



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025



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

Resultados de la Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

Diciembre 2025



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

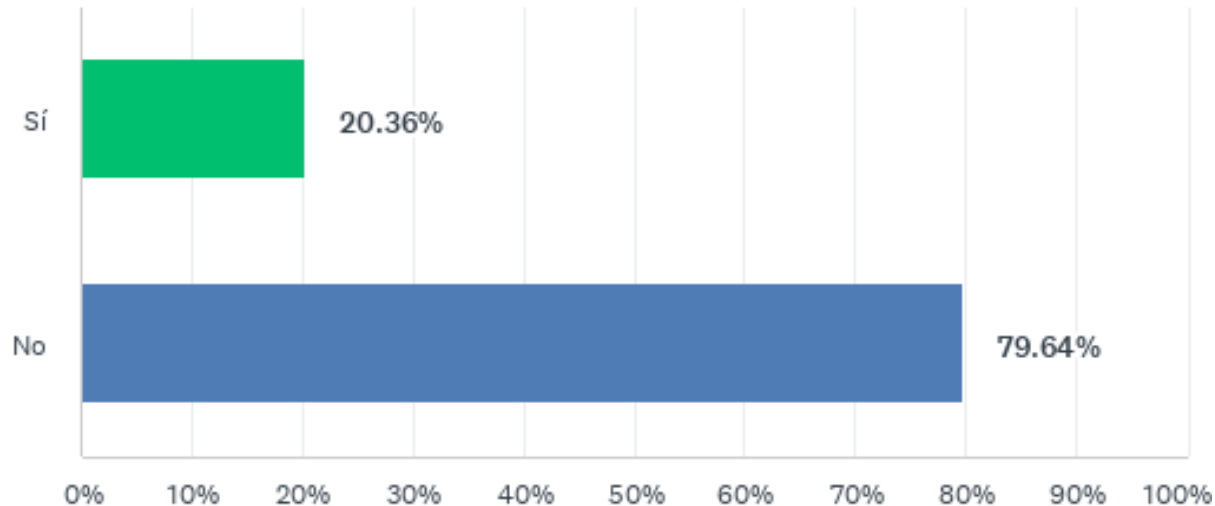
Resumen

- **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 862 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Junio del 2025, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 679 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.**
- **Se lograrón 221 llamadas efectivas que representa un 21.63% respecto de la muestra total 862 y el 32.54% de las 679 llamadas realizadas.**
- **183 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema, 392 llamadas no respondieron después de varios intentos y en el caso de 66 mandaron a buzón directamente.**



