



**“Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”**

**Informe de Resultados**

Organismo Mandante:



acn

Santiago, 17 de diciembre de 2020

## ÍNDICE

1.	<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	4
2.	<b>Introducción</b> .....	5
3.	<b>Antecedentes</b> .....	6
4.	<b>Objetivos del estudio</b> .....	7
4.1	Objetivo General .....	7
4.2	Objetivos Específicos .....	7
5.	<b>Encuesta Piloto a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia</b> .....	8
5.1.	Ejecución del Piloto .....	10
5.2.	Cálculo del ISNT .....	12
6.	<b>Metodología</b> .....	14
6.1	Tipo de Estudio .....	14
6.2	Técnicas a implementar .....	15
6.3	Cobertura .....	15
6.4	Diseño Cuantitativo .....	15
6.5	Factor de Expansión .....	16
6.6	Validación del Instrumento .....	17
6.7	Diseño Cualitativo .....	18
7.	<b>Trabajo de Campo</b> .....	19
7.1	Equipo en terreno .....	20
8.	<b>Presentación de Resultados</b> .....	21
9.	<b>Principales Resultados</b> .....	22
9.1	Caracterización de los/as Usuarios/as .....	22
9.1.1.	Síntesis de caracterización usuaria según tipo de zona de licitación .....	28
9.2	Satisfacción General .....	29
9.3	Indicador de Difusión .....	38
9.3.1	Medio de Información .....	39
9.3.2	Conocimiento previo al proceso de Mediación .....	40
9.3.3	Análisis del Indicador .....	42
9.4	Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar .....	45
9.5	Infraestructura .....	51
9.6	Asistente administrativo/a .....	56
9.7	Proceso de Mediación Familiar .....	60
9.7.1	Información entregada por mediador/a .....	60
9.7.2	Tiempos del proceso de mediación .....	67
9.7.3	Principios de la mediación familiar .....	70
9.7.4	Mediador/a .....	76
9.8	Término del proceso de Mediación .....	84
9.8.1	Percepción de discriminación .....	84
9.8.2	Satisfacción Usuaria: Acuerdo Total o Parcial .....	86
9.8.3	Mediación frustrada con sesión conjunta .....	91
9.9	Recomendación y fidelidad con el proceso de mediación familiar .....	94
9.10	Satisfacción Final .....	100
9.11	Contexto Social y Sanitario .....	105
10.	<b>ISNN, ISNC y NPC</b> .....	110
10.1	Índice de Satisfacción Neta Nacional – ISNN .....	110
10.2	Índice de Satisfacción Neta por Contratado – ISNC .....	111
10.2.1	Zona 1 .....	111
10.2.2	Zona 2 .....	112
10.2.3	Zona 3 .....	112
10.2.4	Zona 4 .....	114
10.2.5	Zona 5 .....	115
10.2.6	Zona 6 .....	116
10.3	Nota Promedio por Contratado – NPC .....	118
10.3.1	Zona 1 .....	121
10.3.2	Zona 2 .....	121
10.3.3	Zona 3 .....	122

10.3.4Zona 4 .....	124
10.3.5Zona 5 .....	124
10.3.6Zona 6 .....	126
10.4 Síntesis de indicadores.....	128
11. <b>Análisis de Regresión</b> .....	136
12. <b>Talleres participativos</b> .....	139
12.1 Fortalezas.....	139
12.2 Debilidades .....	139
12.3 Oportunidades de Mejora.....	140
13. <b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	142
13.1 Conclusiones del Estudio .....	142
13.2 Recomendaciones al proceso de mediación.....	145

## 1. Resumen Ejecutivo

El presente informe, presenta los principales resultados del estudio de Satisfacción Usuaría con el Sistema Nacional de Mediación Familiar 2020, en sus distintas dimensiones: satisfacción general, infraestructura, portal de usuarios/as, información, mediador, confidencialidad, entre otros. Sumado a esto, se presentan los resultados del cálculo de los distintos indicadores, a saber, ISNN, ISNC y NPC.

- **Metodología:** En cuanto a la metodología de trabajo, se abordan aspectos como el tipo de estudios la cobertura, las técnicas utilizadas tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, las respectivas muestras alcanzadas: el número total de encuestas, talleres participativos, focus group y entrevistas realizadas,
- **Trabajo de campo:** El trabajo de campo comprende los plazos establecidos y los reemplazos que se llevaron a cabo con la finalidad de cumplir con el total de encuestas comprometidas (6.105), la cantidad de encuestadores y algunas modificaciones realizadas al cuestionario de Mediación Familiar.
- **Cálculo de Indicadores:** El apartado de cálculo de indicadores presenta los tres índices comprometidos según bases técnicas de licitación. Se identifica el índice de satisfacción neta nacional y se considera la desagregación por tipo de zona de licitación. En cuanto al índice de satisfacción neta por contratado se presentan cuadros en donde se sintetiza la información de cada tipo de zona, al igual que en la nota promedio por contratado. Esta última presenta además una desagregación por región.
- **Satisfacción Usuaría:** Se presentan los principales resultados de satisfacción usuaría tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, destacando en cada apartado, y de ser posible, los principales hallazgos levantados en las instancias como entrevistas, focus group o talleres, triangulando la información con los datos estadísticos de la encuesta de satisfacción usuaría.

Así, el presente informe busca reunir el conjunto de resultados encontrados y elementos solicitados por la contraparte técnica en las distintas reuniones realizadas en el marco de la consultoría.

## 2. Introducción

El presente documento constituye el informe de resultados de la “Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”, elaborado por ACNexo. El informe contiene los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada telefónicamente a 6.105 usuarios y usuarias del Sistema de Mediación Familiar, además, contiene los resultados de las técnicas cualitativas consideradas en el estudio: entrevistas y Focus Group.

Además de considerar los resultados cualitativos y cuantitativos del estudio, el informe de resultados presenta los puntajes obtenidos por cada contratado, desagregado por tipo de zona de licitación. Para este cálculo se realizó un procesamiento en donde se consideran las variables relacionadas a la gestión de cada Centro, como infraestructura, asistente administrativo/a, mediador/a, entre otros, para calcular un promedio simple y obtener un puntaje denominado NPC. Por otro lado, y en función de un análisis de regresión, se calculó el nivel de importancia de cada atributo medido en el cuestionario, calculando un indicador en función de estos ponderadores, denominado ISNC.

Finalmente, se elaboran y presentan una serie de conclusiones y recomendaciones al proceso de mediación familiar. Estos lineamientos están basados en los resultados tanto cualitativos como cuantitativos, sustentados en la perspectiva de actores institucionales, usuarios/as y contratados del proceso de mediación.

### 3. Antecedentes

La Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es la encargada de administrar el Sistema Nacional de Mediación Familiar, conforme lo establecido en el artículo 114 de la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia y sus modificaciones posteriores. En este contexto, debe velar permanentemente por ofrecer una prestación del servicio con estándares tanto legales como técnicos, por medio de la contratación de mediadores/as en todas las regiones del país.

Cabe indicar que el servicio licitado de mediación familiar permite cumplir con el trámite previo y obligatorio a la presentación de una demanda por pensión alimenticia, régimen comunicacional y/o cuidado personal, de conformidad con lo establecido en la precitada Ley N° 19.968. En este contexto, la gestión diaria de causas referidas a conflictos familiares de la más diversa índole involucra la necesidad de contar con información actualizada respecto de los niveles de satisfacción de los usuarios/as que usan el servicio ya mencionado, incluyendo la perspectiva de género.

El último proceso, cuyos contratos se encuentran actualmente vigentes, está caracterizado por la siguiente información:

- Hay 161 Contratos (personas naturales o jurídicas), que se adjudicaron total o parcialmente la licitación de las zonas de cada región.
- Se encuentran operativos un total de 161 centros de mediación (oficinas), donde trabajan mediadores/as, asistentes administrativos, asesores jurídicos y administradores.

En cuanto al funcionamiento de los centros de mediación, éstos reciben causas derivadas desde los Tribunales de Justicia y/o la Corporación de Asistencia Judicial, además de recepcionar ingresos espontáneos, de usuarios/as que concurren directamente a solicitar una mediación, o bien la solicitan vía web. Una vez realizadas las mediaciones, los centros remiten el acuerdo al juzgado de familia respectivo, a efectos de solicitar la aprobación judicial del mismo para que adopte valor de Sentencia Judicial, de acuerdo a lo establecido en la Ley No 19.968. En caso contrario, esto es, que no sea posible realizar el proceso de mediación porque una o ambas partes no desean mediar, o bien el mediador/a ha estimado que no están dadas las condiciones mínimas, la causa se frustra, con lo cual los interesados quedan habilitados para iniciar una demanda judicial. Lo mismo ocurre en caso que no sea posible llegar a un acuerdo en la sesión de mediación.

**Tabla 1. Causas ingresadas por año al Sistema de Mediación Familiar**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>N° de Ingresos</b>	177.682	195.034	212.244	223.317	233.010	242.905	241.011	246.079	248.358	247.035
<b>% de Variación Acumulada</b>	0%	9,77%	19,45%	25,58%	31,14%	36,71%	35,64%	38,49%	39,78%	39,03%

## 4. Objetivos del estudio

### 4.1 Objetivo General

El objetivo general de la presente auditoría es realizar un levantamiento de información referido a la satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar, en todo el territorio nacional, en relación a su conformidad con determinadas dimensiones del servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción. Adicionalmente, se deberá realizar una encuesta piloto a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia, para levantar información respecto de la calidad, oportunidad y atención entregada por los Centros de Mediación.

### 4.2 Objetivos Específicos

- a) Estudiar y comprender el funcionamiento del Sistema Nacional de Mediación Familiar para elaborar un instrumento que permita medir determinadas dimensiones del servicio de mediación familiar licitada.
- b) Establecer una planificación y organización que permita aplicar telefónicamente la encuesta asociada a los Usuarios/as del servicio directamente.
- c) Aplicar telefónicamente la encuesta en todas las regiones del país dentro del plazo establecido al efecto en las presentes bases de licitación.
- d) Establecer una planificación y organización que permita aplicar una encuesta piloto de forma telefónica y/o presencial a Usuarios/as perteneciente a los Juzgados con competencia en Asuntos Familia, o a quien el juez designe para tales efectos.
- e) Analizar los resultados de la aplicación de ambas encuestas, desarrollando conclusiones ad hoc.
- f) Desarrollar recomendaciones técnicas, respecto de la gestión de causas, atención de los usuarios/as y gestión de Acuerdos de Mediación, a partir de los resultados obtenidos en la medición señalada y comparando con mediciones de años anteriores.

## 5. Encuesta Piloto a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia

Para la realización del piloto de evaluación de los Tribunales de Familia al Sistema de Mediación Familiar, se procedió inicialmente a elaborar un instrumento cuantitativo que diera cuenta de los principales puntos de interacción entre los Centros de Mediación Familiar y la institución.

Para esto, se realizaron una serie de entrevistas cualitativas a fin de conocer de mejor forma el funcionamiento de ambas instituciones y poder elaborar un instrumento que diera cuenta del servicio a evaluar.

Tabla 2 Muestra cualitativa inicial

Nombre	Cargo	Institución	Fecha de aplicación
<b>Tania Zurita Riquelme</b>	Juez	Juzgado de Familia Temuco	Lunes 7 de Septiembre
<b>María Lilian Seguel Soto</b>	Jefa de Unidad Atención de Público y Mediación	Juzgado de Familia Temuco	Viernes 4 de Septiembre
<b>María Elena Espina</b>	Coordinadora Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Jueves 3 de Septiembre

A partir de estas entrevistas, se procedió a sistematizar la información extraída y establecer las dimensiones e indicadores que compondrían el cuestionario para posteriormente proceder a aplicar un piloto de validación del mismo. Algunos de los temas tratados en esta entrevista fueron:

- ¿Qué son y cómo operan los tribunales con competencia en asuntos de familia? ¿Dónde operan?
- ¿Cuál es el proceso por el que las y los usuarios pasan al acudir a los tribunales con competencia en asuntos de familia? (quién los deriva, existen mecanismos de difusión, quiénes son los actores involucrados)
- ¿Qué rol cumple los tribunales con competencia en asuntos de familia en el proceso de mediación familiar?
- ¿Qué significa el proceso de mediación familiar para los tribunales de familia?
- ¿Existe un trabajo articulado entre los tribunales y los centros de mediación? ¿Es necesario este trabajo? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos podrían ser evaluados por jueces y encargados de causa respecto de los Centros de Mediación y el proceso de mediación familiar?

A partir del análisis de esta información se lograron identificar las siguientes dimensiones para la construcción del instrumento:





Ilustración 1 Dimensiones a evaluar en Tribunales de Familia



A partir de esto, se procedió a construir los indicadores y preguntas finales del instrumento, lo que se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 3 Dimensiones e indicadores instrumento de evaluación

Dimensión	Indicador
<b>Satisfacción Inicial</b>	El sistema de Mediación Licitada como aporte a la Resolución de Conflicto
	El servicio que entregan el o los <b>Centros de Mediación licitados</b> de su jurisdicción
<b>Gestión del Proceso de Mediación</b>	¿Existe trabajo coordinado entre el Tribunal donde usted se desempeña y los Centros de Mediación Licitados de su jurisdicción?
	¿Cree usted que es necesario generar y/o mejorar los canales de coordinación entre los Centros de Mediación licitados de su jurisdicción y los Tribunales de Familia?
	¿Han recibido quejas, reclamos o sugerencias en el Tribunal respecto de la Mediación o los Centros de Mediación Familiar Licitados?
	¿Se informó al Centro de Mediación sobre el reclamo, comentario y/o sugerencia?
<b>Fortalezas y debilidades del sistema de mediación licitado</b>	Fortalezas del SISTEMA de mediación familiar LICITADO
	Debilidades del Sistema de mediación familiar
<b>Evaluación de acta de acuerdo</b>	La redacción del acta
	La claridad en el lenguaje técnico y legal
	Integridad de la Información del acta de Mediación
	La calidad de las actas de acuerdo
<b>Evaluación de los centros de mediación licitados</b>	Servicio de calidad
	La capacidad técnica de las y los mediadores
	Atención oportuna a los usuarios/as

Dimensión	Indicador
	Las y los mediadores brindan una atención de calidad
	Problemas más recurrentes con los Centros de Mediación licitados en su jurisdicción
<b>Fortalezas y debilidades de los centros de mediación</b>	fortalezas de los Centros de Mediación Licitados
	Debilidades de los Centros de Mediación Licitados
<b>Contexto social y sanitario</b>	El estallido social afectó el funcionamiento los Centros de Mediación Familiar
	La pandemia producto del COVID-19 afectó el funcionamiento de los Centros de Mediación Familiar
	Sesiones de Mediación Familiar haciendo uso de aplicaciones remotas
	Resguardo deberían tomarse en caso de llevar a cabo sesiones de mediación haciendo uso de aplicaciones remotas
<b>SATISFACCIÓN FINAL</b>	mediación familiar como una instancia previa al juicio
	con el sistema de mediación familiar en general
	Sugerencias al Sistema de Mediación Familiar
	Sugerencias a los Centros de Mediación Familiar
	Nivel de Recomendación
<b>Caracterización</b>	Cargo
	Tipo de Tribunal
	Tribunal

Adicionalmente, se anexa al presente informe, la encuesta diseñada para el pretest de esta medición.

### 5.1. Ejecución del Piloto

El día 1 de octubre se recibe base de datos para realizar Piloto. Esta base consta de 44 personas a las que se les debía enviar correo electrónico solicitando su participación, en este correo, se explicada además la modalidad de aplicación de la encuesta, la que podía ser respondida por medio de un link o de aplicación telefónica. La invitación realizada en el correo fue la siguiente:

**Tabla 4 Invitación a participar en piloto Tribunales de Familia**

*Estimado Presidente de Juzgado,*

*Junto con saludar, y esperando que se encuentre bien, le escribimos en el marco del Estudio de Satisfacción con el Sistema Nacional de Mediación Familiar 2020.*

*Somos ACNexo, la empresa encargada de realizar el estudio este año. En esta oportunidad, el estudio considera encuestar a jueces y/o encargados de causa respecto a su satisfacción con el sistema de Mediación Familiar, con la finalidad de establecer mejoras mediante la perspectiva de los Tribunales con competencia en Asuntos de Familia.*

*La encuesta puede ser aplicada telefónicamente o auto aplicada. Para esto, nos gustaría solicitar su número telefónico, o bien el correo al cual aplicar/Enviar la encuesta.*

De antemano agradecemos su participación en el estudio.

Saludos.

El primer envío de correos fue realizado el día viernes 23 de octubre al total de los registros de la base para piloto. Este no tuvo respuesta de ninguna de las personas a las que se le envió dicho correo. Ante esto, el lunes 26 se realiza un segundo envío y se reciben solo 3 respuestas, solicitando que se les envíe la encuesta por el link, a través de un correo electrónico. Ante esto, ACNexo realizó el envío de estos correos con un link hipervinculado de la siguiente forma: [Para contestar la encuesta CLICK AQUÍ](#).

Finalmente, el día 28 de octubre se realiza tercer envío de los correos, pero nuevamente no hay respuesta, por lo que se solicitan los teléfonos de contacto a la contraparte técnica del estudio, quien, sin embargo, no tenía acceso a dicha información. Ante esto, se toma la decisión de solicitar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el envío de manera interna de los correos para ver si mejoraba la tasa de respuesta.

Esta gestión de parte de la contraparte técnica del estudio, se realizó en más de una ocasión sin tener resultados de manera positiva, de hecho, a partir de lo anterior, solo se logró realizar un total de 3 encuestas de manera completa.

Se presenta a continuación el listado de tribunales y su estatus final en la aplicación realizada:

Región	Juzgado	Status
Metropolitana	1° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO	ENTREVISTA INCOMPLETA
Metropolitana	2° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO	ENTREVISTA INCOMPLETA
Metropolitana	3° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO	
Metropolitana	4° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO	
Metropolitana	JUZGADO FAMILIA DE PUDAHUEL	
Metropolitana	JUZGADO FAMILIA DE COLINA	
Metropolitana	1° Y 2° JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL	ENTREVISTA INCOMPLETA
Metropolitana	1° Y 2° JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL	ENTREVISTA INCOMPLETA
Metropolitana	JUZGADO DE FAMILIA DE PUENTE ALTO	
Metropolitana	JUZGADO DE FAMILIA DE BUIN	
Metropolitana	JUZGADO DE FAMILIA DE SAN BERNARDO	
Metropolitana	JUZGADO DE FAMILIA DE MELIPILLA	
Metropolitana	JUZGADO DE FAMILIA DE PEÑAFLORES	
Metropolitana	JUZGADO DE FAMILIA DE TALAGANTE	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE VALPARAISO	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ANDES	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE LA LIGUA	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE QUILLOTA	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE SAN FELIPE	ENTREVISTA REALIZADA
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE LIMACHE	ENTREVISTA INCOMPLETA
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE VIÑA DEL MAR	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE QUILPUE	

Región	Juzgado	Status
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE VILLA ALEMANA	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE CASABLANCA	
Valparaíso	JUZGADO DE FAMILIA DE SAN ANTONIO	
Valparaíso	JUZGADO DE LETRAS DE PETORCA	
Valparaíso	JUZGADO DE LETRAS DE PUTAENDO	
Valparaíso	JUZGADO DE LETRAS DE ISLA DE PASCUA	
Valparaíso	JUZGADO DE LETRAS DE QUINTERO	
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ÁNGELES	ENTREVISTA COMPLETA
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE TALCAHUANO	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE CABRERO	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE MULCHÉN	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE SANTA BÁRBARA	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE LAJA	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE NACIMIENTO	
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE YUMBEL	
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE TOMÉ	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE FLORIDA	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE SANTA JUANA	
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE CORONEL	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE LEBU	ENTREVISTA REALIZADA
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE ARAUCO	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE CURANILAHUE	
Biobío	JUZGADO DE LETRAS DE CAÑETE	ENTREVISTA REALIZADA
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE TALCAHUANO	
Biobío	JUZGADO DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	
Antofagasta	JUZGADO LETRAS DE TALTAL	
Antofagasta	JUZGADO LETRAS DE MEJILLONES	
Antofagasta	JUZGADO DE FAMILIA DE ANTOFAGASTA	
Antofagasta	JUZGADO DE FAMILIA DE CALAMA	ENTREVISTA REALIZADA
Antofagasta	JUZGADO DE LETRAS DE TOCOPILLA	ENTREVISTA REALIZADA
Antofagasta	JUZGADO DE LETRAS DE MARÍA ELENA	

Ante esta baja tasa de respuesta, se hizo imposible poder realizar análisis cuantitativos de los resultados obtenidos; por lo que, a pesar de los distintos esfuerzos realizados tanto por el equipo consultor, como por la contraparte técnica del estudio, fue imposible poder realizar esta medición en los términos planificados. Por esta razón se recomienda realizar esta evaluación sólo en términos cualitativos, dada la imposibilidad de contactar o disponer del tiempo de los tribunales para este tipo de evaluaciones.

## 5.2. Cálculo del ISNT

El estudio con Tribunales con competencia en Asuntos de Familia, tenía comprometido el cálculo del Índice de Satisfacción Neta de Tribunales, el cual se establecería a partir de la evaluación de los criterios generales de satisfacción con el proceso de mediación familiar, sin embargo, dada la baja participación en el estudio, resultó imposible llevar a cabo el cálculo. En este sentido, tal como se comentó en el apartado anterior, el piloto solo alcanzó 6 entrevistas completas a pesar de los distintos esfuerzos realizados tanto por ACNexo (diversos envíos y recordatorios) como por el Ministerio de Justicia (envío de correos y recordatorios).

Ahora bien, en vista y considerando que el diseño y diagramación del cuestionario si fueron realizados, se presenta a continuación, las variables que iban a estar consideradas en el cálculo del ISNT.

**Tabla 5 Variables a considerar en el cálculo del ISNT**

Dimensión	Variable
<b>Satisfacción Inicial</b>	El servicio que entregan el o los <b>Centros de Mediación licitados</b> de su jurisdicción
<b>Satisfacción Final</b>	Con el sistema de Mediación Familiar en general

De esta forma, el cálculo del ISNT sería a partir de un promedio entre los ISN inicial y final con el proceso de Mediación Familiar llevado a cabo por los Centros de sus respectivas jurisdicciones. Así, en un comienzo se pretendía calcular el ISNT Inicial y final mediante la siguiente fórmula.

$$\text{ISNT} = (\%X - \%Y)$$

Dónde:

%X: Porcentaje de usuarios/as de Juzgados de Familia que califican como buena la calidad de atención prestada por el Servicio Nacional de Mediación.

%Y: Porcentaje de usuarios/as de Juzgados de Familia que califican como deficiente la calidad de atención prestada por el Servicio Nacional de Mediación.

Posteriormente y, al contar con dos indicadores, a saber, ISNT inicial e ISNT final, se procede a calcular un promedio simple entre ambos indicadores, pudiendo dar cuenta del ISNT general del estudio.

## 6. Metodología

Para el servicio de auditoría “Diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”, se trabajó bajo las lógicas de la metodología cuantitativa a través de la aplicación de encuestas telefónicas. El carácter cuantitativo se justifica bajo la necesidad de producir datos cuantificables y estandarizados que permitan una profunda comparación entre usuarios/as, sus distintas agregaciones (región, contratación, género, etc.) y el uso para la aplicación de técnicas estadísticas pertinentes. Uno de los principales atributos que posee la elección y aplicación de un estudio bajo la metodología cuantitativa, reside en la posibilidad de efectuar una medición aguda, controlada y objetivable, permitiendo así hacer una inferencia más allá de los datos de una muestra específica, siendo confirmatoria y deductiva; produciendo datos sólidos, repetibles y comparables.

La presente consultoría se organiza en función de seis etapas de trabajo integrales y cooperativas entre sí.

Resumen de las principales actividades de la propuesta metodológica:

Actividad	Resultado
<b>Mesa de trabajo 1</b>	Cuestionario versión 1, revisión de alcances y mejoras iniciales del instrumento de satisfacción de usuarios/as y co-construcción del instrumento de satisfacción personal de Tribunales con competencia en Familia
<b>Entrevistas estructuradas</b>	Se realizaron un total de 15 entrevistas, tanto en la fase inicial como de conclusiones del estudio.
<b>Pretest</b>	100 encuestas de testeo para la encuesta de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.
<b>Trabajo de Campo a nivel nacional</b>	Aplicación de <b>6.105 encuestas</b> a nivel nacional para el sistema de mediación familiar
<b>Infografías</b>	Infografía de los principales Resultados
<b>Talleres evaluativos equipos regional</b>	2 talleres con Centros con alto y bajo NPC.
<b>Triangulación de Información – Conclusiones y Recomendaciones.</b>	Metodología de resultados y mejoras enfocados al proceso de atención y gestión de causas del proceso de mediación familiar.

### 6.1 Tipo de Estudio

El presente estudio es de carácter cuantitativo y de carácter transeccional, por tanto, no se utilizarán grupos de control, al ser una medición no experimental basada en el levantamiento de información de un momento dado, siendo su propósito describir, analizar y relacionar variables para medir el nivel de satisfacción tanto con el proceso de mediación, como con la gestión de causas.

## 6.2 Técnicas a implementar

El estudio implementó técnicas de recolección de información, por un lado, cuantitativas, como lo es la Encuesta telefónica, y por otro, técnicas cualitativas como Entrevista Semiestructurada, Focus Group y Talleres de Retroalimentación.

## 6.3 Cobertura

La cobertura del estudio es a nivel nacional para la totalidad de contratados de acuerdo a la información indicada por la contraparte técnica, donde se identifican 161<sup>1</sup> contratados, distribuidos en las siguientes zonas:

Tabla 6. Contratos por Zona de Licitación

Zona licitación	Contratos
1	8
2	13
3	49
4	21
5	28
6	41
Total	160

## 6.4 Diseño Cuantitativo

El universo de este estudio está compuesto por hombres y mujeres residentes en todas las regiones del país, que sean usuarios/as vinculados a causas de mediación familiar, y que hayan asistido al menos a una sesión conjunta de Mediación Familiar.

Algunas de las consideraciones del diseño muestral son:

- El diseño muestral fue de carácter aleatorio, representativo y de carácter nacional, obteniendo resultados estadísticamente representativos de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.
- Además, el diseño muestral fue estratificado por contratado y a nivel nacional (en ambos se calculó y desarrolló el ISN y ISNC).
- Además, se consideró un diseño que incorpore una estratificación para cada uno de los centros de mediación según zona de licitación. En aquellos que tengan baja cantidad de causas, se propondrá una metodología para corregir estas muestras, ya que se requiere la medición del 100% de estos, de tal forma que tenga el mismo peso, siendo representativas y comparables con el resto de los centros de mediación (En caso de muestras dispares, se utilizarán ponderadores a fin de corregir posibles desbalances producidos por el logro de cada cuota).
- El enfoque de género considera en la muestra, la incorporación de una pregunta donde se consultó directamente a las y los encuestados su género, pudiendo

<sup>1</sup> Si bien son 161 contratos los considerados, el contrato 180 Dufey SPA no contiene causas para la fecha de medición.

responder femenino, masculino u otro. Esto producto de dificultades con la variable sexo en la base de datos de contacto.

- Al ser el proceso de selección de manera aleatoria, se tomaron los registros que la Subsecretaría de Justicia tiene de sus usuarios (número de teléfono y veces que ha asistido a alguna Mediación y de acuerdo a Contrato).
- Dado el carácter aleatorio de la muestra, es necesario establecer procedimientos de reemplazo en caso de no respuesta. De este modo todos los elementos de la población objeto de estudio tienen la misma probabilidad de salir seleccionado para la aplicación de la encuesta, por lo que estadísticamente los resultados de la muestra son posibles de extrapolar a la población objeto de estudio.

La condición del tipo de muestreo propuesto por la consultora es probabilístico, es decir todos los elementos de la población de estudio tienen la misma probabilidad de salir seleccionado para la aplicación de la encuesta (de acuerdo a su propia segmentación), por lo que estadísticamente los resultados de la muestra son posibles de extrapolar a la población total.

Sin desmedro de lo anterior, a continuación, se presentan los distintos márgenes de error por cada zona de licitación y la muestra alcanzada. En este punto es importante destacar que se llevaron a cabo distintos tipos de medidas para alcanzar las encuestas comprometidas en las zonas de licitación 1 y 2, como el envío de correos electrónicos, focalización constante por parte del equipo encuestador, entre otros, sin embargo, no se logró alcanzar la muestra propuesta, por lo que se mantuvieron los criterios de intentar conseguir un mínimo de 10 casos por cada contrato para un óptimo cálculo de NPC, y se redistribuyeron las encuestas en las zonas 3, 4, 5 y 6.

**Tabla 7. Tamaño y error muestral por zona de licitación**

Tipo de Zona de Licitación	Universo de Estudio	Error muestral propuesto asociado a usuario	Muestra propuesta	Muestra alcanzada
<b>1</b>	303	+/-4,8%	185	140
<b>2</b>	1859	+/-3,4%	587	553
<b>3</b>	19351	+/-3,0%	993	1007
<b>4</b>	16370	+/-2,5%	1384	1398
<b>5</b>	50865	+/-2,5%	1450	1475
<b>6</b>	78998	+/-2,5%	1506	1532
<b>TOTAL</b>	<b>167746</b>	+/-1,2%	<b>6.105</b>	<b>6.105</b>

## 6.5 Factor de Expansión

El factor de expansión considerado para este estudio tiene relación con la representatividad de la muestra en el universo, para esto, se establecieron tres factores de expansión en función del estado de causa, a saber, acuerdo parcial, acuerdo total y mediación frustrada con sesión conjunta. Una vez establecidos estos ponderadores y trabajados en la base de datos, se podrán extrapolar los datos en lo que respecta a estados de causa, replicando la proporción del universo.



La elección de esta variable para establecer los ponderadores está basada en el sesgo que podría provocar tener mayor porcentaje de acuerdos totales, generando un aumento en los niveles de satisfacción fundamentado en dicho aspecto, de esta forma, los resultados de satisfacción entregan mejor información la cual se puede extrapolar al universo del estudio.

## 6.6 Validación del Instrumento

La validación de los instrumentos de medición pasó por dos principales aspectos. Por un lado, desde un enfoque cuantitativo y relacionado al pretest, etapa que permitirá identificar problemas de campo o en el entendimiento y coherencia de ambos instrumentos, mientras que, por otro lado, se valida mediante un **enfoque cualitativo**. Esto a través de entrevistas iniciales que permitieron indagar más a fondo respecto del proceso de mediación familiar tanto a nivel de usuarios/as del programa, como de usuarios/as pertenecientes a juzgados con competencia en asuntos de familiar.

Ahora bien, en ambos estudios se considera la aplicación de entrevistas cualitativas iniciales. Por un lado, la encuesta de satisfacción usuaria con el sistema de mediación permitirá revisar el cuestionario establecido y las incorporaciones hechas e identificadas en párrafos anteriores, mientras que la de usuarios/as pertenecientes a juzgados con competencia en asuntos de familia, permitió entender cuál es el rol que tienen estos sujetos de estudio y cuáles creen que son las principales mejoras a incorporar en el programa de Mediación Familiar.

Bajo el alero de lo anterior, se realizaron cuatro entrevistas, distribuidas en los dos estudios, que permitieron contribuir en la revisión y validación inicial de los instrumentos de medición.

**Tabla 8. Entrevistas iniciales**

Estudio	Sujeto de estudio	N° de entrevistas
<b>Usuarios/as de Mediación</b>	Unidad de Mediación	1
<b>Piloto en Tribunales de Familia</b>	Usuarios pertenecientes Tribunales de Familia	3
<b>Total</b>		4

Si bien en la oferta técnica del estudio se pensó inicialmente realizar dos entrevistas para cada evaluación, dado que el instrumento de Tribunales de Familia fue necesario elaborarlo desde cero, se reorganizó realizar 3 en este segmento a fin de entender de mejor manera el proceso. Las entrevistas se realizaron a los siguientes profesionales:

**Tabla 9. Identificación de entrevistas iniciales**

Nombre	Cargo	Institución	Fecha de aplicación
<b>Tania Zurita</b>	Juez	Juzgado de Familia	Lunes 7 de Septiembre
<b>Riquelme</b>		Temuco	

<b>María Lilian Seguel Soto</b>	Jefa de Unidad Atención de Público y Mediación	Juzgado de Familia Temuco	Viernes 4 de Septiembre
<b>María Elena Espina</b>	Coordinadora Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Jueves 3 de Septiembre

En el caso de la entrevista realizada para el Sistema de Mediación, esta fue realizada de manera grupal el día de septiembre y se centró principalmente en la validación y discusión del instrumento definitivo, los participantes fueron:

Tabla 10. Lista de participantes

Nombre	Institución
<b>Vanessa Campos</b>	Subsecretaría de Justicia
<b>Ricardo Herrera</b>	Subsecretaría de Justicia
<b>Betzabé Valle</b>	Subsecretaría de Justicia
<b>Jaime Rivera</b>	ACNexo
<b>Nicolás Flores</b>	ACNexo
<b>Sebastián Zelada</b>	ACNexo

## 6.7 Diseño Cualitativo

El presente estudio consideró la incorporación de algunas técnicas de investigación cualitativa que permitieron enriquecer el análisis y distintas actividades consideradas en la planificación del estudio. En efecto, en primera instancia, se consideró la aplicación de cuatro entrevistas, distribuidas en los dos estudios, que permitieron contribuir en la revisión y validación de los instrumentos de medición.

Tabla 11. Entrevistas en profundidad iniciales

Estudio	Sujeto de estudio	Nº de entrevistas
<b>Usuarios/as de Mediación</b>	Mediadores/as	1
<b>Piloto en Tribunales de Familia</b>	Encargados/as de causa	3
<b>Total</b>		4

Por otro lado, se aplicaron entrevistas estructuradas auto aplicadas a mediadores/as que permitieron retroalimentar el análisis cuantitativo de ambos instrumentos. Dicho esto, se realizaron **8 entrevistas a mediadores/as**, para el estudio de satisfacción con el proceso de mediación familiar, y **2 para la encuesta piloto de usuarios/as de Tribunales** con Competencia en Familia, alcanzando un total de once entrevistas cualitativas consideradas en el estudio.

Sumado a esto, se aplicaron **cuatro grupos focales** con usuarios/as del sistema de mediación familia en donde se puso énfasis en la información recibida antes, durante y

posterior al proceso de mediación familiar, así como también a lineamientos de mejora desde una perspectiva usuaria.

Finalmente, se realizaron **dos<sup>2</sup> talleres participativos** con distintos **Centros de Mediación**, con la finalidad de establecer rutas de mejora a la par con la perspectiva usuaria vista en el párrafo anterior, por lo mismo, se identificaron las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del proceso de mediación.

## 7. Trabajo de Campo

El trabajo de campo se inició el **7 de octubre** de manera simultánea en cada una de las zonas establecidas para cada contratado. Para esta etapa se le entregó al total de encuestadores un manual del encuestador, junto al material necesario para la correcta aplicación del instrumento.

El objetivo de entregar esta información, guardó relación con disminuir los errores de aplicación, así como también entregar las directrices necesarias respecto a la modalidad de aplicación y así formalizar los flujos y protocolos previamente establecidos con la contraparte del estudio.

El horario en que se realizó la aplicación fue desde las 9:00 horas hasta el 19:00 horas, en días hábiles (lunes a viernes). Cabe resaltar, que no se presentaron mayores inconvenientes durante el proceso de levantamiento de información. De hecho, se pudo observar una buena disposición de los/as usuarios/as para participar en el estudio, así como también, con los encuestadores del equipo consultor.

El trabajo de campo finalizó de manera diferenciada en cada una de las zonas y contratos, se presentaron variaciones importantes de acuerdo a la cantidad de atenciones promedios presentadas por cada uno de los Centros de Mediación Evaluados. Finalmente, el trabajo de levantamiento de información culminó el día **12 de noviembre**, y la muestra se redistribuyó de la siguiente manera.

**Tabla 12 Modelo de Reporte de Campo/ Muestra lograda por Zona de Licitación<sup>3</sup>**

Tipo de Zona de Licitación	Universo de Estudio	Error muestral propuesto	Muestra propuesta	Muestra alcanzada
<b>1</b>	303	+4,8%	185	140
<b>2</b>	1859	+3,4%	587	553
<b>3</b>	19351	+3,0%	993	1007
<b>4</b>	16370	+2,5%	1384	1398
<b>5</b>	50865	+2,5%	1450	1475
<b>6</b>	78998	+2,5%	1506	1532
<b>TOTAL</b>	<b>167746</b>	+1,2%	<b>6.105</b>	<b>6.105</b>

<sup>2</sup> Inicialmente se propusieron cuatro talleres presenciales, pero dada la contingencia sanitaria se modificó a dos talleres mediante aplicación remota y con una participación de más de un Centro por taller para aumentar la cobertura de la actividad.

<sup>3</sup> Los datos presentados en la tabla "Modelo de Reporte de Campo", corresponden a datos referenciales y refieren a la cantidad de encuestas logradas en la primera semana de aplicación.

Cabe destacar que para estos reemplazos se consideraron los criterios establecidos en la oferta técnica del estudio, donde se identifican esfuerzos con la finalidad de cumplir con un mínimo de 10 casos por contrato<sup>4</sup>.

**Tabla 13 Resumen Incidencias Aplicación Canal Telefónico**

Estado	%	Número de Llamadas
No contesta	56,81%	12.088
Comunica / Ocupado	1,58%	337
Averiado	0,16%	35
Entrevista Rechazada	8,51%	1.810
Entrevista Aplazada	1,16%	246
Entrevista Correcta	28,69%	6.105
Contestador	3,09%	658
Total	100%	21.279

De este modo, se puede observar que se realizaron un total de 21.279 llamados durante el proceso de aplicación del canal telefónico del presente estudio. Del total de llamados realizados, es posible desprender que un 56,81% de ellos corresponden a llamados donde no fue posible establecer contacto, un 8,51% a entrevistas rechazadas (usuario no quiso participar del proceso) un 3,1% con contestador y **un 29% corresponden a contactos exitosos**.

Respecto del trabajo de campo cualitativo, este se llevó a cabo una vez finalizado el campo cuantitativo, a fin de profundizar en estos y otorgar mayor valor a la información levantada.

### 7.1 Equipo en terreno

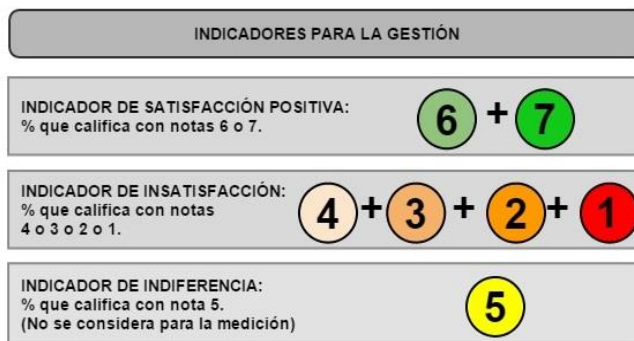
En relación al equipo de terreno utilizado durante la medición, se resalta que en el proceso participaron un total de **20 encuestadores** todos fueron capacitados previamente y a cada uno de ellos se les entregó el manual del encuestador para resolver posibles dudas. Paralelamente se supervisó la correcta aplicación de los instrumentos mediante un equipo de 3 supervisores.

<sup>4</sup> Sólo MEDIACIÓN MANQUEHUE LTDA de la zona 1 de licitación no cumplió con el mínimo de casos, debido a que contaba con 5 casos totales en el universo y sólo se logró conseguir aplicar una encuesta.

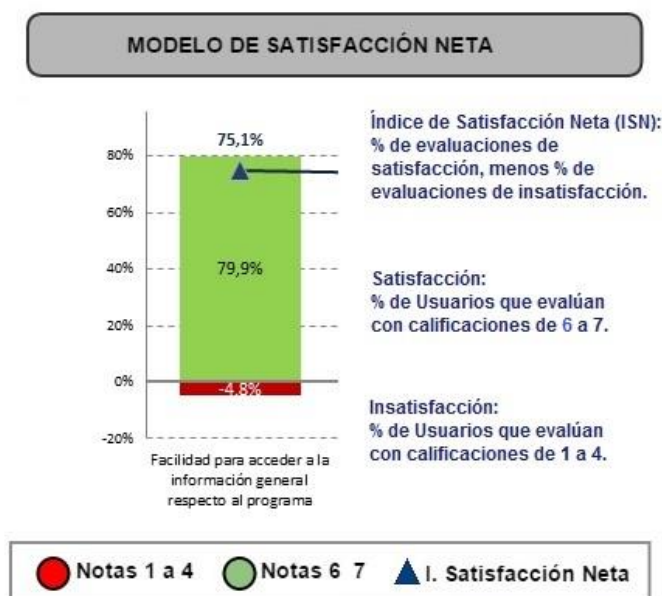
## 8. Presentación de Resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción.

Para estas preguntas, se utilizaron los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:



Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizó el siguiente gráfico:



A lo largo de todo el presente informe, se presentarán las bases o n, correspondiente a la cantidad de personas encuestadas y representadas en el gráfico. Si bien, la cantidad de encuestas válidamente aplicadas corresponde a 6.105, se dieron por perdidas las categorías No Sabe y No Responde, por lo que las bases podrán variar según la preguntaba representada en los gráficos.

## 9. Principales Resultados

A continuación, se presenta un análisis general de los principales resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de usuarios/as del sistema de mediación familiar. En este apartado, se buscó elaborar un perfil de usuario/a del sistema de mediación familiar. Luego, se dan a conocer los principales niveles de satisfacción alcanzados, relacionados con el proceso en general, la infraestructura, los actores relevantes dentro del proceso de mediación, y el proceso propiamente tal, es decir, libertad en el proceso, satisfacción con la duración de las sesiones, información entregada por el/la mediador/a, entre otros.

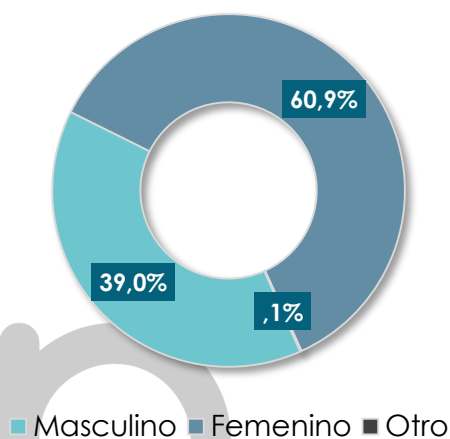
Otros apartados considerados tienen relación con la contingencia social y sanitaria y con los medios de información, donde se calcula el indicador de difusión que corresponde a las y los usuarios informados a través de acciones del sistema nacional de mediación, en función del total de usuarios/as. Finalmente, se presentan los resultados relacionados a la fidelidad, recomendación y satisfacción final con el proceso. Este último punto refiere a la satisfacción que las y los usuarios tienen una vez finalizada la aplicación del cuestionario, es decir, una vez evaluados los distintos aspectos involucrados en el proceso de mediación familiar. Este indicador es el que entrega mayor información, dado que el análisis que las y los usuarios hacen a la hora de calificar el servicio, considera todos los atributos involucrados en la mediación familiar.

### 9.1 Caracterización de los/as Usuarios/as

Tal y como se indicó anteriormente, una primera aproximación a los resultados del estudio de satisfacción con el sistema de mediación familiar, es la caracterización de los/as usuarios/as. En este capítulo se conocerá el género, edad, nivel educacional, tipo de parte, método de ingreso, entre otras variables, lo que nos permitirá entender quiénes son las y los usuarios del sistema de mediación familiar.

Gráfico 1. Sexo del/a encuestado

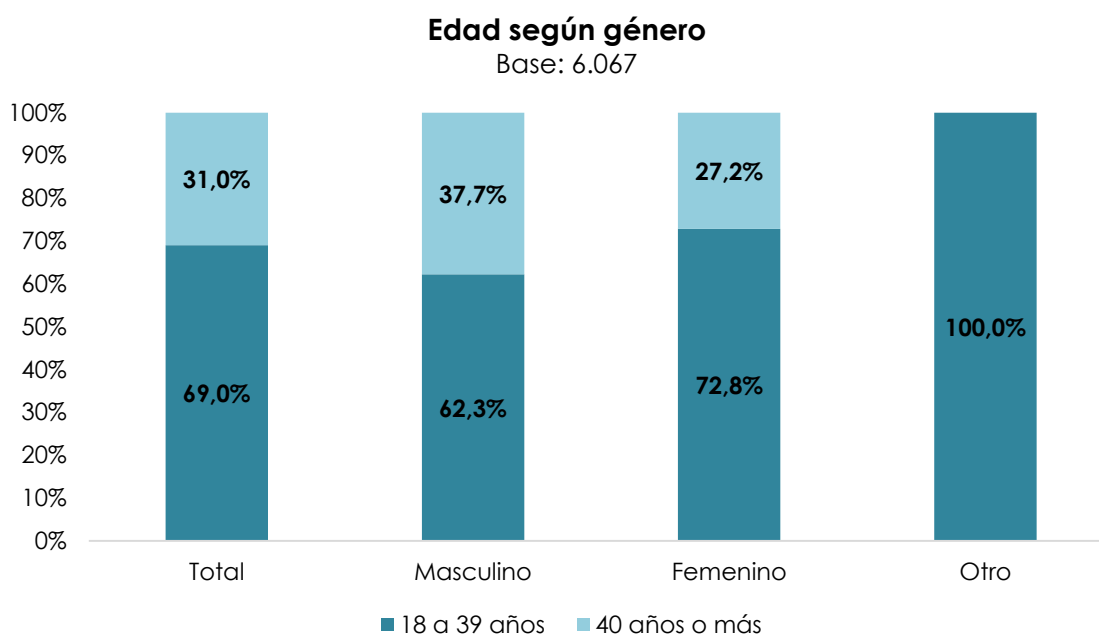
**Género del/a  
entrevistado/a**  
Base: 6.063



En primer lugar, respecto al género de las y los encuestados, se observa un 60,9% de mujeres y un 39,0% de hombres. Adicionalmente, y atendiendo al enfoque de género presente en este estudio, se incorporó la categoría "Otro", en donde se observa un total de 8 casos. En este caso, corresponde a lo declarado por las y los usuarios, con la instrucción al equipo encuestador de consultar el género y no darlo por sentado.

