



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024



Encuesta de Satisfacción  
de Usuarios de Métodos

ESUM-IJA 2024 C

# Resultados de la Onceava Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

Diciembre 2024

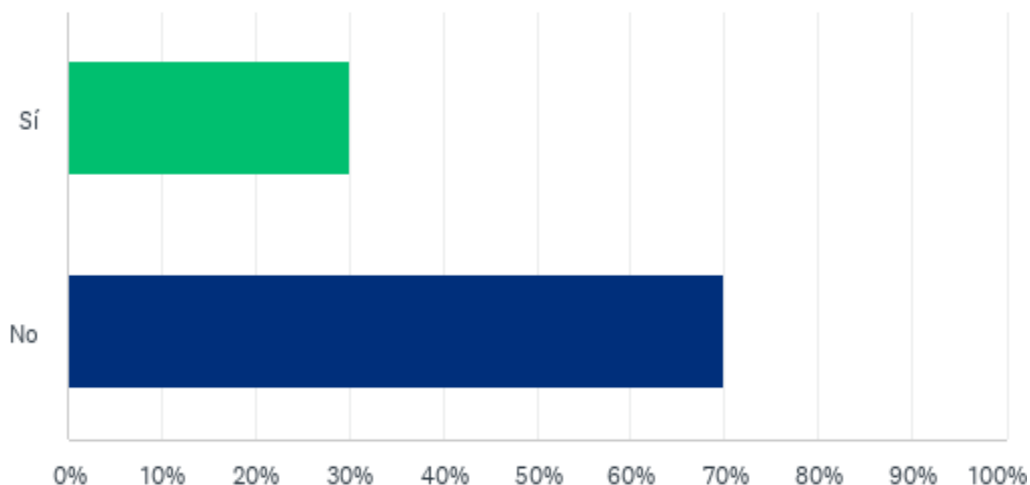


INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

# 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 969 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Junio del 2024, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 660 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograrón 260 llamadas efectivas que representa un 26.83% respecto de la muestra total 969 y el 39.40% de las 660 llamadas realizadas.**
- **309 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema; 276 no respondieron; 19 no quisieron responder la encuesta; y en 80 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?

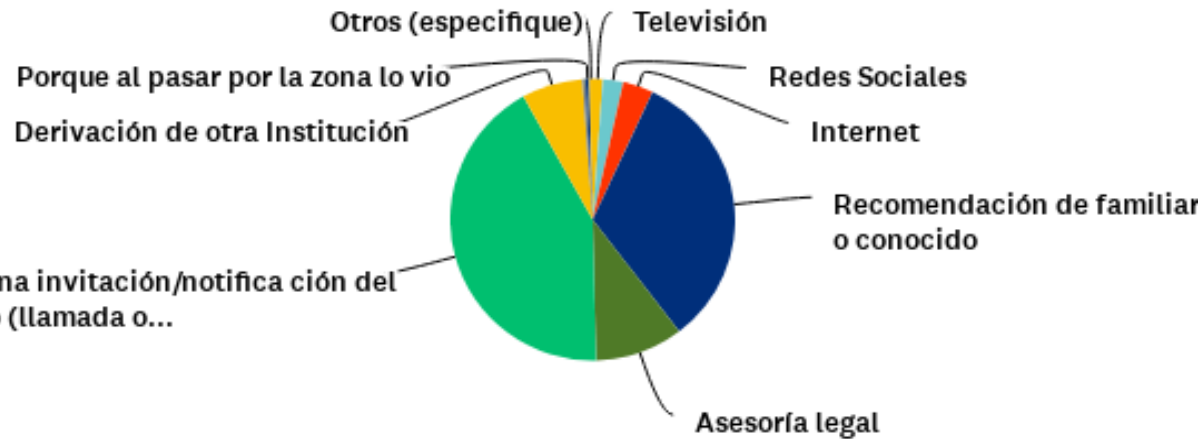


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	30.00%	78
No	70.00%	182
<b>TOTAL</b>		<b>260</b>



