



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023



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

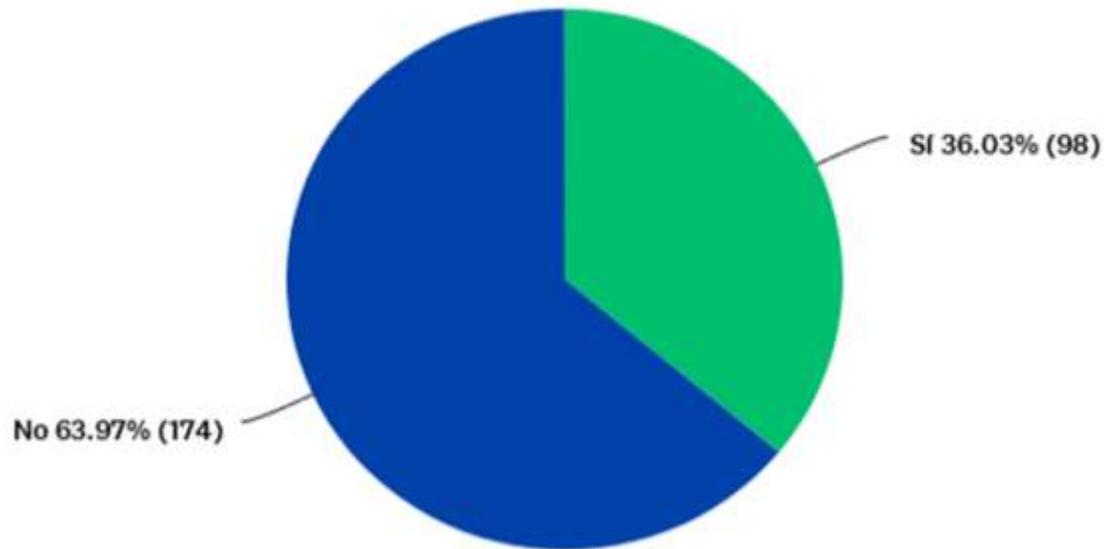
Resultados de la Octava Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos
Noviembre 2023

Resumen

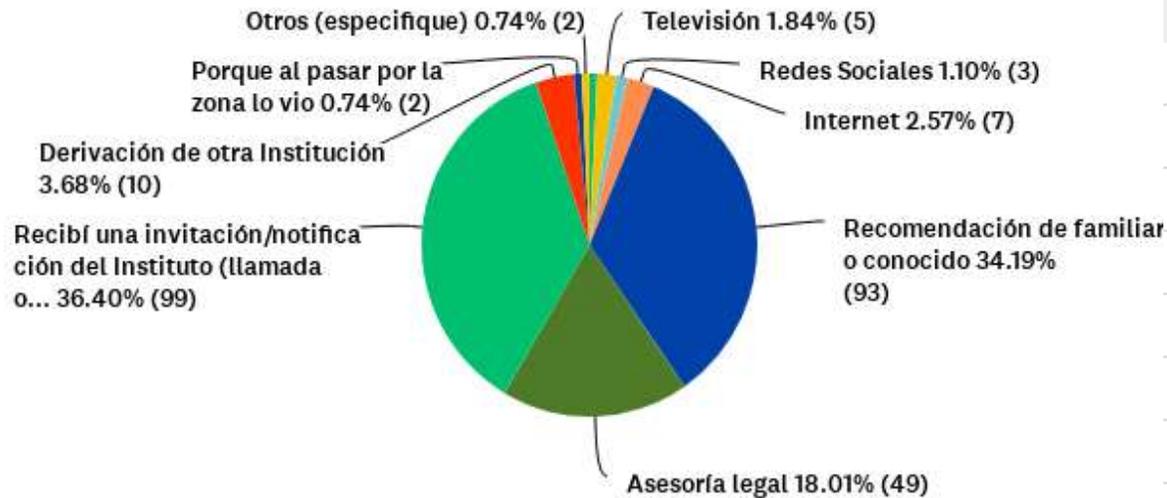
- **La encuesta consta de 20 a 25 preguntas se acuerdo con el tipo de parte que se encuesta.**
- **Está ocasión se contó con una base de datos de 1,441 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Junio del 2023, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se 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?