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

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

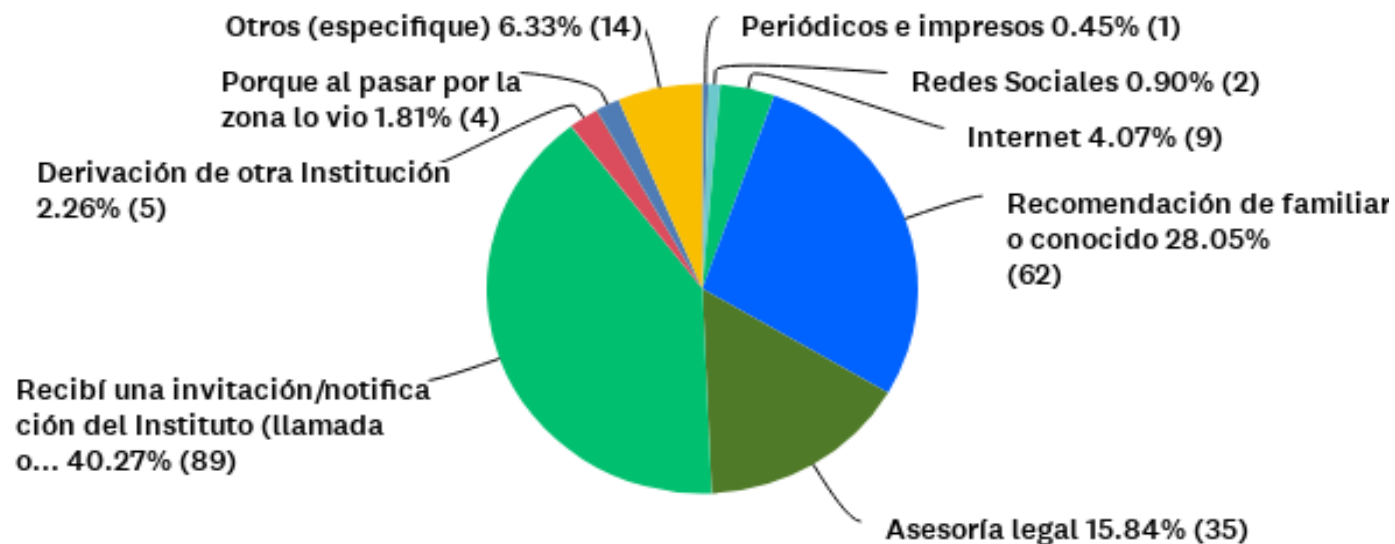


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	20.36%	45
No	79.64%	176
TOTAL		221



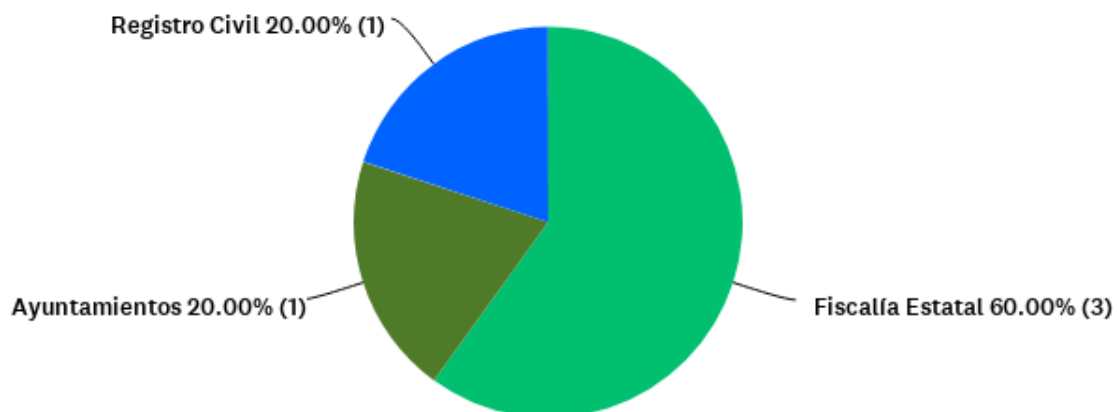
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

¿Por qué medio se enteró del IJA?



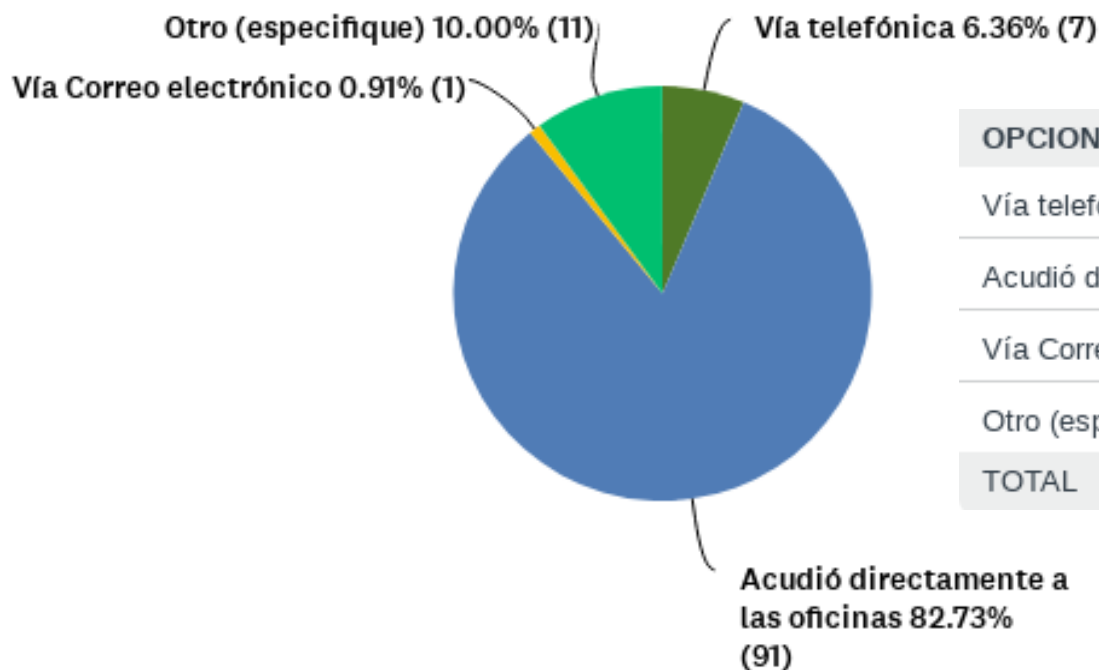
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Radio	0.00% 0
Periódicos e impresos	0.45% 1
Televisión	0.00% 0
Redes Sociales	0.90% 2
Internet	4.07% 9
Recomendación de familiar o conocido	28.05% 62
Asesoría legal	15.84% 35
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	40.27% 89
Derivación de otra Institución	2.26% 5
Eventos	0.00% 0
Capacitación	0.00% 0
Porque al pasar por la zona lo vio	1.81% 4
Otros (especifique)	6.33% 14
TOTAL	221

