



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos
ESUM-IJA 2023-B

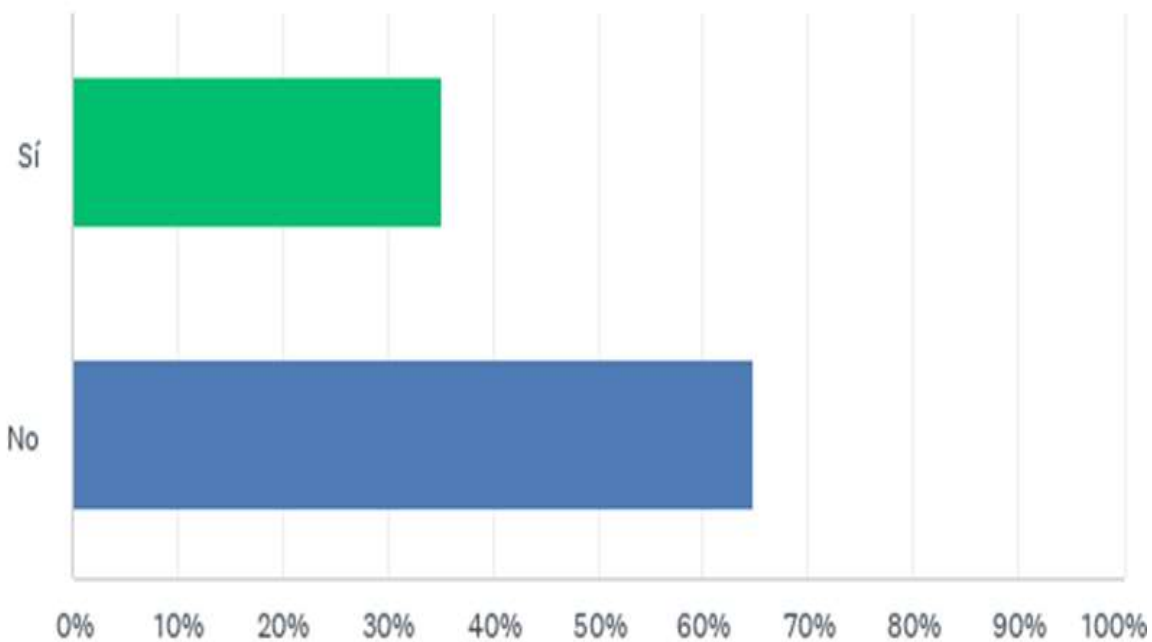
Resultados de la Séptima Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos
Agosto 2023

