



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos

ESUM-IJA 2025 B

Resultados de la Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos 2025-B

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

Octubre 2025

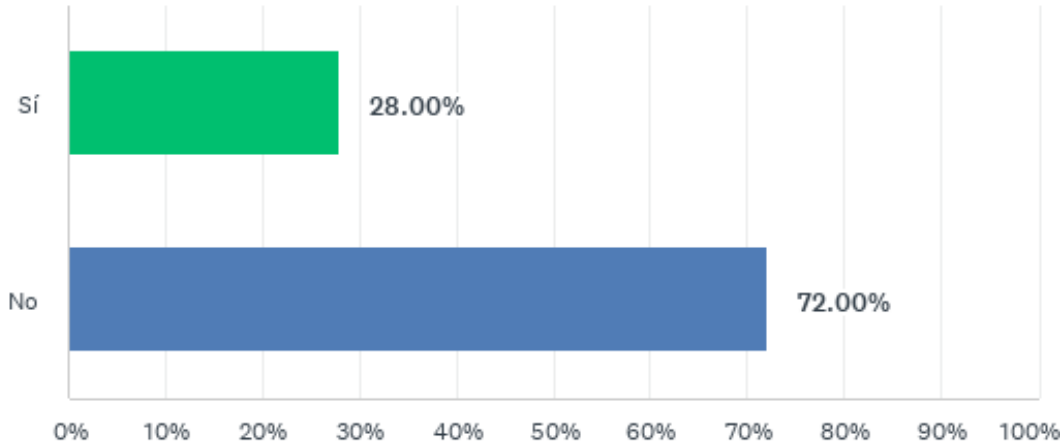
Resumen

- **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 784 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Abril del 2025, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 624 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograrón 250 llamadas efectivas que representa un 31.88% respecto de la muestra total 784 y el 40.06% de las 624 llamadas realizadas.**
- **160 registros no contaban con número telefónico registrado en el Sistema y 374 llamadas no respondieron 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?

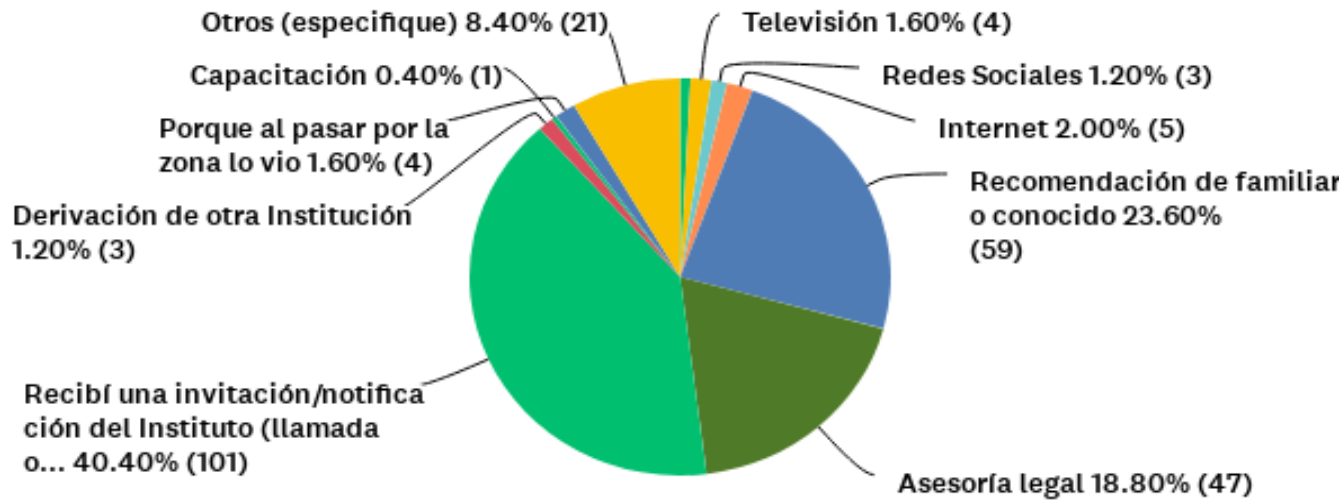


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	28.00%	70
No	72.00%	180
TOTAL		250