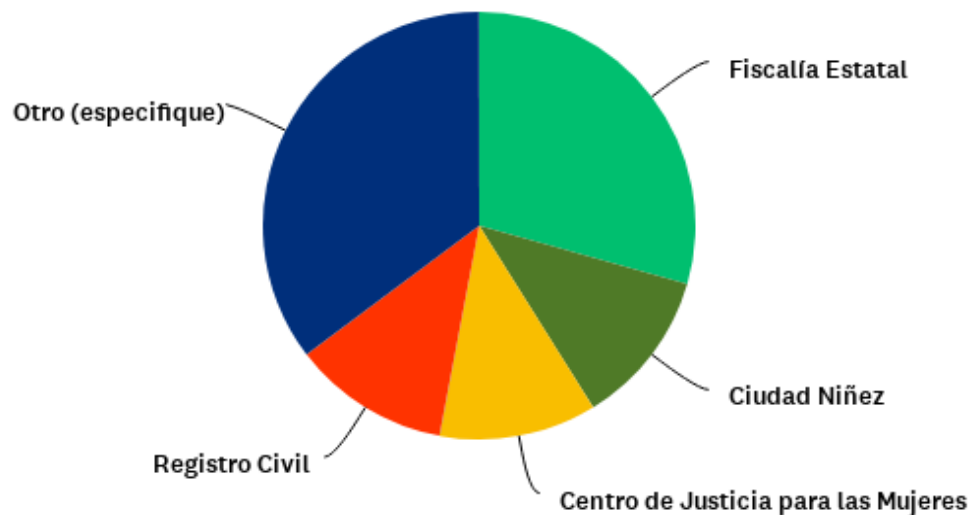
INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

# ¿Por qué medio se enteró del IJA?



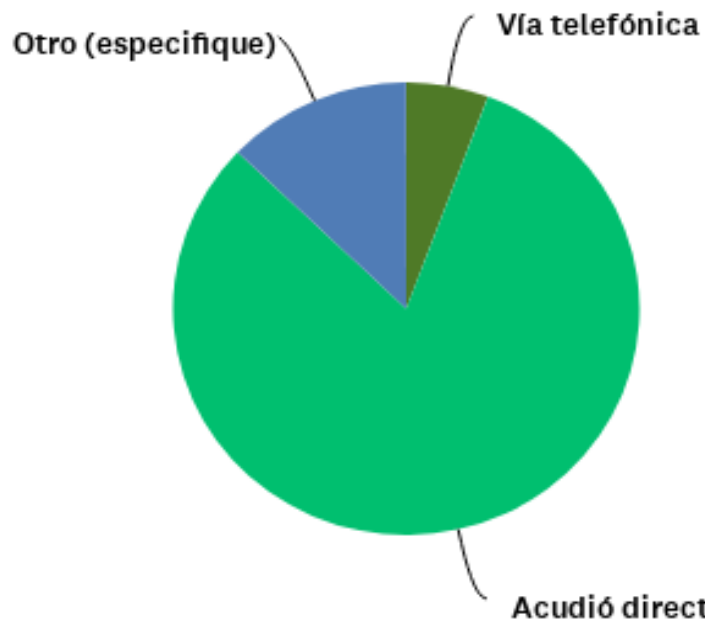
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Radio	0.00%	0
Periódicos e impresos	0.00%	0
Televisión	1.15%	3
Redes Sociales	2.31%	6
Internet	3.46%	9
Recomendación de familiar o conocido	32.69%	85
Asesoría legal	10.00%	26
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	42.31%	110
Derivación de otra Institución	6.92%	18
Eventos	0.38%	1
Capacitación	0.00%	0
Porque al pasar por la zona lo vio	0.38%	1
Otros (especifique)	0.38%	1
<b>TOTAL</b>		<b>260</b>

# En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	Porcentaje
Fiscalía Estatal	5	29.41%
PROFECO	0	0.00%
Derechos Humanos	0	0.00%
Ciudad Niñez	2	11.76%
Centro de Justicia para las Mujeres	2	11.76%
Ayuntamientos	0	0.00%
Registro Civil	2	11.76%
Otro (especifique)	6	35.29%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	

