



INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023



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

Resultados de la Sexta Encuesta de Satisfacción a usuarios de métodos

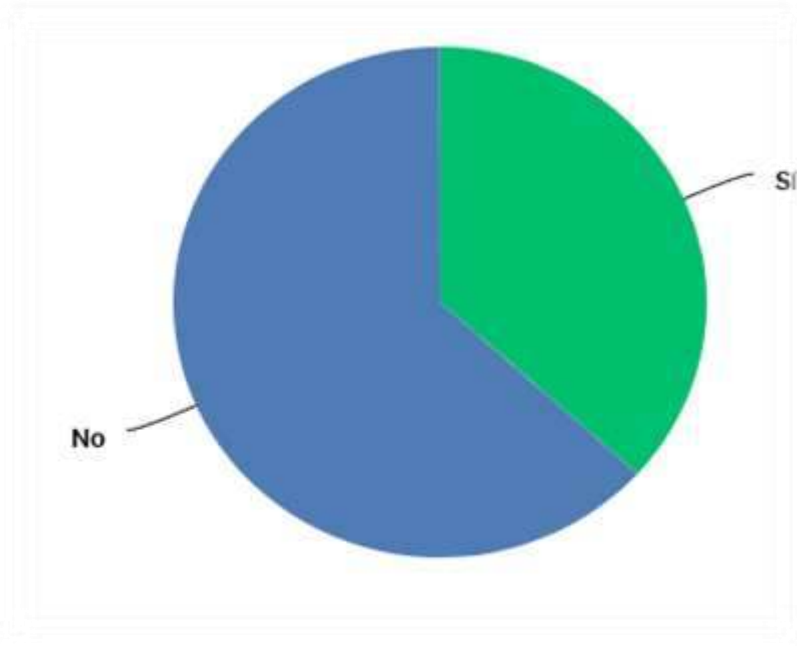
Jefatura de Estadística, Medios y Proyectos

Febrero 2023

Resumen

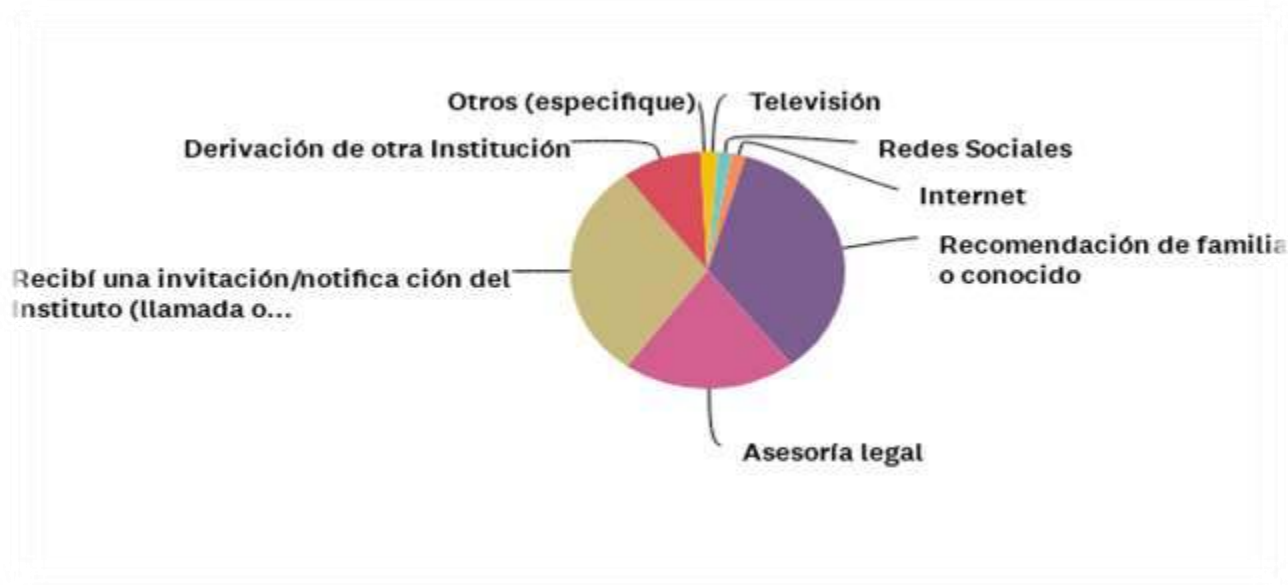
- **Esta es la sexta encuesta que se realiza para conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios que hicieron trámites en agosto de 2022.**
- **Periodo de aplicación de encuestas y análisis de la información: Enero-Febrero 2023**
- **Se contó con una base de 1,405 usuarios que iniciaron sus asuntos durante el mes de agosto de 2022, y que aceptaron ser contactados a fin de realizar la encuesta, de los cuales se lograron **245 llamadas efectivas** que representa el 26.93% de la muestra de 906 que tenían datos de contacto.**

