



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2021



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos

ESUM-IJA 2019 B

Satisfacción en proceso Mediación Octubre 2019

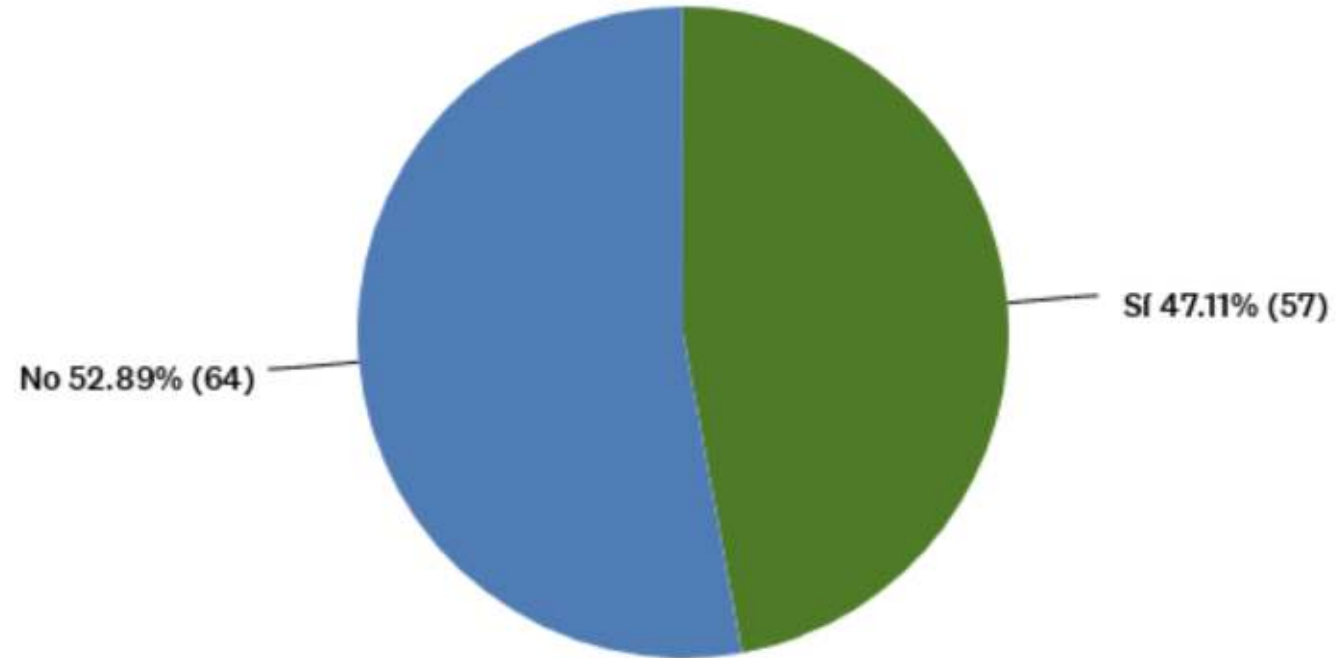
Jefatura de Organización Medios y Proyectos

