



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos
ESUM-IJA 2023 C

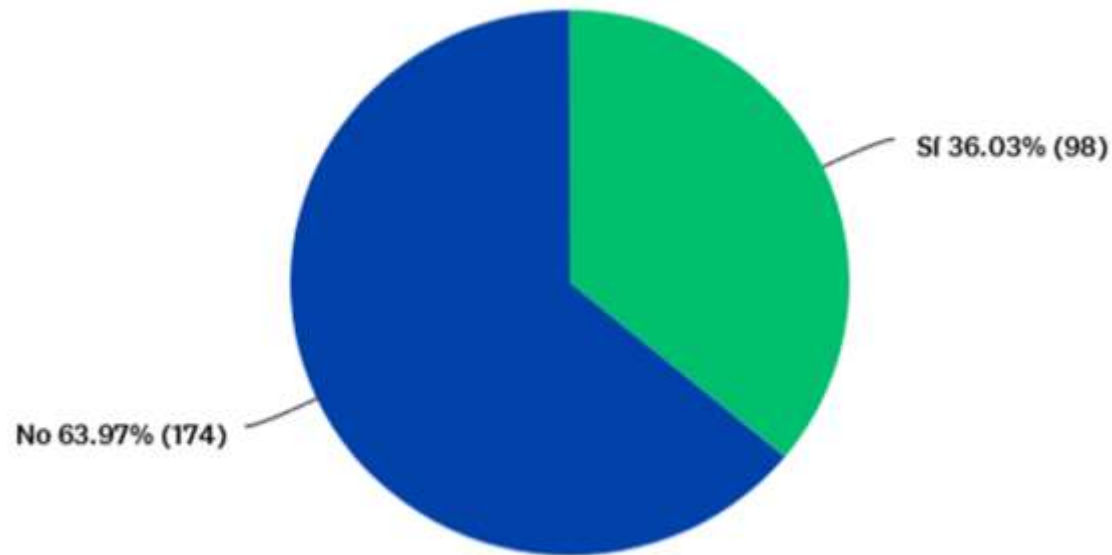
Resultados de la Octava Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos
Noviembre 2023

Resumen

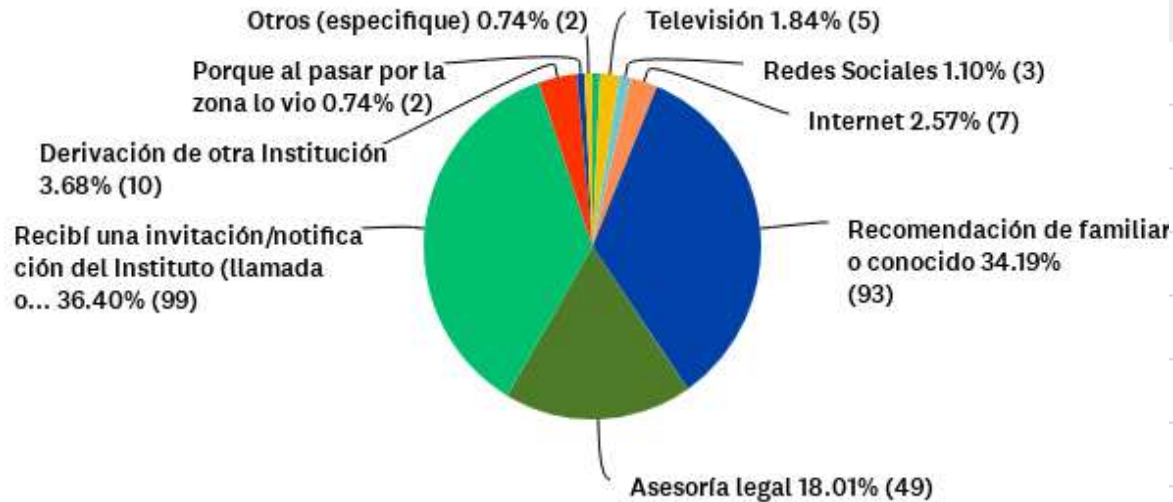
- **La encuesta consta de 20 a 25 preguntas se acuerdo con el tipo de parte que se encuesta.**
- **Está ocasión se contó con una base de datos de 1,441 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Junio del 2023, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 963 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograron 272 llamadas efectivas que representa un 18.76% respecto de la muestra total 1,441 y el 28.24% de las 963 llamadas realizadas.**
- **478 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema; 35 casos el número fue incorrecto; 513 no respondieron; 39 no quisieron responder la encuesta; y en 102 casos mandó a buzón después de varios intentos.**
- **En esta ocasión se agregó a los datos que llena el encuestador la materia del expediente, por lo que se pudiera analizar la satisfacción de usuarios desagregado por esta categoría.**

