



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos
ESUM-IJA 2025 A

Resultados de la Doceava Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

Marzo 2025



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

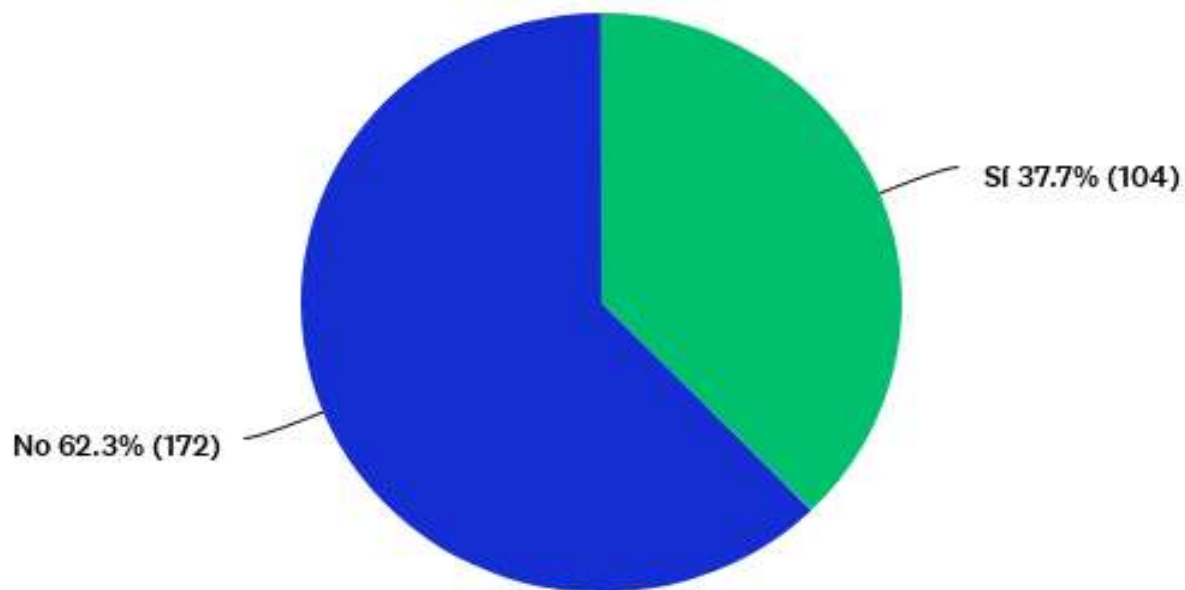
Resumen

- **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 1076 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Octubre del 2024, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 745 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograrón 276 llamadas efectivas que representa un 26.38% respecto de la muestra total 1076 y el 37.04% de las 745 llamadas realizadas.**
- **331 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema; 432 no respondieron y en 37 casos mandó a buzón después de varios intentos.**



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

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



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	37.7%	104
No	62.3%	172
TOTAL		276



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

¿Por qué medio se enteró del IJA?



