



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos
ESUM-IJA 2024 A

Resultados de la Novena Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

Marzo 2024

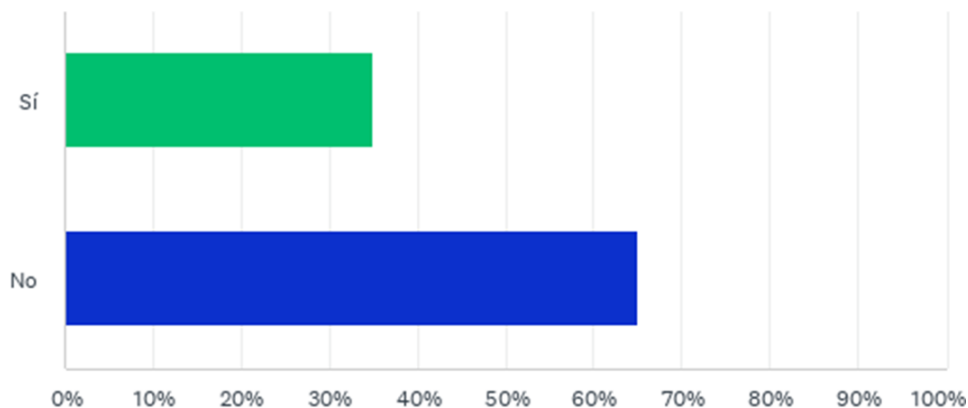


INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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 1019 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Octubre del 2023, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 681 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograron 258 llamadas efectivas que representa un 25.31% respecto de la muestra total 1,019 y el 37.88% de las 681 llamadas realizadas.**
- **338 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema; 6 casos el número fue incorrecto; 270 no respondieron; 29 no quisieron responder la encuesta; y en 118 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	34.88%	90
No	65.12%	168
TOTAL		258



¿Por qué medio se enteró del IJA?

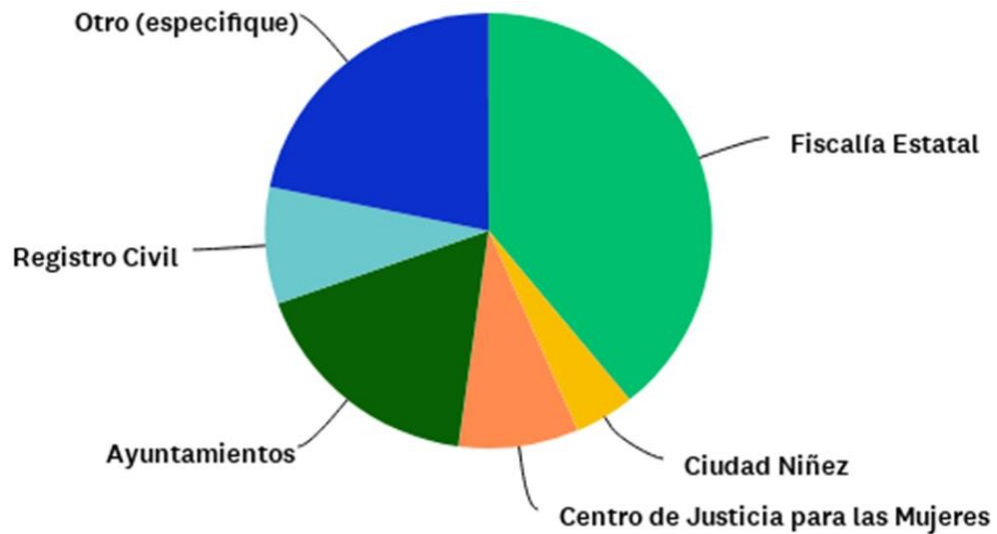


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Radio	0.00%	0
Periódicos e impresos	0.00%	0
Televisión	0.39%	1
Redes Sociales	0.78%	2
Internet	4.26%	11
Recomendación de familiar o conocido	36.43%	94
Asesoría legal	13.95%	36
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	33.33%	86
Derivación de otra Institución	8.91%	23
Eventos	0.00%	0
Capacitación	0.00%	0
Porque al pasar por la zona lo vio	1.94%	5
Otros (especifique)	0.00%	0
TOTAL		258