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



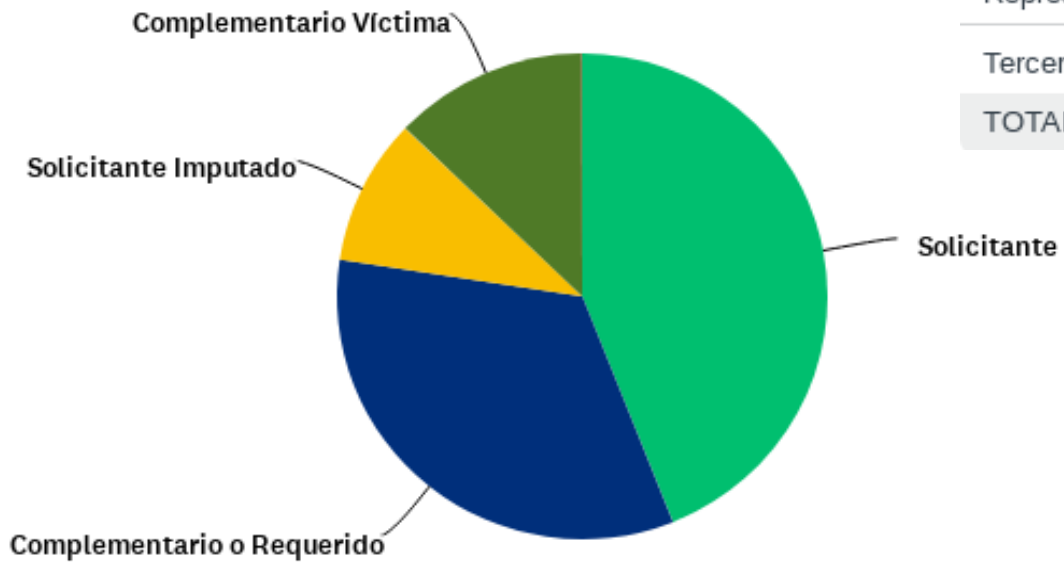
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	5.71%	8
Acudió directamente a las oficinas	81.43%	114
Vía Correo electrónico	0.00%	0
Otro (especifique)	12.86%	18
<b>TOTAL</b>		<b>140</b>



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

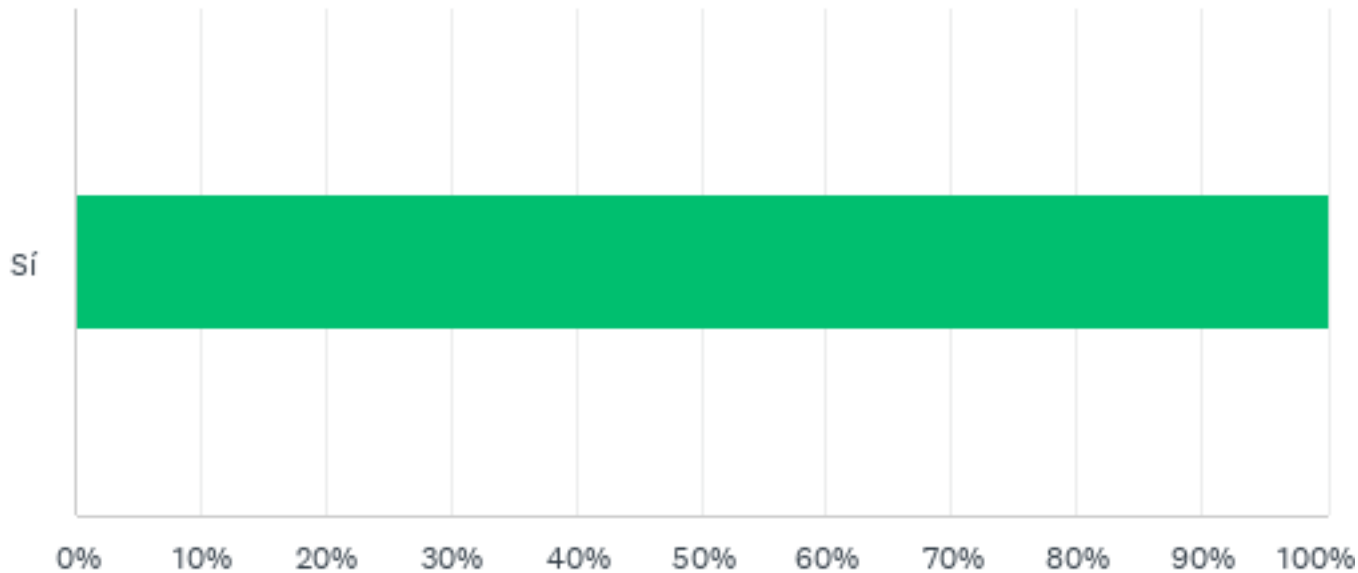
## Tipo de parte:

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Solicitante	43.97%	113
Complementario o Requerido	33.46%	86
Solicitante Imputado	9.73%	25
Complementario Víctima	12.84%	33
Representante legal Solicitante	0.00%	0
Representante legal Complementario o Requerido	0.00%	0
Tercero interesado	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>257</b>



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

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	100.00%	190
<b>TOTAL</b>		<b>190</b>



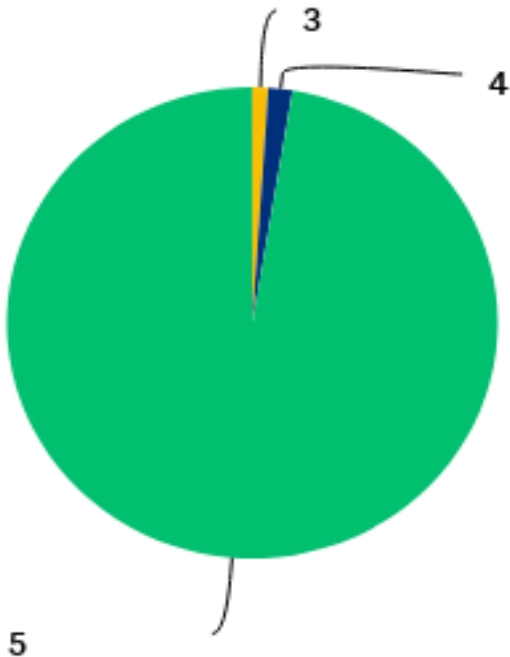




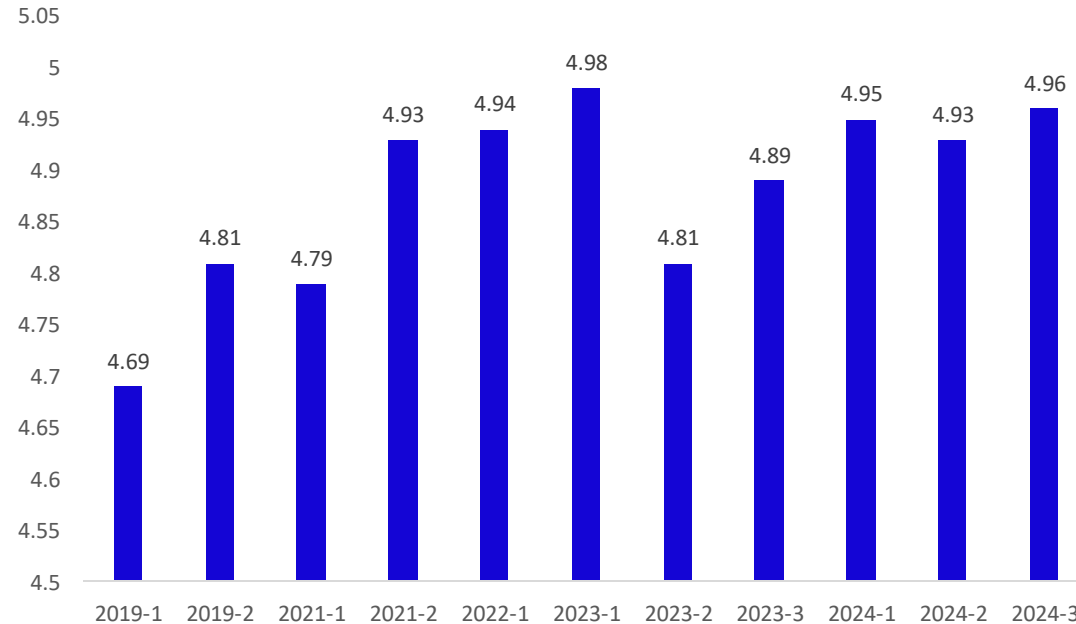
INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

