



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024



Resultados de la Décima Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos
Septiembre 2024

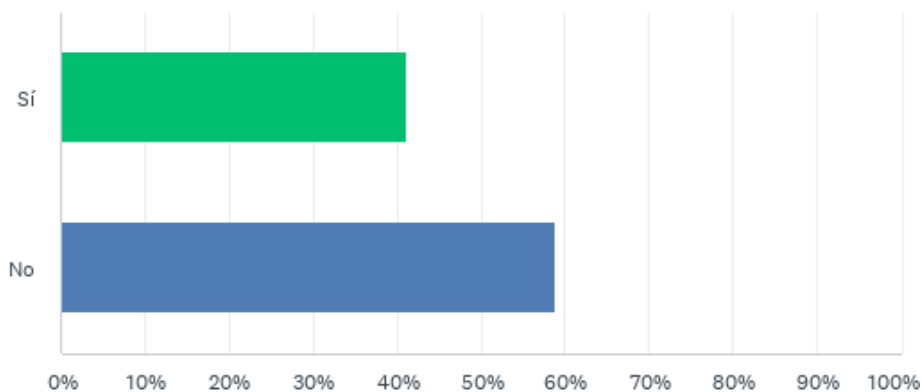


INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

Resumen

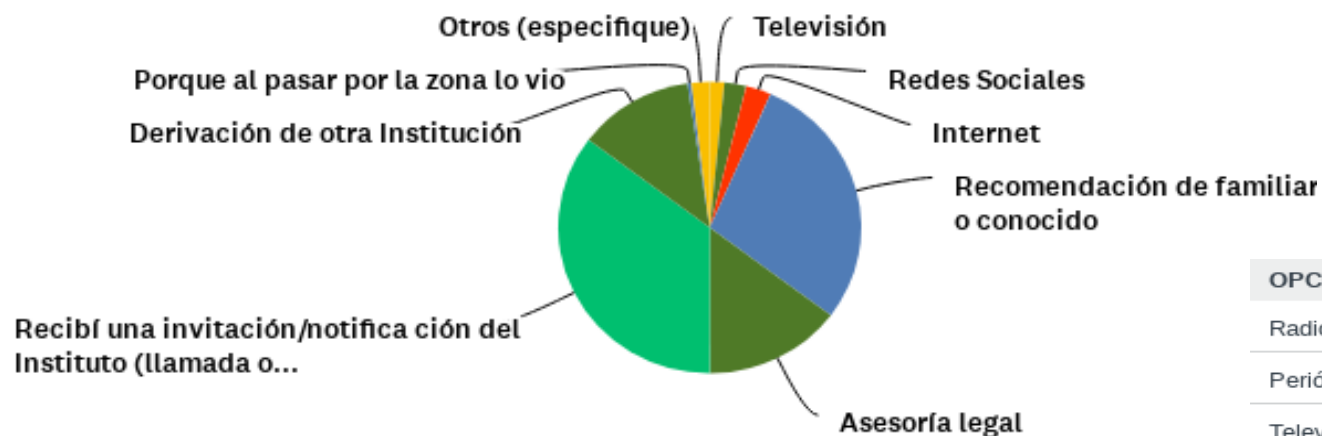
- **La encuesta consta de 20 a 25 preguntas se acuerdo con el tipo de parte que se encuesta.**
- **Está ocasión se contó con una base de datos de 923 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Marzo del 2024, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 682 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograron 258 llamadas efectivas que representa un 30% respecto de la muestra total 923 y el 38% de las 682 llamadas realizadas.**
- **241 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema; 296 no respondieron; 18 no quisieron responder la encuesta; y en 110 casos mandó a buzón después de varios intentos.**

