



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2021



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos

ESUM-IJA 2020 A

Satisfacción en proceso Mediación Agosto 2020

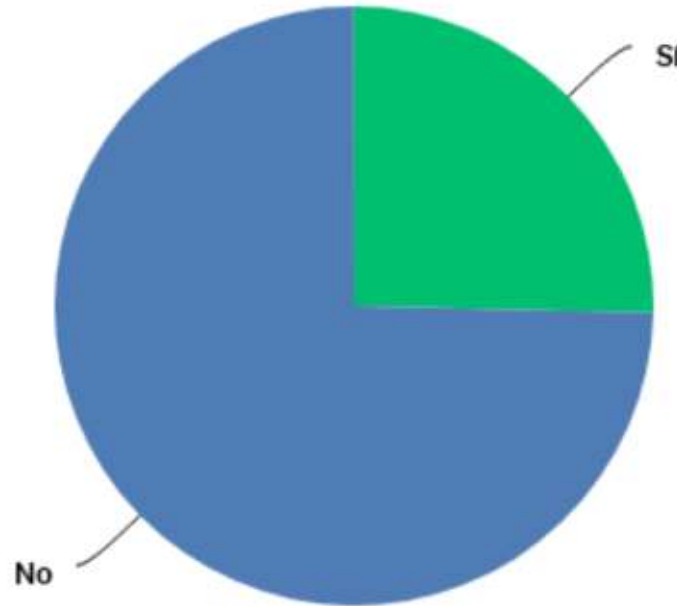
Jefatura de Organización Medios y Proyectos

Agosto 2020

Tamaño de la muestra: 268 encuestas

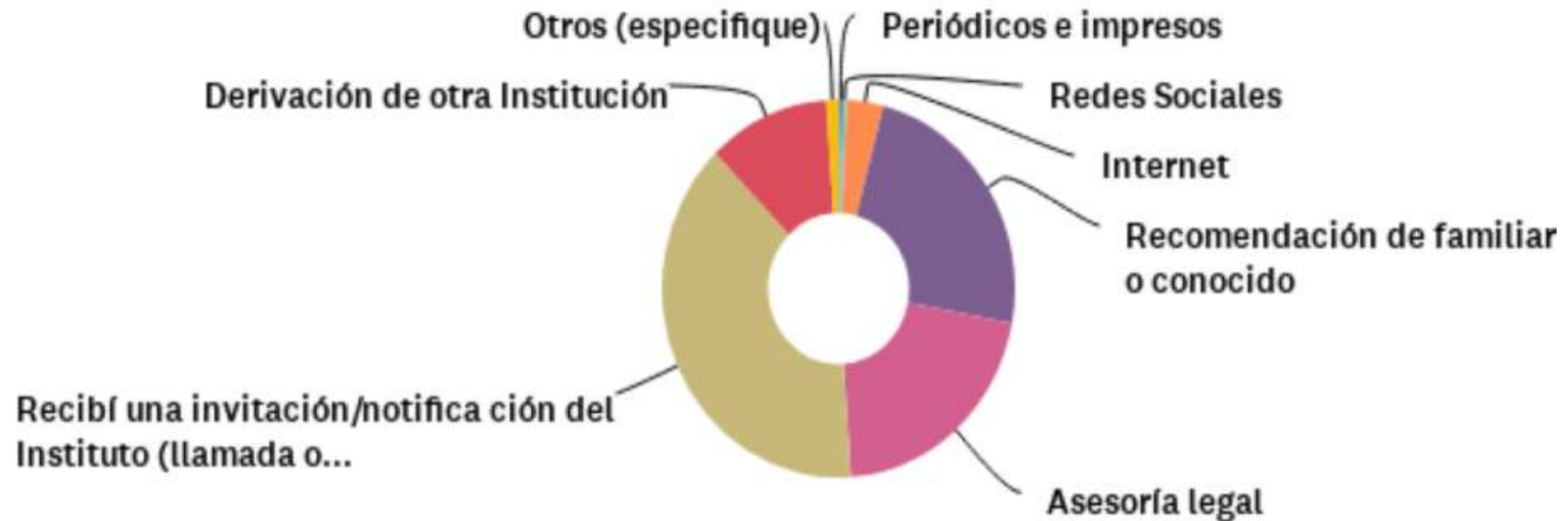
CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

¿Usted ya conocía el Instituto de Justicia Alternativa?