Octubre 2019

Tamaño de la muestra: 121 encuestas

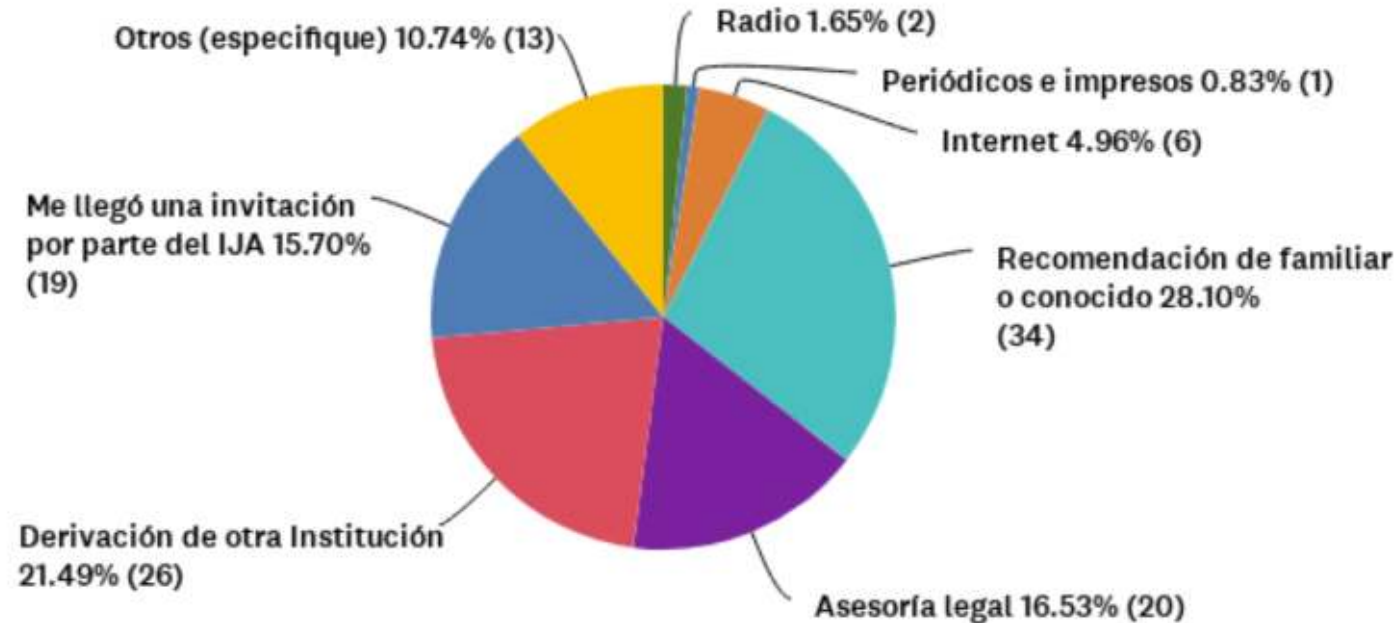
CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

¿Usted ya conocía el Instituto de Justicia Alternativa?



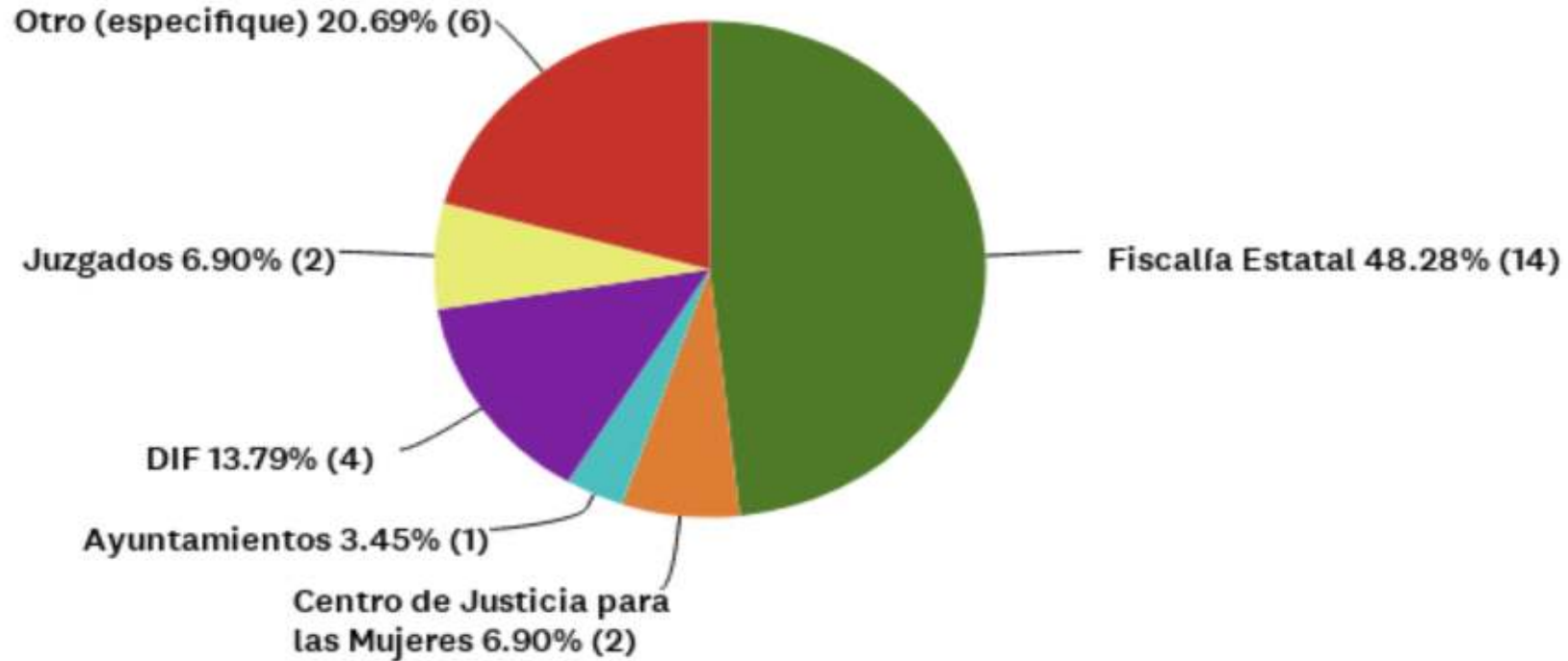
- El 52.89% refiere que ya conocía al Instituto de Justicia Alternativa.