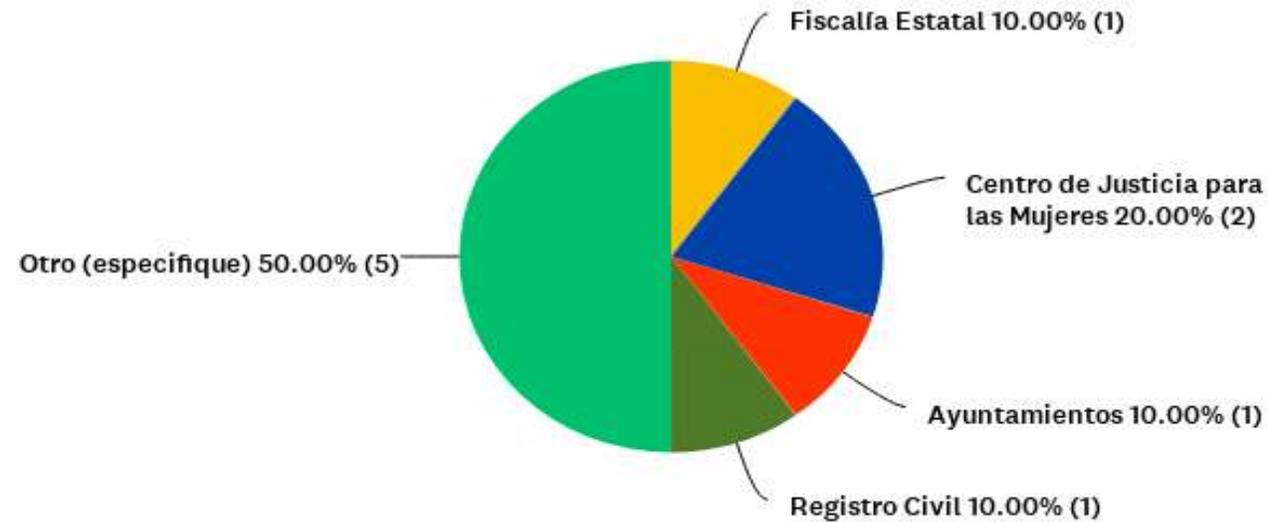


| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS |
|--|------------|
| Radio | 0.74% 2 |
| Periódicos e impresos | 0.00% 0 |
| Televisión | 1.84% 5 |
| Redes Sociales | 1.10% 3 |
| Internet | 2.57% 7 |
| Recomendación de familiar o conocido | 34.19% 93 |
| Asesoría legal | 18.01% 49 |
| Recibí una invitación/notificación 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 |