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Fiscalía Estatal	60.00%	3
PROFECO	0.00%	0
Derechos Humanos	0.00%	0
Ciudad Niñez	0.00%	0
Centro de Justicia para las Mujeres	0.00%	0
Ayuntamientos	20.00%	1
Registro Civil	20.00%	1
Otro (especifique)	0.00%	0
TOTAL		5

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



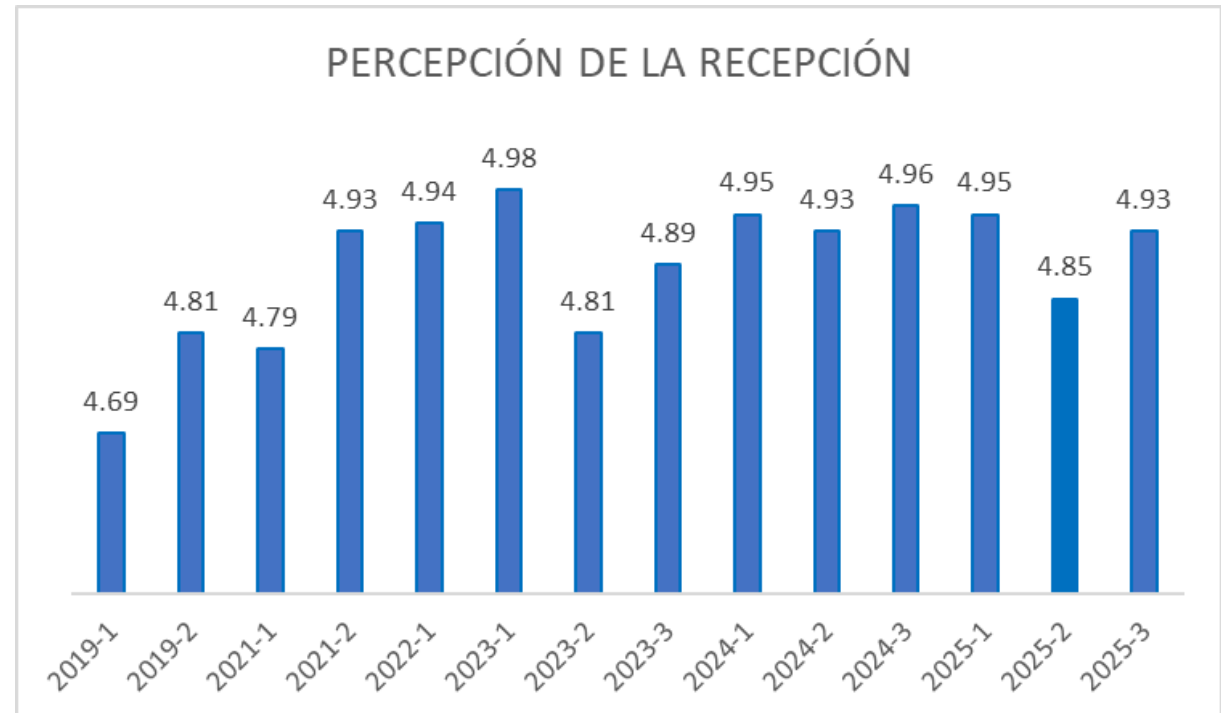
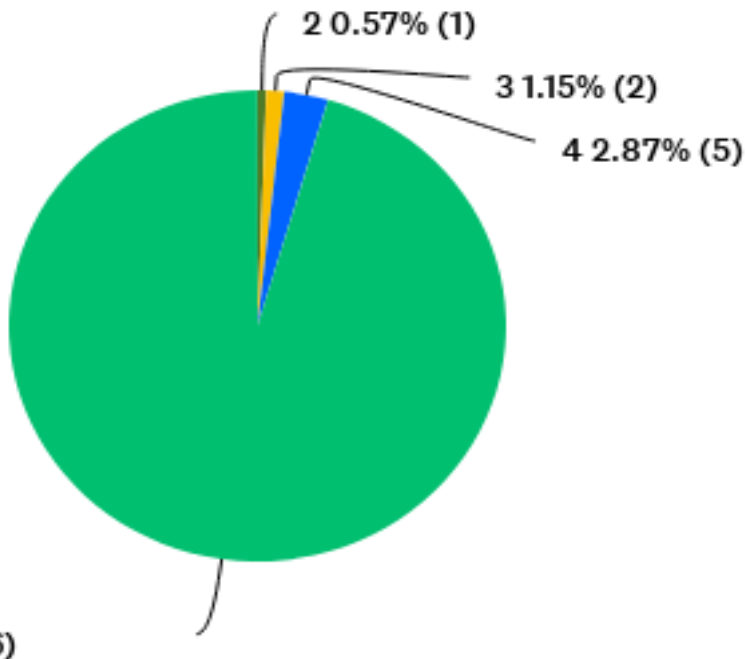
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Vía telefónica	6.36%	7
Acudió directamente a las oficinas	82.73%	91
Vía Correo electrónico	0.91%	1
Otro (especifique)	10.00%	11
TOTAL		110