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



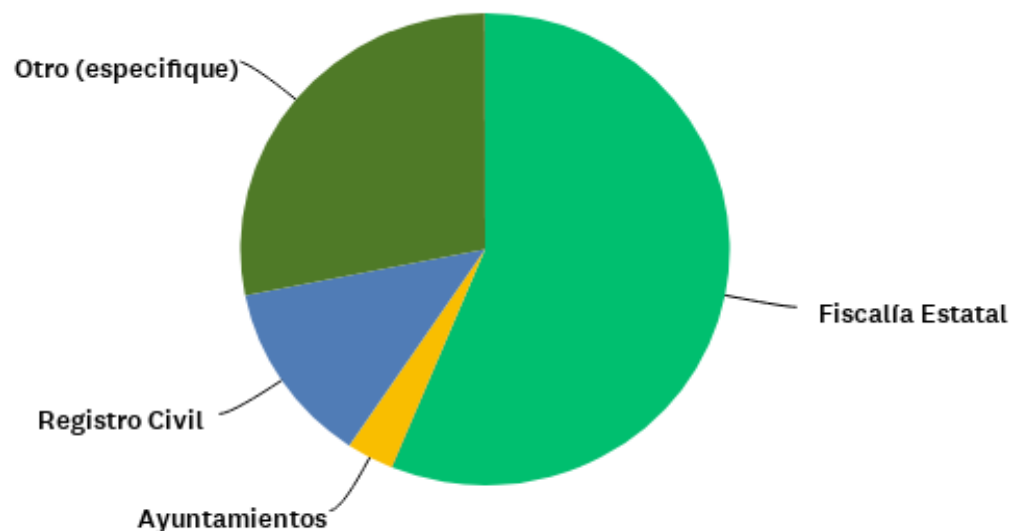
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	41.09%	106
No	58.91%	152
TOTAL		258

¿Por qué medio se enteró del IJA?



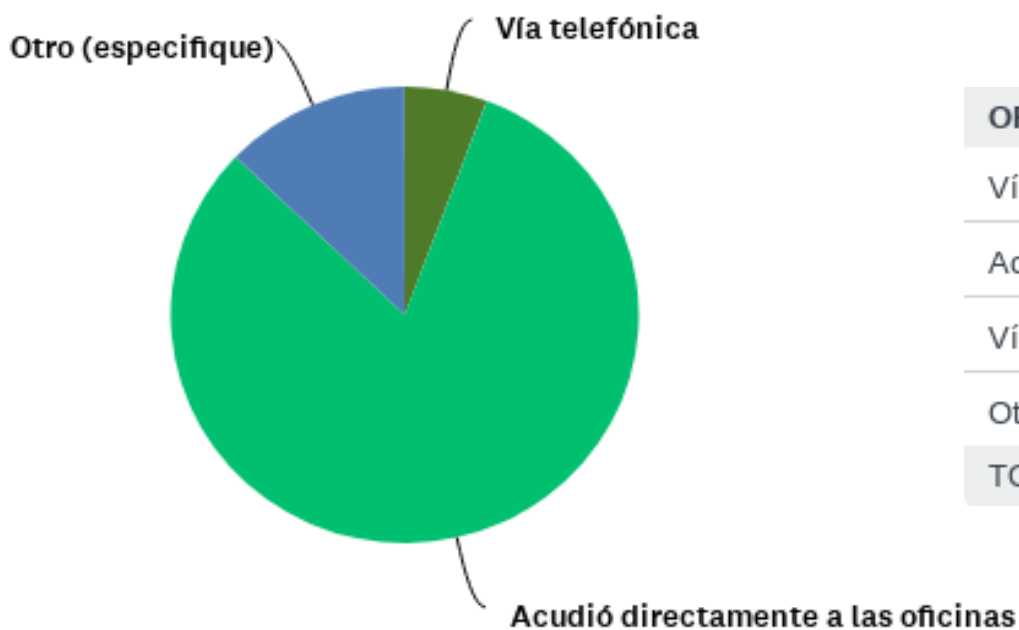
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Radio	0.00%	0
Periódicos e impresos	0.00%	0
Televisión	1.55%	4
Redes Sociales	2.33%	6
Internet	2.71%	7
Recomendación de familiar o conocido	28.68%	74
Asesoría legal	14.73%	38
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	35.27%	91
Derivación de otra Institución	12.40%	32
Eventos	0.00%	0
Capacitación	0.00%	0
Porque al pasar por la zona lo vio	0.39%	1
Otros (especifique)	1.94%	5
TOTAL		258

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Fiscalía Estatal	56.25% 18
PROFECO	0.00% 0
Derechos Humanos	0.00% 0
Ciudad Niñez	0.00% 0
Centro de Justicia para las Mujeres	0.00% 0
Ayuntamientos	3.13% 1
Registro Civil	12.50% 4
Otro (especifique)	28.13% 9
TOTAL	32