P1: Previo a acudir al IJA o recibir invitación, ¿Usted había escuchado sobre el Instituto de Justicia Alternativa?



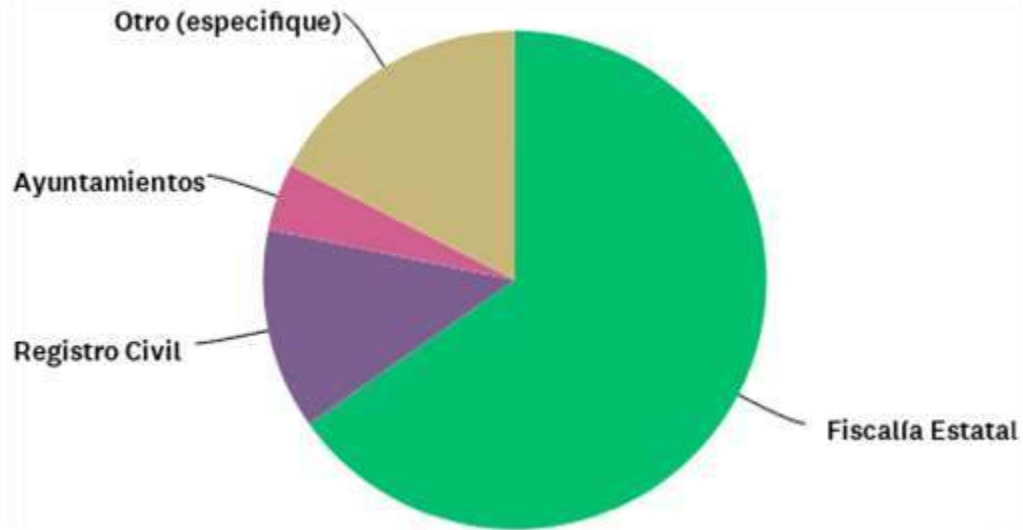
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Sí	36.73% 90
No	63.27% 155
TOTAL	245

P2: ¿Por qué medio se enteró del IJA?