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

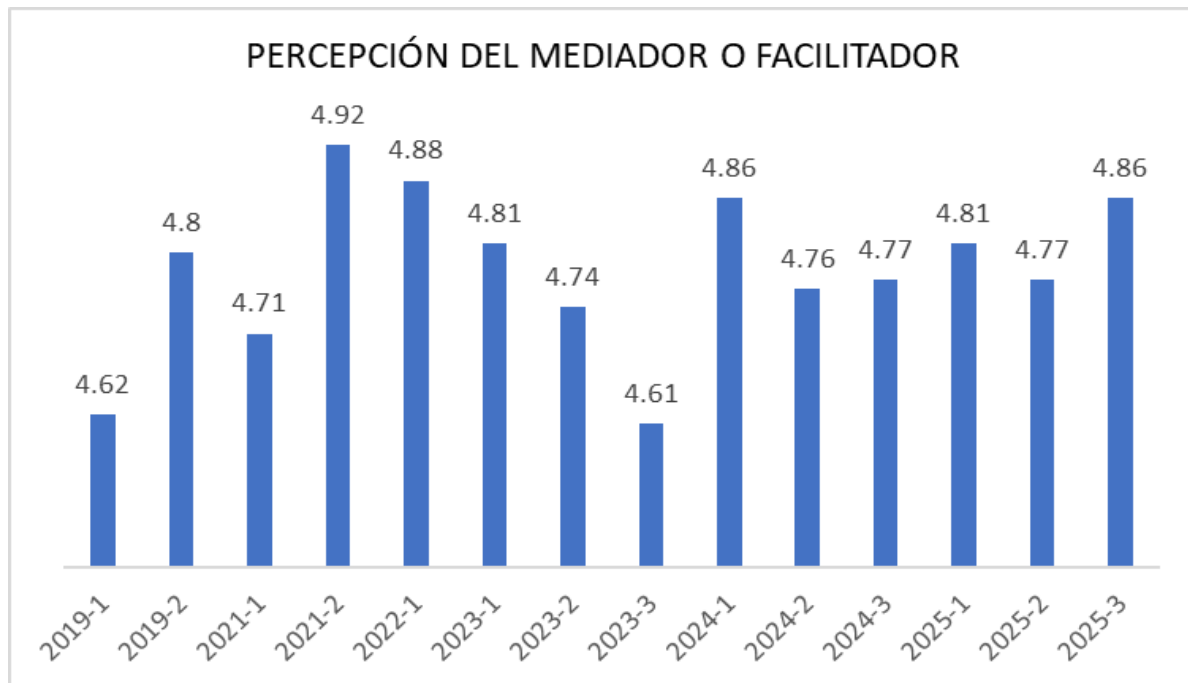
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal de recepción que lo atendió cuando ingresó al Instituto?