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Fiscalía Estatal	39.13%	9
PROFECO	0.00%	0
Derechos Humanos	0.00%	0
Ciudad Niñez	4.35%	1
Centro de Justicia para las Mujeres	8.70%	2
Ayuntamientos	17.39%	4
Registro Civil	8.70%	2
Otro (especifique)	21.74%	5
TOTAL		23

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



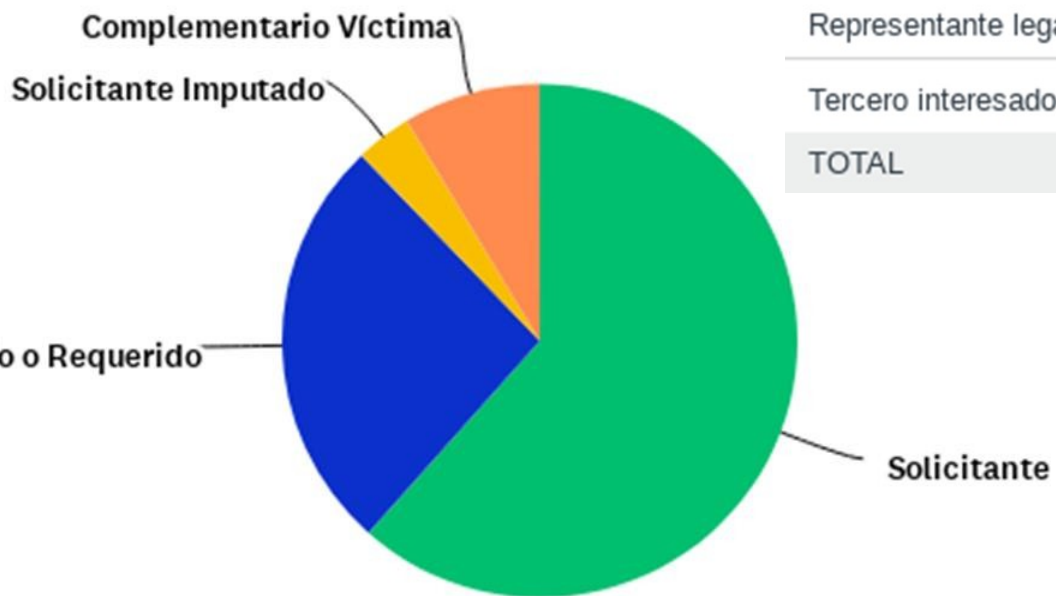
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	7.88%	13
Acudió directamente a las oficinas	89.09%	147
Vía Correo electrónico	0.61%	1
Otro (especifique)	2.42%	4
TOTAL		165



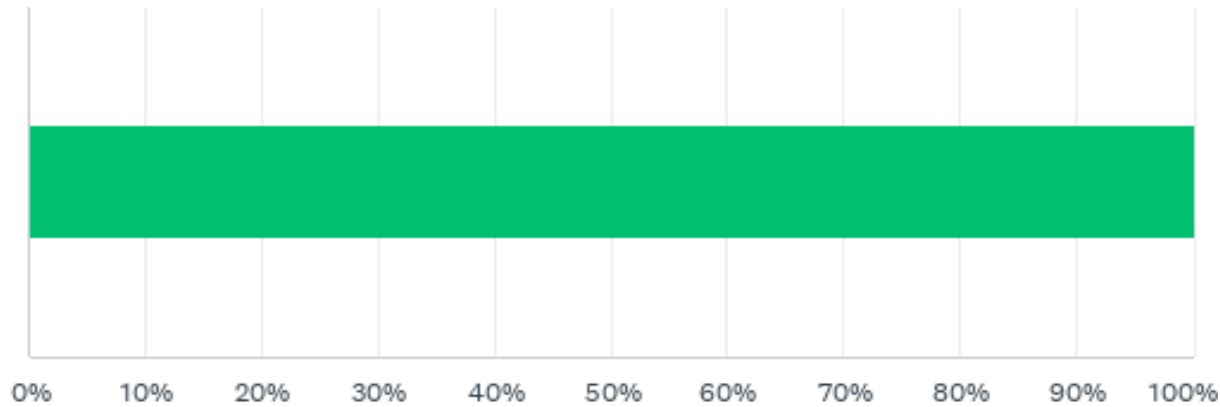
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