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



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	36.03%	98
No	63.97%	174
TOTAL		272

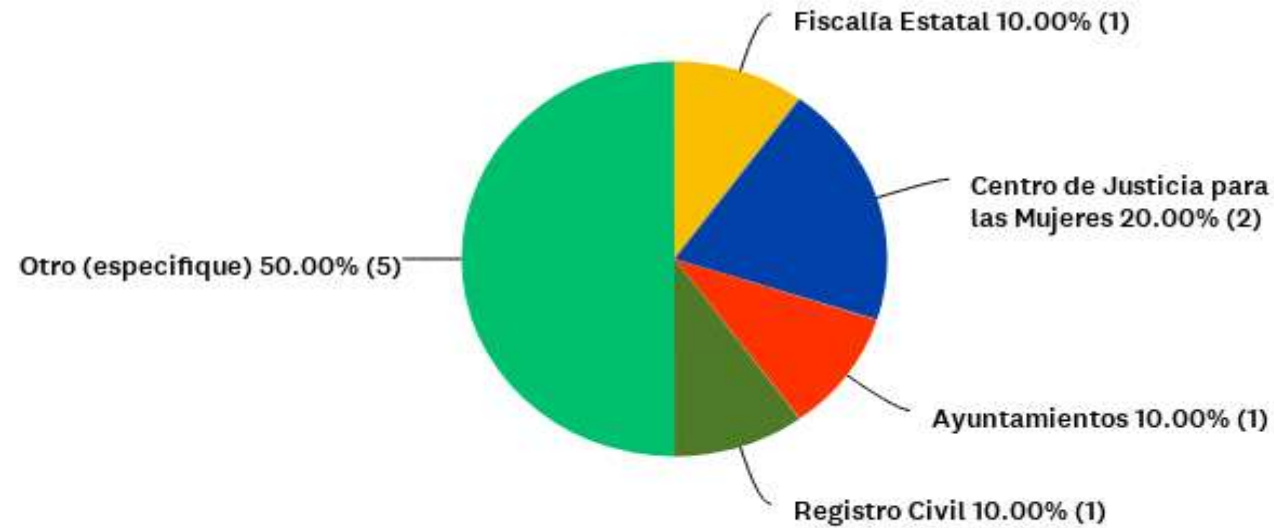
¿Por qué medio se enteró del IJA?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Radio	0.74% 2
Periódicos e impresos	0.00% 0
Televisión	1.84% 5
Redes Sociales	1.10% 3
Internet	2.57% 7
Recomendación de familiar o conocido	34.19% 93
Asesoría legal	18.01% 49
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	36.40% 99
Derivación de otra Institución	3.68% 10
Eventos	0.00% 0
Capacitación	0.00% 0
Porque al pasar por la zona lo vio	0.74% 2
Otros (especifique)	0.74% 2
TOTAL	272



En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Fiscalía Estatal	10.00%	1
PROFECO	0.00%	0
Derechos Humanos	0.00%	0
Ciudad Niñez	0.00%	0
Centro de Justicia para las Mujeres	20.00%	2
Ayuntamientos	10.00%	1
Registro Civil	10.00%	1
Otro (especifique)	50.00%	5
TOTAL		10

