



INSTITUTO  
DE JUSTICIA  
ALTERNATIVA  
2011-2021



Encuesta de Satisfacción  
de Usuarios de Métodos  
ESUM-IJA 2022 A

# Satisfacción en proceso de mediación

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

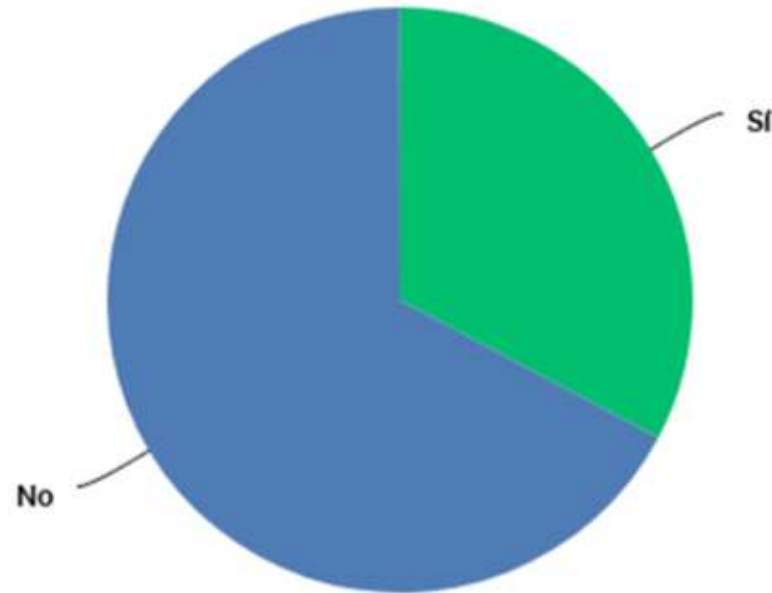
Abril 2022

Tamaño de la muestra: 311 encuestas

El levantamiento la presente encuesta se llevó a cabo durante los meses de febrero a abril del 2022.  
Fue aplicada a usuarios que acudieron al IJA en el mes de noviembre 2021.

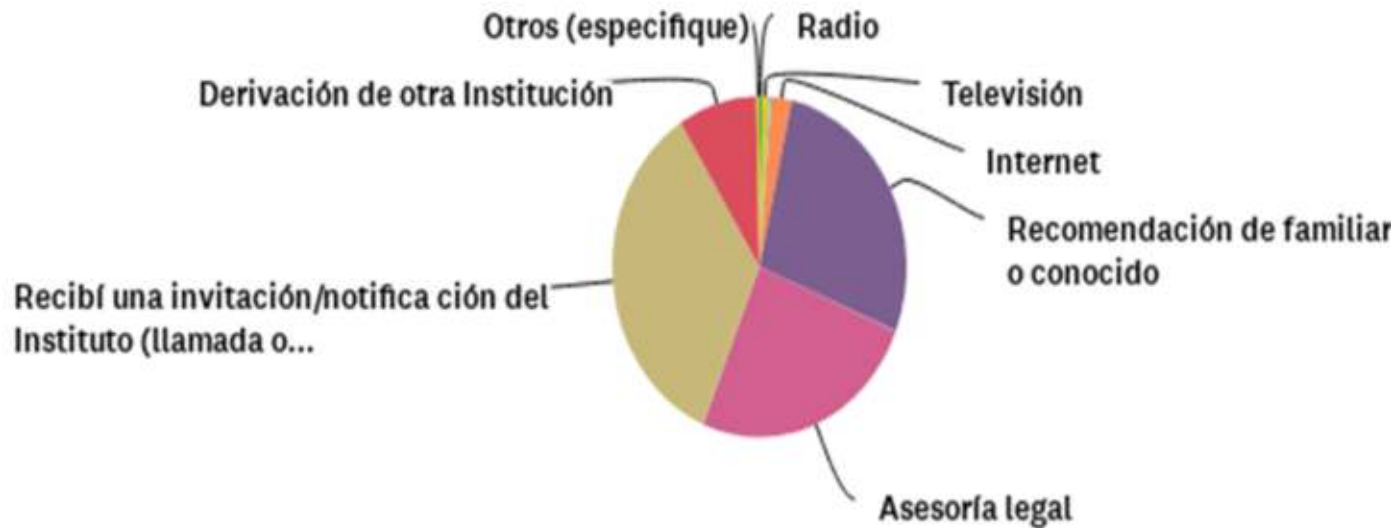
## CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