Tipo de parte:

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Solicitante	61.57%	157
Complementario o Requerido	26.27%	67
Solicitante Imputado	3.53%	9
Complementario Víctima	8.63%	22
Representante legal Solicitante	0.00%	0
Representante legal Complementario o Requerido	0.00%	0
Tercero interesado	0.00%	0
TOTAL		255



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

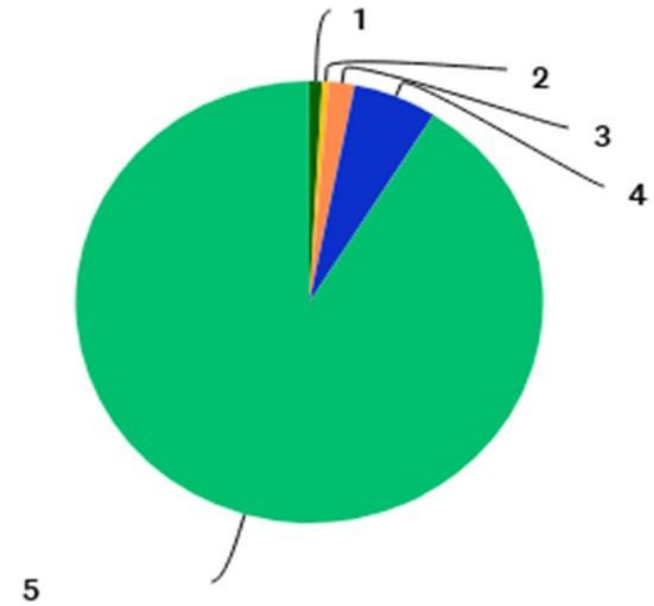
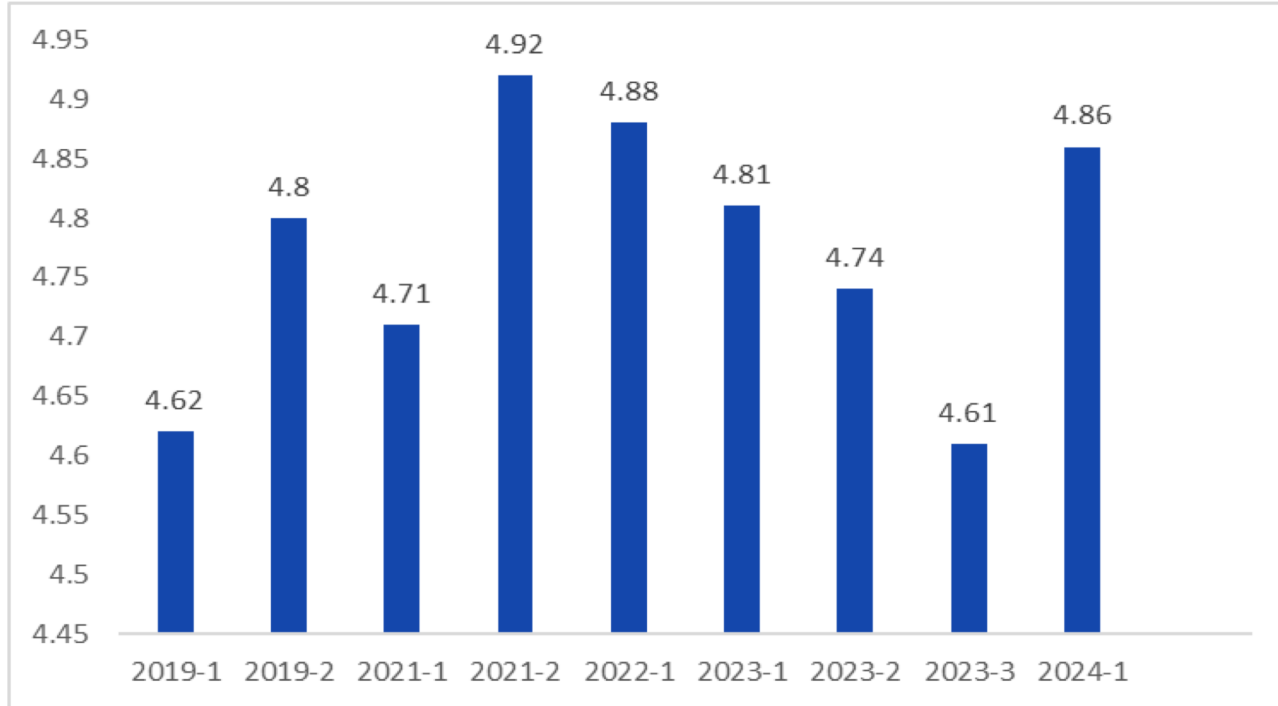