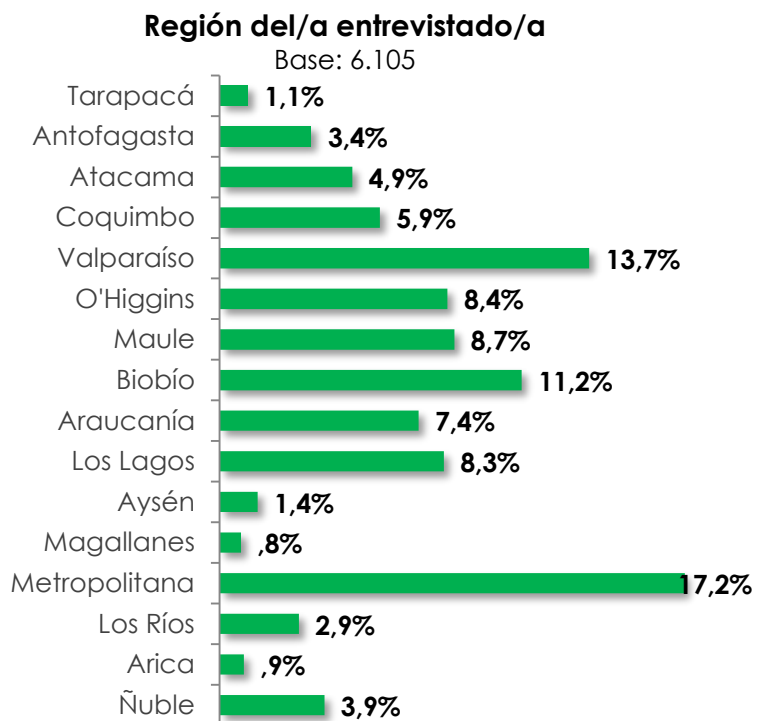
Ahora bien, cabe destacar que, al ser tan pocos casos, la desagregación sólo permitirá obtener datos referenciales, por lo que se considerarán los géneros masculino y femenino para futuros análisis bivariados.

Gráfico 2. Tramo de edad según género del/a encuestado/a



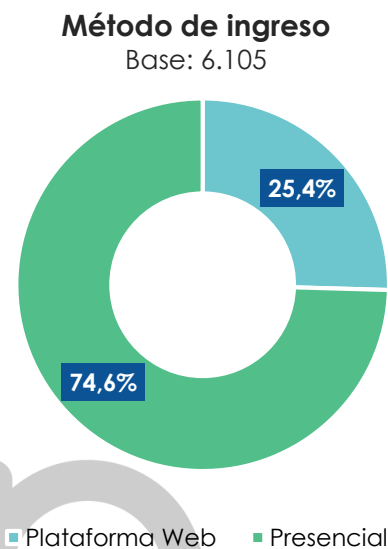
En segundo término, la edad de las y los usuarios del proceso de mediación es principalmente de 18 a 39 años de edad, con un 69,0%, mientras que un 31,0% tienen 40 o más años. Ahora bien, al observar estos datos desagregados por género, se observa que las mujeres presentan una mayor proporción en el rango de edad de 18 a 39 años, con un 73,1%, en comparación al 62,5% de hombres que se encuentran en el mismo rango etario. Por su parte, los ocho casos que declararon género "Otro" son todos menores de 29 años de edad.

Gráfico 3. Región del/a encuestado/a



Las regiones con mayor proporción dentro de la muestra, fueron la Región Metropolitana, Valparaíso y Biobío, con un 17,0%, 13,6% y 11,2%, respectivamente. Por otro lado, las regiones con menor proporción fueron Magallanes y Arica, que no superaron el 1% del total de la muestra alcanzada.

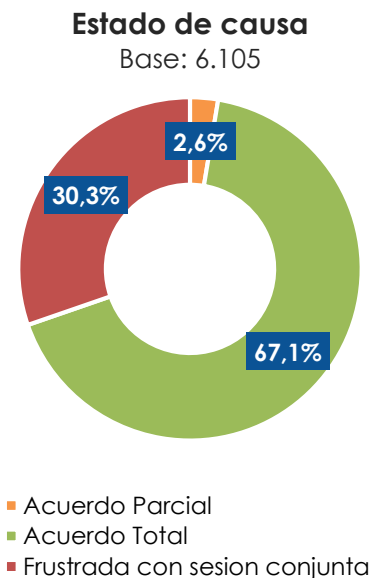
Gráfico 4. Método de ingreso al proceso de mediación





Respecto al método de ingreso en el proceso de mediación, se observa que una cuarta parte de la población encuestada lo hizo mediante la plataforma web, mientras que un 75% lo hace presencialmente.

Gráfico 5. Estado de causa del proceso de mediación



El estado de causa fue la variable por la que se determinó el **factor de expansión de la muestra**. Esto significa que se aplicaron pesos diferenciados a los distintos estados de causa con la finalidad de replicar la proporción del universo en la muestra.

En base a lo anterior, se presentan los factores para cada estado de causa que permitieron replicar la proporción del universo.

Tabla 14. Factores de Expansión

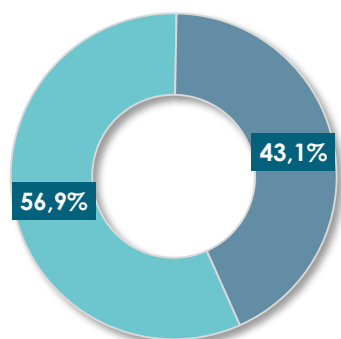
Estado de Causa	Código	Factor
Acuerdo parcial	1	0.888342892532929
Acuerdo Total	2	0.930163173781818
Frustrada con sesión conjunta	3	1.21526389320892

Ahora bien, el estado de causa se distribuye de igual manera tanto en la muestra como en el universo, donde se identifica un 67,1% de acuerdo total; un 30,3% de mediación frustrada con sesión conjunta y un 2,6% de acuerdo parcial.

Gráfico 6. Tipo de parte

**Tipo de Parte**

Base: 6.105



Tipo de Parte	Hombre	Mujer
Solicitante	43,4%	65,6%
Solicitado	56,6%	34,4%

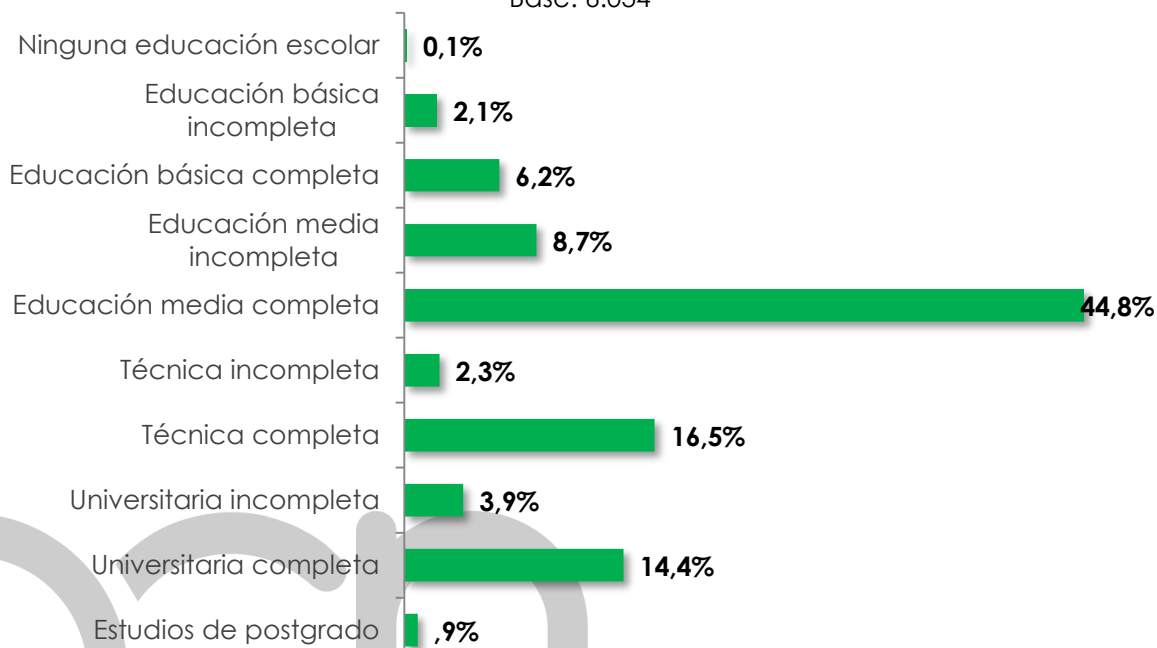
■ Solicitante ■ Solicitado

Un 56,9% de la población encuestada corresponde a usuarios/as solicitantes de la mediación, mientras que un 43,1% corresponde a usuarios/as solicitados/as. Ahora bien, al ver este aspecto desagregado por género, se observa una diferencia significativa, ya que un 43,4% de los usuarios encuestados es solicitante, en comparación a un 65,6% de usuarias. Esto quiere decir que las mujeres son significativamente más solicitantes que los hombres.

Gráfico 7. Nivel educacional

**Nivel educacional del/a entrevistado/a**

Base: 6.034



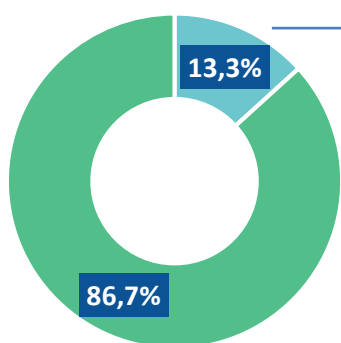
Por su parte, el nivel educacional se concentra principalmente en la educación media completa, con un 44,8% de usuarios/as que alcanzaron dicho nivel educacional. Ahora, si se considera que todas las categorías que vienen posterior a Educación media completa, se infiere que un 82,8% cuenta con educación media cursada.

Cabe mencionar que la educación superior, tanto técnica como universitaria, alcanzó porcentajes importantes, con un 16,5% y 14,4%, respectivamente, y que las personas que no cuenta con ningún tipo de educación escolar no superan el 0,1% de la población encuestada.

Gráfico 8. Pertenencia a pueblo originario

**Pertenencia a pueblo originario**

Base: 6.007



Pueblo originario	%
Mapuche	78,4%
Diaguita	8,8%
Aymara	6,9%
Quechua	1,7%
Coya	1,6%
Atacameño	1,5%
Rapa Nui	,6%
Kawésqar	,4%
Yagán	,3%

El porcentaje de pertenencia a algún pueblo originario es de 13,3%, correspondiente 802 usuarios/as del sistema de mediación familiar. Ahora bien, de estos 802 casos, casi un 80% declara pertenecer al pueblo mapuche (78,4%), siguiéndolo en menor medida los pueblos diaguita y aymara, con un 8,8% y 6,9%, respectivamente.

## Gráfico 9. Situación de discapacidad



Por último, el porcentaje de personas encuestadas que presenta algún tipo de condición de discapacidad, corresponde a un 8,2%: 486 casos válidos. De éstos, las mayores proporciones se observan en las condiciones visuales y de movilidad, con un 48,5% y 25,9%, respectivamente.

En base a lo anterior, es posible dar una primera aproximación de las y los usuarios del sistema de mediación familiar. En efecto, dimos cuenta que hay una mayor proporción de mujeres, con un 60,9%, concentrados principalmente en el tramo de 18 a 39 años de edad, con un nivel educacional medio, con un 83% % que tiene mínimo enseñanza media completa.

Tres de cada cuatro usuarios/as ingresa al sistema de manera presencial y un 57% corresponde a la parte solicitante. El estado de causa, al estar ponderado en función del universo, presenta una proporción igual a la del universo de causas de 2020, con un porcentaje de acuerdo total de 67,1%; frustrada con un 30,3%; y acuerdo parcial con un 2,6%.

### 9.1.1. Síntesis de caracterización usuaria según tipo de zona de licitación

Luego de identificar y dar una primera aproximación al perfil que tienen las y los usuarios del sistema de mediación familiar, se presenta a continuación un cuadro resumen en donde se destacan las principales variables demográficas desagregadas por zona de licitación.

**Tabla 15. Caracterización usuaria según tipo de zona de licitación**

Variable / Categoría	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	
Género	Masculino	40,4%	40,0%	37,3%	39,7%	38,2%	39,7%
	Femenino	59,6%	59,9%	62,7%	60,2%	61,6%	60,0%
	Base	140	553	1007	1398	1455	1510

Variable / Categoría		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Método de Ingreso	Plataforma Web	15,0%	9,5%	11,6%	15,3%	33,5%	42,3%
	Presencial	85,0%	90,5%	88,4%	84,7%	66,5%	57,7%
	Base	140	553	1007	1398	1475	1532
Estado de causa	Acuerdo Parcial	6,3%	3,5%	2,4%	2,8%	2,0%	2,6%
	Acuerdo Total	58,5%	65,9%	75,3%	69,4%	65,4%	62,5%
	Frustrada con sesión conjunta	35,2%	30,5%	22,3%	27,8%	32,6%	34,9%
	Base	140	553	1007	1398	1475	1532
Tipo de parte	Solicitante	58,7%	57,7%	56,0%	58,2%	57,9%	55,1%
	Solicitado	41,3%	42,3%	44,0%	41,8%	42,1%	44,9%
	Base	140	553	1007	1398	1475	1532
Rango de Edad	18 a 39 años	59,4%	65,9%	67,4%	67,3%	70,7%	71,0%
	40 años o más	40,6%	34,1%	32,6%	32,7%	29,3%	29,0%
	Base	139	549	999	1391	1467	1522

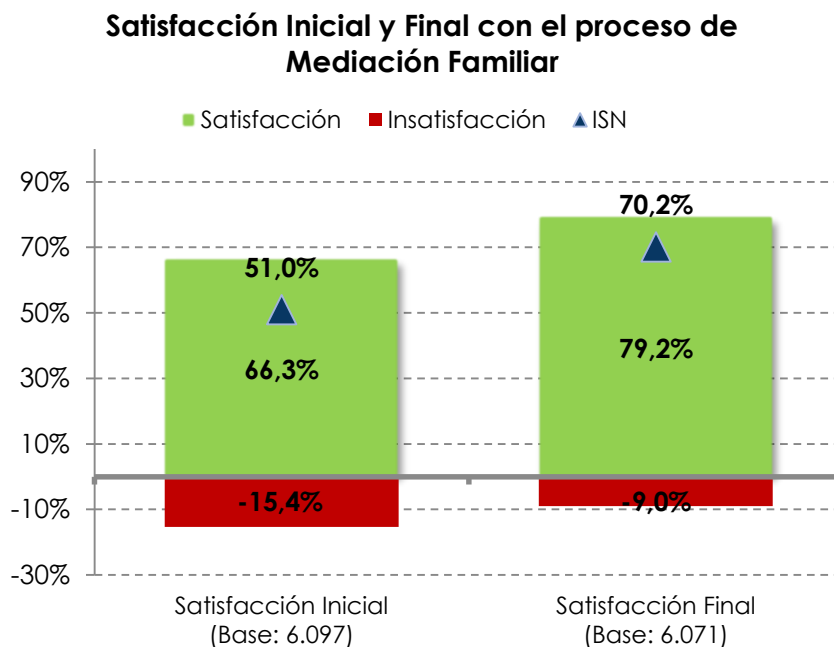
## 9.2 Satisfacción General

Una primera aproximación a los niveles de satisfacción que las y los usuarios tienen respecto del proceso de Mediación Familiar se observa a través de dos indicadores: satisfacción inicial y final con el servicio. Ambas preguntas califican el nivel de satisfacción que tiene la o el usuario del proceso, con el servicio en general. La inicial, como su nombre lo indica, se aplica al comienzo del cuestionario, mientras que la final, se aplica una vez abordados todos los aspectos y atributos relacionados al servicio, así, esta última se torna mucho más relevante a la hora de analizar y calcular distintos indicadores de satisfacción.

Dicho esto, y según se observa en el gráfico siguiente, la satisfacción inicial presenta un porcentaje de satisfacción correspondiente a un 66,3% (notas 6 y 7), y un 15,4% de insatisfacción, o de notas de 1 a 4. Tal y como se indicó anteriormente, el índice de satisfacción neta (ISN), se calcula restando el porcentaje de personas insatisfechas con el servicio, al porcentaje de personas satisfechas, alcanzando, para la satisfacción inicial, un 51,0% de ISN. El nivel de satisfacción inicial es el aspecto con peor evaluación del cuestionario, sin embargo, respecto de la medición anterior, presentó un aumento significativo. En efecto, el año 2019 el ISN inicial corresponde a un 39%, presentando un alza de más de 10 puntos porcentuales.

La satisfacción final, por su parte, presenta un nivel de satisfacción de 79,2% y uno de insatisfacción de 9,0%, por lo que el índice de satisfacción neta observado en 2020 corresponde a un 70,2%.

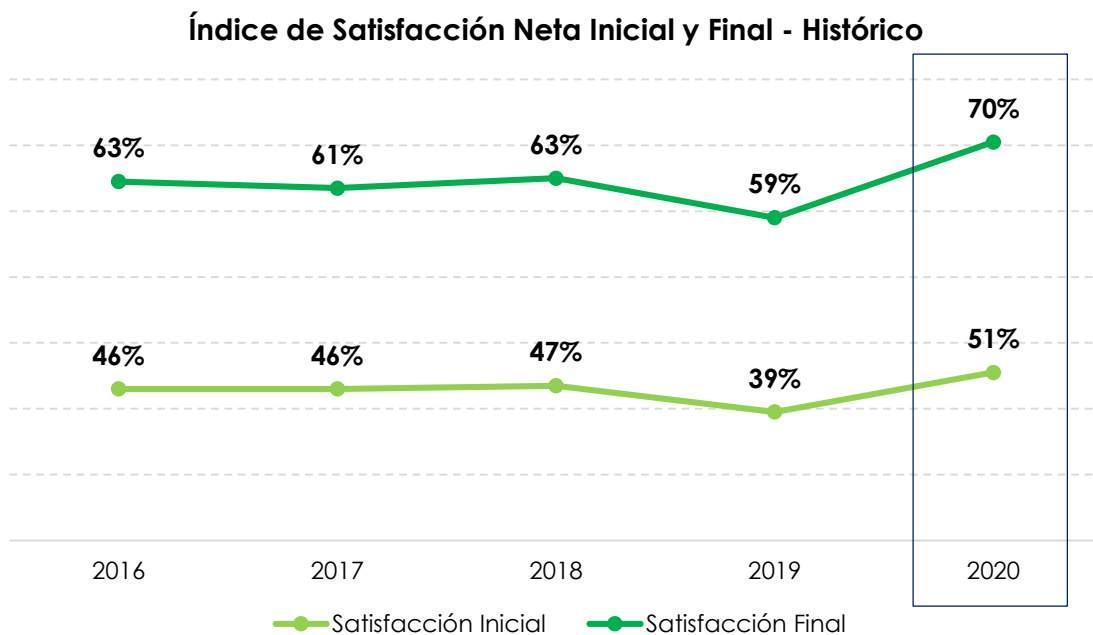
Gráfico 10. Satisfacción general con el Proceso de Mediación Familiar<sup>5</sup>



A nivel histórico, el proceso de satisfacción final ha alcanzado índices de satisfacción neta cercanos al 60%, de hecho, el año 2016, 2017 y 2018, presentaron un ISN superior al 60%. En 2019 presentó una baja con un 59% de ISN, sin embargo, en 2020 presentó un aumento significativo, con un indicador neto de 70%, el más alto registrado en los últimos 5 años.

<sup>5</sup> Tal y como se indicó en el apartado "Presentación de Resultados", las bases de cada pregunta graficada varían según el porcentaje de las categorías "no sabe/ no responde", las cuales fueron dadas por perdidas.

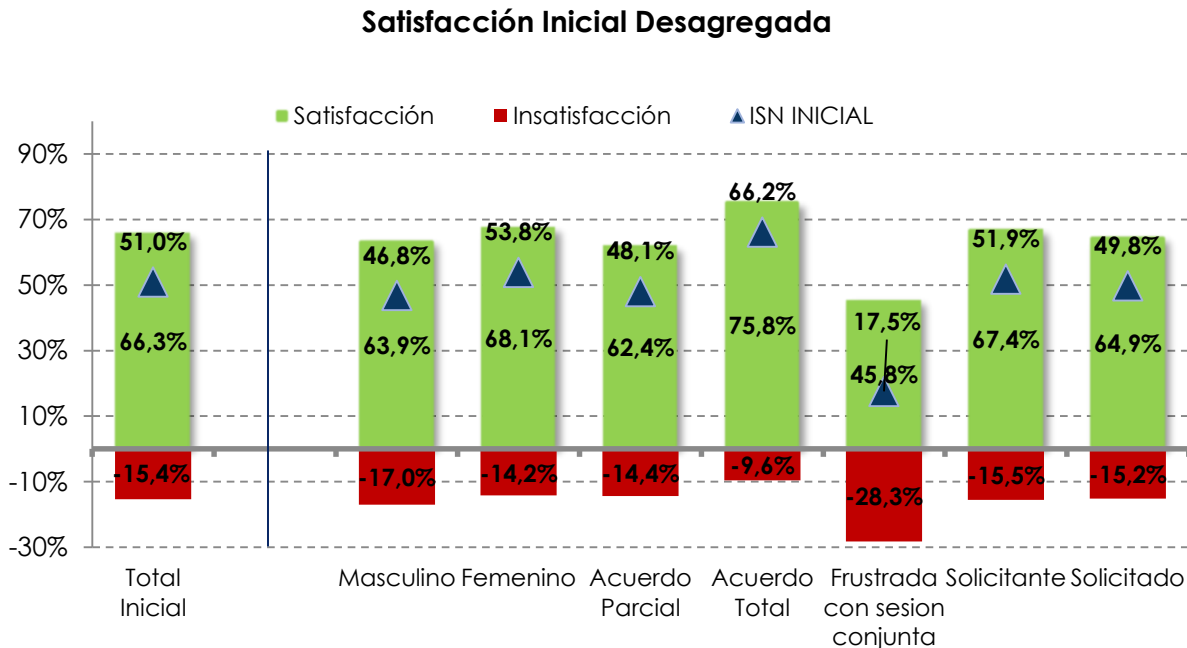
Gráfico 11. Satisfacción Neta - Histórico



Al desagregar la satisfacción inicial, según sexo; resultado del proceso y tipo de parte, se observan diferencias significativas. En efecto, en cuanto al género del/a encuestado/a, son los hombres quienes más castigan su nivel de satisfacción con la mediación familiar, con un ISN de 46,8% en comparación al 53,8% que se observa en usuarias del sistema. Por otro lado, el tipo de parte no presenta mayores diferencias, con un ISN de 52% en solicitantes y un 50% en solicitados.

Ahora bien, como era de esperarse, el estado de causa evidencia que quienes alcanzan un acuerdo total con la mediación familiar alcanzan un alto nivel de satisfacción, con un ISN inicial de 66,2%, por el contrario, quienes ven frustrada su mediación alcanzan un ISN de 17,5%.

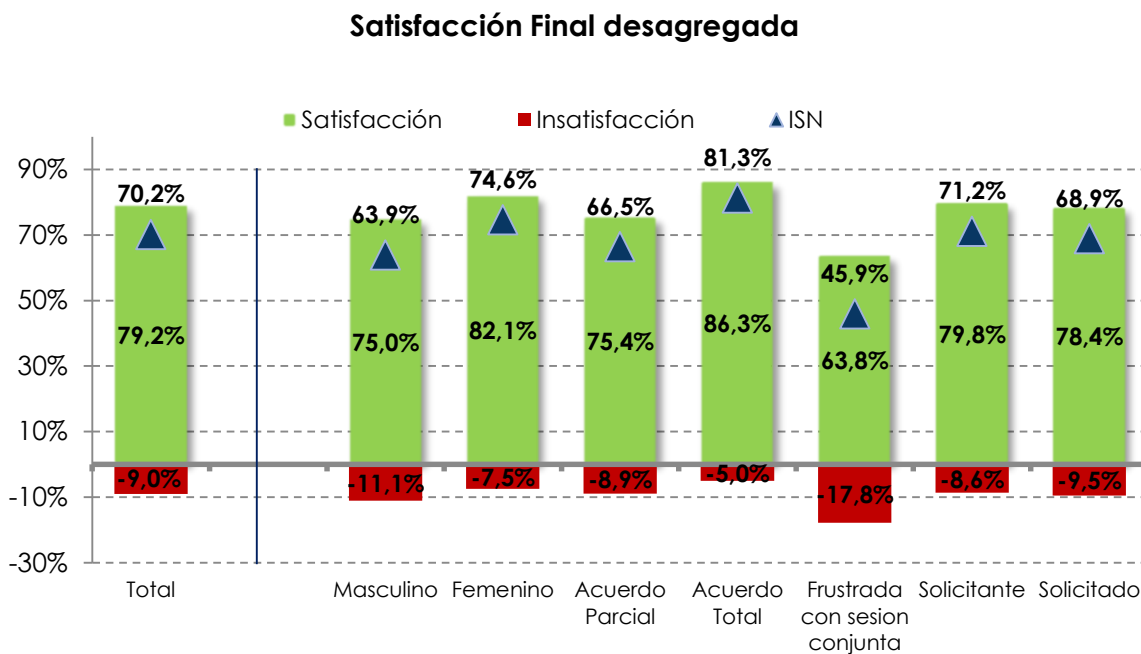
Gráfico 12. Satisfacción Inicial desagregada por sexo, resultado y tipo de parte



Al hacer el mismo análisis desagregado con el nivel de satisfacción final de las y los usuarios del proceso de mediación familiar, se observa, tal y como se dio cuenta al comienzo de este apartado, un aumento en los ISN y porcentajes de notas 6 y 7. De hecho, el nivel de satisfacción final es el más alto en los últimos 5 años de medición. En base a esto, el aumento del nivel de satisfacción, respecto de la satisfacción inicial es transversal. Por ejemplo, si bien las mujeres siguen evaluando mejor el proceso de mediación familiar, en ambos géneros se evidencia un aumento de, al menos, 15 puntos porcentuales, esto quiere decir que las y los usuarios siguen evaluando de mejor manera la mediación familiar una vez abordados los distintos aspectos involucrados en el proceso, como infraestructura, asistente administrativo/a, mediador/a, información, entre otros. Dicho esto, y repitiendo la tendencia en el indicador inicial, el estado de causa es un aspecto fundamental a la hora de explicar los niveles de satisfacción, siendo evidente que quienes alcanzan un acuerdo total presentan un mayor nivel de satisfacción que quienes no lo hacen o presentan mediación frustrada con sesión conjunta.

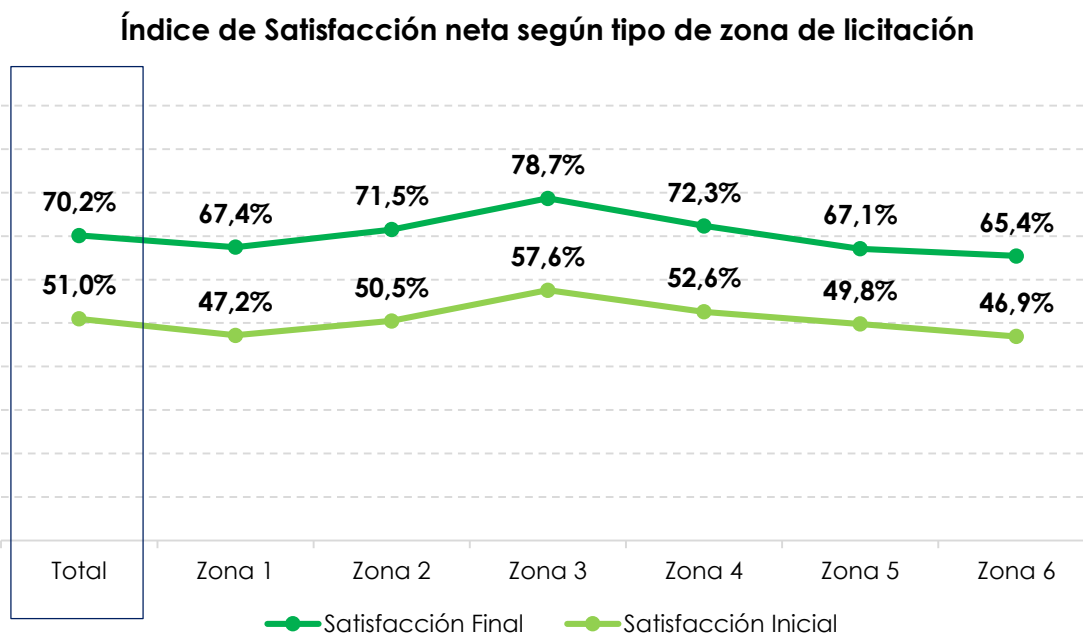


Gráfico 13. Satisfacción Final desagregada por sexo, resultado y tipo de parte



Al observar los resultados de satisfacción según tipo de zona de licitación, se observa que los mayores índices de satisfacción neta los presentan las zonas 2, 3 y 4, con un ISN de 71,5%, 78,7% y 72,3%, respectivamente, siendo las únicas zonas de licitación que superaron el 70% en su indicador neto. Del mismo modo, en la satisfacción inicial, dichas zonas de licitación son las únicas que superan el 50% de satisfacción neta.

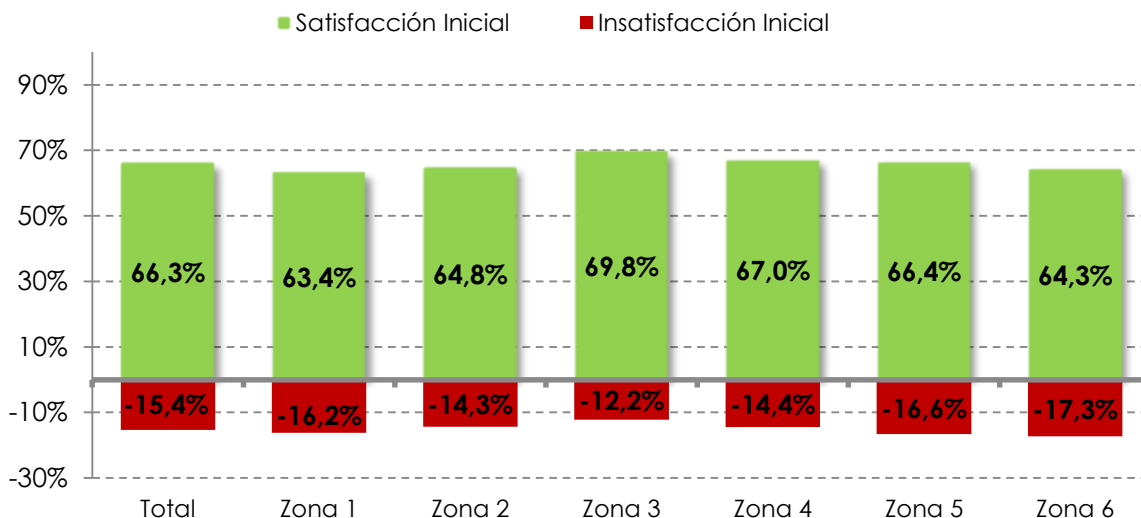
Gráfico 14. Satisfacción Neta según tipo de zona



El nivel de satisfacción e insatisfacción, es decir, el porcentaje de notas 6 y 7; y de 1 a 4, respectivamente, permite identificar con mayor claridad las diferencias en la evaluación entre la medición inicial y final según zona de licitación. En base a esto, y como se presente en el gráfico a continuación, los mayores índices de insatisfacción se observan en las zonas 1, 5 y 6, justamente las que alcanzan el menor nivel de satisfacción neta, tal y como se abordó en párrafos anteriores.

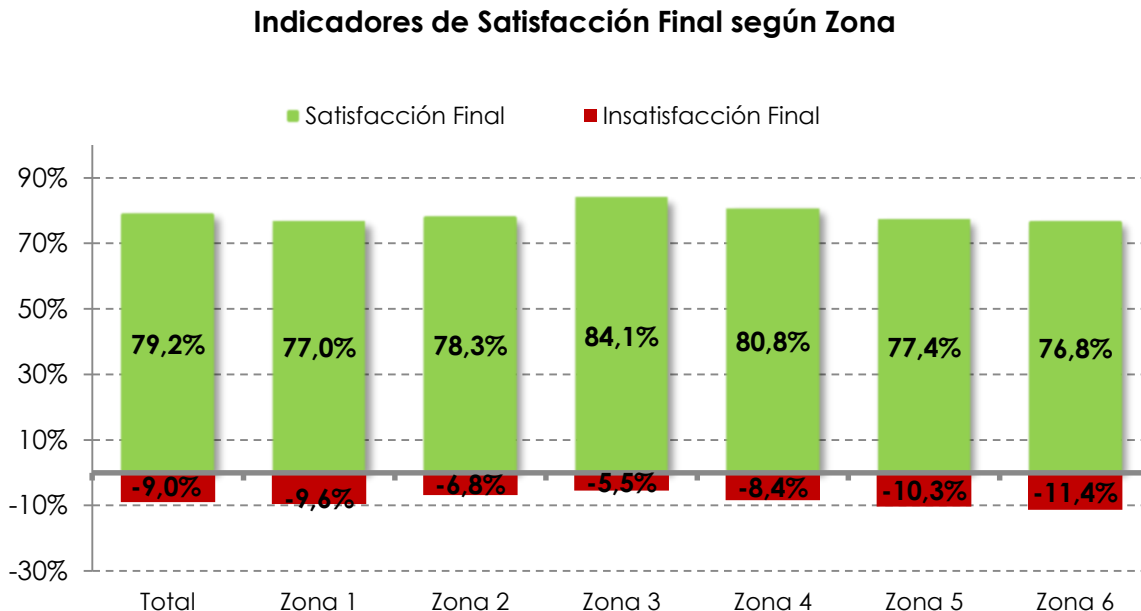
Gráfico 15. Indicadores de satisfacción inicial según tipo de zona de licitación

### Indicadores de Satisfacción Inicial según Zona



Por su parte, la satisfacción final presenta una tendencia similar, siendo las zonas 3 y 4 las que alcanzan el porcentaje de notas 6 y 7 más alto, con un 84,1% y 80,8%, respectivamente. Esto quiere decir que la diferencia en el indicador neto radica principalmente en los niveles de insatisfacción, o de notas 1 a 4, alcanzados. En este caso, respecto de la satisfacción final con la mediación familiar, las zonas con menor ISN son precisamente las que alcanzan niveles de insatisfacción que superan el 10%.

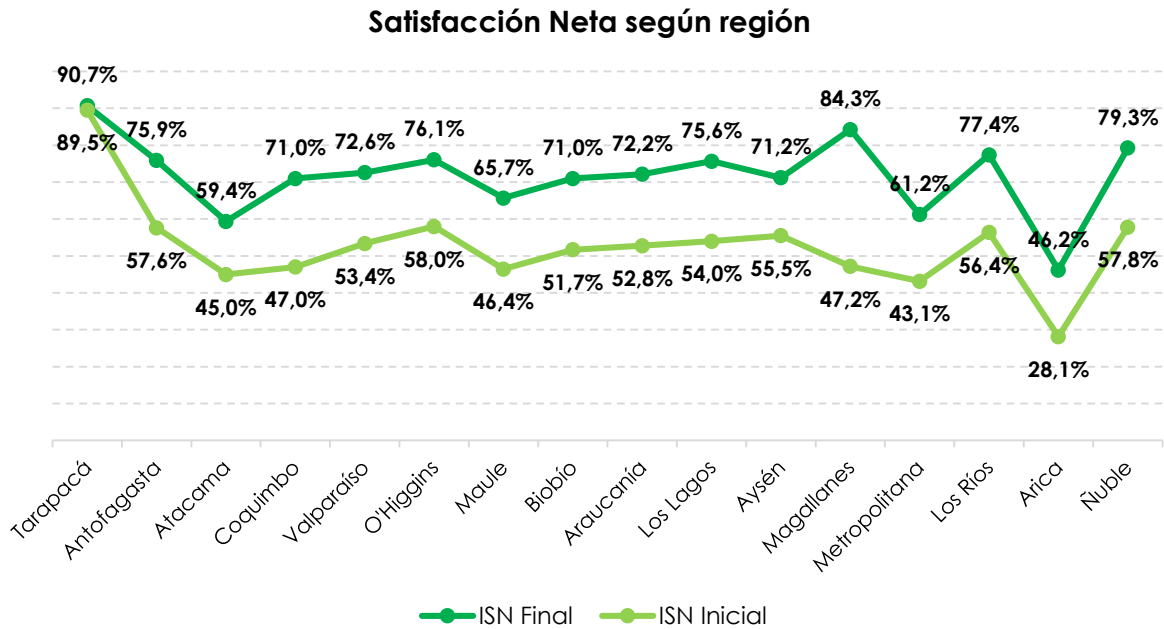
Gráfico 16. Indicadores de satisfacción final según tipo de zona de licitación



A nivel regional, se observa que Tarapacá y Magallanes alcanzan los niveles de satisfacción más altos, con un ISN final de 90,7% y 84,3%, respectivamente. Por otro lado, los menos índices de satisfacción neta final los presentaron Atacama, con un 59,4%; Metropolitana, con un 61,2%; y Arica, con un 46,2%.

Respecto a lo anterior, cabe destacar lo que sucede en la región de **Tarapacá**, donde la diferencia entre el indicador neto inicial y final es mínima, siendo un 89,5% el ISN inicial y un 90,7% el ISN final, mientras que el resto de regiones presenta diferencia de al menos 10 puntos porcentuales. Esto evidencia que el trabajo de Mediación Familiar en la región de Tarapacá es bien evaluado en primera y última instancia, es decir, en un comienzo y luego de haber abordado los distintos aspectos involucrados en el proceso de mediación.

Gráfico 17. Satisfacción Neta según Región del/a entrevistado/a

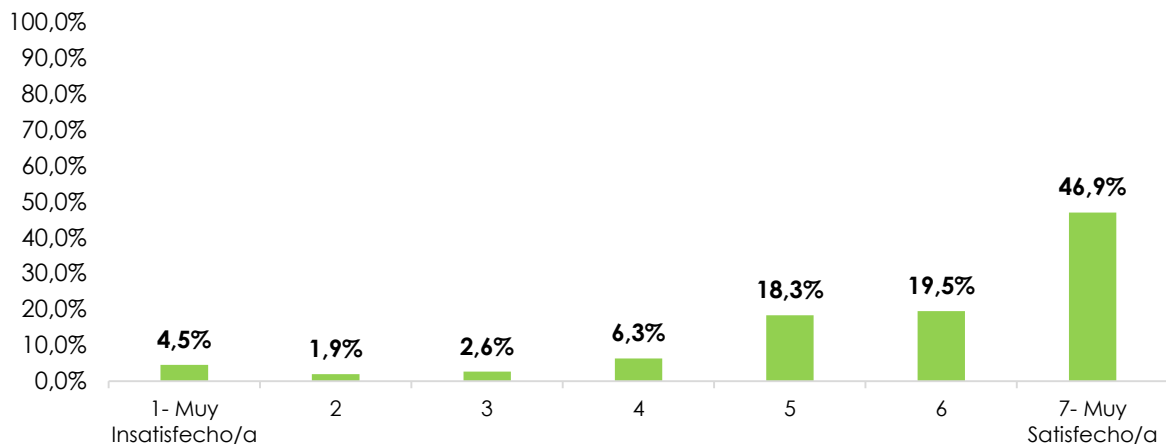


Por último, se presenta un gráfico con la distribución porcentual de las notas 1 a 7 de la satisfacción inicial. Dicho esto, se observa una clara concentración en las notas 5,6 y 7, con casi un 50% de notas 7. Esto evidencia que, a nivel general y en un comienzo, la mitad de usuarios aproximadamente, evalúa excelente el proceso de mediación familiar.

Gráfico 18. Satisfacción Inicial con el Proceso de Mediación

**Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho/a y 7 Muy Satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho/a está Ud con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?**

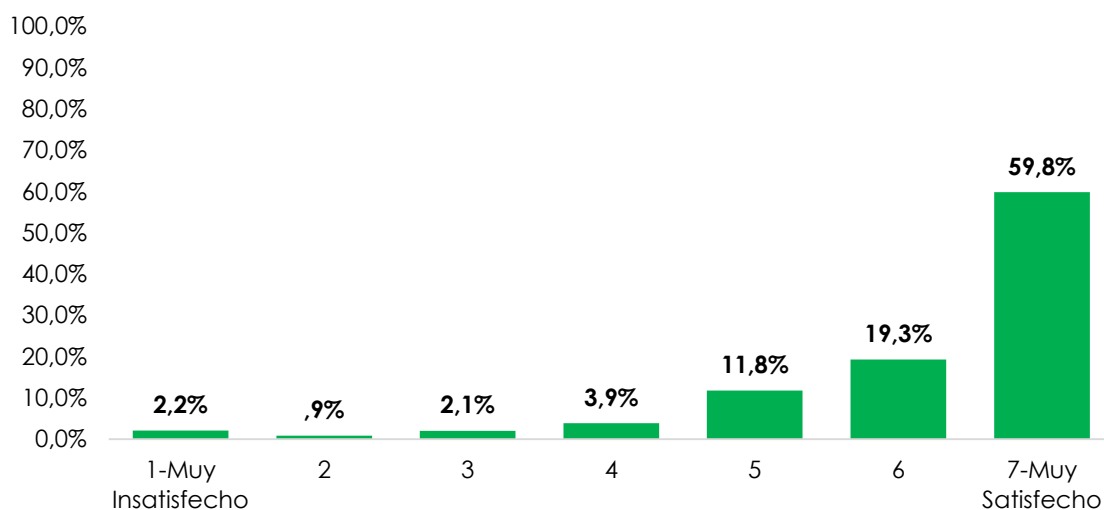
Base: 6.097



Esta concentración es mayor cuando se identifica la distribución porcentual de la satisfacción final, donde las notas 5, 6 y 7, concentran un 91,0%. De hecho, las notas correspondientes a la insatisfacción (1 a 4), no superan el 4%. En este punto además, un 60% califica con la nota máxima la mediación familiar.

**Gráfico 19. Satisfacción Final con el Proceso de Mediación**

**Considerando todo lo que hemos hablado, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho/a y 7 Muy Satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho/as está Ud con el proceso de mediación, desde la primera sesión, hasta la firma del acuerdo, o bien, hasta el término**



### 9.3 Indicador de Difusión

La medición de la satisfacción del año 2020 considera la incorporación y cálculo de un indicador de difusión, el cual permitirá identificar la proporción de personas que, teniendo conocimiento previo del proceso de mediación familiar, se informaron de la mediación a través de acciones de difusión desde el mismo sistema de mediación familiar. Para esto, es necesario establecer algunos criterios relevantes en este punto, los cuales permitirán establecer las proporciones necesarias para el cálculo del indicador a través de la siguiente fórmula.

**% de personas que se enteran por acciones de difusión de Mediación / % de usuarios/as con conocimiento previo del sistema de mediación familiar**

Ahora bien, en primer término, se consultó por el medio de información por el que las y los usuarios se informaron del proceso, siendo las categorías de respuesta.

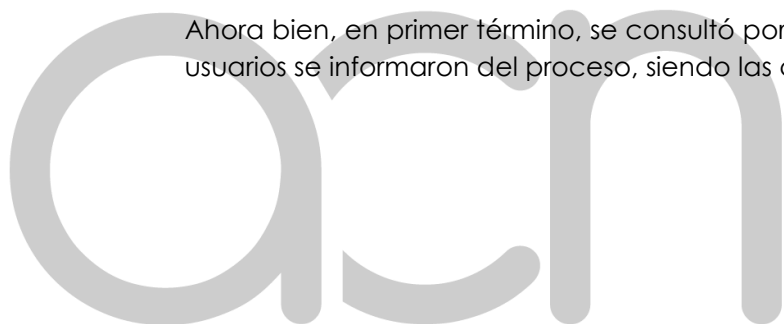


Tabla 16. Medio de información / Acción de difusión de Mediación

Medio de información de Mediación Familiar	Acción de Difusión
Familiar, amigo, cercano o conocido	No
Tribunales de Familia	No
<b>Seremi de Justicia (Secretarías Regional Ministerial)</b>	<b>Sí</b>
Redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros)	No
<b>Diario, Radio, televisión</b>	<b>Sí</b>
Corporación de Asistencia Judicial	No
Municipalidad, Junta de vecino	No
<b>Página web del Sistema de Mediación Familiar</b>	<b>Sí</b>
<b>Redes sociales del Centro de Mediación o Fan Page de Mediación Familiar (Facebook)</b>	<b>Sí</b>
<b>Fui solicitado o citado al centro</b>	<b>Sí</b>
<b>Otro. Especifique.</b>	<b>Revisar verbatim</b>

Dicho lo anterior, hay cinco categorías, a priori, que contemplan acciones de mediación familiar en la difusión del proceso. Sumado a esto, la categoría Otro fue analizado en base al Verbatim o citas textuales de lo que usuarias y usuarios especificaron. En este aspecto se consideraron acciones de mediación situaciones como, se contactó el Centro de Mediación; se dirigió personalmente al Centro o Centro de Mediación; Mediador/a del Centro; y/o Asistente administrativo/a, como acciones de difusión del Sistema de Mediación Familiar.

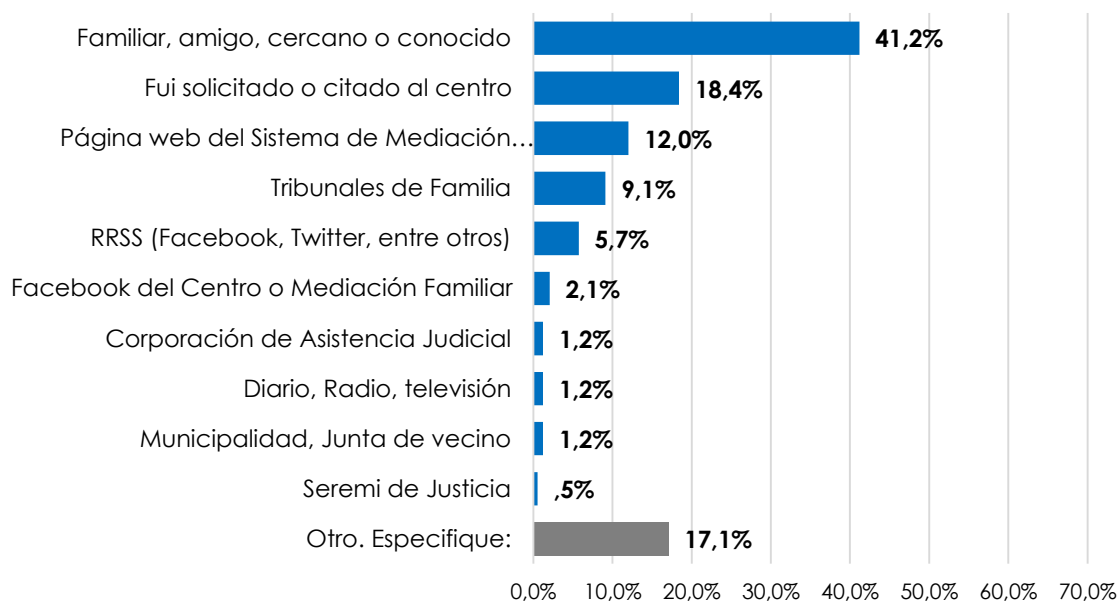
### 9.3.1 Medio de Información

Tal y como se indicó al comienzo del apartado, el medio de información es un aspecto que se incorporó en 2020 al cuestionario de mediación familiar y entrega una primera aproximación al análisis del indicador. Para esto es necesario identificar los distintos medios a nivel general por el que las y los usuarios se enteraron del proceso de mediación familiar.