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

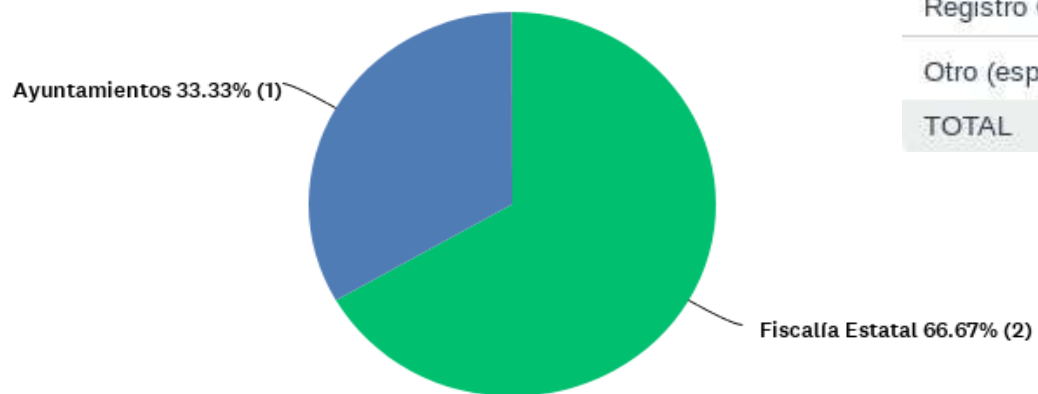
¿Por qué medio se enteró del IJA?



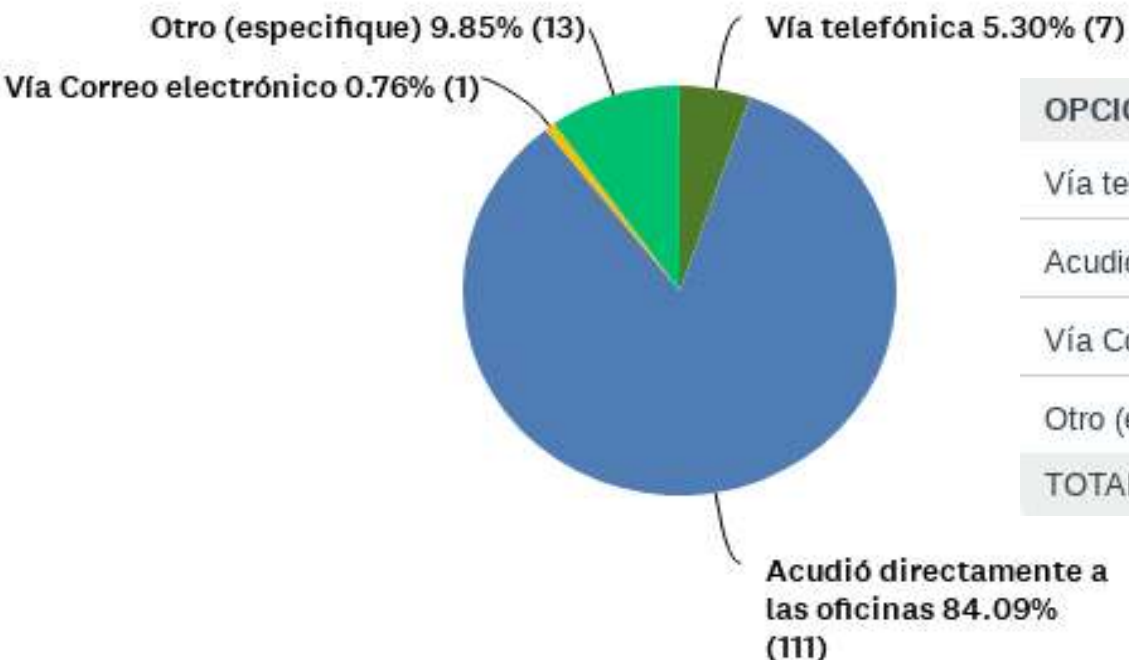
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Radio	0.80% 2
Periódicos e impresos	0.00% 0
Televisión	1.60% 4
Redes Sociales	1.20% 3
Internet	2.00% 5
Recomendación de familiar o conocido	23.60% 59
Asesoría legal	18.80% 47
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	40.40% 101
Derivación de otra Institución	1.20% 3
Eventos	0.00% 0
Capacitación	0.40% 1
Porque al pasar por la zona lo vio	1.60% 4
Otros (especifique)	8.40% 21
TOTAL	250

