



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2021



Encuesta de Satisfacción  
de Usuarios de Métodos

ESUM-IJA 2021A

# Satisfacción en proceso Mediación Octubre 2021

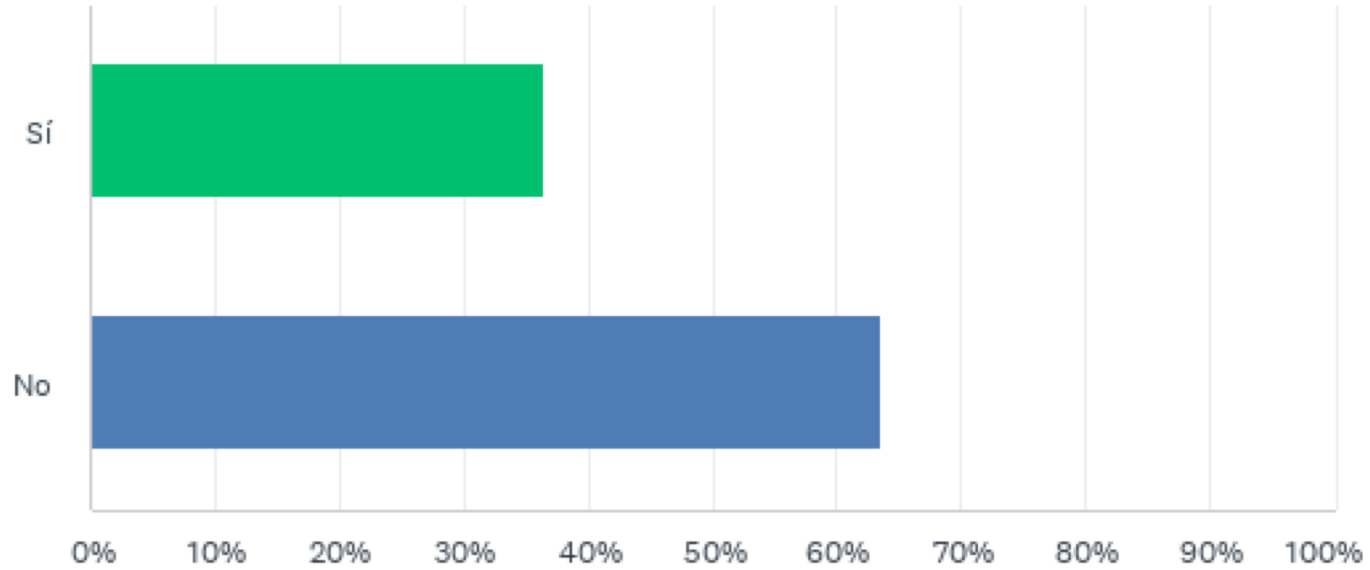
**Jefatura de Organización Medios y Proyectos**