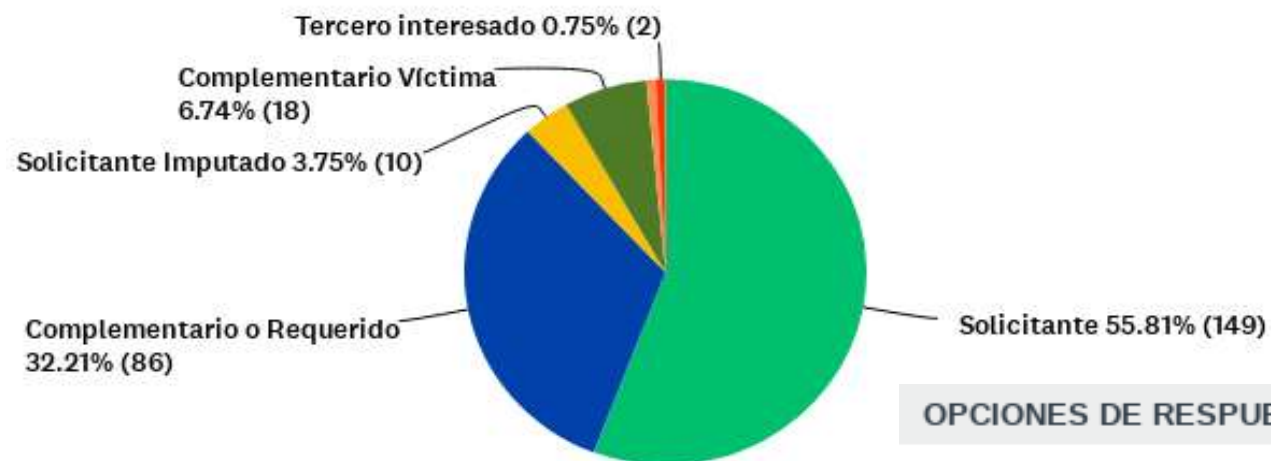


SOLICITUD DE INFORMACIÓN ¿Por qué medio pidió información sobre los requisitos para iniciar su expediente?



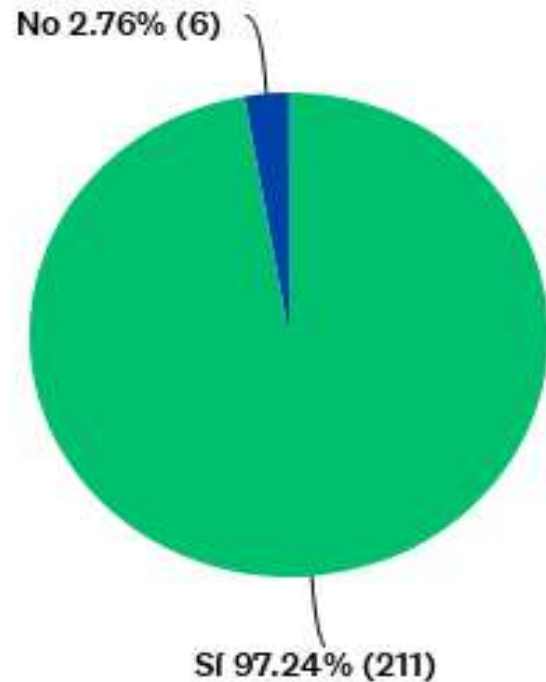
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	11.54%	18
Acudió directamente a las oficinas	83.33%	130
Vía Correo electrónico	3.85%	6
Otro (especifique)	1.28%	2
TOTAL		156

Tipo de parte:



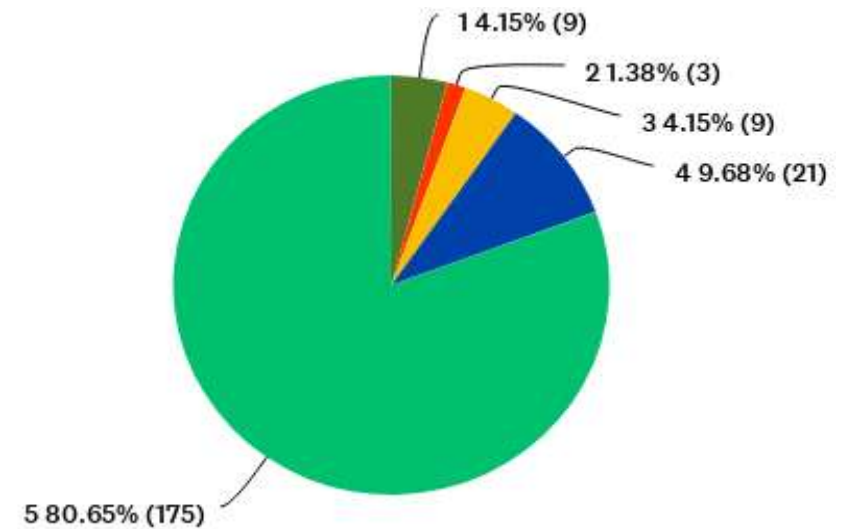
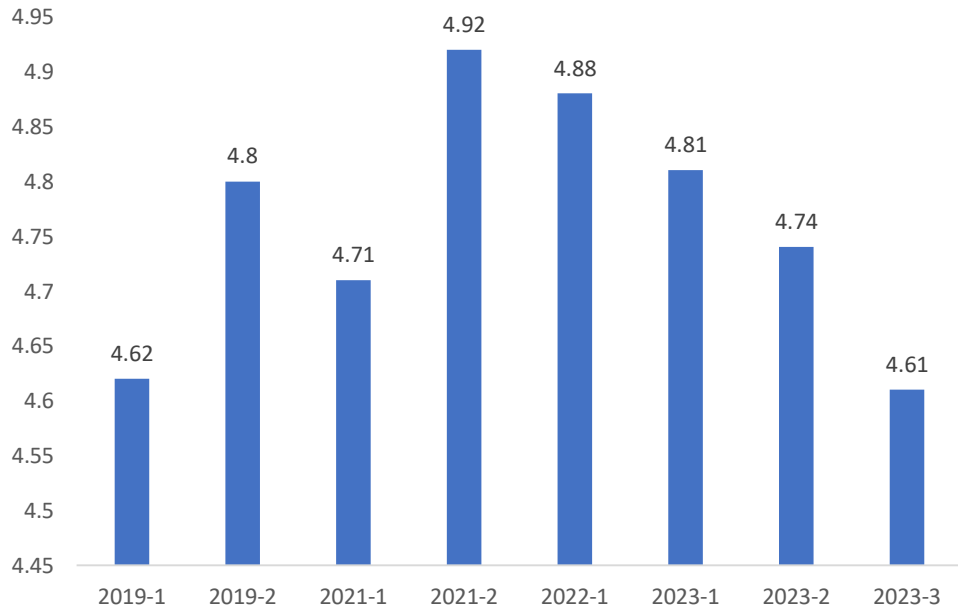
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Solicitante	55.81%	149
Complementario o Requerido	32.21%	86
Solicitante Imputado	3.75%	10
Complementario Víctima	6.74%	18
Representante legal Solicitante	0.75%	2
Representante legal Complementario o Requerido	0.00%	0
Tercero interesado	0.75%	2
TOTAL		267

Le informaron que los servicios de mediación que presta el Instituto son gratuitos?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	97.24%	211
No	2.76%	6
TOTAL		217