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Fiscalía Estatal	66.67%	2
PROFECO	0.00%	0
Derechos Humanos	0.00%	0
Ciudad Niñez	0.00%	0
Centro de Justicia para las Mujeres	0.00%	0
Ayuntamientos	33.33%	1
Registro Civil	0.00%	0
Otro (especifique)	0.00%	0
TOTAL		3



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



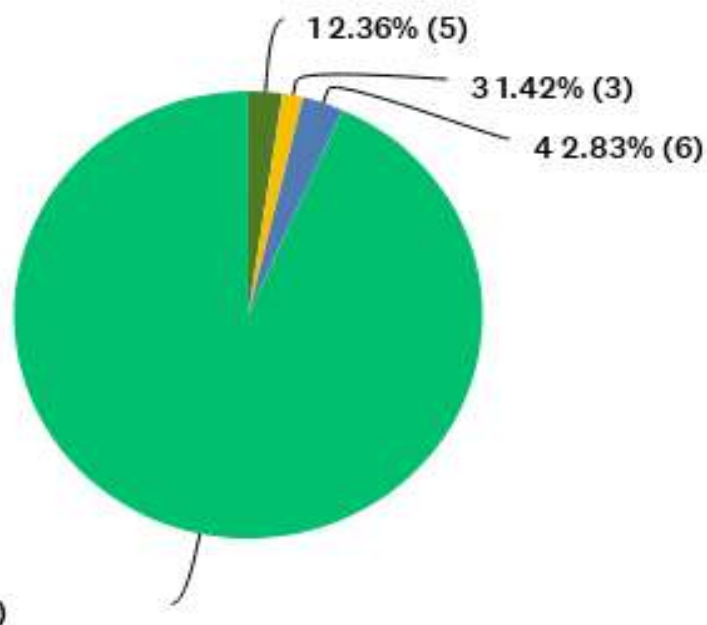
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	5.30%	7
Acudió directamente a las oficinas	84.09%	111
Vía Correo electrónico	0.76%	1
Otro (especifique)	9.85%	13
TOTAL		132



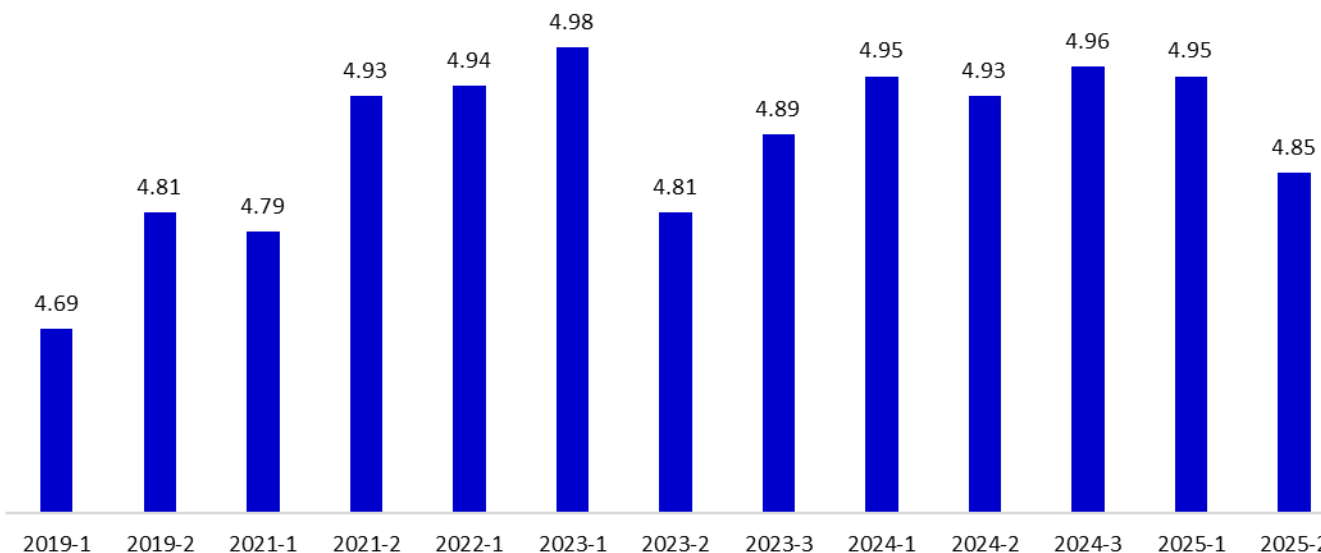
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