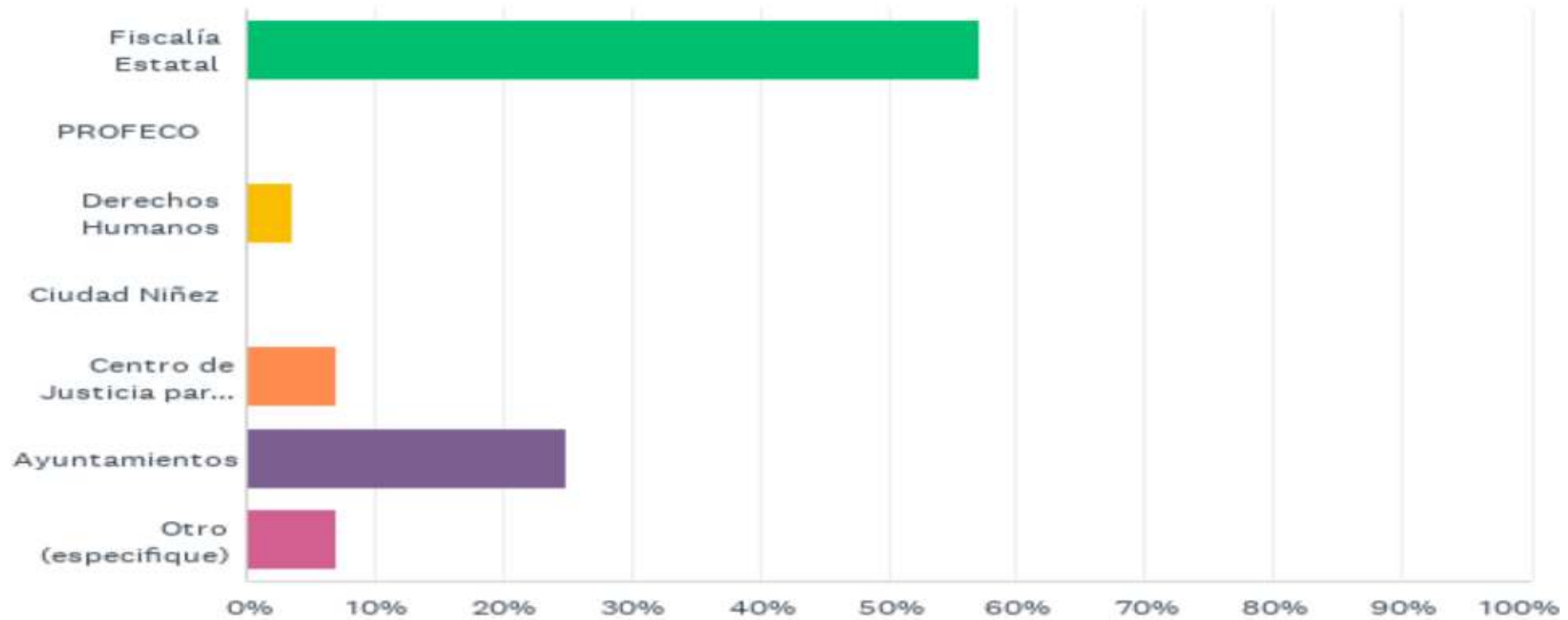
- El 25.37% refiere que ya conocía al Instituto de Justicia Alternativa y un 74.63% refiere que no conocía al Instituto.

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



- El 38.81% se enteró del IJA mediante invitación a mediación, seguido de un 23.88% que llegó por recomendación de algún familiar o conocido y del 20.90% que llegó por alguna asesoría legal.