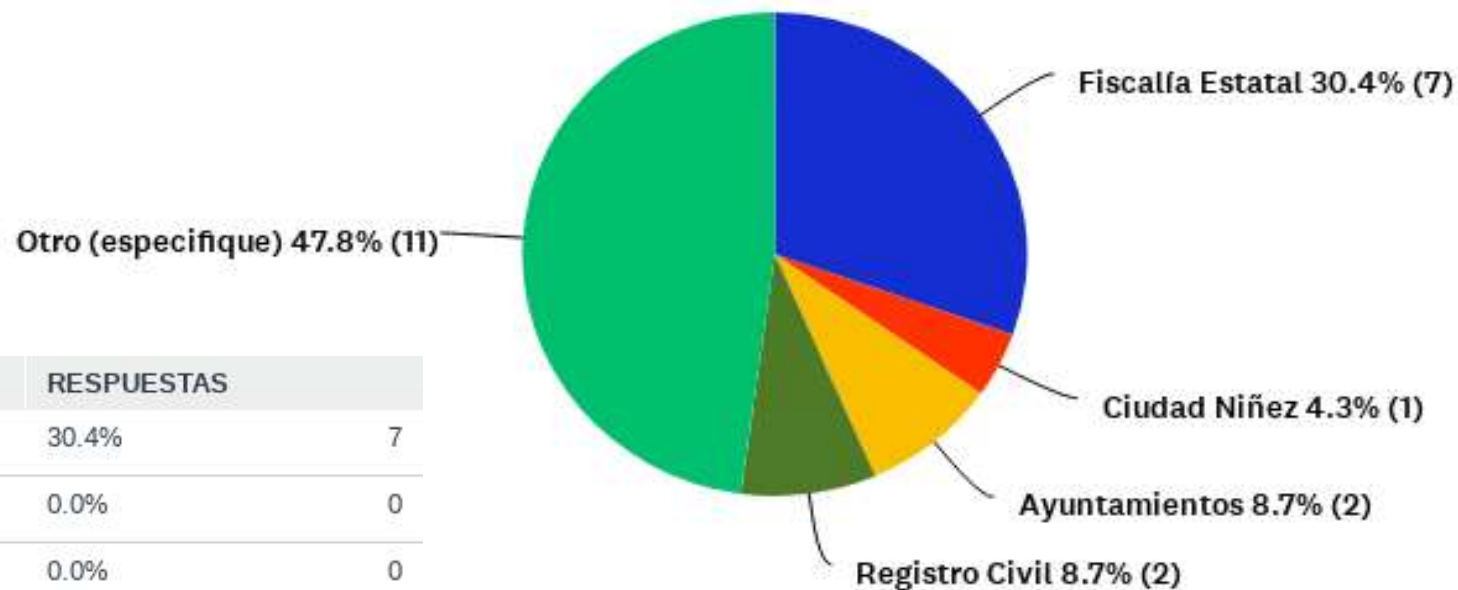
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Radio	0.0%	0
Periódicos e impresos	0.4%	1
Televisión	1.4%	4
Redes Sociales	0.4%	1
Internet	2.9%	8
Recomendación de familiar o conocido	27.9%	77
Asesoría legal	18.8%	52
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	38.4%	106
Derivación de otra Institución	8.3%	23
Eventos	0.0%	0
Capacitación	0.0%	0
Porque al pasar por la zona lo vio	1.4%	4
Otros (especifique)	0.0%	0
TOTAL		276



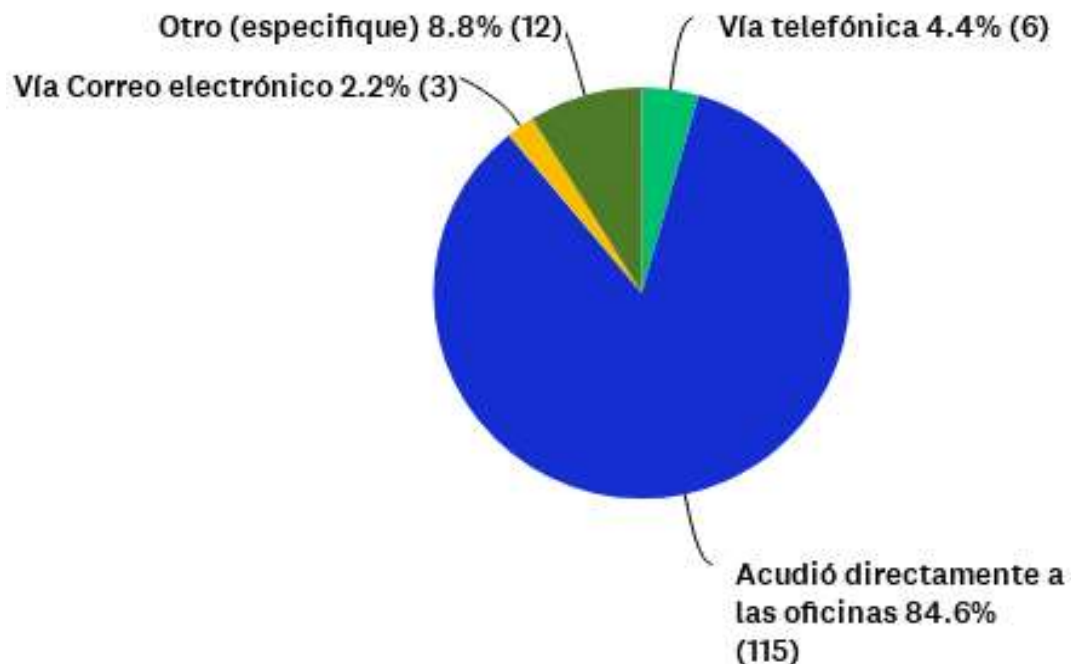
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Fiscalía Estatal	30.4%	7
PROFECO	0.0%	0
Derechos Humanos	0.0%	0
Ciudad Niñez	4.3%	1
Centro de Justicia para las Mujeres	0.0%	0
Ayuntamientos	8.7%	2
Registro Civil	8.7%	2
Otro (especifique)	47.8%	11
TOTAL		23