Gráfico 20. Medio de información Mediación Familiar

**¿Por intermedio de qué o quiénes se informó o enteró en qué consiste un proceso de Mediación Familiar?**

Respuesta Múltiple  
Base: 6.051



La primera aproximación al medio de información permite dar cuenta que el principal medio de información son los amigos/as, conocidos o familiares cercanos, en este punto, un 41,2% de usuarios/as declaró haberse informado mediante este medio respecto al proceso de mediación familiar. Esto también se presentó a nivel cualitativo, en las instancias grupales donde algunos/as usuarios/as declararon.

*"(...) mira yo igual había escuchado algo de las mediaciones por una amiga que había tenido como hartas mediaciones con su ex pareja entonces más o menos tenía conocimiento de lo que se trataba"* (Usuaría Mediación Familiar 2020).

*"(...) tengo una tía que como la persona anterior hablaba, yo tenía una amiga y ella tenía una tía que tuvo que ir a varias mediaciones entonces como que ella me orientó en este caso a como tenía que hacer, los pasos que tenía que seguir para poder llegar a algo con el papá de mi hijo..."* (Usuaría Mediación Familiar 2020).

Ahora bien, se observa un 17,1% en la categoría Otro medio. En esta categoría se presentaron medios de información como abogados particulares, experiencia anterior con el proceso de mediación, es la parte solicitante de la mediación, fue directamente al Centro, entre otros.

### 9.3.2 Conocimiento previo al proceso de Mediación

En este apartado, se intenta dar cuenta de algunos puntos relacionados a la experiencia de las y los usuarios previo al ingreso del proceso de mediación, como el conocimiento previo, el uso de plataformas digitales y la facilidad de uso de la misma. De esta forma, se



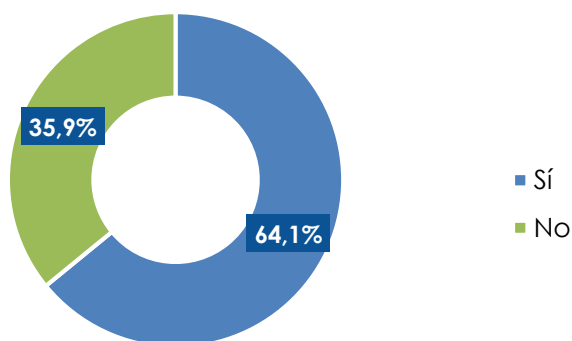
dará cuenta de cómo es la experiencia del usuario/a antes de ingresar al proceso de mediación familiar propiamente tal.

En cuanto al conocimiento que las y los usuarios tienen respecto al proceso de mediación familiar, se observa que más del 60% de la población encuestada ya conocía el proceso de mediación familiar previamente. Un 35,9% declaró no saber de qué se trata el proceso.

**Gráfico 21. Conocimiento previo del proceso de Mediación**

**Antes de iniciar el proceso de mediación,  
¿Usted tenía algún conocimiento previo  
respecto de qué se trataba el proceso de  
Mediación Familiar?**

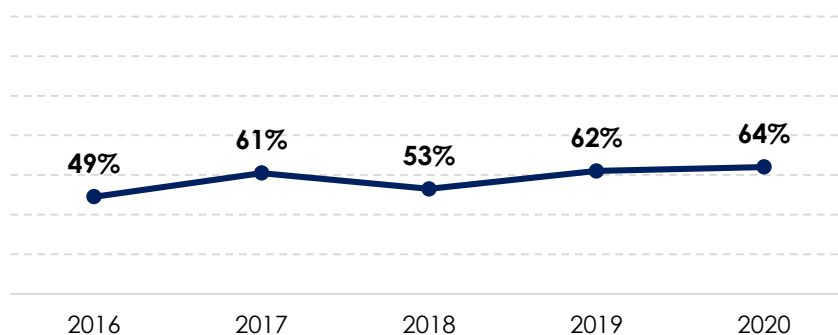
Base: 6.098



El año 2020 ha sido el año donde se alcanzó el mayor grado de conocimiento previo respecto del proceso de mediación familiar, con un porcentaje similar a la medición anterior, donde un 62% declaraba conocer previamente el proceso.

**Gráfico 22. Conocimiento previo al proceso de mediación - Evolutivo**

**Conocimiento previo del proceso de mediación  
- Evolutivo**

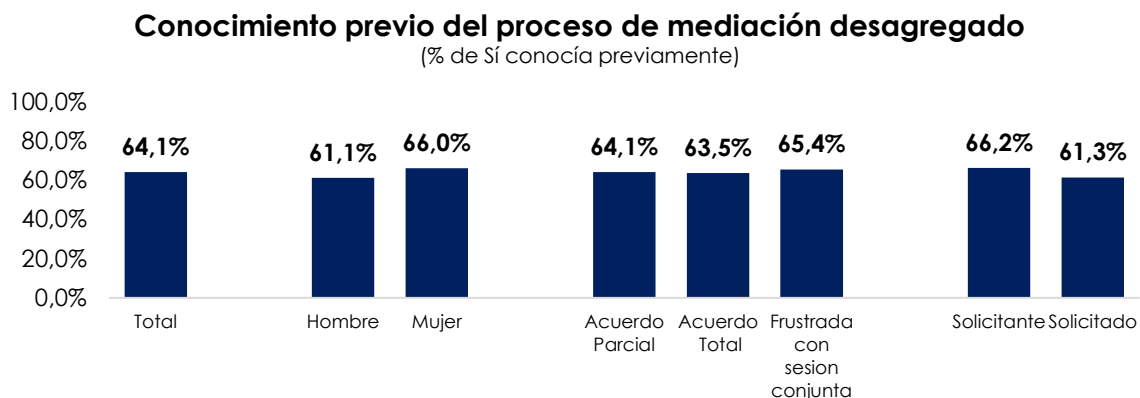


Ahora bien, al desagregar por las variables sexo, estado de causa y tipo de parte, no se observan mayores diferencias entre categorías. Sin embargo, las mujeres presentan un leve aumento en el conocimiento previo, en comparación a los hombres, en efecto, un 66,0%

de usuarias declara conocer previamente el proceso de mediación familiar, en comparación al 61,1% de varones. Misma diferencia se observa entre solicitantes y solicitados, con un 66,2% y 61,3% de conocimiento previo, respectivamente.

Por su parte, el estado de causa no presenta mayores diferencias, concentrando porcentajes alrededor del 64% de conocimiento previo en sus tres estados de causa, a saber, acuerdo parcial, total y mediación frustrada.

**Gráfico 23. Conocimiento previo al proceso de mediación desagregado**

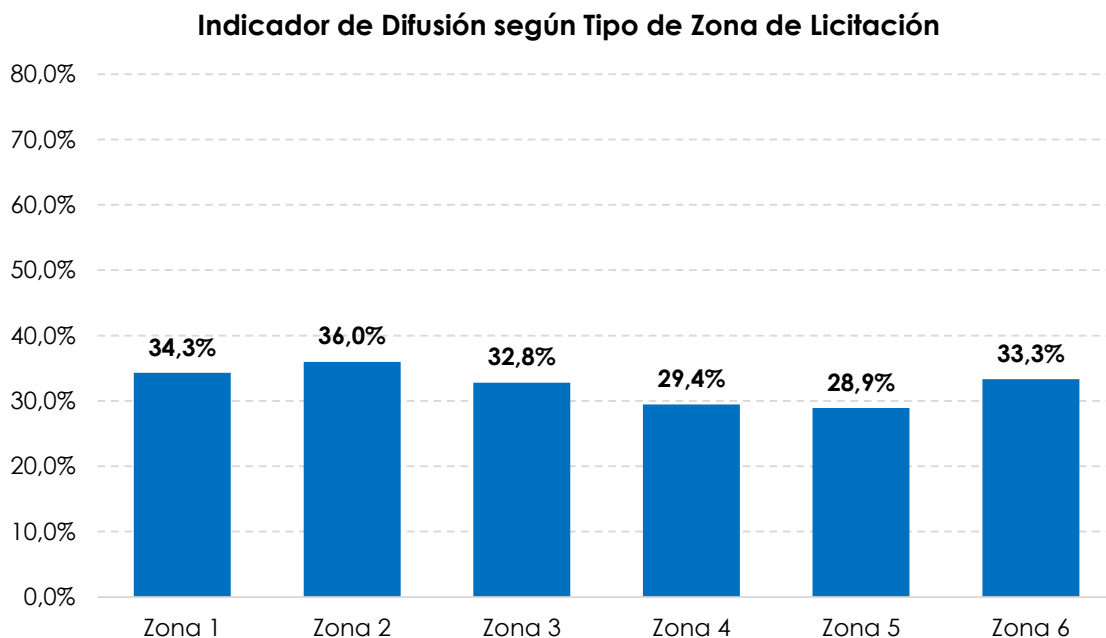


### 9.3.3 Análisis del Indicador

Una vez visto los distintos medios de información por el que se enteran las y los usuarios del proceso de mediación familiar y el conocimiento previo, se procedió a calcular el indicador. El cual, a nivel total, arrojó un **31,6%**. Es decir, de quienes tenían conocimiento previo del proceso de mediación familiar, un 31,6% se enteró por medidas de difusión de Mediación Familiar, mientras que el restante 68,4% lo hace por otros medios.

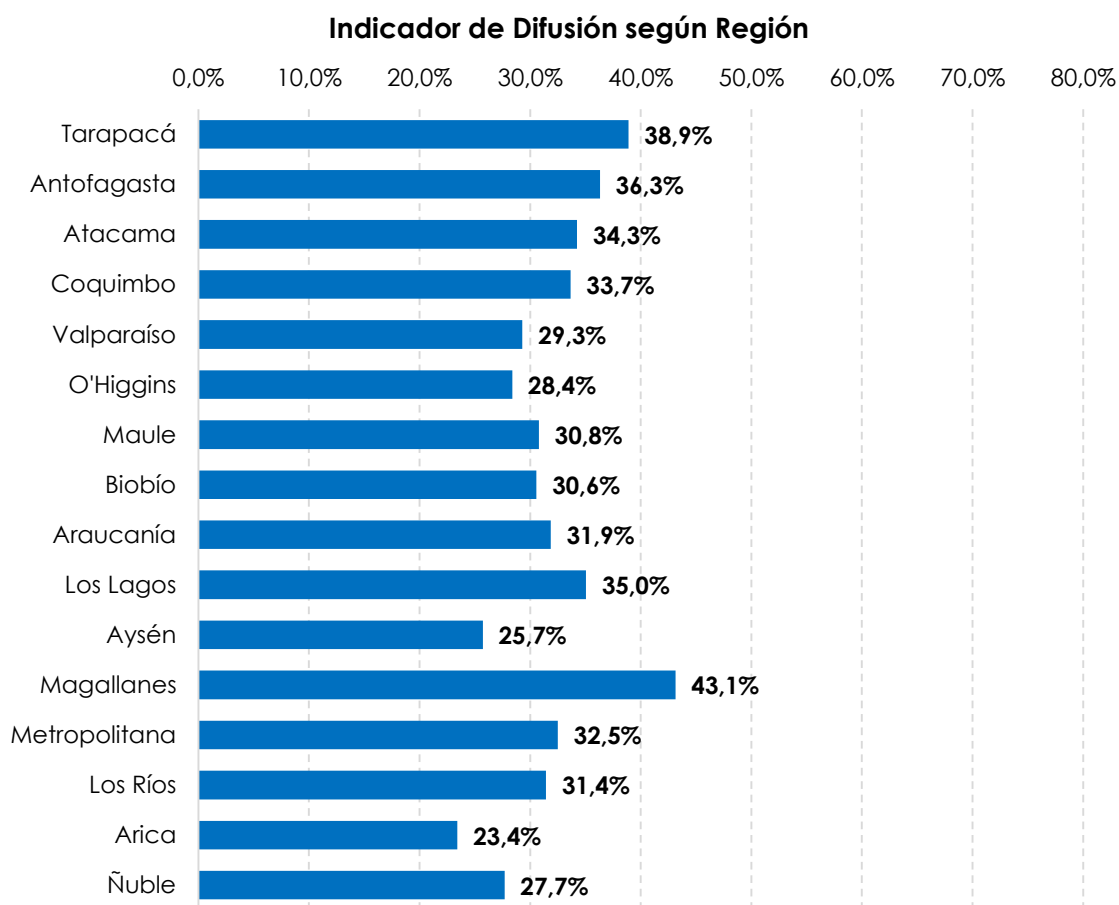
Ahora bien, al desagregar este indicador se observan leves diferencias en lo que respecta al tipo de zona de licitación. En base a esto, el indicador más alto lo registra la zona 2, con un 36,0%, mientras que el más bajo se observa en la zona 5, con un 28,9%.

Gráfico 24. Indicador de Difusión según Tipo de Zona de Licitación



Por su parte, a nivel regional, se observa que las regiones con el indicador más alto corresponden a Tarapacá y Magallanes, justamente las que presentaron los índices de satisfacción neta más altos. Por otro lado, las regiones con el indicador de difusión más bajo son Arica y Aysén, siendo las únicas que no superan el 25% de difusión.

Gráfico 25. Indicador de Difusión según Región



Existe un problema con el nivel de difusión y poco conocimiento que tienen las y los usuarios de mediación familiar. En este aspecto, desde una perspectiva cualitativa, **la población usuaria siente un bajo nivel de información y difusión en relación a la mediación familiar.** En efecto, esta falta de información se centra en lo poco guiados/as que se sienten los/as usuarios/as, siendo el principal diagnóstico, la falta de guía durante el inicio del proceso. En este sentido una usuaria afirma.

*“no hay información, no hay preparación para uno como persona, uno está claro que llega a la mediación porque no llega a acuerdos con la ex pareja que haya tenido o con el papá o independiente a con quien esté en mediación, pero no se nos prepara ni se nos informa, aparte que uno esta emocionalmente desecha por todo lo que vive y no hay nadie que te repare o sea yo sentí sinceramente que era un número más que la señorita estaba atendiendo y ya terminemos rápido y chao, o sea no(...) mi percepción fue esa, que no te preparan, que no te guían, que no te informan lo que uno tiene que hacer” (Usuaría Mediación Familiar 2020).*

Otro punto importante en estas barreras de información, tiene relación con el **bajo conocimiento de medios de difusión de Mediación Familiar, como la página web**, por ejemplo, a nivel cualitativo, muy pocos usuarios/as conocen la existencia de estos canales,

lo cual les dificulta aún más el involucrarse con la mediación y tener mayor conocimiento que el que te entregan tus amigos, familiares o conocidos.

*“creo que la pagina está un poco pobre en el sentido de información, así que busque harta información por redes sociales, también lo que me decía mis cercanos sobre el tribunal de familia, de hecho, tuve que tener una hora con un abogado para que él me especificara bien lo que era la mediación” (Usuaría Mediación Familiar 2020).*

#### 9.4 Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar

El portal de usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar es una herramienta que tiene como finalidad poner a disposición de usuarios y usuarias información relevante sobre sus causas de mediación. Mediante esta plataforma se pueden descargar distintos tipos de documentos, como actas de acuerdo, resoluciones, certificados de mediación frustrada, según corresponda. El modo de acceso para las y los usuarios es a través de la clave única, en primer término, luego se genera una segunda clave de acceso al sistema<sup>6</sup>.

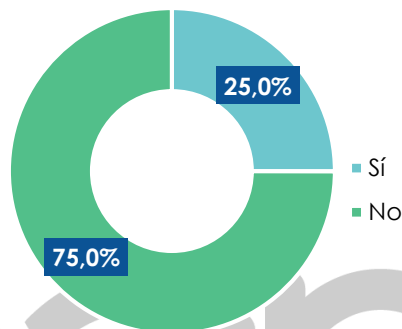
Una primera aproximación al portal de usuarios/as es el conocimiento que tienen las personas de esta herramienta. Ya se vio en el apartado anterior el bajo nivel de conocimiento que tiene la página web de mediación, por lo tanto, el conocimiento del portal de usuarios/as es bajo, con sólo un 25% que declara conocerlo. Ahora bien, cabe mencionar que un porcentaje importante de la muestra no responde esta pregunta, ya que las personas usuarias solicitantes y método de ingreso es a través de la plataforma web, no se les hizo la consulta. Esto quiere decir que este nivel de conocimiento lo presenta usuarios y usuarias del sistema de mediación que ingresan al proceso presencialmente.

Sumado a lo anterior, es necesario relevar que son las mujeres quienes conocen más el portal de usuarios/as, con un 26,7%, en comparación a un 22,8% de usuarios hombres.

Gráfico 26. Conocimiento del Portal de Usuarios/as

#### ¿Conoce Ud el Portal de Usuarios/as de Mediación Familiar?

Base: 2.819

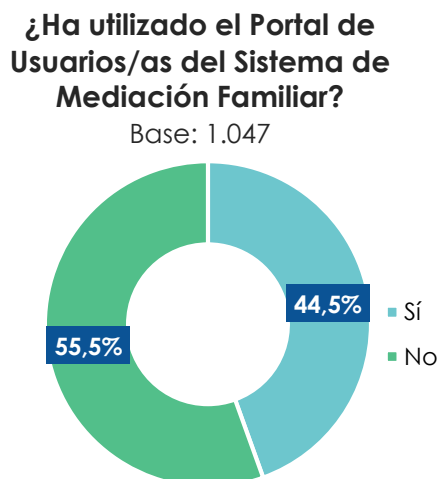


Conoce	Hombre	Mujer
Sí	22,8%	26,7%
No	77,2%	73,3%

<sup>6</sup> Información disponible en: [https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/Portal\\_Usuario/](https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/Portal_Usuario/)

Respecto al uso de la plataforma, sólo contestaron quienes declararon conocer el portal de usuarios/as del sistema de mediación familiar, correspondiente a 1.047 casos válidos. Dicho esto, de quienes conocen el portal, un 37,3% declara haberlo utilizado. Son estos usuarios, sumado a solicitantes y método de ingreso web, quienes calificarán de 1 a 7, los distintos atributos relacionados al portal de usuarios/as.

Gráfico 27. Uso del Portal de Usuarios/as



En cuando a la **facilidad para agendar una hora a través de la plataforma web**, se observa que la mayor proporción calificó con la nota máxima (63,3%). Sumado a esto, y si se consideran las notas de 1 a 4, como difícil de agendar, sólo un 9,2% declara que el proceso es complejo.

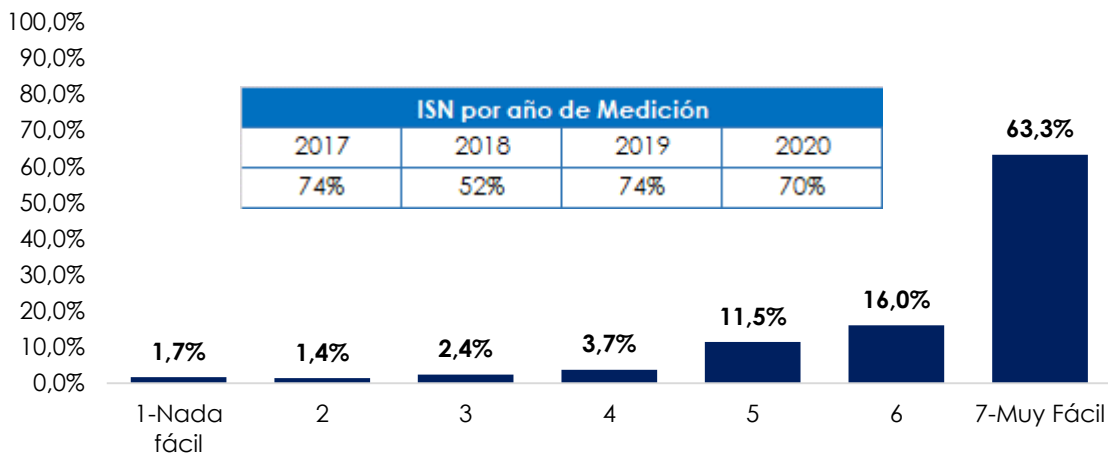
El ISN alcanzado por la facilidad para agendar una hora a través de la plataforma web, presentó, en el año 2018 un indicador neto, es decir, las notas 6 y 7, menos las notas 1 a 4, de 74%, retomando la tendencia del año 2017 y mejorando lo observado en 2018 (52%), sin embargo, el 2020 presentó una leve baja, con un 70%, cuatro puntos porcentuales menos que en la medición anterior.

Gráfico 28. Facilidad de agendar a través de plataforma web

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada fácil y 7 muy fácil, ¿Cuán fácil fue para Ud agendar una hora en la plataforma web?

Base: 775

(Tipo de parte solicitante e ingreso de causa a través de plataforma web)



El principal motivo por el que las y los usuarios del sistema de mediación familiar que solicitan presencialmente la mediación, es el desconocimiento de la plataforma, con un 62,7% de respuestas. Esto se condice con lo que se indagó a nivel cualitativo, donde las y los usuarios no tienen conocimiento de este tipo de herramientas.

*“La verdad es que yo no tengo información sobre la página, no la he buscado, no tenía idea que existía una página, solo el teléfono de la mediación de aquí de Arauco y las veces que tuve que ir fue de forma presencial”* (Usuaría Mediación Familiar 2020).

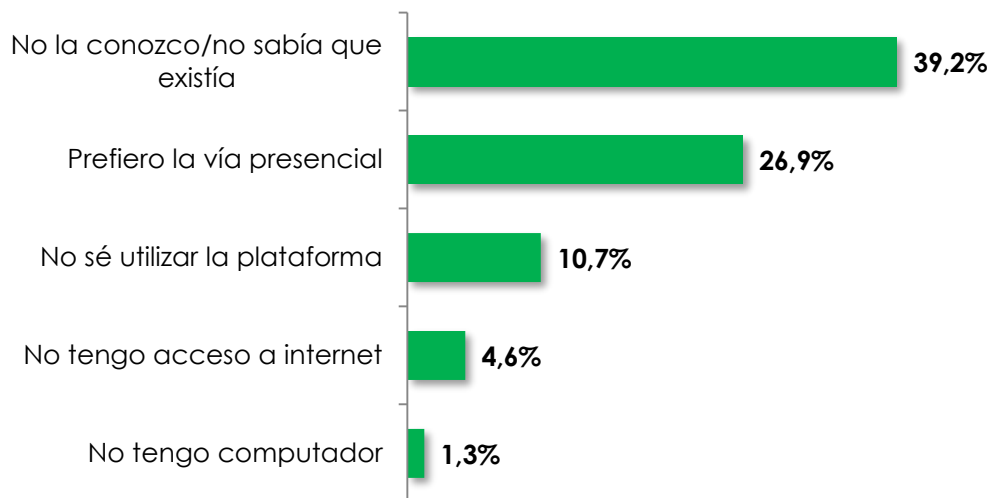
En segundo y tercer lugar, se observa la preferencia de la vía presencial y el no saber utilizar la plataforma, con un 26,9% y 10,7%, de respuestas, respectivamente.

Gráfico 29. Razones por las que no utilizó plataforma web para ingreso de causa

**¿Cuáles son las principales razones por las que Ud no utilizó, o no ha utilizado la plataforma web para ingresar su causa?**

Base: 2.622

(Sólo quienes solicitan presencialmente la mediación - Respuesta Múltiple)



Al desagregar los motivos según género y estado de causa, es posible identificar leves diferencias. En el caso de las mujeres, se observa un pequeño aumento en la preferencia por la vía presencial, con un 28,3%, en comparación a un 24,0% de hombres. Por su parte, quienes llegaron a un acuerdo parcial desconocen en mayor medida la existencia de la plataforma web, aunque el desconocimiento es una tendencia transversal tanto a nivel de género como estado de causa, concentrando el mayor porcentaje de respuestas en todos los grupos mencionados.

Tabla 17. Razones por las que no utilizó la plataforma web para ingreso de causa desagregado

Motivo de no uso	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada
No la conozco/no sabía que existía	39,2%	39,0%	39,3%	32,2%	39,8%	38,6%
No tengo acceso a internet	4,6%	3,5%	5,2%	1,1%	4,4%	5,5%
No tengo computador	1,3%	1,3%	1,4%	0,0%	1,6%	,9%
No sé utilizar la plataforma	10,7%	10,4%	10,9%	10,3%	10,6%	11,0%
Prefiero la vía presencial	26,9%	24,0%	28,3%	25,3%	28,0%	24,6%
Total	2622	759	1846	87	1900	635

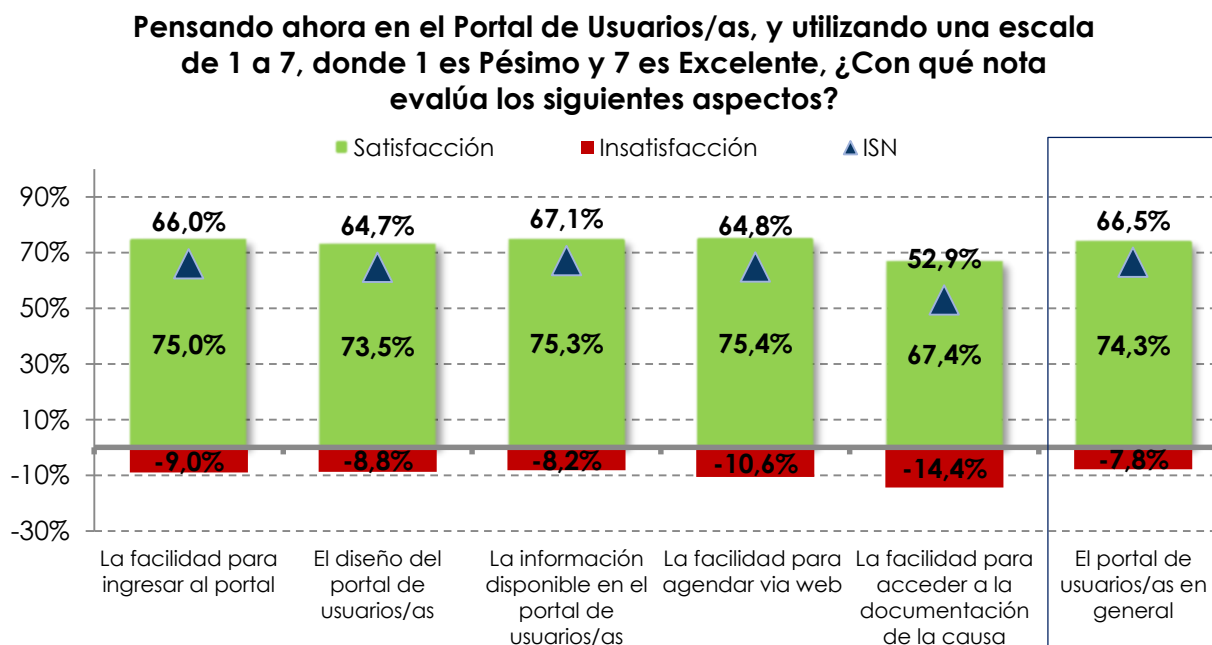
Luego de dar cuenta de los distintos aspectos relacionados al uso y conocimiento del portal web, se constituyó una pila de atributos relacionados a la página web. Dichos atributos fueron evaluados por personas que ingresan su causa a través de la plataforma web, y por quienes han hecho uso del portal de usuarios/as.



Ahora bien, a nivel general, se observa un índice de satisfacción neta de 66,5%, con un porcentaje de satisfacción de 74,3%, y uno de insatisfacción de 7,8%. Los índices de satisfacción más altos los alcanza la información disponible y la facilidad para agendar vía web, con un ISN de 67,1% y 64,8%, respectivamente. Por su parte, la facilidad para ingresar a la plataforma y el diseño del portal, presentan ISN similares: 65% aproximadamente.

Este año, el cuestionario incorporó como atributo del portal, la facilidad para acceder a documentación de la causa, siendo el aspecto peor evaluado, con un ISN de 52,9% y el porcentaje de insatisfacción más alto considerado en este análisis: 14,4%.

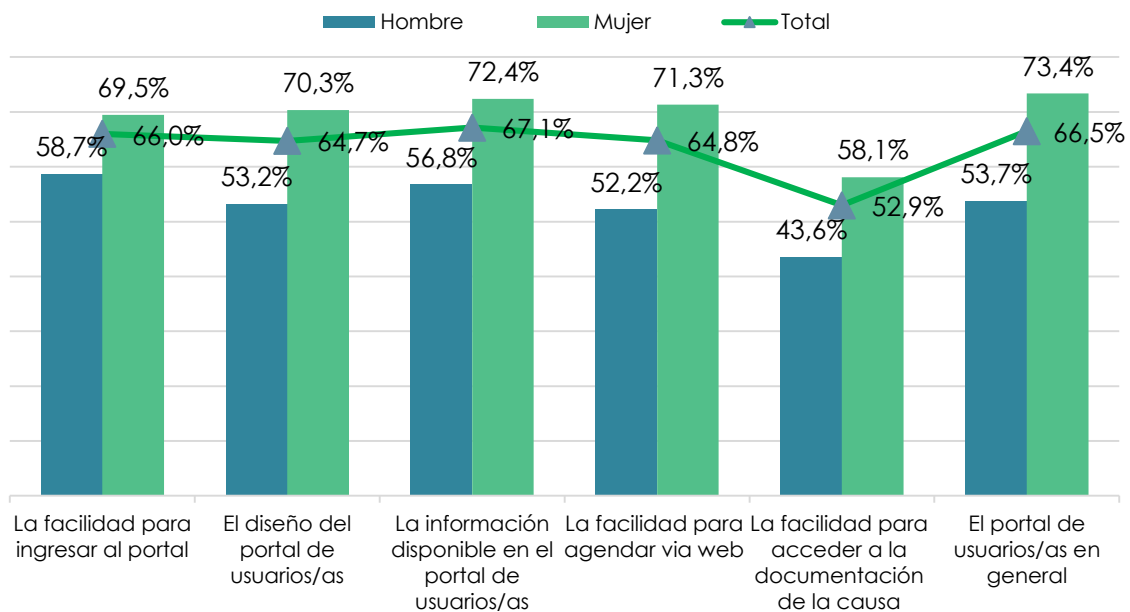
Gráfico 30. Portal de Usuarios/as: Atributos



Al desagregar por la variable género, los distintos aspectos del portal de usuarios/as, se observa una clara tendencia a que las usuarias evalúen de mejor manera la plataforma. En efecto, según el siguiente gráfico, los índices de satisfacción neta de las mujeres son todos superiores al de los hombres, alcanzando diferencia en todos los atributos de al menos 10 puntos porcentuales.

Gráfico 31. Atributos del portal de Usuarios/as según género del/a entrevistado/a

Portal de usuarios: atributos según género del/a entrevistado/a



## 9.5 Infraestructura

Para evaluar el proceso de mediación familiar en su conjunto, hay que poner atención a una serie de aspectos relacionados a la gestión de los distintos Centros de Mediación a lo largo de todo el país. En esta evaluación, la infraestructura es central, ya que el nivel de privacidad, la comodidad y los distintos implementos con los que cuenta el Centro, son características que pueden aumentar o disminuir la satisfacción percibida por las y los usuarios del proceso.

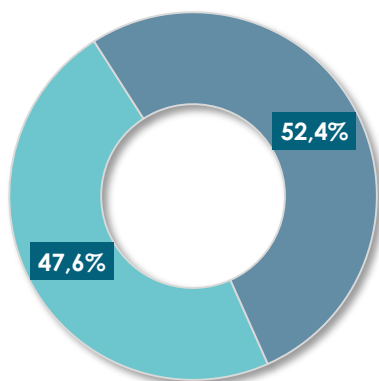
Como primera aproximación de este apartado, se les consultó a las y los usuarios si creían que el Centro de Mediación al cual acudieron está habilitado para personas en situación de discapacidad. Dicho esto, un 47,6% declaró que el Centro al que acudió si cuenta con infraestructura que permite el acceso y espera a personas con condición permanente. El indicador de la medición anterior fue de 43,9%. Ahora, al desagregar este resultado por tipo de zona de licitación, se observa que las zonas 2 y 3 son las que mayor porcentaje de sí alcanzaron, con un 55,8% y 55,2%, respectivamente, mientras que las zonas 4, 5 y 6 fueron las que menor porcentaje de Sí alcanzaron con un 45% aproximadamente.

Es importante recalcar la significativa proporción de NS/NR, alrededor de 700 casos que no sabían o no respondieron esta pregunta.

**Gráfico 32. Infraestructura habilitada para personas con discapacidad**

**¿La infraestructura del Centro de Mediación al cual Ud acudió, facilitaba el acceso y espera de personas con discapacidad?**

Base: 5.535



■ Sí ■ No

Zona de licitación	% Sí
Zona 1	51,2%
Zona 2	55,8%
Zona 3	55,2%
Zona 4	45,0%
Zona 5	44,5%
Zona 6	44,5%

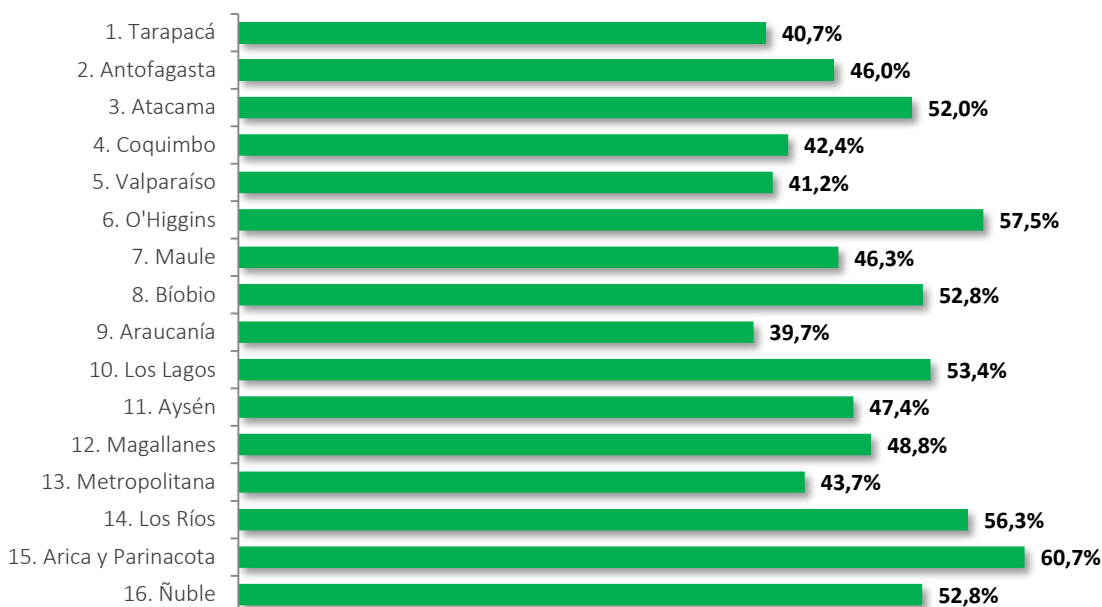
Además de desagregar por tipo de zona de licitación, se desagregó por región, para así identificar cuáles son las regiones donde las y los usuarios reconocen en mayor y menor medida la facilidad de acceso para personas con discapacidad. De esta manera, las regiones en que las y los usuarios percibieron que más se facilitaba el acceso y espera a personas en situación de discapacidad, fueron Arica, O'Higgins y Los Ríos, con un 60,7%, 57,5% y 56,3% que declaran sí, respectivamente. En cambio, las regiones con el menor

porcentaje de usuarios/as que declaran que el Centro sí está habilitado para personas con discapacidad, fueron Araucanía, con un 39,7%; Tarapacá, con un 40,7%; y Valparaíso, con un 41,2%.

**Gráfico 33. Infraestructura habilitada para personas con discapacidad según Región**

**¿La infraestructura del Centro de Mediación al que Ud acudió, facilitaba el acceso y espera de personas con discapacidad?**

Base: 5.535  
(% de quienes declaran Sí)



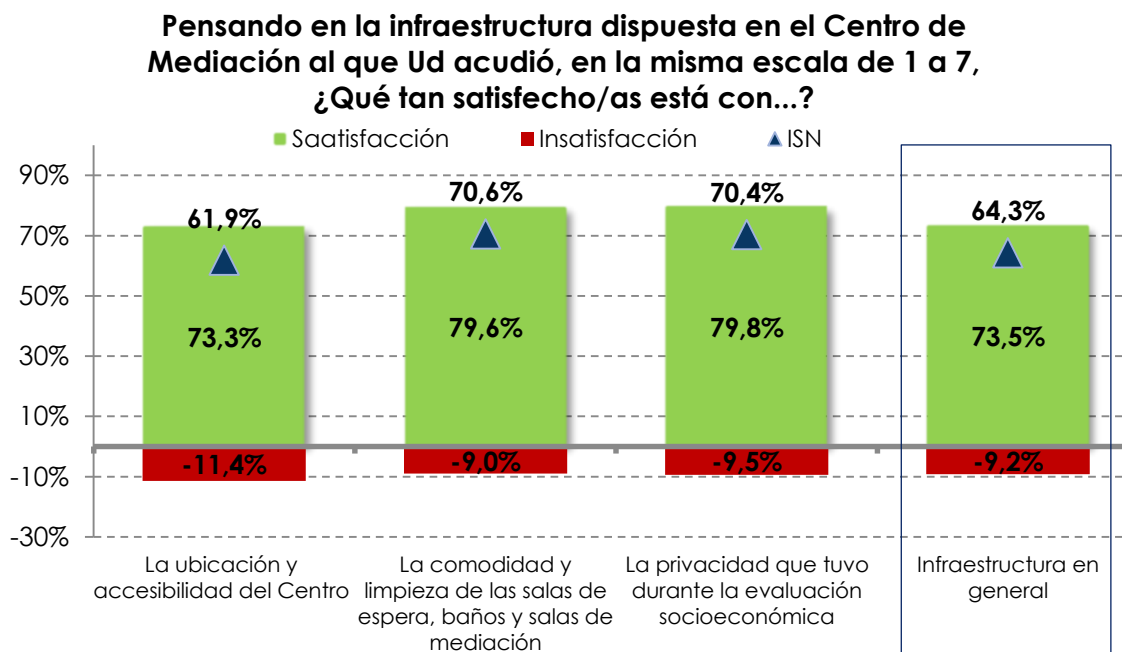
Luego de esta primera aproximación, se consultó a la población encuestada respecto a su grado de satisfacción con una serie de atributos específicos relacionados a la infraestructura, como la comodidad, privacidad y ubicación.

A nivel general, se observa un **porcentaje de satisfacción medio**, con un ISN de 64,3%, sin embargo, se evidencia un aumento importante respecto de la medición anterior, donde el indicador neto correspondía a un 53,4%. Ahora bien, este nivel de satisfacción se debe principalmente al alto porcentaje de nota 5, o de satisfacción indiferente, ya que si se observa el índice de satisfacción (notas 6 y 7), correspondiente a un 73,5%; y el índice de insatisfacción (notas 1 a 4), correspondiente a un 9,2%, es posible dar cuenta del porcentaje de notas 5, equivalente a un 17,3%.

En cuanto a los distintos aspectos evaluados, se observa que la comodidad y limpieza, junto a la privacidad que tuvieron las y los usuarios durante la evaluación socioeconómica, fueron los mejor evaluados, con indicadores netos de 70,6% y 70,4%, respectivamente, aumentando 10 puntos porcentuales respecto al año 2019, donde comodidad alcanzó un 61,4% y la privacidad un 61,3% neto.

Al igual que en el año 2019, aunque con un mayor nivel de satisfacción neta, el atributo más castigado por las y los usuarios, respecto de la infraestructura, es la ubicación y accesibilidad del Centro, con un ISN de 61,9%, siendo este, el único aspecto que superó el 10% de insatisfacción, con un 11,4% de notas 1 a 4.

Gráfico 34. Nivel de satisfacción con Infraestructura



Es importante destacar que los niveles de insatisfacción registrados en infraestructura fueron relevados en las instancias cualitativas realizadas, en este sentido, un usuario afirma.

*“(respecto a los Centros) hediondos, primero que todo hediondo, es feo, es precario, un espacio súper chico donde hay fácil 40 personas metidas adentro esperando pasar 30 minutos por cada uno” (Usuario Mediación Familiar, 2020).*

Lo anterior es sumamente relevante, sobre todo si se considera la contingencia sanitaria, donde el precario espacio descrito produce un nivel de aglomeración que no permitiría cumplir con protocolos sanitarios.

A pesar de esto, el evolutivo de la evaluación con la infraestructura, permite dar cuenta de un aumento transversal en todos los aspectos. En efecto, la accesibilidad, siendo el aspecto peor evaluado aumentó más de 5 puntos porcentuales, mientras que la comodidad y privacidad alcanzó los niveles de satisfacción más altos registrados en los últimos cinco años.

Finalmente, a nivel general, se observa que la tendencia vista en años anteriores se repita, evidenciando un aumento significativo respecto de la medición de 2019.

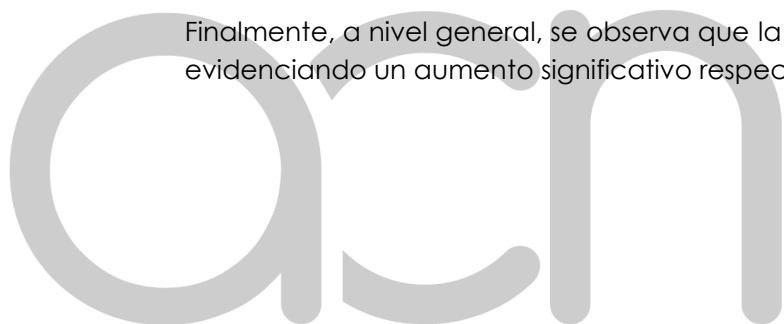
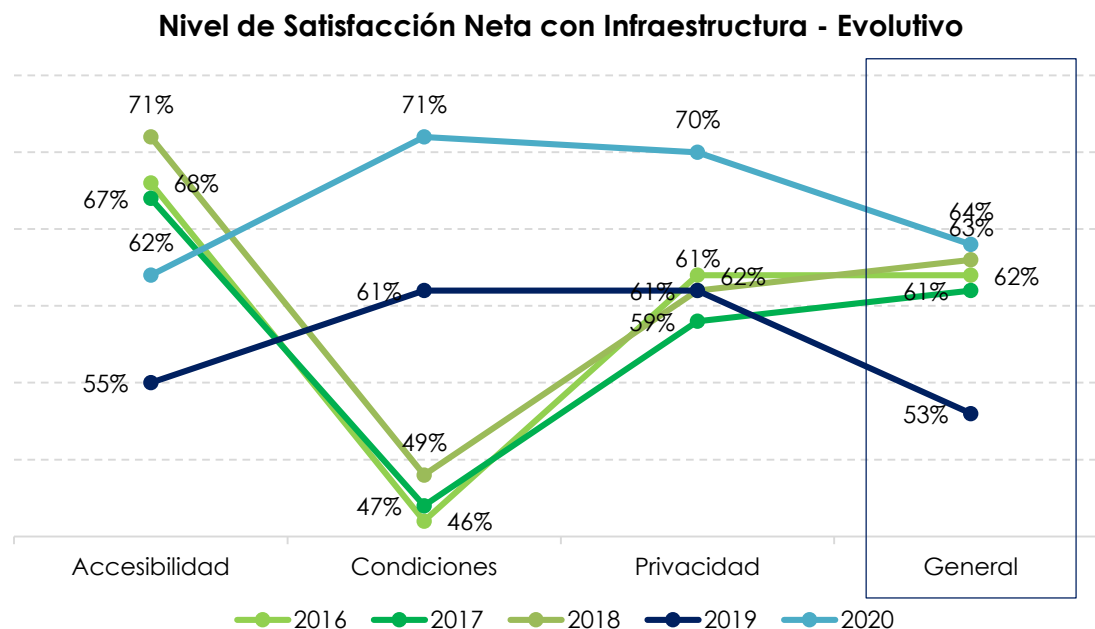


Gráfico 35. Evolutivo de satisfacción con infraestructura del Centro de Mediación



Por último, respecto a la infraestructura, se presenta un cuadro síntesis con los principales indicadores considerados en este análisis, desagregado por estado de causa, tipo de parte y tipo de zona de licitación. En base a esto, el estado de causa evidencia algo que se podría predecir a priori, ya que los mayores indicadores de satisfacción los presentan usuarios y usuarias que llegaron a un acuerdo total, alcanzando en todos los aspectos un mínimo aproximado de 65% de satisfacción neta; y, por otro lado, los indicadores de satisfacción más bajos los presenta la mediación frustrada, donde el aspecto mejor evaluado presenta un 65% de satisfacción neta (condiciones): el mínimo alcanzado por usuarios/as con acuerdo total.

Algo similar ocurre con el tipo de parte, donde la parte solicitante alcanza los mayores indicadores de satisfacción. Por ejemplo, en cuanto a la accesibilidad, las y los usuarios solicitantes del proceso de mediación alcanzan un ISN de 57,2%, en comparación a las y los solicitados, que presentan un ISN 50,9%. Otro atributo donde se identificaron diferencias importantes entre usuarios/as solicitantes y solicitados, donde se identifican, en todos los atributos, diferencias de al menos cinco puntos porcentuales en el indicador neto.

En cuanto a la zona de licitación, es posible dar cuenta que la **zona 3** alcanza los mejores indicadores de satisfacción en torno a la infraestructura, siendo el único tipo de zona de licitación que sobrepasar el 70% de satisfacción neta a nivel general.

