



IJA

GOBIERNO DE JALISCO
PODER JUDICIAL

INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA
DEL ESTADO DE JALISCO



Encuesta de Satisfacción
de Usuarios de Métodos

ESUM-IJA 2026 A

Resultados de la Decimoquinta Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

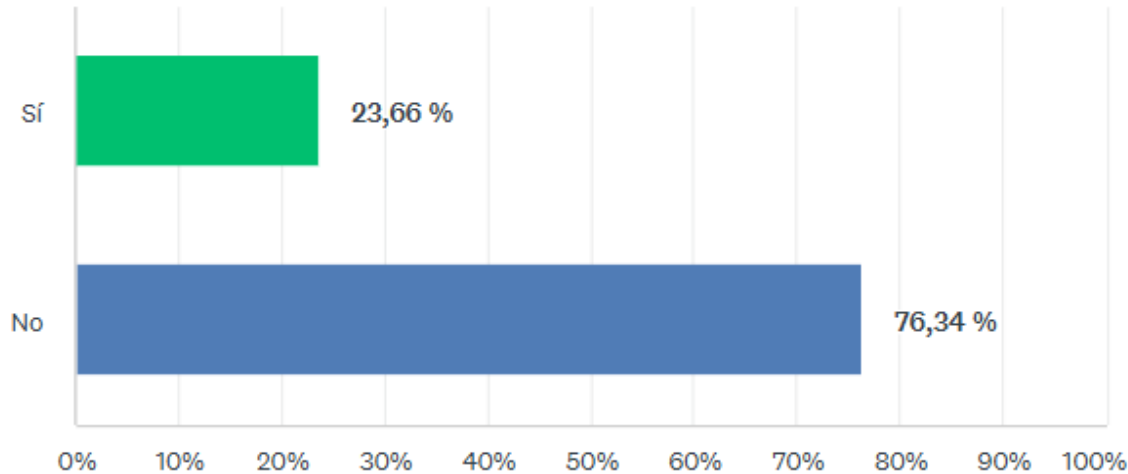
Abril 2026



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 1,068 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de Octubre del 2025, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se intentó contactar a 832 usuarios que contaban con datos suficientes para contactar.
- Se lograron 262 llamadas efectivas que representa un 24.53% respecto de la muestra total 1,068 y el 31.49% de los 832 usuarios con datos de contacto.
- 236 registros no contaban con número telefónico registrado en el sistema; 570 no respondieron.

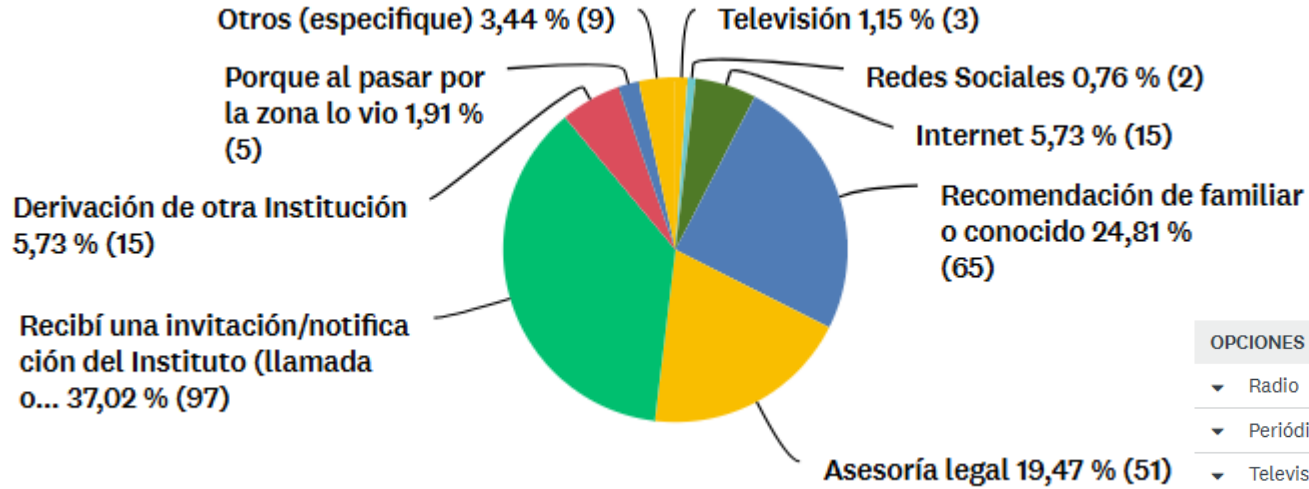
Previo a acudir al IJA o recibir invitación, ¿Usted había escuchado sobre el Instituto de Justicia Alternativa?