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



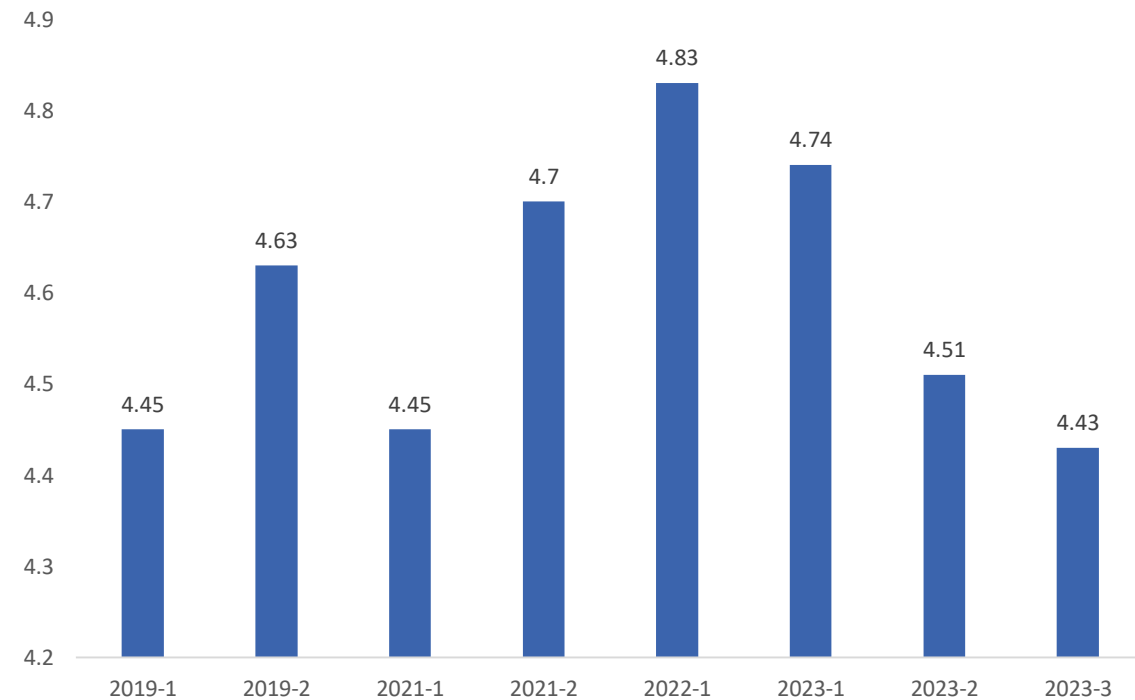
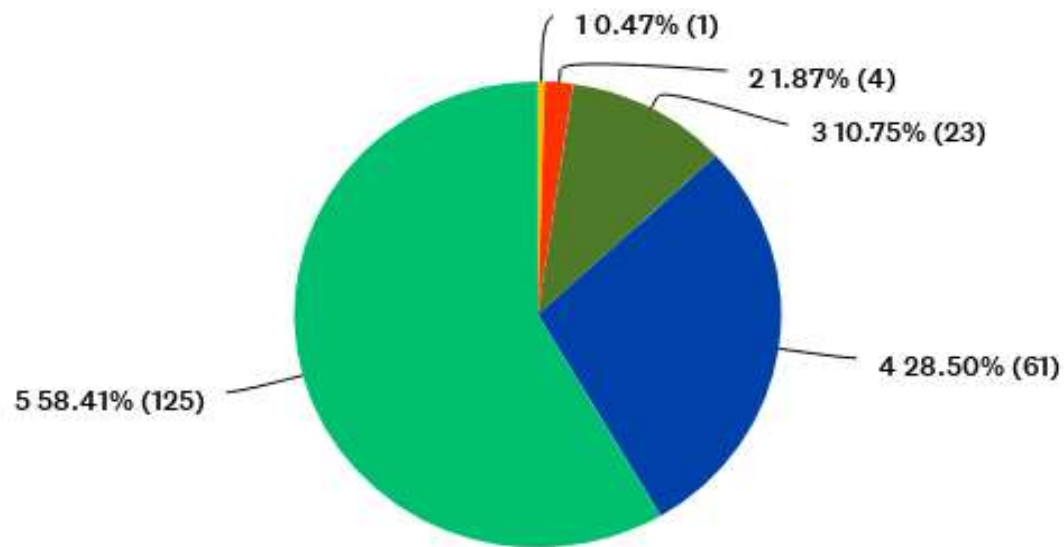
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	4.15%	1.38%	4.15%	9.68%	80.65%		
	9	3	9	21	175	217	4.61



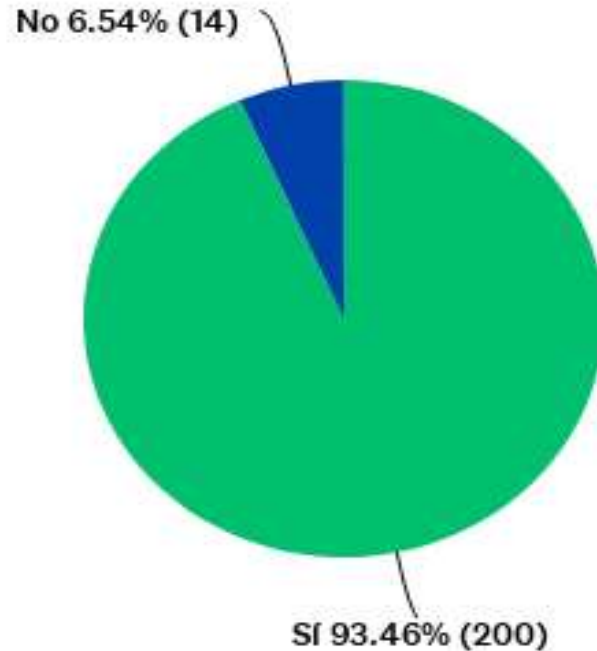
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023

En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el tiempo de duración de todo el proceso?