Octubre 2021

Tamaño de la muestra: 326 encuestas

## CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

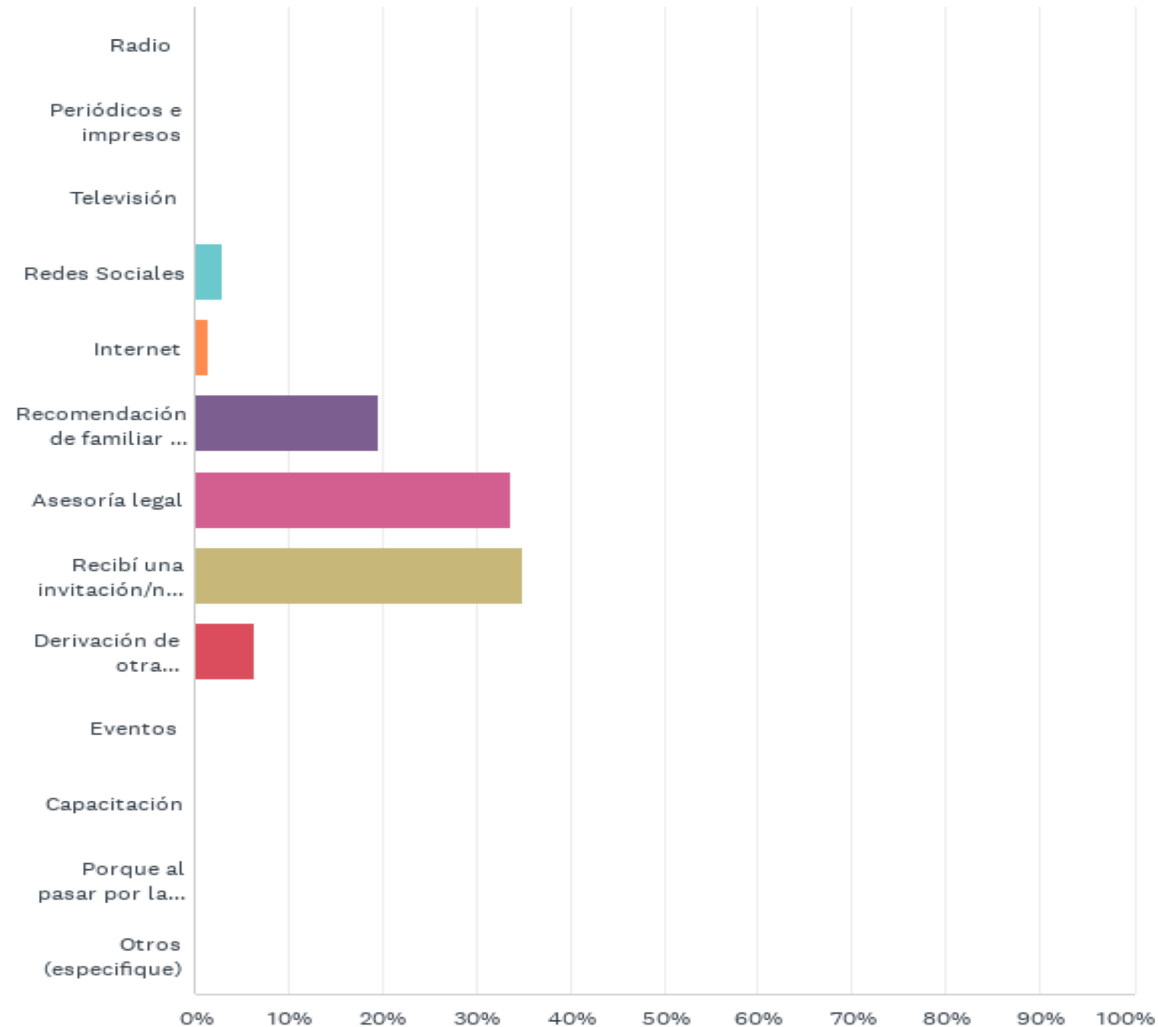
Previo a acudir al IJA o recibir invitación, ¿Usted había escuchado sobre el Instituto de Justicia Alternativa?



- El 36.5% refiere que ya conocía al Instituto de Justicia Alternativa y un 63.5% refiere que no conocía al Instituto.

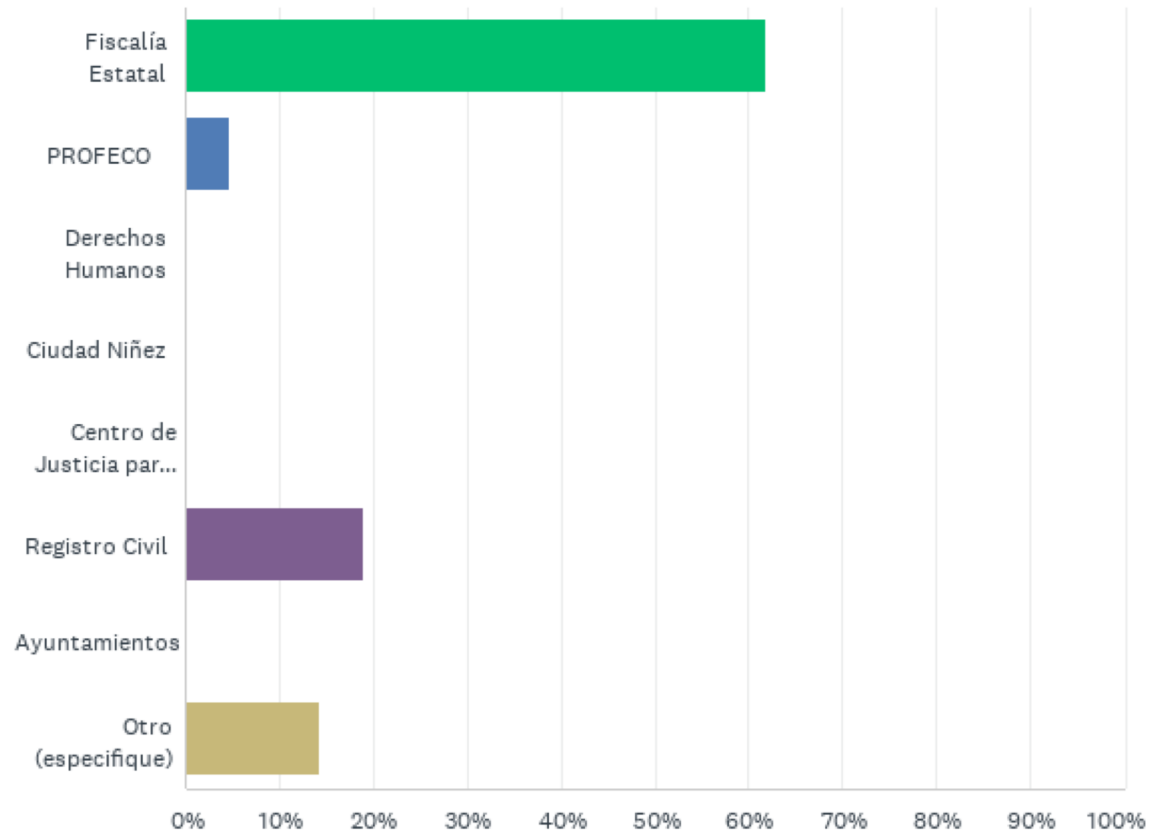
## MEDIO DE CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