Tabla 18. Síntesis de Satisfacción con la Infraestructura (atributos) desagregado

Atributo	Indicador	Total	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
<b>Accesibilidad</b>	Insatisfacción	11,4%	11,6%	9,9%	14,7%	10,2%	13,0%	27,5%	10,5%	10,1%	11,3%	11,7%	11,0%
	Satisfacción	73,3%	74,6%	75,5%	68,2%	75,3%	70,6%	61,6%	75,0%	75,8%	73,9%	73,5%	71,3%
	ISN	61,9%	63,0%	65,6%	53,5%	65,1%	57,5%	34,0%	64,5%	65,7%	62,7%	61,8%	60,3%
	Total	6101	181	4400	1520	3472	2629	140	553	1007	1398	1474	1529
<b>Condiciones</b>	Insatisfacción	9,0%	11,0%	7,9%	11,2%	7,9%	10,4%	9,0%	11,7%	7,4%	7,4%	9,5%	9,9%
	Satisfacción	79,6%	77,3%	81,0%	76,7%	81,1%	77,6%	82,1%	75,8%	82,5%	81,1%	78,5%	78,6%
	ISN	70,6%	66,3%	73,1%	65,5%	73,2%	67,2%	73,1%	64,1%	75,2%	73,7%	69,0%	68,7%
	Total	6064	181	4374	1509	3455	2609	139	552	1001	1381	1469	1522
<b>Privacidad</b>	Insatisfacción	9,5%	12,4%	7,7%	13,2%	8,7%	10,5%	5,9%	14,7%	7,1%	8,6%	8,6%	11,0%
	Satisfacción	79,8%	74,7%	82,7%	73,8%	81,5%	77,6%	82,6%	73,0%	82,6%	80,9%	80,5%	78,6%
	ISN	70,4%	62,4%	75,0%	60,6%	72,9%	67,1%	76,7%	58,3%	75,5%	72,3%	71,9%	67,6%
	Total	5941	178	4307	1456	3383	2558	135	541	988	1362	1430	1485
<b>Infraestructura en General</b>	Insatisfacción	9,2%	13,3%	7,8%	12,0%	8,3%	10,3%	9,6%	11,4%	6,5%	9,2%	9,2%	10,0%
	Satisfacción	73,5%	65,7%	75,9%	69,1%	75,0%	71,6%	70,7%	69,1%	77,2%	76,8%	70,5%	73,1%
	ISN	64,3%	52,5%	68,1%	57,0%	66,6%	61,3%	61,1%	57,7%	70,6%	67,6%	61,2%	63,1%
	Total	6100	181	4400	1519	3473	2627	140	552	1007	1397	1474	1530

## 9.6 Asistente administrativo/a

Una vez evaluada la infraestructura del Centro de Mediación, e intentando articular la presentación de resultados en función del ciclo del proceso de Mediación Familiar, pasamos a relevar y analizar el rol que cumple el o la asistente administrativa del Centro.

El o la asistente administrativa es el o la encargada de realizar la primera orientación respecto al proceso de mediación familiar, recepcionar a las y los usuarios/as, realizar notificaciones y atender telefónicamente en los distintos centros donde se desempeñen. Esta primera aproximación es de suma importancia, ya que, al ser la primera aproximación presencial y/o telefónica de las y los usuarios del proceso de mediación familiar, podría condicionar la actitud o la evaluación del resto de atributos relacionados al proceso de mediación familiar. Dicho esto, el cuestionario que midió la satisfacción en el presente estudio, consideró una pila de preguntas relacionadas a la gestión que realiza el o la asistente administrativa de los centros. Se evaluaron aspectos como claridad de información, personal y a la hora de citar; amabilidad y atención en general.

Bajo el alero de lo anterior, y según el gráfico a continuación, se observan **niveles de satisfacción óptimos**, sobre todo a nivel general y con la amabilidad al finalizar el proceso de mediación, con un ISN de 77,9% y 77,6%, respectivamente. Sumado a esto, en ambos aspectos no se sobrepasa el 10% de insatisfacción, o de notas de 1 a 4.

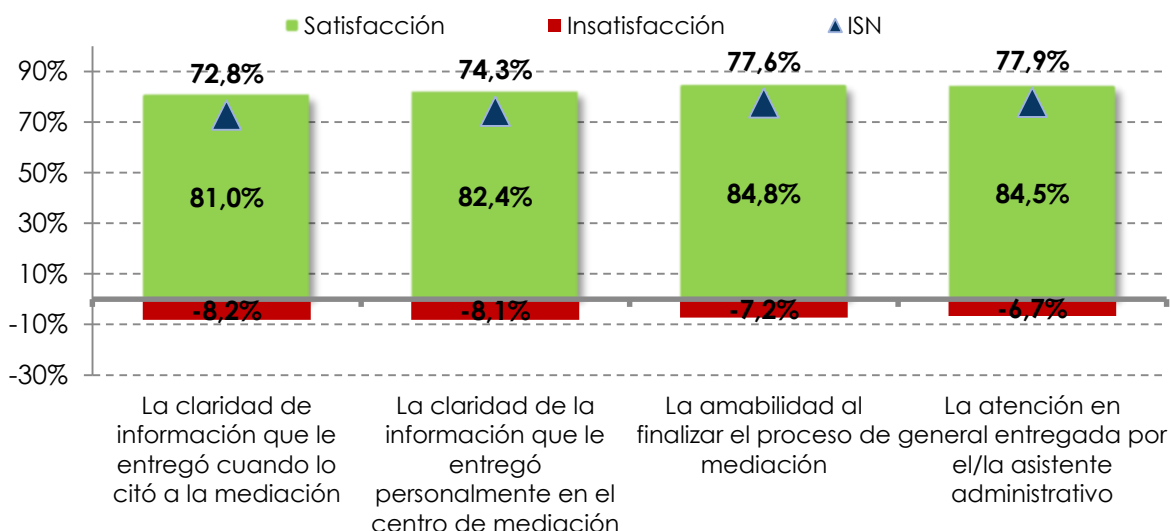
Cabe destacar que todos los atributos evaluados del asistente administrativo/a, o de notas 6 y 7, alcanzaron porcentajes superiores al 80%, lo mismo ocurre con la insatisfacción, en donde ningún atributo superó el 10% de calificaciones de 1 a 4. Ahora, si bien los niveles de insatisfacción son bajos, a nivel cualitativo se dio cuenta de algunos problemas con las y los asistentes administrativos. En este sentido, una usuaria declara que la claridad de la información cuando se citó a mediación presentó problemas, sobre todo porque percibió cierto enojo al no ser parcial entre las partes, declarando:

*“(...) cuando la niña me llamó para citarme a mediación, me dijo tienes que venir a mediación porque no estás dejando que el papá vea a sus hijos” (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*



Gráfico 36. Nivel de satisfacción con asistente administrativo/a: atributos

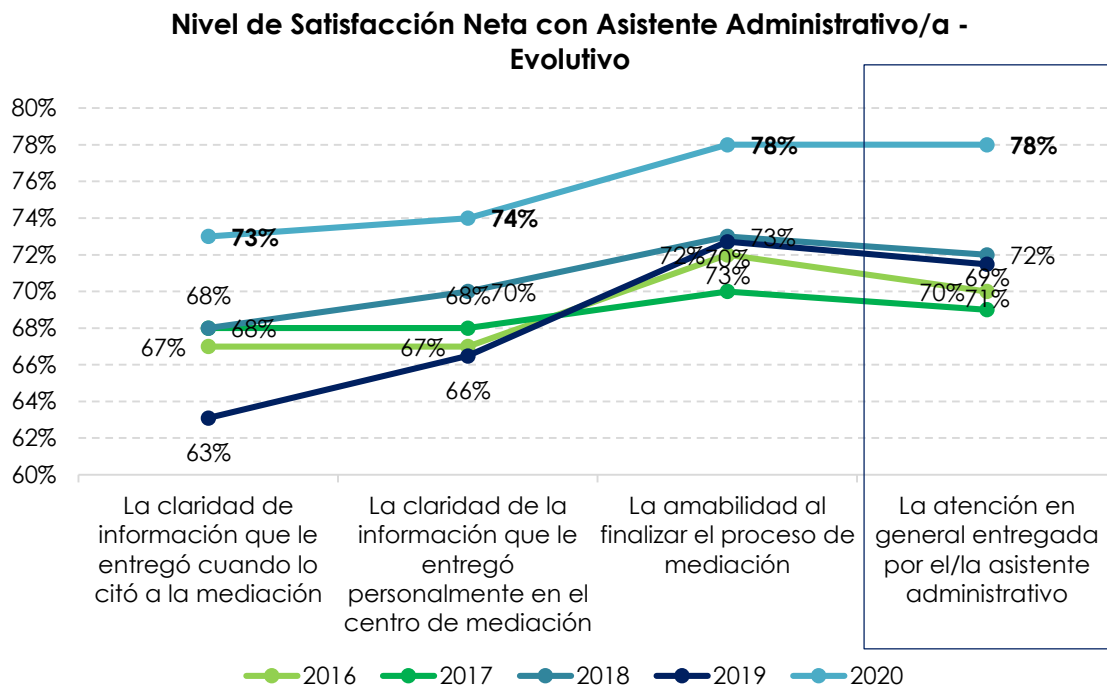
Pensando ahora en el/la asistente administrativo/a del Centro de Mediación, y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos...?



A nivel histórico, se observa una clara tendencia a aumentar los niveles de satisfacción en todos los atributos considerados en el o la asistente administrativa, de hecho, en comparación a 2019, el menor aumento fue de 5 puntos porcentuales, y fue relacionado a la amabilidad. Siendo este último, uno de los puntos con la mejor evaluación del/a asistente administrativo/a.

Lo anterior es sumamente relevante, al igual que seguir trabajando en los niveles de insatisfacción que tienen las y los usuarios, ya que los temas a tratar en la mediación familiar pueden tornarse bastante complejos, por lo que terminar el proceso de manera amable y empática, determina e interviene en mejorar el nivel de satisfacción independiente del resultado que haya obtenido.

Gráfico 37. Evolutivo de satisfacción con Asistente administrativo/a del Centro de Mediación



Cuando se desagregan los indicadores de satisfacción de las y los asistentes administrativos/as por género, estado de causa, tipo de parte y de zona de licitación, se pueden observar ciertas diferencias a la hora de evaluar la información entregada, amabilidad y atención en general que entregan las y los asistentes administrativos de los Centros de Mediación.

El género de los/as usuarios/as permite identificar una clara tendencia a evaluar mejor a las y los asistentes administrativos en **mujeres**, donde se observan diferencias respecto de los hombres en todos los atributos considerados que superan los 5 puntos porcentuales.

A nivel general, quienes mejor evalúan el trabajo del personal administrativo son las mujeres, usuarios/as con acuerdo total y las zonas de licitación 1, 2 y 3, superando el 80% de satisfacción neta en todos los segmentos mencionados.

Respecto al tipo de parte, no se observan mayores diferencias, de hecho se alcanzan indicadores bastante similares evidenciando un pequeño aumento en la parte solicitante del proceso de mediación.

Tabla 19. Síntesis de Satisfacción con Asistente Administrativo/a (atributos) desagregado

Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Claridad de información al citar	Insatisfacción	8,2%	10,2%	6,8%	11,2%	5,4%	14,1%	7,7%	8,9%	8,1%	8,1%	5,5%	7,8%	8,6%	9,9%
	Satisfacción	81,0%	77,5%	83,5%	81,6%	85,1%	72,0%	82,3%	79,3%	84,2%	80,2%	84,7%	82,5%	80,2%	78,1%
	ISN	72,8%	67,4%	76,7%	70,4%	79,6%	57,9%	74,6%	70,5%	76,1%	72,1%	79,2%	74,7%	71,6%	68,2%
	Total	6040	2348	3643	179	4356	1505	3440	2600	139	552	999	1379	1457	1514
Claridad de información entregada en Centro	Insatisfacción	8,1%	10,0%	6,9%	9,9%	5,7%	13,4%	7,6%	8,8%	6,8%	7,4%	5,2%	7,6%	9,0%	10,0%
	Satisfacción	82,4%	79,7%	84,4%	82,3%	86,6%	73,2%	83,3%	81,3%	83,8%	83,2%	85,9%	83,8%	81,8%	79,2%
	ISN	74,3%	69,7%	77,5%	72,4%	81,0%	59,8%	75,7%	72,5%	76,9%	75,8%	80,7%	76,3%	72,8%	69,2%
	Total	6072	2353	3669	181	4378	1513	3459	2613	139	553	1005	1392	1466	1517
Amabilidad al finalizar proceso	Insatisfacción	7,2%	8,6%	6,3%	8,8%	4,7%	12,7%	7,2%	7,2%	4,5%	5,1%	3,6%	7,4%	8,4%	9,2%
	Satisfacción	84,8%	82,5%	86,4%	81,8%	89,3%	75,0%	85,1%	84,4%	90,2%	87,0%	88,7%	84,1%	84,0%	82,3%
	ISN	77,6%	73,9%	80,1%	72,9%	84,6%	62,4%	77,9%	77,1%	85,7%	81,9%	85,0%	76,7%	75,5%	73,1%
	Total	6081	2358	3673	181	4386	1514	3461	2620	140	551	1005	1392	1470	1523
Atención en general	Insatisfacción	6,7%	8,3%	5,6%	8,3%	4,3%	11,7%	6,6%	6,7%	5,0%	5,4%	4,0%	6,2%	7,6%	8,5%
	Satisfacción	84,5%	81,8%	86,5%	84,0%	88,6%	75,6%	85,5%	83,3%	90,9%	86,6%	88,9%	84,2%	83,7%	81,5%
	ISN	77,9%	73,5%	<b>81,0%</b>	75,7%	<b>84,2%</b>	64,0%	78,9%	76,6%	<b>85,9%</b>	81,2%	<b>84,9%</b>	78,0%	76,1%	73,0%
	Total	6090	2361	3679	181	4391	1518	3468	2622	140	553	1007	1395	1471	1524

## 9.7 Proceso de Mediación Familiar

Ya se indagó y conoció el nivel de satisfacción que tienen las y los usuarios del proceso de mediación familiar con la infraestructura y el o la asistente administrativa del Centro al que acudieron. Ahora, en el presente apartado, se dará a conocer la satisfacción que tienen las y los encuestados con el proceso de mediación familiar y sus distintos componentes.

Por ejemplo, uno de los aspectos considerados en este apartado, es la información manejada por el o la mediadora. Los/as mediadores/as, son los/as profesionales encargados/as de facilitar el diálogo entre las partes que concurrieron al proceso de mediación. Son una figura neutral e imparcial que tienen como objetivo facilitar el diálogo y encontrar una solución para las y los usuarios del proceso<sup>7</sup>.

En primer término, se abordarán las preguntas relacionadas al manejo de información que tuvo el o la mediadora durante el proceso, con preguntas de satisfacción en una escala de 1 a 7, posteriormente, se abordarán atributos como la confidencialidad, libertad y satisfacción con los tiempos involucrados en el proceso, luego, se presenta una serie de preguntas relacionadas con los principios de la mediación y las habilidades blandas que posee el o la mediadora, como la empatía, respeto, confidencialidad, entre otros. Finalmente se presenta la percepción de discriminación durante el proceso de mediación y el motivo por el que se sintió discriminado/a.

### 9.7.1 Información entregada por mediador/a

La información entregada por el mediador/a se mide mediante escalas de 1 a 7, consultando qué tan de acuerdo se encuentra con una serie de afirmaciones, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 Muy de acuerdo. Se consultó sobre la información entregada sobre el proceso, libertad de participar, situaciones de acuerdo y su significado, entre otros.

El nivel de satisfacción con la información en general entregada por el o la mediadora, presenta un nivel de satisfacción de 82,9% y un nivel de insatisfacción de 7,5%, lo que correspondería a un índice de satisfacción neta de 75,4%.

El aspecto que menor nivel de satisfacción alcanzó fue la información relacionada a la explicación de la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de que sucediera, aunque sigue presentando un alto nivel de satisfacción. En este sentido, todos los aspectos involucrados en la información entregada por el mediador/a alcanzan porcentajes superiores al 80%

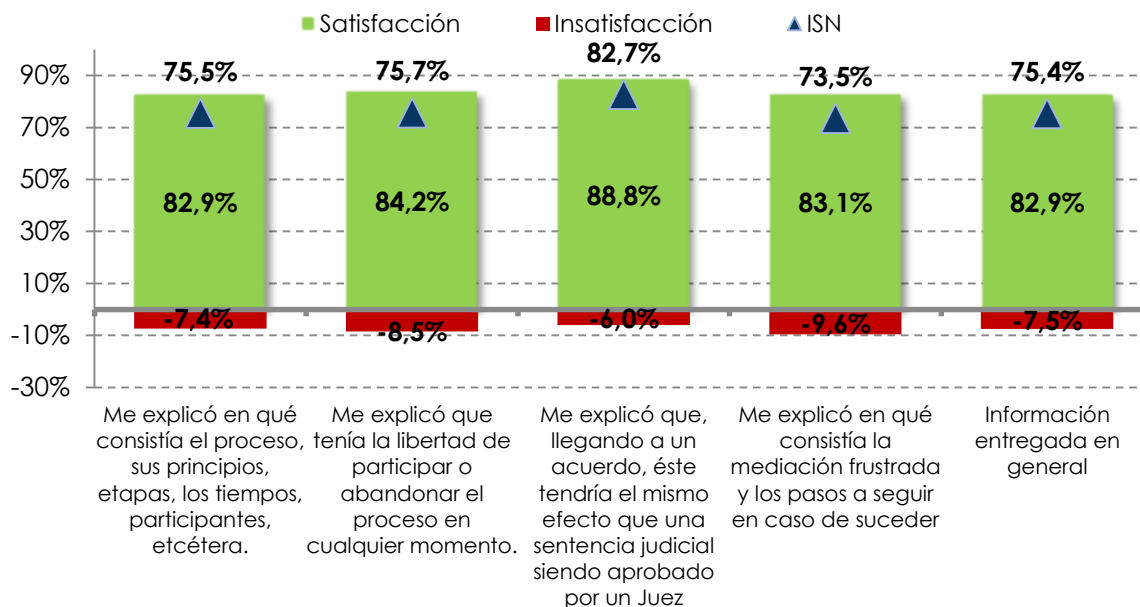
Cabe destacar que la claridad que presenta el mediador/a a la hora de explicar los resultados de la mediación, es decir, que, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial, alcanzando un ISN de 82,7%, siendo el atributo con el mayor índice de satisfacción. Esto es central, ya que permite sentar las expectativas que tengan las y los usuarios con el proceso de mediación, de hecho, y como se verá a continuación, es el nivel de satisfacción más alto registrado en los últimos años.

---

<sup>7</sup> Disponible en: <https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/que-puedes-medar/>

Gráfico 38. Satisfacción con información entregada por mediador/a

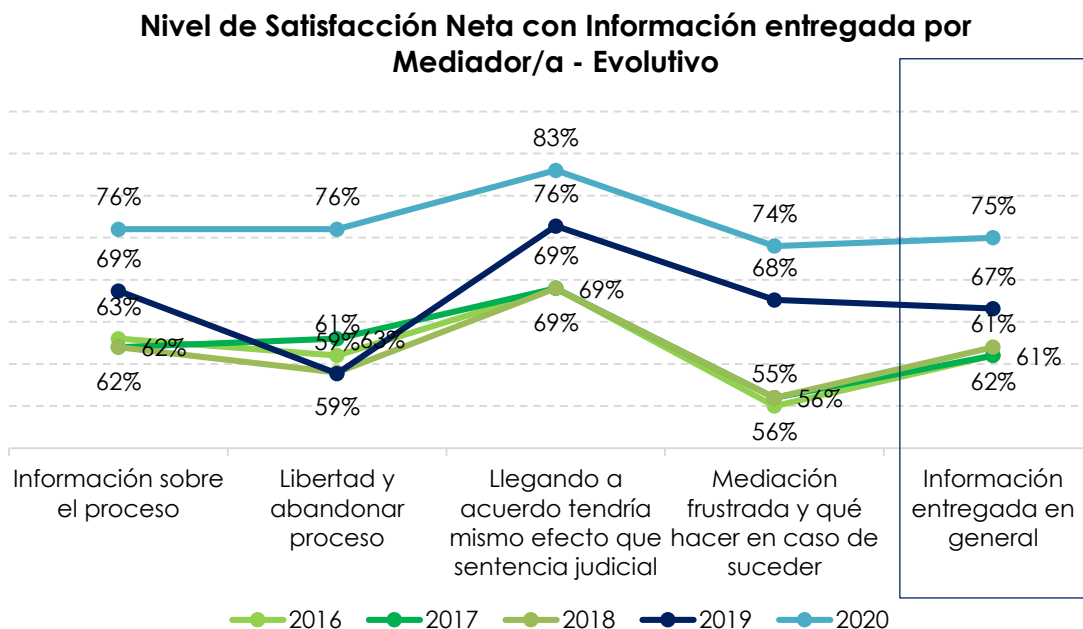
Respecto a la información entregada por mediador/a, en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones...?



Una vez más se observa una clara tendencia a aumentar los niveles de satisfacción respecto de la medición anterior, de hecho, la explicación de, llegando a un acuerdo, este tendría el mismo efecto que una sentencia judicial una vez aprobado por un juez, aumentó siete puntos porcentuales, alcanzando un ISN de 83%.

A nivel general, se observa por primera vez en cinco años, un nivel de satisfacción neta óptimo, con un 75%, siendo la primera vez que este indicador supera el 70%.

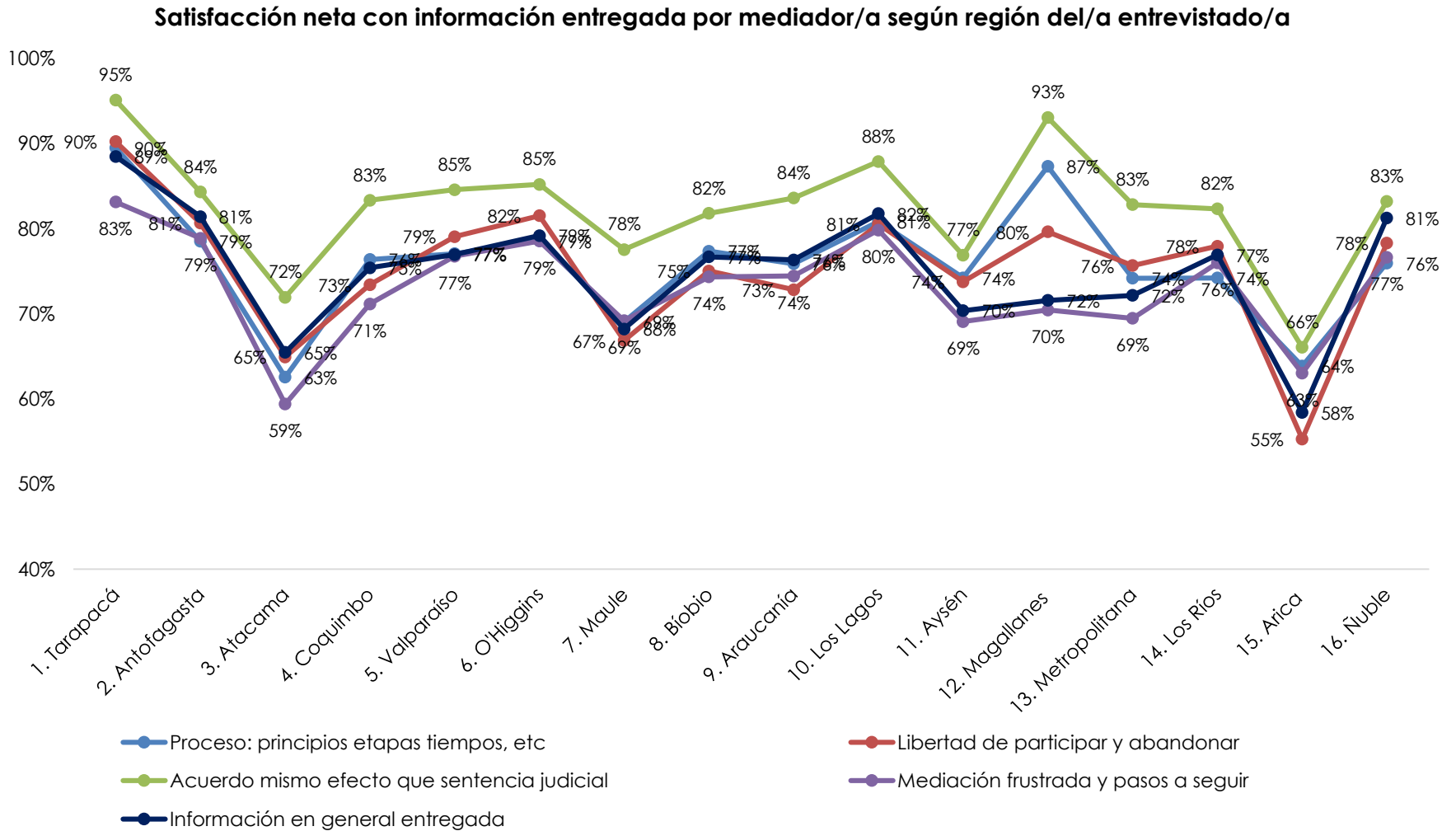
Gráfico 39. Evolutivo de satisfacción con Información entregada por Mediador/a



Al desagregar la información entregada por región, es posible dar cuenta de cuatro regiones que sobrepasan el 80% de satisfacción neta a nivel general: Tarapacá, Antofagasta, Los Lagos y Ñuble. Por otro lado, las que presentaron los menores índices de satisfacción neta a nivel general fueron Atacama, Maule y Arica, con un 65,5%, 68,2% y 58,4%, respectivamente, siendo las únicas zonas del país donde se registraron indicadores netos con la información entregada bajo el 70%.

La región de **Tarapacá alcanzó excelentes indicadores de satisfacción**, sobre todo en lo que refiere a explicar que, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial una vez aprobado por un juez y a la explicación del principio de voluntariedad, en ambos casos se sobrepasó el 90% de satisfacción neta. Muy distinto es el caso de la región de Arica, donde ningún aspecto evaluado superó el 65% de satisfacción neta, siendo el atributo más castigado el principio de voluntariedad mencionado anteriormente.

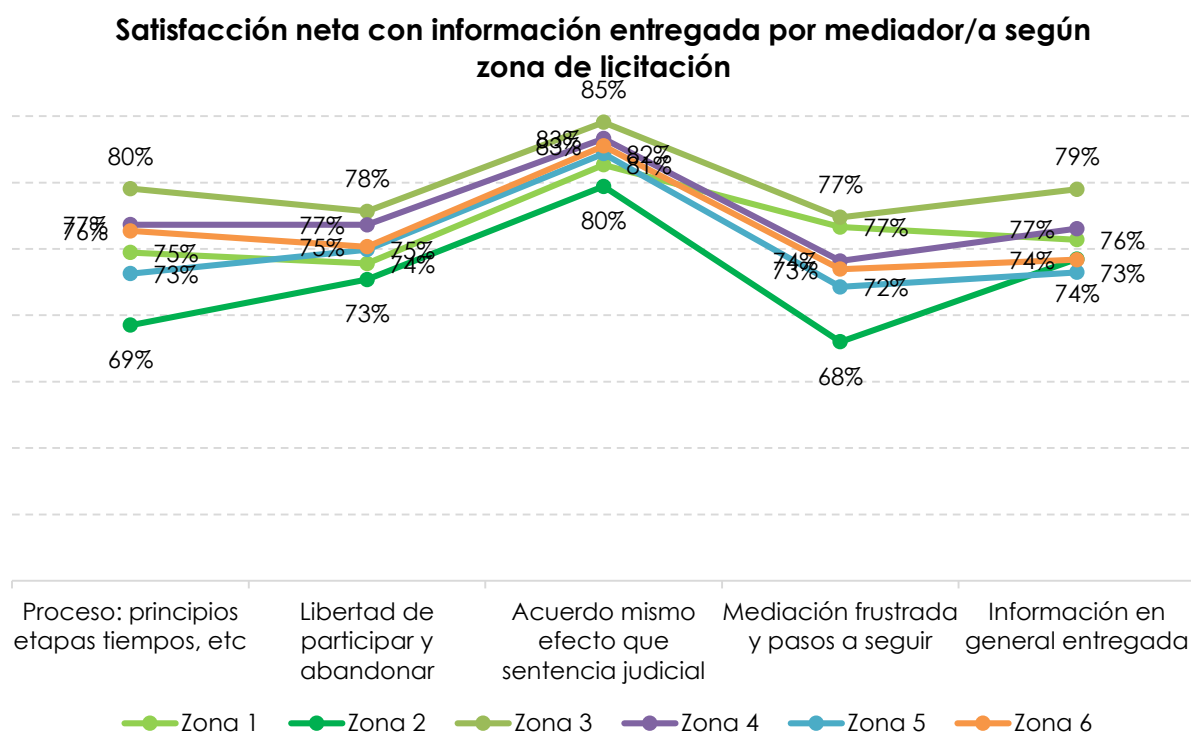
Gráfico 40. Satisfacción neta con información entregada por mediador/a según región



Respecto al tipo de zona de licitación, se puede dar cuenta del aumento transversal en los niveles de satisfacción por parte de la zona 3 de licitación, siendo el atributo mejor evaluado la validez del acuerdo una vez aprobado por un juez, con un 85%. A nivel general alcanza una satisfacción del 79% con la información entregada por el mediador/a en el proceso de mediación.

A diferencia de la zona 3, la zona 2 presenta una merma en los niveles de satisfacción con la información entregada, de hecho, la explicación del proceso, sus etapas, tiempos, etcétera, junto con la explicación de la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de que ocurriese, fueron los únicos aspectos que presentaron un indicador neto bajo el 70%, con un 69% y 68%, respectivamente.

**Gráfico 41. Satisfacción neta con información entregada por mediador/a según zona de licitación**



La satisfacción neta desagregada por género, estado de causa y tipo de parte, presenta algunas diferencias relevantes para el análisis. Por ejemplo, respecto al género de las y los entrevistados, se observa que las mujeres presentan mayores índices de satisfacción que los hombres, en todos los atributos, sobre todo en el que refiere a la explicación de la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de que ocurra.

El estado de causa presenta una tendencia similar, donde son las y los usuarios con acuerdo total los que mejor evalúan la información entregada. Ahora, es importante relevar el hecho de que las y los usuarios con mediación frustrada siguen evaluando con un alto nivel de satisfacción el aspecto relacionado a la explicación de la validez de la resolución. En



efecto, presentan una alta diferencia en comparación a usuarios/as satisfechos/as, pero se observa un ISN de 74%, con más del 80% usuarios/as que lo evaluaron con nota 6 y 7.

Por último, el tipo de parte evidencia una transversalidad en los altos niveles de satisfacción con una leve tendencia a evaluar mejor para las partes solicitantes. Sin embargo, al igual como se vio en el párrafo anterior, los niveles de satisfacción presentan algunas diferencias, pero son altos en todos los aspectos. Por ejemplo, a nivel general, el ISN para las partes solicitantes es de 77%, mientras que para las partes solicitadas es de 73%.

acn

Tabla 20. Síntesis de Satisfacción con Información entregada por Mediador/a desagregado

El mediador me explicó...	Indicador	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
En qué consistía el proceso, sus principios, etapas, los tiempos, participantes, etcétera.	Insatisfacción	7,4%	8,8%	6,3%	8,9%	5,1%	12,2%	7,4%	7,3%
	Satisfacción	82,9%	79,9%	84,9%	82,7%	86,6%	74,5%	83,2%	82,4%
	ISN	75,5%	71,1%	78,6%	73,7%	81,5%	62,3%	75,8%	75,1%
	Total	6066	2346	3670	179	4376	1511	3462	2604
Que tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento.	Insatisfacción	8,5%	10,5%	7,2%	6,8%	6,6%	12,8%	7,9%	9,3%
	Satisfacción	84,2%	80,8%	86,5%	83,6%	87,4%	77,2%	85,4%	82,5%
	ISN	75,7%	70,4%	79,3%	76,8%	80,7%	64,4%	77,5%	73,2%
	Total	5994	2323	3621	177	4318	1499	3422	2572
Que llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial siendo aprobado por un Juez	Insatisfacción	6,0%	6,8%	5,6%	5,1%	4,6%	9,4%	5,6%	6,6%
	Satisfacción	88,8%	87,1%	89,9%	90,4%	91,2%	83,3%	89,5%	87,8%
	ISN	82,7%	80,3%	84,3%	85,4%	86,6%	73,9%	83,9%	81,1%
	Total	6018	2339	3629	178	4340	1500	3432	2586
En qué consistía la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de suceder	Insatisfacción	9,6%	11,1%	8,7%	6,2%	8,7%	11,9%	8,4%	11,3%
	Satisfacción	83,1%	80,9%	84,7%	88,8%	84,9%	78,7%	84,1%	81,8%
	ISN	73,5%	69,7%	76,0%	82,6%	76,3%	66,7%	75,7%	70,6%
	Total	5876	2275	3551	178	4207	1491	3358	2518
Información general entregada por mediador/a	Insatisfacción	7,5%	9,1%	6,4%	6,1%	5,1%	12,8%	7,0%	8,1%
	Satisfacción	82,9%	80,3%	84,7%	82,3%	86,7%	74,4%	84,0%	81,4%
	ISN	75,4%	71,2%	78,3%	76,2%	81,6%	61,6%	77,0%	73,3%
	Total	6090	2365	3675	181	4392	1517	3468	2622

### 9.7.2 Tiempos del proceso de mediación

Otro punto relevante dentro del proceso de mediación familiar, son los tiempos comprometidos. En este punto, las y los usuarios evalúan dos aspectos particulares, por un lado, el nivel de satisfacción con la cantidad de días que duró el proceso, y la duración de la o las sesiones de mediación.

En este apartado, cabe mencionar que, en las instancias participativas, las y los mediadores participantes dieron cuenta del poco tiempo con el que cuentan para realizar el proceso de mediación, correspondiente a una hora. Por ende, a priori, se establece –desde el punto de vista de las y los mediadores- que el tiempo de las sesiones presenta ciertas complejidades a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación familiar óptimo y expedito.

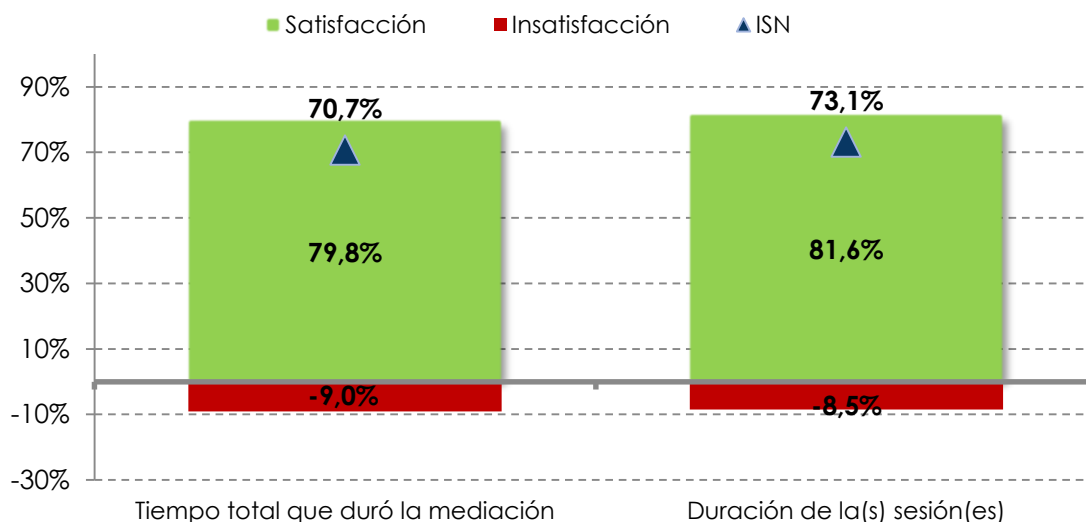
Ahora bien, respecto al nivel de satisfacción con los tiempos de la mediación familiar, se observa un ISN de 73,1% en la duración de la(s) sesión(es) de mediación. Por su parte, la cantidad de días que duró el proceso de mediación presenta una leve baja, con un ISN de 70,7%. Ambos aspectos alcanzaron porcentajes de satisfacción, o notas 6 y 7, alrededor del 80%, sin embargo, esta satisfacción ha significado para las y los mediadores un trabajo constante y dificultoso en cuando al tiempo de las sesiones. En efecto, según la visión de los/as encargados/as de mediar el proceso, dan cuenta del poco tiempo que tienen para llevar a cabo la mediación, de hecho, es una de las principales debilidades identificadas, dado que cuenta con una hora para cada caso de mediación. En este punto, y como se abordará más adelante en base a las necesidades identificadas por el personal mediador, se recomienda ampliar la duración del proceso de mediación a una hora y treinta minutos.

*"(...) es muy poco tiempo, se pierden de 15 a 20 minutos en el ingreso y después te quedan 40 para hacer todo el proceso, y nosotros no podemos estar dejando de prestar atención a la sesión, la gente quiere ser acogida, escuchada" (Taller Participativo, 2020)*

Respecto al evolutivo de los indicadores relacionados a los tiempos del proceso de mediación, se observa un aumento significativo, sobre todo en el relacionado al tiempo total de la mediación, donde en 2019 se observó un ISN que no superó el 55%.

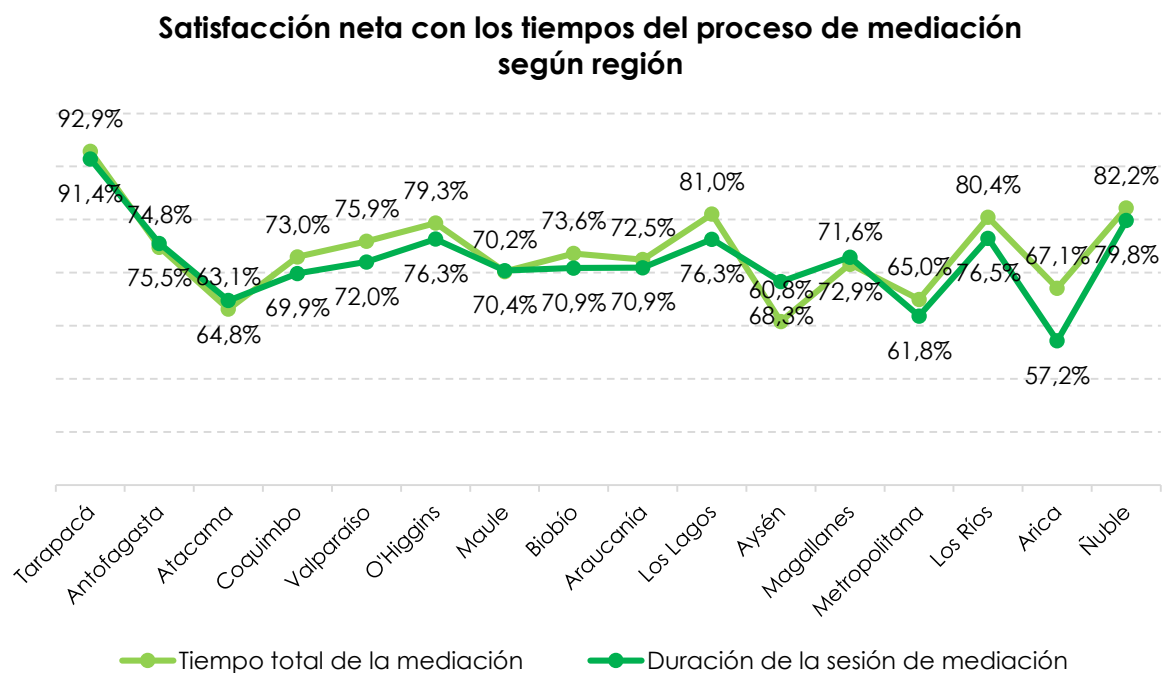
Gráfico 42. Satisfacción con los tiempos del proceso de mediación

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho/a está Ud con los tiempos relacionados al proceso de mediación familiar?



A nivel regional, los niveles de satisfacción con los tiempos del proceso de mediación familiar evidencian que las regiones con los mayores niveles de satisfacción son Tarapacá, Los Lagos, Los Ríos, y Ñuble, todas estas regiones presentaron al menos un indicador de tiempos de mediación que sobrepasa el 80% de satisfacción neta. Por otro lado, las regiones con los peores indicadores de satisfacción neta son Arica y Metropolitana, sobre todo en el tiempo total que duró el proceso de mediación familiar, donde se observan ISN de 57,2% y 61,8%, respectivamente. Esto puede relacionarse directamente con el contexto social y sanitario que atraviesa el país, de hecho, muchas personas tuvieron algún tipo de inconveniente durante su proceso de mediación y, por lo general, se relacionó a que el Centro se encontraba cerrado y/o colapsado.

Gráfico 43. Satisfacción neta con los tiempos del proceso de mediación según región



Al desagregar por las variables género, estado de causa y tipo de parte, se observan algunas diferencias relevantes. Por ejemplo, en cuanto al género del/a usuario/a, son las mujeres las que presentan los mayores niveles de satisfacción, tanto en la duración de la(s) sesión(es), como en la satisfacción con la cantidad de días que duró el proceso, lo cual se condice con lo visto en otros apartados, donde son las usuarias quienes alcanzan el mayor nivel de satisfacción con la mediación familiar. Esto, a su vez, fue posible identificar en otras instancias del estudio, como los grupos focales o los talleres participativos con Centros de Mediación. En efecto, la **rapidez** que tiene el proceso es un aspecto destacado tanto por usuarios/as como por el personal mediador.

*“Averigüe cuanto se demoraba, todo ese tipo de cosas porque igual me daba miedo, me toco la mediación en temas de pandemia, pero fue todo súper rápido, súper cuidadoso en temas de higiene y en todo ese sentido” (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*

*“(Al consultar por fortalezas del proceso) ... sin duda la rapidez, ya que permite a dos partes llegar a un acuerdo de forma expedita, y evitando ir a juicio” (Mediadora, 2020).*

El tipo de parte no presenta diferencias significativas. En cuanto a la duración de la sesión o sesiones de mediación se observan ISN que superan el 70%, mientras que en lo que respecta al tiempo total del proceso de mediación, las partes solicitantes alcanzan un ISN de 71,7%, mientras que las partes solicitadas un 69,5%.

Tabla 21. Satisfacción con los tiempos de atención desagregada

Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
Tiempo total que duró la mediación	Insatisfacción	9,0%	11,2%	7,5%	4,4%	5,6%	17,2%	8,9%	9,2%
	Satisfacción	79,8%	75,6%	82,7%	78,5%	85,7%	66,7%	80,6%	78,7%
	ISN	70,7%	64,4%	75,1%	74,0%	80,2%	49,5%	71,7%	69,5%
	Total	6094	2366	3678	181	4398	1515	3472	2622
Duración de la sesión	Insatisfacción	8,5%	10,0%	7,3%	6,1%	5,2%	15,8%	8,1%	9,0%
	Satisfacción	81,6%	78,2%	83,9%	82,8%	86,6%	70,2%	82,5%	80,4%
	ISN	73,1%	68,2%	76,5%	76,7%	81,4%	54,4%	74,4%	71,4%
	Total	6080	2358	3672	180	4391	1509	3463	2617

### 9.7.3 Principios de la mediación familiar

Cuando se abordan de los principios de la mediación familiar, se hace referencia a la libertad/voluntariedad que percibió el o la usuaria al participar del proceso, y al nivel de confidencialidad con que el mediador/a gestionó la información durante la mediación familiar.

En base a lo anterior, el principio de la libertad/voluntariedad en la participación del proceso de mediación, presenta un 80% de personas que evaluaron este atributo con notas 6 y 7 (% de satisfacción); y un 10% que lo hizo con notas de 1 a 4 (% de insatisfacción), lo que resulta en un 70% de satisfacción neta. Respecto de la medición anterior, se observa un aumento de más de 10 puntos porcentuales.

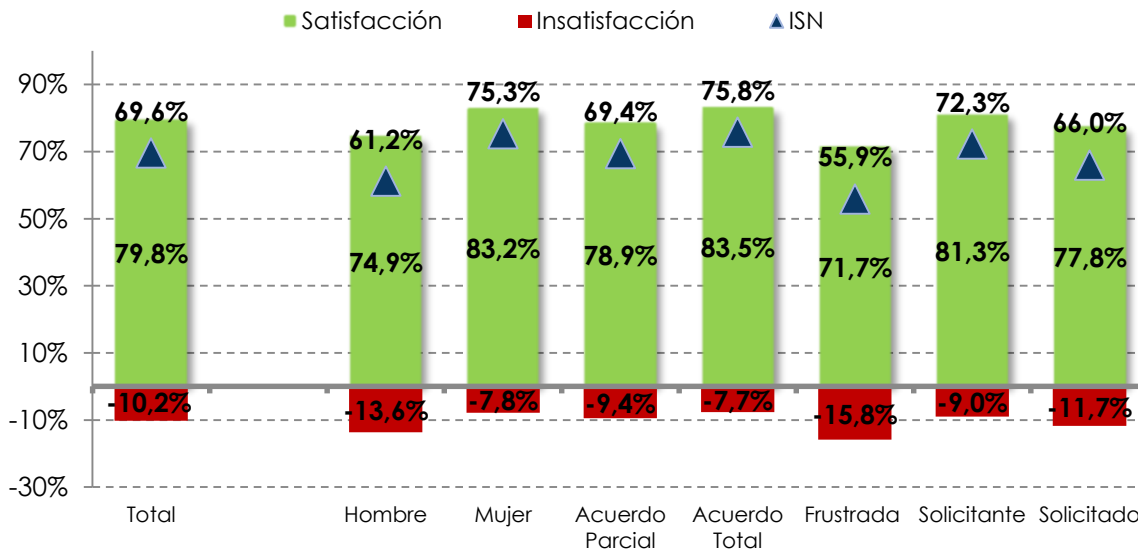
Ahora bien, son las mujeres las que percibieron un mayor nivel de libertad en la participación del proceso, con un ISN de 75,3%, mientras que el de los hombres alcanzan un indicador de 61,2% de satisfacción neta.

Respecto al tipo de acuerdo, el acuerdo total presente los indicadores de satisfacción más altos, con un ISN de 76% y un 8% de insatisfacción, mientras que la mediación frustrada con sesión conjunta, presentó un ISN de 56%, y un nivel de insatisfacción que supera el 15%, evidenciando una diferencia en el indicador neto de aproximadamente 20 puntos porcentuales.

El tipo de parte presenta niveles de satisfacción similares, con un pequeño aumento en la satisfacción en la parte solicitante, alcanzando un índice de satisfacción neta de 73%, en comparación a las y los solicitados que alcanzaron un ISN de 62%.

Gráfico 44. Libertad de tomar decisiones durante el proceso desagregada

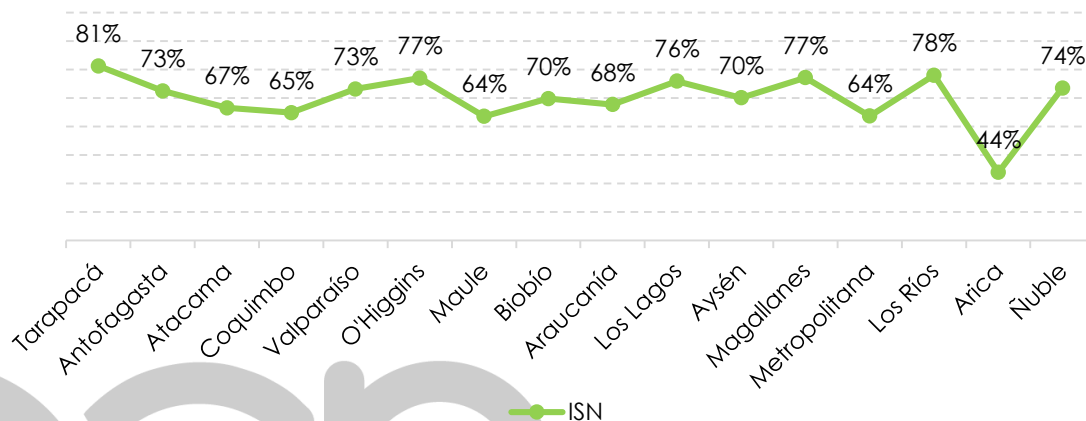
En una escala de 1 a 7, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



Al observar la satisfacción con la libertad del proceso según región, se observa que Tarapacá, Los Ríos, O'Higgins y Magallanes son las regiones donde mayor porcentaje neto se alcanza en este indicador. Por otro lado, Arica y Parinacota es la región donde peor se evalúa la voluntariedad y libertad percibida en el proceso, con un ISN de 44%.