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



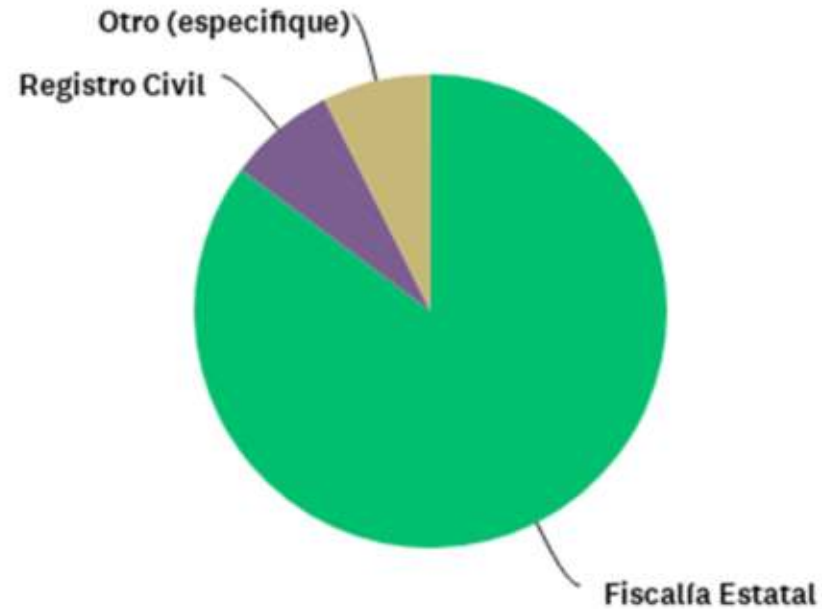
- El 32.8% refiere que ya conocía al Instituto de Justicia Alternativa y un 67.2% refiere que no conocía al Instituto previamente.

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



- El 34.73% se enteró del IJA mediante invitación a mediación, seguido de un 27.65% que llegó por recomendación de algún conocido o familiar y el 25.08% que llegó por recomendación en asesoría legal.