### ¿Por qué medio se enteró del IJA?



- El 34.97% se enteró del IJA mediante invitación a mediación, seguido de un 33.74% que llegó por recomendación en asesoría legal y un 19.63% por recomendación de algún familiar o conocido.

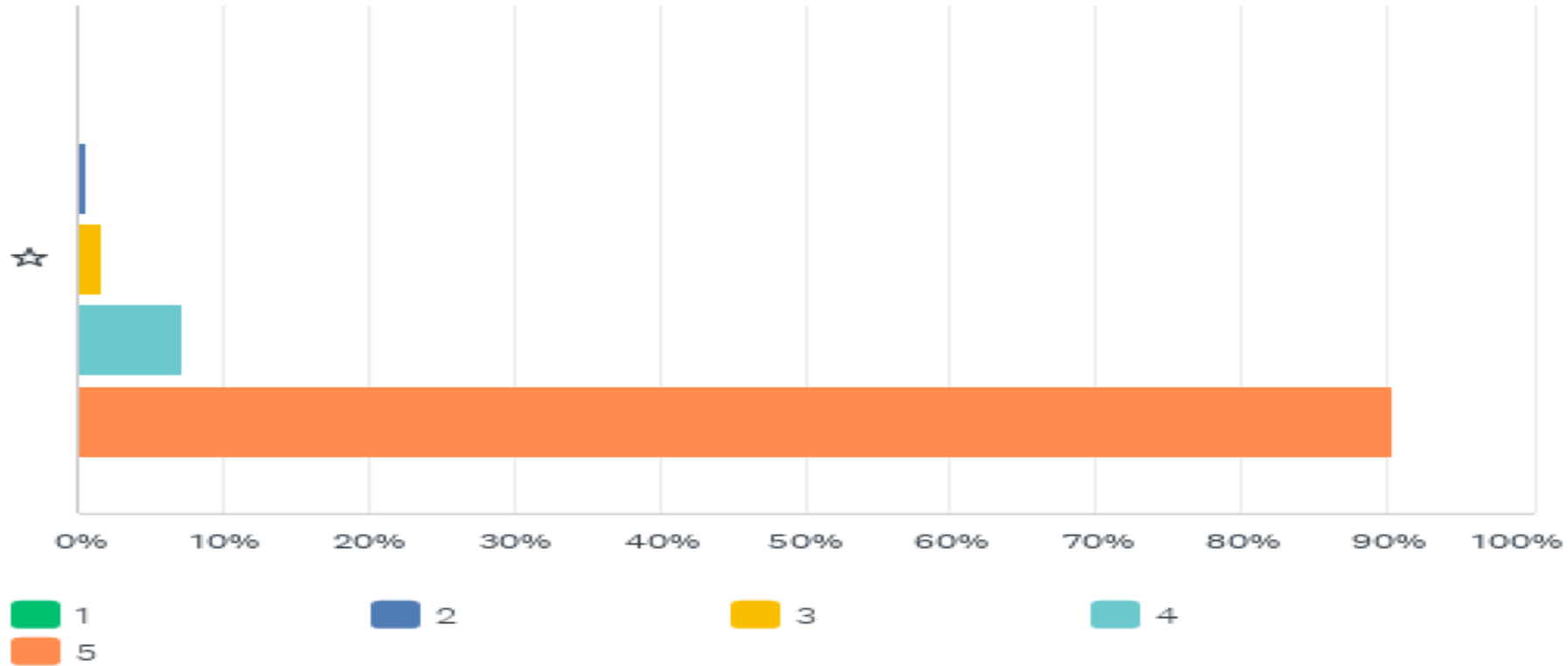
## DERIVACIONES INSTITUCIONALES ¿Cuál institución? (le recomendó asistir al IJA)