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023

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 |

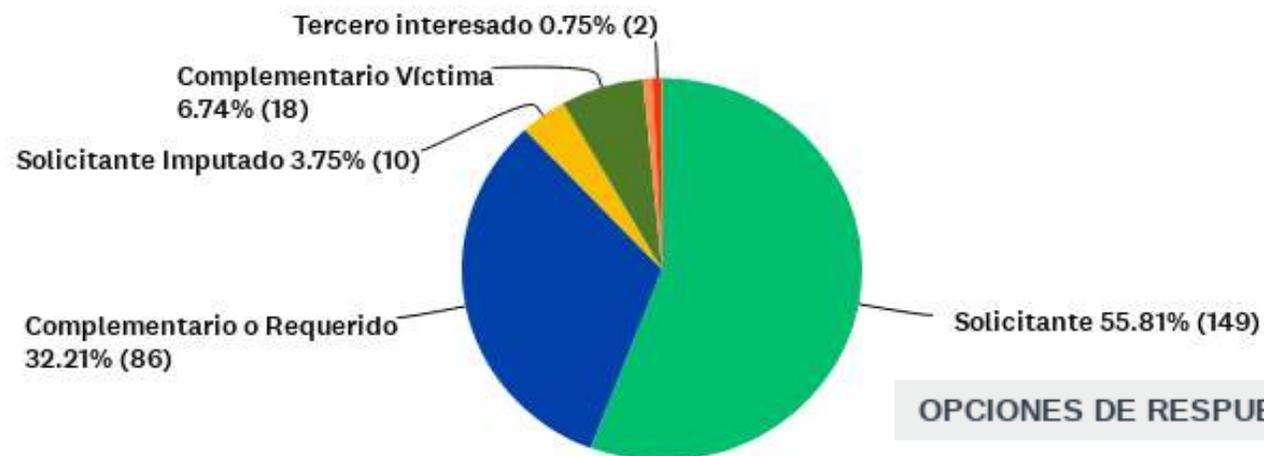


SOLICITUD DE INFORMACIÓN ¿Por qué medio pidió información sobre los requisitos para iniciar su expediente?



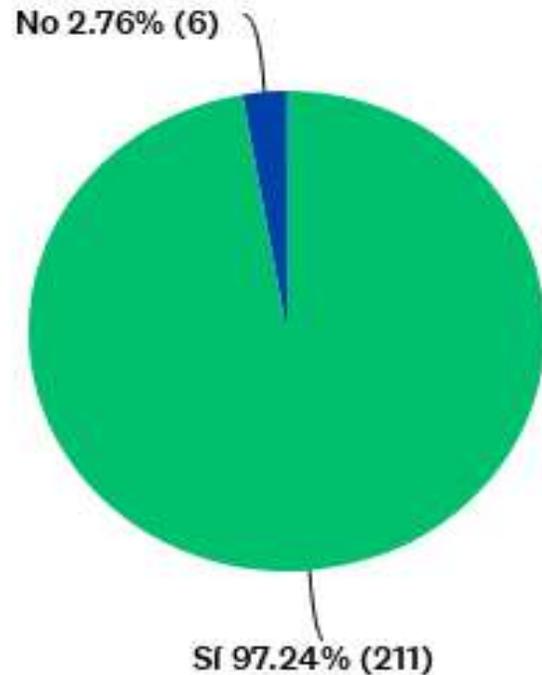
| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS | |
|------------------------------------|------------|------------|
| Vía telefónica | 11.54% | 18 |
| Acudió directamente a las oficinas | 83.33% | 130 |
| Vía Correo electrónico | 3.85% | 6 |
| Otro (especifique) | 1.28% | 2 |
| TOTAL | | 156 |

Tipo de parte:



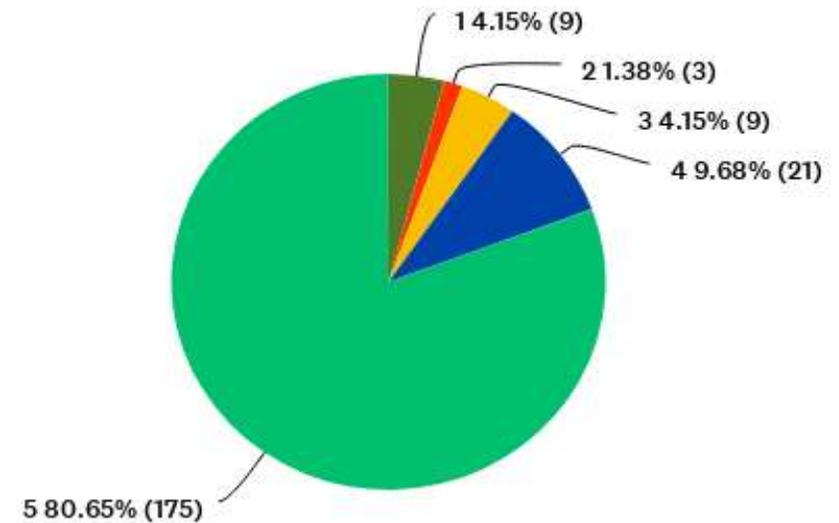
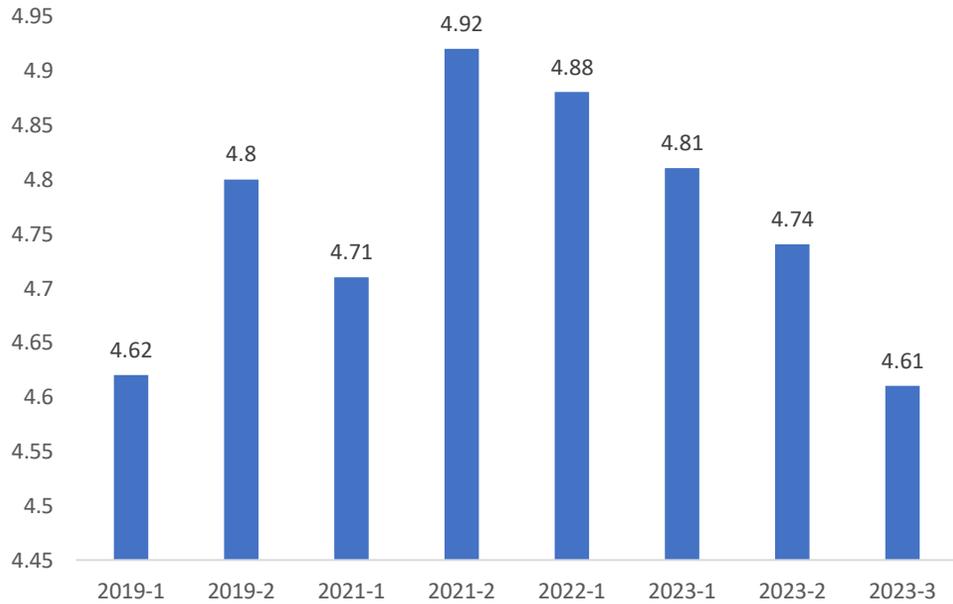
| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS | |
|--|------------|------------|
| Solicitante | 55.81% | 149 |
| Complementario o Requerido | 32.21% | 86 |
| Solicitante Imputado | 3.75% | 10 |
| Complementario Víctima | 6.74% | 18 |
| Representante legal Solicitante | 0.75% | 2 |
| Representante legal Complementario 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?