MEDIO DE CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL ¿Por qué medio se enteró del IJA?



- El principal medio por el que llegan los usuarios es por la recomendación de conocidos o familiares, seguido de derivaciones por otra Institución y asesorías legales previas.

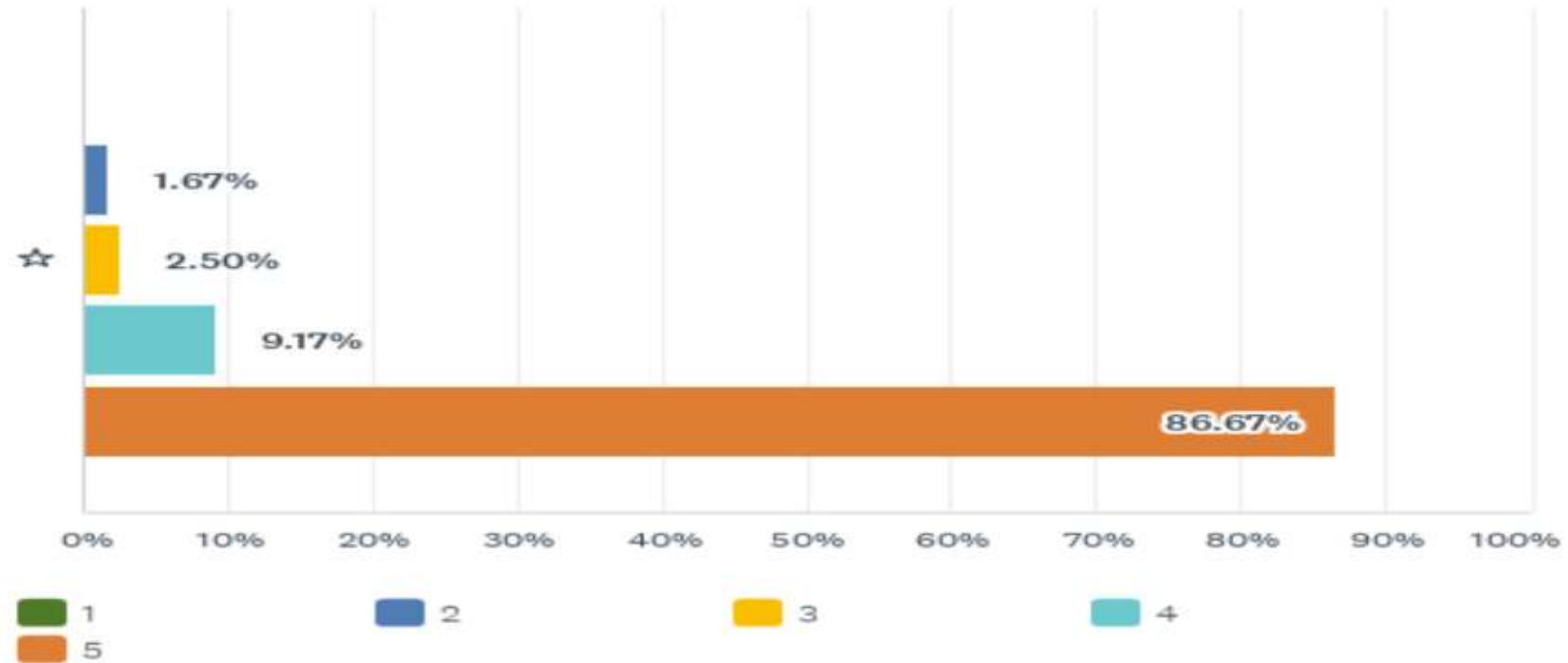
DERIVACIONES INSTITUCIONALES ¿Cuál institución? (le recomendó asistir al IJA)