Resumen

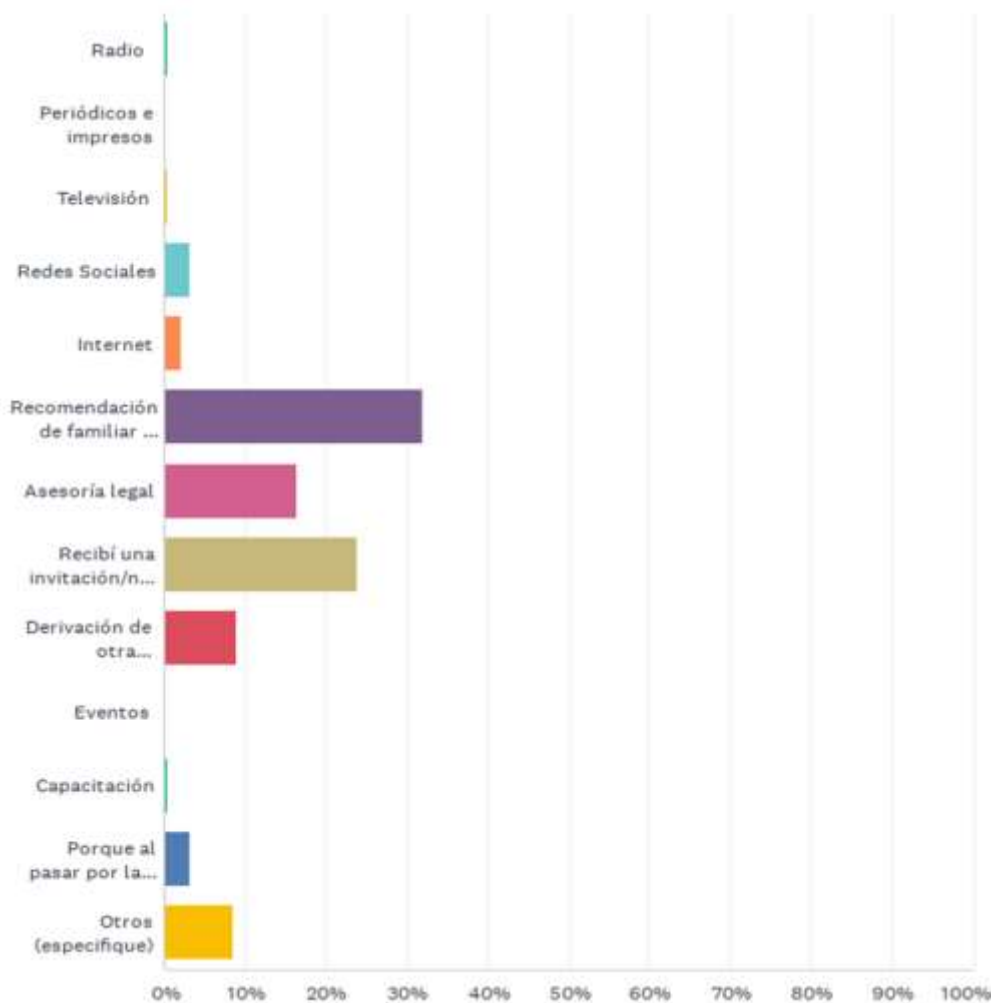
- Esta es la séptima encuesta que se realiza para conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios que hicieron trámites en febrero de 2023.
- Periodo de aplicación de encuestas y análisis de la información: Junio-Julio 2023
- Se contó con una base de 1146, usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de febrero de 2023, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se lograron **188 llamadas efectivas** que representa el 16.40% de la muestra de 812 que tenían datos de contacto.

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



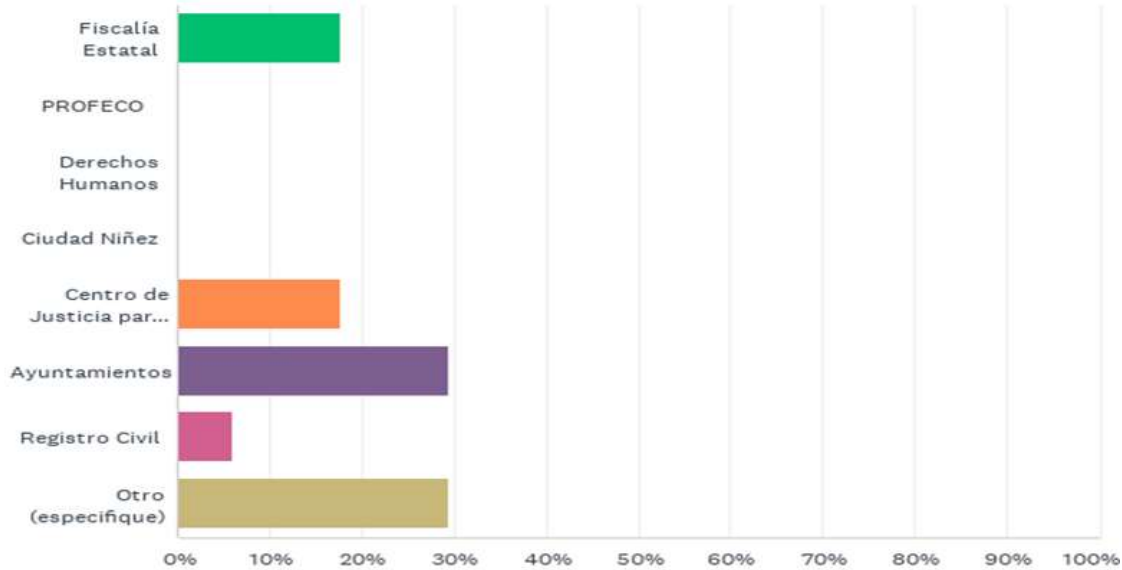
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	35.11%	66
No	64.89%	122
TOTAL		188

¿Por qué medio se enteró del IJA?