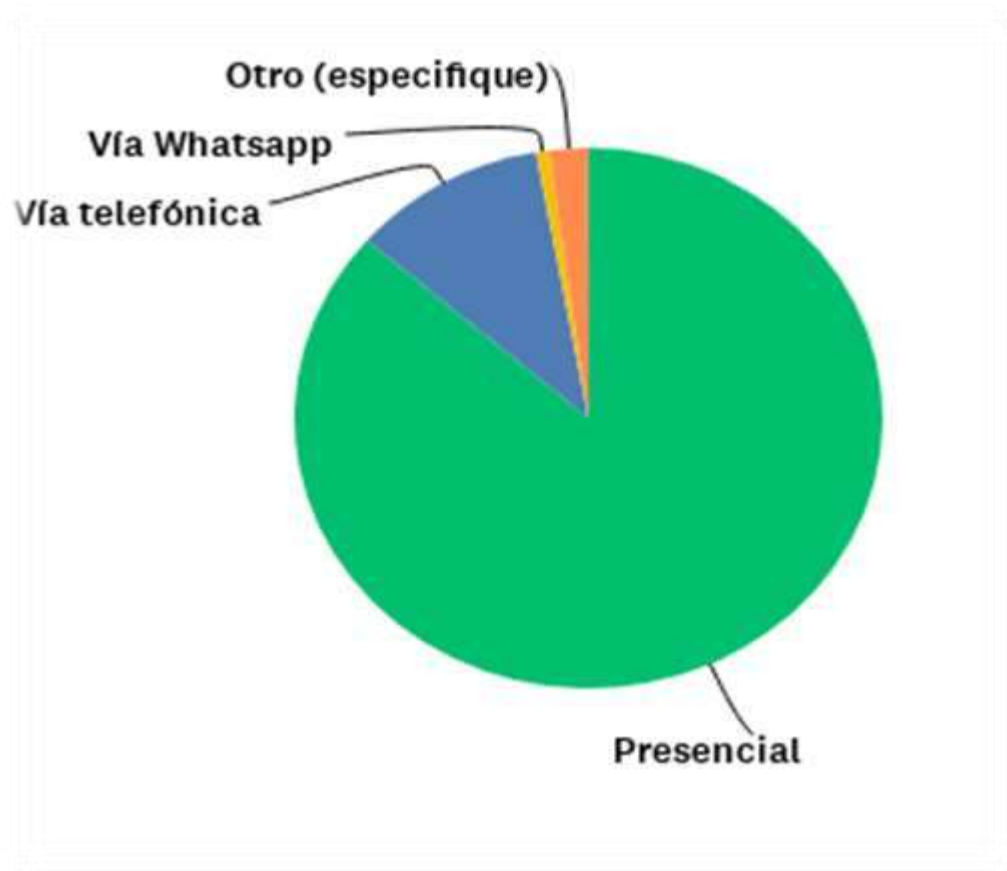
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Radio	0.00% 0
Periódicos e impresos	0.00% 0
Televisión	1.22% 3
Redes Sociales	1.63% 4
Internet	1.63% 4
Recomendación de familiar o conocido	35.10% 86
Asesoría legal	20.41% 50
Recibí una invitación/notificación del Instituto (llamada o documento)	29.80% 73
Derivación de otra Institución	9.39% 23
Eventos	0.00% 0
Capacitación	0.00% 0
Porque al pasar por la zona lo vio	0.00% 0
Otros (especifique)	0.82% 2
TOTAL	245

En caso de haber sido derivado: P3: ¿Cuál institución?



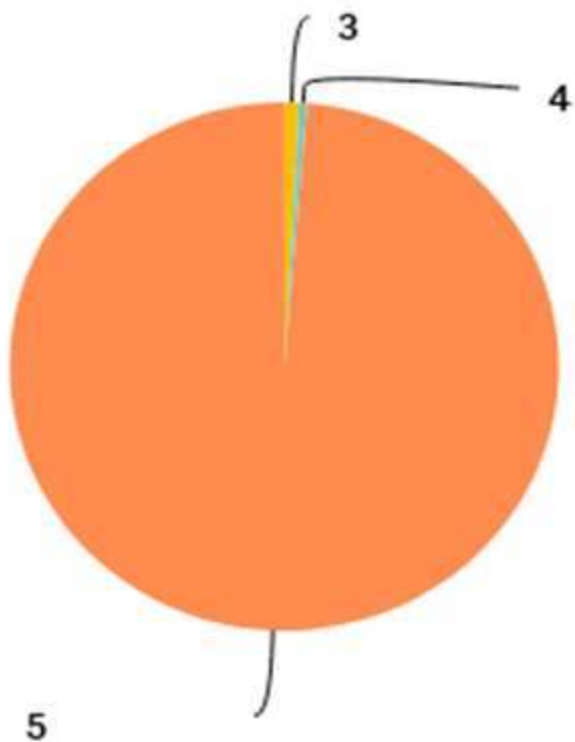
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Fiscalía Estatal	65.22% 15
PROFECO	0.00% 0
Derechos Humanos	0.00% 0
Ciudad Niñez	0.00% 0
Centro de Justicia para las Mujeres	0.00% 0
Registro Civil	13.04% 3
Ayuntamientos	4.35% 1
Otro (especifique)	17.39% 4
TOTAL	23