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



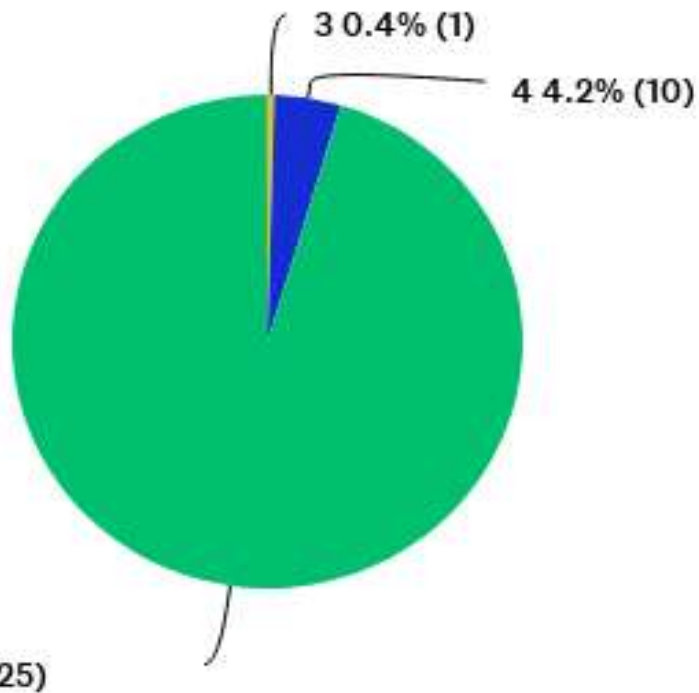
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	4.4%	6
Acudió directamente a las oficinas	84.6%	115
Vía Correo electrónico	2.2%	3
Otro (especifique)	8.8%	12
TOTAL		136



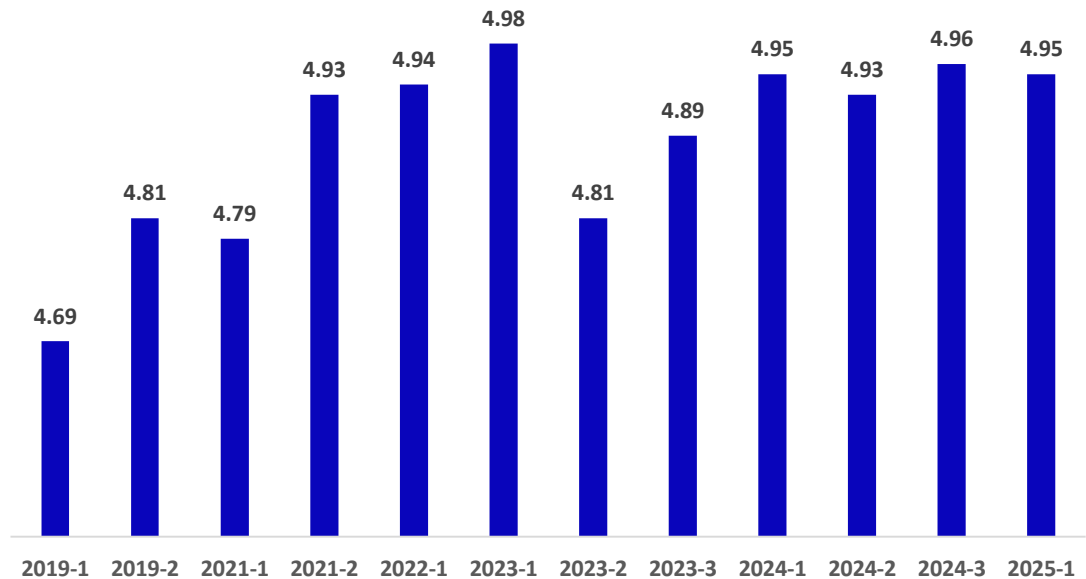
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