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Sí	0.00% 0
No	100.00% 224
TOTAL	224



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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

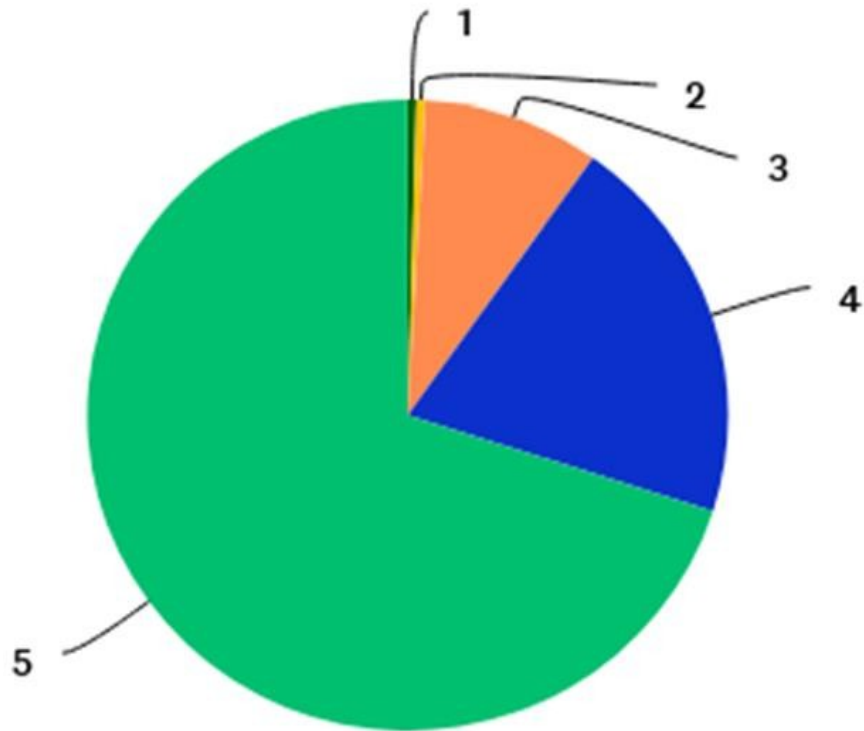


	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.89%	0.45%	1.79%	5.80%	91.07%	224	4.86
	2	1	4	13	204		