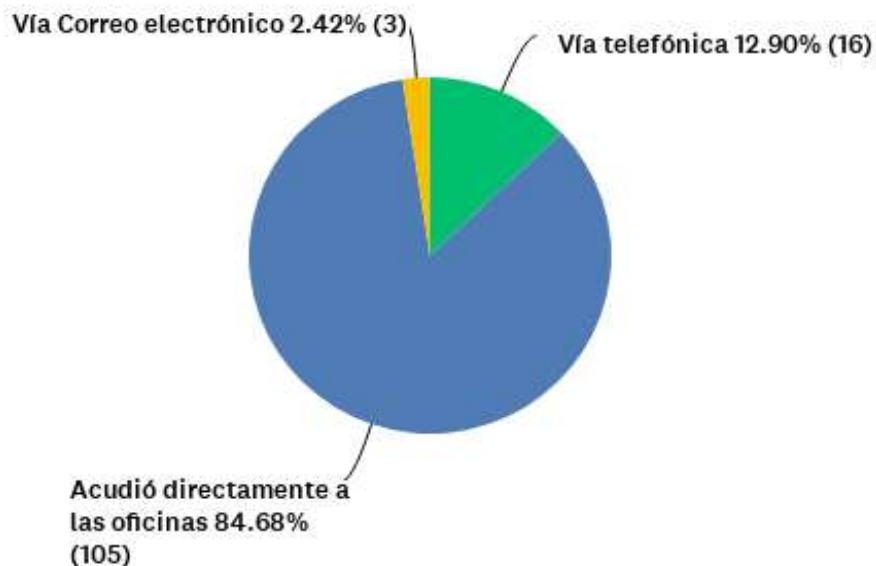
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Radio	0.53% 1
Periódicos e impresos	0.00% 0
Televisión	0.53% 1
Redes Sociales	3.19% 6
Internet	2.13% 4
Recomendación de familiar o conocido	31.91% 60
Asesoría legal	16.49% 31
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	23.94% 45
Derivación de otra Institución	9.04% 17
Eventos	0.00% 0
Capacitación	0.53% 1
Porque al pasar por la zona lo vio	3.19% 6
Otros (especifique)	8.51% 16
TOTAL	188

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Fiscalía Estatal	17.65%	3
PROFECO	0.00%	0
Derechos Humanos	0.00%	0
Ciudad Niñez	0.00%	0
Centro de Justicia para las Mujeres	17.65%	3
Ayuntamientos	29.41%	5
Registro Civil	5.88%	1
Otro (especifique)	29.41%	5
TOTAL		17