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
☆	0.0%	0.0%	0.4%	4.2%	95.3%	236	4.95
	0	0	1	10	225		



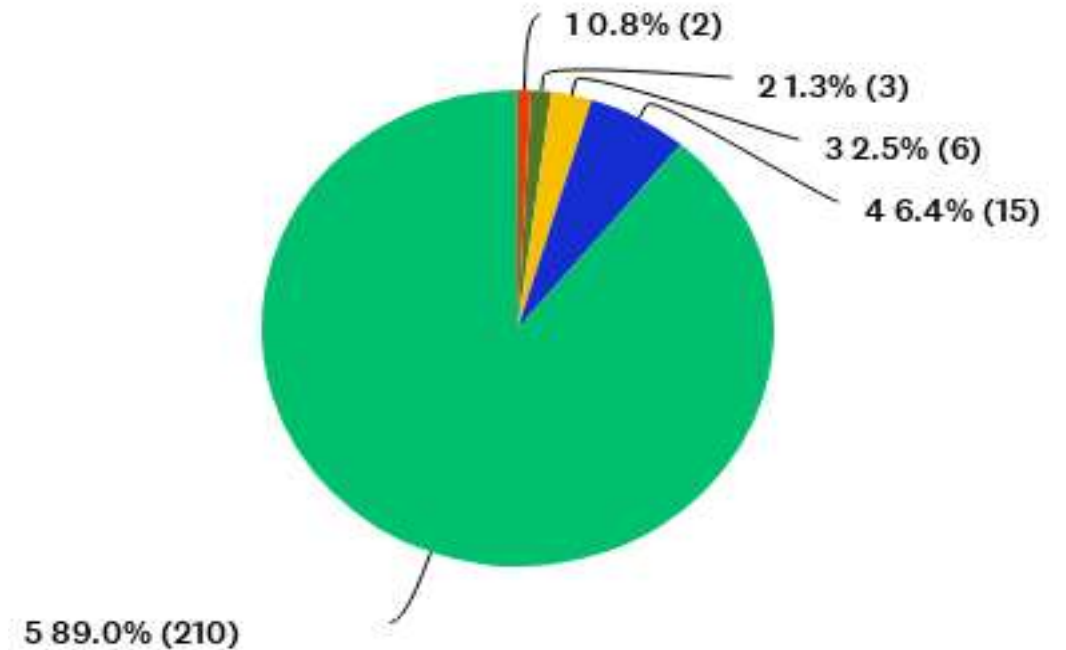
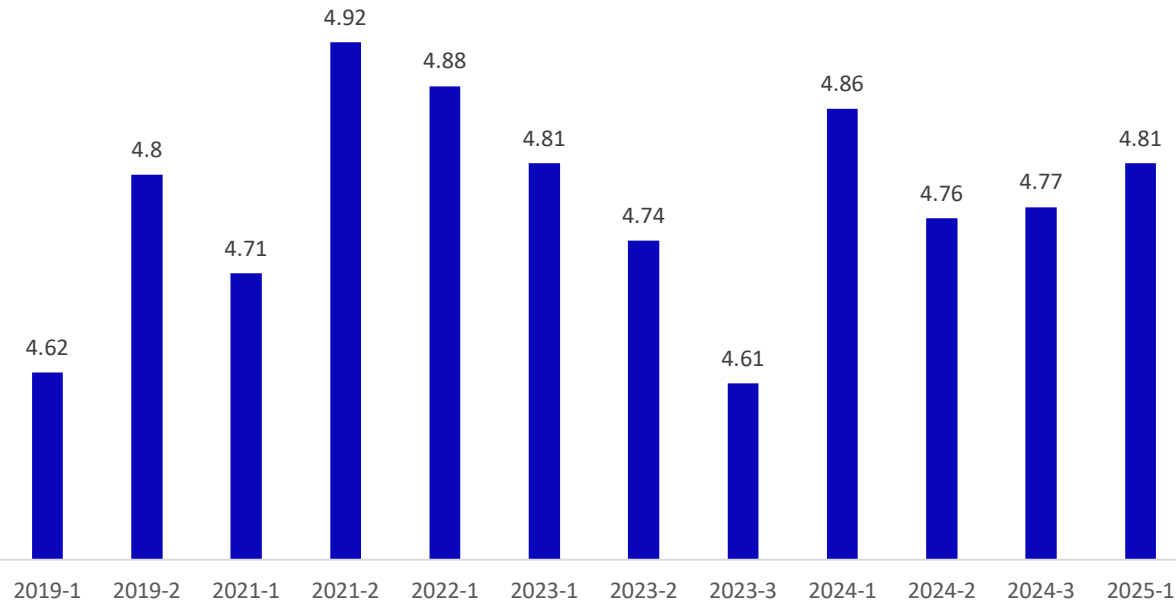
Percepción de recepción