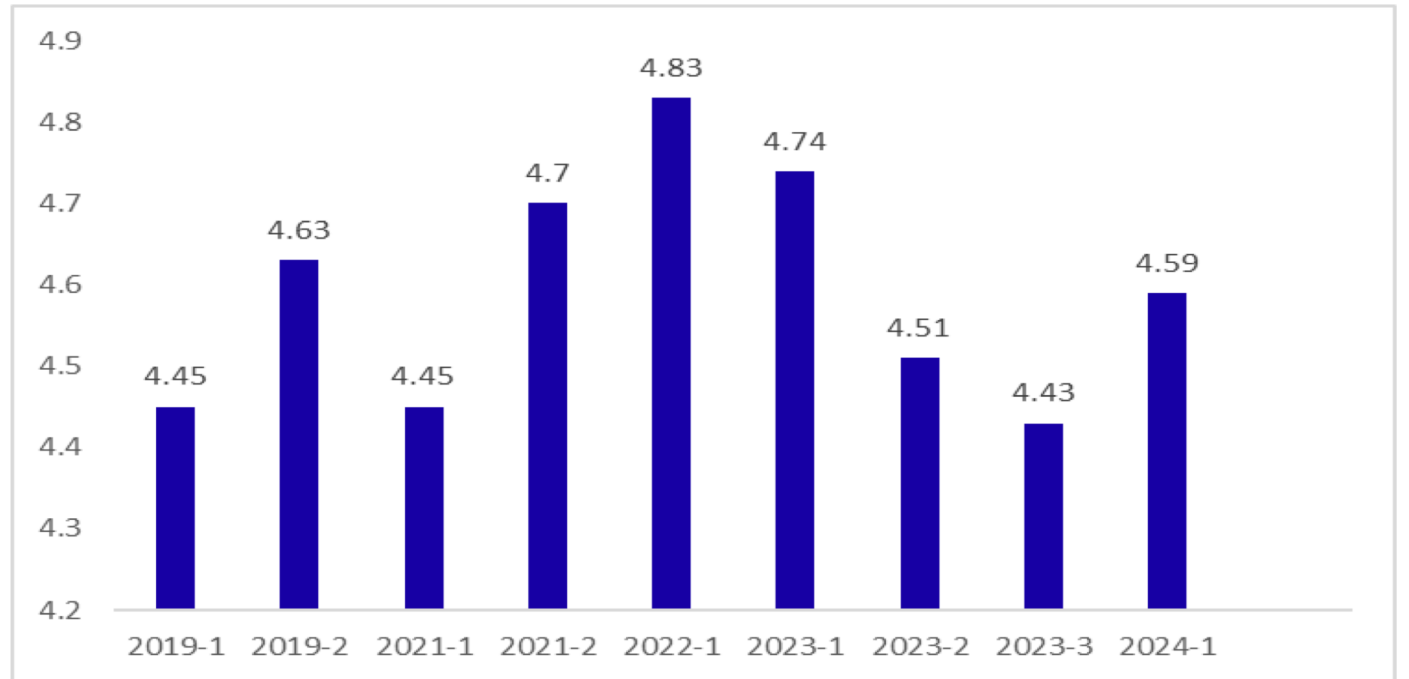


INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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
☆	0.45%	0.45%	8.93%	20.09%	70.09%		
	1	1	20	45	157	224	4.59

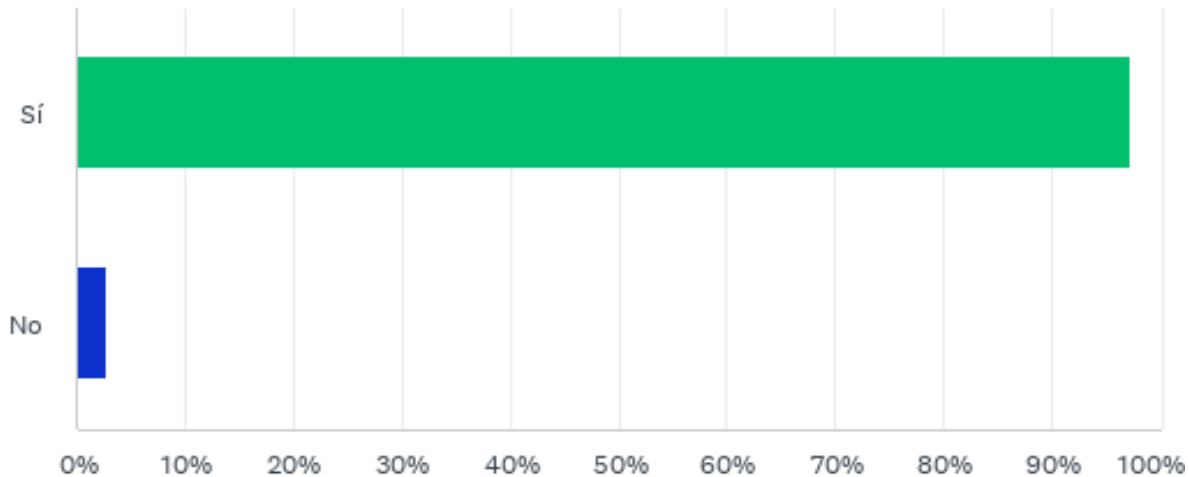




INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	97.32%	218
No	2.68%	6
TOTAL		224