	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.00%	0.57%	1.15%	2.87%	95.40%	174	4.93
	0	1	2	5	166		

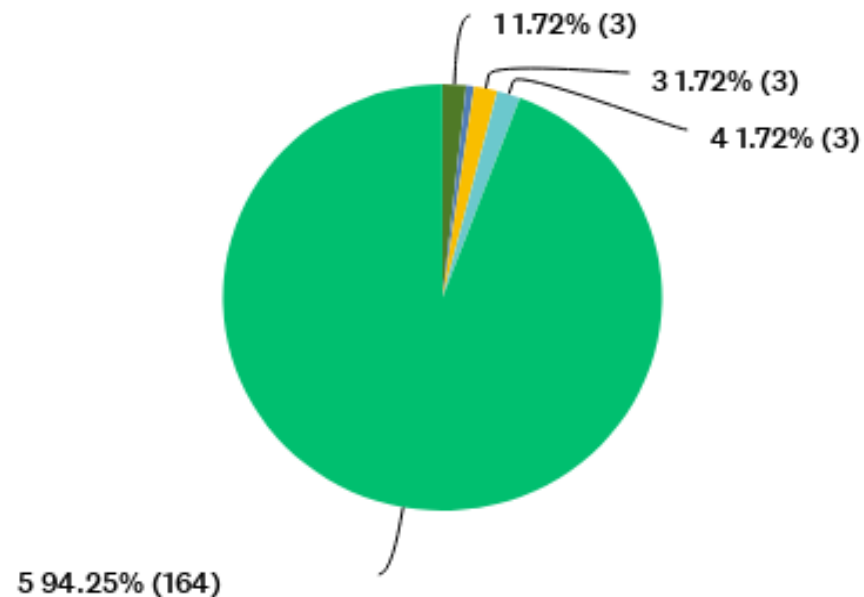


5 95.40% (166)

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



	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	1.72%	0.57%	1.72%	1.72%	94.25%	174	4.86
	3	1	3	3	164		