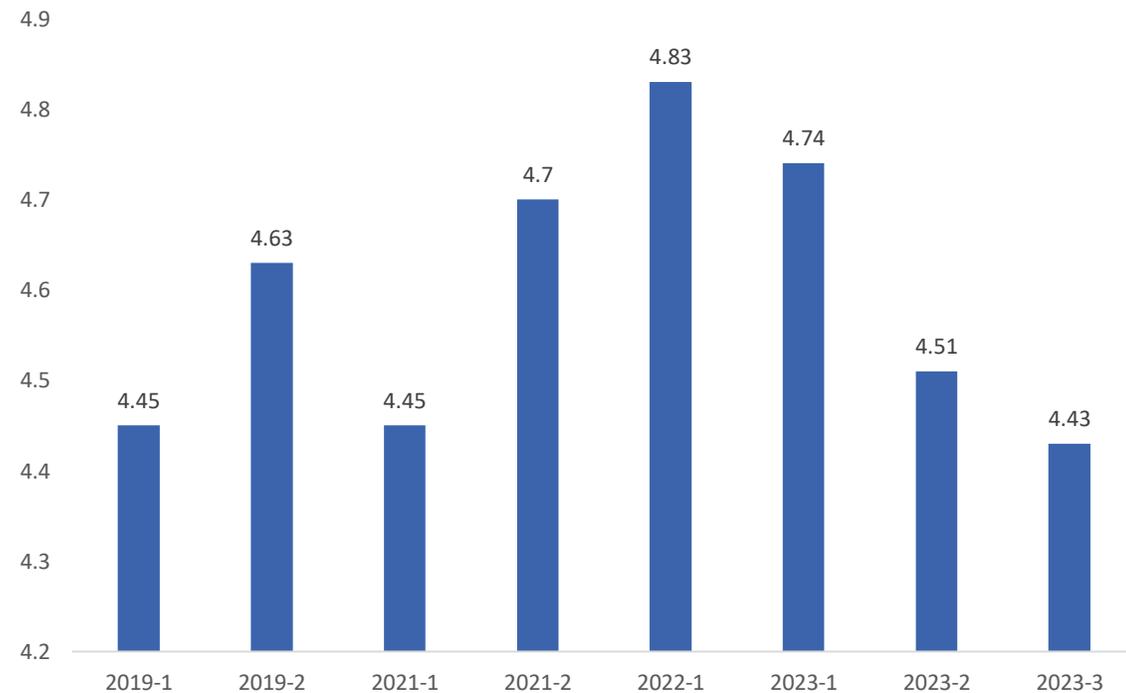
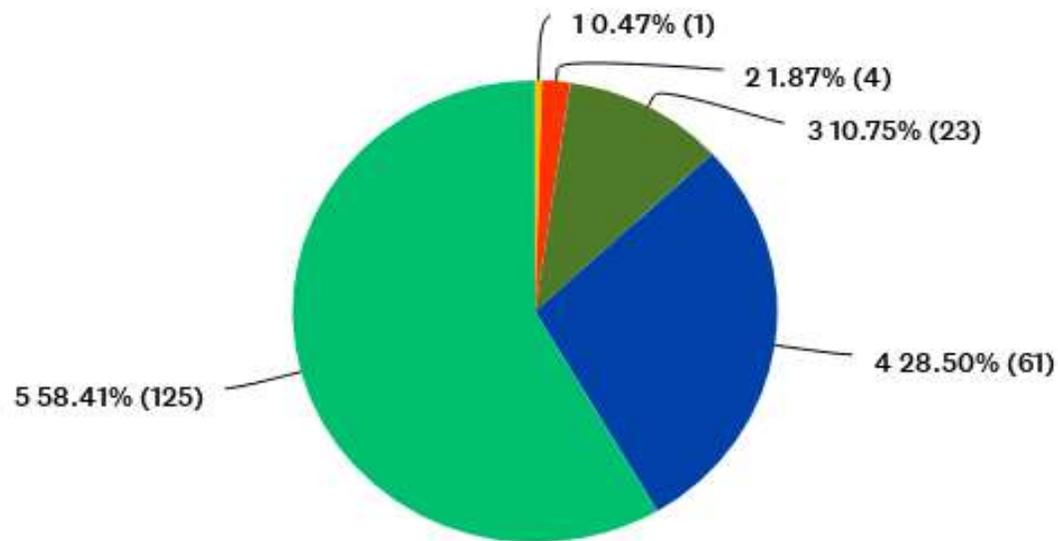
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOTAL | PROMEDIO PONDERADO |
|---|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------------------|
| ☆ | 4.15% | 1.38% | 4.15% | 9.68% | 80.65% | | |
| | 9 | 3 | 9 | 21 | 175 | 217 | 4.61 |