Del total de usuarios encuestados, el 23.66% manifestaron que ya conocían el Instituto de Justicia Alternativa antes de iniciar su proceso, mientras que el 76.34% de los usuarios manifestaron que no lo conocían.

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Sí	23,66 %	62
▼ No	76,34 %	200
TOTAL		262

¿Por qué medio se enteró del IJA?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Radio	0,00 % 0
Periódicos e impresos	0,00 % 0
Televisión	1,15 % 3
Redes Sociales	0,76 % 2
Internet	5,73 % 15
Recomendación de familiar o conocido	24,81 % 65
Asesoría legal	19,47 % 51
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	37,02 % 97
Derivación de otra Institución	5,73 % 15
Eventos	0,00 % 0
Capacitación	0,00 % 0
Porque al pasar por la zona lo vio	1,91 % 5
Otros (especifique)	Respuestas 3,44 % 9
TOTAL	262

En caso de haber sido derivado: ¿Cuál institución?



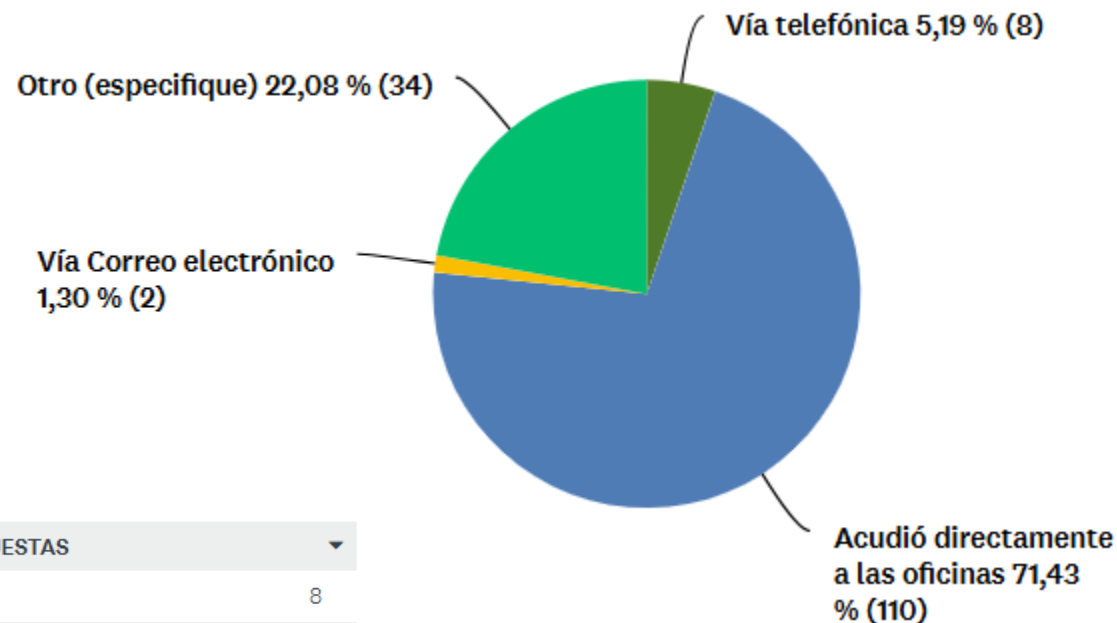
Sobre los usuarios que comentaron que fueron derivados de alguna institución.

- En esta ocasión el 100% fueron enviados por Fiscalía Estatal.