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
☆	2.36%	0.00%	1.42%	2.83%	93.40%		
	5	0	3	6	198	212	4.85



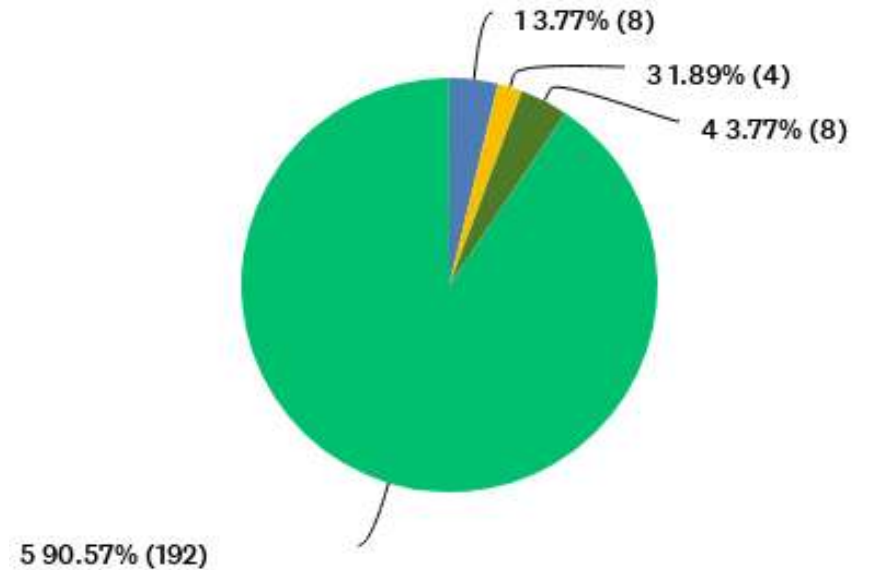
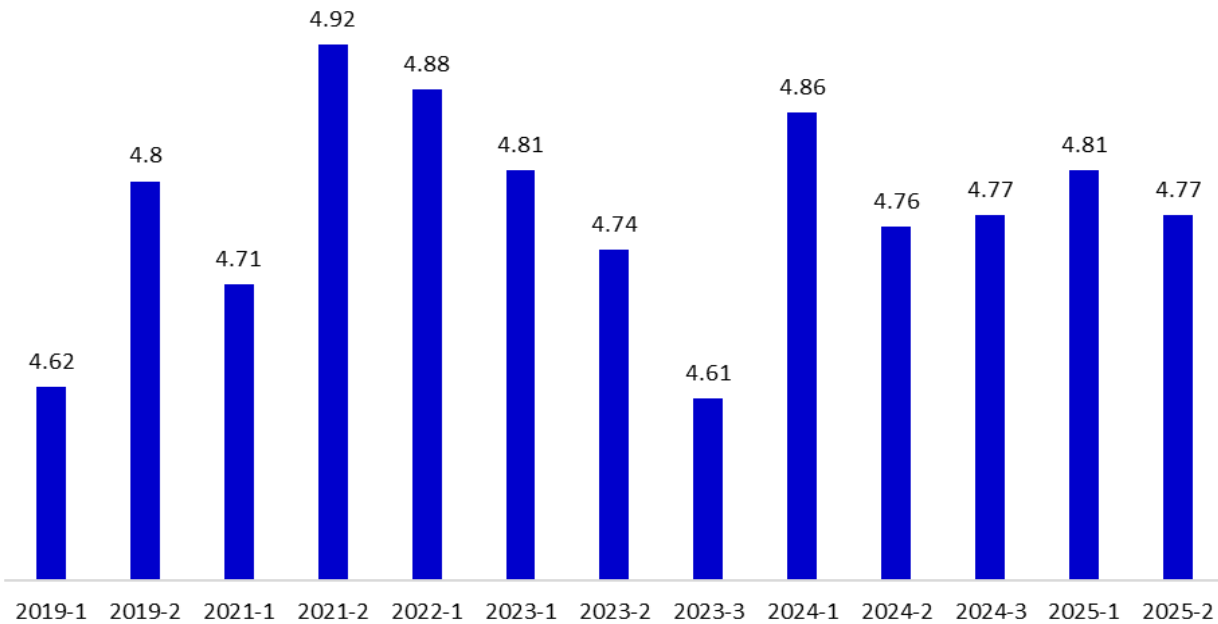
Percepción de recepción