- El principal institución que recomienda o deriva a los usuarios asistir a mediación es la Fiscalía Estatal, además del DIF, Centro de Justicia para las Mujeres y en juzgados.

CALIFICACIÓN A PERSONAL

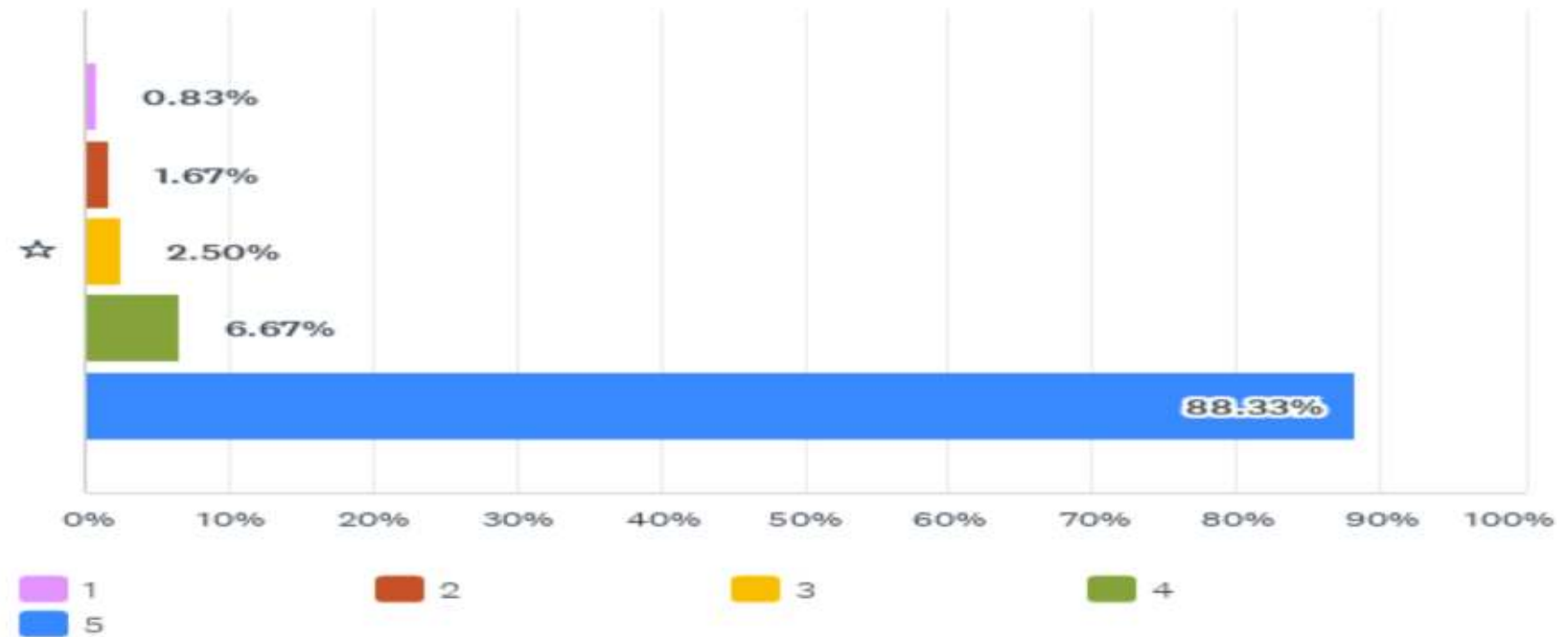
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal que lo atendió?