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



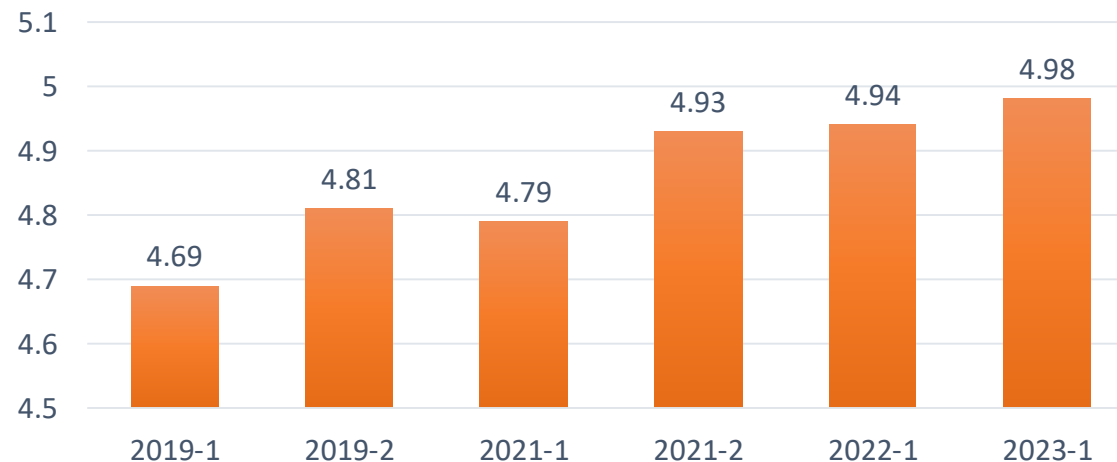
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Presencial	86.43%	121
Vía telefónica	10.71%	15
Vía Whatsapp	0.71%	1
Vía Correo electrónico	0.00%	0
Otro (especifique)	2.14%	3
TOTAL		140

P10: En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención del personal de recepción que lo atendió cuando ingresó al Instituto?



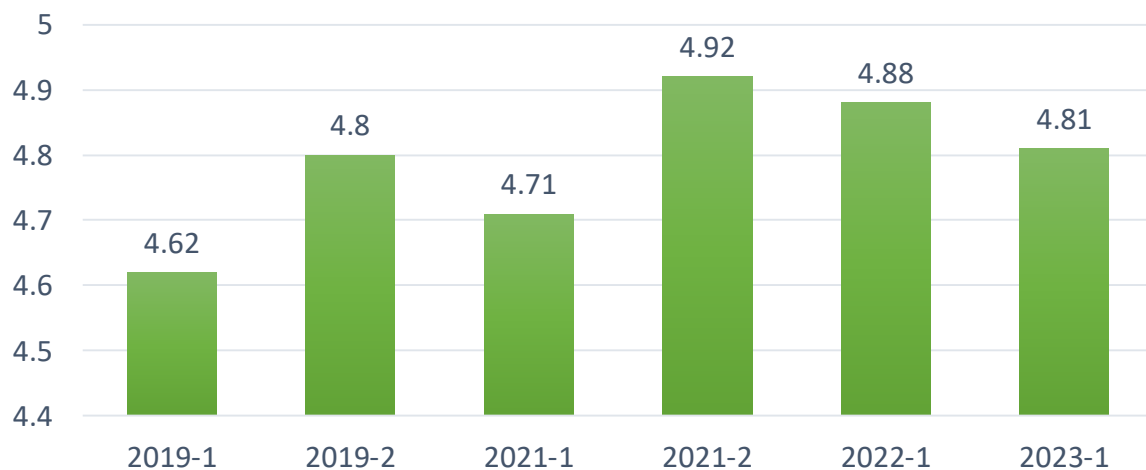
	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.00%	0.00%	0.88%	0.44%	98.68%	227	4.98
	0	0	2	1	224		