- El principal institución que recomienda o deriva a los usuarios asistir a mediación es la Fiscalía Estatal, además de instituciones como el registro civil o PROFECO.

## PROCESO PARA CITA

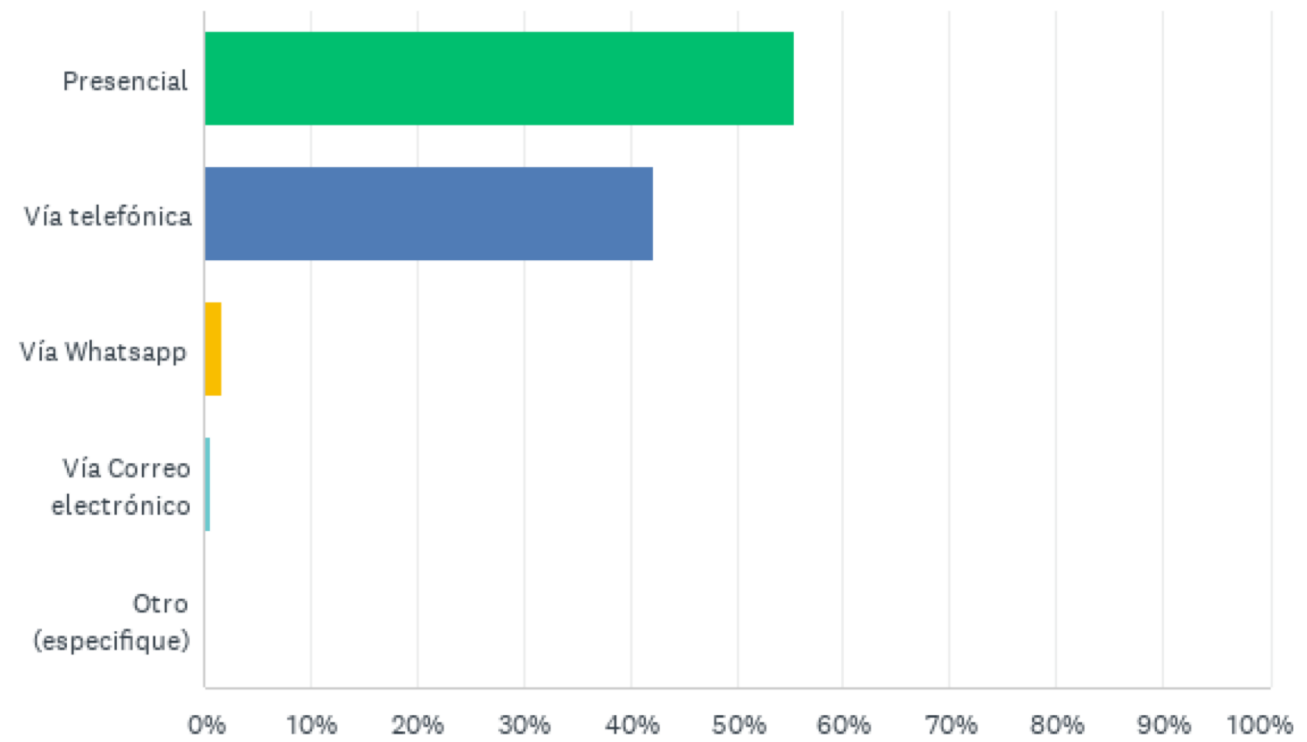
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el proceso para realizar su cita?