# 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%	0.00%	1.05%	1.58%	97.37%		
	0	0	2	3	185	190	4.96



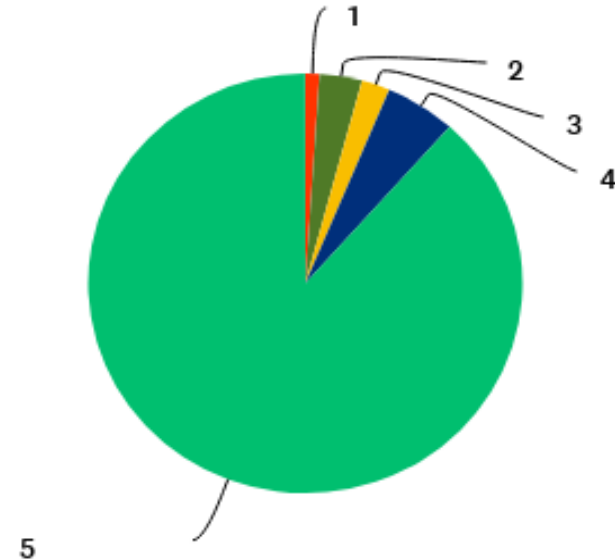
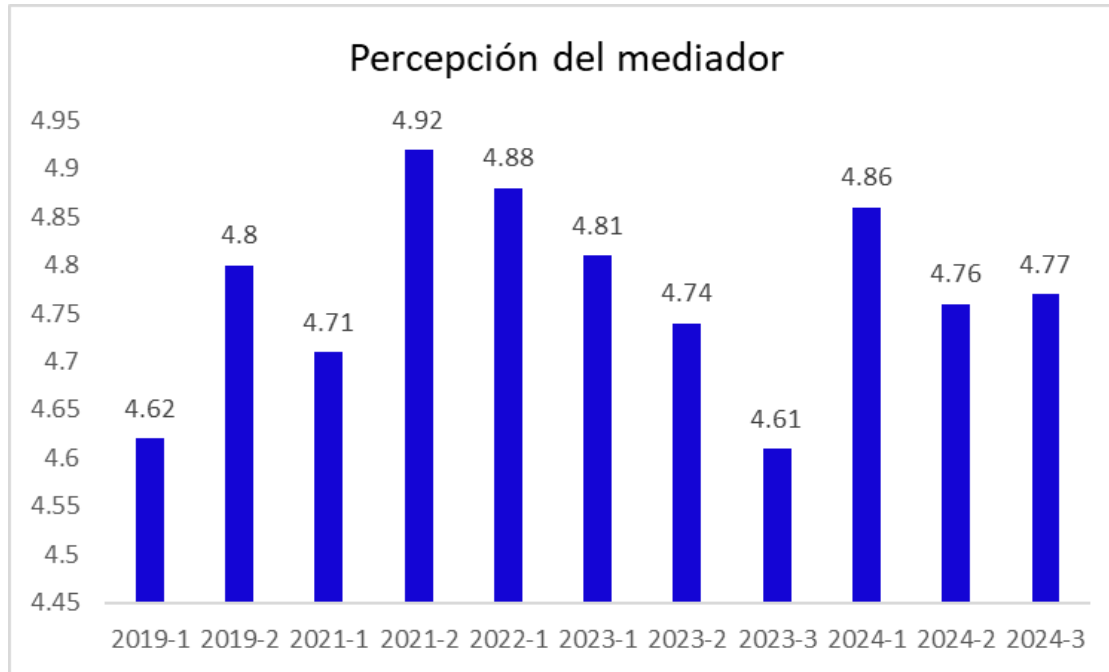
Percepción de recepción





INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

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



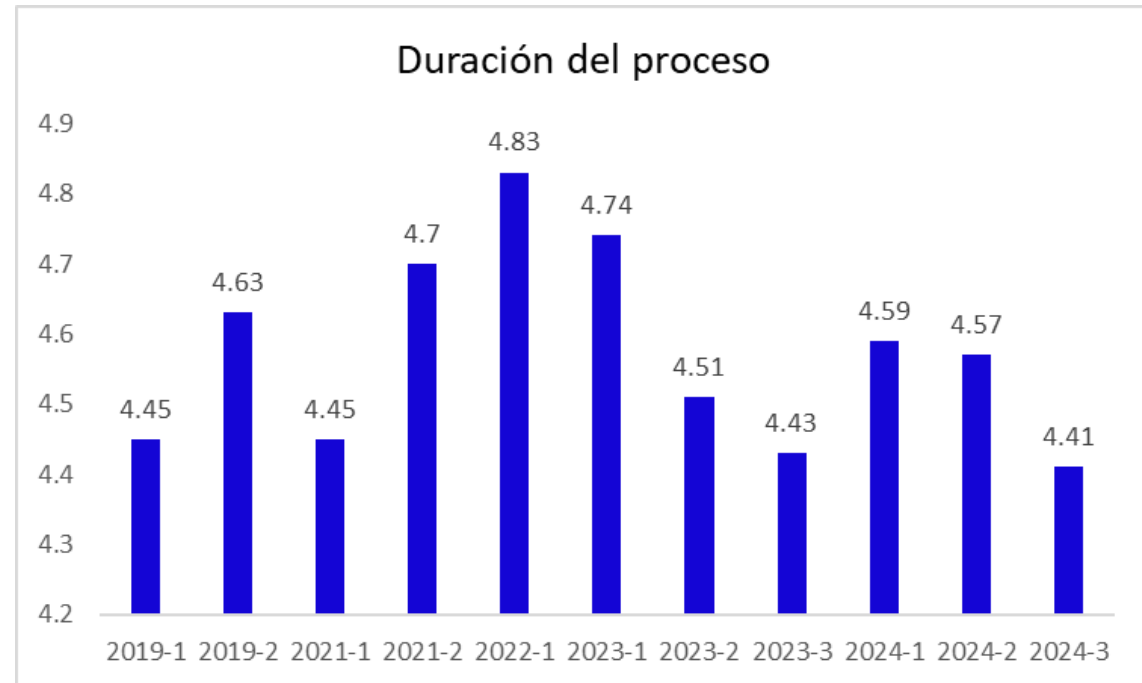
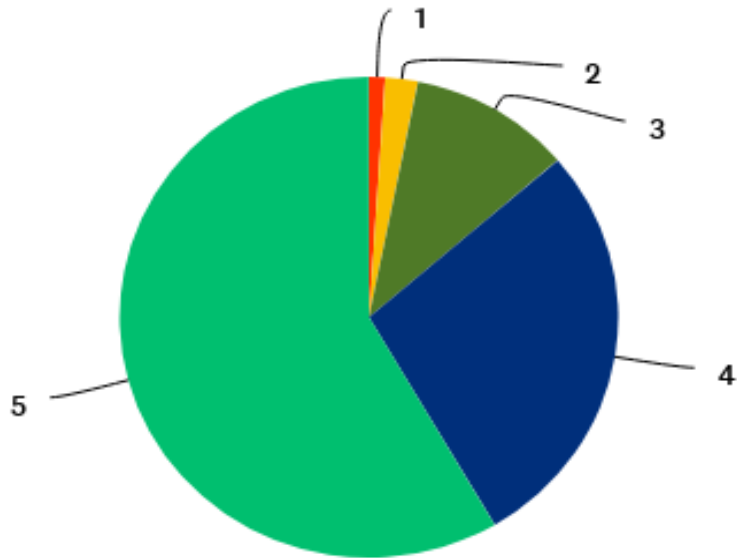
	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	1.05%	3.16%	2.11%	5.26%	88.42%		
	2	6	4	10	168	190	4.77