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



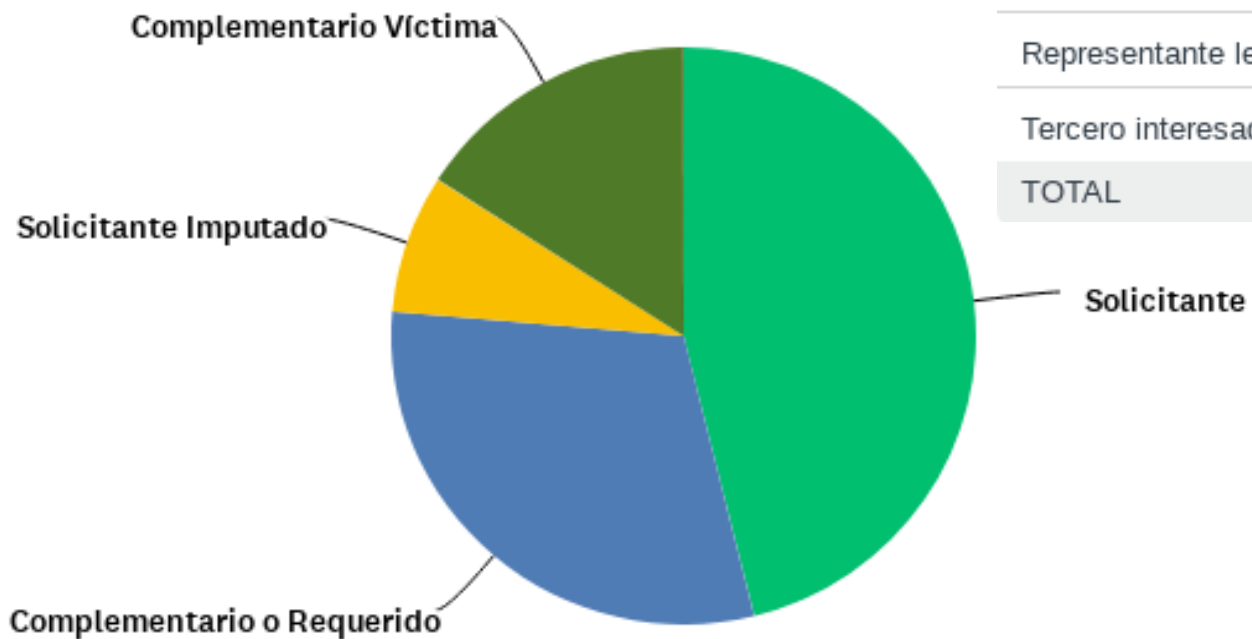
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	5.71%	8
Acudió directamente a las oficinas	81.43%	114
Vía Correo electrónico	0.00%	0
Otro (especifique)	12.86%	18
TOTAL		140



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

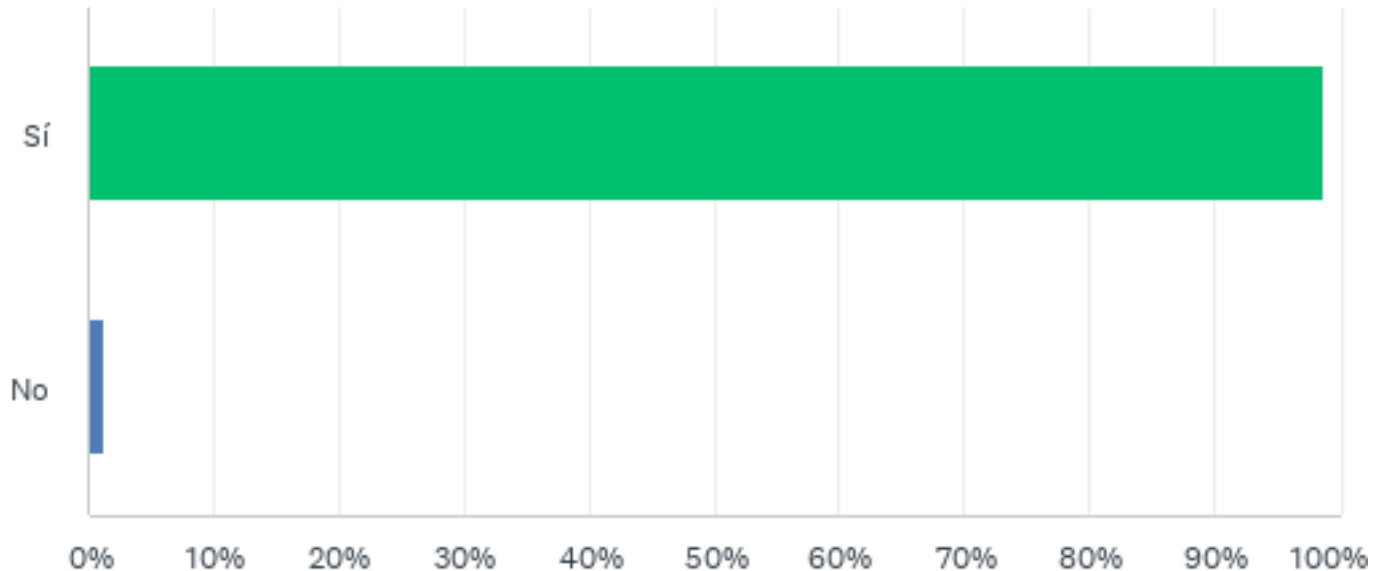
Tipo de parte:

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Solicitante	46.12%	119
Complementario o Requerido	30.23%	78
Solicitante Imputado	7.75%	20
Complementario Víctima	15.89%	41
Representante legal Solicitante	0.00%	0
Representante legal Complementario o Requerido	0.00%	0
Tercero interesado	0.00%	0
TOTAL		258



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

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	98.70%	228
No	1.30%	3
TOTAL		231



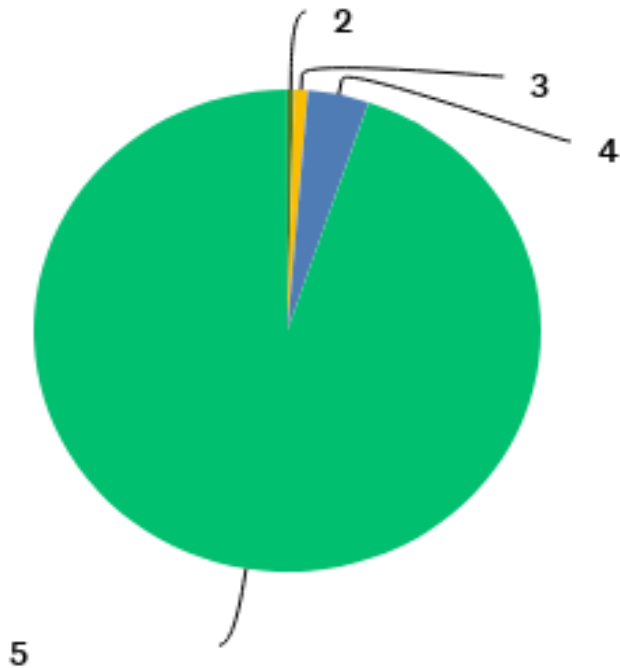
En esta pregunta la mayoría de las respuestas fue que si se les informó que los servicios son gratuitos.



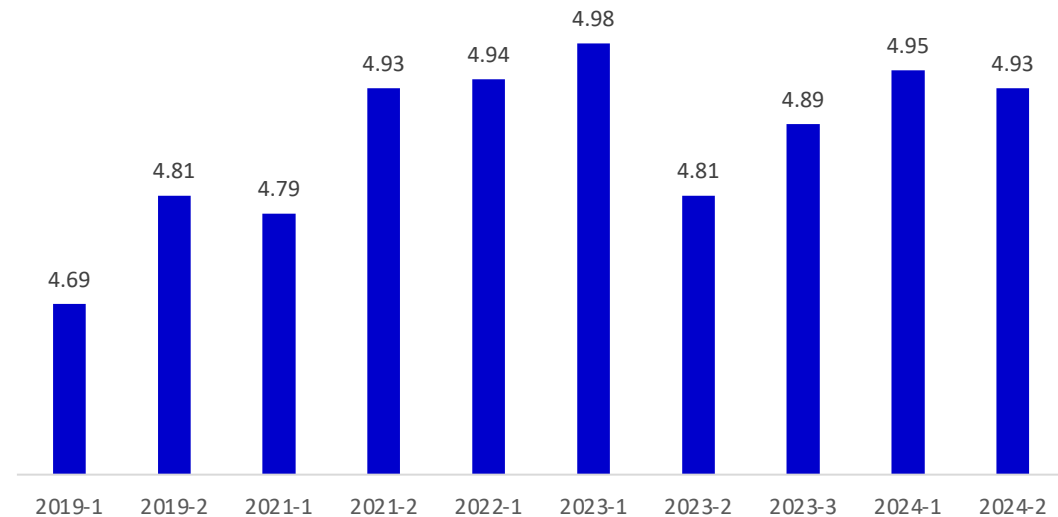
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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

	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.00%	0.43%	0.87%	3.90%	94.81%	231	4.93
	0	1	2	9	219		