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Fiscalía Estatal	100,00 % 15
▼ PROFECO	0,00 % 0
▼ Derechos Humanos	0,00 % 0
▼ Ciudad Niñez	0,00 % 0
▼ Centro de Justicia para las Mujeres	0,00 % 0
▼ Ayuntamientos	0,00 % 0
▼ Registro Civil	0,00 % 0
▼ Otro (especifique)	Respuestas 0,00 % 0
TOTAL	15

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

Un 71.43% de los usuarios encuestados solicitó requisitos de manera presencial, 5.19% por línea telefónica y un 22.08% por otro medio, en esta caso la información se las proporciono algún abogado o un familiar o amistad, que previamente había acudido al IJA.

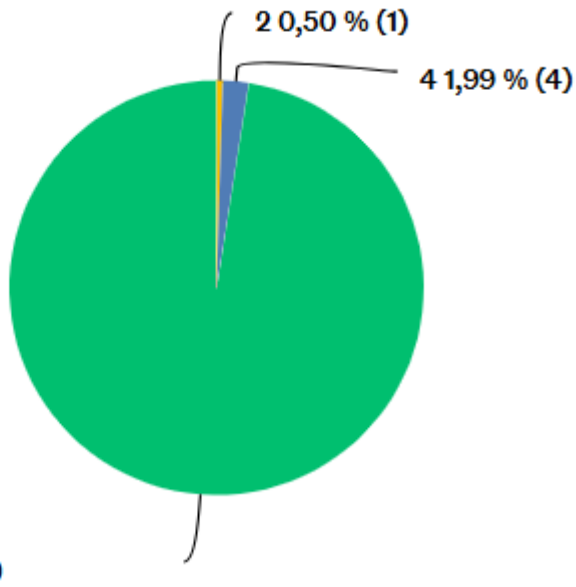


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Vía telefónica <small>En caso de haber sido derivado: ¿C...</small>	5,19 % 8
▼ Acudió directamente a las oficinas	71,43 % 110
▼ Vía Correo electrónico	1,30 % 2
▼ Otro (especifique)	Respuestas 22,08 % 34
TOTAL	154

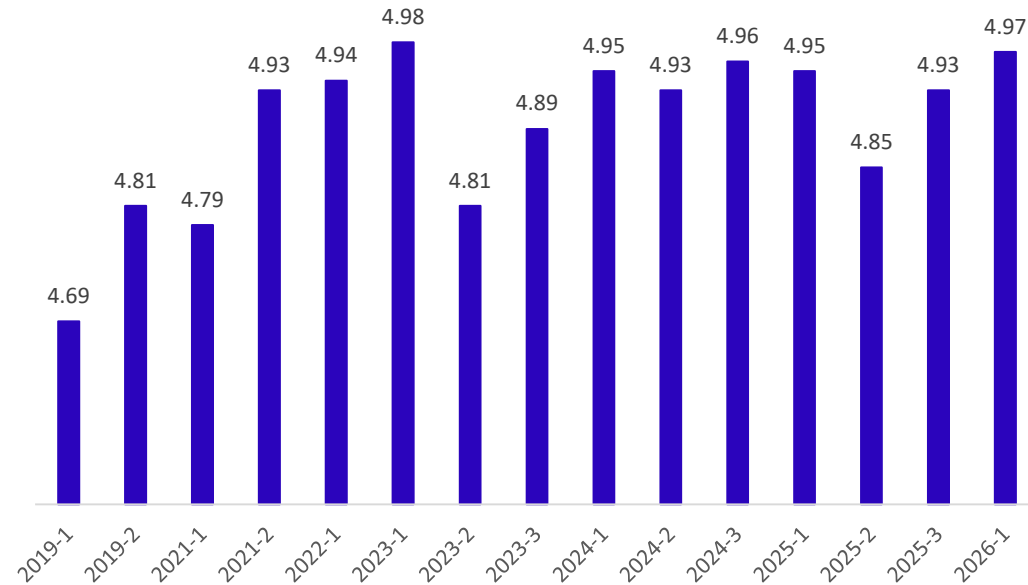


En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal de recepción que lo atendió cuando ingresó al Instituto?