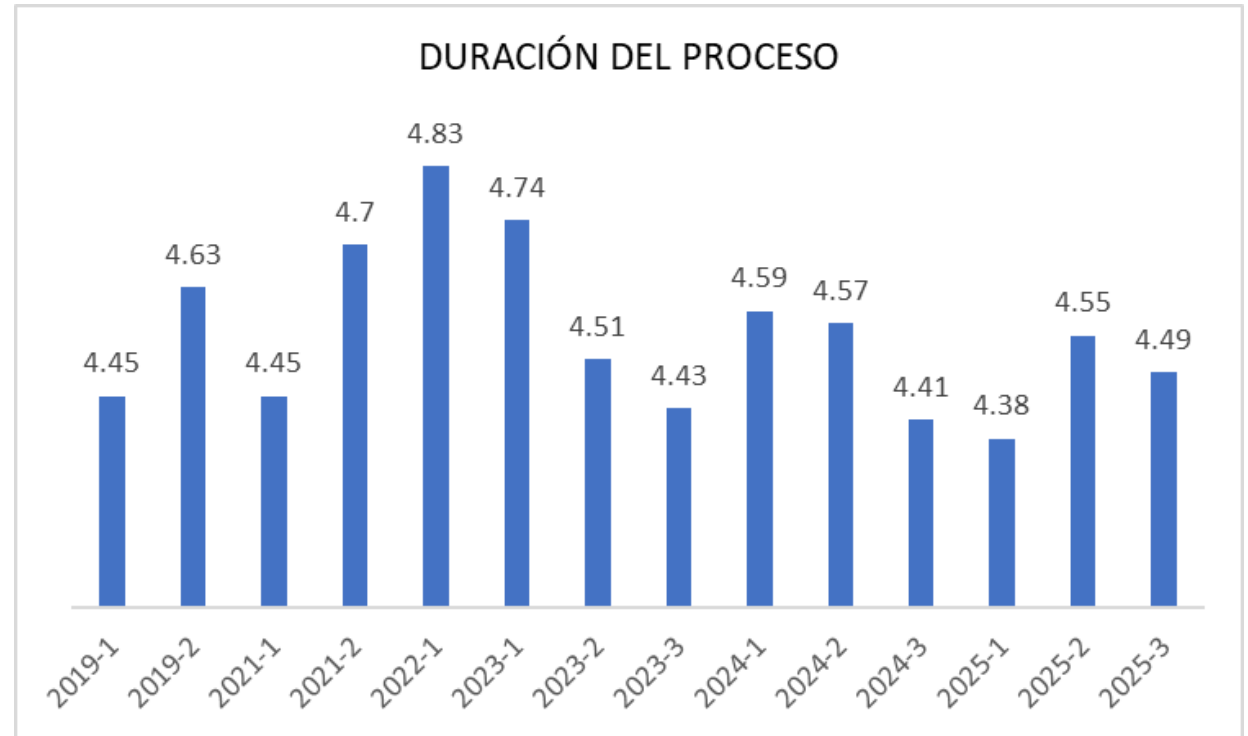
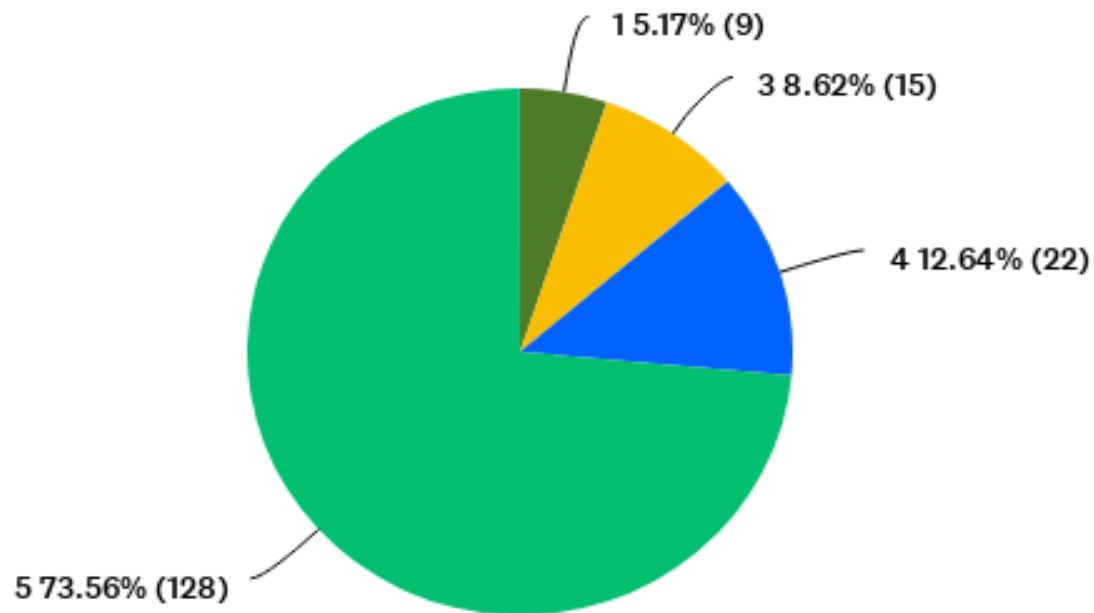




INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

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
☆	5.17%	0.00%	8.62%	12.64%	73.56%	174	4.49
	9	0	15	22	128		