Atención del personal de recepción

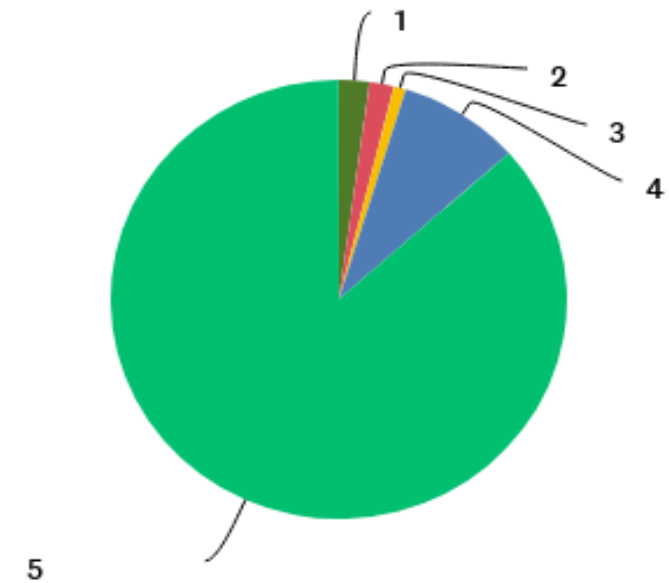
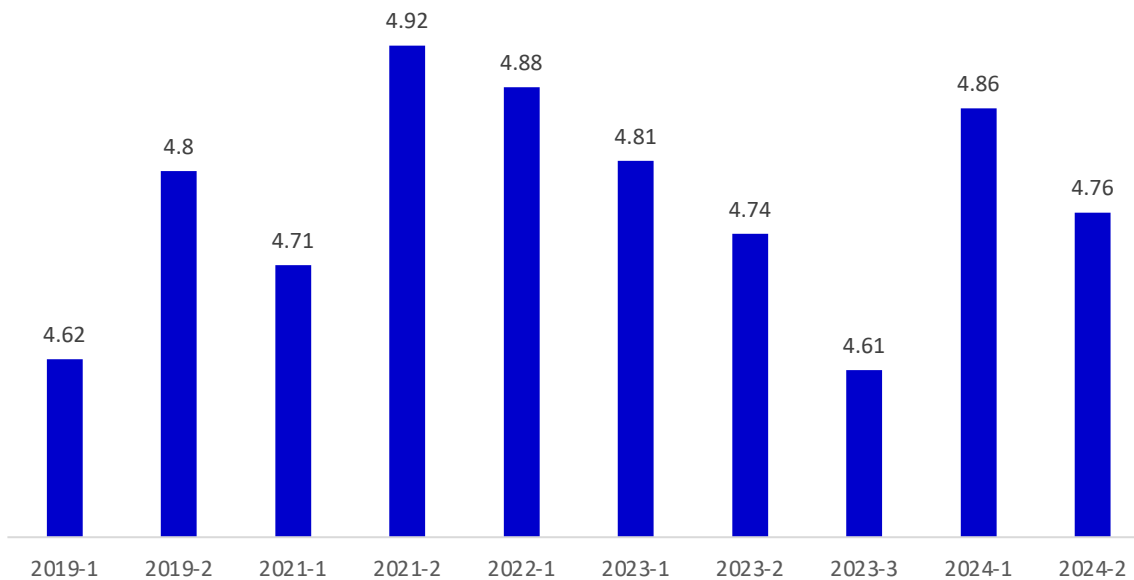




INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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

Desempeño del mediador



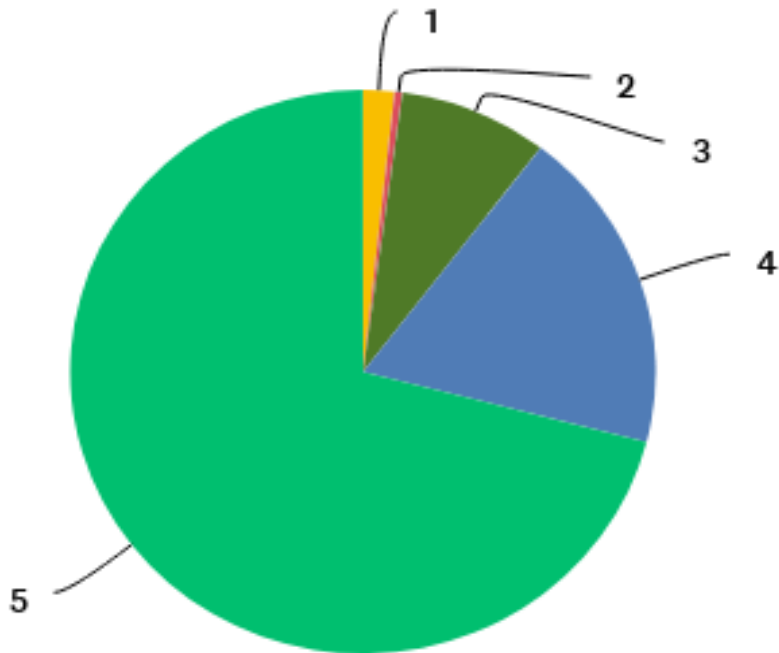
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	2.16%	1.73%	0.87%	8.66%	86.58%		
	5	4	2	20	200	231	4.76