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

Percepción del mediador



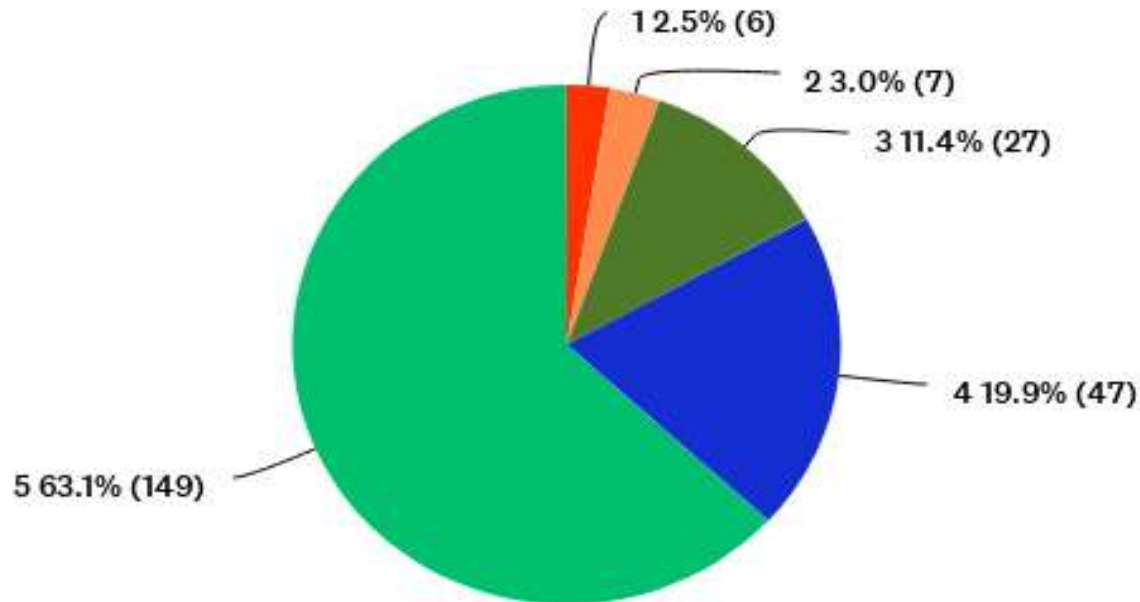
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.8%	1.3%	2.5%	6.4%	89.0%		
	2	3	6	15	210	236	4.81