Atención del personal de recepción

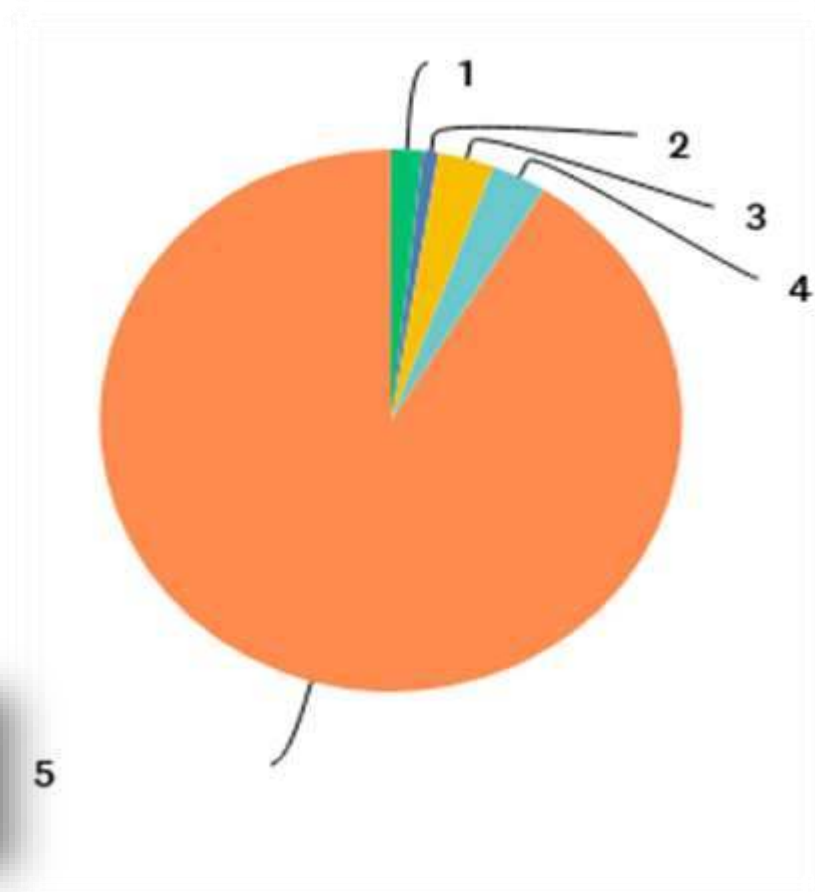


P13: En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el desempeño del facilitador/mediador(a) que lo atendió?

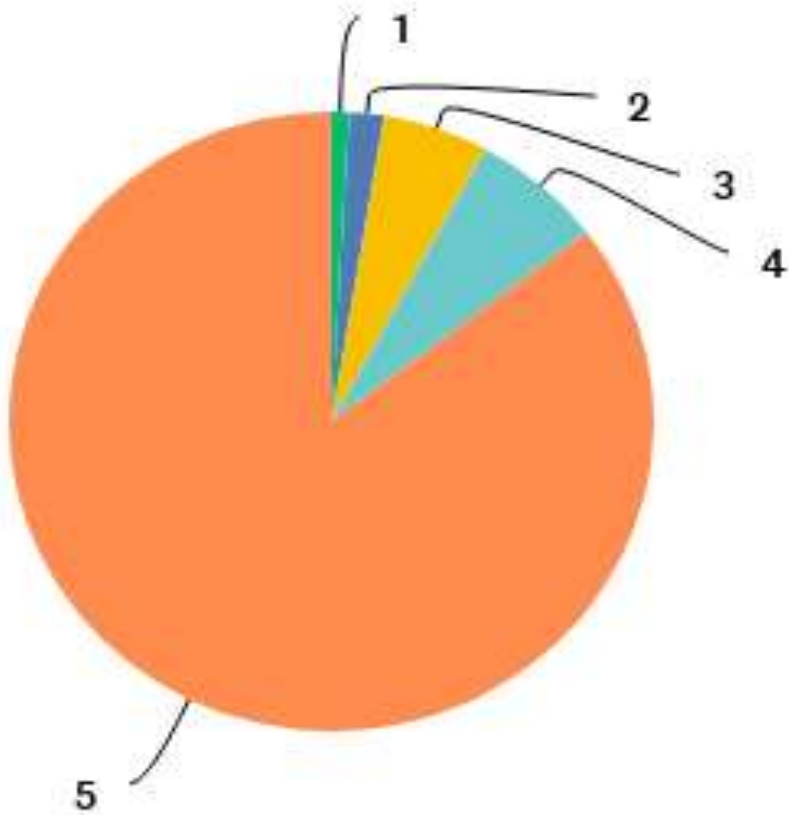
Desempeño del facilitador/mediador



	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	1.76%	0.88%	3.08%	3.08%	91.19%		
	4	2	7	7	207	227	4.81