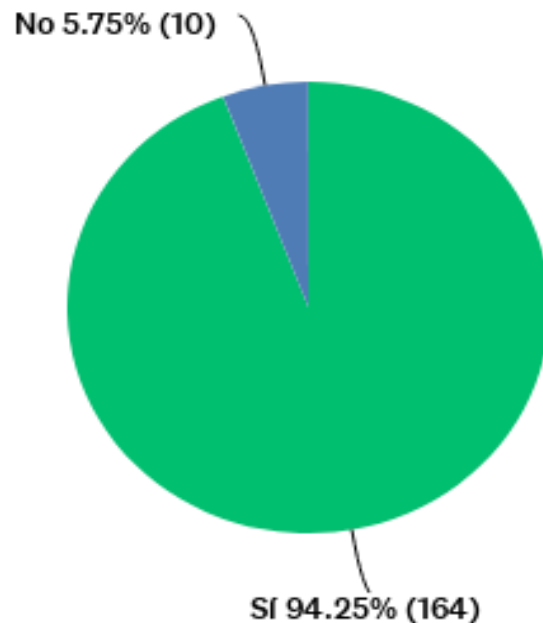




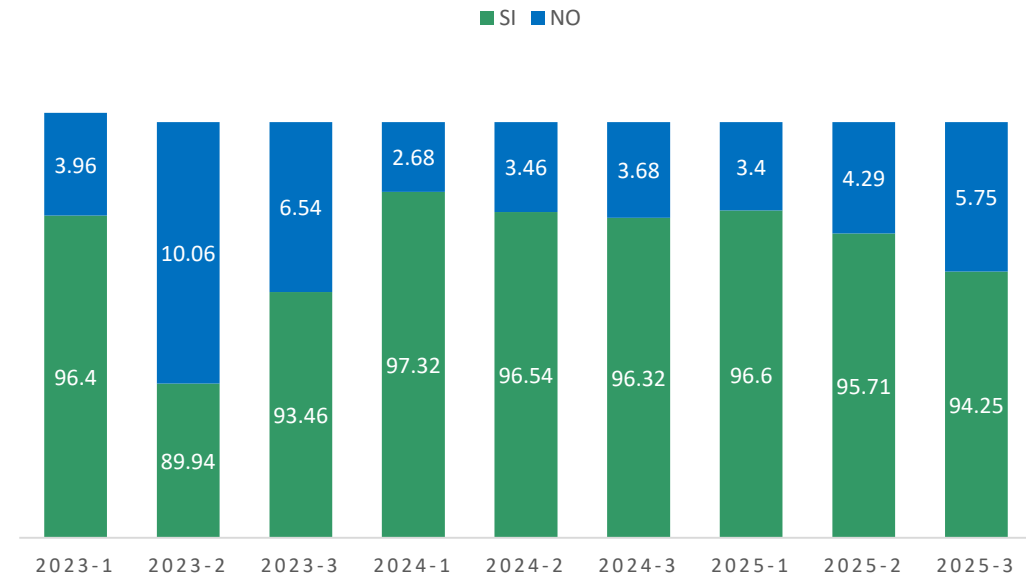
INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	94.25%	164
No	5.75%	10
TOTAL		174