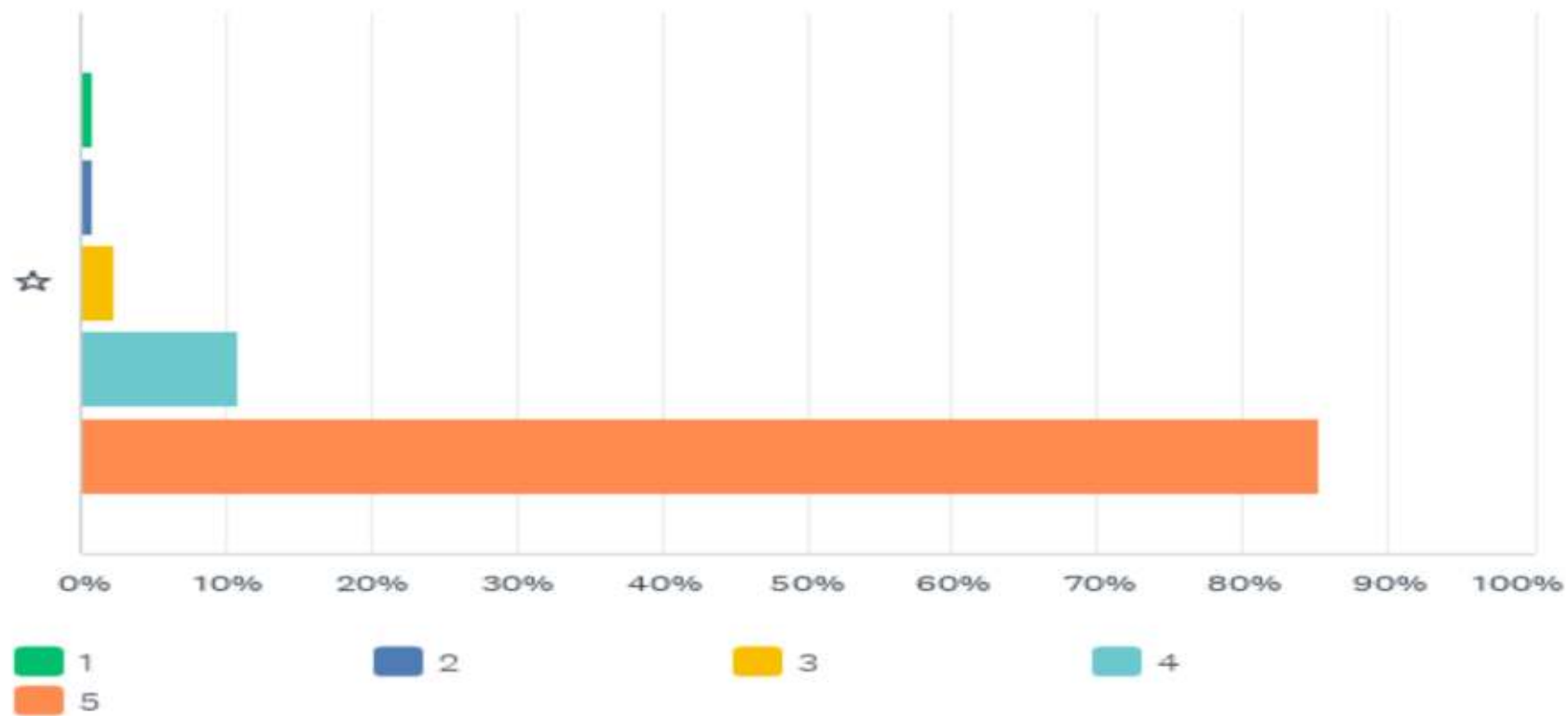
DERIVACIONES INSTITUCIONALES ¿Cuál institución? (le recomendó asistir al IJA)



- El principal institución que recomienda o deriva a los usuarios asistir a mediación es la Fiscalía Estatal, además de los diferentes Ayuntamientos y el Centro de Justicia para las Mujeres.