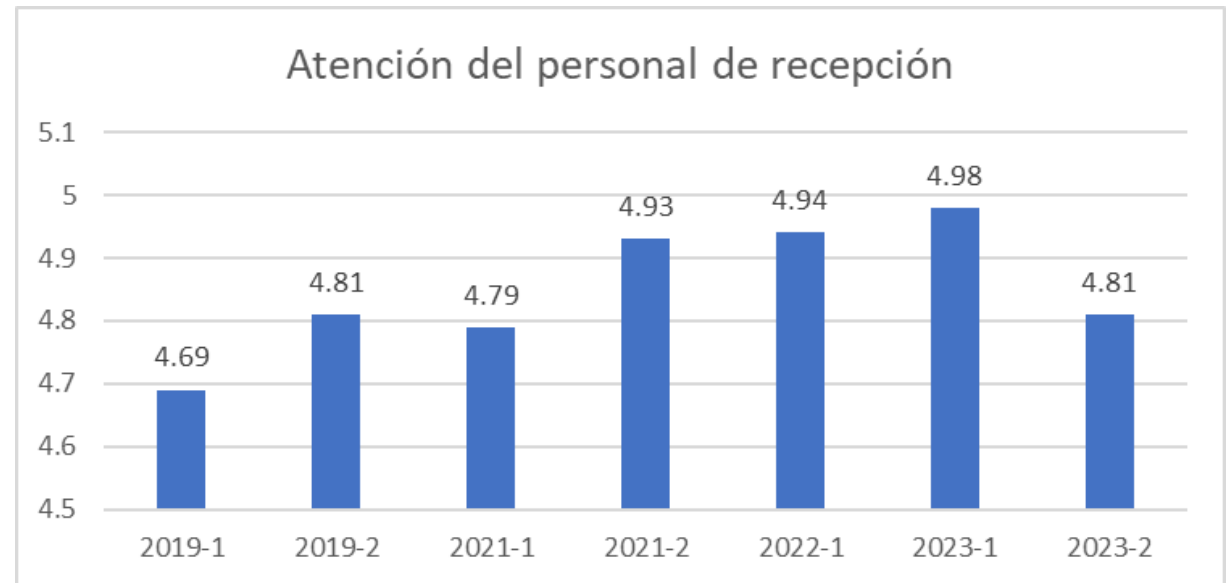
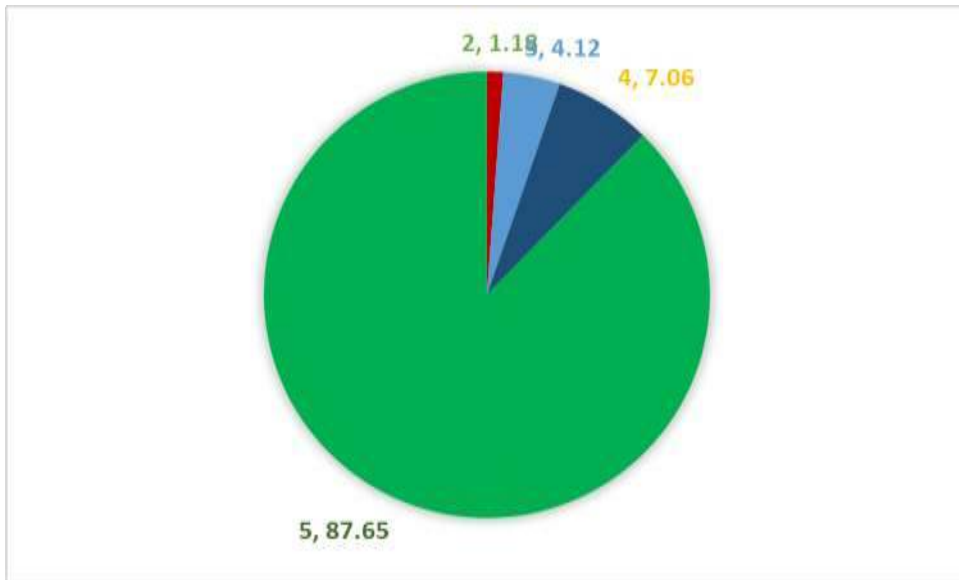
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ¿Por qué medio pidió información sobre los requisitos para iniciar su expediente?