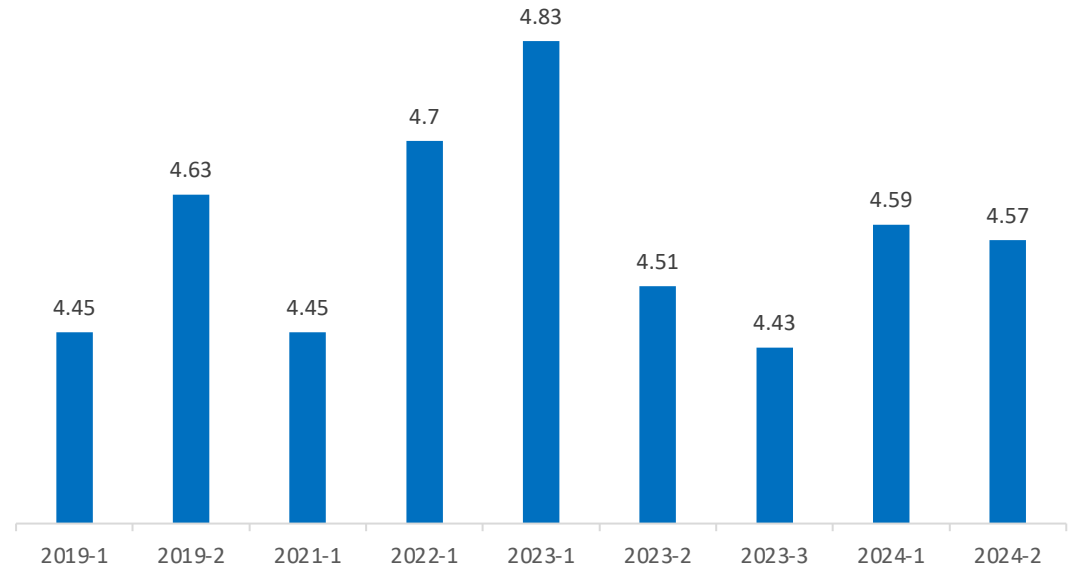
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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
☆	1.73%	0.43%	8.23%	18.61%	71.00%		
	4	1	19	43	164	231	4.57