- En el 90.36% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene área de mejora en el 0.60% en donde se otorgó calificación de 2.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

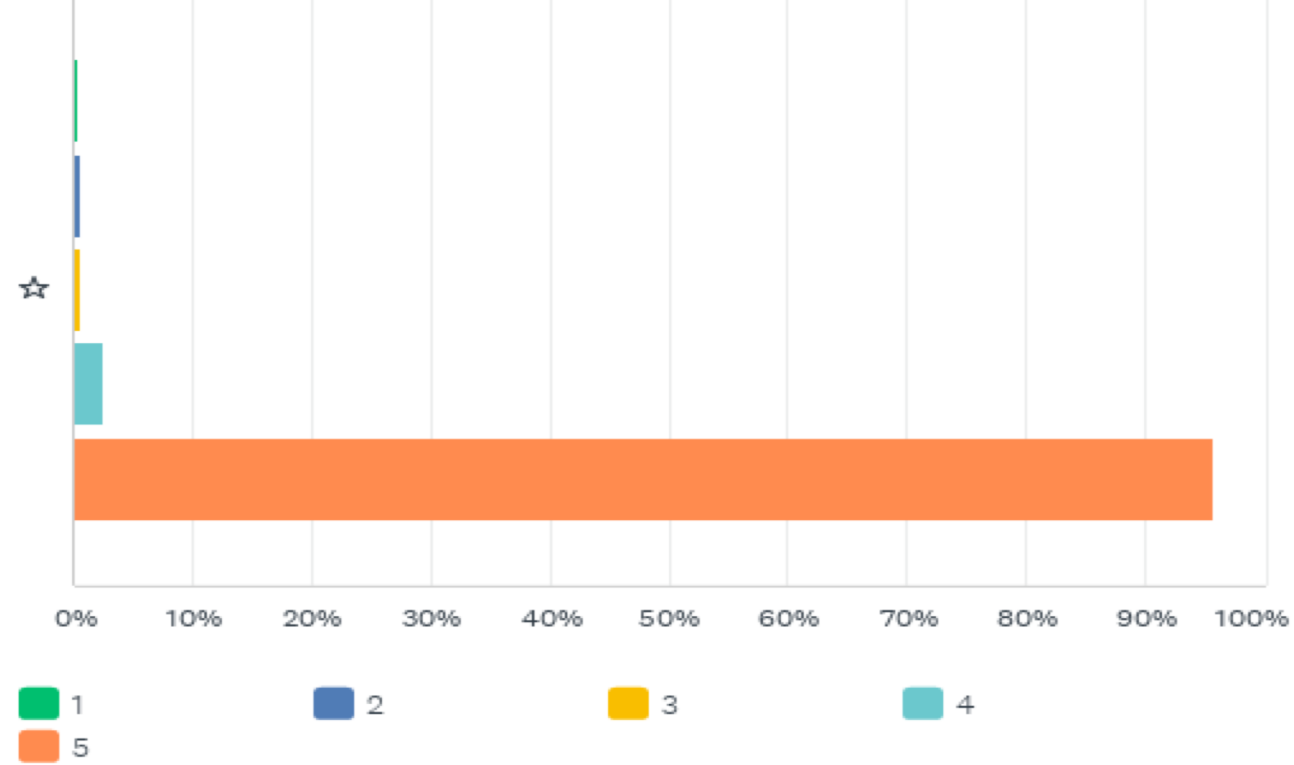
### ¿Por qué medio pidió información sobre los requisitos para iniciar su expediente?



- Un 55.36% de los usuarios encuestados solicito requisitos de manera presencial, 42.26% por línea telefónica y un 1.79% por whatsapp.