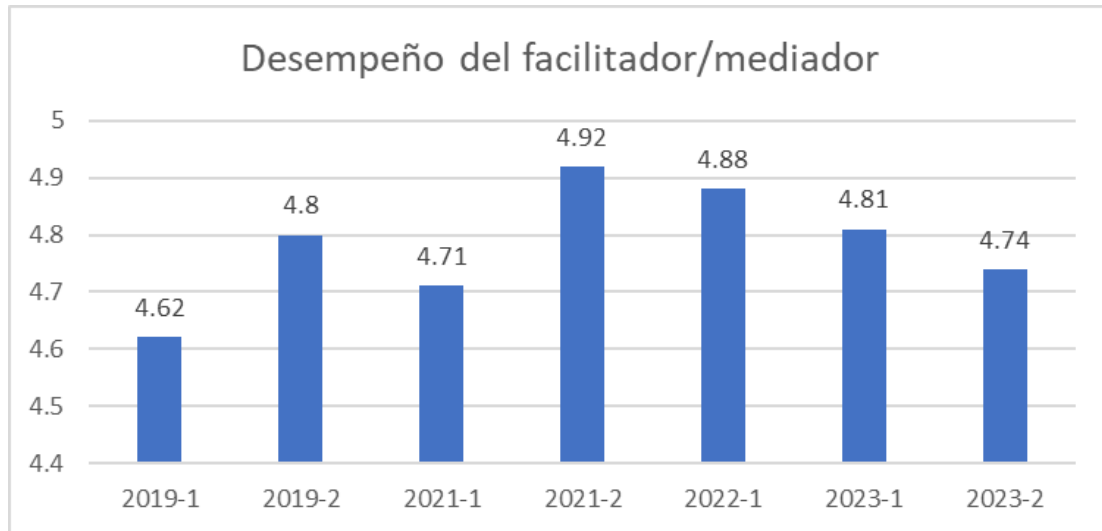
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	12.90%	16
Acudió directamente a las oficinas	84.68%	105
Vía Correo electrónico	2.42%	3
Otro (especifique)	0.00%	0
TOTAL		124

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

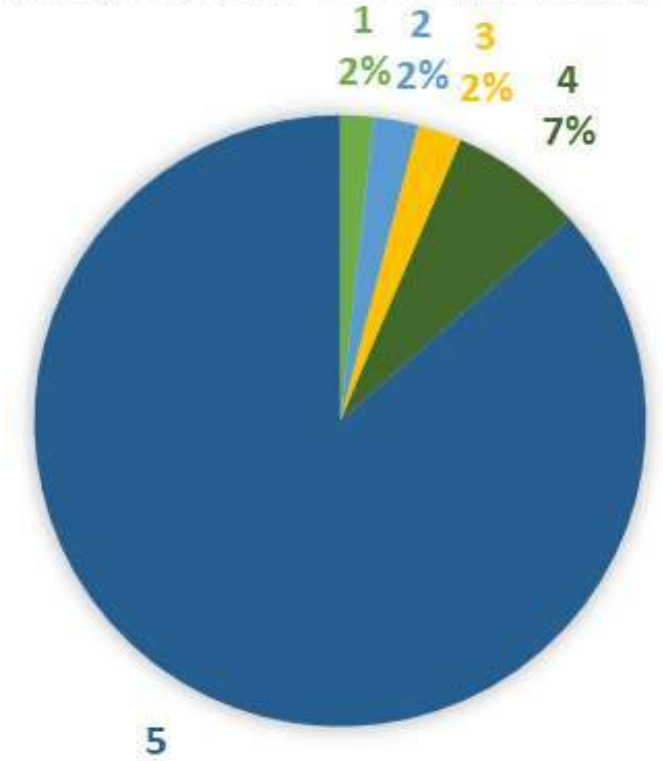
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.00%	1.18%	4.12%	7.06%	87.65%	170	4.81
	0	2	7	12	149		