Gráfico 45. Libertad en la participación del proceso de mediación según región del/a entrevistado/a

Libertad en la participación del proceso de mediación según región

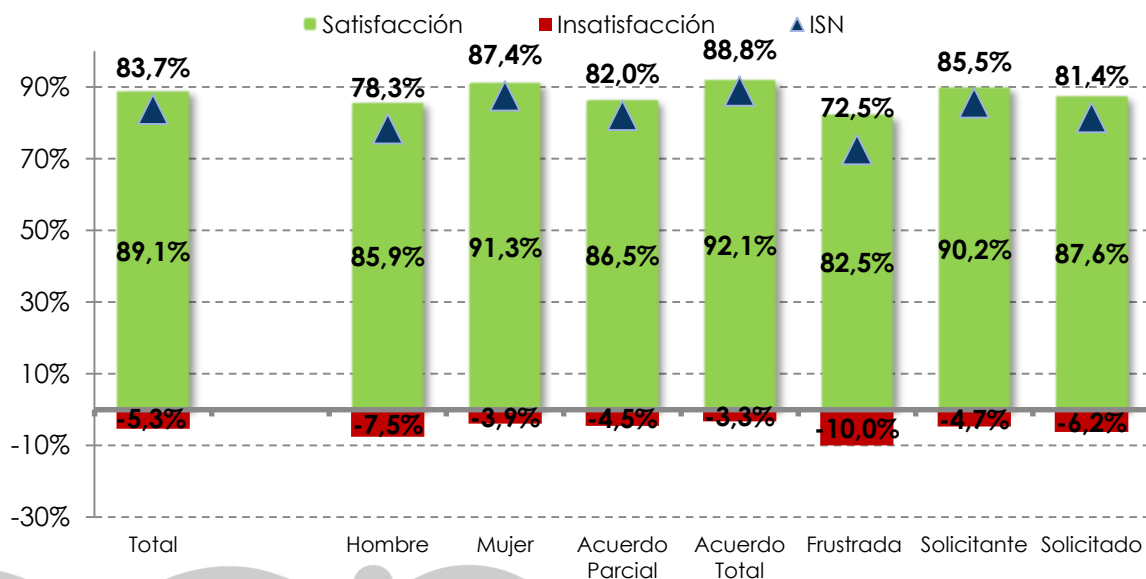


Ahora, en cuanto al grado de confidencialidad con que el mediador/a gestionó la información personal tratada en la(s) sesión(es) de mediación, se observa un nivel de satisfacción bastante alto, con un ISN de 83,7% y casi un 90% de notas 6 y 7. Este principio alcanza un nivel de insatisfacción menor al 5%.

El género de los/as usuarios/as presenta una vez más, un nivel de satisfacción mayor en mujeres, con un ISN de 87,4%, en comparación al 78,3% alcanzado por hombres. Por su parte, el estado de causa nuevamente presenta los mayores niveles de satisfacción en acuerdo total, con un 89% de notas 6 y 7 y sólo un 3% de notas 1 a 4. Aquí, las y los usuarios que su causa terminó frustrada con sesión conjunta, presentaron un nivel de satisfacción de 83%, y uno de insatisfacción de 10%, lo que corresponde a un ISN de 73%, siendo el más bajo de los tres estados de causa posibles en el proceso de mediación familiar. Ahora bien, a pesar de estas diferencias, el porcentaje de satisfacción con el nivel de confidencialidad es bastante alto a nivel transversal, de hecho, en cuanto al tipo de parte, son las y los solicitantes quienes alcanzan una mayor satisfacción, con una satisfacción neta del 86%, en comparación al 81% alcanzado por las y los solicitados del proceso. Sumado a lo dicho anteriormente, ningún grupo supera el 10% de insatisfacción, siendo el más alto el de usuarios/as con mediación frustrada.

Gráfico 46. Confidencialidad con la gestión de la información desagregada

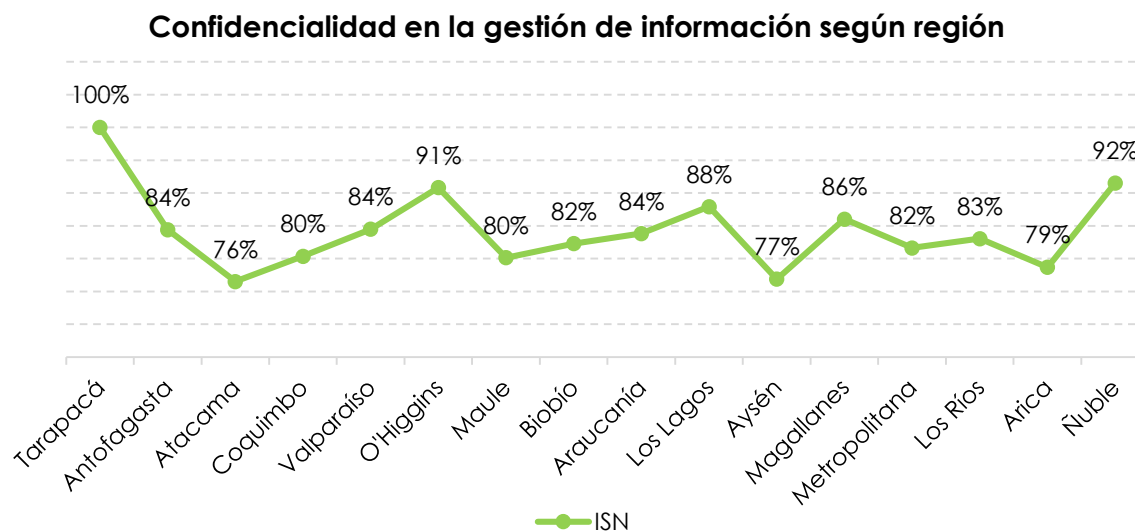
En la misma escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/a está Ud con el nivel de confidencialidad con que mediador/a manejó información personal tratada en las sesiones?





El índice de satisfacción neta desagregado por región, permite dar cuenta de las regiones con la mejor evaluación en el resguardo de la confidencialidad, en este punto, una vez más Tarapacá destaca con un 100% de satisfacción neta, es decir, no se observa ningún usuario insatisfecho con dicho aspecto. Otras regiones que destacan con un ISN por sobre el 90% fueron O'Higgins y Ñuble, con un 91% y 92% de ISN, respectivamente.

Gráfico 47. Confidencialidad en la gestión de la información según región del/a entrevistado/a



El motivo específico por el que las y los usuarios califican con notas de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la confidencialidad con que el mediador manejó la información personal tratada en las sesiones de la mediación familiar, fue consultado mediante una pregunta de respuesta múltiple. En esta, se consulta ¿Por qué evalúa con esa nota el nivel de confidencialidad?, a lo que las y los usuarios declararon que el mediador no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación, con un 33% de respuestas. En segundo lugar, un 20% de respuestas alcanzó el motivo relacionado a que el mediador dijo algo a la otra parte que era confidencial, y en tercero, con un 4% de respuestas, el mediador manifestó algo privado en el acta de acuerdo.

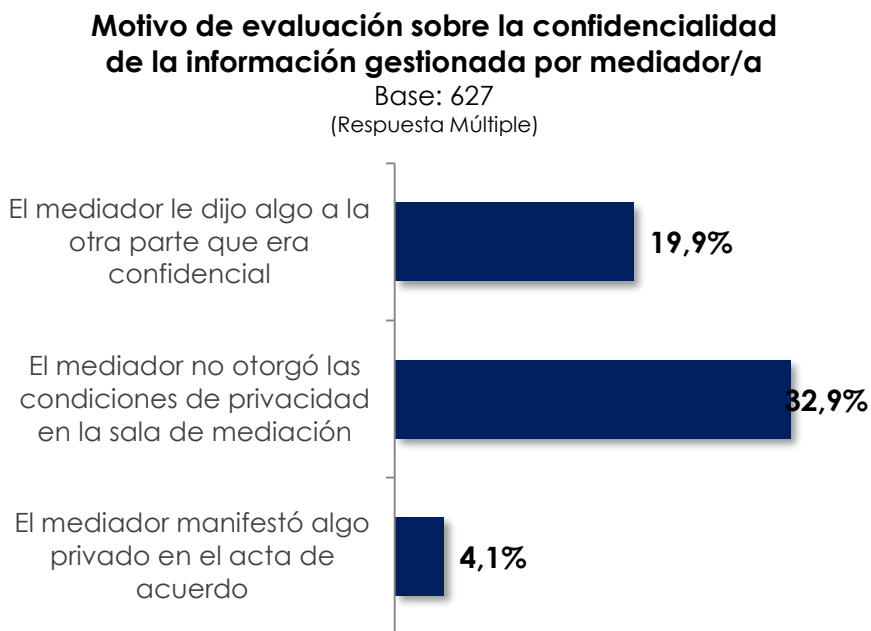
Este aspecto es sumamente relevante, sobre todo el que se relaciona con otorgar condiciones de privacidad, ya que, durante los grupos focales realizados, una usuaria manifestó una tensa situación luego de una negligencia del personal mediador.

*"(...) yo tengo demanda por maltrato psicológico y la mediadora me dejó sola con él y totalmente, me trató pésimo yo tuve que salir de la habitación, llegó la mediadora y prácticamente me trató pésimo por haber salido de la habitación o sea yo tuve que quedarme en la habitación para que me siguiera tratando mal"* (Usuaría Mediación Familiar, 2020).

En esta pregunta también estaba la categoría "Otro", la cual concentró un porcentaje importante de respuestas (50%). Dicha categoría tenía una apertura con el fin de

especificar otros motivos relacionados a la evaluación de la confidencialidad. Dichos motivos abordan categorías como el carácter neutro del mediador durante el proceso, de hecho, es el principal motivo por el que las y los usuarios encuestados/as atribuyen su evaluación de la confidencialidad: la imparcialidad del/a mediador/a.

**Gráfico 48. Motivo de evaluación de confidencialidad en la gestión de información**



Al desagregar el motivo de evaluación de confidencialidad de información, se observan porcentajes similares según género y estado de causa. Ahora, el tipo de parte presenta una diferencia en la confidencialidad que se le dijo a la otra parte, ya que si se observa la siguiente tabla, un 23,4% de solicitados declara que el mediador dijo algo a la otra parte que era confidencial, mientras que dicho porcentaje baja a 16,5% en las partes solicitantes.

**Tabla 22. Motivo de evaluación de confidencialidad desagregado**

Motivo de evaluación: confidencialidad	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
El mediador le dijo algo a la otra parte que era confidencial	20,4%	19,4%	16,7%	21,9%	18,1%	16,5%	23,4%
El mediador no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación	36,2%	29,6%	33,3%	32,4%	33,5%	33,0%	32,8%
El mediador manifestó algo privado en el acta de acuerdo	3,7%	4,7%	8,3%	4,1%	3,8%	4,7%	3,5%
Total	312	305	24	343	260	319	308

Por último, según el tipo de zona de licitación, se observa el ISN más alto en la zona 3, con un 75%, a su vez, es el único que no supera el 10% de insatisfacción. El resto de zonas presentan una tendencia similar a la general, con un ISN que bordea el 70%, salvo por la zona 1 y 6, con un indicador neto de 66,7% y 65,9%, respectivamente.

En cuanto a la confidencialidad, se presentan índices netos similares al nivel total y, como se vio en el análisis de estado de causa, género y tipo de parte, el alto nivel de satisfacción es transversal. En este punto, sólo la zona 2 baja del 80% de satisfacción neta, con un 79,2%, y ningún tipo de zona presenta un nivel de insatisfacción superior a 8%.

**Tabla 23. Satisfacción con los principios de libertad y confidencialidad según zona de licitación**

Principio	Indicador	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Libertad	Insatisfacción	10,9%	10,0%	8,1%	10,5%	10,0%	11,4%
	Satisfacción	77,6%	80,6%	83,1%	80,1%	79,9%	77,2%
	ISN	66,7%	70,5%	75,0%	69,6%	69,9%	65,9%
	Total	140	551	1000	1386	1466	1524
Confidencialidad	Insatisfacción	6,7%	7,3%	3,9%	4,7%	5,5%	5,8%
	Satisfacción	88,7%	86,4%	90,2%	90,2%	88,9%	88,5%
	ISN	82,0%	79,2%	86,3%	85,5%	83,4%	82,7%
	Total	140	550	997	1375	1457	1498

#### 9.7.4 Mediador/a

Una vez abordada la confidencialidad con que el/la mediador/a gestionó la información, se indaga en la evaluación que las y los usuarios del sistema de mediación familiar hacen respecto del mediador a cargo del proceso. El mediador o mediadora, es el o la profesional responsable de llevar a cabo la mediación familiar, son los/as encargados/as de facilitar el diálogo entre las partes, y funcionan como una figura neutral e imparcial.

Para evaluar el desempeño de las y los mediadores del proceso de mediación, se consideraron aspectos como la empatía, la capacidad de escuchar, el respeto, claridad, el manejo de situaciones complejas y la consideración de la opinión de niños/as durante el proceso.

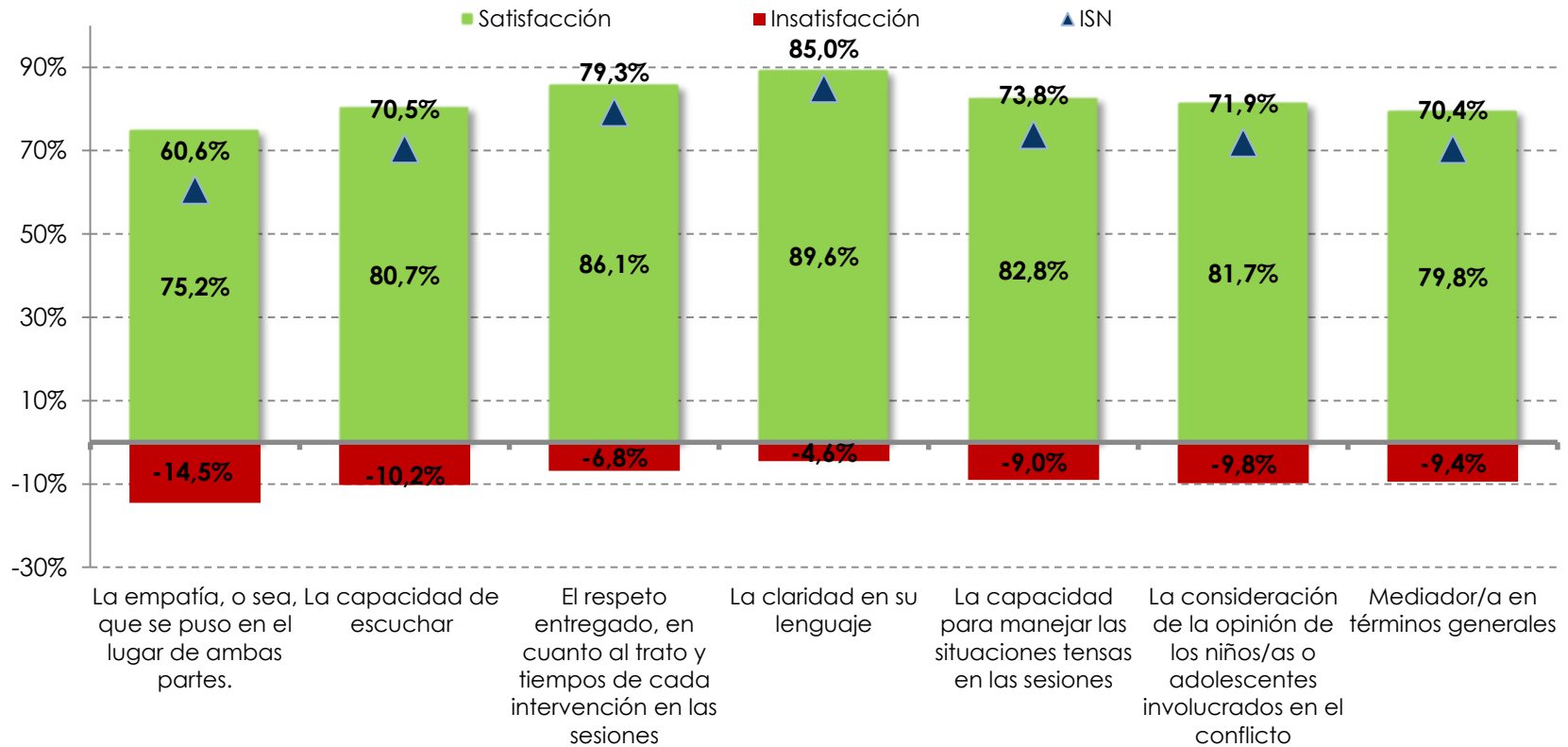
Bajo el alero de lo anterior, y según el gráfico a continuación, se observa un nivel de satisfacción (notas 6 y 7) general con el mediador/a de 79,8%; uno de insatisfacción (notas 1 a 4) de 9,4%; y un índice de satisfacción neta de 70,4%: casi 10 puntos porcentuales respecto de la medición de 2019 (ISN de 60,9%). Si bien, no es un alto nivel de satisfacción, sobre todo si se compara con otros atributos evaluados en esta encuesta, tampoco es bajo, sobre todo considerando el aumento respecto del año 2019.

El atributo más bajo que se evaluó en el mediador/a sigue siendo la empatía o capacidad de ponerse en el lugar de ambas partes, siendo el único indicador con un porcentaje neto por debajo del 70%. Además, supera el 10% de insatisfacción, con un 14,5% de usuarios/as que calificaron con notas de 1 a 4. Por otra parte, la claridad del lenguaje empleado por el mediador/a es el atributo más valorado, con un ISN de 85%, siendo el aspecto mejor evaluado de todo el cuestionario de satisfacción usuaria, del mismo modo, aunque con una leve baja en comparación a la claridad del lenguaje, el respeto entregado en cuanto al trato y a los tiempos de cada intervención durante las sesiones alcanza un ISN de 79,3%, siendo el segundo atributo mejor evaluado del personal mediador.

La capacidad de escuchar; de manejar situaciones tensas en las sesiones; y la consideración de la opinión de niños/as o adolescentes involucrados/as en el conflicto, presentaron ISN similares, con un 70,5%, 73,8% y 71,9%, respectivamente.

Gráfico 49. Satisfacción con mediador/a (atributos)

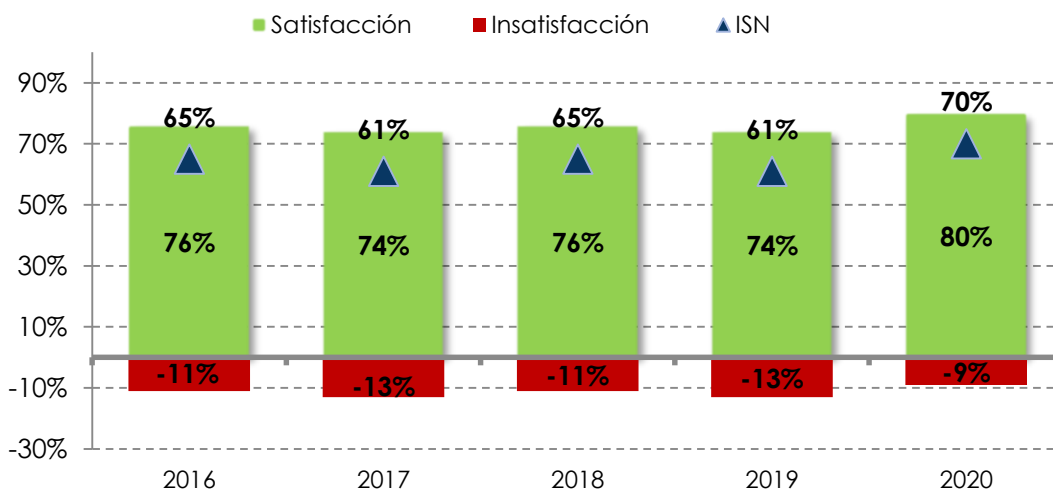
En la misma escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho/a está con el/la mediador/a en los siguientes aspectos?



El evolutivo de la satisfacción general con el mediador presentó un aumento significativo respecto de la medición 2019, con un aumento de aproximadamente 9 puntos porcentuales en el indicador neto. Además, es el único año donde no se supera el 10% de insatisfacción desde el año 2016.

Gráfico 50. Satisfacción general con mediador/a evolutivo

Satisfacción general con mediador/a - Evolutivo



Ahora bien, al desagregar por género, estado de causa y tipo de parte, se pueden identificar algunas diferencias relevantes.

En cuanto al género de los y las usuarias, se observa que la misma tendencia que en otros aspectos, vale decir, son las mujeres quienes mejor evalúan la labor del personal mediador, sin embargo, hay un atributo que presenta una diferencia menor, y tiene relación con la **claridad del lenguaje empleado**. En efecto, tanto hombres como mujeres presentan un nivel de satisfacción neta que supera el 80%, siendo, además del mejor atributo evaluado del cuestionario, un aspecto valorado por todos los segmentos.

Bajo el alero de lo anterior, y el estado de causa de las y los usuarios, la claridad del lenguaje presentó un nivel de satisfacción óptimo incluso en quienes cuentan con estado de causa frustrada con sesión conjunta, alcanzando un ISN de 75,1%, y sin superar el 10% de insatisfacción (8,3%).

Por último, el tipo de parte no presenta diferencias significativas en los distintos aspectos evaluados, presentando un nivel de satisfacción similar al alcanzado a nivel total, destacando con la claridad del lenguaje y castigando la empatía del personal mediador, con ISN de 60% aproximadamente para ambas partes del proceso.



Tabla 24. Satisfacción con mediador/a atributos desagregado

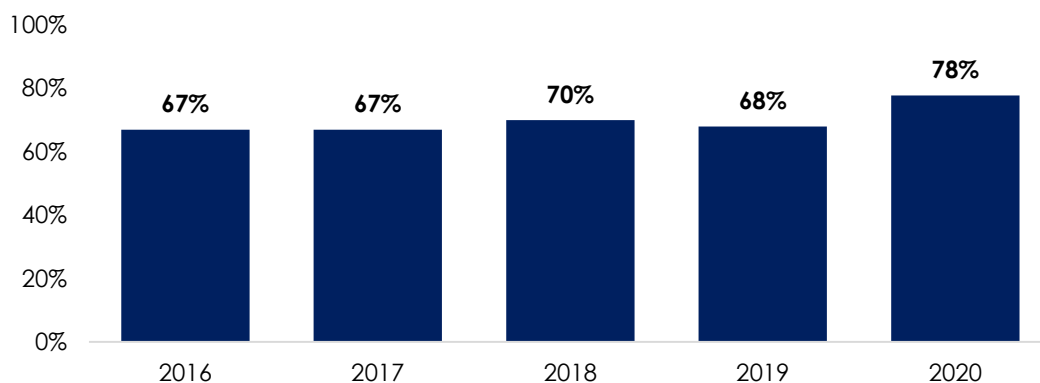
Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
La empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes.	Insatisfacción	14,5%	17,6%	12,5%	15,5%	10,4%	23,7%	14,4%	14,6%
	Satisfacción	75,2%	71,5%	77,7%	73,5%	80,4%	63,7%	75,4%	74,9%
	ISN	60,6%	53,9%	65,3%	58,0%	70,0%	40,0%	60,9%	60,2%
	Total	6090	2360	3680	181	4392	1517	3466	2624
La capacidad de escuchar del/la mediador/a	Insatisfacción	10,2%	12,1%	9,0%	9,4%	7,0%	17,4%	9,9%	10,8%
	Satisfacción	80,7%	78,5%	82,3%	79,4%	85,4%	70,4%	81,6%	79,6%
	ISN	70,5%	66,5%	73,3%	70,0%	78,4%	52,9%	71,7%	68,9%
	Total	6096	2363	3683	180	4397	1519	3469	2627
El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	Insatisfacción	6,8%	8,2%	5,9%	8,8%	4,7%	11,3%	6,8%	6,8%
	Satisfacción	86,1%	84,2%	87,4%	82,9%	89,7%	78,2%	86,1%	86,0%
	ISN	79,3%	76,0%	81,5%	74,0%	85,0%	67,0%	79,3%	79,2%
	Total	6096	2363	3683	181	4399	1516	3470	2626
La claridad del/la mediador/a en su lenguaje	Insatisfacción	4,6%	5,1%	4,2%	3,3%	2,9%	8,3%	4,6%	4,5%
	Satisfacción	89,6%	88,2%	90,5%	90,6%	92,3%	83,4%	89,7%	89,3%
	ISN	85,0%	83,2%	86,3%	87,3%	89,4%	75,1%	85,1%	84,8%
	Total	6097	2364	3683	181	4396	1520	3471	2626
La capacidad del/la mediador/a, para manejar las situaciones tensas en las sesiones	Insatisfacción	9,0%	10,4%	8,2%	9,7%	5,6%	16,2%	8,9%	9,2%
	Satisfacción	82,8%	80,8%	84,3%	84,1%	87,6%	72,4%	82,9%	82,7%
	ISN	73,8%	70,4%	76,2%	74,4%	82,0%	56,2%	74,0%	73,5%
	Total	5815	2221	3545	176	4163	1476	3327	2488
La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto	Insatisfacción	9,8%	11,5%	8,3%	4,2%	6,1%	18,6%	9,0%	10,8%
	Satisfacción	81,7%	81,2%	82,5%	91,7%	86,7%	69,5%	83,7%	79,2%
	ISN	71,9%	69,6%	74,2%	87,5%	80,5%	50,9%	74,7%	68,4%
	Total	1514	649	845	48	1095	371	844	670
Mediador/a en general	Insatisfacción	9,4%	11,5%	8,1%	9,4%	5,7%	17,7%	9,6%	9,3%
	Satisfacción	79,8%	76,6%	82,0%	77,9%	85,3%	67,8%	80,0%	79,6%
	ISN	70,4%	65,1%	73,9%	68,5%	79,6%	50,1%	70,4%	70,3%
	Total	6098	2368	3680	181	4398	1519	3472	2626

Otro aspecto relacionado a la gestión del mediador/a dentro del proceso de mediación familiar, es la percepción de imparcialidad según el género. En este punto, se les consultó sobre si el usuario/a creía que el género influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación familiar, y en el por qué creen que haya influido. En base a esto, y según se presenta en el gráfico a continuación, es posible identificar cómo **disminuyó la percepción de discriminación en los últimos 5 años**, en efecto, en 2020 es el año donde menor porcentaje de usuarios/as declaró que el género del personal mediador incluyó en el resultado de la mediación.

**Gráfico 51. Percepción sobre si influyó el género en el proceso y resultado de la mediación familiar evolutivo**

**¿Usted cree que el género del mediador influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?**

Base: 6.001  
(% de quienes declaran no)



Del 22,3% que declara que le género del mediador/a sí influyó durante el proceso y resultado de la mediación familiar, correspondiente a 1.319 casos, un 38,4% declara que se pone a favor de la mujer, y sólo un 11,9% declara que se pone a favor del hombre. La categoría "Otro" presentó una alta proporción, con un 20,2%. Cuando las y los usuarios declaraban esta opción, se les solicitó especificar, ante esto, los principales motivos de declarar otro motivo, radican en la imparcialidad en general del personal mediador a nivel general y mencionó además la falta de empatía.

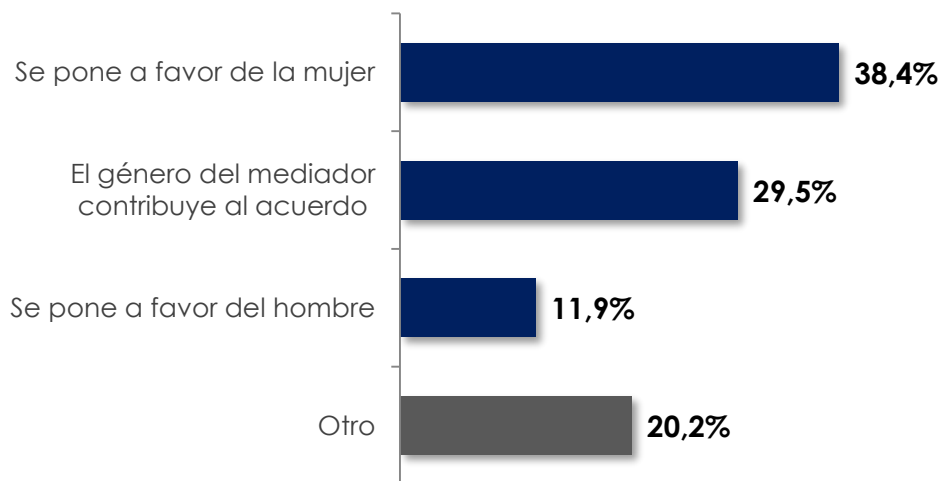


Gráfico 52. Motivo de percepción sobre la influencia del género del mediador/a

**¿Por qué influye el género del mediador/a?**

Base: 1.290

(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)

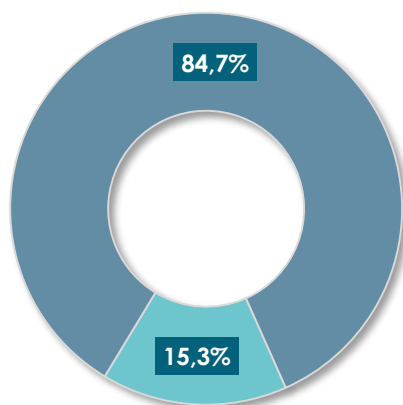


Respecto del personal mediador, hay una clara tendencia a que sean mujeres, con la mayoría (85%) de usuarios/as que declaran que el género de su mediador/a es femenino.

Gráfico 53. Género del personal mediador

**¿El o la mediadora a cargo de su proceso de mediación, era de género?**

Base: 6.085 casos



Masculino

Femenino

Esta percepción presenta diferencias significativas entre usuarios y usuarias del proceso de mediación familiar, pues, a priori, se podría esperar que quienes declaran que se pone a favor de la mujer sean hombres y viceversa. De hecho, tal y como muestra la tabla a

continuación, sólo un 1,3% de hombres declara que el mediador/a se pone a favor de los hombres, por otro lado, casi un 20% de mujeres cree que el personal mediador se pone a favor de las mujeres.

Bajo el alero de lo anterior, otro segmento que presenta una clara tendencia a percibir que el personal mediador se pone a favor de las mujeres, son los/as usuarios/as con mediación frustrada y las partes solicitadas, con un 46,2% y 44,4%, respectivamente. Estos últimos podrían atribuirse principalmente porque son los hombres los solicitados al proceso de mediación familiar.

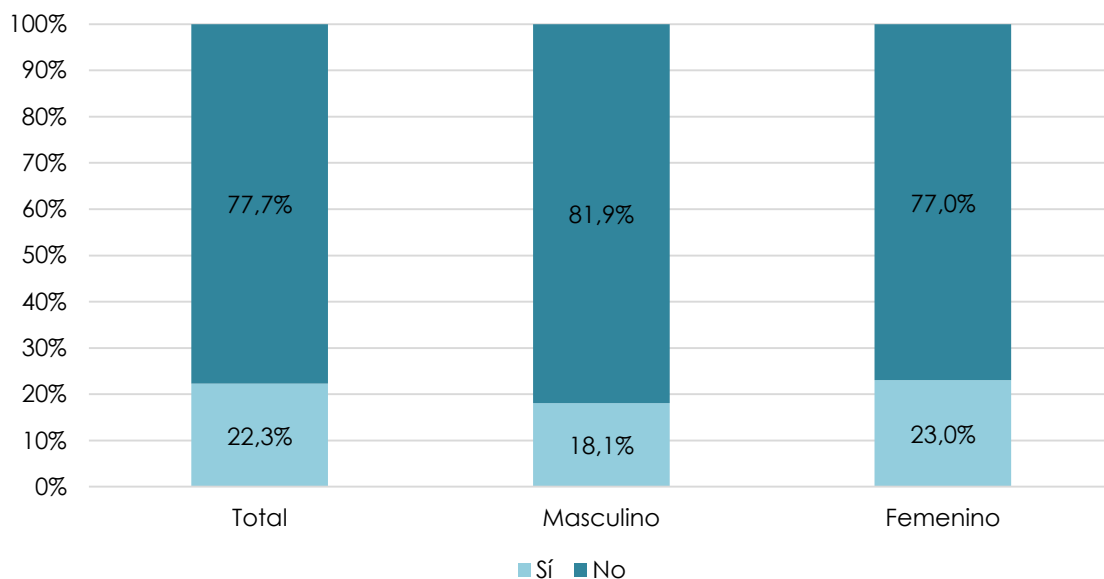
**Tabla 25. Síntesis de influencia de género y motivo desagregado**

Variable	Categoría	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitan te	Solicita do
Influyó género de mediador/a	Sí	22,3%	26,2%	19,8%	25,3%	20,5%	26,0%	22,2%	22,3%
	No	77,7%	73,8%	80,2%	74,7%	79,5%	74,0%	77,8%	77,7%
	Total	6001	2329	3625	178	4336	1487	3416	2585
Motivo de "sí, influye"	A favor del hombre	11,9%	1,3%	20,6%	8,9%	11,5%	12,7%	13,8%	9,4%
	A favor de la mujer	38,4%	59,9%	19,7%	37,8%	33,9%	46,2%	33,8%	44,4%
	El género del mediador contribuye al acuerdo	29,5%	22,4%	35,9%	28,9%	35,6%	19,0%	32,3%	25,9%
	Otro	20,2%	16,5%	23,7%	24,4%	18,9%	22,2%	20,2%	20,3%
	Total	1290	584	697	45	866	379	732	558

Finalmente, se desagregó por género del mediador la percepción de si influía o no el género del mediador en el resultado del proceso. Ante esto, se observan diferencias significativas de tal forma que se percibe mayor influencia de género cuando la mediadora es mujer, con un 23,0%, que cuando es hombre, con un 18,1%.

Gráfico 54. Influencia del género del mediador/a según su género

Influencia del género del personal mediador según su género



Una vez analizado la percepción de influencia de género y sus motivos, se presentan los resultados del término o salida del proceso de mediación familiar, ya sea con acuerdo total o con mediación frustrada.

## 9.8 Término del proceso de Mediación

Tal y como se indica al final del apartado anterior, el término del proceso de mediación familiar comprende aspectos relacionados a procesos de mediación con acuerdo total o mediación frustrada con sesión conjunta. Esto quiere decir, que se abordarán aspectos relacionados a la percepción de discriminación durante el proceso; a la entrega de certificados de mediación frustrada, sus costos, etcétera; al grado de satisfacción con el resultado del proceso, entre otros.

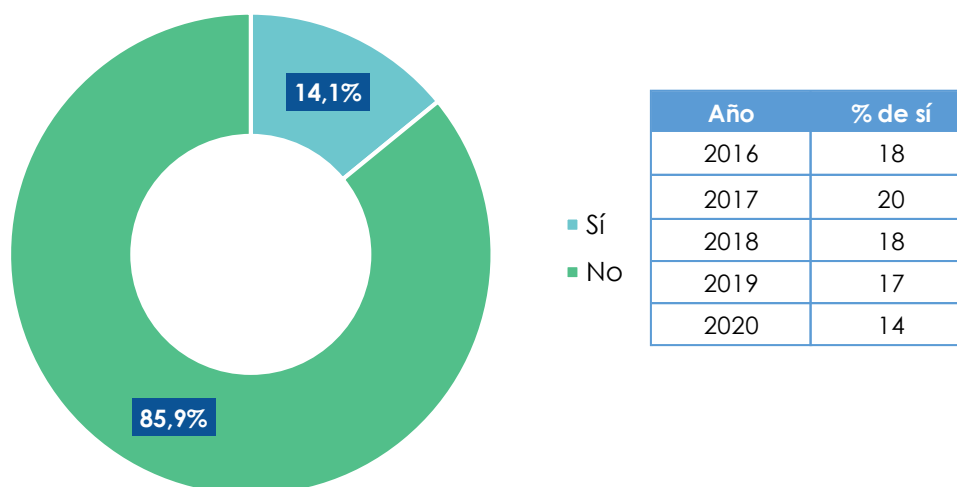
### 9.8.1 Percepción de discriminación

Un 14,1% del total de la población encuestada declara haber sentido algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar. A nivel histórico, las mediciones anteriores evidencian porcentajes similares, por ejemplo, el en el pasado 2019, un 17% declaró haberse sentido discriminado, mientras que en 2018 y 2017, lo hizo un 18% y 20% de usuarios/as encuestados/as, respectivamente.

Gráfico 55. Percepción de discriminación durante el proceso de mediación familiar

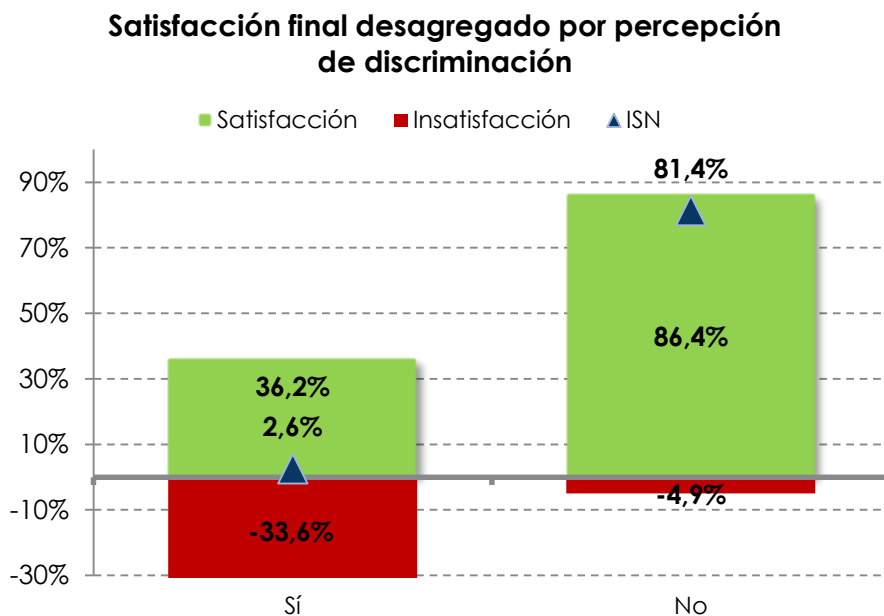
¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?

Base: 6.093



La percepción de discriminación es un aspecto vital para llevar a cabo un óptimo proceso de mediación familiar, ya que el sentirse o no discriminado influye directamente en los niveles de satisfacción. En efecto, si se desagrega la satisfacción final con el proceso de mediación, se observan diferencias significativas en todos los indicadores. La diferencia porcentual supera los 80 puntos en el indicador neto entre quienes sienten algún tipo de discriminación y quienes no. Este análisis pudo verse a priori, sin embargo, es importante contar con evidencia suficiente con la finalidad de hacer el llamado al personal mediador/a de establecer las condiciones necesarias para que las y los usuarios que acuden a los Centros no perciban ningún tipo de discriminación.

Gráfico 56. Satisfacción final según percepción de discriminación durante el proceso de mediación

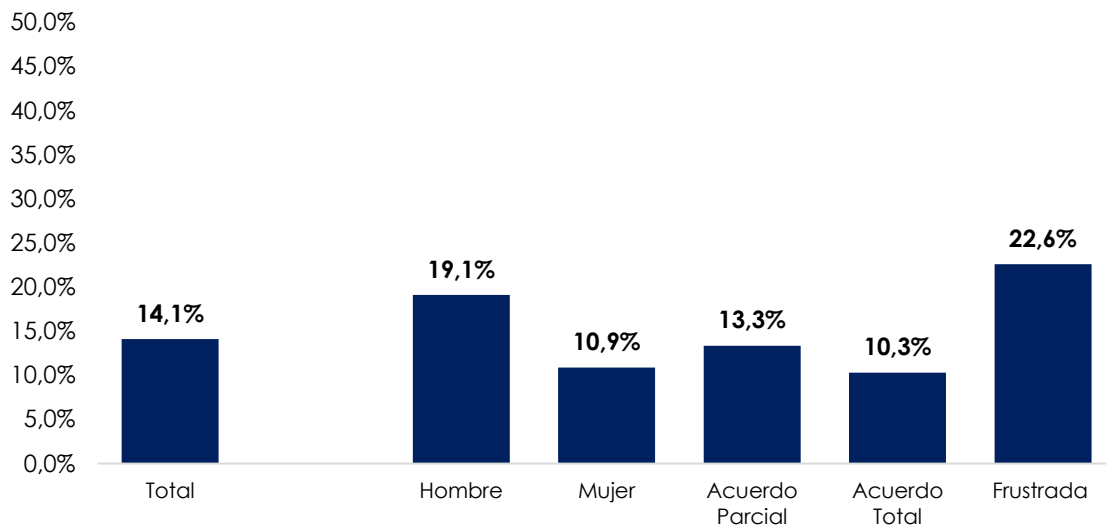


Ahora bien, al desagregar por las variables género, estado de causa y tipo de parte, se pueden identificar ciertas diferencias a la hora de sentirse o no discriminado durante el proceso de mediación familiar. En este caso, son los hombres quienes se sienten discriminados en mayor proporción, con un 19,1% que declara haber sentido algún tipo de discriminación, en comparación al 10,9% de usuarias que declara lo mismo. Por su parte, respecto al estado de causa, la mediación frustrada con sesión conjunta es la instancia donde más usuarios/as declaran sentirse discriminados durante el proceso de mediación, con un 22,6%, esto quiere decir que 1 de cada 5 usuarios/as con mediación frustrada siente algún tipo de discriminación.

Gráfico 57. Percepción de discriminación desagregado

**¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?**

(% de quienes declaran sí)



**9.8.2 Satisfacción Usuaría: Acuerdo Total o Parcial**

Una vez abordada la percepción de satisfacción, se indagó en distintos aspectos relacionados a la satisfacción usuaría con el proceso de mediación, enfocando preguntas según el estado de causa, en este caso, con las y los usuarios/as que resultaron con acuerdo parcial y total. En primer término, se consulta sobre la posibilidad de releer y plantear dudas respecto a la firma del acuerdo; en segundo, sobre el nivel de conformidad con el resultado, con una escala de 1 a 7; y, en tercero, se consulta el motivo de la conformidad con el resultado, sólo a quienes califican su conformidad con notas de 1 a 5.

De esta forma, y como primera aproximación a los resultados de las personas con acuerdo parcial y total, un 92,1% declara que si tuvo la posibilidad de releer y plantear dudas respecto a la firma del acuerdo. Ahora, al desagregar por las variables género, estado de causa y tipo de parte, se observan proporciones similares entre categorías. En cuanto al sexo, hay un pequeño aumento de porcentajes de sí en mujeres, con un 93,2%, mientras que en los hombres corresponde a 90,4%. Por su parte, el estado de causa presenta un porcentaje similar entre acuerdos totales y parciales, con alrededor del 92% de sí.

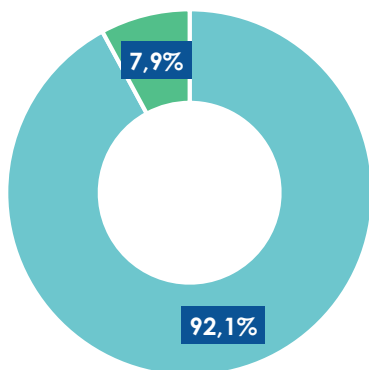
A pesar de estas diferencias, ninguna variable de cruce presentó diferencias estadísticamente significativas.



Gráfico 58. Posibilidad de releer y plantear dudas respecto el acuerdo

**Antes de firmar el acuerdo ¿Usted tuvo la posibilidad de releerlo y plantear sus dudas al respecto?**

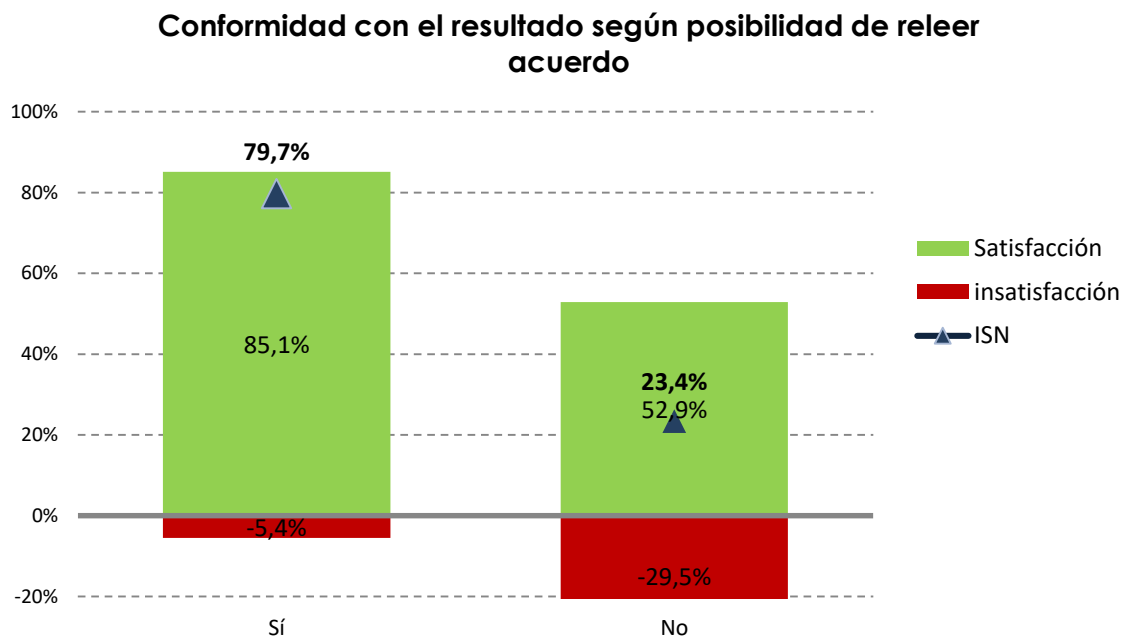
Base: 4.551



Segmento	% Sí
Hombre	90,4%
Mujer	93,2%
Acuerdo Parcial	92,8%
Acuerdo Total	92,0%
Solicitante	93,0%
Solicitado	90,8%

Aunque un alto porcentaje declara que sí tuvo la posibilidad de releer y plantear dudas respecto el acuerdo: 92%, es crucial mantener e intentar aumentar este porcentaje, manteniendo como protocolo obligatorio, la confirmación y relectura del acuerdo, ya sea total o parcial del acuerdo. Esto porque si se observa el gráfico a continuación, es posible dar cuenta de cómo la disminuye significativamente el nivel de conformidad con el resultado del proceso cuando los/as usuarios/as no tienen la posibilidad de releer y plantear dudas respecto al acuerdo, con un ISN de 79,7% para quienes leen y consultan al respecto, y uno de 23,4% para quienes no lo hacen, es decir, más de 50 puntos porcentuales de diferencia.