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

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

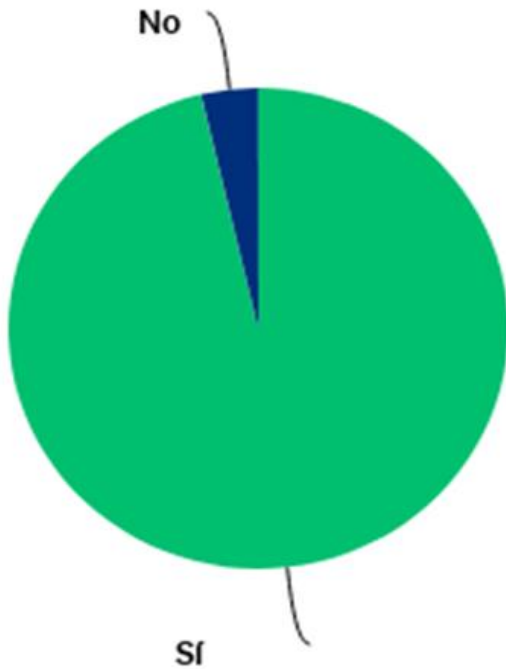
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	1.05%	2.11%	10.53%	27.89%	58.42%		
	2	4	20	53	111	190	4.41





INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

# ¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?



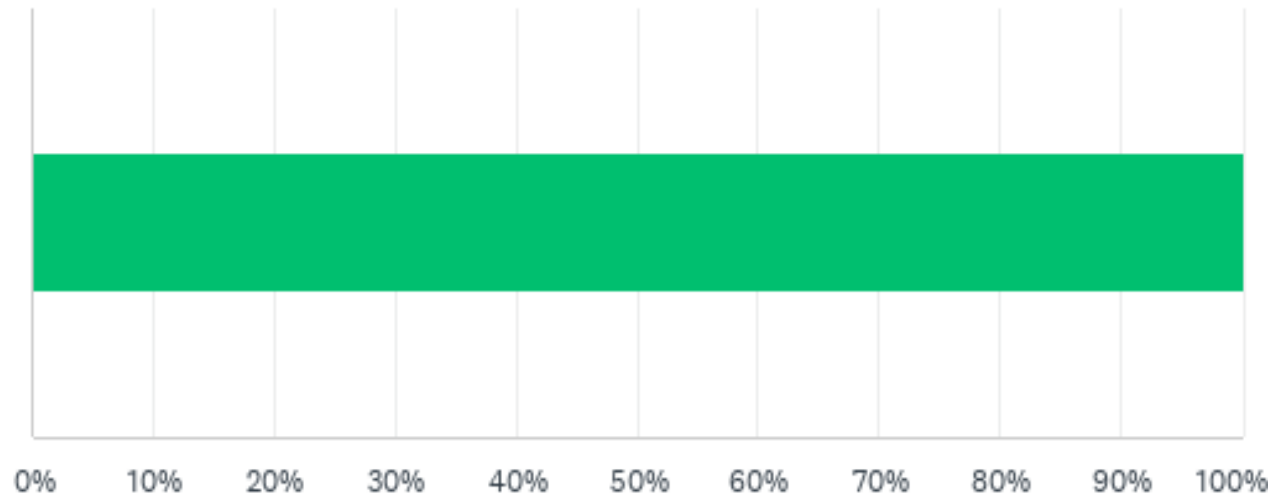
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	96.32%	183
No	3.68%	7
TOTAL		190