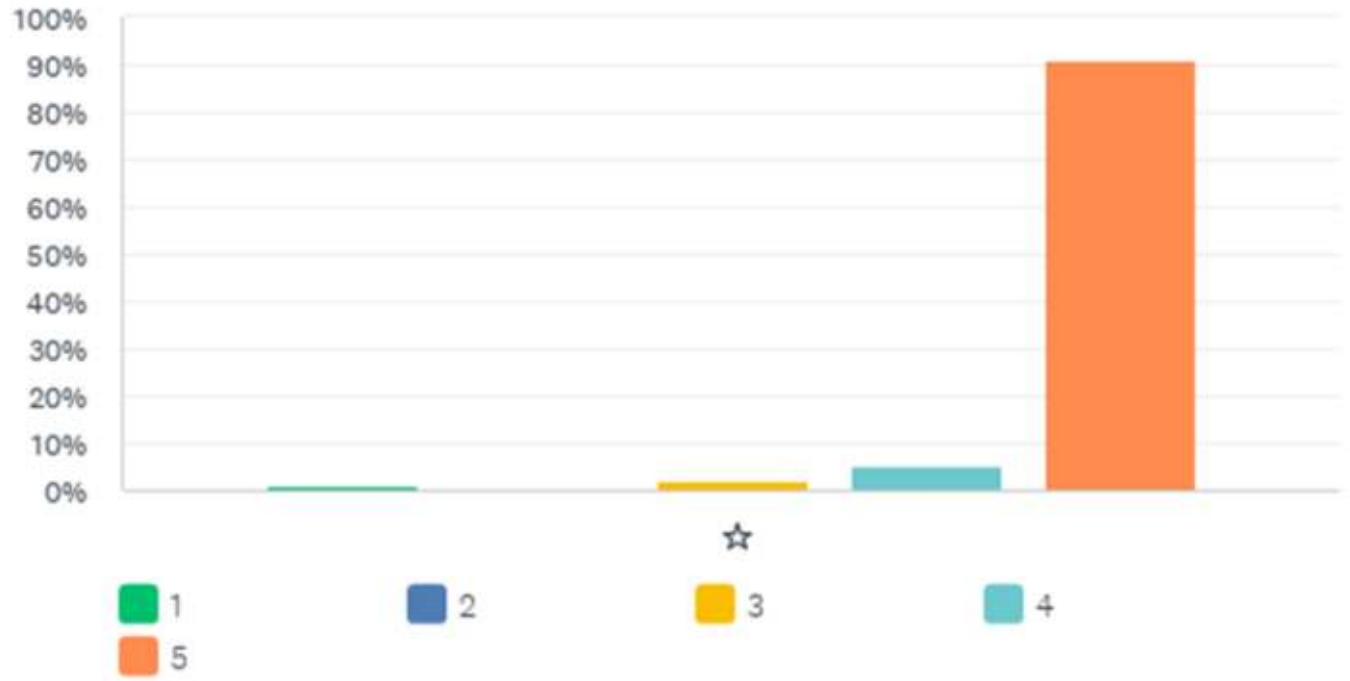
## DERIVACIONES INSTITUCIONALES ¿Cuál institución? (le recomendó asistir al IJA)



- El 85.19% de los asuntos derivados, llegaron por recomendación de la Fiscalía.
- Seguido del Registro Civil, con un 7.14% de las derivaciones.

## PROCESO PARA CITA

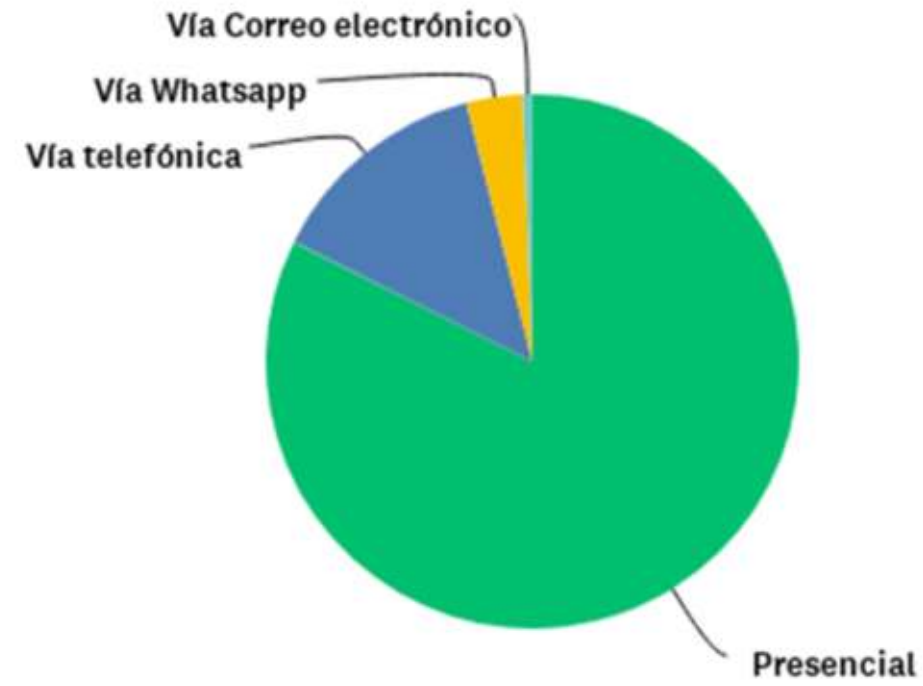
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el proceso para realizar su cita?