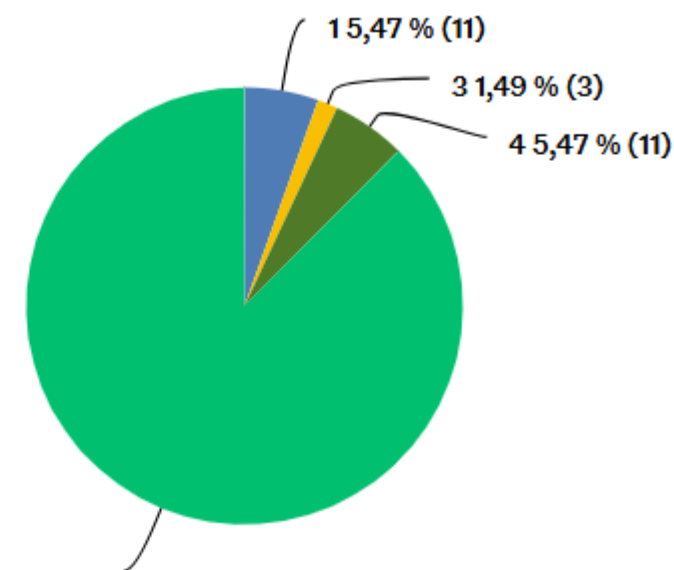
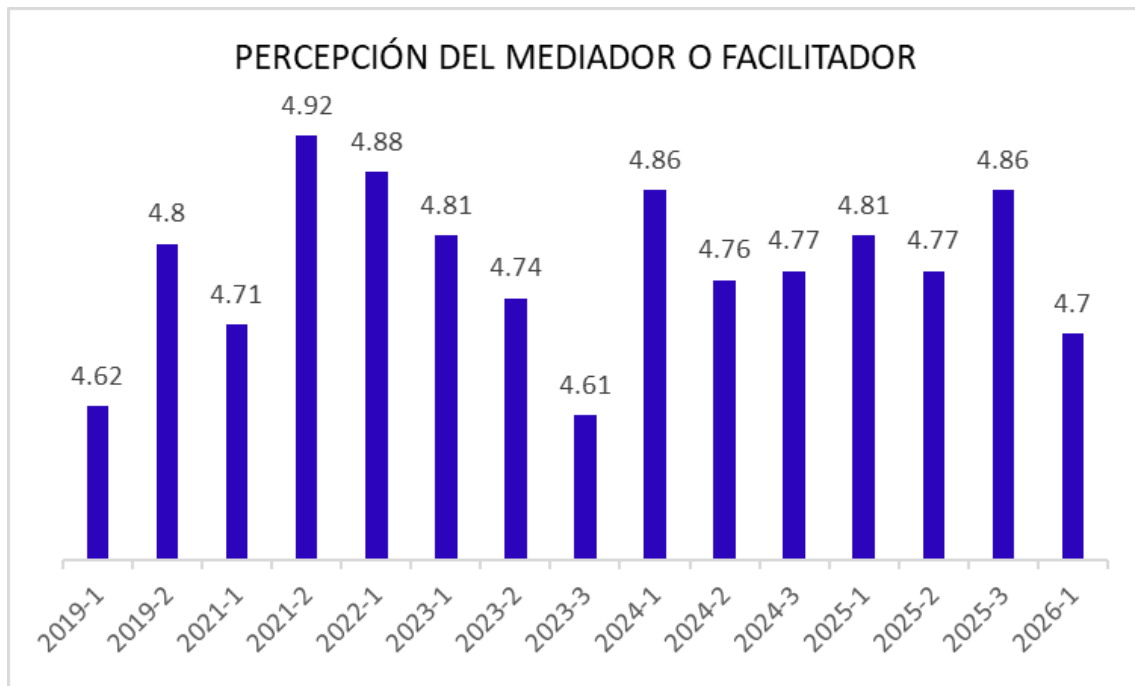
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0,00 % 0	0,50 % 1	0,00 % 0	1,99 % 4	97,51 % 196	201	4,97