Duración del proceso

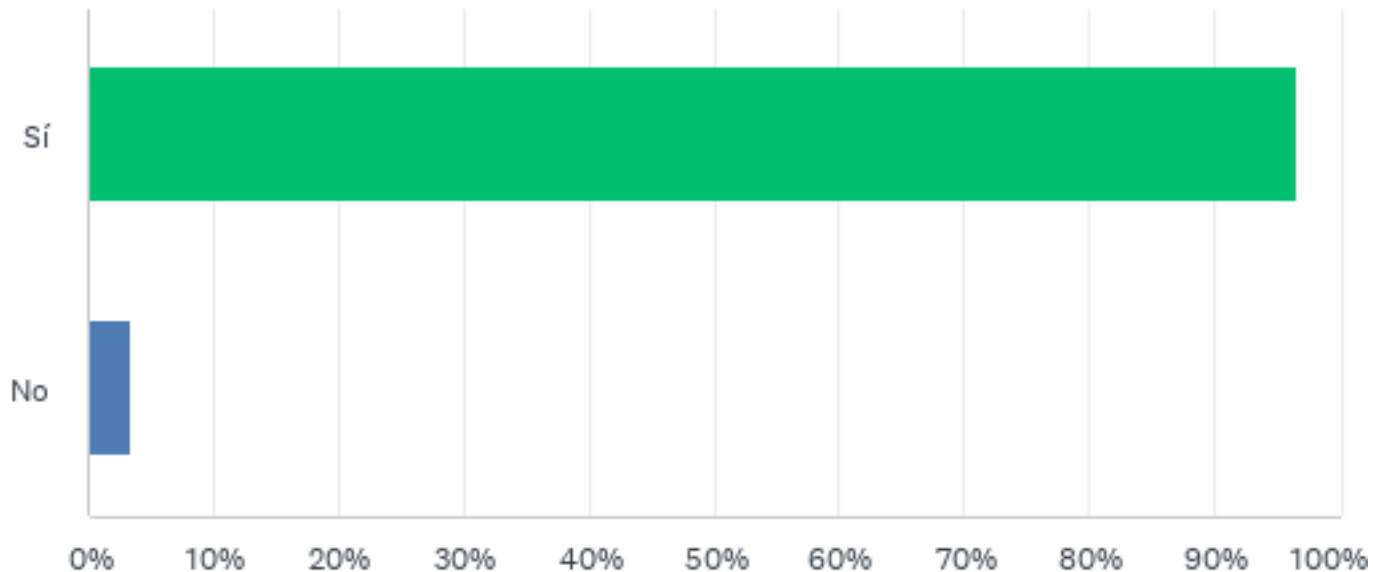




INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	96.54%	223
No	3.46%	8
TOTAL		231

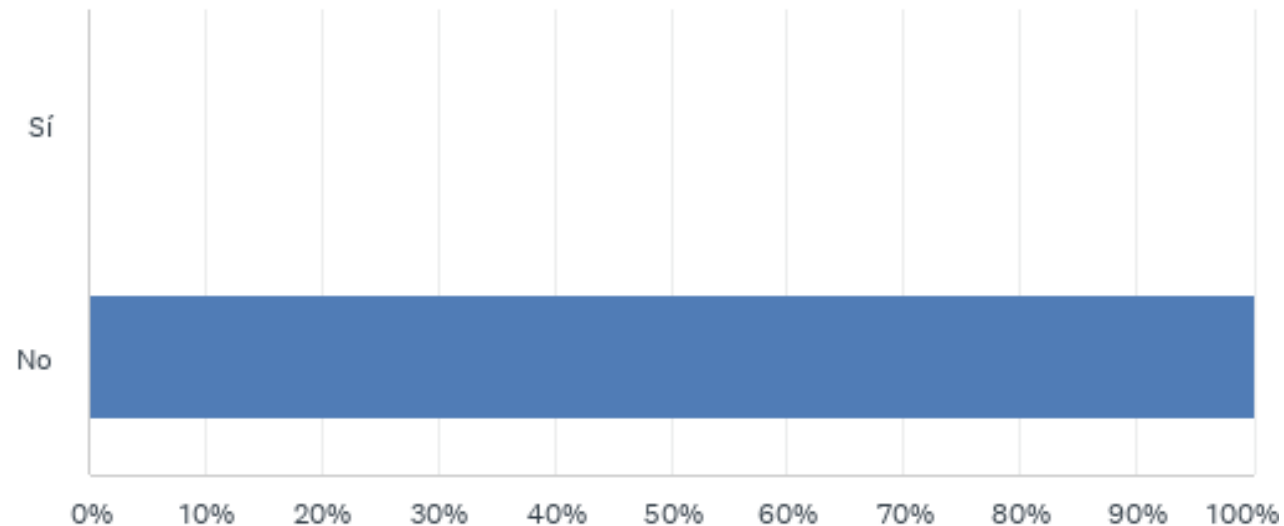




INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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