- En el 90.86% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene área de mejora en el 1.71% en donde se otorgó calificación de 1 y 2

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

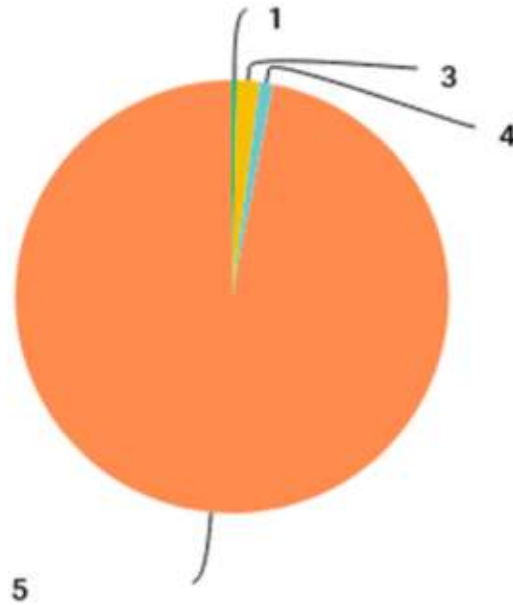
### ¿Por qué medio pidió información sobre los requisitos para iniciar su expediente?



- Un 82.39% de los usuarios encuestados solicito requisitos de manera presencial, 13.64% por línea telefónica y un 3.41% por whatsapp.

## PRIMERA ATENCIÓN

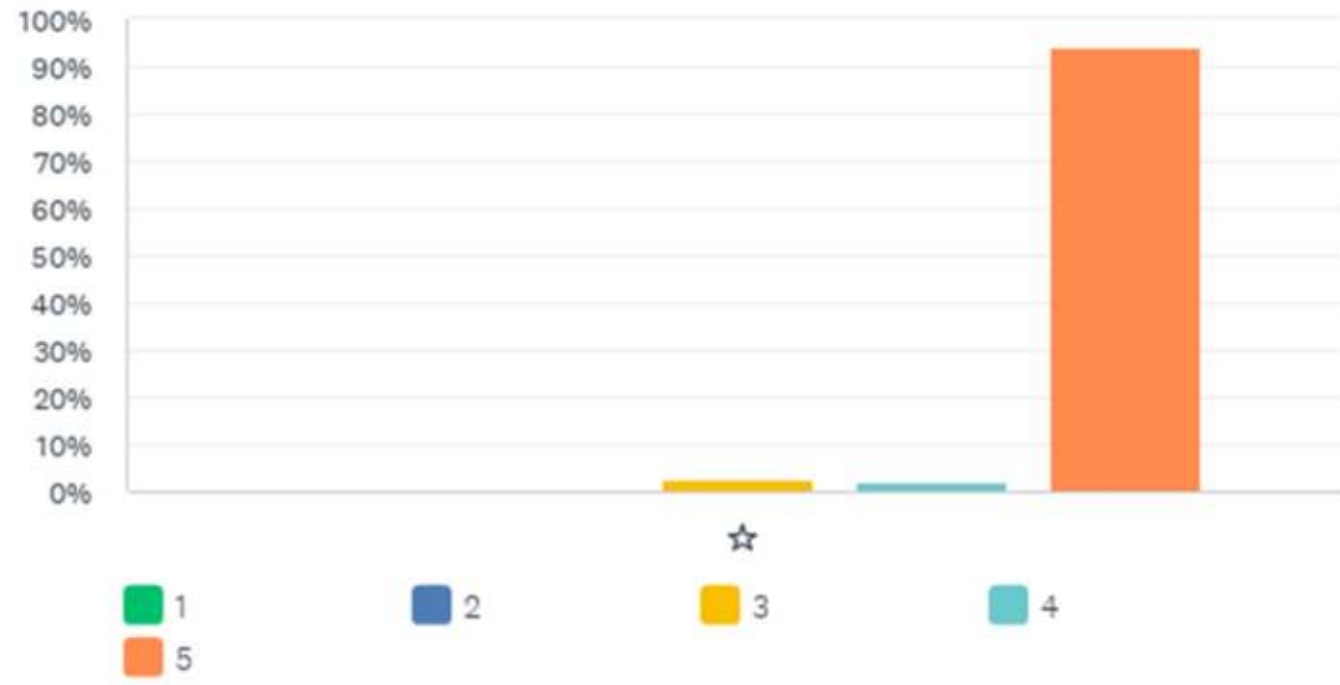
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal de recepción que lo atendió cuando ingresó al Instituto?