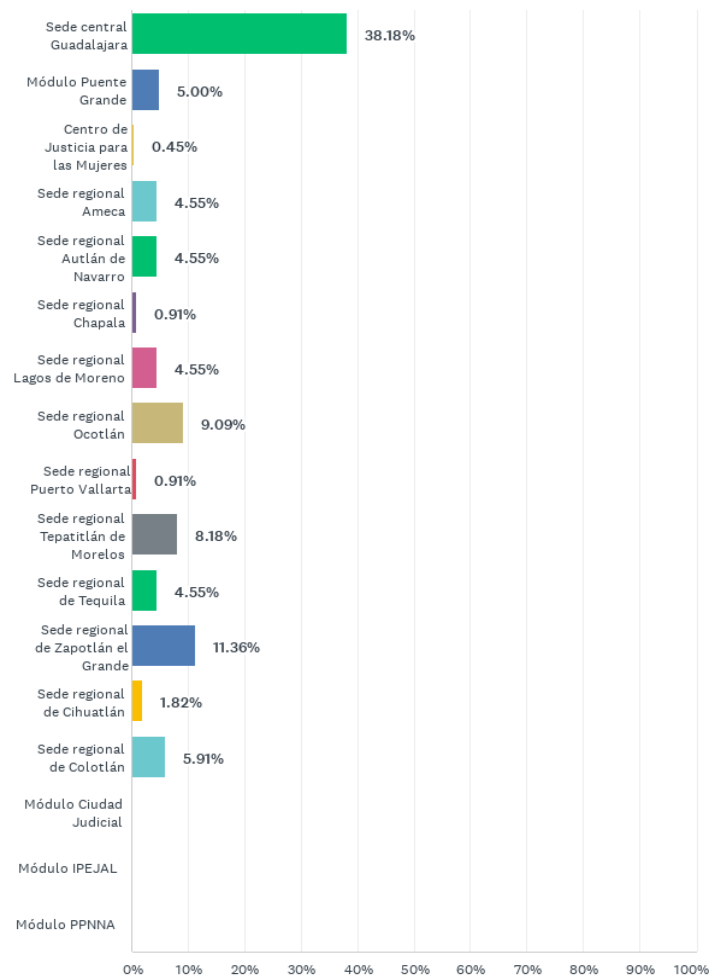
RECOMENDARÍA LA MEDIACIÓN





INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

Sede o módulo donde se abrió el expediente:

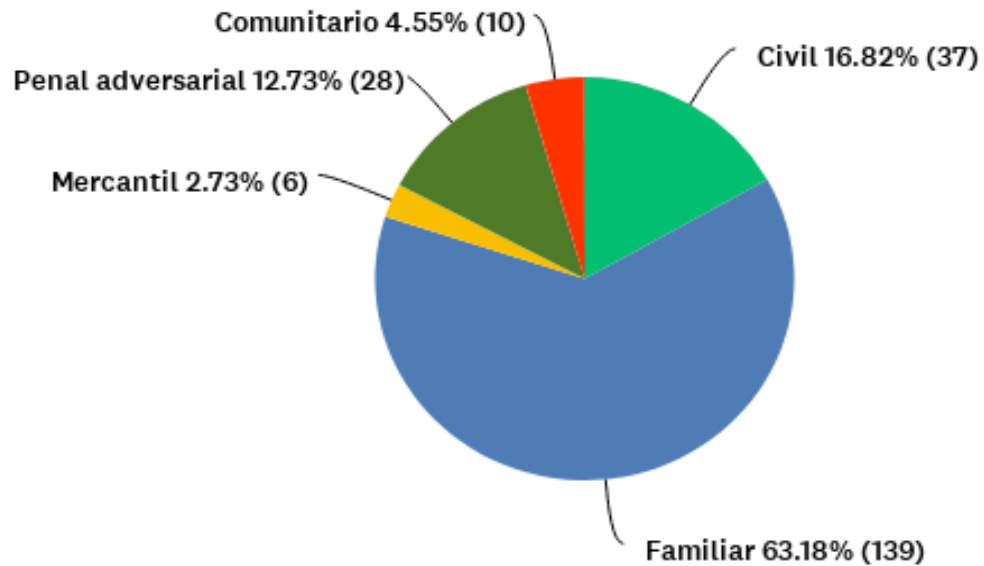


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	38.18%	84
Módulo Puente Grande	5.00%	11
Centro de Justicia para las Mujeres	0.45%	1
Sede regional Ameca	4.55%	10
Sede regional Autlán de Navarro	4.55%	10
Sede regional Chapala	0.91%	2
Sede regional Lagos de Moreno	4.55%	10
Sede regional Ocotlán	9.09%	20
Sede regional Puerto Vallarta	0.91%	2
Sede regional Tepatitlán de Morelos	8.18%	18
Sede regional de Tequila	4.55%	10
Sede regional de Zapotlán el Grande	11.36%	25
Sede regional de Cihuatlán	1.82%	4
Sede regional de Colotlán	5.91%	13
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.00%	0
Módulo PPNNA	0.00%	0
TOTAL		220



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2025

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Civil	16.82%	37
Familiar	63.18%	139
Mercantil	2.73%	6
Penal (tradicional)	0.00%	0
Penal adversarial	12.73%	28
Comunitario	4.55%	10
Finiquito laboral	0.00%	0
Otra	0.00%	0
TOTAL		220