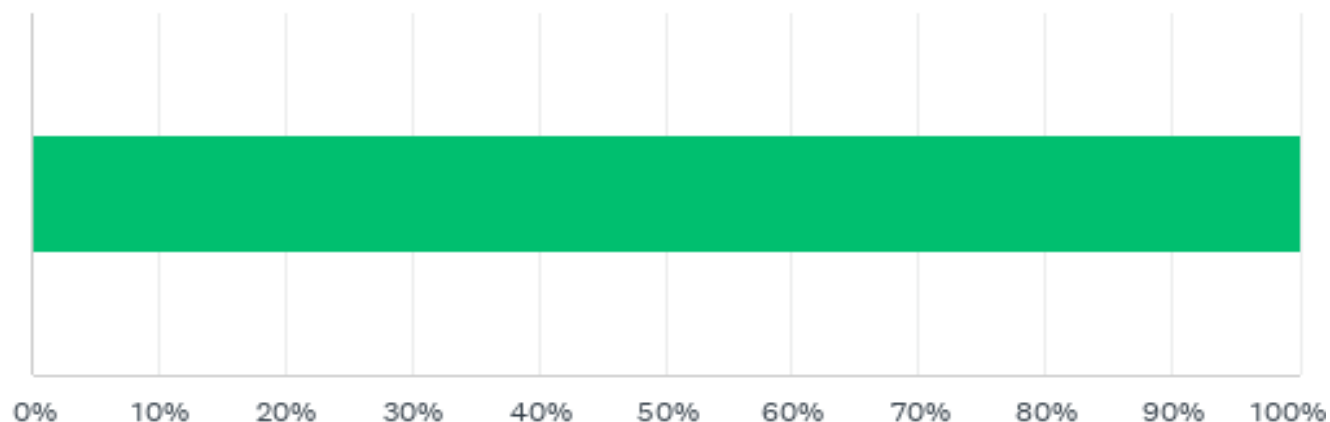




INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

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

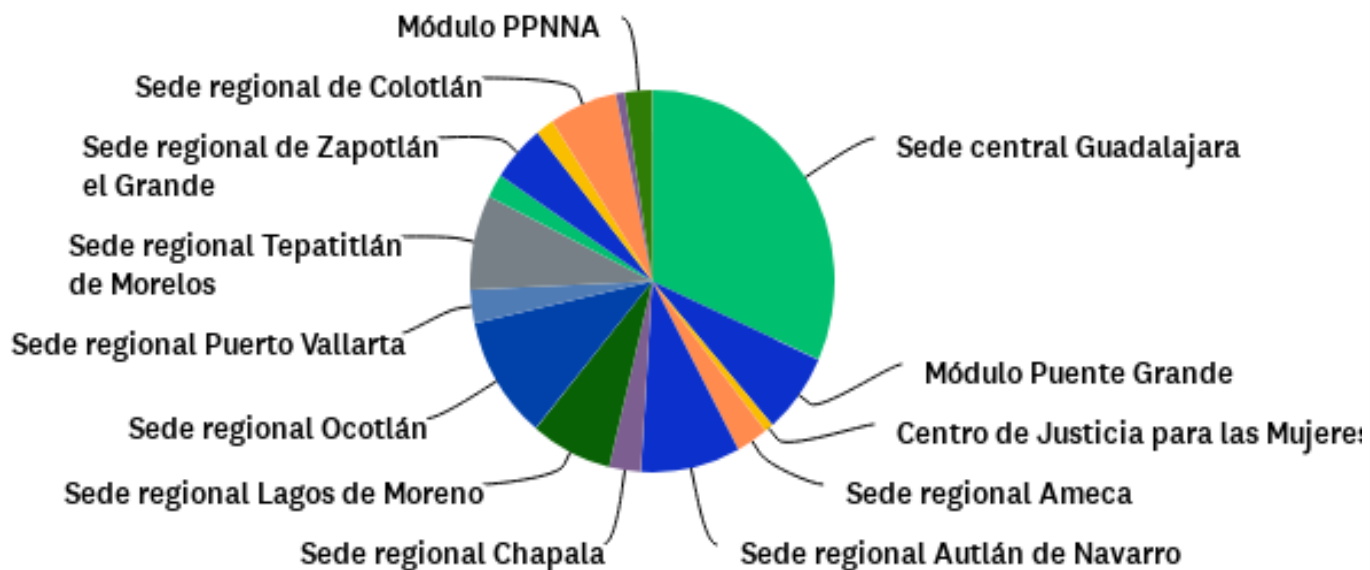
Al respecto, el 100% de los usuarios manifestó que NO se les pidió ninguna contraprestación económica durante todo el proceso.





INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

Sede o módulo donde se abrió el expediente:

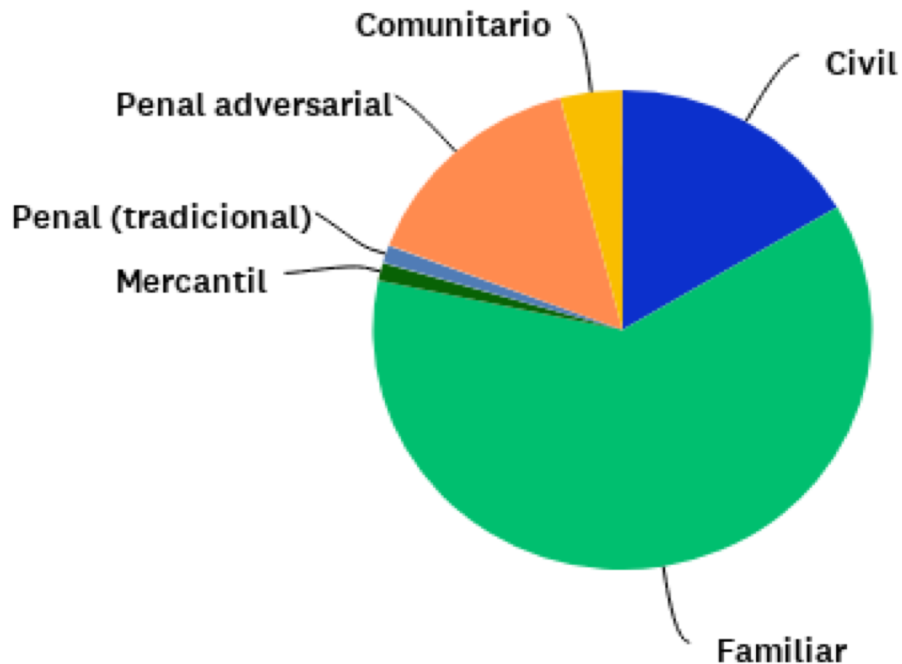


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	31.73%	79
Módulo Puente Grande	6.83%	17
Centro de Justicia para las Mujeres	0.80%	2
Sede regional Ameca	2.81%	7
Sede regional Autlán de Navarro	8.84%	22
Sede regional Chapala	2.81%	7
Sede regional Lagos de Moreno	7.23%	18
Sede regional Ocotlán	10.44%	26
Sede regional Puerto Vallarta	2.81%	7
Sede regional Tepatitlán de Morelos	8.03%	20
Sede regional de Tequila	2.01%	5
Sede regional de Zapotlán el Grande	4.82%	12
Sede regional de Cihuatlán	1.61%	4
Sede regional de Colotlán	6.02%	15
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.80%	2
Módulo PPNNA	2.41%	6
TOTAL		249



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2024

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	16.47%	41
Familiar	61.85%	154
Mercantil	1.20%	3
Penal (tradicional)	1.20%	3
Penal adversarial	15.26%	38
Comunitario	4.02%	10
Finiquito laboral	0.00%	0
Otra	0.00%	0
TOTAL		249