PROCESO PARA CITA

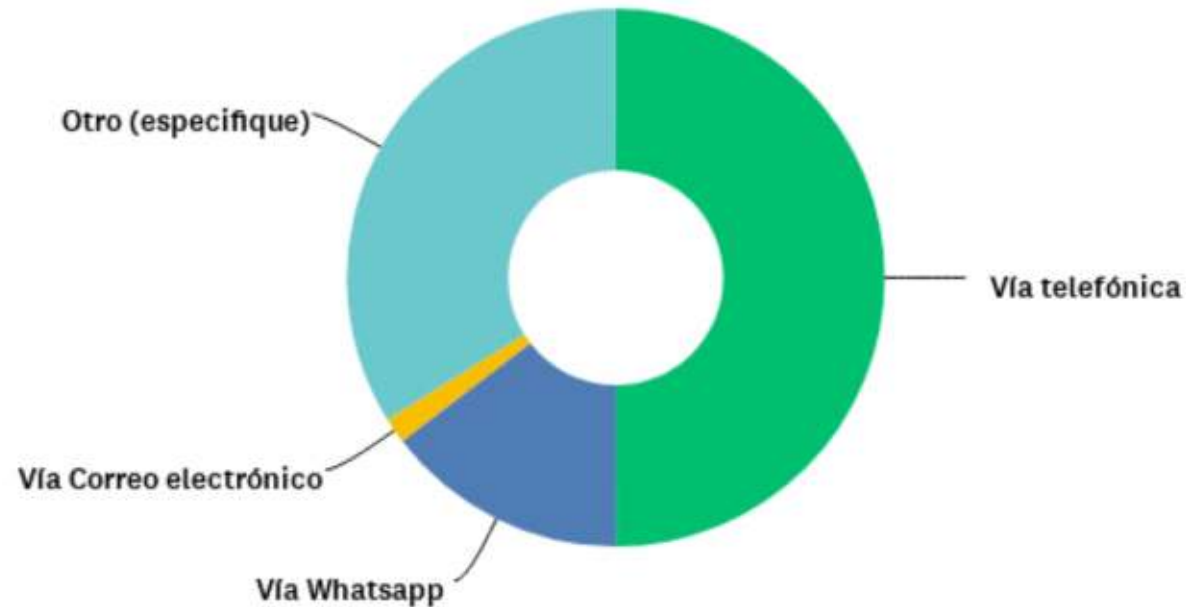
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el proceso para realizar su cita?



- En el 85.38% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene área de mejora en el 0.77% en donde se otorgó calificación de 1 y 2.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

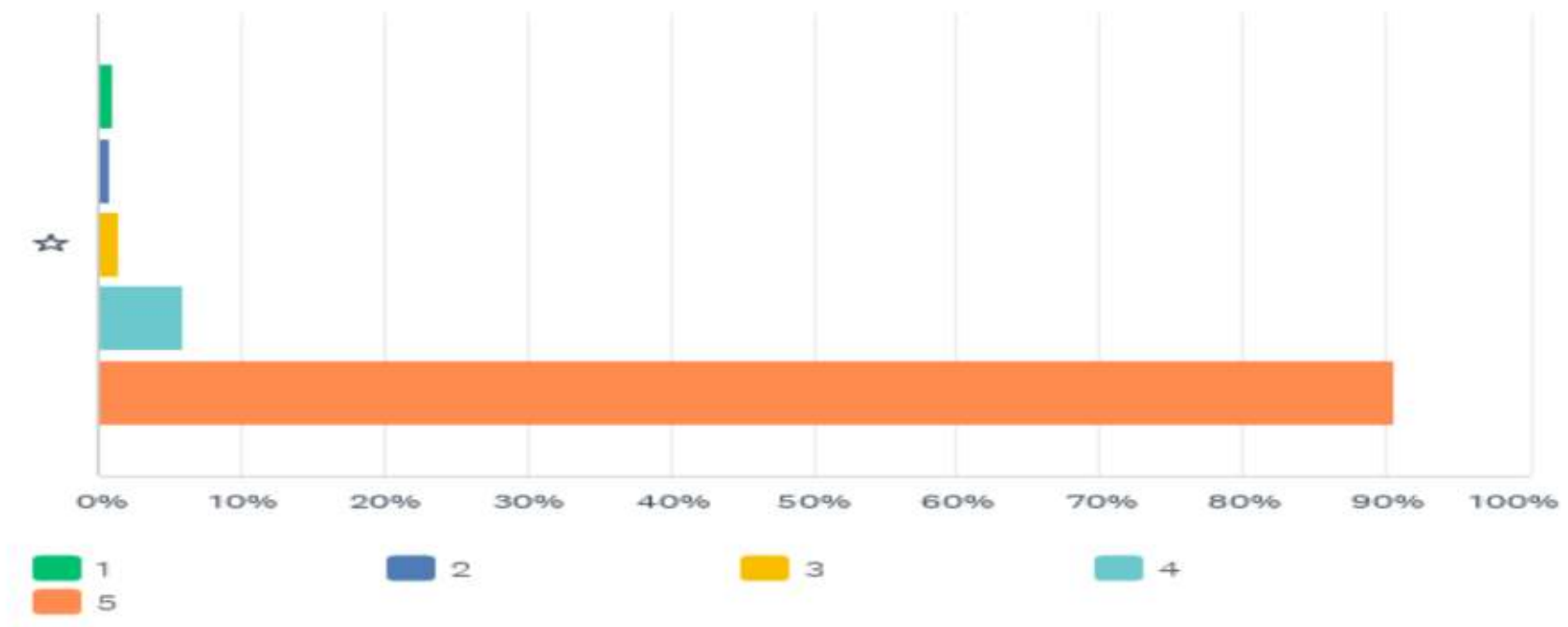
¿Por qué medio pidió información sobre los requisitos para iniciar su expediente?