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

Percepción del mediador



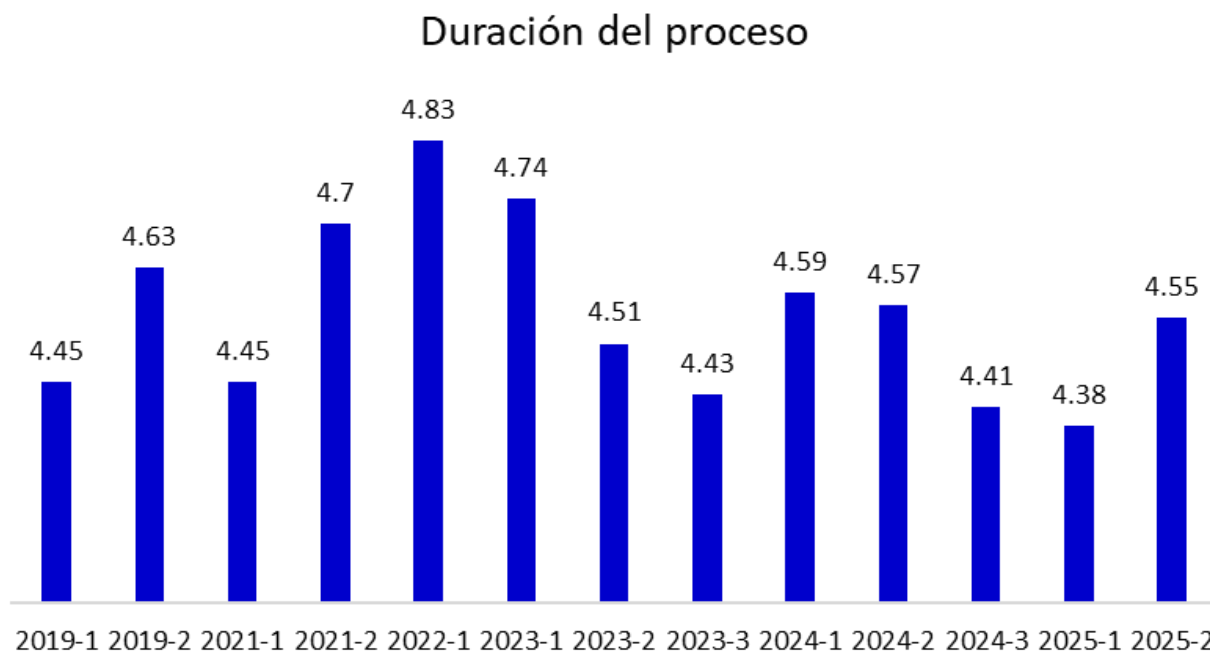
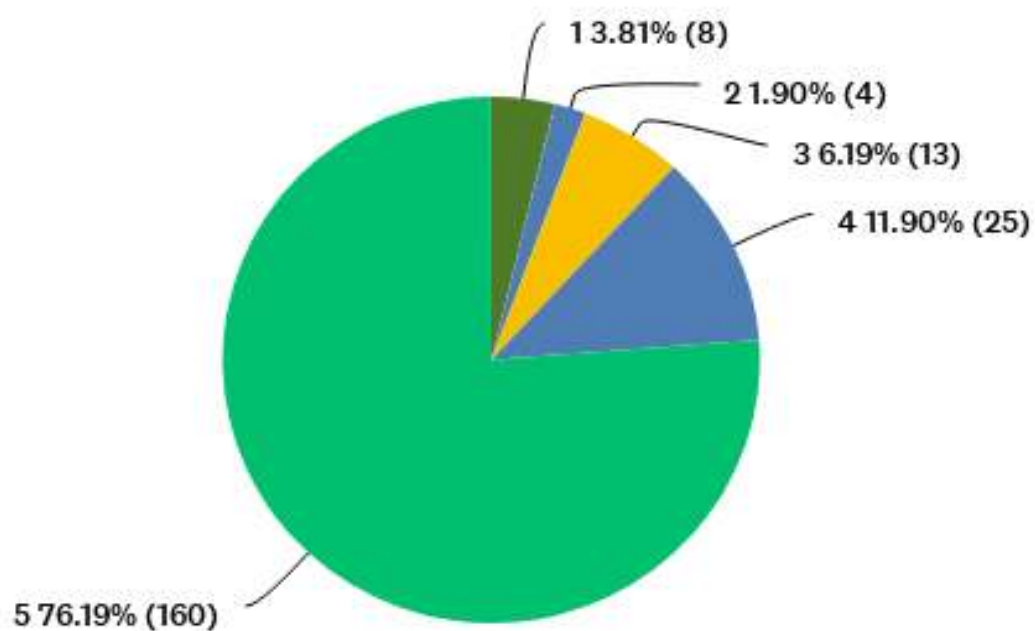
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	3.77%	0.00%	1.89%	3.77%	90.57%		
	8	0	4	8	192	212	4.77