PERCEPCIÓN DE LA RECEPCIÓN



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

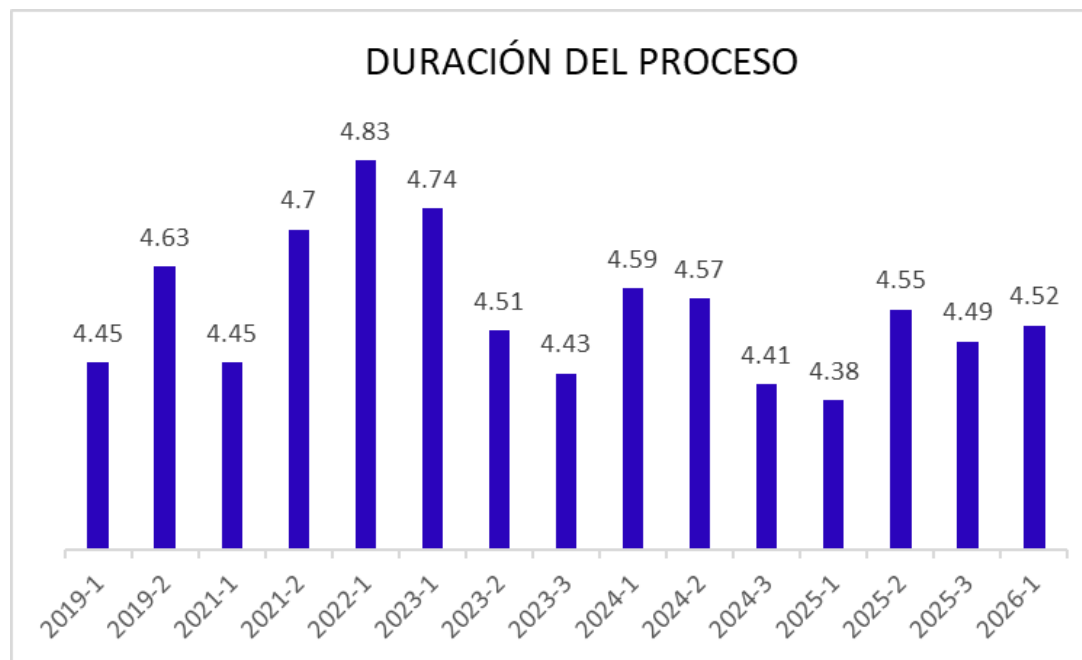
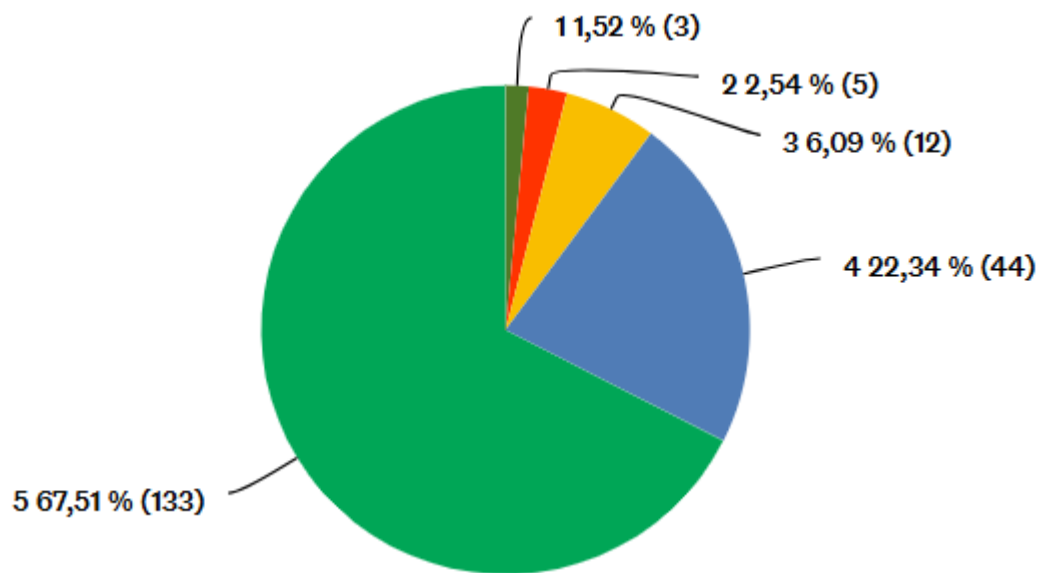


	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	5,47 % 11	0,00 % 0	1,49 % 3	5,47 % 11	87,56 % 176	201	4,70

5 87,56 % (176)