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

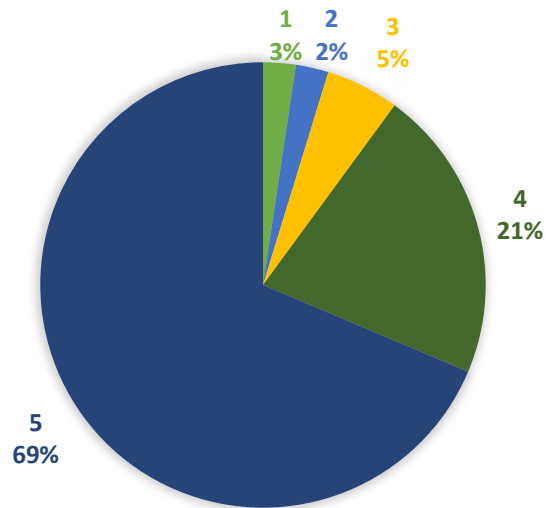


CALIFICACION DEL MEDIADOR

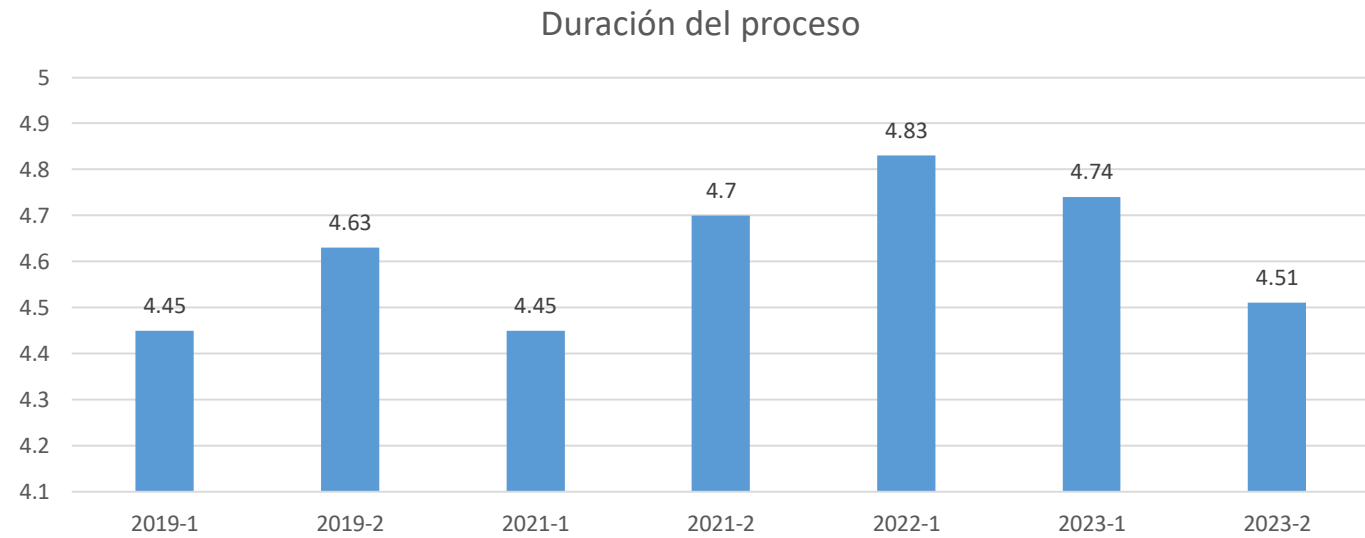


	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	1.76%	2.35%	2.35%	7.06%	86.47%		
	3	4	4	12	147	170	4.74

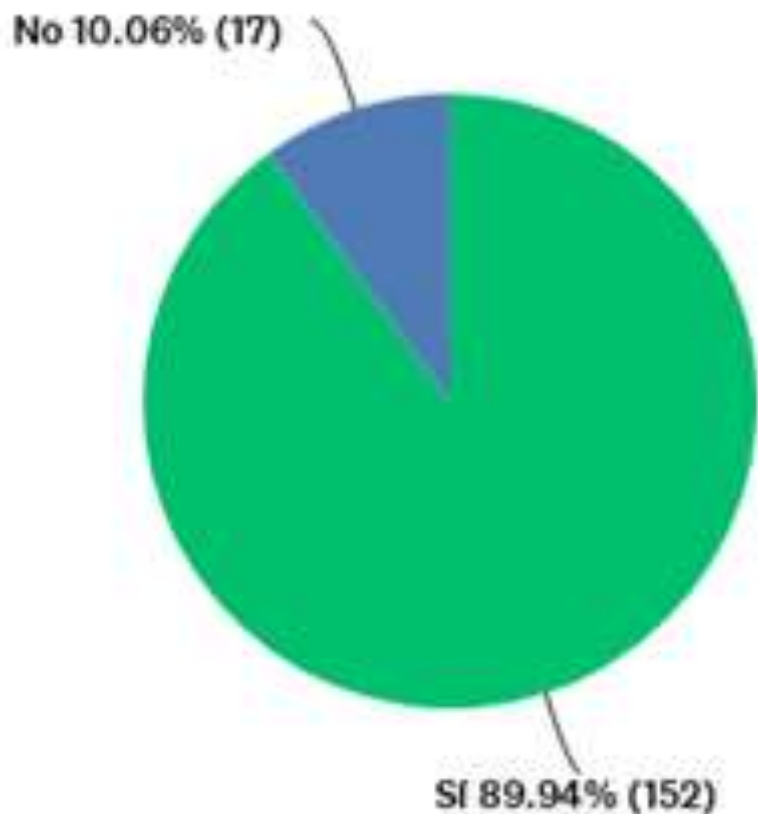
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el tiempo de duración de todo el proceso?