- En el 86.67% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 1.67% de los encuestados al otorgar una calificación de 2.

DESEMPEÑO DE FACILITADOR

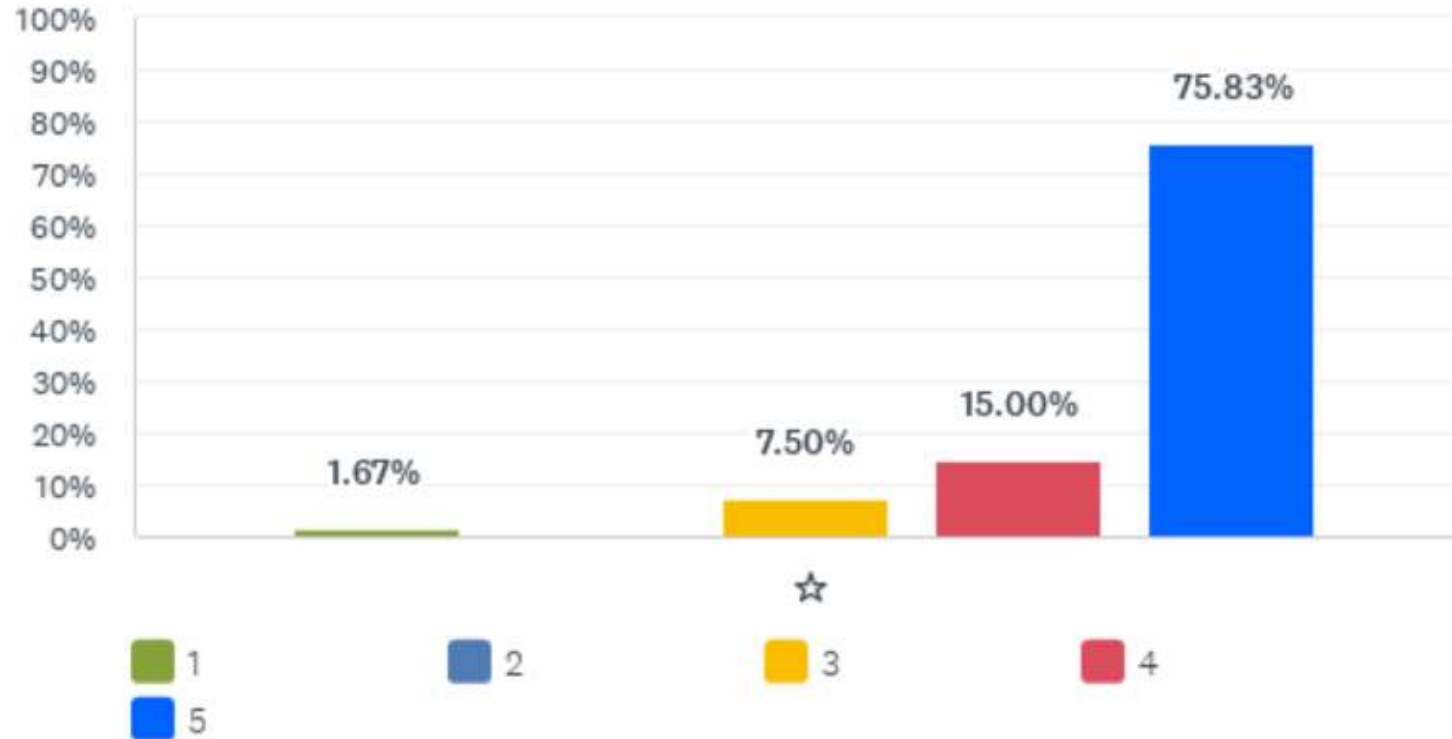
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el desempeño del facilitador(a) que lo atendió?



- En el 88.33% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 0.83% de los encuestados al otorgar una calificación de 1 y en el 1.67% que otorgó un 2.

CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

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



- En el 75.83% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 1.67% de los encuestados al otorgar una calificación de 1.