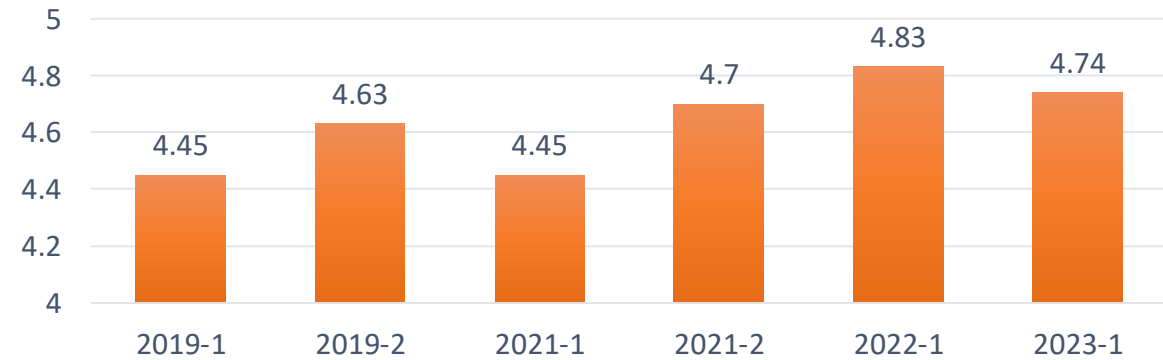


P20: En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el tiempo de duración de todo el proceso?

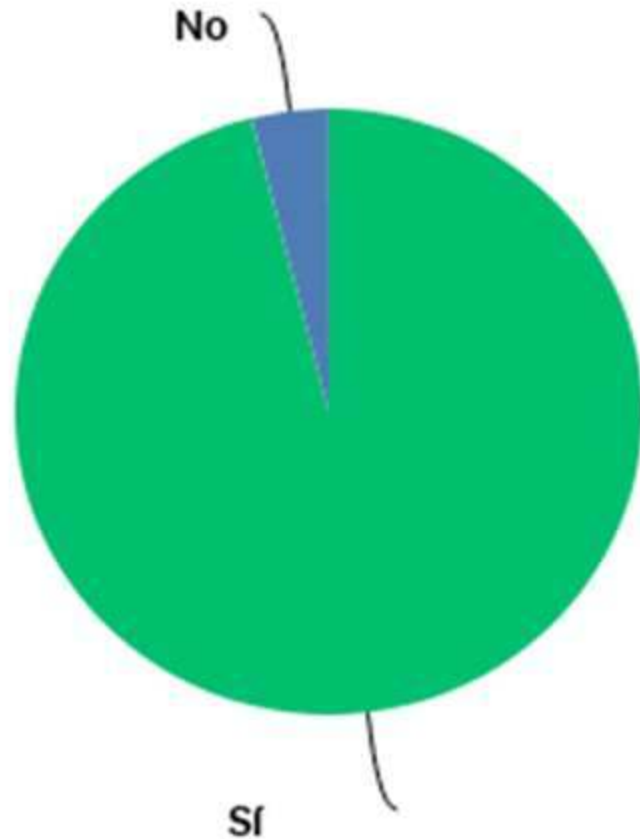


	1	2	3	4	5	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
☆	0.88%	1.76%	5.29%	6.61%	85.46%		
	2	4	12	15	194	227	4.74

Duración del proceso



P22: ¿Recomendaría la mediación como forma de resolver los conflictos?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Sí	96.04% 218
No	3.96% 9
TOTAL	227

