

Avances Registrados 2012 y 2013

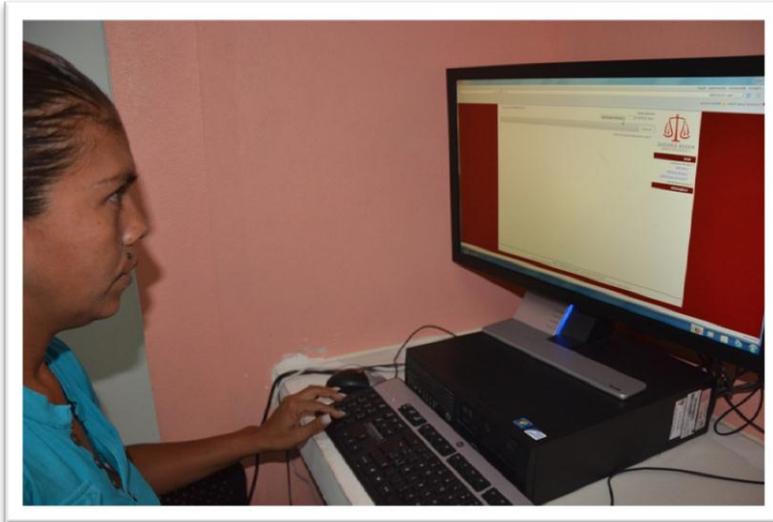


Como complemento importante al Diagnóstico Situacional, se diseñó una encuesta de percepción de los usuarios, en el mes de Agosto de 2012 se realizó otra encuesta de percepción en los Juzgados piloto de Tecomán sobre el servicio brindado a un total de 100 usuarios, de la que se obtuvieron los siguientes resultados favorables:

- El 88% de los usuarios sí conoce el funcionamiento del modelo de despacho judicial.
- El 90% de las personas encuestadas manifestaron que sí han utilizado los servicios de la Oficina de Servicios Comunes.
- Sobre la percepción de la impartición de justicia con la implementación del Despacho Judicial, se obtuvo que el 70 % de los usuarios considera que el servicio es adecuado.
- Se cuestionó a los usuarios sobre ¿qué persona los atendió en los juzgados?, de lo que se desprendió que el 57 % fueron atendidos por el Auxiliar de Atención al Público, y sólo el 6% por el Secretario actuario. Anteriormente la mayor carga de atención al público la tenían los secretarios actuarios, ahora con la implementación del modelo de despacho judicial, es el auxiliar de atención al público el encargado de dar ese servicio.

- Sobre el tiempo transcurrido para ser atendido por personal del juzgado, más del 50 % respondió que tuvieron un tiempo de espera de 1 a 5 minutos.
- En cuanto al porcentaje de expedientes que recibe de los solicitados, el 51 % manifestó una conformidad del 80 al 100%, y menos del 27% manifestó una conformidad del 50 al 80%.
- En lo concerniente al tiempo que transcurre para recibir los expedientes solicitados, se obtuvo como resultado que el 45% de los expedientes fueron entregados en un promedio de tiempo de 1 a 5 minutos, el 54 % fueron entregados en un tiempo igual o ligeramente mayor de 5 minutos.
- En cuanto al tiempo que transcurre para ser notificado desde la publicación de su acuerdo, cerca del 60% dijo recibir las notificaciones en un lapso menor a 5 días hábiles.
- De las encuestas se desprendió que el 76% de los usuarios considera adecuada la determinación de emplazar de oficio cuando no se requiere intervención de parte.
- En relación al término para fijar fecha para diligenciar el asunto se desprendió que, el 34 % es de 1 a 10 días hábiles, el 22 % es de 11 a 20 días hábiles, el 42 % de más de 20 días hábiles. Anteriormente las diligencias se programaban en un promedio de tres meses.
- Los resultados de las encuestas muestran que el 70% de los usuarios considera adecuado el uso de las computadoras de consulta para abogados.
- Por último se preguntó el número de días a la semana que asiste al tribunal, a lo cual se tiene como resultado que aproximadamente el 60% concurren menos de tres días a la semana.
- Anterior a la implantación del proyecto, debido al rezago de asuntos que se encontraban pendientes por notificar, los litigantes acudían de manera reiterada a los juzgados con el fin de conocer el estado de los juicios.

- Actualmente, los abogados no tienen la necesidad de acudir tan a menudo a los juzgados a verificar su expediente dado que se les notifica de manera oportuna en sus respectivos domicilios procesales.



Como ejemplo de los beneficios que se han generado con la implementación de este proyecto, al mes de agosto del año 2013 los resultados obtenidos en los Juzgados Mixtos de Tecomán, Colima, en donde se han reducido considerablemente los plazos de los tramites jurisdiccionales, mencionándose que antes del Modelo de Despacho Judicial las notificaciones tardaban de 5 a 15 días en practicarse, ahora el tiempo se reduce a un máximo de 2 días, en lo que refiere a la programación de diligencias anteriormente se agendaban hasta por 3 meses y en la actualidad no rebasa los 15 días y finalmente el tiempo para el préstamo de un expediente se redujo considerablemente, de 30 minutos a sólo 5 minutos como máximo, esto por citar tan sólo algunos servicios de beneficio para la ciudadanía.