Gráfico 59. Nivel de conformidad con el resultado del proceso según posibilidad de releer acuerdo

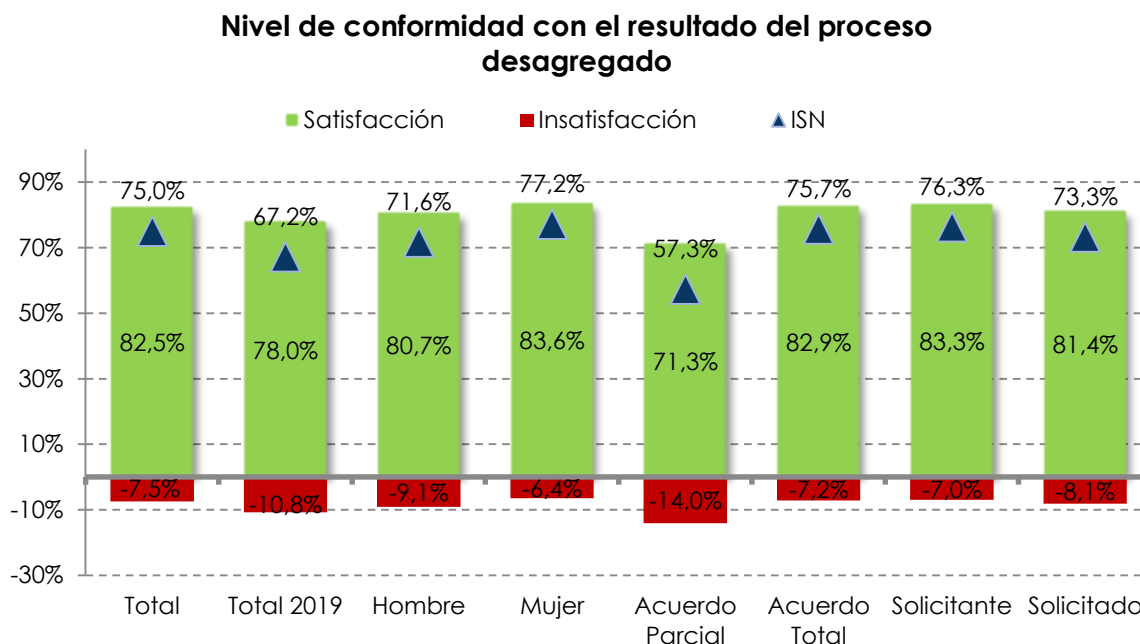


Cuando se desagrega el nivel de conformidad con el resultado del proceso de mediación familiar, se observa, en primer término, un ISN general de 75,0%, aproximadamente 8 puntos porcentuales por sobre el indicador de la medición anterior. Ahora, en cuanto al género del/a entrevistado/a, son las mujeres quienes se muestran más conforme con el resultado del proceso, con un ISN de 77,2%, en comparación a los hombres, que presentan un ISN de 71,6%.

Otra diferencia significativa identificada, tiene relación con el estado de causa, donde el acuerdo parcial presenta un ISN de 57,3%, en comparación a usuarios/as con acuerdo total, donde se observa un ISN de 75,7%: casi 20 puntos porcentuales de diferencia. Por su parte, el tipo de parte no presentó diferencias significativas, con índices de satisfacción neta de 76,3% y 73,3% para solicitantes y solicitados, respectivamente.



Gráfico 60. Conformidad con el resultado del proceso desagregado



El cumplimiento de las expectativas, ya sea económicas o de otra índole, es el motivo principal por el que las y los usuarios califican con notas de 1 a 5, su conformidad con el resultado del proceso de mediación, con un 41,5%. En segundo lugar, se menciona que el acuerdo no cumple con la realidad actual, con un 15,3%. Este último punto tomó mayor relevancia dado el contexto social y sanitario, el alto nivel de desempleo producto del estallido social y de la pandemia producto del COVID-19. En este contexto, un usuario declara.

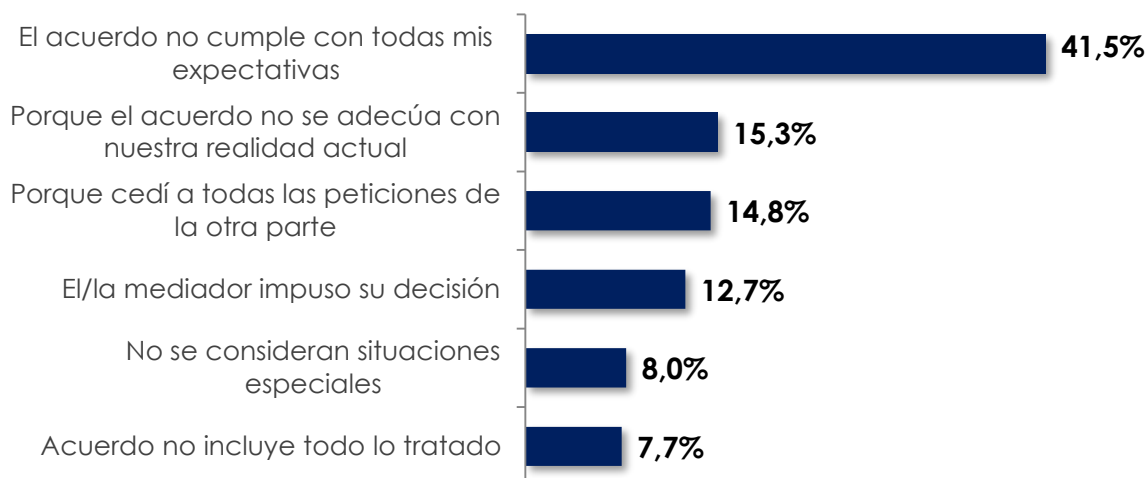
*"(...) entonces yo te digo hoy día, mira hoy día me pidieron el 10%, logré después de muchas peleas para que el Gobierno me diera un par de bonos por qué no tengo pega, si no fuera por mi actual mujer yo estaría en la calle, tengo demanda por la casa por no pago dividendo, oye lo tengo todo, me ha tocado todo lo malo pero resulta que la mediación se preocupó de que hay que seguir dándole la plata a los niños, hay que darle más plata a los niños eh no se preocupa de que yo he pagado toda la vida más de lo que corresponden pensión está escrito"* (Usuario Mediación Familiar, 2020).

El tercer motivo más mencionado tiene relación a ceder ante cualquier solicitud de la otra parte, con un 14,8%, dicho aspecto también fue visto en instancias cualitativas y relevadas por las y los usuarios, afirmando que, en ocasiones, el trabajo poco imparcial del personal mediador/a, provoca llegar a acuerdos sin el consentimiento legítimo de las partes.

Gráfico 61. Motivo de evaluación (1 a 5) la conformidad con el resultado del proceso

**¿Por qué le pone esa nota (1-5) a su conformidad con el resultado del proceso?**

Base: 509



Al desagregar estos motivos según género, estado de causa y tipo de parte, es posible identificar algunas diferencias significativas. Por ejemplo, respecto al género del/a entrevistado/a, son las mujeres quienes quedan más disconformes en función de sus expectativas, con un 41,5%, en comparación al 37,7% de hombres que declara esta misma opción.

El estado de causa, por su parte, presenta diferencias importantes en lo que respecta a la imposición del personal mediador/a, con un 20,7% en acuerdos parciales y un 12,3% en acuerdos totales, sumado a esto, el ceder a la solicitud de la otra parte presenta una clara tendencia a darse más en acuerdos totales que en parciales, con un 15,4% y 3,4%, respectivamente.

El tipo de parte presenta diferencias en la mayoría de motivos, siendo la más importante las expectativas con el acuerdo y la imposición de la decisión del personal mediador/a, sin embargo, hay un motivo que presenta un porcentaje importante sobre todo en las partes solicitadas, siendo el único segmento que superó el 10%: no se consideran situaciones especiales. Este punto se levantó en las instancias cualitativas, dando cuenta de cómo las enfermedades de niños/as, condiciones permanentes y gastos médicos muchas veces no son considerados.

*"(...) finalmente no se siento que como mujer uno siempre termina cediendo pensando en las hijas, en mi caso que tengo dos niñas; tengo una niña que va a teletón que llevé todos mis informes, que llevé todo lo que yo hago con ella en teletón y ni siquiera eso sirvió para que la mediadora diga "no esto no corresponde" o para que me guiara, no o sea él tenía que pagar más plata... ella tiene una discapacidad"* (Usuaría Mediación Familiar, 2020).

Tabla 26. Motivo de conformidad (1 a 5) desagregado

Motivo de evaluación	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Solicitante ante	Solicitado
El acuerdo no cumple con todas mis expectativas (económicas y de otra índole)	41,5%	37,7%	44,0%	37,9%	41,7%	44,0%	38,6%
El/la mediador/a impuso su decisión	12,7%	14,9%	11,2%	20,7%	12,3%	15,3%	9,9%
Porque cedí a todas las peticiones de la otra parte	14,8%	17,7%	12,6%	3,4%	15,4%	14,6%	15,0%
Porque el acuerdo no se adecúa con nuestra realidad actual	15,3%	15,4%	15,3%	17,2%	15,2%	13,8%	17,0%
Acuerdo no incluye todo lo tratado	7,7%	6,0%	8,9%	3,4%	7,9%	7,5%	7,9%
No se consideran situaciones especiales	8,0%	8,4%	7,8%	17,2%	7,5%	4,8%	11,6%
Total	509	215	293	29	480	268	241

### 9.8.3 Mediación frustrada con sesión conjunta

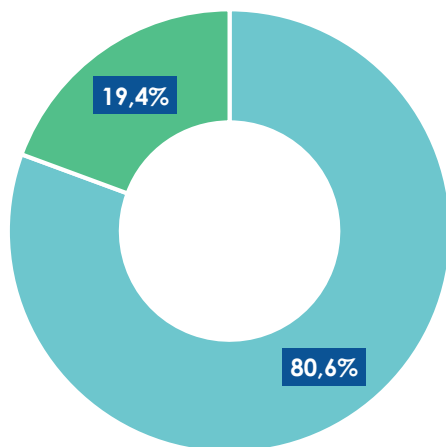
Uno de los posibles resultados del proceso de mediación, es la mediación frustrada con sesión conjunta. En este apartado se analizarán algunos aspectos relacionados con este estado de causa: la entrega del certificado de mediación frustrada y el cobro asociado al mismo. Se comparará con los resultados de mediciones anteriores y se intentará identificar diferencias según segmentos.

Ahora bien, cabe mencionar que la mediación puede frustrarse por dos razones principales: la primera es cuando una de las partes no se presenta al proceso de mediación, mientras que la segunda, es cuando no se llega a un acuerdo después de un proceso de mediación. Esta última, es la mediación frustrada considerada en el presente estudio. Dicho esto, y como primera aproximación, entre quienes tuvieron mediación frustrada, un 80,6% declara que recibió el certificado correspondiente, manteniendo el porcentaje alcanzado en la medición de 2019 (81,0%).

Gráfico 62. Entrega de certificado de mediación frustrada

En el centro de mediación, ¿le fue proporcionado el certificado de mediación frustrada?

Base: 1.445



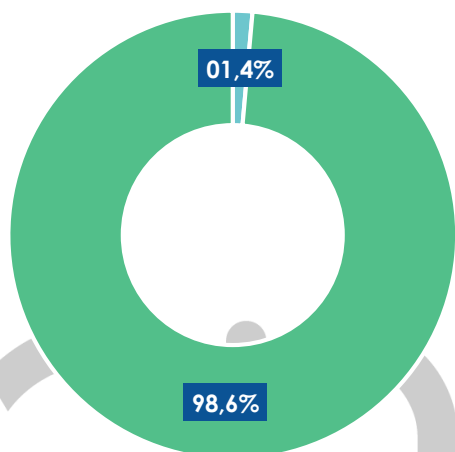
Año	% Certificado
2016	75%
2017	81%
2018	75%
2019	81%
2020	81%

A casi la totalidad de usuarios/as con mediación frustrada se le fue entregado el certificado de mediación frustrada sin ningún costo. Esta tendencia se observa desde el año 2016, donde el porcentaje de certificados entregados sin costo no baja del 97%.

Gráfico 63. Cobro por certificado de mediación frustrada

¿Le cobraron algún valor por el certificado de mediación frustrada?

Base: 1.136



Año	% no cobro
2016	98%
2017	100%
2018	97%
2019	99%
2020	99%



Al desagregar ambas variables abordadas en este apartado, es posible identificar diferencias según género y tipo de parte. En el método de ingreso la tendencia es igual, en ambos casos se observa un 81% aproximadamente de usuarios/as que declaran haber recibido el certificado de mediación frustrada. Sin embargo, respecto al sexo, las mujeres presentan una mayor proporción de certificados entregados, con un 83,0%, en comparación a un 76,5% de hombres. Por su parte, el tipo de parte evidencia que son las partes solicitantes quienes reciben el certificado de mediación frustrada en mayor proporción, con un 85,7%, mientras que un 73,5% de las partes solicitadas declaran lo mismo.

El no cobro por el certificando es una tendencia transversal en todos los segmentos representados.

**Tabla 27. Entrega y cobro de certificado de mediación frustrada desagregado**

Variable	Categoría	Total	Hombre	Mujer	Solicitante	Solicitado
Entrega de Certificado	Sí	80,6%	76,5%	83,0%	85,7%	73,5%
	No	19,4%	23,5%	17,0%	14,3%	26,5%
	Total	1445	537	882	842	603
Cobro por el certificado	Sí	1,4%	1,5%	1,1%	1,8%	,7%
	No	98,6%	98,5%	98,9%	98,2%	99,3%
	Total	1136	395	719	706	430

## 9.9 Recomendación y fidelidad con el proceso de mediación familiar

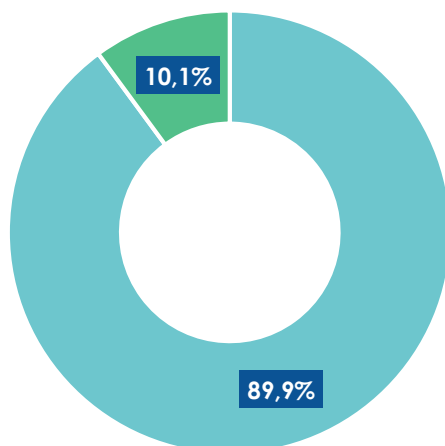
El nivel de recomendación y fidelidad con el proceso de mediación familiar aborda variables relacionadas al nivel de confianza que las y los usuarios tienen con el proceso. Esto quiere decir, por ejemplo, a identificar al porcentaje de usuarios/as que acudirían al centro en caso de violencia intrafamiliar, al retorno con el centro (si acudiría nuevamente), al grado de recomendación, en donde se consulta, mediante una escala de 0 a 10, qué tan dispuesto están los/as usuarios/as a recomendar la mediación familiar.

Como primer término, se consultó si las y los usuarios volverían a acudir al centro de mediación para resolver otro conflicto de familiar. En este punto, un 89,9% declara que sí lo haría. A nivel evolutivo, en los estudios anteriores se observan porcentajes similares, aunque este año alcanzó el más alto, siendo la única vez en que se alcanza el 90% de retorno al proceso de mediación familiar. Este porcentaje es sumamente alto, y se condice con lo que las y los usuarios destacan en los grupos focales, donde, a pesar de que el resultado no siempre fue favorable (acuerdo parcial o mediación frustrada), destacan que volverían a acudir a la mediación familiar, debido a su rapidez y a que el resultado de ésta tiene la misma validez que una sentencia judicial.

Gráfico 64. Retorno al proceso de mediación familiar

**¿Usted acudiría a un centro de mediación nuevamente para intentar resolver algún otro conflicto de familia?**

Base: 6.046



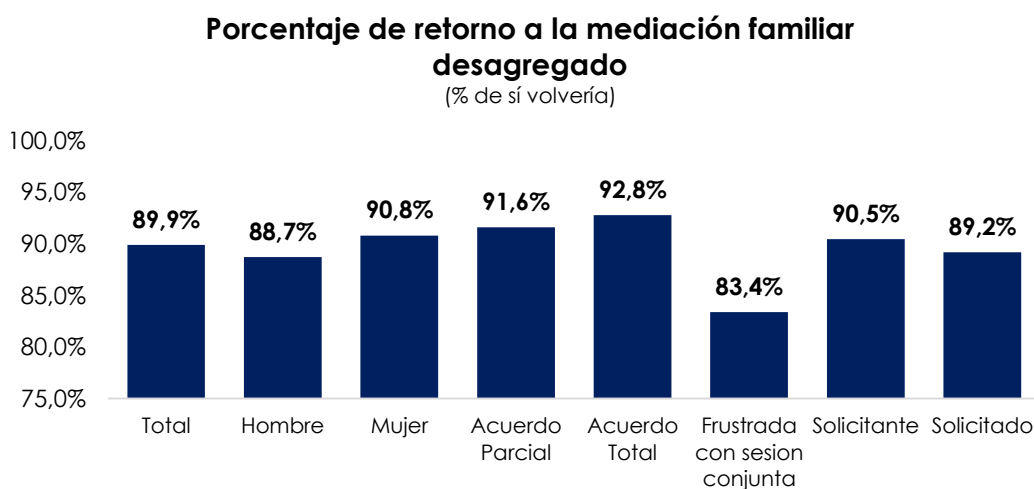
Año	%
2016	85%
2017	84%
2018	85%
2019	86%
2020	90%

Cuando las personas declaraban que no volverían a acudir a la mediación familiar, se les consultó el motivo. En este aspecto, el principal motivo mencionado tuvo relación con la mala experiencia obtenida durante la mediación familiar, afirmando que prefieren estar con un abogado e ir a resolver su asunto en específico a tribunales. Este porcentaje es similar al nivel de insatisfacción, representados en la satisfacción final, donde se bordea el 9% de notas de 1 a 4, por lo que, las y los usuarios/as que no volverían a acudir a la mediación familiar, son, precisamente, quienes evalúan de manera insatisfactoria el proceso.

En otros casos, las personas declaran que encuentran que el proceso es muy engorroso, que no se les entrega suficiente información, y que la atención no es buena, por lo que definen como una mala experiencia la mediación familiar.

El género del/a usuario/a no evidencia diferencias significativas, sin embargo, el estado de causa si, en efecto, como reflexión a priori, podría decirse que las y los usuarios que llegan a un acuerdo total, están más propensos a volver a acudir a la mediación familiar, en este caso, un 92,8% declara que lo haría, mientras que en el caso de quienes obtuvieron mediación frustrada con sesión conjunta, lo harían un 83,4%. Por otro lado, el tipo de parte no presenta diferencias significativas, con porcentajes de retornos de aproximadamente un 90%.

**Gráfico 65. Retorno a la mediación familiar desagregado**

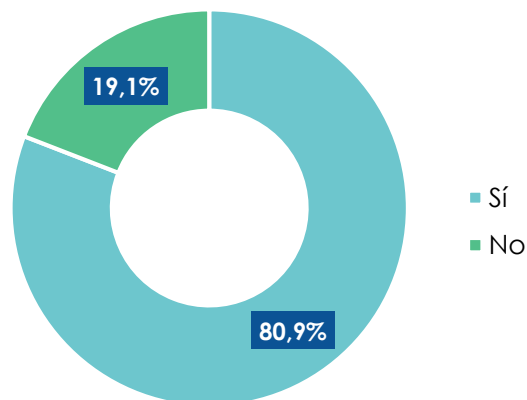


Sumado a lo anterior, y según se evidencia en el gráfico a continuación, el grado de confianza con el proceso de mediación familiar es tal, que un 80,9% declara que acudiría al Centro de Mediación en caso de sufrir o evidenciar una situación de violencia intrafamiliar. Es la primera vez, desde el año 2016, que la proporción de usuarios/as que acudirían al Centro en caso de sufrir VIF, superan el 80%.

Gráfico 66. Acudir a la mediación familiar en caso de VIF

**Suponga Ud que se encontrara en una situación de VIF ¿el Centro de mediación le habría dado la confianza suficiente para informar de esta situación al personal que le atendió?**

Base: 5.827



Año	% acudiría
2016	75%
2017	74%
2018	73%
2019	77%
2020	81%

Al desagregar el porcentaje de personas que acudirían con el personal que le atendió en el proceso de mediación en caso de VIF, según género, estado de causa y tipo de parte, se observa que lo haría un 81,8% de mujeres y un 79,8% de hombres.

Ahora, en cuanto al estado de causa, es posible identificar diferencias significativas, ya que, y como se ha reflexionado a lo largo de este estudio, el estado de causa condición bastante los niveles de satisfacción y confianza con el proceso, por lo que no es extraño que de quienes obtienen un acuerdo total, un 82,9% declare que el personal que le atendió le daría la confianza suficiente para acudir a ellos/as en caso de VIF, mientras que cuando el resultado de la causa es frustrado con sesión conjunta, dicho porcentaje baja a 76,2%.

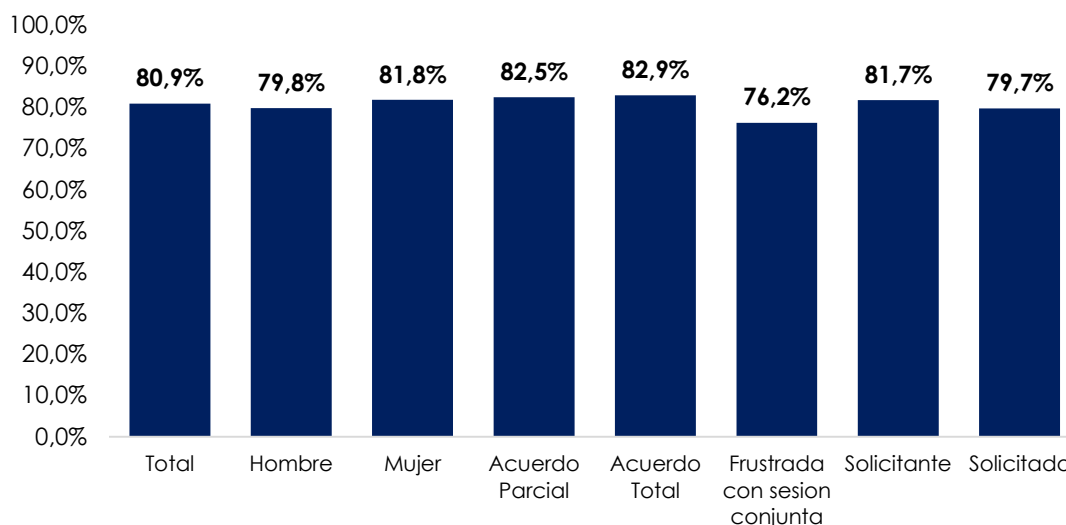
El tipo de parte, al igual que el sexo del encuestado/a, no presentó diferencias importantes, con un porcentaje de 81,7% para solicitantes, y un 79,7% para solicitados.



Gráfico 67. Acudir a la mediación familiar en caso de VIF desagregado

**Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado**

(% de quienes declaran que sí lo harían)



Otro punto a considerar en este apartado, es el **nivel de recomendación** que las y los usuarios tienen con el proceso de mediación familiar. En este aspecto, se consultó en una escala de 0 a 10 qué tan dispuesto está usted a recomendar el proceso de mediación familiar, permitiendo identificar a tres tipos de usuario: el primero, es el usuario/a promotor, que califica con notas 9 y 10, que está altamente dispuesto a recomendar; en segundo lugar, se encuentran los/as usuarios/as neutros frente al servicio, quienes no estarían dispuestos a recomendar, pero tampoco a recomendar de manera negativa, evalúan su nivel de recomendación con notas 7 y 8; mientras que el tercer grupo, los/as detractores/as del servicio, son usuarios/as disconformes y dispuestos a hacerlo saber dentro de su círculo, son quienes evalúan el nivel de recomendación con notas que van de 0 a 6. Luego de esto, se calcula un indicador denominado *Net Promoter Score*, en adelante NPS, este índice permite identificar el grado de lealtad que las y los usuarios tienen con el proceso de mediación familiar.

Bajo el alero de lo anterior, se presenta la distribución de proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra. Tal y como evidencia el siguiente gráfico, el mayor porcentaje se concentra en la nota 10, con más de la mitad de usuarios/as dispuestos/as a recomendar el proceso de mediación familiar (58,2% de notas 10). A su vez, hay un importante porcentaje de usuarios/as que calificó su disposición a recomendar el proceso, que calificó con notas 7 y 8, es decir, usuarios/as neutros frente a la mediación, concentrando entre ambas notas, un 19,3%. Por último, el porcentaje de detractores (notas de 0 a 6), corresponde a 16,6%, alcanzando un NPS de 47,5%, aumentando significativamente de la medición anterior, donde el NPS 2019 fue de 35,7%.

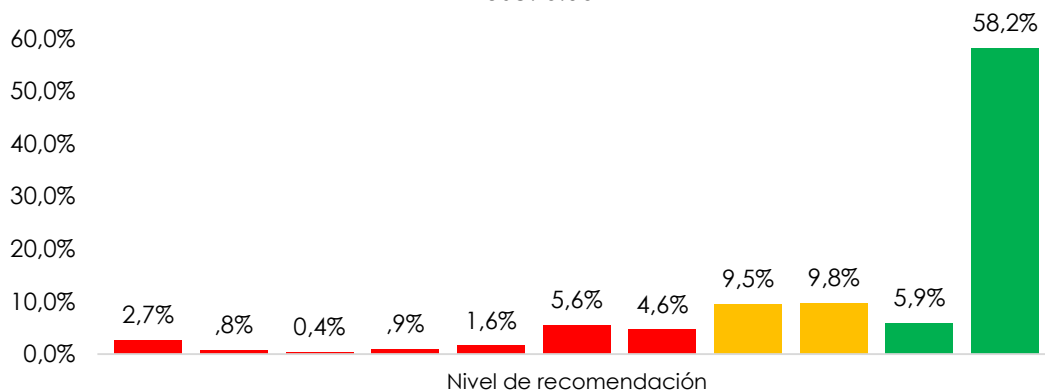
Si bien el indicador anterior aumentó, es necesario destacar el alto porcentaje de usuarios/as neutros, quienes están a uno o dos puntos de calificación para pasar a ser promotores del servicio.

Este punto es primordial, ya que el principal medio de información de la mediación familiar es el círculo cercano, familiares, amigos/as, conocidos/as. De hecho, en las instancias grupales enmarcadas en el estudio, y como se vio en apartados anteriores, varios/as usuarios/as destacaron dicha fuente como medio de acercamiento al proceso de mediación.

**Gráfico 68. Nivel de recomendación con el sistema de mediación familiar**

**En una escala de 0 a 10, donde 0 es por ningún motivo recomendaría, y 10 recomendaría con toda seguridad, ¿Qué tan dispuesto/a está Ud a recomendar el proceso de mediación familiar?**

Base: 6.062

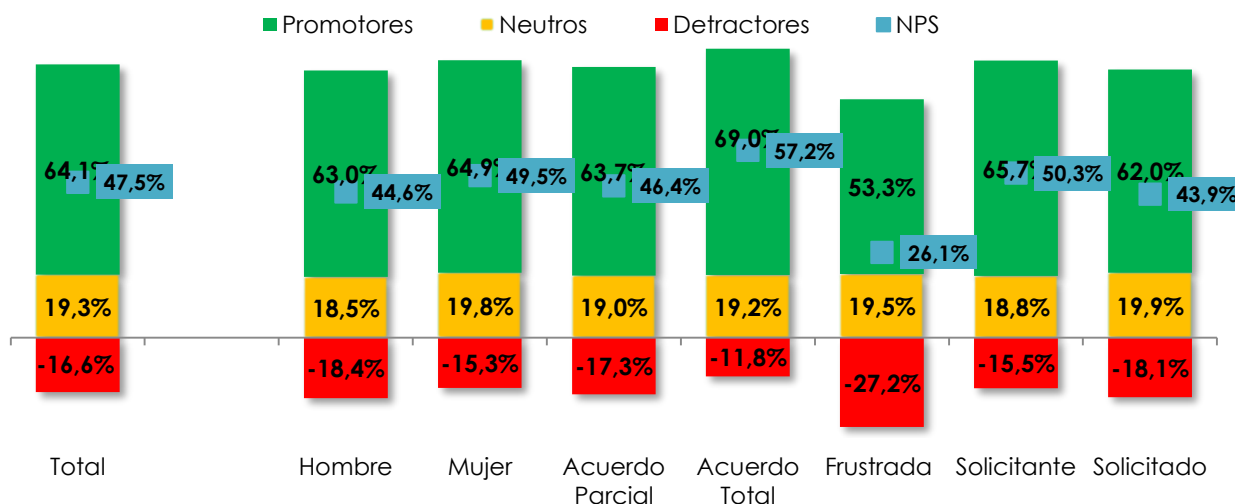


A continuación, se presentan los resultados del nivel de recomendación desagregado, es decir, se construyeron los 4 indicadores mencionados al comienzo de este apartado: promotores; neutros; detractores; y NPS.

El género del/a usuario/a, no se identificaron mayores diferencias entre hombres y mujeres. En cambio, y como era predecible, las y los usuarios con mediación frustrada presentan un NPS menor a quienes tienen acuerdo total, con un NPS de 26,1% en frustradas y 57,2% en acuerdo total. Por su parte, usuarios/as con acuerdo parcial alcanzan un NPS de 46,4%. Lo mismo ocurre con el tipo de parte, donde la parte solicitante está más dispuesta a recomendar el proceso, con un NPS de 50,3%, indicador que en la parte solicitada alcanza un 43,9%.

Gráfico 69. Nivel de recomendación con el sistema de mediación familiar – NPS desagregado

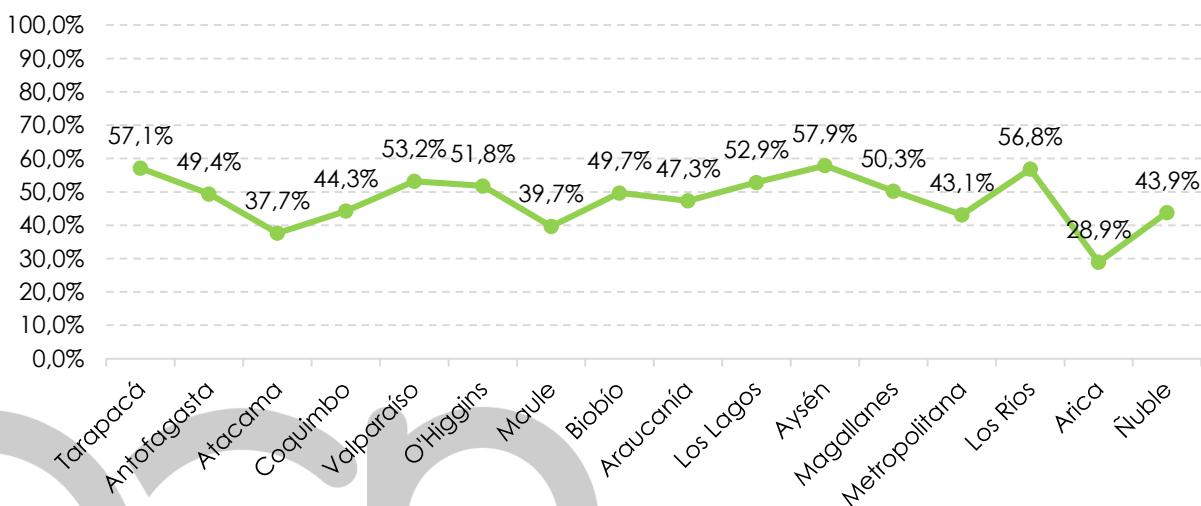
En una escala de 0 a 10, donde 0 es por ningún motivo recomendaría, y 10 recomendaría con toda seguridad, ¿Qué tan dispuesto/a está Ud a recomendar el proceso de mediación familiar? desagregado



A nivel regional, el NPS presenta diferencias que se asimilan a las que se observan con el índice de satisfacción neta final, concentrando los porcentajes más altos en las regiones de Tarapacá, Aysén y Los Ríos, con indicadores de 57,1%, 57,9% y 56,8%, respectivamente. Por otro lado, la región de Arica es la que alcanza el menor NPS con un 28,9%. Otras regiones con NPS bajo el 40%, fueron Atacama y Maule, con un 37,7% y 39,7%, respectivamente.

Gráfico 70. Net Promoter Score (NPS) según región

Net Promoter Score NPS según región



## 9.10 Satisfacción Final

Si bien ya se dieron a conocer los indicadores de satisfacción final del proceso de mediación, se presenta a continuación tres principales aspectos. El primero hace referencia a la evaluación del proceso de mediación familiar como una instancia previa al juicio; el segundo a la satisfacción final con el proceso, una vez aplicado el cuestionario completo y abordado los distintos aspectos que se involucran en el proceso completo de la mediación familiar y, por último, las recomendaciones que hacen las y los usuarios al proceso.

Ahora bien, uno de los aspectos que más destacaron las y los usuarios respecto del proceso de mediación familiar, tiene relación con su rapidez, y con cómo, mediante la mediación familiar, se evitan trámites más engorrosos al no tener que llegar a los juzgados de familia. En uno de los focus group, una usuaria afirma sobre el proceso de mediación:

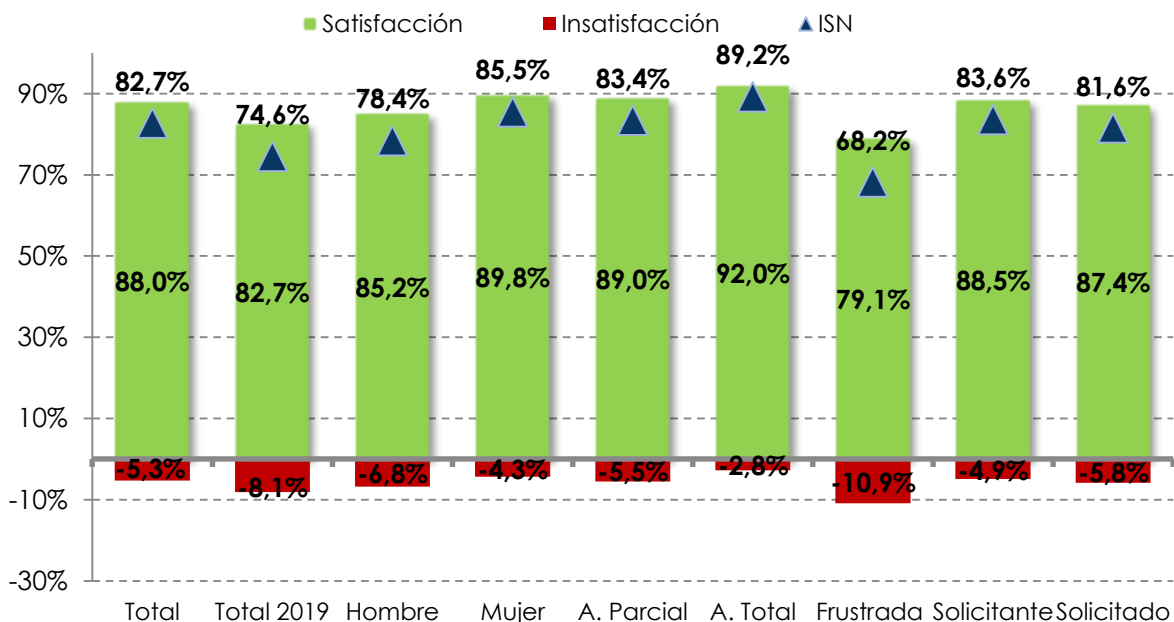
*“Mi proceso fue súper rápido, súper expedito, yo fui con el papá de mi hija y no tuvimos mayor complicación, llegamos al acuerdo super rápido, en la primera audiencia nosotros llegamos a acuerdo entonces no se demoró nada y como ya yo tenía conocimiento de lo que era la mediación tampoco fue muy difícil para nosotros”* (Usuaría Mediación Familiar, 2020).

Bajo el alero de lo anterior, al consultarles sobre cómo evalúan que exista la mediación como una instancia previa al juicio, un 88,0% lo hace con notas 6 y 7, y un 5,3% lo hace con notas de 1 a 4, alcanzando un ISN de 82,7%: 8,1 puntos porcentuales por sobre la medición de 2019. Este índice de satisfacción neta, presenta diferencias de género significativas, de modo que las mujeres presentan un 85,5% de ISN y los hombres uno de 78,4%. De la misma manera, el estado de causa presenta diferencias en usuarios/as con mediación frustrada, alcanzando el nivel de insatisfacción (notas de 1 a 4) más alto, y que, a su vez, es el único que supera el 10% en este indicador.

Por su parte, el tipo de parte también presenta variaciones, aunque tanto en solicitantes como en solicitados, se observan ISN altos, son las partes solicitadas quienes perciben en menor medida la mediación como una buena instancia previa al juicio, con una satisfacción neta de 81,6%, mientras que el ISN en las partes solicitantes aumenta a un 83,6%.

Gráfico 71. Evaluación de mediación como proceso previo al juicio

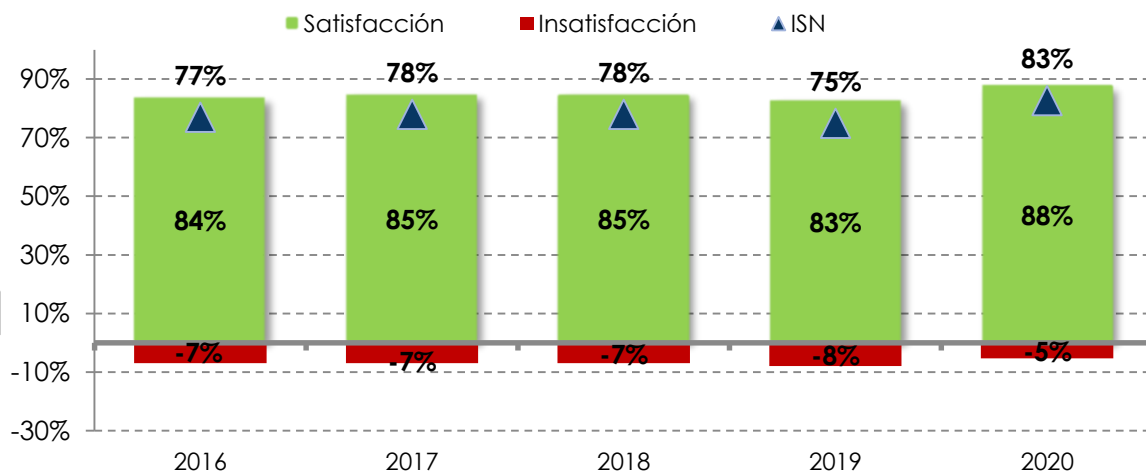
En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, ¿cómo evalúa que exista la mediación familiar como una instancia previal al juicio?



El evolutivo de este indicador, permite dar cuenta de un aumento significativo en la satisfacción de la mediación como instancia previa al juicio, alcanzando el ISN más alto en los últimos cinco años y aumentando más de 5 puntos porcentuales respecto de 2019.

Gráfico 72. Evaluación de la mediación como una instancia previa al juicio - Evolutivo

Evaluación de la mediación como una instancia previa al juicio . Evolutivo



Luego de haber abordado la mediación familiar como una instancia previa al juicio, se presenta el nivel de satisfacción final con el proceso. Este grado de satisfacción, como se indicó al comienzo del apartado satisfacción general, considera una escala de 1 a 7, una vez que se aplicó el cuestionario completo, es decir, una vez que él o la usuaria de mediación familiar recordó y evaluó todos los aspectos comprometidos en la mediación. En base a esto, se observa un ISN de 70,2%, con un 79,2% de satisfacción, y un 9,0% de insatisfacción.

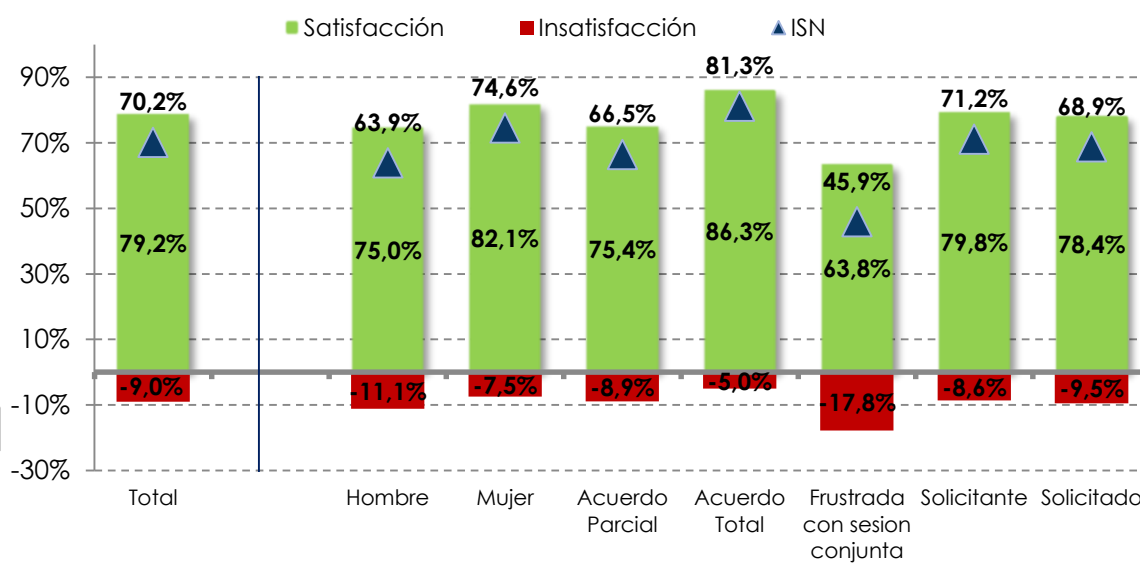
Ahora bien, tal y como se vio a lo largo de todos los resultados del estudio, son las mujeres quienes mejor evalúan el nivel de satisfacción, con un ISN final de 74,6%, mientras que los hombres alcanzaron una satisfacción neta de 63,9%. De igual manera, el estado de causa evidencia una tendencia a evaluar de mejor manera el proceso de mediación en las personas que llegan a un acuerdo total, sobre todo si se compara con usuarios/as que terminan el proceso con una mediación frustrada, alcanzando una diferencia de aproximadamente 35 puntos porcentuales.

El tipo de parte también presenta leves variaciones y una tendencia a estar más satisfechos/as en partes solicitantes, con un porcentaje de satisfacción neta de 71,2%, mientras que, en las partes solicitadas, dicho indicador baja a un 68,9%.

El nivel de satisfacción (notas 6 y 7) más alto lo alcanzan las y los usuarios con acuerdo total, con un 81,3%, mientras que el nivel de insatisfacción más alto lo presentan usuarios/as con mediación frustrada, donde un 17,8% evaluó con notas de 1 a 4 el sistema de mediación familiar. Este segmento, junto a los hombres, son los únicos que presentan un nivel de insatisfacción superior a 10%.

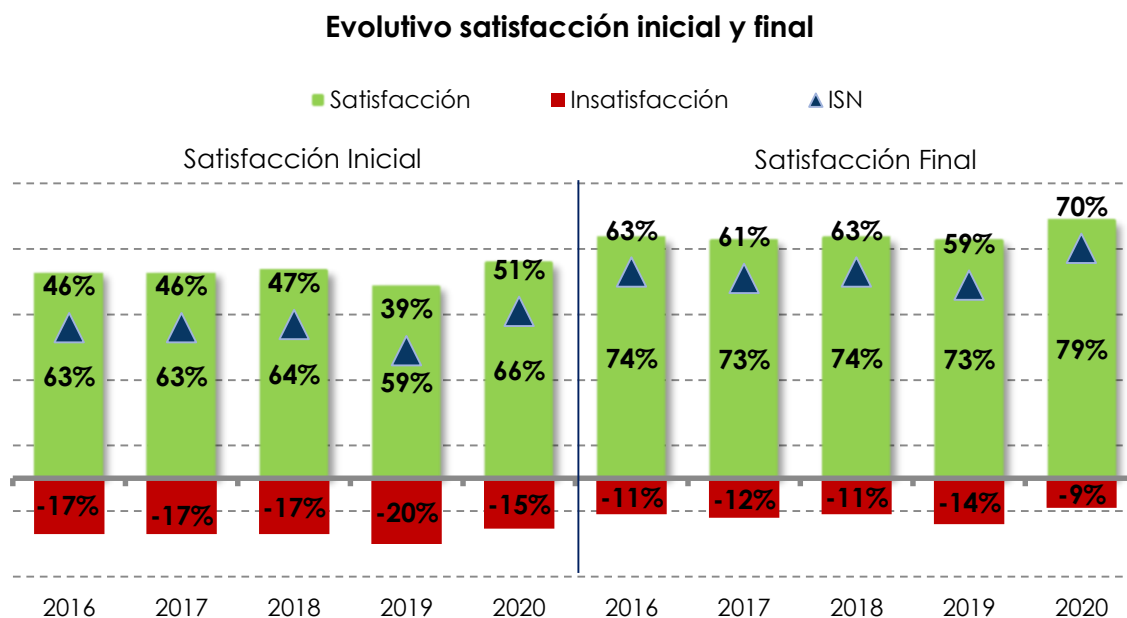
Gráfico 73. Satisfacción final desagregada

### Satisfacción Final desagregada



A continuación, se presenta el evolutivo comparando la satisfacción inicial y final, dando cuenta de cómo, en el año 2020, los niveles de satisfacción tanto inicial como final, **augmentaron significativamente**. El aumento en la satisfacción inicial es de 12 puntos porcentuales en su indicador neto, mientras que en la satisfacción final fue de 11, alcanzando, en ambos casos, el mejor registro de los últimos cinco años.

Gráfico 74. Satisfacción inicial y final comparativo – Evolutivo



Por último, las sugerencias al proceso de mediación familiar, fue otro aspecto consultado en el cuestionario. En este punto, la mayor proporción de respuestas se concentró en ninguna, está bien como está, con más de la mitad de usuarios/as que dieron esta respuesta.

El segundo y tercer punto con más respuestas, fue la imparcialidad del mediador/a y mejorar las condiciones físicas del espacio del centro, como la ventilación, pasillos y orden, con un 9,5% y 8,8% de respuestas, respectivamente. En este contexto una usuaria afirma.

*“a pesar de que la oficina si estaba muy limpia, afuera estaban los baños, daba mal olor, había que pasar por un pasillo, no estaba visible, por eso yo pienso que deberían acoger o invitar para a ti para ir, porque yo me guíe por lo visual”* (Usuaria Mediación Familiar, 2020).