	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	2.37%	2.37%	5.33%	21.30%	68.64%		
	4	4	9	36	116	169	4.51



¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

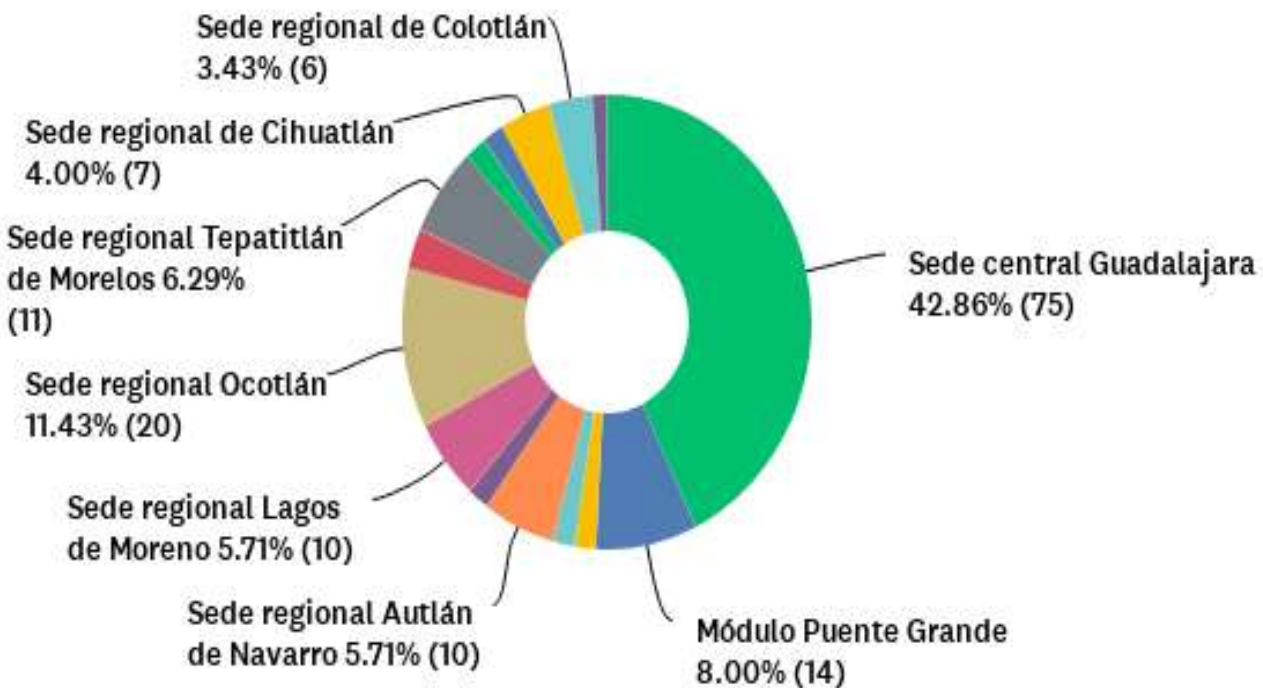


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	89.94%	152
No	10.06%	17
TOTAL		169