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

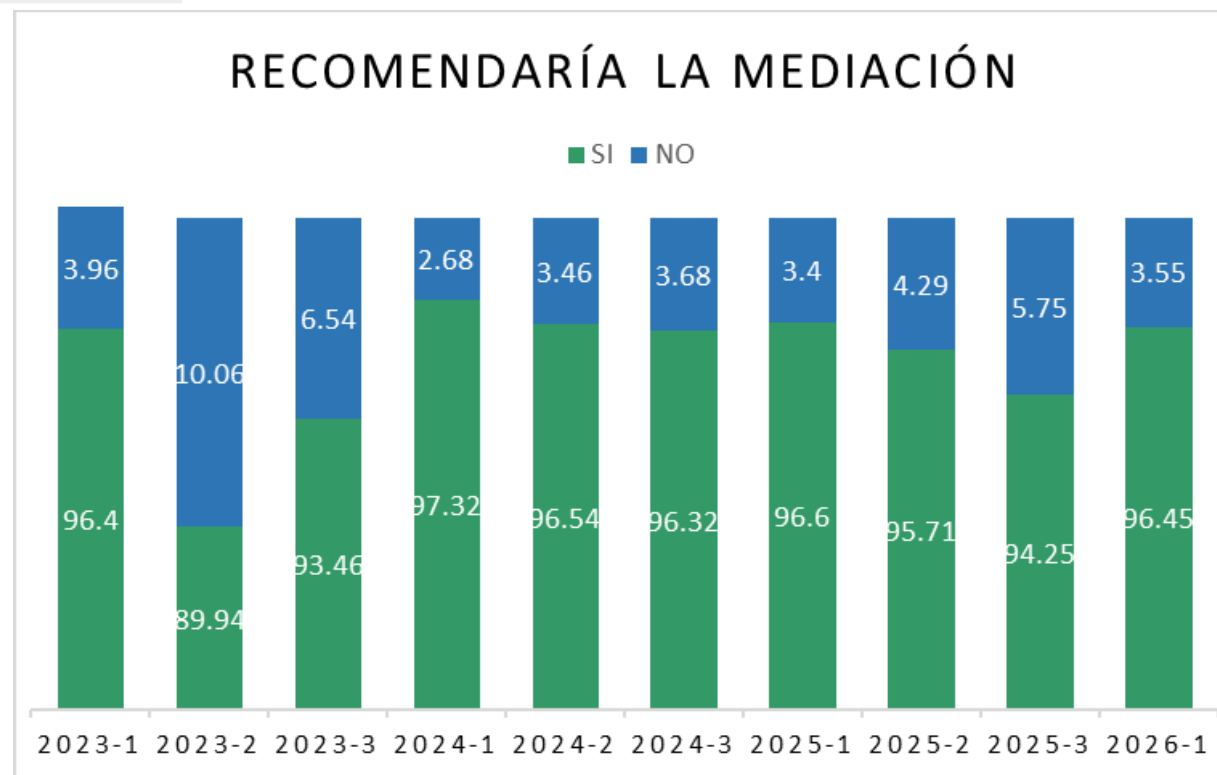
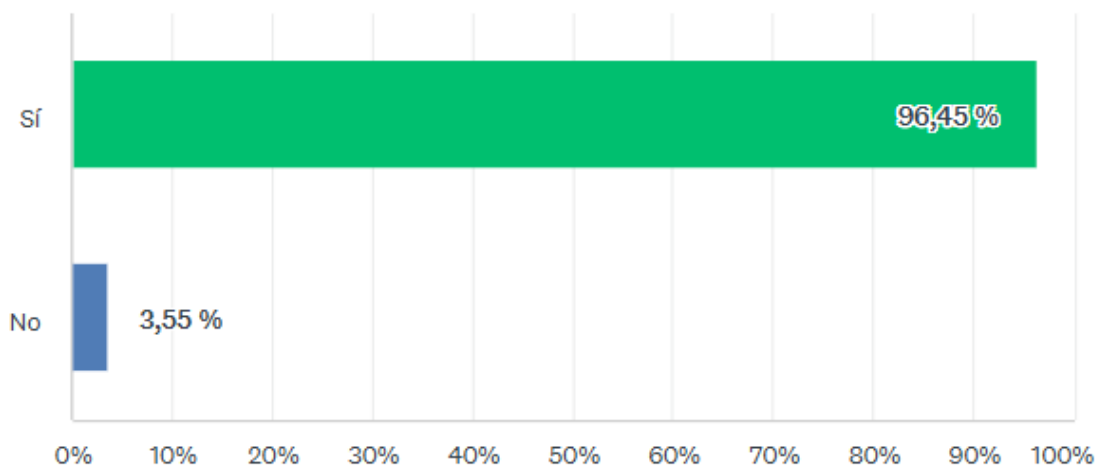
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
★	1,52 % 3	2,54 % 5	6,09 % 12	22,34 % 44	67,51 % 133	197	4,52