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
☆	3.81%	1.90%	6.19%	11.90%	76.19%		
	8	4	13	25	160	210	4.55

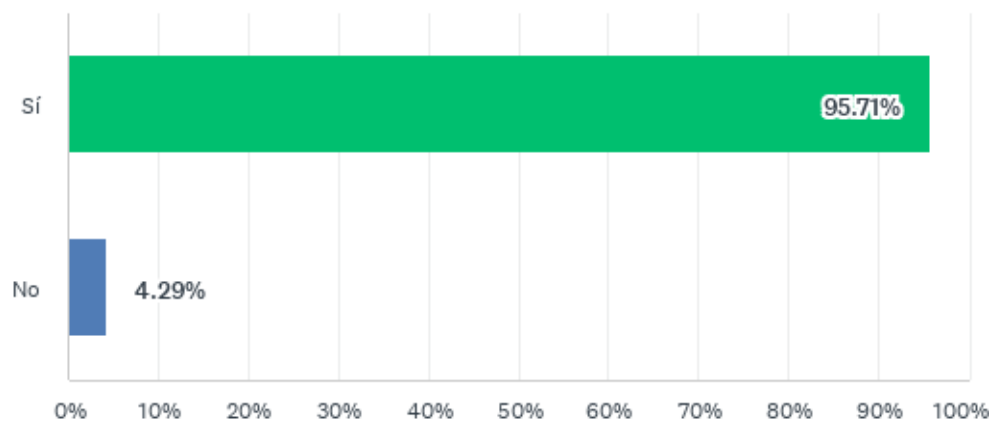




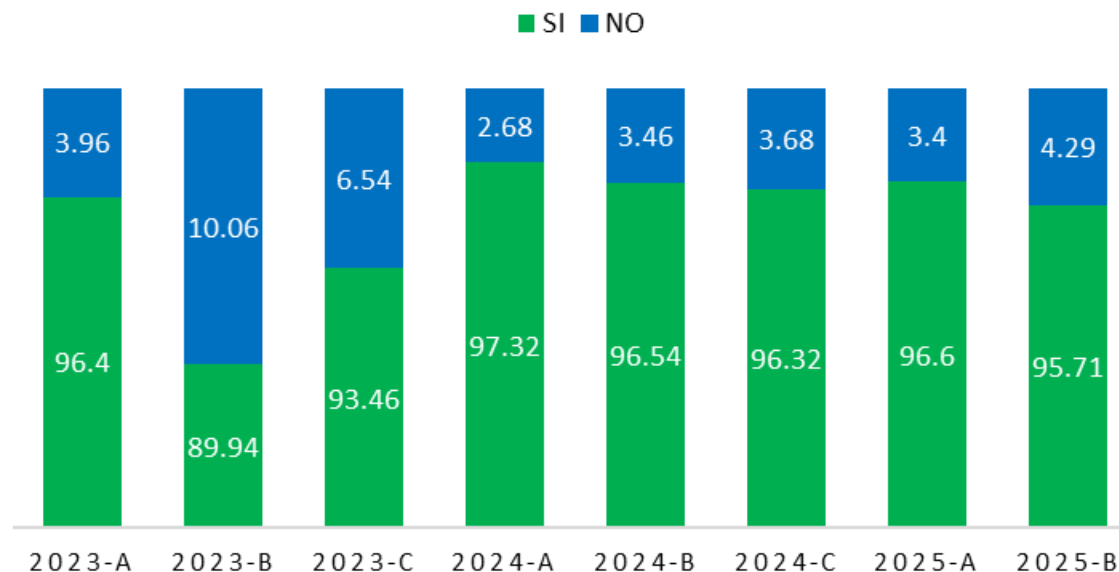
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	95.71%	201
No	4.29%	9
TOTAL		210