- En el 96.95% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 0.34% de los encuestados al otorgar una calificación de 1.

## DESEMPEÑO DE FACILITADOR

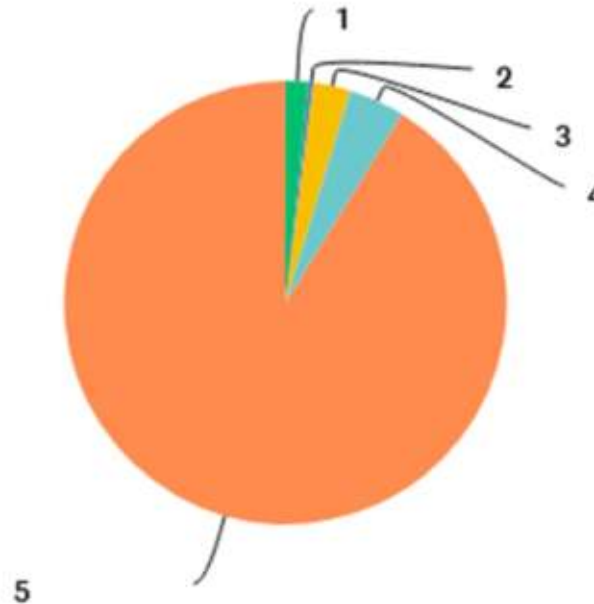
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el desempeño del facilitador(a) que lo atendió?



- En el 94.24% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 0.68% de los encuestados al otorgar una calificación de 1 y en el 0.68% que otorgó 2.

## CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

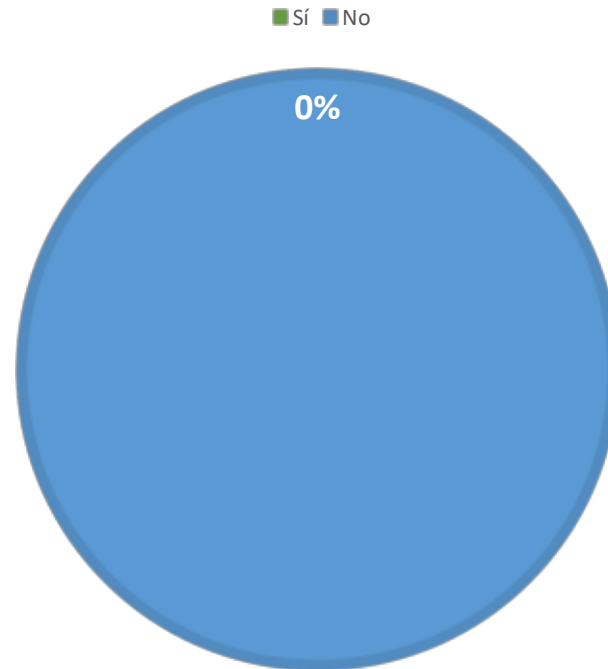
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el tiempo de duración de todo el proceso?



- En el 91.16% de los casos se otorgó la máxima calificación. Se tiene un área de mejora en el 1.70% 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.