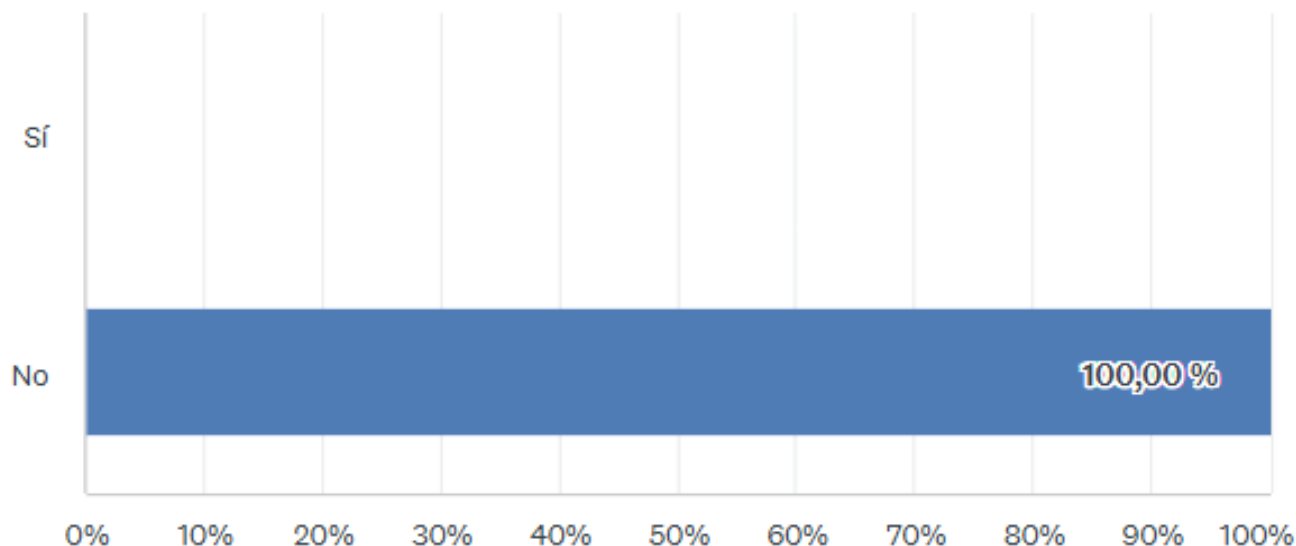
¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Sí	96,45 %	190
▼ No	3,55 %	7
TOTAL		197

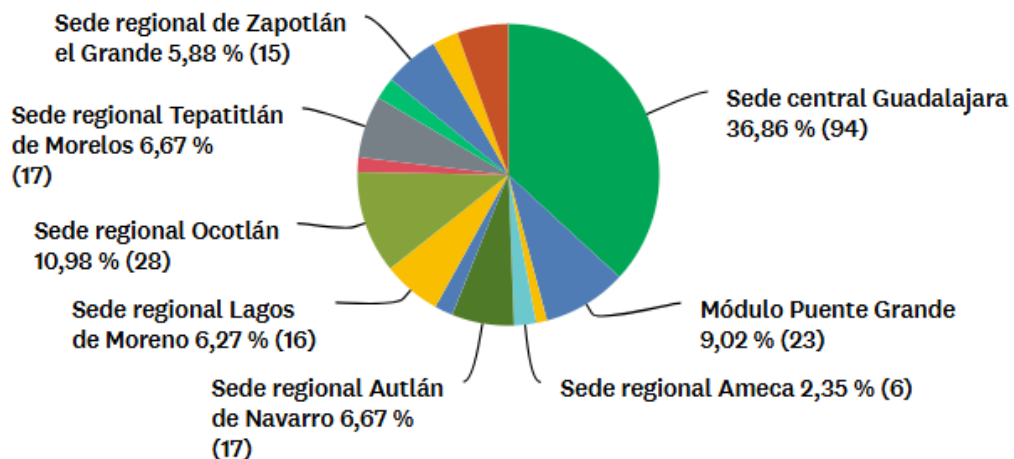


En algún momento, ¿algún servidor público del Instituto le pidió una contraprestación económica?