- Un 50% de los usuarios encuestados solicito requisitos por línea telefónica y un 14.62% por whatsapp.

PRIMERA ATENCIÓN

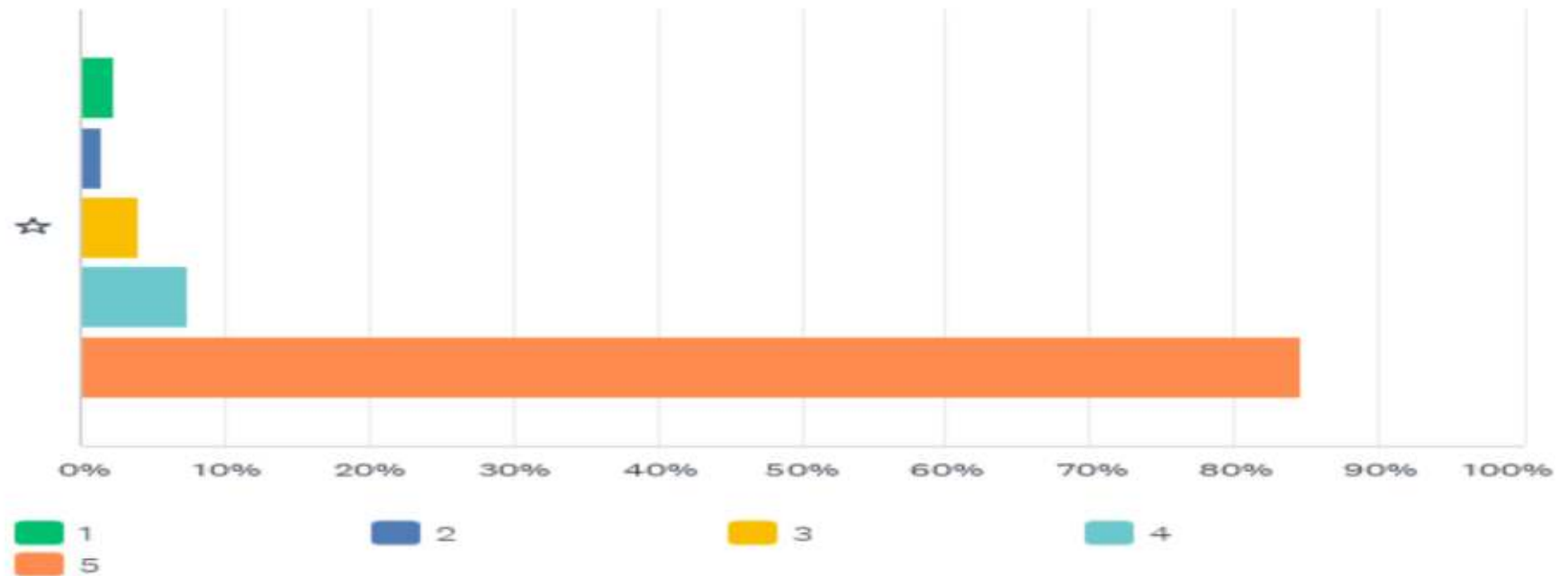
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal de recepción que lo atendió cuando ingresó al Instituto?



- En el 90.6% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 1.13% de los encuestados al otorgar una calificación de 1.