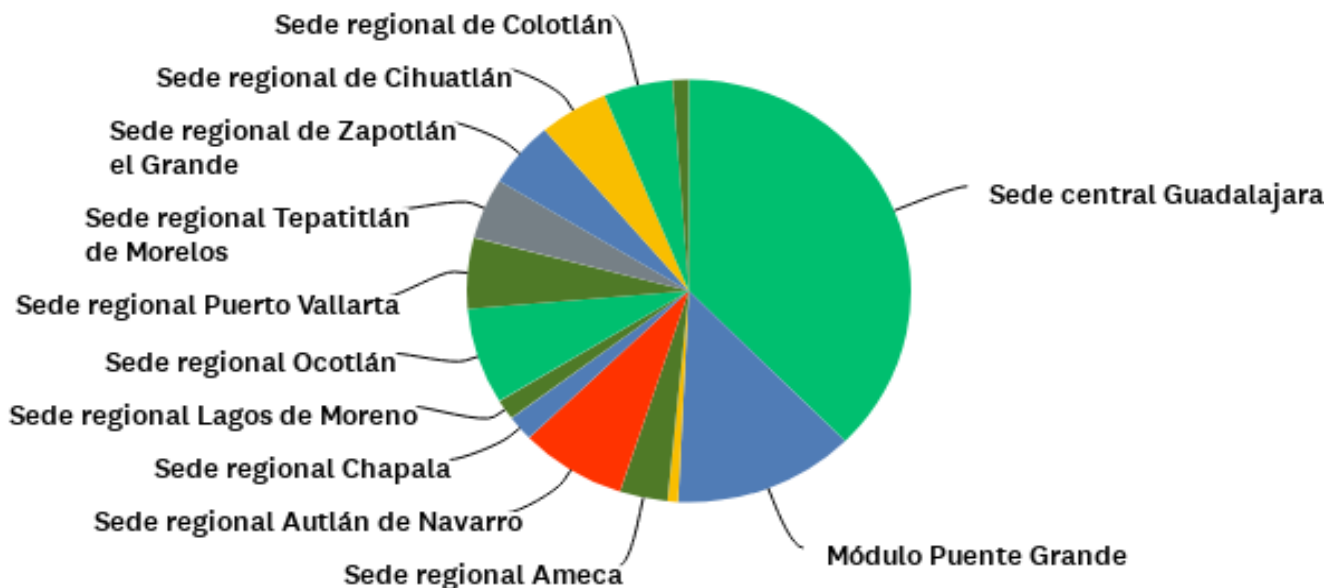
Al respecto, el 100% de los usuarios manifestó que NO se les pidió ninguna contraprestación económica durante todo el proceso.





INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

Sede o módulo donde se abrió el expediente:

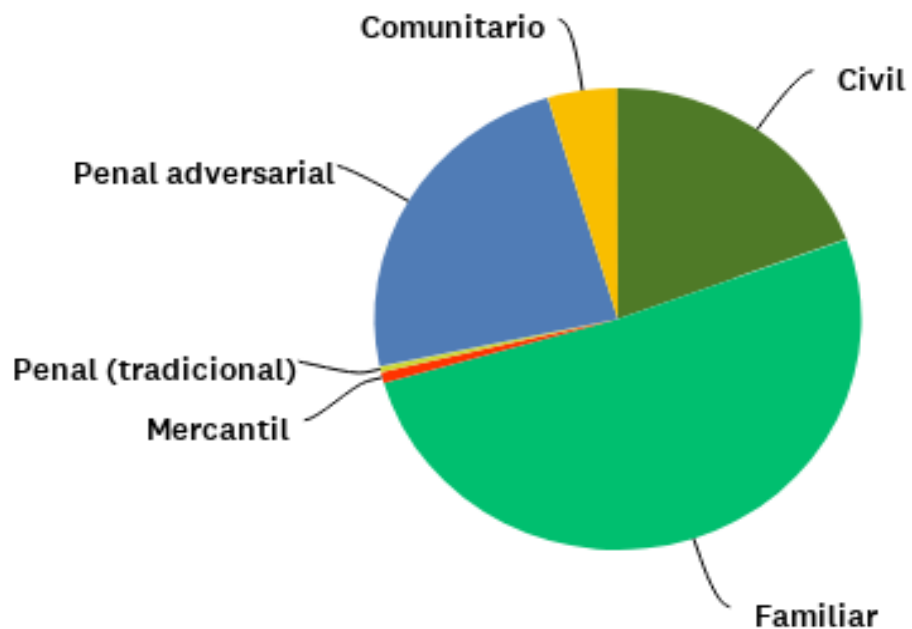


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	37.60%	97
Módulo Puente Grande	13.18%	34
Centro de Justicia para las Mujeres	0.78%	2
Sede regional Ameca	3.49%	9
Sede regional Autlán de Navarro	7.75%	20
Sede regional Chapala	1.94%	5
Sede regional Lagos de Moreno	1.55%	4
Sede regional Ocotlán	7.36%	19
Sede regional Puerto Vallarta	5.43%	14
Sede regional Tepatitlán de Morelos	4.65%	12
Sede regional de Tequila	0.00%	0
Sede regional de Zapotlán el Grande	5.04%	13
Sede regional de Cihuatlán	5.04%	13
Sede regional de Colotlán	5.04%	13
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.00%	0
Módulo PPNNA	1.16%	3
TOTAL		258



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	19.38%	50
Familiar	51.16%	132
Mercantil	0.78%	2
Penal (tradicional)	0.39%	1
Penal adversarial	23.64%	61
Comunitario	4.65%	12
Finiquito laboral	0.00%	0
Otra	0.00%	0
TOTAL		258