## PRIMERA ATENCIÓN

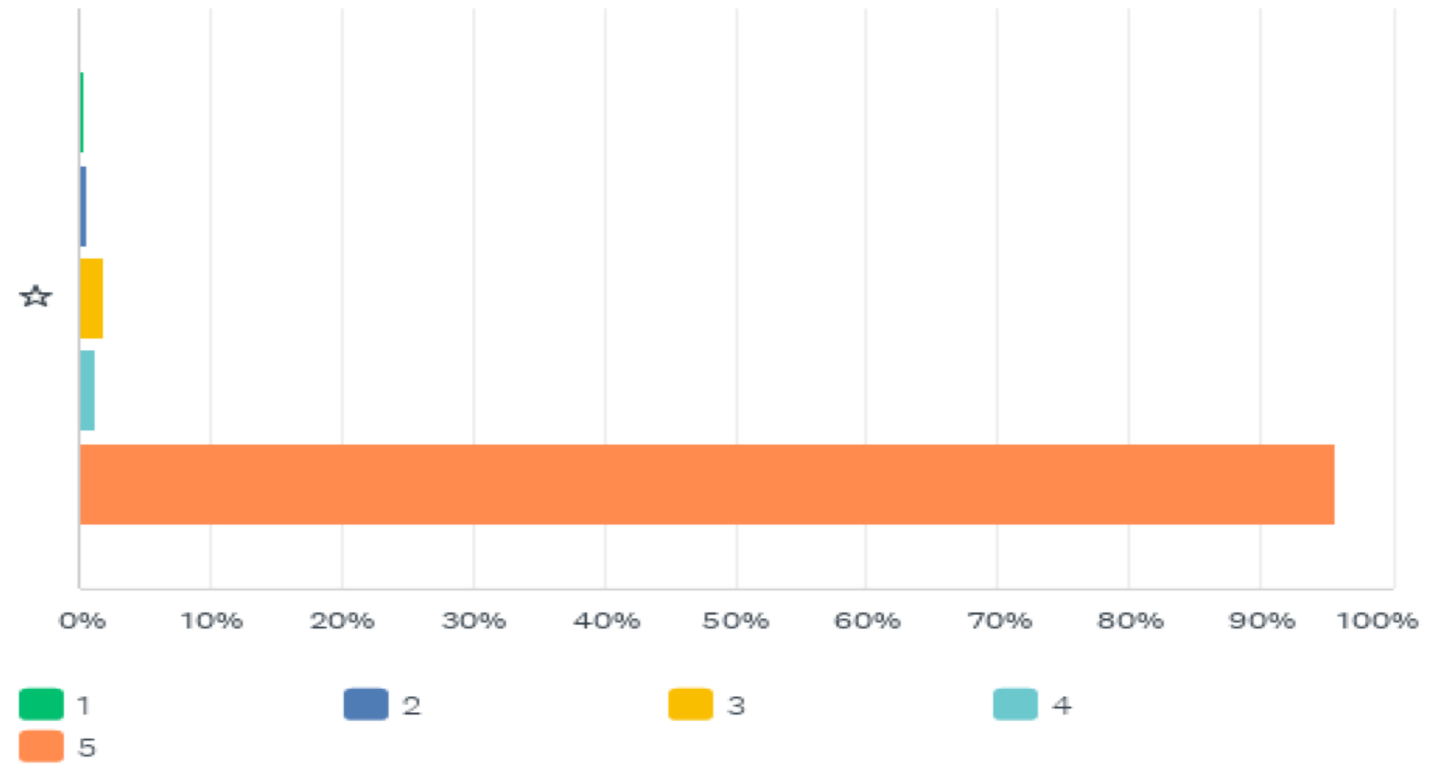
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal de recepción que lo atendió cuando ingresó al Instituto?



- En el 95.79% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 0.32% de los encuestados al otorgar una calificación de 1 y el 0.65% que otorgó 2.