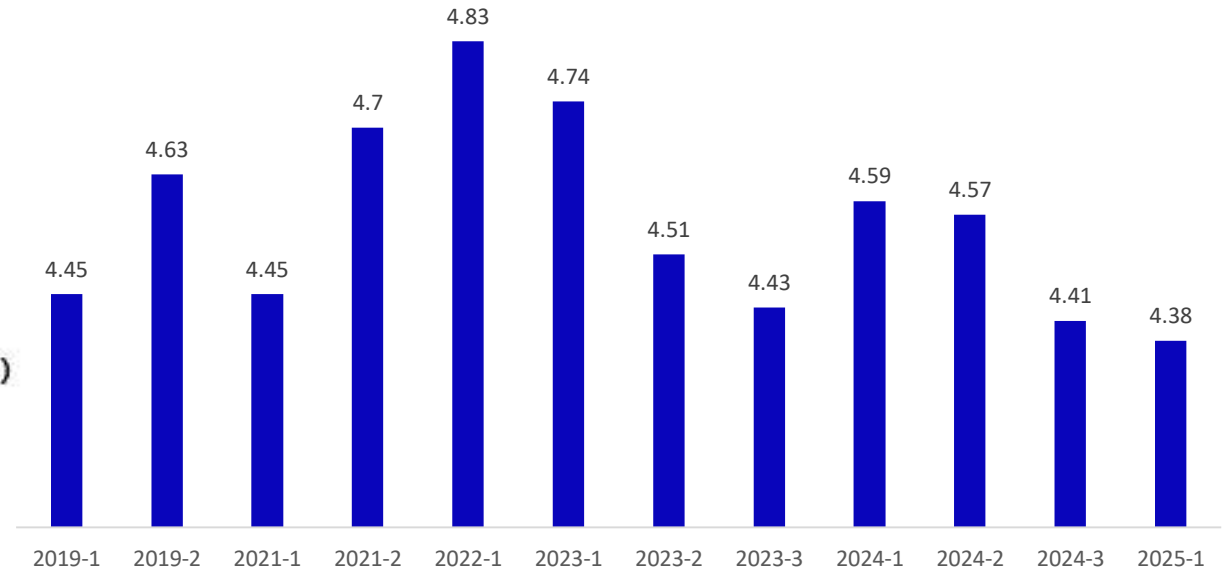
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

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

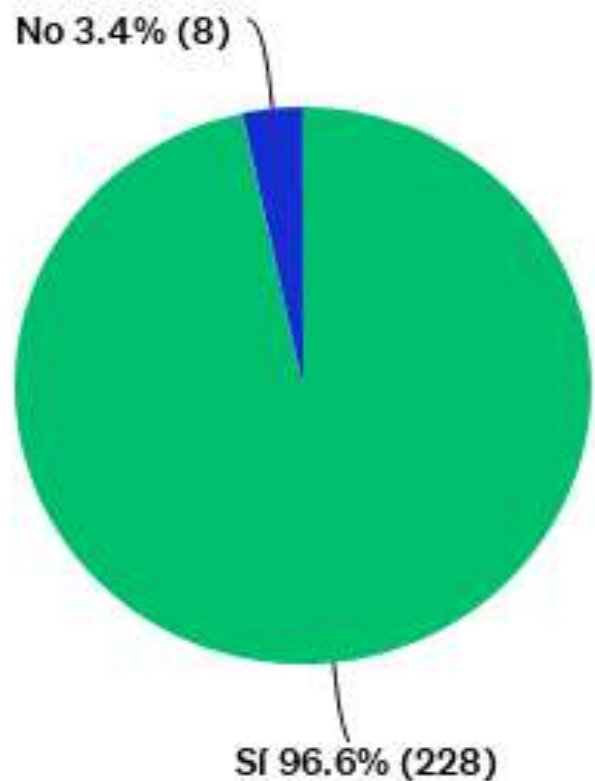
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	2.5% 6	3.0% 7	11.4% 27	19.9% 47	63.1% 149	236	4.38