*“(…) primero que todo hediondo, es feo, es precario, un espacio súper chico donde hay fácil 40 personas metidas adentro esperando pasar 30 minutos por cada uno (...) te huele a gente, hediondo cachay, mal o sea para mí una experiencia súper negativa, mala”* (Usuario Mediación Familiar, 2020).

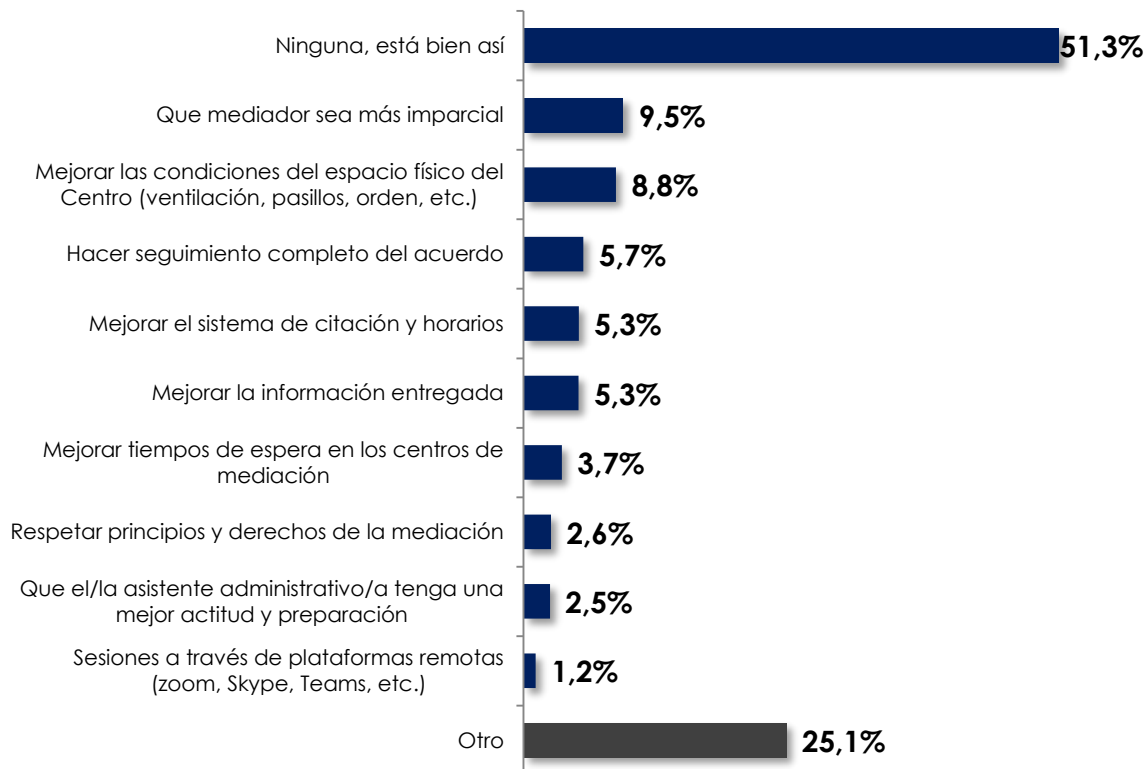
La categoría otro alcanzó un 25% de respuestas, al momento de especificar, las y los usuarios/as de mediación familiar relevaron aspectos como la empatía del mediador/a, la atención brindada, seguridad en los centros, realizar seguimiento de los casos, mejorar

infraestructura, aumentar el número del personal mediador/a por centro, aumentando la oferta y cobertura de éstos. En efecto, el contar con mayor dotación de personal mediador/a podría, a su vez, suplir la debilidad diagnosticada en los talleres: el tiempo por sesión.

Gráfico 75. Sugerencias al proceso de mediación familiar

### ¿Qué sugerencias le haría Ud al Proceso de Mediación Familiar

Base: 5.995  
(Respuesta Múltiple)



Al momento de desagregar las sugerencias al proceso de mediación se observa que son los hombres quienes más solicitan la imparcialidad del mediador/a, con un 12,6%, en comparación al 7,6% de mujeres. En este mismo contexto, una mayor proporción de mujeres cree que el proceso de mediación está bien como está (53,0%), mientras que dicho porcentaje baja a 48,9% en hombres.

Una tendencia similar, aunque más marcada, se observa en usuarios/as con mediación frustrada, donde un 43,5% declara que está bien como está, mientras que quienes alcanzan un acuerdo total, un 55,3%. De igual manera, la imparcialidad del mediador/a es mucho más castigada por usuarios/as con mediación frustrada, con un 14,3% que realiza la sugerencia de trabajar este aspecto del personal mediador/a, mientras que en acuerdo total dicha proporción baja a 7,3%.



El tipo de parte no presenta diferencias en las sugerencias al proceso de mediación, alcanzando porcentajes similares al total con variaciones que no superan un punto porcentual.

**Tabla 28. Sugerencias al proceso de mediación desagregadas**

Sugerencia	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada con	Solicitante	Solicitado
Ninguna, está bien así	51,3%	48,9%	53,0%	48,9%	55,3%	42,5%	51,3%	51,3%
Que mediador/q sea más imparcial	9,5%	12,6%	7,6%	11,2%	7,3%	14,3%	9,4%	9,7%
Mejorar las condiciones del espacio físico del Centro (ventilación, pasillos, orden, etc.)	8,8%	9,3%	8,6%	8,4%	9,8%	6,7%	8,4%	9,4%
Hacer seguimiento completo del acuerdo	5,7%	3,4%	7,2%	6,2%	5,1%	7,2%	6,2%	5,1%
Mejorar el sistema de citación y horarios	5,3%	4,6%	5,7%	3,9%	4,8%	6,6%	5,1%	5,6%
Mejorar la información entregada	5,3%	4,1%	6,0%	3,4%	4,6%	6,9%	5,2%	5,4%
Mejorar tiempos de espera en los centros de mediación	3,7%	3,0%	4,1%	5,6%	3,1%	4,7%	3,7%	3,6%
Respetar principios y derechos de la mediación	2,6%	2,4%	2,8%	3,9%	1,8%	4,4%	2,9%	2,3%
Que el/la asistente administrativo/a tenga una mejor actitud y preparación	2,5%	2,2%	2,7%	3,4%	1,9%	3,8%	2,4%	2,7%
Sesiones a través de plataformas remotas (zoom, Skype, Teams, etc.)	1,2%	1,4%	1,0%	2,8%	1,0%	1,4%	1,1%	1,2%
Total	5995	2314	3633	178	4328	1489	3421	2574

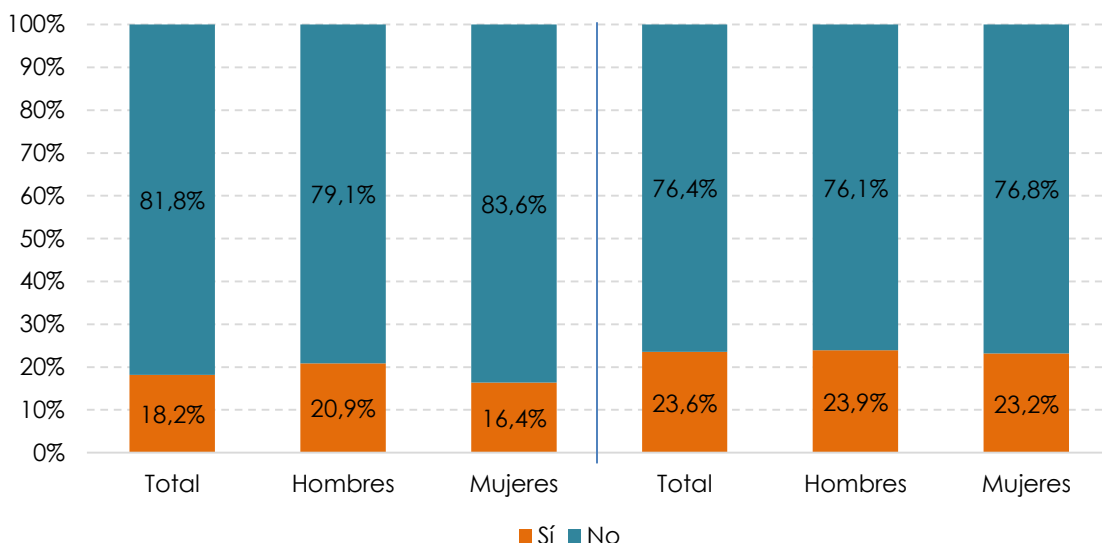
### 9.11 Contexto Social y Sanitario

Un apartado que se incorporó en la medición del presente 2020, tiene relación con el contexto social y sanitario producto del estallido social acontecido en octubre de 2019, y la pandemia por el virus COVID-19, respectivamente. En este contexto se les consultó a las y los usuarios si ambos acontecimientos afectaron su proceso de mediación, de qué forma y si estarían dispuestos a llevar a cabo sesiones de mediación mediante el uso de aplicaciones remotas.

Dicho lo anterior, las repercusiones del estallido social y del confinamiento presentan a un 18,2% y 23,6% de usuarios/as, respectivamente, que vieron afectado su proceso de mediación. Ahora, al desagregar por género, se observa que las mujeres ven más afectado su proceso de mediación producto del estallido social que los hombres,

Gráfico 76. Estallido Social y confinamiento en el proceso de Mediación Familiar

**Afectó el estallido social / confinamiento (COVID-19) en su proceso de mediación familiar según género**



La forma en que el estallido social y el confinamiento producto del COVID-19 se consultó mediante preguntas abiertas, a continuación, se presentan las nubes de palabras relacionadas a cada aspecto mencionado.

Ilustración 2. Nube de palabras Estallido Social



La principal repercusión del estallido social tuvo que ver con retrasos en la mediación, la falta de tiempo y el reagendamiento de horas de sesiones de mediación. Provocaron retrasos en la mediación y una mayor cantidad de trámites por parte de las y los usuarios.



Ilustración 3. Nube de palabras Confinamiento COVID-19



Por su parte, el confinamiento producto del contexto sanitario que atraviesa el país presentó respuestas similares, con retrasos en los tiempos involucrados en el proceso, teniendo que reagendar citas y haciendo más lento los trámites involucrados en el proceso de mediación familiar.

Ahora bien, otra consulta que se les hizo a las y los usuarios este 2020, dada la contingencia sanitaria y social acontecida, es si estarían dispuestos a llevar a cabo sesiones de mediación a través de aplicaciones remotas, como zoom, Skype, Teams, etcétera. En base a esto, casi un 60% declara que sí estaría dispuesto, mientras que un 24% no lo estaría y otro 15,8% no sabe utilizar las aplicaciones. Esto permite dar cuenta de la necesidad que surge de contar con **las sesiones mediante aplicaciones remotas como alternativa a la vía presencial**, ya que se observa un alto porcentaje, de hecho, más de la mitad de usuarios y usuarias de mediación familiar, dispuestos a llevarlas a cabo.

Lo anterior supone una ventaja tanto para los Centros y su gestión, vale decir, mediadores, asistentes administrativos, medidas sanitarias, como para las y los usuarios, ya sea en materia de cobertura, tiempos, disponibilidad, etcétera. Por consiguiente, y como se verá en el apartado de recomendaciones, es necesario implementar este tipo de modalidad como alternativa, sin dejar de implementar sesiones de mediación presencial.

Tabla 29. Disposición a utilizar aplicaciones remotas en sesiones de mediación

Disposición a utilizar apps remotas en sesiones de mediación	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada con	Solicita nte	Solicita do
Sí	58,9%	56,2%	<b>60,4%</b>	61,7%	58,3%	60,0%	59,9%	57,5%
No	23,8%	<b>25,4%</b>	22,7%	27,2%	23,7%	23,7%	22,8%	<b>25,1%</b>
Depende	1,5%	1,4%	1,6%	1,1%	1,7%	1,2%	1,5%	1,4%
No sé utilizar las aplicaciones	15,8%	17,0%	15,4%	10,0%	16,4%	15,2%	15,7%	16,0%
Total	6083	2356	3677	180	4387	1516	3467	2616

Bajo el alero de lo anterior, se le consultó a la población usuaria el porqué de su respuesta antes el uso de aplicaciones, dando como principales respuestas la preferencia de la vía presencial. Sumado a esto, se consultó sobre los resguardos necesarios que deberían



acn

## 10. ISNN, ISNC y NPC

El presente apartado comprende el cálculo de los tres indicadores relacionados al nivel de satisfacción con el Sistema Nacional de Mediación Familiar, a saber, el Índice de Satisfacción Neta Nacional, el Índice de Satisfacción Neta por Contratado y la Nota promedio por Contratado, o el ISNN, ISNC y NPC, respectivamente.

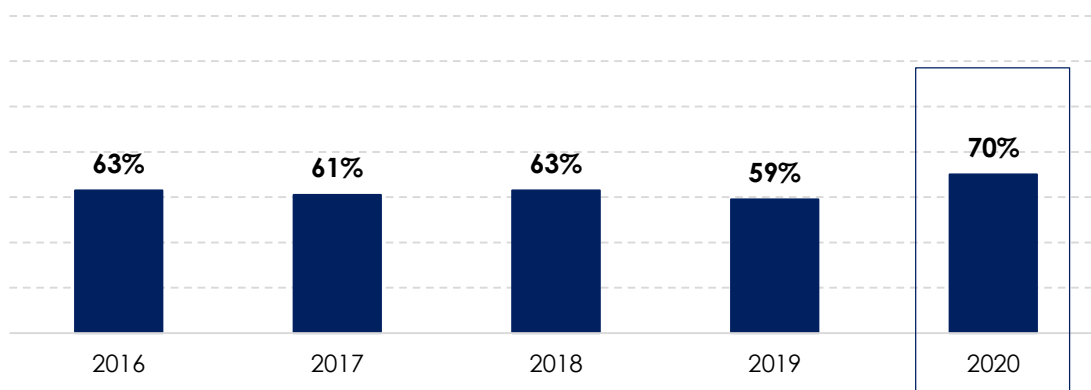
### 10.1 Índice de Satisfacción Neta Nacional – ISNN

Se presenta a continuación el Índice de Satisfacción Neta Nacional (ISNN), el cual ha sido calculado a partir de la pregunta de Satisfacción Final utilizada en la encuesta. A diferencia de otros años, se ha optado por utilizar este indicador y no el inicial, en tanto que representa de mejor forma la evaluación realizada por los usuarios respecto de las distintas etapas, actividades y procesos del sistema de mediación familiar.

La pregunta de satisfacción final es: "Y en general, considerando todo lo que hemos hablado, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada Satisfecho/a y 7 Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho/a está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?".

Gráfico 77. ISNN Final 2020 - Histórico

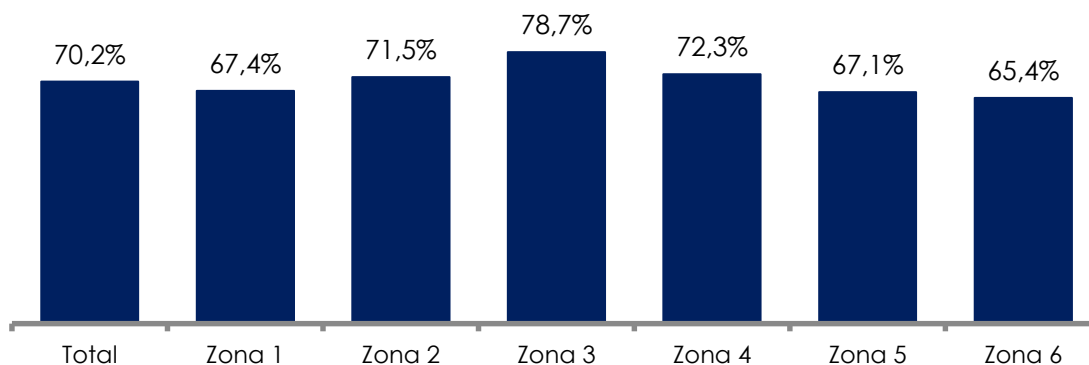
#### Índice de Satisfacción Neta Nacional Final - Histórico



El ISNN final alcanza un 70,2% para el año 2020, siendo el más alto registrado en los últimos 5 años y aumentando significativamente respecto de la medición anterior, donde se registró el indicador más bajo desde 2016.

Gráfico 78. ISN final según tipo de zona de licitación

ISNN según Zona



En cuanto a las zonas de licitación, el ISNN más alto lo presentó la zona 3, con un 78,8%, mientras que el más bajo se observa en la zona 6, con un 65,4%.

### 10.2 Índice de Satisfacción Neta por Contratado – ISNC

El índice de Satisfacción Neta por Contratado permite desagregar, mediante la misma metodología de cálculo del ISNN, por contrato. Esto quiere decir que, junto al NPC, entregan una aproximación a la satisfacción que cada Centro de Mediación tuvo a nivel general.

A continuación, se presentan los resultados del ISNC desagregado por tipo de zona de licitación.

#### 10.2.1 Zona 1

Tabla 30. ISNC Zona de Licitación 1

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	H	10. Los Lagos	100,0%	11
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	D	11. Aysén	87,7%	10
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	I	10. Los Lagos	89,7%	20
MEDIACIÓN MANQUEHUE LTDA	D	12. Magallanes y Antártica Chilena	100,0%	1
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	L	10. Los Lagos	57,2%	52
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	C	11. Aysén	72,3%	10
ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DÍAZ	E	11. Aysén	66,2%	25

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
CECILIA PAMELA CAMPUSANO BERRÍOS	O	5. Valparaíso	18,9%	11

### 10.2.2 Zona 2

Tabla 31. ISNC Zona de Licitación 2

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	D	7. Maule	86,6%	14
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	A	8. Biobío	89,5%	27
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	B	5. Valparaíso	90,3%	56
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	B	2. Antofagasta	58,8%	18
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	I	6. O'Higgins	65,3%	25
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	P	8. Biobío	72,0%	59
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	C	3. Atacama	67,6%	80
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	G	10. Los Lagos	69,2%	37
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	C	7. Maule	63,8%	32
YOHANA CECILIA VARGAS VALENCIA MEDIACIÓN Y SERVICIOS PROFESIONALES E.I.R.L	D	4. Coquimbo	66,8%	51
PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONES	F	4. Coquimbo	82,5%	46
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	D	3. Atacama	59,2%	74
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	L	9. Araucanía	68,3%	32

### 10.2.3 Zona 3

Tabla 32. ISNC Zona de Licitación 3

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA	H	4. Coquimbo	100,0%	13
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	C	9. Araucanía	93,7%	15
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	B	10. Los Lagos	95,3%	21
GALTUNG ASOCIADOS, ASESORÍAS Y SERVICIOS PROFESIONALES LTDA	C	1. Tarapacá	100,0%	11
SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDIACIÓN Y ASISTENCIA SOCIALES LTDA	F	14. Los Ríos	90,3%	30
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	D	9. Araucanía	100,0%	13
LUÍS ALBERTO ARAYA GONZÁLEZ	B	11. Aysén	80,1%	22
PATRICIA VERÓNICA DEL CARMEN MESSENGER MUÑOZ	F	8. Biobío	86,0%	20



NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
<b>HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, MEDIACIÓN E.I.R.L. ENCAMINA E.I.R.L.</b>	C	6. O'Higgins	86,4%	39
<b>SOCIEDAD DE MEDIADORES DEL SUR LTDA</b>	O	9. Araucanía	84,1%	18
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	K	9. Araucanía	86,1%	25
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA</b>	G	6. O'Higgins	91,3%	25
<b>GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.</b>	I	5. Valparaíso	81,8%	29
<b>REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA</b>	B	4. Coquimbo	83,5%	31
<b>CONSENSUS SPA</b>	F	3. Atacama	73,5%	13
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA</b>	F	2. Antofagasta	66,8%	16
<b>PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ</b>	M	10. Los Lagos	80,5%	18
<b>CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR CIDAF LTDA</b>	C	2. Antofagasta	86,4%	25
<b>PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ</b>	F	10. Los Lagos	77,1%	22
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	E	14. Los Ríos	65,0%	20
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	G	9. Araucanía	82,8%	11
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA</b>	H	6. O'Higgins	91,2%	11
<b>GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.</b>	E	5. Valparaíso	72,4%	15
<b>SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA</b>	G	14. Los Ríos	77,8%	27
<b>SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA</b>	D	8. Biobío	72,8%	18
<b>SOCIEDAD APROXIMA SERVICIOS DE MEDIACIÓN LTDA</b>	C	14. Los Ríos	83,2%	20
<b>LUÍS GIRALDO HIDALGO JOFRÉ</b>	D	16. Ñuble	82,4%	17
<b>LÍDERES MEDIACIÓN LTDA</b>	J	8. Biobío	88,3%	24
<b>SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.</b>	F	16. Ñuble	82,8%	27
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	I	9. Araucanía	90,3%	20
<b>LIZETTE CARRASCO MEDIACIÓN E.I.R.L.</b>	C	8. Biobío	63,3%	25
<b>SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.</b>	Q	8. Biobío	79,9%	32
<b>SOCIEDAD TRES PUENTES LTDA</b>	D	14. Los Ríos	77,6%	25
<b>ORQUÍDEA LUCY OPAZO SALAZAR</b>	I	8. Biobío	66,4%	36
<b>GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA</b>	D	10. Los Lagos	90,9%	11
<b>SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA</b>	B	8. Biobío	79,0%	24
<b>CENTRO ICTUS LTDA</b>	E	2. Antofagasta	76,1%	10

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	9. Araucanía	66,0%	20
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	H	7. Maule	39,6%	29
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	G	8. Biobío	73,4%	19
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	14. Los Ríos	72,2%	26
CECILIA CLEMENTINA ARAVENA NOVOA	B	12. Magallanes y Antártica Chilena	79,9%	14
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	E	16. Ñuble	73,3%	15
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	K	8. Biobío	60,4%	20
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	I	7. Maule	51,5%	10
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	9. Araucanía	77,6%	16
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	H	8. Biobío	77,3%	25
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	N	9. Araucanía	63,9%	19
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	B	3. Atacama	83,1%	13

#### 10.2.4 Zona 4

Tabla 33. ISNC Zona de Licitación 4

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
SERVICIOS LEGALES Y DE MEDIACIÓN ANA MARÍA PARENTINI DIAS LOPES E.I.R.L.	A	5. Valparaíso	79,8%	89
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	C	16. Ñuble	91,9%	47
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	C	10. Los Lagos	76,7%	81
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	G	5. Valparaíso	79,7%	134
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	K	7. Maule	87,0%	40
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	J	10. Los Lagos	83,1%	59
MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	D	6. O'Higgins	74,7%	98
SCHWEMBER Y ROJAS COMPAÑÍA LTDA	F	6. O'Higgins	75,7%	72
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	16. Ñuble	78,4%	85
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	J	9. Araucanía	75,0%	28
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	G	7. Maule	69,7%	55
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	M	9. Araucanía	70,1%	64
GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL ZAMBRANO OLIVA E.I.R.L.	N	8. Biobío	71,3%	46

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	A	9. Araucanía	62,8%	67
CENTRO PARA EL DESARROLLO Y APOYO PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL DIALOGA PAZ LTDA	E	3. Atacama	62,4%	80
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	F	7. Maule	72,0%	70
YOANNA FRANCISCA MORALES AGUILAR	K	10. Los Lagos	62,2%	64
MEDIACIONES Y ASESORÍAS VIVIANA ALEJANDRA TORO HORMAZÁBAL E.I.R.L.	G	4. Coquimbo	58,5%	59
GUILLERMO FELIPE PINO & CÍA. ESTUDIO JURÍDICO Y CENTRO DE MEDIACIÓN LTDA	M	5. Valparaíso	70,8%	54
SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR VECINAL Y ESCOLAR KUY KUY LTDA	B	7. Maule	60,3%	74
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	F	9. Araucanía	39,4%	28

### 10.2.5 Zona 5

Tabla 34. ISNC Zona de Licitación 5

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
JOSÉ BERNARDO CHAPARRO SALGADO	B	1. Tarapacá	91,1%	41
MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO AYALA MARTINEZ E.I.R.L.	B	6. O'Higgins	82,0%	57
CENTRO DE MEDIACION Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ACUERDO LTDA	C	4. Coquimbo	85,2%	28
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	M	8. Biobío	70,9%	41
VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	K	5. Valparaíso	86,1%	38
ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	N	5. Valparaíso	78,5%	39
GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR SPA	H	13. Metropolitana	72,7%	56
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	J	5. Valparaíso	79,1%	52
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	E	6. O'Higgins	67,0%	68
MEDIACIÓN AYELEN SPA	O	13. Metropolitana	57,3%	43
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	10. Los Lagos	78,1%	54
GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESORÍAS JURÍDICAS ALTAGRACIA SPA	N	13. Metropolitana	53,1%	46
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	M	8. Biobío	76,7%	37
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	L	8. Biobío	57,0%	66
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	M	13. Metropolitana	73,6%	38

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONCILIANDO LTDA</b>	E	4. Coquimbo	72,7%	42
<b>CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA</b>	F	5. Valparaíso	67,0%	84
<b>GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.</b>	D	5. Valparaíso	60,1%	53
<b>PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA</b>	J	13. Metropolitana	55,7%	55
<b>HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA</b>	A	7. Maule	55,9%	70
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA</b>	K	13. Metropolitana	65,9%	46
<b>SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.</b>	E	8. Biobío	63,5%	77
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA</b>	A	2. Antofagasta	69,8%	58
<b>MEDIACIONES SOLUCIONES LTDA</b>	C	4. Coquimbo	57,3%	31
<b>ALTERNATIVA SPA</b>	J	13. Metropolitana	59,4%	74
<b>REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA</b>	C	5. Valparaíso	54,1%	48
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS COMUNICACIONALES LTDA</b>	H	5. Valparaíso	54,8%	67
<b>HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA</b>	J	7. Maule	67,9%	54

## 10.2.6 Zona 6

Tabla 35. ISNC Zona de Licitación 6

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	E	10. Los Lagos	88,0%	28
<b>MEDIACIÓN Y REENCUENTROS LTDA</b>	D	2. Antofagasta	86,1%	31
<b>CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR ALERCE LTDA</b>	E	13. Metropolitana	100,0%	17
<b>JOSE BERNARDO CHAPARRO SALGADO</b>	A	1. Tarapacá	80,1%	11
<b>GRACIELA LEÓN ARANDA SERVICIOS DE MEDIACIÓN E.I.R.L.</b>	I	13. Metropolitana	74,6%	45
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN INTEGRAL MIREYA IVONNE CEA GARCÍA E.I.R.L.</b>	O	8. Biobío	83,4%	25
<b>SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA</b>	H	9. Araucanía	74,7%	45
<b>GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA</b>	A	13. Metropolitana	81,9%	34
<b>VÍA MEDIACIONES SPA</b>	E	10. Los Lagos	70,3%	29
<b>REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA</b>	A	12. Magallanes y Antártica Chilena	85,5%	34

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA</b>	D	2. Antofagasta	80,6%	47
<b>ASESORÍA PSICOLÓGICA LAUGUZ LTDA</b>	A	6. O'Higgins	83,2%	42
<b>ASESORÍAS BRIONES Y SERRANO LTDA</b>	E	13. Metropolitana	74,6%	26
<b>RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA</b>	L	5. Valparaíso	78,7%	31
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTOS &amp; AMBIADO LTDA</b>	O	8. Biobío	60,4%	26
<b>SINFONÍA MEDIACION LTDA</b>	L	5. Valparaíso	64,9%	26
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	H	9. Araucanía	76,3%	30
<b>OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA</b>	I	13. Metropolitana	61,3%	37
<b>CENTRO DE CONSULTORÍA Y MEDIACION AO POPOHANA SPA</b>	G	13. Metropolitana	70,7%	25
<b>ALTERNATIVA SPA</b>	B	13. Metropolitana	77,5%	56
<b>SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA</b>	A	6. O'Higgins	68,9%	75
<b>GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ</b>	O	8. Biobío	67,5%	30
<b>PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ</b>	A	14. Los Ríos	74,0%	34
<b>CONSENSUS SPA</b>	A	4. Coquimbo	52,4%	28
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA</b>	A	16. Ñuble	67,0%	49
<b>CENTRO PSICOLÓGICO Y MEDIACIÓN AGORA SPA</b>	C	13. Metropolitana	58,4%	37
<b>MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA</b>	D	13. Metropolitana	62,1%	45
<b>MEDIACIÓN AYELEN SPA</b>	G	13. Metropolitana	50,6%	41
<b>REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA</b>	A	4. Coquimbo	76,5%	32
<b>HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA</b>	E	7. Maule	67,2%	82
<b>MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA</b>	I	13. Metropolitana	50,4%	30
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA</b>	L	13. Metropolitana	60,6%	33
<b>MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA</b>	A	13. Metropolitana	55,8%	68
<b>PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA</b>	L	13. Metropolitana	38,4%	31
<b>ALTERNATIVA SPA</b>	F	13. Metropolitana	49,3%	53
<b>MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA</b>	B	13. Metropolitana	54,9%	44
<b>SOCIEDAD DE ASESORÍAS JURÍDICAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LTDA</b>	A	15. Arica y Parinacota	46,2%	55

NOMBRE DEL CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN CONTRATO	ISNC final	Base
CONSULTORES CONCORDIA SPA	I	13. Metropolitana	45,7%	38
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	G	13. Metropolitana	33,8%	10
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	A	3. Atacama	24,9%	38
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	A	11. Aysén	58,9%	20

### 10.3 Nota Promedio por Contratado – NPC

Uno de los indicadores comprometidos en la presente auditoría es el NPC (nota promedio por contratado). Para la construcción de este indicador se utilizaron aquellas variables donde el contratado (centro de mediación) está implicado directamente. El objetivo de este indicador es obtener un puntaje promedio para cada contratado y así medir el desempeño de cada uno de estos en la medición realizada.

Este indicador considera el promedio de las siguientes variables:

Tabla 36 Indicadores utilizados para cálculo de NPC

Dimensión	Atributos
<b>Infraestructura</b>	La ubicación y accesibilidad del Centro de Mediación, es decir, estaba cercano a locomoción colectiva, en un lugar céntrico, etcétera
	La comodidad y limpieza de las salas de espera, baños y salas de mediación
	La privacidad que tuvo durante la evaluación socioeconómica, mientras le realizaban preguntas sobre sus ingresos
	Evaluación general de las condiciones de infraestructura del Centro de Mediación
<b>Asistente administrativo/a</b>	La claridad de información que le entregó cuando lo citó a la mediación
	La claridad de información que le entregó personalmente en el centro de mediación
	La amabilidad al finalizar el proceso de mediación
	La atención en general entregada por el/la asistente administrativo/a
<b>Información entregada por mediador/a</b>	El mediador/a me explicó en qué consistía el proceso, sus principios, etapas, los tiempos, participantes, etcétera
	El mediador/a me explicó que tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento
	El mediador/a me explicó, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial siendo aprobado por un juez
	El mediador/a me explicó en qué consistía la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de suceder
	Satisfacción general con la información entregada por el mediador/a
<b>Tiempos de la mediación</b>	Confidencialidad del mediador/a
	Duración de la(s) sesión(es) de mediación
<b>Voluntariedad en el proceso</b>	Duración del proceso de mediación familiar
	Libertad de participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación familiar
<b>Mediador/a</b>	La empatía del/a mediador/a, o sea que se puso en el lugar de ambas partes
	La capacidad de escuchar del/a mediador/a

Dimensión	Atributos
	El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones
	La claridad del/a mediador/a en su lenguaje
	La capacidad del/a mediador/a para manejar las situaciones tensas en las sesiones
	El mediador/a que llevó a cabo su proceso
<b>Satisfacción Final</b>	<b>Satisfacción Final</b>

Una vez calculado el indicador, se observa a nivel general, una **nota promedio de 6,32**, siendo la zona 3 la que alcanza la media más alta con un 6,39, mientras que el NPC más bajo se observa en la zona 6 de licitación, con un 6,26.

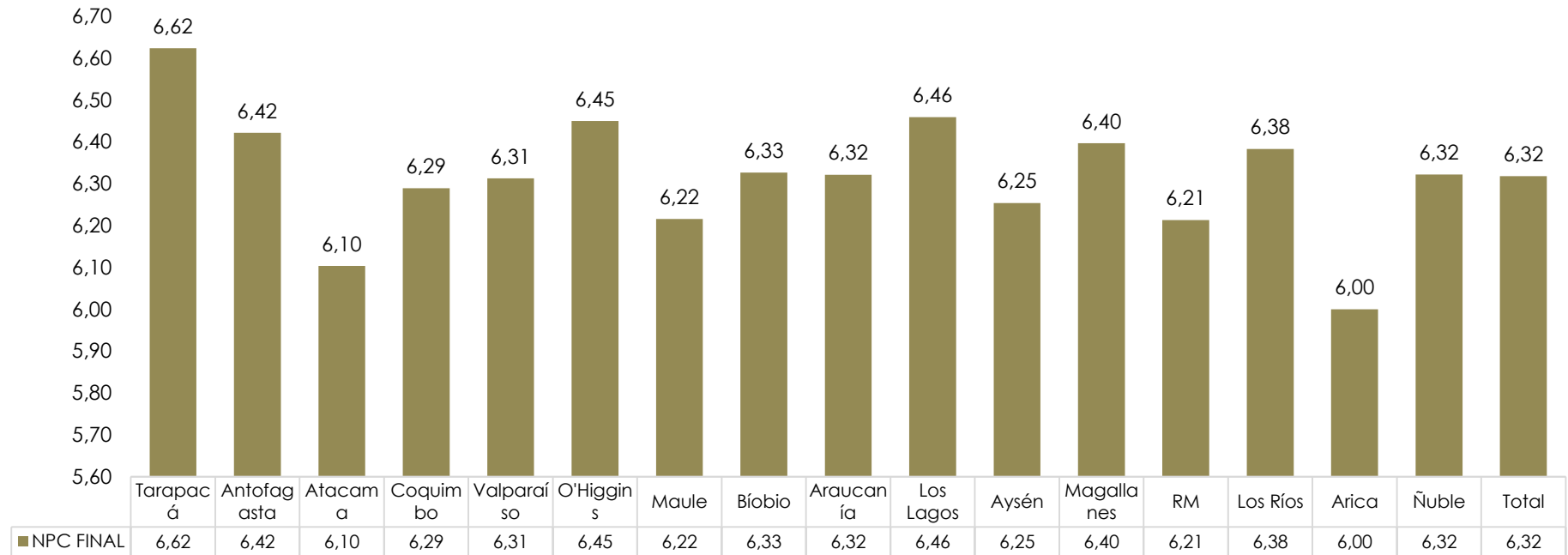
**Tabla 37. NPC según zona de licitación**

TIPO_ZONA	NPC	Base
<b>Zona 1</b>	6,34	140
<b>Zona 2</b>	6,31	553
<b>Zona 3</b>	6,39	1007
<b>Zona 4</b>	6,29	1398
<b>Zona 5</b>	6,29	1475
<b>Zona 6</b>	6,26	1532
<b>Total</b>	<b>6,32</b>	<b>6.105</b>

En cuanto a los resultados regionales, se puede observar que Tarapacá y Los Lagos son las que presentan en promedio los contratados mejor evaluados en cuanto a su NPC, con un 6,62 y 6,46, respectivamente. Por otro lado, la región con el NPC más bajo es la de Arica y Atacama con un 6,0 y 6,1, respectivamente, sobre un máximo de 7.0.

Tabla 38. NPC según región del Contrato

Nota promedio por Región





Ahora bien, al desagregar por zona y número de contrato, se observa lo siguiente.

### 10.3.1 Zona 1

Tabla 39. Nota Promedio por Contratado Zona 1

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	H	10. Los Lagos	6,66	11
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	D	11. Aysén	6,65	10
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	I	10. Los Lagos	6,62	20
MEDIACIÓN MANQUEHUE LTDA	D	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,57	1
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	L	10. Los Lagos	6,29	52
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	C	11. Aysén	6,17	10
ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DÍAZ	E	11. Aysén	6,13	25
CECILIA PAMELA CAMPUSANO BERRÍOS	O	5. Valparaíso	5,65	11

### 10.3.2 Zona 2

Tabla 40. Nota Promedio por Contratado Zona 2

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	D	7. Maule	6,58	14
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	A	8. Biobío	6,57	27
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	B	5. Valparaíso	6,56	56
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	B	2. Antofagasta	6,52	18
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	I	6. O'Higgins	6,41	25
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	P	8. Biobío	6,35	59
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	C	3. Atacama	6,27	81
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	G	10. Los Lagos	6,23	37
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	C	7. Maule	6,21	32
YOHANA CECILIA VARGAS VALENCIA MEDIACIÓN Y SERVICIOS PROFESIONALES E.I.R.L	D	4. Coquimbo	6,12	51

<b>PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONES</b>	F	4. Coquimbo	6,10	47
<b>EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO</b>	D	3. Atacama	6,07	74
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	L	9. Araucanía	6,02	32

### 10.3.3 Zona 3

Tabla 41. Nota Promedio por Contratado Zona 3

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
<b>MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA</b>	H	4. Coquimbo	6,82	13
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	C	9. Araucanía	6,79	15
<b>SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA</b>	B	10. Los Lagos	6,71	21
<b>GALTUNG ASOCIADOS, ASESORÍAS Y SERVICIOS PROFESIONALES LTDA</b>	C	1. Tarapacá	6,66	11
<b>SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDIACIÓN Y ASISTENCIA SOCIALES LTDA</b>	F	14. Los Ríos	6,65	30
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	D	9. Araucanía	6,62	13
<b>LUÍS ALBERTO ARAYA GONZÁLEZ</b>	B	11. Aysén	6,61	22
<b>PATRICIA VERÓNICA DEL CARMEN MESSENGER MUÑOZ</b>	F	8. Biobío	6,59	20
<b>HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, MEDIACIÓN E.I.R.L. ENCAMINA E.I.R.L.</b>	C	6. O'Higgins	6,58	39
<b>SOCIEDAD DE MEDIADORES DEL SUR LTDA</b>	O	9. Araucanía	6,58	18
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	K	9. Araucanía	6,57	25
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA</b>	G	6. O'Higgins	6,56	25
<b>GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.</b>	I	5. Valparaíso	6,56	29
<b>REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA</b>	B	4. Coquimbo	6,55	31
<b>CONSENSUS SPA</b>	F	3. Atacama	6,54	13
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA</b>	F	2. Antofagasta	6,53	16
<b>PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ</b>	M	10. Los Lagos	6,53	18
<b>CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR CIDAF LTDA</b>	C	2. Antofagasta	6,50	25
<b>PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ</b>	F	10. Los Lagos	6,50	22
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	E	14. Los Ríos	6,50	20
<b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	G	9. Araucanía	6,46	11
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA</b>	H	6. O'Higgins	6,45	11

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	E	5. Valparaíso	6,44	15
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	G	14. Los Ríos	6,44	27
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	D	8. Biobío	6,42	18
SOCIEDAD APROXIMA SERVICIOS DE MEDIACIÓN LTDA	C	14. Los Ríos	6,39	20
LUÍS GIRALDO HIDALGO JOFRÉ	D	16. Ñuble	6,37	18
LÍDERES MEDIACIÓN LTDA	J	8. Biobío	6,37	24
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	F	16. Ñuble	6,36	27
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	I	9. Araucanía	6,35	20
LIZETTE CARRASCO MEDIACIÓN E.I.R.L.	C	8. Biobío	6,33	25
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	Q	8. Biobío	6,32	33
SOCIEDAD TRES PUENTES LTDA	D	14. Los Ríos	6,31	25
ORQUÍDEA LUCY OPAZO SALAZAR	I	8. Biobío	6,30	36
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	D	10. Los Lagos	6,29	11
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	8. Biobío	6,29	24
CENTRO ICTUS LTDA	E	2. Antofagasta	6,25	10
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	9. Araucanía	6,23	20
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	H	7. Maule	6,19	29
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	G	8. Biobío	6,18	19
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	14. Los Ríos	6,15	26
CECILIA CLEMENTINA ARAVENA NOVOA	B	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,13	14
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	E	16. Ñuble	6,12	15
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	K	8. Biobío	6,12	20
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	I	7. Maule	6,11	10
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	9. Araucanía	6,09	16
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	H	8. Biobío	6,07	25
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	N	9. Araucanía	5,89	19
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	B	3. Atacama	5,80	13

### 10.3.4 Zona 4

Tabla 42. Nota Promedio por Contratado Zona 4

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
SERVICIOS LEGALES Y DE MEDIACIÓN ANA MARÍA PARENTINI DIAS LOPES E.I.R.L.	A	5. Valparaíso	6,56	89
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	C	16. Ñuble	6,55	47
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	C	10. Los Lagos	6,47	81
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	G	5. Valparaíso	6,46	134
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	K	7. Maule	6,44	40
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	J	10. Los Lagos	6,43	59
MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	D	6. O'Higgins	6,41	98
SCHWEMBER Y ROJAS COMPAÑÍA LTDA	F	6. O'Higgins	6,39	72
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	16. Ñuble	6,32	85
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	J	9. Araucanía	6,32	28
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	G	7. Maule	6,31	55
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	M	9. Araucanía	6,29	64
GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL ZAMBRANO OLIVA E.I.R.L.	N	8. Biobío	6,24	46
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	A	9. Araucanía	6,23	68
CENTRO PARA EL DESARROLLO Y APOYO PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL DIALOGA PAZ LTDA	E	3. Atacama	6,22	81
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	F	7. Maule	6,22	70
YOANNA FRANCISCA MORALES AGUILAR	K	10. Los Lagos	6,21	64
MEDIACIONES Y ASESORÍAS VIVIANA ALEJANDRA TORO HORMAZÁBAL E.I.R.L.	G	4. Coquimbo	6,08	59
GUILLERMO FELIPE PINO & CÍA. ESTUDIO JURÍDICO Y CENTRO DE MEDIACIÓN LTDA	M	5. Valparaíso	6,04	54
SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR VECINAL Y ESCOLAR KUY KUY LTDA	B	7. Maule	6,03	75
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	F	9. Araucanía	5,84	29

### 10.3.5 Zona 5

Tabla 43. Nota Promedio por Contratado Zona 5

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
JOSÉ BERNARDO CHAPARRO SALGADO	B	1. Tarapacá	6,65	42

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO AYALA MARTINEZ E.I.R.L.	B	6. O'Higgins	6,63	57
CENTRO DE MEDIACION Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ACUERDO LTDA	C	4. Coquimbo	6,57	28
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	M	8. Biobío	6,55	42
VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	K	5. Valparaíso	6,53	40
ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	N	5. Valparaíso	6,51	39
GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR SPA	H	13. Metropolitana	6,41	56
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	J	5. Valparaíso	6,37	52
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	E	6. O'Higgins	6,36	69
MEDIACIÓN AYELEN SPA	O	13. Metropolitana	6,35	44
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	10. Los Lagos	6,35	54
GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESORÍAS JURÍDICAS ALTAGRACIA SPA	N	13. Metropolitana	6,34	46
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	M	8. Biobío	6,30	38
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	L	8. Biobío	6,25	66
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	M	13. Metropolitana	6,25	39
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONCILIANDO LTDA	E	4. Coquimbo	6,24	42
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	F	5. Valparaíso	6,24	85
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	D	5. Valparaíso	6,17	54
PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	J	13. Metropolitana	6,16	55
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	A	7. Maule	6,13	71
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	K	13. Metropolitana	6,13	46
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	E	8. Biobío	6,12	78
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	A	2. Antofagasta	6,10	58
MEDIACIONES SOLUCIONES LTDA	C	4. Coquimbo	6,09	31
ALTERNATIVA SPA	J	13. Metropolitana	6,09	74
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	C	5. Valparaíso	6,07	48
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS COMUNICACIONALES LTDA	H	5. Valparaíso	6,06	67

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	J	7. Maule	6,04	54

### 10.3.6 Zona 6

Tabla 44. Nota Promedio por Contratado Zona 6

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	10. Los Lagos	6,63	28
MEDIACIÓN Y REENCUENTROS LTDA	D	2. Antofagasta	6,59	31
CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR ALERCE LTDA	E	13. Metropolitana	6,59	17
JOSE BERNARDO CHAPARRO SALGADO	A	1. Tarapacá	6,56	12
GRACIELA LEÓN ARANDA SERVICIOS DE MEDIACIÓN E.I.R.L.	I	13. Metropolitana	6,53	45
CENTRO DE MEDIACIÓN INTEGRAL MIREYA IVONNE CEA GARCÍA E.I.R.L.	O	8. Biobío	6,52	25
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	H	9. Araucanía	6,51	45
GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	A	13. Metropolitana	6,51	35
VÍA MEDIACIONES SPA	E	10. Los Lagos	6,51	29
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	A	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,49	34
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	D	2. Antofagasta	6,46	47
ASESORÍA PSICOLÓGICA LAUGUZ LTDA	A	6. O'Higgins	6,45	43
ASESORÍAS BRIONES Y SERRANO LTDA	E	13. Metropolitana	6,42	26
RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA	L	5. Valparaíso	6,40	32
CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTOS & AMBIADO LTDA	O	8. Biobío	6,39	28
SINFONÍA MEDIACION LTDA	L	5. Valparaíso	6,38	26
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	H	9. Araucanía	6,35	30
OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA	I	13. Metropolitana	6,33	37
CENTRO DE CONSULTORÍA Y MEDIACION AO POPOHANA SPA	G	13. Metropolitana	6,32	25
ALTERNATIVA SPA	B	13. Metropolitana	6,28	58
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	A	6. O'Higgins	6,26	75
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	O	8. Biobío	6,25	31
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	14. Los Ríos	6,24	35
CONSENSUS SPA	A	4. Coquimbo	6,21	28

NOMBRE CONTRATO	ZONA CONTRATO	REGIÓN	NPC	Base
<b>CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA</b>	A	16. Ñuble	6,21	50
<b>CENTRO PSICOLÓGICO Y MEDIACIÓN AGORA SPA</b>	C	13. Metropolitana	6,17	37
<b>MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA</b>	D	13. Metropolitana	6,17	45
<b>MEDIACIÓN AYELEN SPA</b>	G	13. Metropolitana	6,15	41
<b>REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA</b>	A	4. Coquimbo	6,11	32
<b>HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA</b>	E	7. Maule	6,11	82
<b>MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA</b>	I	13. Metropolitana	6,10	30
<b>SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA</b>	L	13. Metropolitana	6,06	34
<b>MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA</b>	A	13. Metropolitana	6,06	69
<b>PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA</b>	L	13. Metropolitana	6,04	31
<b>ALTERNATIVA SPA</b>	F	13. Metropolitana	6,03	53
<b>MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA</b>	B	13. Metropolitana	6,01	44
<b>SOCIEDAD DE ASESORÍAS JURÍDICAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LTDA</b>	A	15. Arica y Parinacota	6,00	55
<b>CONSULTORES CONCORDIA SPA</b>	I	13. Metropolitana	5,93	39
<b>MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA</b>	G	13. Metropolitana	5,90	10
<b>EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO</b>	A	3. Atacama	5,72	38
<b>SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA</b>	A	11. Aysén	5,71	20

## 10.4 Síntesis de indicadores

Finalmente, se presenta a continuación una síntesis con los principales indicadores de satisfacción calculados: ISNC inicial; ISNC final; y NPC.