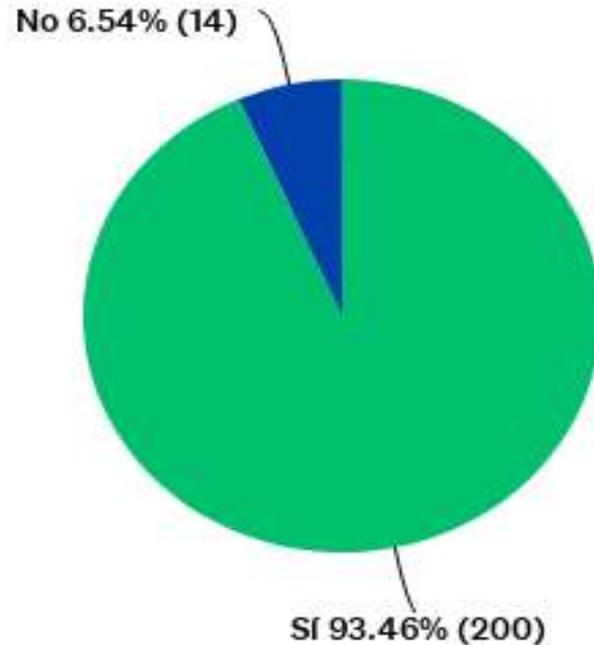
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023

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 |



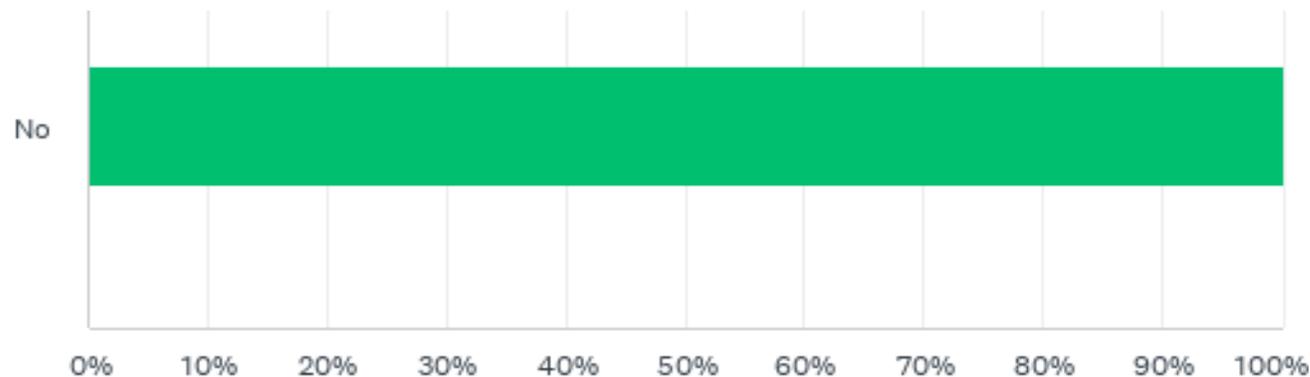
¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?