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

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

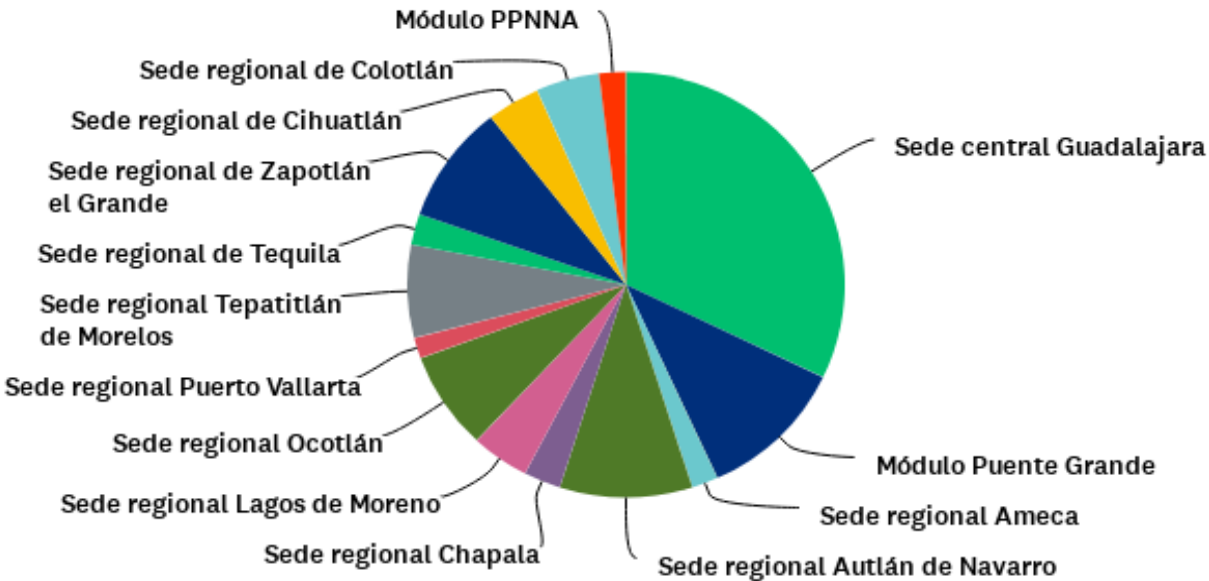
Al respecto, el 100% de los usuarios manifestó que NO se les pidió ninguna contraprestación económica durante todo el proceso.





INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

# Sede o módulo donde se abrió el expediente:

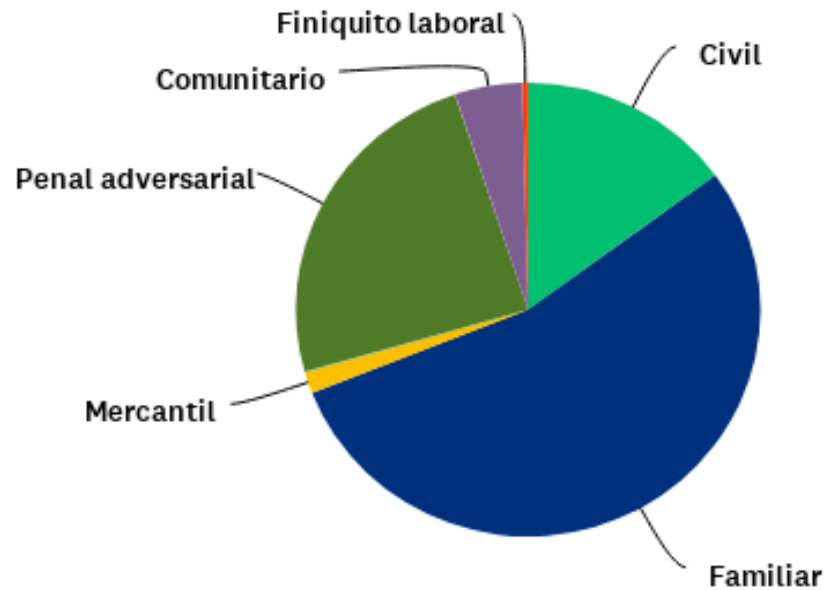


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	32.16%	82
Módulo Puente Grande	10.98%	28
Centro de Justicia para las Mujeres	0.00%	0
Sede regional Ameca	1.96%	5
Sede regional Autlán de Navarro	9.80%	25
Sede regional Chapala	2.75%	7
Sede regional Lagos de Moreno	4.31%	11
Sede regional Ocotlán	7.45%	19
Sede regional Puerto Vallarta	1.57%	4
Sede regional Tepatitlán de Morelos	7.06%	18
Sede regional de Tequila	2.35%	6
Sede regional de Zapotlán el Grande	9.02%	23
Sede regional de Cihuatlán	3.92%	10
Sede regional de Colotlán	4.71%	12
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.00%	0
Módulo PPNNA	1.96%	5
<b>TOTAL</b>		<b>255</b>



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2024

# MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	14.90%	38
Familiar	54.12%	138
Mercantil	1.57%	4
Penal (tradicional)	0.00%	0
Penal adversarial	24.31%	62
Comunitario	4.71%	12
Finiquito laboral	0.39%	1
Otra	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>255</b>