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
95	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	1	H	10. Los Lagos	62,3%	100,0%	6,66
104	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	1	D	11. Aysén	63,1%	87,7%	6,65
115	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	1	I	10. Los Lagos	70,4%	89,7%	6,62
171	MEDIACIÓN MANQUEHUE LTDA	1	D	12. Magallanes y Antártica Chilena	0,0%	100,0%	6,57
103	SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	1	L	10. Los Lagos	40,3%	57,2%	6,29
102	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	1	C	11. Aysén	20,5%	72,3%	6,17
96	ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DÍAZ	1	E	11. Aysén	70,0%	66,2%	6,13
176	CECILIA PAMELA CAMPUSANO BERRÍOS	1	O	5. Valparaíso	-13,2%	18,9%	5,65
72	CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	2	D	7. Maule	77,8%	86,6%	6,58
6	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	2	A	8. BíoBío	63,5%	89,5%	6,57
17	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	2	B	5. Valparaíso	69,7%	90,3%	6,56
43	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	2	B	2. Antofagasta	62,4%	58,8%	6,52
110	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	2	I	6. O'Higgins	66,4%	65,3%	6,41
10	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	2	P	8. BíoBío	37,1%	72,0%	6,35
45	EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	2	C	3. Atacama	50,8%	67,6%	6,27
90	GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	2	G	10. Los Lagos	43,3%	69,2%	6,23
66	CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	2	C	7. Maule	58,0%	63,8%	6,21
61	YOHANA CECILIA VARGAS VALENCIA MEDIACIÓN Y SERVICIOS PROFESIONALES E.I.R.L	2	D	4. Coquimbo	43,1%	66,8%	6,12
56	PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONES	2	F	4. Coquimbo	45,2%	82,5%	6,10



CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
55	EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	2	D	3. Atacama	44,0%	59,2%	6,07
94	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	2	L	9. Araucanía	34,8%	68,3%	6,02
158	MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA	3	H	4. Coquimbo	92,6%	100,0%	6,82
74	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	C	9. Araucanía	62,8%	93,7%	6,79
89	SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	3	B	10. Los Lagos	67,1%	95,3%	6,71
166	GALTUNG ASOCIADOS, ASESORÍAS Y SERVICIOS PROFESIONALES LTDA	3	C	1. Tarapacá	100,0%	100,0%	6,66
160	SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDIACIÓN Y ASISTENCIA SOCIALES LTDA	3	F	14. Los Ríos	55,8%	90,3%	6,65
78	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	D	9. Araucanía	69,1%	100,0%	6,62
173	LUÍS ALBERTO ARAYA GONZÁLEZ	3	B	11. Aysén	58,6%	80,1%	6,61
11	PATRICIA VERÓNICA DEL CARMEN MESSENGER MUÑOZ	3	F	8. Biobio	61,9%	86,0%	6,59
105	HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, MEDIACIÓN E.I.R.L. ENCAMINA E.I.R.L.	3	C	6. O'Higgins	51,5%	86,4%	6,58
168	SOCIEDAD DE MEDIADORES DEL SUR LTDA	3	O	9. Araucanía	70,3%	84,1%	6,58
85	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	K	9. Araucanía	66,8%	86,1%	6,57
108	SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA	3	G	6. O'Higgins	78,8%	91,3%	6,56
16	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	3	I	5. Valparaíso	61,3%	81,8%	6,56
52	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	3	B	4. Coquimbo	73,3%	83,5%	6,55
162	CONSENSUS SPA	3	F	3. Atacama	66,1%	73,5%	6,54
47	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	3	F	2. Antofagasta	68,6%	66,8%	6,53
164	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	3	M	10. Los Lagos	57,6%	80,5%	6,53
170	CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR CIDAF LTDA	3	C	2. Antofagasta	52,8%	86,4%	6,50
156	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	3	F	10. Los Lagos	67,4%	77,1%	6,50
97	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	E	14. Los Ríos	55,7%	65,0%	6,50

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
114	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	G	9. Araucanía	60,3%	82,8%	6,46
106	SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA	3	H	6. O'Higgins	59,2%	91,2%	6,45
19	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	3	E	5. Valparaíso	47,3%	72,4%	6,44
147	SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	3	G	14. Los Ríos	51,8%	77,8%	6,44
14	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	3	D	8. Bío-bío	65,6%	72,8%	6,42
175	SOCIEDAD APROXIMA SERVICIOS DE MEDIACIÓN LTDA	3	C	14. Los Ríos	63,1%	83,2%	6,39
22	LUÍS GIRALDO HIDALGO JOFRÉ	3	D	16. Ñuble	61,4%	82,4%	6,37
4	LÍDERES MEDIACIÓN LTDA	3	J	8. Bío-bío	56,2%	88,3%	6,37
143	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	3	F	16. Ñuble	52,6%	82,8%	6,36
113	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	I	9. Araucanía	46,6%	90,3%	6,35
167	LIZETTE CARRASCO MEDIACIÓN E.I.R.L.	3	C	8. Bío-bío	49,3%	63,3%	6,33
2	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	3	Q	8. Bío-bío	51,7%	79,9%	6,32
165	SOCIEDAD TRES PUENTES LTDA	3	D	14. Los Ríos	56,7%	77,6%	6,31
177	ORQUÍDEA LUCY OPAZO SALAZAR	3	I	8. Bío-bío	55,7%	66,4%	6,30
91	GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	3	D	10. Los Lagos	45,5%	90,9%	6,29
161	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	3	B	8. Bío-bío	47,6%	79,0%	6,29
53	CENTRO ICTUS LTDA	3	E	2. Antofagasta	76,1%	76,1%	6,25
79	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	E	9. Araucanía	70,5%	66,0%	6,23
76	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	3	H	7. Maule	38,3%	39,6%	6,19
1	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	3	G	8. Bío-bío	58,3%	73,4%	6,18
174	SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	3	B	14. Los Ríos	64,1%	72,2%	6,15
157	CECILIA CLEMENTINA ARAVENA NOVOA	3	B	12. Magallanes y Antártica Chilena	46,9%	79,9%	6,13

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
23	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	3	E	16. Ñuble	66,6%	73,3%	6,12
62	CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	3	K	8. BíoBío	39,0%	60,4%	6,12
77	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	3	I	7. Maule	48,5%	51,5%	6,11
69	SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	3	B	9. Araucanía	47,4%	77,6%	6,09
151	CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	3	H	8. BíoBío	44,8%	77,3%	6,07
88	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	3	N	9. Araucanía	32,7%	63,9%	5,89
48	EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	3	B	3. Atacama	17,5%	83,1%	5,80
128	SERVICIOS LEGALES Y DE MEDIACIÓN ANA MARÍA PARENTINI DIAS LOPES E.I.R.L.	4	A	5. Valparaíso	62,1%	79,8%	6,56
24	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	4	C	16. Ñuble	61,4%	91,9%	6,55
172	MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	4	C	10. Los Lagos	55,0%	76,7%	6,47
15	CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	4	G	5. Valparaíso	62,5%	79,7%	6,46
84	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	4	K	7. Maule	67,9%	87,0%	6,44
99	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	4	J	10. Los Lagos	72,5%	83,1%	6,43
109	MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	4	D	6. O'Higgins	57,0%	74,7%	6,41
107	SCHWEMBER Y ROJAS COMPAÑÍA LTDA	4	F	6. O'Higgins	53,8%	75,7%	6,39
12	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	4	B	16. Ñuble	59,8%	78,4%	6,32
75	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	4	J	9. Araucanía	71,7%	75,0%	6,32
73	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	4	G	7. Maule	42,9%	69,7%	6,31
86	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	4	M	9. Araucanía	39,6%	70,1%	6,29
142	GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL ZAMBRANO OLIVA E.I.R.L.	4	N	8. BíoBío	39,7%	71,3%	6,24
64	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	4	A	9. Araucanía	47,9%	62,8%	6,23
163	CENTRO PARA EL DESARROLLO Y APOYO PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL DIALOGA PAZ LTDA	4	E	3. Atacama	55,7%	62,4%	6,22

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
71	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	4	F	7. Maule	55,8%	72,0%	6,22
101	YOANNA FRANCISCA MORALES AGUILAR	4	K	10. Los Lagos	35,1%	62,2%	6,21
57	MEDIACIONES Y ASESORÍAS VIVIANA ALEJANDRA TORO HORMAZÁBAL E.I.R.L.	4	G	4. Coquimbo	37,1%	58,5%	6,08
18	GUILLERMO FELIPE PINO & CÍA. ESTUDIO JURÍDICO Y CENTRO DE MEDIACIÓN LTDA	4	M	5. Valparaíso	43,9%	70,8%	6,04
65	SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR VECINAL Y ESCOLAR KUY KUY LTDA	4	B	7. Maule	36,1%	60,3%	6,03
80	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	4	F	9. Araucanía	31,8%	39,4%	5,84
46	JOSÉ BERNARDO CHAPARRO SALGADO	5	B	1. Tarapacá	91,3%	91,1%	6,65
136	MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO AYALA MARTINEZ E.I.R.L.	5	B	6. O'Higgins	73,6%	82,0%	6,63
58	CENTRO DE MEDIACION Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ACUERDO LTDA	5	C	4. Coquimbo	49,3%	85,2%	6,57
8	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	5	M	8. BíoBío	65,0%	70,9%	6,55
144	VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	5	K	5. Valparaíso	55,0%	86,1%	6,53
131	ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	5	N	5. Valparaíso	62,5%	78,5%	6,51
42	GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR SPA	5	H	13. Metropolitana	39,5%	72,7%	6,41
21	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	5	J	5. Valparaíso	59,9%	79,1%	6,37
117	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	5	E	6. O'Higgins	52,6%	67,0%	6,36
51	MEDIACIÓN AYELEN SPA	5	O	13. Metropolitana	41,3%	57,3%	6,35
98	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	5	A	10. Los Lagos	48,7%	78,1%	6,35
40	GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESORÍAS JURÍDICAS ALTAGRACIA SPA	5	N	13. Metropolitana	48,6%	53,1%	6,34
9	GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	5	M	8. BíoBío	36,3%	76,7%	6,30
63	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	5	L	8. BíoBío	50,5%	57,0%	6,25
44	MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	5	M	13. Metropolitana	49,4%	73,6%	6,25

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
133	CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONCILIANDO LTDA	5	E	4. Coquimbo	49,6%	72,7%	6,24
154	CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	5	F	5. Valparaíso	45,6%	67,0%	6,24
152	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	5	D	5. Valparaíso	44,8%	60,1%	6,17
34	PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	5	J	13. Metropolitana	44,0%	55,7%	6,16
60	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	5	A	7. Maule	54,3%	55,9%	6,13
36	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	5	K	13. Metropolitana	49,2%	65,9%	6,13
111	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	5	E	8. BíoBío	58,4%	63,5%	6,12
153	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	5	A	2. Antofagasta	49,5%	69,8%	6,10
59	MEDIACIONES SOLUCIONES LTDA	5	C	4. Coquimbo	31,4%	57,3%	6,09
35	ALTERNATIVA SPA	5	J	13. Metropolitana	41,8%	59,4%	6,09
130	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	5	C	5. Valparaíso	38,9%	54,1%	6,07
129	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS COMUNICACIONALES LTDA	5	H	5. Valparaíso	47,2%	54,8%	6,06
81	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	5	J	7. Maule	17,3%	67,9%	6,04
92	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6	E	10. Los Lagos	61,7%	88,0%	6,63
145	MEDIACIÓN Y REENCUENTROS LTDA	6	D	2. Antofagasta	54,2%	86,1%	6,59
37	CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR ALERCE LTDA	6	E	13. Metropolitana	56,8%	100,0%	6,59
181	JOSE BERNARDO CHAPARRO SALGADO	6	A	1. Tarapacá	73,8%	80,1%	6,56
82	GRACIELA LEÓN ARANDA SERVICIOS DE MEDIACIÓN E.I.R.L.	6	I	13. Metropolitana	60,8%	74,6%	6,53
178	CENTRO DE MEDIACIÓN INTEGRAL MIREYA IVONNE CEA GARCÍA E.I.R.L.	6	O	8. BíoBío	85,5%	83,4%	6,52
68	SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	6	H	9. Araucanía	68,2%	74,7%	6,51
20	GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	6	A	13. Metropolitana	57,7%	81,9%	6,51
93	VÍA MEDIACIONES SPA	6	E	10. Los Lagos	64,0%	70,3%	6,51
100	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	6	A	12. Magallanes y Antártica Chilena	49,0%	85,5%	6,49

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
146	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	6	D	2. Antofagasta	62,9%	80,6%	6,46
135	ASESORÍA PSICOLÓGICA LAUGUZ LTDA	6	A	6. O'Higgins	56,3%	83,2%	6,45
38	ASESORÍAS BRIONES Y SERRANO LTDA	6	E	13. Metropolitana	70,2%	74,6%	6,42
149	RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA	6	L	5. Valparaíso	54,7%	78,7%	6,40
5	CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTOS & AMBIADO LTDA	6	O	8. BíoBío	36,8%	60,4%	6,39
112	SINFONÍA MEDIACION LTDA	6	L	5. Valparaíso	40,0%	64,9%	6,38
70	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6	H	9. Araucanía	62,9%	76,3%	6,35
87	OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA	6	I	13. Metropolitana	57,3%	61,3%	6,33
30	CENTRO DE CONSULTORÍA Y MEDIACION AO POPOHANA SPA	6	G	13. Metropolitana	53,2%	70,7%	6,32
28	ALTERNATIVA SPA	6	B	13. Metropolitana	51,8%	77,5%	6,28
116	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	6	A	6. O'Higgins	50,7%	68,9%	6,26
7	GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	6	O	8. BíoBío	54,4%	67,5%	6,25
134	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	6	A	14. Los Ríos	50,3%	74,0%	6,24
50	CONSENSUS SPA	6	A	4. Coquimbo	40,8%	52,4%	6,21
3	CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	6	A	16. Ñuble	50,0%	67,0%	6,21
179	CENTRO PSICOLÓGICO Y MEDIACIÓN AGORA SPA	6	C	13. Metropolitana	20,5%	58,4%	6,17
33	MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	6	D	13. Metropolitana	48,7%	62,1%	6,17
29	MEDIACIÓN AYELEN SPA	6	G	13. Metropolitana	48,3%	50,6%	6,15
49	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	6	A	4. Coquimbo	47,0%	76,5%	6,11
67	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	6	E	7. Maule	45,3%	67,2%	6,11
83	MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	6	I	13. Metropolitana	31,7%	50,4%	6,10
31	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	6	L	13. Metropolitana	34,1%	60,6%	6,06
25	MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	6	A	13. Metropolitana	19,9%	55,8%	6,06
32	PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	6	L	13. Metropolitana	14,7%	38,4%	6,04

CONT RATO	NOMBRE CONTRATO	TIPO ZONA	ZONA	REGIÓN	ISNC inicial	ISNC final	NPC
<b>27</b>	ALTERNATIVA SPA	6	F	13. Metropolitana	38,0%	49,3%	6,03
<b>26</b>	MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	6	B	13. Metropolitana	41,4%	54,9%	6,01
<b>41</b>	SOCIEDAD DE ASESORÍAS JURÍDICAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LTDA	6	A	15. Arica y Parinacota	28,1%	46,2%	6,00
<b>54</b>	CONSULTORES CONCORDIA SPA	6	I	13. Metropolitana	49,1%	45,7%	5,93
<b>39</b>	MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	6	G	13. Metropolitana	6,4%	33,8%	5,90
<b>132</b>	EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	6	A	3. Atacama	14,9%	24,9%	5,72
<b>150</b>	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	6	A	11. Aysén	48,2%	58,9%	5,71

## 11. Análisis de Regresión

Otro análisis utilizado para complementar el análisis estadístico, se llevó a cabo mediante el análisis de regresión lineal. Esta técnica de análisis multivariada permite identificar cuáles son las variables que más impacto tienen en función de una determinada variable dependiente, en este caso, en la variable de satisfacción final con el proceso de mediación familiar. De esta forma, la Subsecretaría de Justicia podrá considerar y enfocar su análisis de los datos y recomendaciones en función de la información obtenida de esta regresión.

Tal y como se indica en el párrafo anterior, la variable dependiente es la satisfacción general final con el proceso de mediación familiar, mientras que las variables independientes son:

- Infraestructura en general
- Mediador/a en general
- Libertad de participar o retirarse durante el proceso de mediación
- Atención de asistente administrativo/a en general
- Duración de las sesiones
- Información entregada por mediador/a

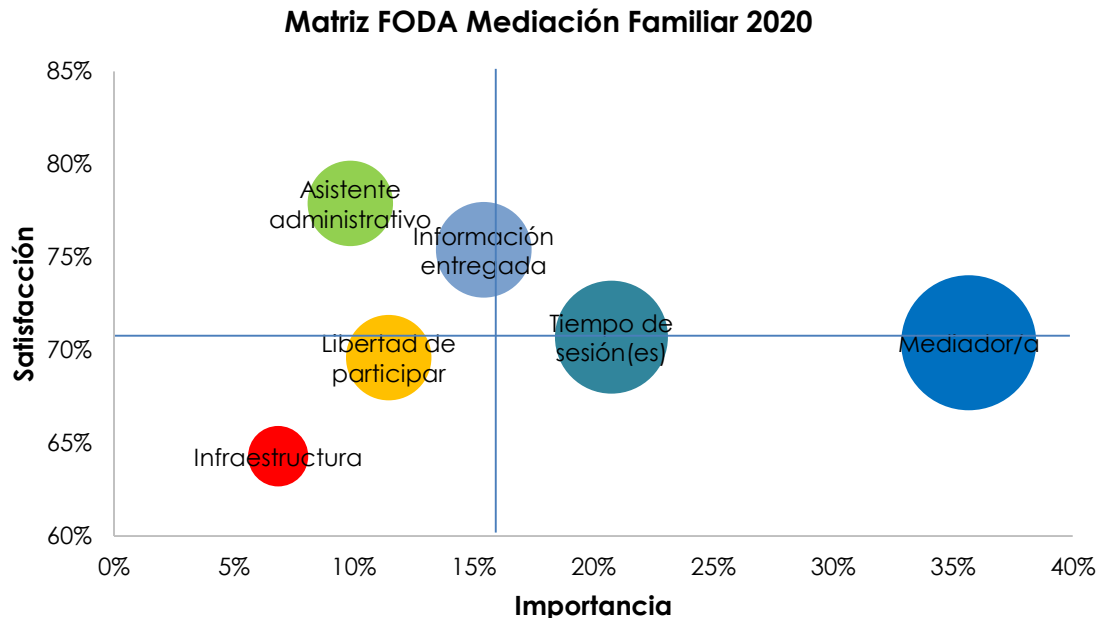
En base a esto, y a los coeficientes Beta que se procesan en el software SPSS, se obtiene que los pesos de cada atributo son los siguientes:

Indicador	Impacto	Satisfacción
<b>Mediador/a</b>	36%	70%
<b>Tiempo de sesión(es)</b>	21%	71%
<b>Información entregada</b>	15%	75%
<b>Libertad de participar (voluntariedad)</b>	11%	70%
<b>Asistente administrativo/a</b>	10%	78%
<b>Infraestructura</b>	7%	64%

Luego, e incorporando los porcentajes de satisfacción neta, se grafica en una matriz con cuatro cuadrantes. Este gráfico incorpora el nivel de impacto de cada atributo y el de satisfacción, pudiendo dar cuenta de los factores débiles del servicio, así como las oportunidades de mejora, las fortalezas y los riesgos. Las debilidades se ubican en el cuadrante 1 (desde arriba y a la izquierda), donde se ubican las variables con alto nivel de impacto y un bajo nivel de satisfacción neta, en el cuadrante 2 (a la derecha y arriba), se posicionan las fortalezas del servicio, atributos con alto nivel de satisfacción e impacto; en el cuadrante 3 (parte baja e izquierda del gráfico), se posicionan los factores de riesgo del servicio, es decir, aquellos aspectos que tienen un bajo nivel de impacto o importancia y a la vez, un bajo nivel de satisfacción neta; por último, en el cuadrante 4 (parte baja y derecha del gráfico), se encuentran las oportunidades del servicio, correspondiente a aquellos aspectos de la mediación que tienen alto nivel de satisfacción y un bajo nivel de impacto.



Gráfico 79. Matriz FODA – Sistema de Mediación Familiar



Las variables que más discriminaron en este análisis, corresponden a las que se posicionan más alejadas de los ejes. Estos ejes corresponden al promedio de satisfacción e impacto de todas las variables incorporadas, permitiendo distinguir cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del servicio (FODA).

Bajo el alero de lo anterior, es posible identificar en el cuadrante de amenazas (baja satisfacción e impacto), el aspecto infraestructura junto a la libertad de participar y tomar decisiones, siendo un atributo con bajo nivel de satisfacción, en relación al promedio, y bajo nivel de importancia, siendo una amenaza para el servicio y su nivel de satisfacción final. Esto quiere decir que debe abordarse en el corto o mediano plazo, con la finalidad de que no se consolide como una debilidad del servicio.

El mediador/a del proceso de mediación se posiciona entre los cuadrantes debilidad y fortaleza, ya que es el aspecto que más importancia tiene, y presenta un nivel de satisfacción similar al promedio, por lo que, de atenderse, podría posicionarse como la gran fortaleza del servicio, aunque, por otro lado, de no abordarse este aspecto, podría ser una gran debilidad de la mediación, sobre todo si se considera que es el atributo con mayor importancia en este análisis.

Cabe destacar en este punto, que ningún atributo se posiciona en el cuadrante debilidades, esto debido a los altos niveles de satisfacción alcanzados, los cuales permitieron, sobre todo a aspectos como el personal mediador/a y tiempo de la(s) sesión(es), que no bajar al cuadrante debilidad. De igual manera, y como se indicó en el párrafo anterior, de no abordarse y trabajar en ambos aspectos podría repercutir y posicionarse como debilidades del servicio.

El cuadrante de oportunidades, presenta dos atributos específicos: asistente administrativo/a y la información entregada por mediador/a. Estos aspectos podrían mantener las acciones realizadas hasta ahora, sin embargo, y como se dio cuenta a lo largo de este informe, es necesario abordar ciertas situaciones específicas, como la imparcialidad del personal administrativo o la información entregada en todas las fases del proceso de mediación.

acn

## 12. Talleres participativos

La metodología de estos talleres, consistió en la presentación de algunos indicadores de satisfacción con algunos aspectos del proceso de mediación familiar, a quienes trabajan directamente con los/as usuarios/as: mediadores/as, asistentes administrativos/as y asesores/as jurídicos. Se dieron a conocer los niveles de satisfacción con aspectos como la infraestructura, mediador/a, información, asistente administrativo/a, entre otros. A medida que se iban presentando los resultados, se iba consultando por tres puntos principales: las fortalezas; las debilidades; y las oportunidades de mejora del proceso, así, y a través de la discusión entre los mismos participantes de los talleres, se fueron definiendo y consensuando, desde la perspectiva de mediador/aes, asistentes administrativos/as y asesores jurídicos, las principales fortalezas, debilidades y posibles mejoras del proceso de mediación familiar.

La metodología de trabajo de estos talleres fue a través de aplicaciones remotas, específicamente Teams. Luego, se les envió un link para que fueran contestando una serie de preguntas relacionadas a lo visto en el párrafo anterior: fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora tanto del proceso de atención, como de la gestión realizada en los centros. Finalmente, se realizaron dos talleres donde participó un total de ocho personas, donde se encontraban principalmente mediadores/as y personal administrativo de los Centros participantes.

### 12.1 Fortalezas

Las principales fortalezas identificadas en los talleres se centran en la **rapidez** del proceso de mediación familiar. Además, se puso atención en la idea de llegar a consenso, en la capacidad de llegar a acuerdos mediante un tercero imparcial, lo cual evita en las y los usuarios una serie de trámites y costos asociados, como tiempo, abogados, entre otros.

A modo de síntesis, las principales fortalezas identificadas por el personal de los centros de mediación participante fueron:

- Rapidez del proceso
- Gratuidad
- Calidad de atención
- No requiere abogado
- No es una demanda
- Flexibilidad horaria
- Cercanía
- Respeto
- Comunicación
- Legalidad (mismo valor que sentencia judicial)
- Empatía con usuarios/as

### 12.2 Debilidades

Las debilidades de la mediación familiar se centraron principalmente en la falta de promoción del proceso, la falta de tiempo sobre todo en

a las barreras de información presentes durante el proceso de la mediación; a la falta de un trabajo articulado y colaborativo entre las entidades involucradas en el proceso de mediación; a la infraestructura de los centros; y a los tiempos de las jornadas de mediación.

Las principales debilidades identificadas por el personal de los centros de mediación fueron:

- Poco tiempo de sesión de mediación
- Falta de apoyo y trabajo con tribunales de familias
- Espacio físico muy pequeño
- Falta de información
- Falta de promoción del proceso
- Exceso de documentación (Casos de VIF pasar directamente a Tribunales)
- Descontextualización: Hay lugares con mala cobertura, transporte, etc.
- Instituciones desconectadas
- Falta de seguridad en los Centros
- Incumplimiento de acuerdos
- Diferentes criterios según el tribunal: Referido a los criterios para aprobar actas de acuerdo

### 12.3 Oportunidades de Mejora

En función de las debilidades identificadas, el personal de los centros definió ciertos lineamientos de acción con el fin de aumentar los niveles de satisfacción usuaria y facilitar su trabajo y gestión en la mediación familiar.

Los principales lineamientos establecidos fueron:

- Aumentar la duración de las sesiones de mediación, añadiendo 30 minutos
- Disminuir sesiones diarias
- Contar con recurso humano encargado de coordinar acciones del Centro
- Aumentar dotación de personal mediador/a
- Mejorar comunicación con el recurso humano de los centros de mediación
- Mejorar y estandarizar información entregada al usuario/a
- Generar espacios de encuentro entre centros de mediación y CAJ
- Difundir en mayor medida la mediación familiar
- Asesorías técnicas sobre las ventajas de la mediación
- Establecer como alternativa la mediación por aplicaciones remotas

A continuación, se presentan las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que se logró identificar en los cuatro talleres participativos realizados. En verde, y al lado izquierdo de la siguiente página, se encuentran las fortalezas; a la izquierda, y en color rojo, se posicionan las debilidades, mientras que abajo, enmarcados en figuras azules, están las oportunidades de mejora que propusieron los/as distintos profesionales que se desempeñan en los centros: mediador/aes/as y asistentes administrativos/as.

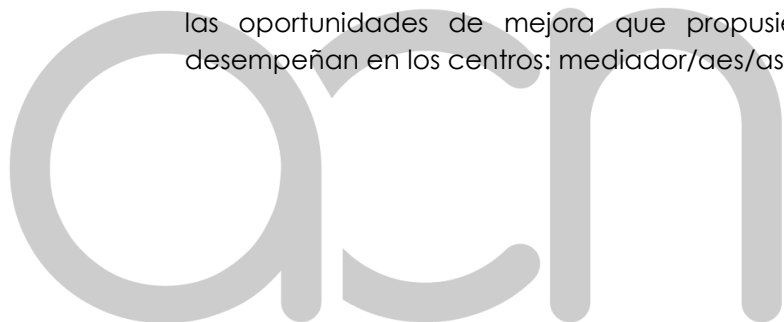
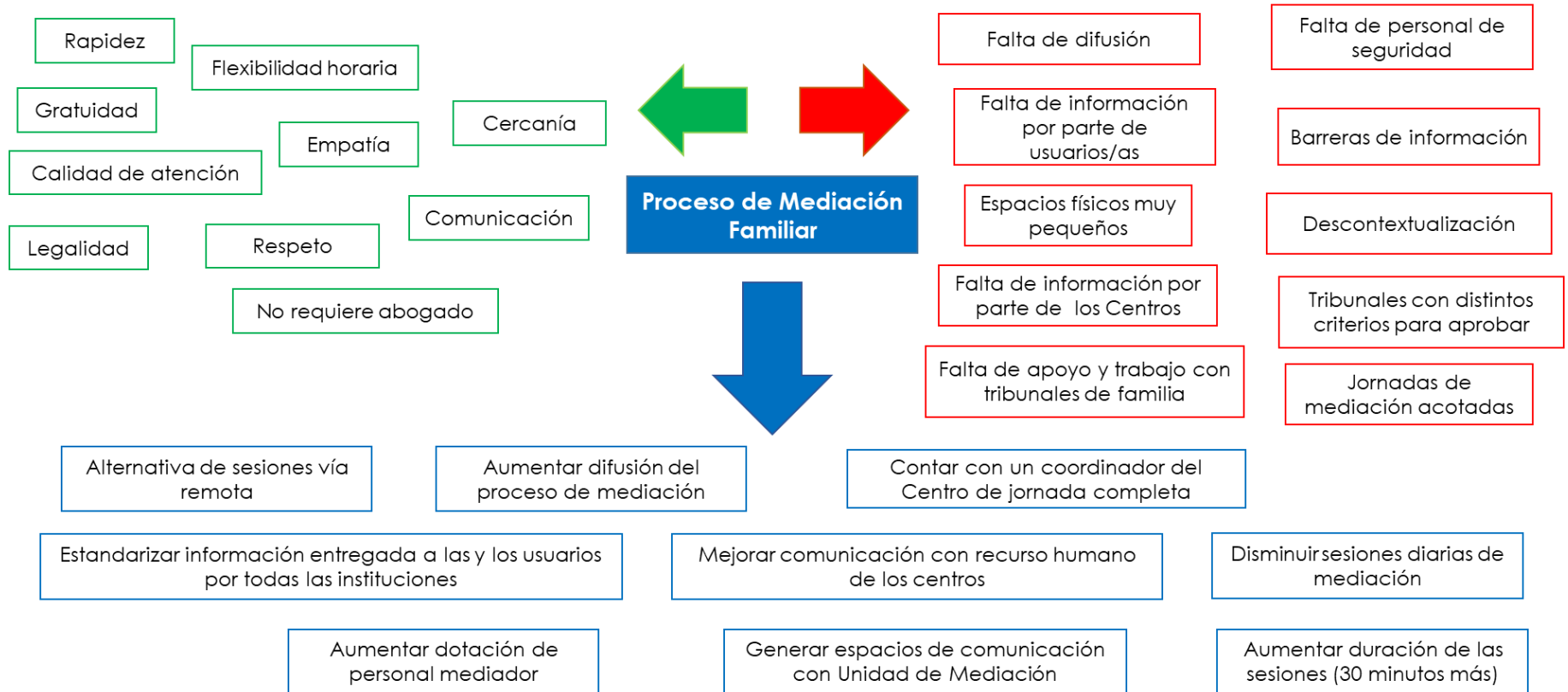


Ilustración 6. Fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del Sistema de Mediación Familiar

Fortalezas, Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Mediación Familiar



## 13. Conclusiones y Recomendaciones

A partir de los resultados del presente estudio, se establecen una serie de conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar, y en otros casos mantener, los niveles de satisfacción presentados a lo largo de este informe.

### 13.1 Conclusiones del Estudio

A pesar de que casi a una quinta parte de la población encuestada vio su proceso de mediación afectado, ya sea por el contexto social o sanitario, la satisfacción con la Mediación Familiar alcanzó el nivel más alto registrado en los últimos cinco años, con un ISN final de 70%: 19 puntos porcentuales por sobre el ISN registrado en 2019.

Esta alza en los niveles de satisfacción es transversal a los ámbitos y segmentos, es decir, tanto a nivel de infraestructura, como personal administrativo, mediador/a, información entregada, libertad, confidencialidad, etcétera, como en hombres, mujeres, causas frustradas, con acuerdo, partes solicitantes o solicitadas. Ahora bien, se observa una baja significativa en los niveles de satisfacción alcanzados por los segmentos varones y mediación frustrada con sesión conjunta, con ISN de 63,9% y 45,9%, respectivamente. Esto es crucial, ya que son ambos segmentos los que presentan las mayores proporciones de usuarios/as que perciben discriminación o que declaran que el personal mediador/a no es imparcial en su quehacer. Por otro lado, los segmentos que presentaron una clara tendencia a evaluar mejor el proceso de mediación son las mujeres y las y los usuarios con acuerdo total, con ISN de 74,6% y 81,3%, respectivamente.

A nivel regional, Tarapacá se posiciona como la región con el mayor nivel de satisfacción, tanto inicial como final, mientras que Arica fue la que menor satisfacción neta registró.

Otro punto que evidencia y consolida esta alza en la satisfacción, es el nivel de recomendación. En efecto, el Net Promoter Score registrado en 2020 corresponde a un 48%, con un 64,1% de promotores y un 90% de usuarios volvería a utilizar la mediación familiar. En este sentido, la población usuaria destaca la rapidez y validez que tiene el proceso, pudiendo solucionar problemas que podrían tornarse mucho más complejo, en una sesión de mediación. Sumado a lo anterior, las y los usuarios presentan un nivel de conocimiento que permite sentar de mejor forma las expectativas, de hecho, dan cuenta que la mediación es un proceso que su éxito, depende de las partes, más que del personal mediador/a.

Existe una importante barrera de información que dificulta el proceso de mediación de cara a la población usuaria, en este sentido, el principal medio de información por el que se informan es mediante amigos, familiares o conocidos, concentrando un 41,2%. Sólo en tercer lugar, se observa la página web del Sistema de Mediación. En efecto, dicha barrera de información tiene relación con el poco seguimiento e información que reciben respecto del proceso, no se perciben acciones de difusión por parte de los/as usuarios/as, salvo cuando son solicitados al proceso mismo. En este contexto, este año se diseñó un indicador que permite identificar el porcentaje de personas que se enteraron del proceso de mediación a través de acciones de difusión del sistema nacional de mediación familiar. El resultado de éste, fue de 31,6%, mientras que el restante 68,4% de usuarios/as que conocían

previamente el sistema, se enteraron por otros medios. A nivel regional, este indicador mostró los mayores porcentajes en Magallanes y Tarapacá, con un 43,1% y 38,9%, respectivamente, mientras que Arica presentó el indicador de difusión más bajo. Coincidentemente, ambas regiones, tanto Tarapacá como Arica, registran el mejor y peor índice de satisfacción neta final, respectivamente. Esto evidencia la necesidad de abordar, en el corto plazo, el problema de información que tienen las y los usuarios del sistema de mediación familiar.

Ahora bien, viendo los distintos puntos abordados a lo largo del estudio, se puede dar cuenta de algunas conclusiones relacionadas a cada aspecto involucrado en el proceso de mediación familiar. Dicho esto, respecto al portal de usuarios/as, y condiciendo el análisis de las barreras de información para con el sistema de mediación familiar, sólo un 25% de quienes no agendan por plataforma web lo conoce, dicha barrera se acentúa con mayor fuerza en hombres, donde sólo un 22,8% lo conoce, en comparación a un 26,7% de mujeres. Por otro lado, quienes ingresan a través de plataforma web presentaron un ISN de 70% respecto de la facilidad para ingresar una causa: una baja de 4 puntos porcentuales a nivel histórico. Dicha baja se ve representada en los niveles de satisfacción alcanzados por el portal, siendo el atributo más castigado la facilidad para acceder a la documentación de la causa.

En cuanto a la infraestructura, se observa un aumento transversal en los niveles de satisfacción, sobre todo en las condiciones y en la privacidad durante la evaluación socioeconómica: ambos con más de 9 puntos porcentuales por sobre lo registrado en el año 2019, sin embargo, a nivel cualitativo algunos usuarios dieron cuenta de la falta de ventilación y aire acondicionado en algunas dependencias, lo cual significaban tiempos de espera en malas condiciones, repercutiendo en su satisfacción con la mediación familiar.

El o la asistente administrativa presentó altos niveles de satisfacción, de hecho, todos los aspectos evaluados superaron el 80% de notas 6 y 7 y, en comparación con el indicador de 2019, se observó un aumento de 6 puntos porcentuales en la satisfacción general con la atención entregada.

El proceso de mediación contempla la información entregada por el personal mediador/a, los tiempos involucrados en el proceso, los principios de la mediación familiar y los distintos aspectos evaluados en el personal mediador/a. En este punto, se observaron alzas en todo ámbito, respecto de la medición de 2019, sin embargo, cabe destacar, sobre todo en la labor realizada por mediadores y mediadoras, la falta de imparcialidad y empatía que perciben algunos/as usuarios/as durante el proceso. A su vez, dicho aspecto presentó el indicador neto más bajo con un ISN de 61%, y siendo el único atributo con más de un 10% de insatisfacción (14,5%). De igual manera, se observa un alza de 9 puntos porcentuales respecto del indicador general con el mediador/a registrado en 2019.

Por su parte, los principios de la mediación familiar dieron cuenta del alto nivel de satisfacción con la confidencialidad, con un ISN de 83,7 y un nivel óptimo en lo que respecta a voluntariedad durante el proceso, con un ISN de 70%. En ambos casos la región de Tarapacá alcanzó los mayores indicadores de satisfacción, con un 100% y 81%,

respectivamente. Lo mismo ocurre con los tiempos de mediación, donde supera el 90% de satisfacción neta tanto en el tiempo total del proceso de mediación como con la duración de la o las sesiones llevadas a cabo.

La percepción de discriminación es otro aspecto sumamente relevante, y uno de los motivos por el alza en los niveles de satisfacción del presente 2020, puede deberse a este aspecto, ya que se evidenció una baja en la percepción de discriminación por parte de las y los usuarios. Desde 2016 se vienen registrando porcentajes cercanos al 20% de usuarios/as que percibieron algún tipo de discriminación, mientras que en 2020 dicho porcentaje bajó a 14%. Ahora, el porqué de la anterior afirmación se puede observar cuando se desagrega el nivel de satisfacción usuaria según percepción de discriminación, marcando una diferencia de aproximadamente 80 puntos porcentuales en el indicador neto.

Bajo el alero de lo anterior, son los hombres quienes se sienten discriminados en mayor proporción, por lo que podrían explicarse aún más las bajas en sus niveles de satisfacción. En este punto, uno de cada cinco hombres que participan de la mediación familiar percibe algún tipo de discriminación, al ser consultados por el motivo declaran que por el hecho de ser hombres y padres -marcando la diferencia-, y haciendo alusión a las leyes que amparan a las mujeres en lo que respecta tuición y cuidado de sus hijos/as.

Respecto de los resultados con el proceso de mediación, un 92% de quienes tuvieron acuerdo total o parcial pudo leer y consultar respecto del acuerdo. Este punto es central, ya que el 8% que no tuvo la posibilidad presentó un indicador neto con la conformidad del proceso de 23%, muy por debajo en comparación con quienes, si lo hicieron, que alcanzaron un 80% de ISN. Ahora, a nivel general, la conformidad con el resultado del proceso presentó un alza de ocho puntos porcentuales si se compara con el ISN de 2019, donde se registra un 67%, mientras que este año se alcanzó un ISN de 75%. Por otro lado, la mediación frustrada con sesión conjunta, mantuvo los indicadores registrados en 2019 en lo que respecta a la entrega de certificados y al cobro del mismo, con un 81% y 99% de entrega y no cobro, respectivamente.

Si bien, ya se dio cuenta lo los altos niveles de recomendación del proceso de mediación familiar, sin embargo, cabe destacar el nivel de retorno alcanzado este año, con un 90%: 4 puntos porcentuales sobre el año 2019 y siendo el registro más alto de los últimos cinco años. Esta tendencia es transversal incluso en los segmentos con peores indicadores de satisfacción, como lo son hombres y usuarios/as con mediación frustrada, alcanzando porcentajes de retorno de 89% y 83%, respectivamente. Sumado a lo anterior, el nivel de confianza en los Centros, en caso de encontrarse en situación de violencia intra familiar (VIF), fue otro indicador que marcó su registro más alto de los últimos cinco años, con un 81% de usuarios/as que efectivamente acudiría a los Centros en dichas situaciones, siendo el único año donde se superó el 80%.



### 13.2 Recomendaciones al proceso de mediación

Las principales recomendaciones al proceso de mediación, resultan de la triangulación de información tanto cualitativa como cuantitativa. En efecto, se tomó en consideración aspectos destacados por usuarios/as de la mediación, tanto en instancias cualitativas como focus group, como cuantitativas, con la encuesta de satisfacción, por mediador/es/as y asistentes administrativos/as, tanto en los talleres como en las entrevistas estructuradas realizadas.

En base al diagnóstico levantado a lo largo del estudio, se recomienda trabajar en el corto plazo en **un mayor acompañamiento y asesoramiento de cara al usuario y en la entrega de información**. Esto quiere decir, entregar mejor y mayor información desde la fase previa, mediante publicidad y mayor difusión en distintos canales, como redes sociales, Facebook, página web, YouTube, entre otros, y también mediante medios clásicos de difusión como la radio o TV, para la población usuaria de mediación que mantiene una importante barrera de información con el uso de tecnologías.

*"(...) como que se difunde la violencia, la no violencia al pololeo, un montón de problemáticas que, si o si se tienen que difundir para evitarla, se tiene que difundir esta de la misma forma (...) porque hay muchos jóvenes que sufren altos por lo desplazado que estamos por el sistema, así que yo creo que sería una buena instancia que se pudiese hacer" (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*

*"Yo creo que igual a través de la página y que la página sea más conocida porque no muchas personas tienen en su conocimiento que existe una página de mediación" (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*

Sumado a lo anterior, y bajo la idea de entregar información a lo largo del proceso de mediación, es importante sentar las bases y expectativas que deben tener las partes al asistir, ya que muchas veces no conocen ni siquiera el proceso, por lo que saber qué (no) exigir es de suma importancia para hacer más partícipe e involucrar más a los usuarios en la mediación. Además, considerar información y centrarse en los distintos tipos de causas posibles, ya que usuarios/as advierten que muchas veces la mediación se centra en temas relacionados a divorcios, pensiones y cuidados.

*"yo recomendaría mucho más información en los procesos que son padres e hijos ¡por favor, por favor! ojalá llenaran la información las redes sociales, y también que se puede hacer porque también conozco muchas amigas y mucha gente que no cuentan con la ayuda de sus papás y no saben qué se puede hacer, que uno puede demandar a los papás porque están trabajando o cualquier cosa si sigue estudiando, entonces yo haría eso, yo llenaría, empapelaría a las redes sociales y dentro de la página web información sobre eso, y daría también información en caso de qué no se llegue a acuerdo qué más se puede hacer, en una situación vulnerable donde nos encontramos sin dinero para ir un abogado particular" (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*

La información posterior al proceso también es sumamente relevante, por lo que es necesario considerar la entrega de algún documento o la implementación de un protocolo de cierre, donde se entreguen canales y fuentes de información necesarias para el

seguimiento o la denuncia de no cumplimiento del acuerdo, ya que en las instancias cualitativas fue un elemento bastante mencionado por usuarias y usuarios.

*“hay que mejorar el tema de los canales de comunicación como se habló anteriormente, pero es una completa necesidad de que, de que por ejemplo se le diga a la gente qué realizar en caso de que a una de las partes no cumple con las negociaciones”* (Usuaría Mediación Familiar, 2020).

Se recomienda establecer, **como alternativa** al método presencial de mediación familiar, **sesiones de mediación a través de aplicaciones remotas**. Esto con la finalidad de abarcar un mayor número de causas, junto a una mayor cobertura (lugares más alejados al Centro), sin embargo, es necesario resguardar ciertos criterios, como la confidencialidad y seguridad del proceso, siendo grabado y cerciorándose que las partes involucradas son las que están frente a la cámara.

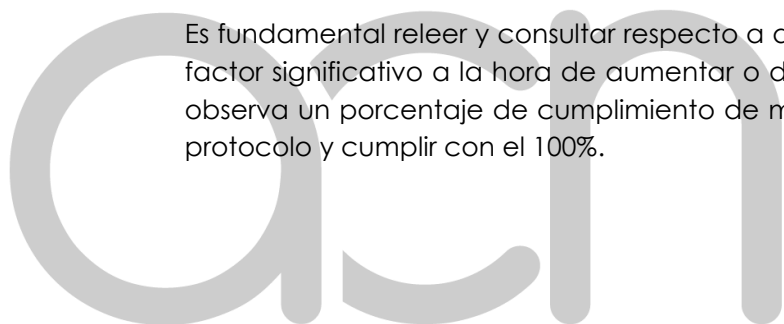
*“que se implemente el sistema de mediación a distancia para dar respuesta a las personas que por estar domiciliadas en localidades distantes no pueden asistir presencialmente a mediación”* (Personal Mediador, 2020).

Fomentar y mejorar las condiciones de infraestructura es central, desde la ventilación y el contar con aire acondicionado, a establecer criterios mínimos que permitan identificar, desde fuera, los distintos Centros de Mediación licitados. Esta necesidad surge a partir de usuarios/as que declararon dificultades a la hora de encontrar los Centros debido a la poca señalización que éstos tienen.

*“uno pasa por una calle y al tiro, uno ve el letrero y listo y en cambio donde ya me ubico en una comuna que igual tiene hartas falencias, pero aun así deberían como fomentar el tema de qué aunque sea pequeña la oficina debería tener un letrero, igual que se ubique porque esta oficina igual está en el centro pero está frente de baño que usan más gente, entonces sale mal olor, entonces, como esperar afuera parada frente del baño, parada para entrar en la mediación entonces como de mal gusto, como así decirlo”* (Usuaría Mediación Familiar, 2020),

Se propone extender la duración de las sesiones de mediación a 1 hora y 30 minutos, con la finalidad de dedicar más tiempo y generar mayor empatía para con las y los usuarios, a su vez, y en este mismo contexto, se recomienda dotar con mayor personal mediador en cada Centro, de tal forma que permita un trabajo colaborativo entre el personal mediador. A su vez, relacionado a dotar con más personal, y al igual que en el año 2019, surge la necesidad de contar con personal de seguridad debido a lo compleja que pueden tornarse ciertas situaciones en las sesiones de mediación o, trabajar articuladamente con Carabineros de Chile o Seguridad Municipal.

Es fundamental releer y consultar respecto a dudas con el acta de acuerdo, ya que es un factor significativo a la hora de aumentar o disminuir los niveles de satisfacción. Si bien se observa un porcentaje de cumplimiento de más del 90%, es necesario consolidarlo como protocolo y cumplir con el 100%.



Finalmente, se recomienda incorporar en futuros estudios licitados por la Unidad de Mediación, una encuesta auto aplicada a los distintos Centros de Mediación licitados, con la finalidad de levantar información relevante para mejorar los procesos de atención en el sistema de mediación familiar.

acn