Duración del proceso



¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

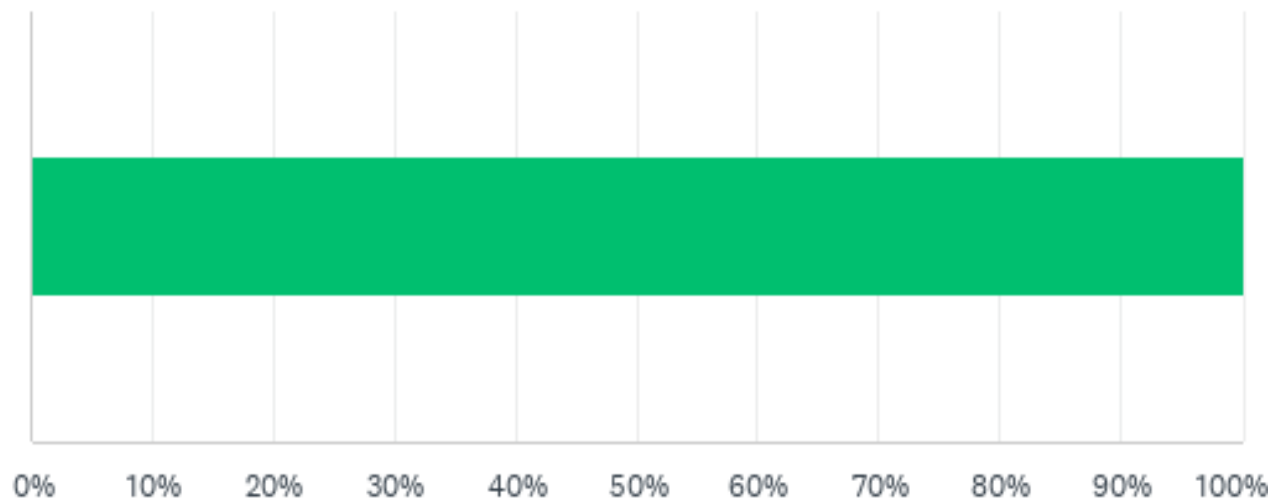


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	96.6%	228
No	3.4%	8
TOTAL		236

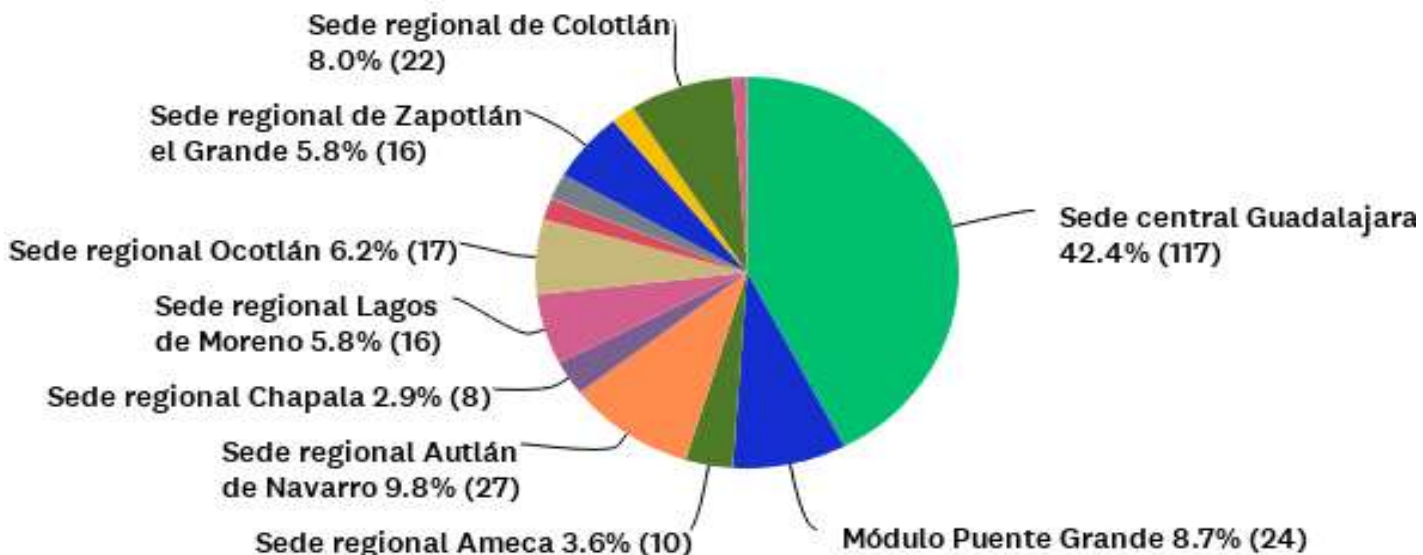
¿Recomendaría la mediación?	SI	NO
2023-A	96.4	3.96
2023-B	89.94	10.06
2023-C	93.46	6.54
2024-A	97.32	2.68
2024-B	96.54	3.46
2024-C	96.32	3.68
2025-A	96.60	3.40