## DESEMPEÑO DE FACILITADOR

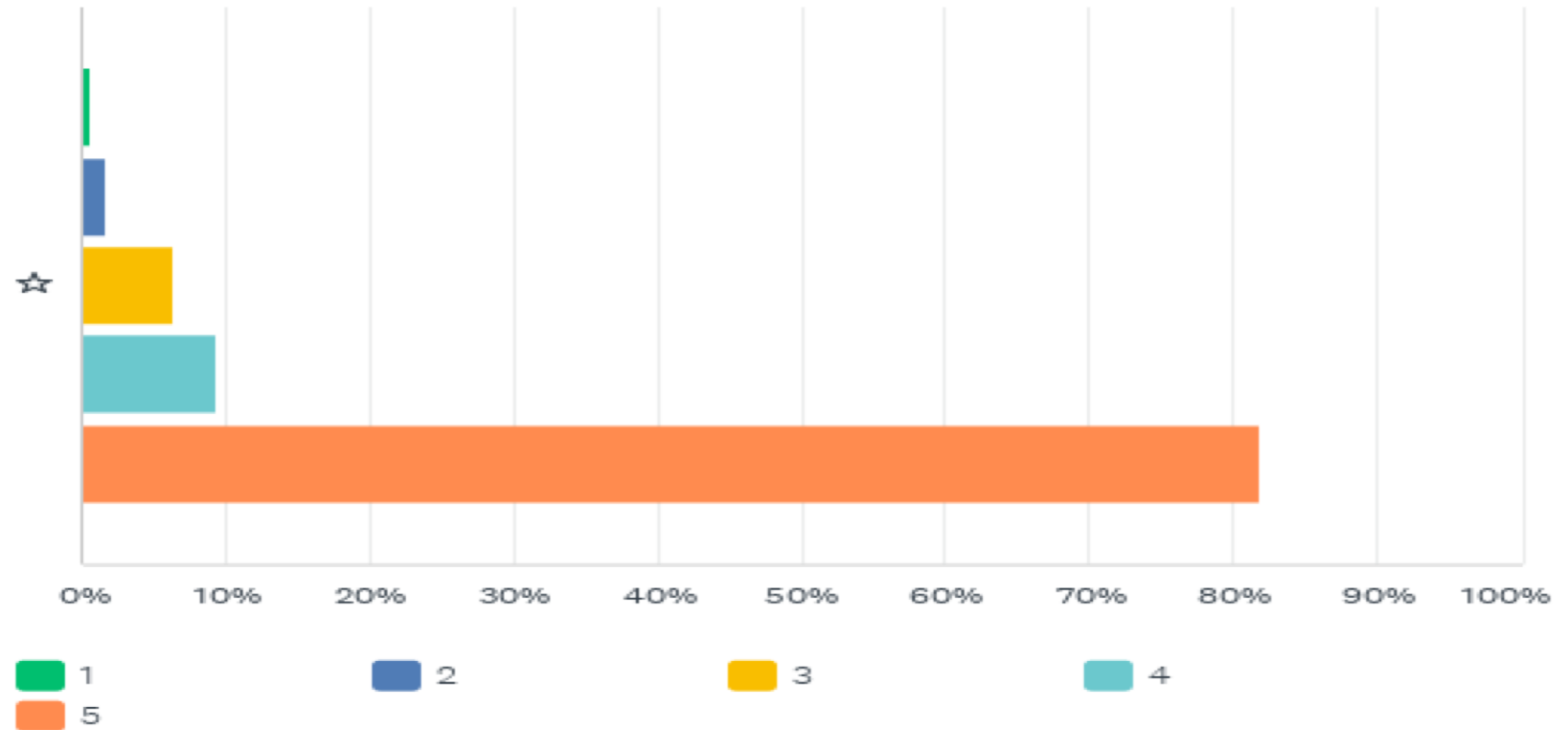
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el desempeño del facilitador(a) que lo atendió?



- En el 95.79% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 0.32% de los encuestados al otorgar una calificación de 1 y en el 0.65% que otorgó 2.



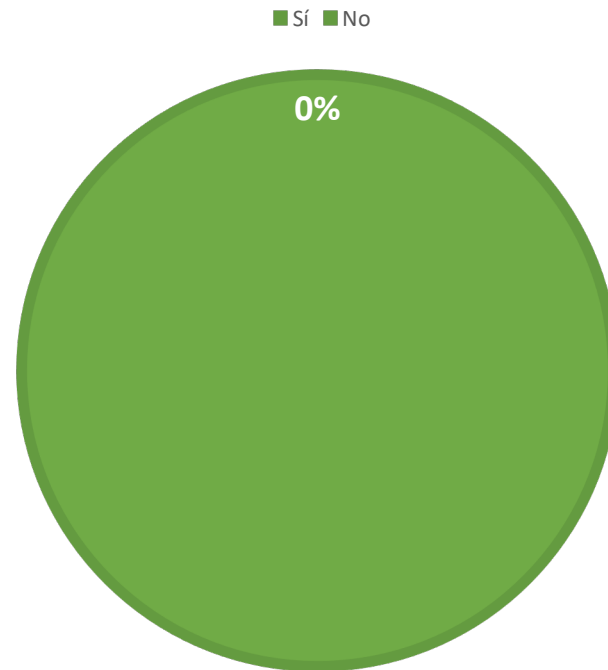
## CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el tiempo de duración de todo el proceso?



- En el 81.88% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 0.65% de los encuestados al otorgar una calificación de 1 y en el 1.62% que otorgó 2.

## CERO CORRUPCIÓN EN PROCESO DE MEDIACIÓN

En algún momento, ¿algún servidor público del Instituto le pidió una contraprestación económica?



- El 100% de los usuarios afirmaron que no se les pidió alguna contraprestación económica en el proceso de mediación.