	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.47%	1.87%	10.75%	28.50%	58.41%		
	1	4	23	61	125	214	4.43



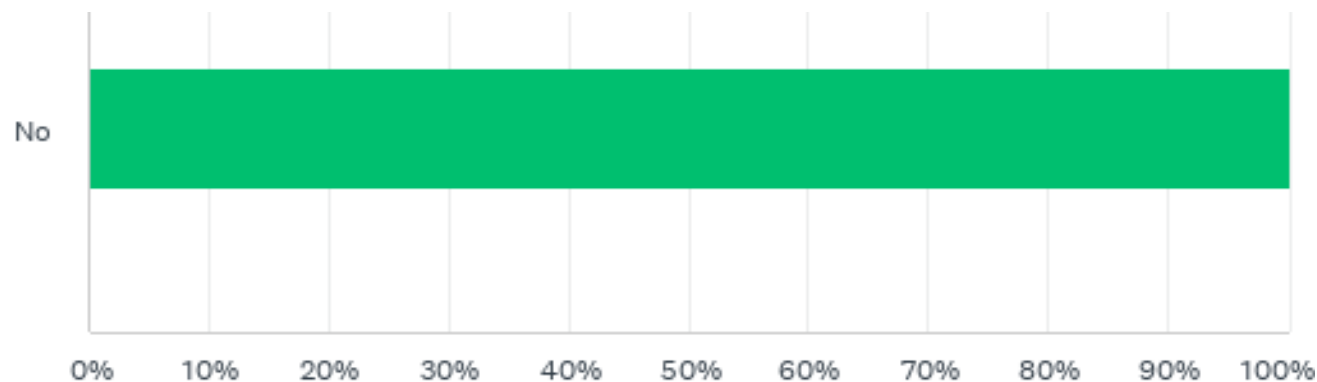
¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?



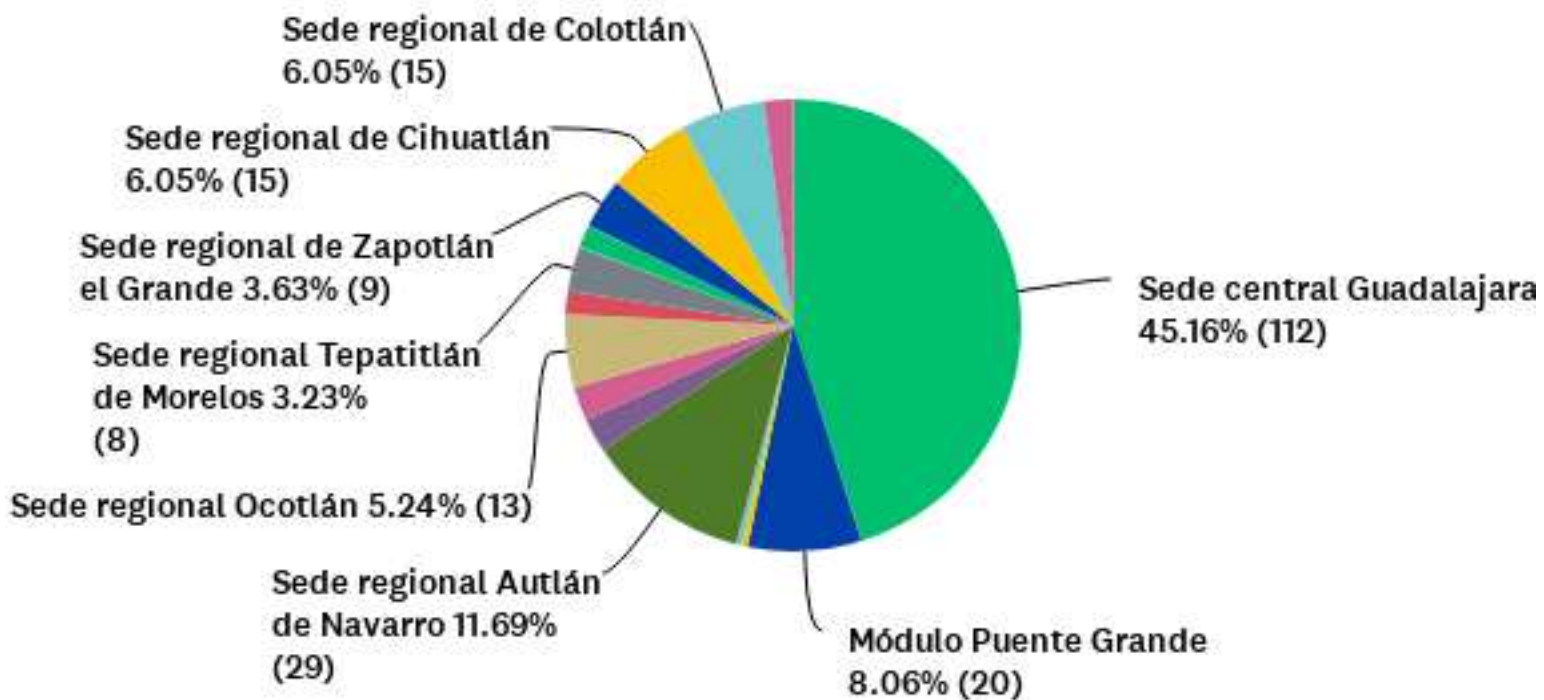
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	93.46%	200
No	6.54%	14
TOTAL		214