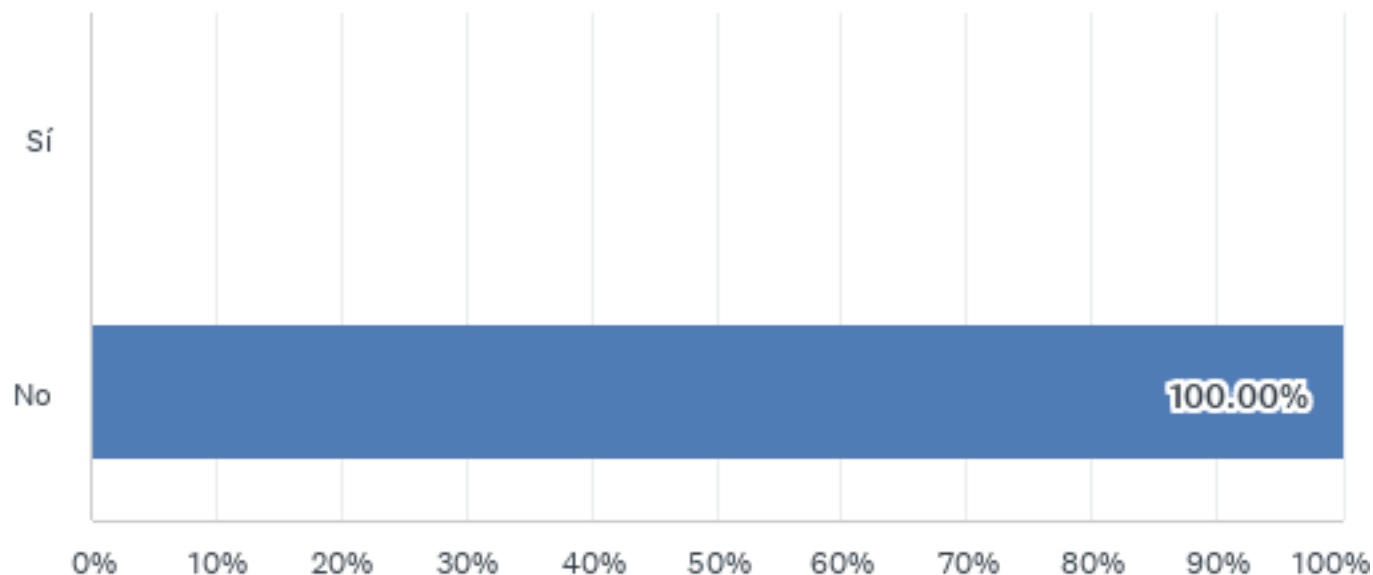


¿RECOMENDARÍA LA MEDIACIÓN?



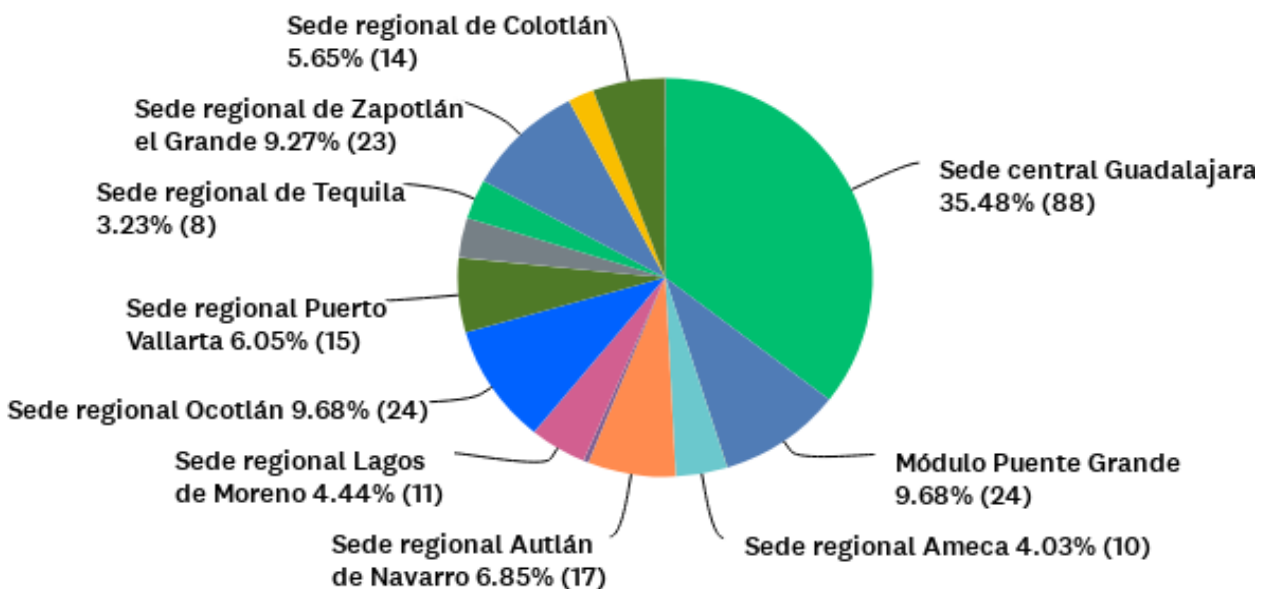
En algún momento, ¿algún servidor público del Instituto le pidió una contraprestación económica?