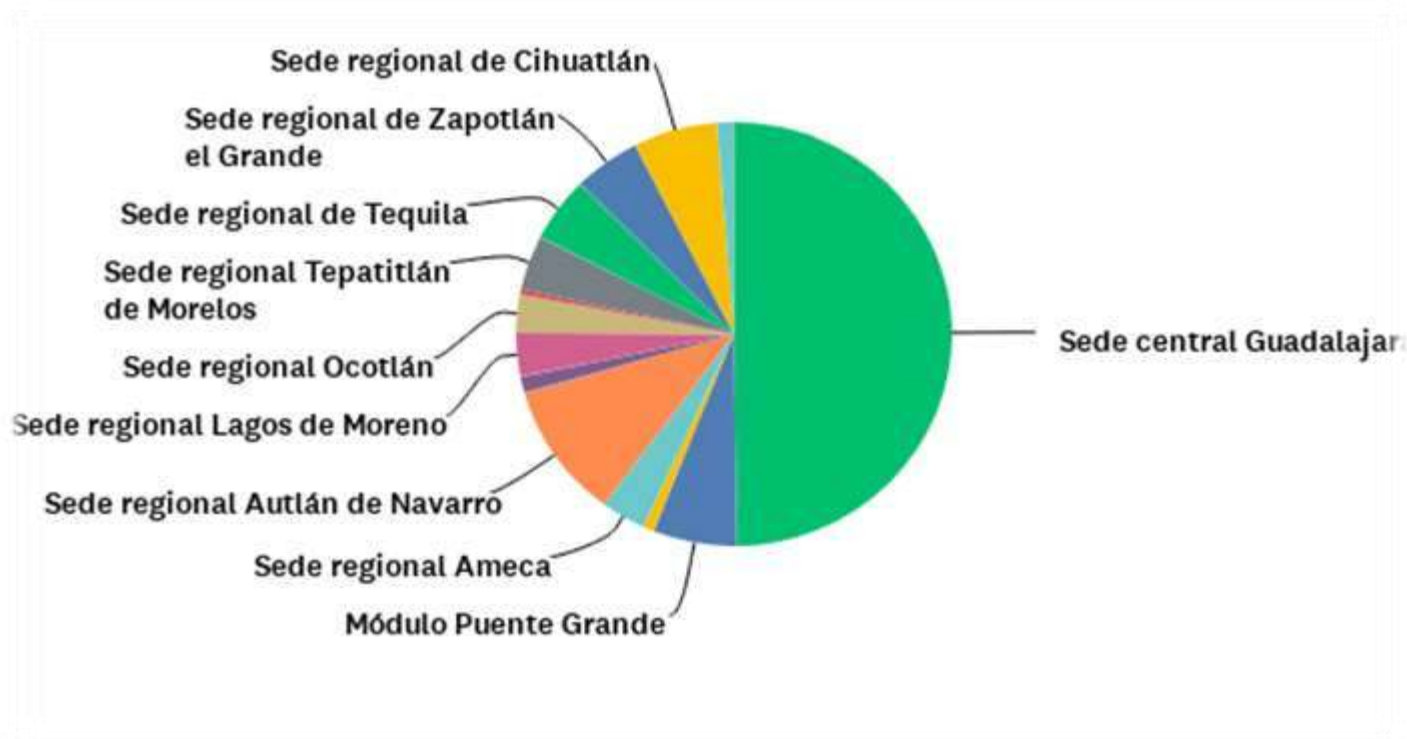


INSTITUTO
DE JUSTICIA
ALTERNATIVA
2011-2023

P25: 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.

P26: Sede o módulo donde se abrió el expediente:



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sede central Guadalajara	49.79%	120
Módulo Puente Grande	6.22%	15
Centro de Justicia para las Mujeres	0.83%	2
Sede regional Ameca	3.32%	8
Sede regional Autlán de Navarro	10.37%	25
Sede regional Chapala	1.24%	3
Sede regional Lagos de Moreno	3.32%	8
Sede regional Ocotlán	2.90%	7
Sede regional Puerto Vallarta	0.41%	1
Sede regional Tepatitlán de Morelos	4.15%	10
Sede regional de Tequila	4.98%	12
Sede regional de Zapotlán el Grande	4.98%	12
Sede regional de Cihuatlán	6.22%	15
Sede regional de Colotlán	1.24%	3
Módulo Ciudad Judicial	0.00%	0
Módulo IPEJAL	0.00%	0
TOTAL		241