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:

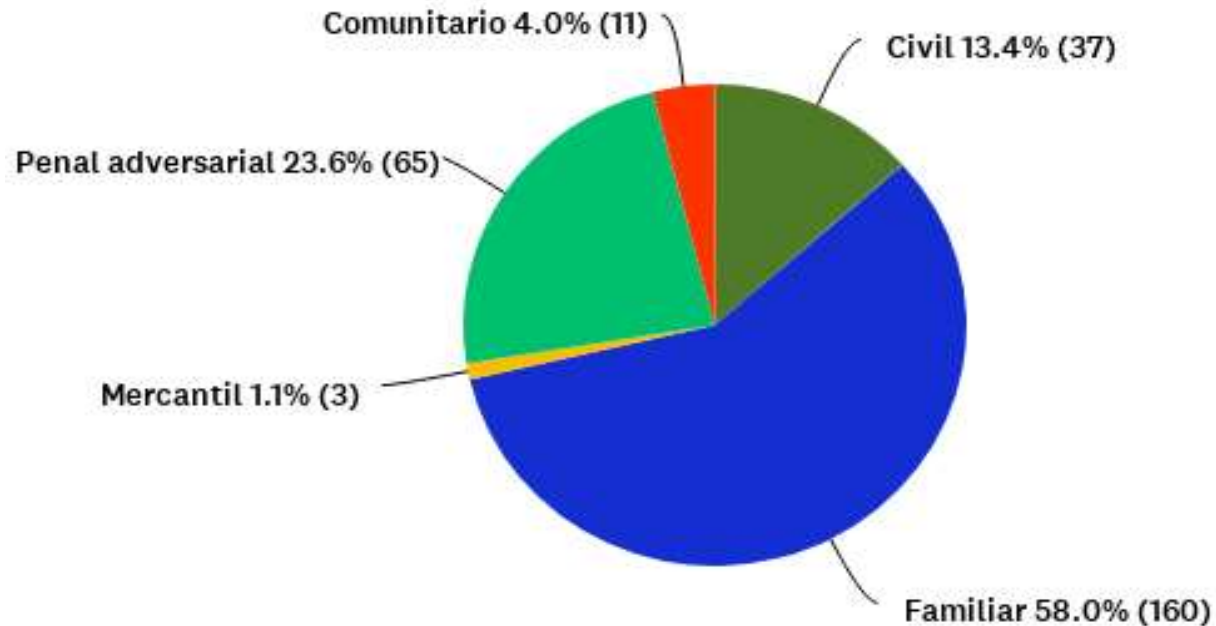


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	42.4%	117
Módulo Puente Grande	8.7%	24
Centro de Justicia para las Mujeres	0.0%	0
Sede regional Ameca	3.6%	10
Sede regional Autlán de Navarro	9.8%	27
Sede regional Chapala	2.9%	8
Sede regional Lagos de Moreno	5.8%	16
Sede regional Ocotlán	6.2%	17
Sede regional Puerto Vallarta	1.8%	5
Sede regional Tepatitlán de Morelos	2.2%	6
Sede regional de Tequila	0.0%	0
Sede regional de Zapotlán el Grande	5.8%	16
Sede regional de Cihuatlán	1.8%	5
Sede regional de Colotlán	8.0%	22
Módulo Ciudad Judicial	0.0%	0
Módulo IPEJAL	0.0%	0
Módulo PPNNA	1.1%	3
TOTAL		276



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	13.4%	37
Familiar	58.0%	160
Mercantil	1.1%	3
Penal (tradicional)	0.0%	0
Penal adversarial	23.6%	65
Comunitario	4.0%	11
Finiquito laboral	0.0%	0
Otra	0.0%	0
TOTAL		276

Se puede observar que el 13.40% de los usuarios encuestados fueron atendidos por asuntos correspondientes a la materia Civil, el 58% son en materia Familiar, el 1.10% son de orden mercantil, el 23.60% obedece al penal adversarial, y únicamente el 4.0% de asuntos comunitarios.