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:

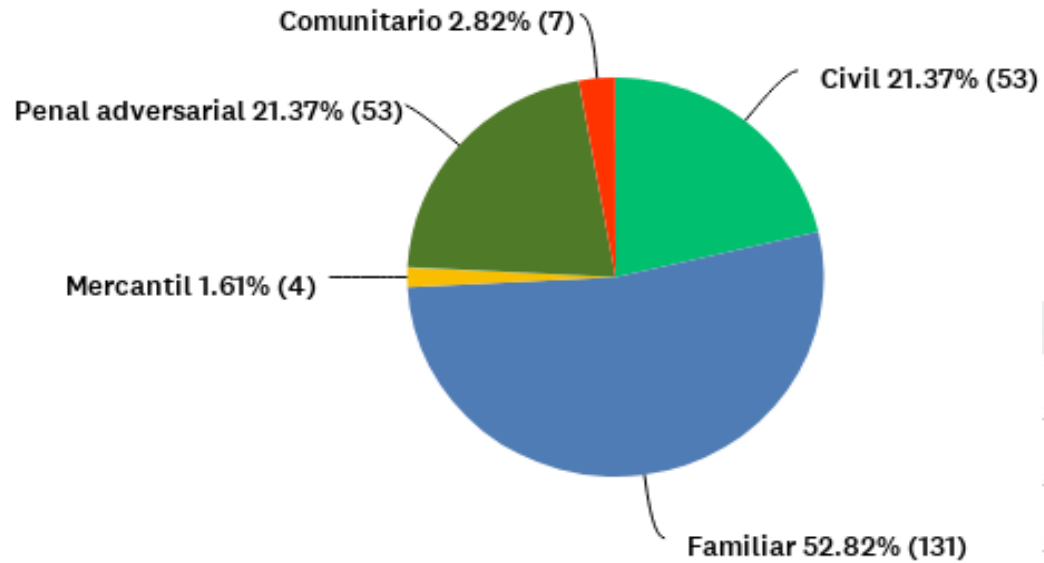


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	35.48%	88
Módulo Puente Grande	9.68%	24
Centro de Justicia para las Mujeres	0.00%	0
Sede regional Ameca	4.03%	10
Sede regional Autlán de Navarro	6.85%	17
Sede regional Chapala	0.40%	1
Sede regional Lagos de Moreno	4.44%	11
Sede regional Ocotlán	9.68%	24
Sede regional Puerto Vallarta	6.05%	15
Sede regional Tepatitlán de Morelos	3.23%	8
Sede regional de Tequila	3.23%	8
Sede regional de Zapotlán el Grande	9.27%	23
Sede regional de Cihuatlán	2.02%	5
Sede regional de Colotlán	5.65%	14
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.00%	0
Módulo PPNA	0.00%	0
TOTAL		248



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	21.37%	53
Familiar	52.82%	131
Mercantil	1.61%	4
Penal (tradicional)	0.00%	0
Penal adversarial	21.37%	53
Comunitario	2.82%	7
Finiquito laboral	0.00%	0
Otra	0.00%	0
TOTAL		248