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

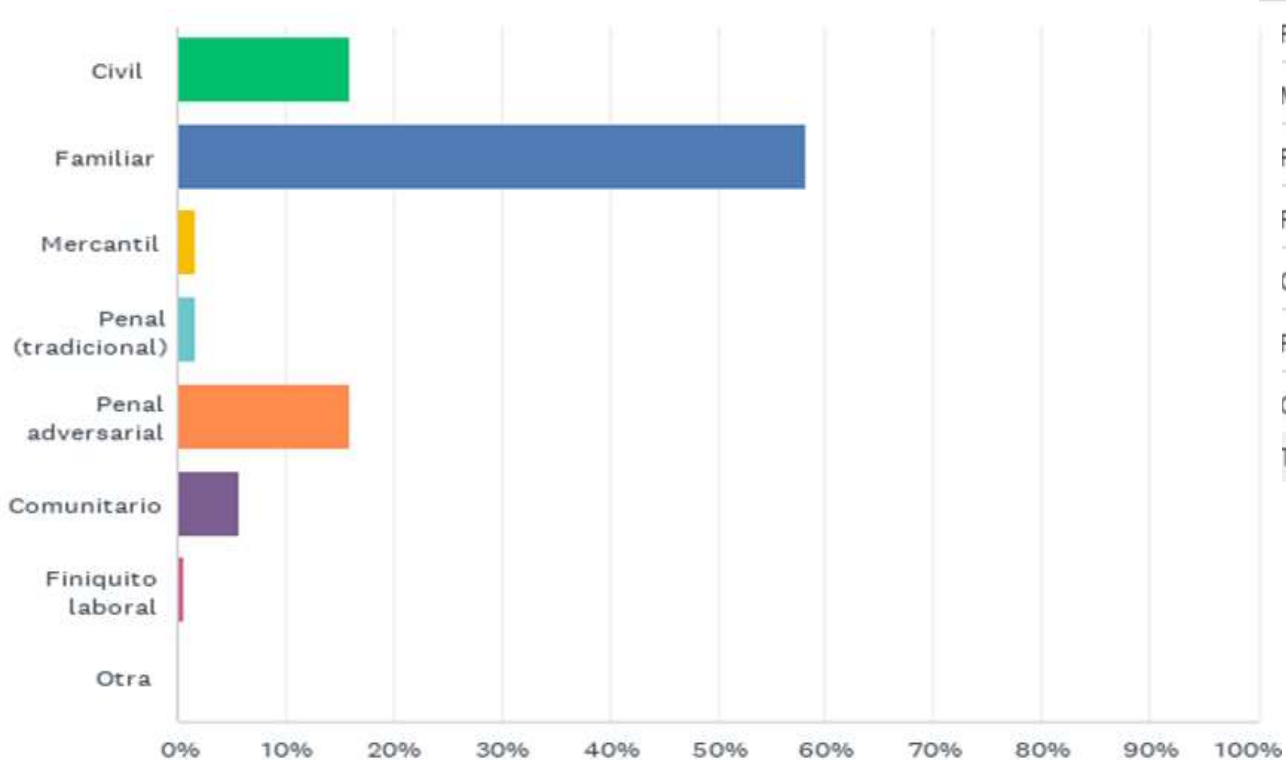
Al respecto, el 100% de los usuarios manifestó que NO se les pidió ninguna contraprestación económica durante todo el proceso.

Sede o módulo donde se abrió el expediente:



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	42.86%	75
Módulo Puente Grande	8.00%	14
Centro de Justicia para las Mujeres	1.71%	3
Sede regional Ameca	1.71%	3
Sede regional Autlán de Navarro	5.71%	10
Sede regional Chapala	1.71%	3
Sede regional Lagos de Moreno	5.71%	10
Sede regional Ocotlán	11.43%	20
Sede regional Puerto Vallarta	2.86%	5
Sede regional Tepatitlán de Morelos	6.29%	11
Sede regional de Tequila	1.71%	3
Sede regional de Zapotlán el Grande	1.71%	3
Sede regional de Cihuatlán	4.00%	7
Sede regional de Colotlán	3.43%	6
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	1.14%	2
TOTAL		175

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	16.00%	28
Familiar	58.29%	102
Mercantil	1.71%	3
Penal (tradicional)	1.71%	3
Penal adversarial	16.00%	28
Comunitario	5.71%	10
Finiquito laboral	0.57%	1
Otra	0.00%	0
TOTAL		175