DESEMPEÑO DE FACILITADOR

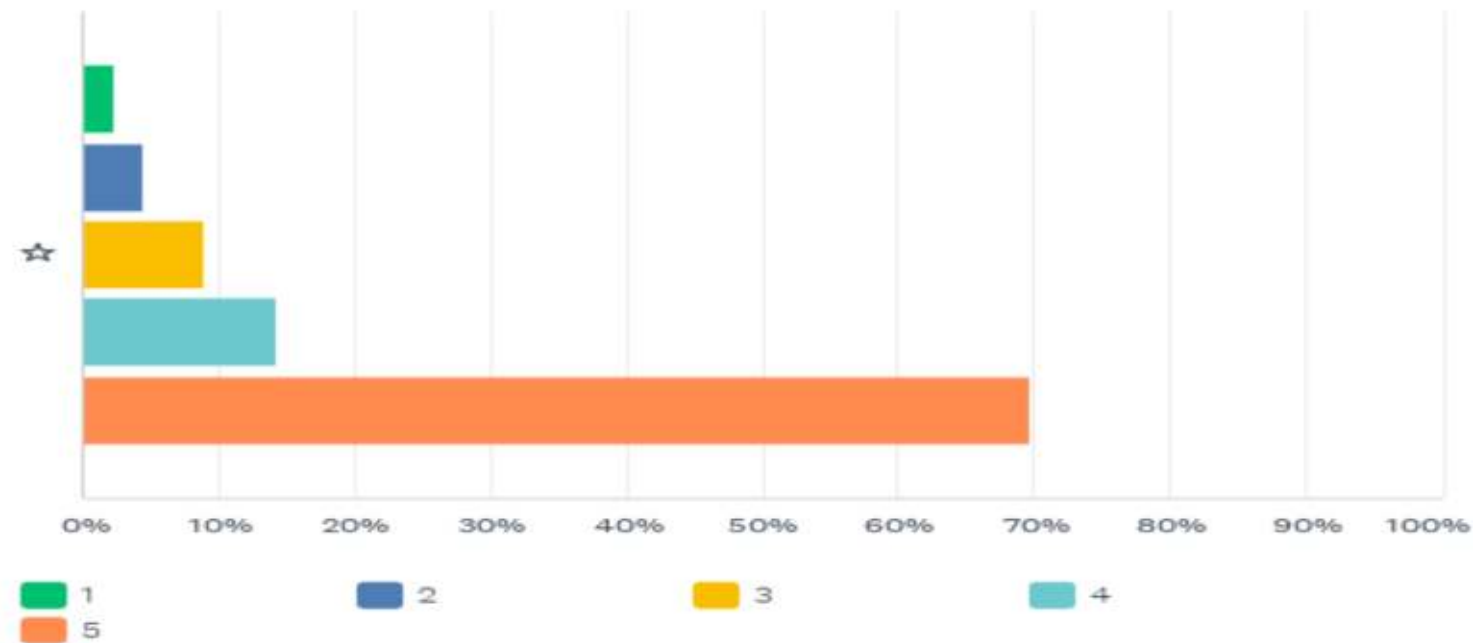
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el desempeño del facilitador(a) que lo atendió?



- En el 84.59% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 2.26% de los encuestados al otorgar una calificación de 1.

CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

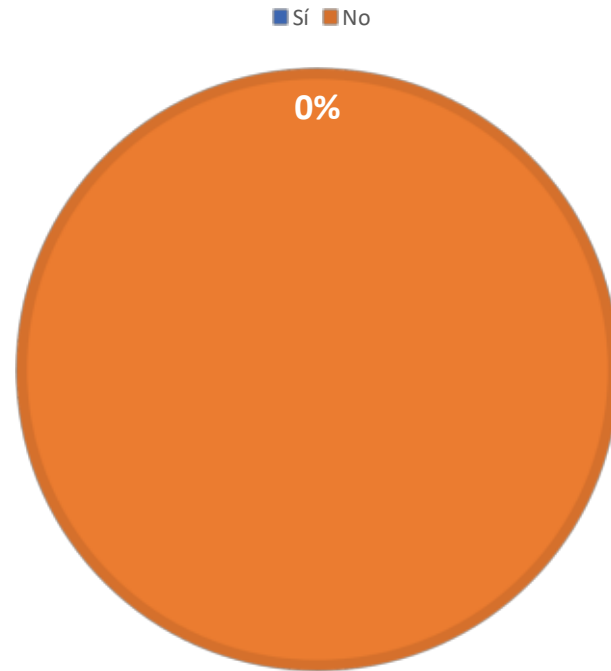
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el tiempo de duración de todo el proceso?



- En el 69.81% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 2.26% de los encuestados al otorgar una calificación de 1.

CERO CORRUPCIÓN EN PROCESO DE MEDIACIÓN

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



- El 100% de los usuarios afirmaron que no se les pidió alguna contraprestación económica en el proceso de mediación.