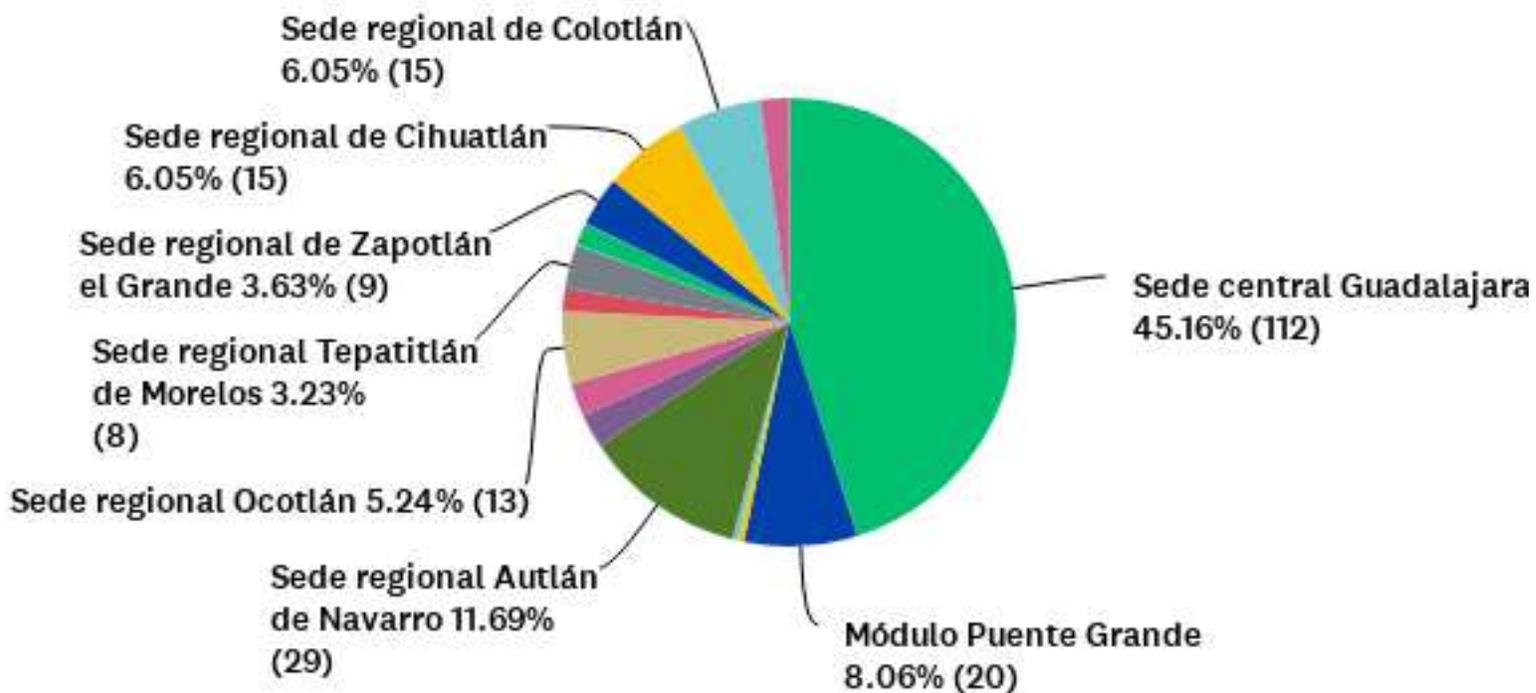
| OPCIONES DE RESPUESTA | RESPUESTAS | |
|-----------------------|------------|-----|
| Sí | 93.46% | 200 |
| No | 6.54% | 14 |
| TOTAL | | 214 |

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.

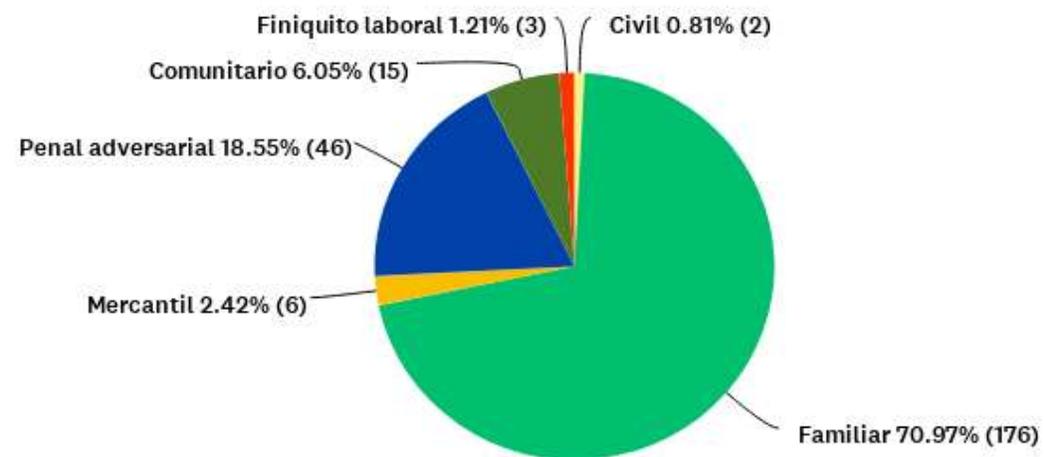


Sede o módulo donde se abrió el expediente:



| 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 |