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

Al respecto, el 100% de los usuarios manifestó que NO se les pidió ninguna contraprestación económica durante todo el proceso.

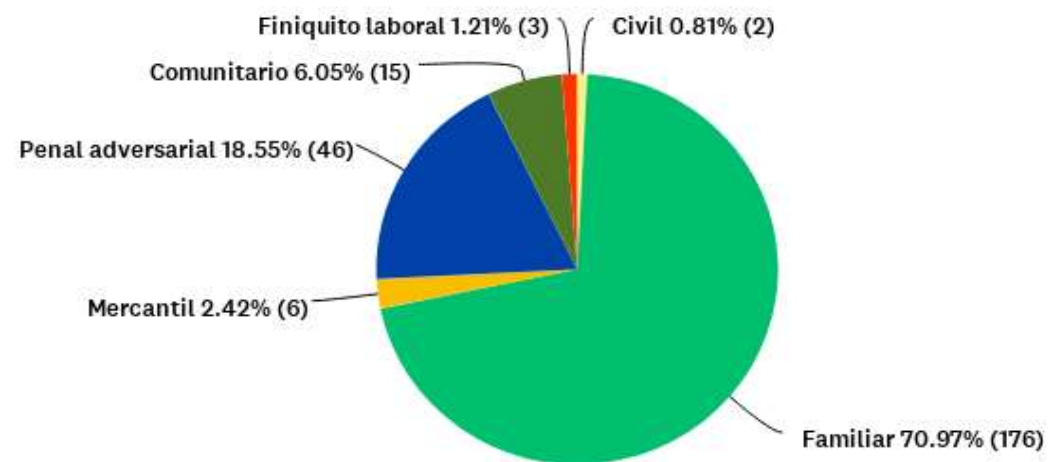


Sede o módulo donde se abrió el expediente:



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	45.16%	112
Módulo Puente Grande	8.06%	20
Centro de Justicia para las Mujeres	0.40%	1
Sede regional Ameca	0.40%	1
Sede regional Autlán de Navarro	11.69%	29
Sede regional Chapala	2.42%	6
Sede regional Lagos de Moreno	2.42%	6
Sede regional Ocotlán	5.24%	13
Sede regional Puerto Vallarta	1.61%	4
Sede regional Tepatitlán de Morelos	3.23%	8
Sede regional de Tequila	1.61%	4
Sede regional de Zapotlán el Grande	3.63%	9
Sede regional de Cihuatlán	6.05%	15
Sede regional de Colotlán	6.05%	15
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.00%	0
Módulo PPNA	2.02%	5
TOTAL		248

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	0.81%	2
Familiar	70.97%	176
Mercantil	2.42%	6
Penal (tradicional)	0.00%	0
Penal adversarial	18.55%	46
Comunitario	6.05%	15
Finiquito laboral	1.21%	3
Otra	0.00%	0
TOTAL		248