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

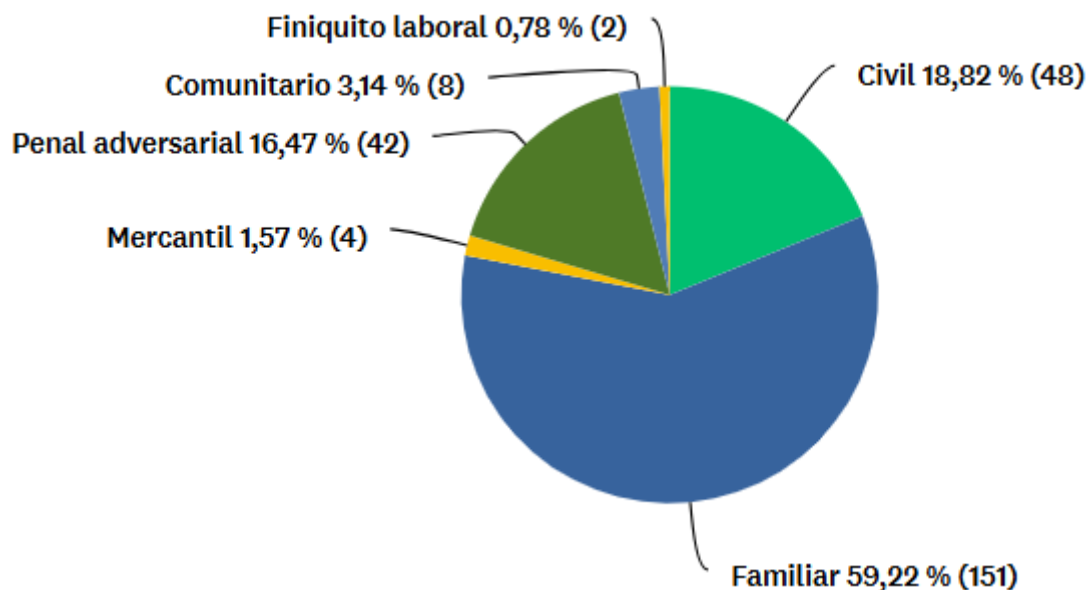


Sede o módulo donde se abrió el expediente:



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sede central Guadalajara	36,86 % 94
▼ Módulo Puente Grande	9,02 % 23
▼ Centro de Justicia para las Mujeres	1,18 % 3
▼ Sede regional Ameca	2,35 % 6
▼ Sede regional Autlán de Navarro	6,67 % 17
▼ Sede regional Chapala	1,96 % 5
▼ Sede regional Lagos de Moreno	6,27 % 16
▼ Sede regional Ocotlán	10,98 % 28
▼ Sede regional Puerto Vallarta	1,57 % 4
▼ Sede regional Tepatitlán de Morelos	6,67 % 17
▼ Sede regional de Tequila	2,35 % 6
▼ Sede regional de Zapotlán el Grande	5,88 % 15
▼ Sede regional de Cihuatlán	2,75 % 7
▼ Sede regional de Colotlán	5,49 % 14
▼ Módulo Ciudad Judicial	0,00 % 0
TOTAL	255

MATERIA DEL EXPEDIENTE



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Civil	18,82 %	48
▼ Familiar	59,22 %	151
▼ Mercantil	1,57 %	4
▼ Penal (tradicional)	0,00 %	0
▼ Penal adversarial	16,47 %	42
▼ Comunitario	3,14 %	8
▼ Finiquito laboral	0,78 %	2
▼ Otra	0,00 %	0
TOTAL		255

Se puede observar que el 18.82% de los usuarios encuestados fueron atendidos por asuntos correspondientes a la materia Civil, el 59.22% son en materia Familiar, el 1.57% son de orden mercantil, el 16.47% obedece al penal adversarial, y únicamente el 3.14% de asuntos comunitarios.