



“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, 07 de diciembre de 2021

ÍNDICE

1.	Resumen Ejecutivo	4
2.	Introducción	5
3.	Antecedentes	6
4.	Objetivos del estudio	8
4.1	Objetivo General	8
4.2	Objetivos Específicos	8
5.	Metodología	9
5.1	Tipo de Estudio	9
5.2	Técnicas a implementar	10
5.3	Cobertura	10
5.4	Diseño Cuantitativo	10
5.5	Factor de Expansión	12
5.6	Validación del Instrumento.....	12
5.7	Diseño Cualitativo	12
6.	Trabajo de Campo	14
6.1	Equipo en terreno.....	15
6.2	Respaldo de aplicación telefónica instrumento Mediación Familiar	15
7.	Encuesta a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia.....	15
7.1.	Trabajo de Campo	15
7.2.	Respaldo de la aplicación de encuestas a través de medio digital respecto de los Usuarios Juzgados..	17
7.3.	Cálculo del ISNT.....	17
8.	Presentación de Resultados	18
9.	Principales Resultados	19
9.1	Caracterización de los/as Usuarios/as.....	19
9.1.1.	Síntesis de caracterización usuaria según tipo de zona de licitación	24
9.2	Satisfacción General	25
9.3	Indicador de Difusión.....	32
9.3.1	Medio de Información	33
9.3.2	Conocimiento previo al proceso de Mediación.....	34
9.3.3	Análisis del Indicador.....	35
9.4	Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar	38
9.5	Infraestructura.....	42
9.6	Asistente administrativo/a.....	46
9.7	Proceso de Mediación Familiar	48
9.7.1	Información entregada por mediador/a	48
9.7.2	Tiempos del proceso de mediación.....	52
9.7.3	Principios de la mediación familiar	54
9.7.4	Mediador/a.....	58
9.8	Término del proceso de Mediación.....	66
9.8.1	Percepción de discriminación.....	66
9.8.2	Satisfacción Usuaria: Acuerdo Total o Parcial	67
9.9	Recomendación y fidelidad con el proceso de mediación familiar.....	72
9.10	Satisfacción Final	77
9.11	Análisis de género	81
10.	Resultados Cualitativos.....	84
10.1	Experiencia positiva	85
10.2	Experiencia negativa.....	86
11.	Talleres Evaluativos.....	88
12.	ISNT, ISNN, ISNC y NPC	91
12.4	Índice de Satisfacción Neta – Tribunales con competencia en Asuntos de Familia	91
12.5	Índice de Satisfacción Neta Nacional – ISNN	92
12.6	Índice de Satisfacción Neta por Contratado – ISNC	93
12.6.1	Zona 1	94
12.6.2	Zona 2	94
12.6.3	Zona 3	95
12.6.4	Zona 4	96

12.6.5Zona 5	97
12.6.6Zona 6	98
12.7 Nota Promedio por Contratado – NPC	99
12.7.1Zona 1	102
12.7.2Zona 2	102
12.7.3Zona 3	103
12.7.4Zona 4	106
12.7.5Zona 5	107
12.7.6Zona 6	108
13. Resultados Evaluación de Tribunales de Familia	111
14. Conclusiones y Recomendaciones	117
14.1 Conclusiones del Estudio.....	118
14.2 Recomendaciones al proceso de mediación.....	121



1. Resumen Ejecutivo

El presente informe, presenta los principales resultados del estudio de Satisfacción Usuaría con el Sistema Nacional de Mediación Familiar 2021, 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 y los principales resultados tanto del instrumento a usuarios/as, como al de personas pertenecientes a Tribunales con competencia en Asuntos de Familia.

- **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 (4.398), 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, destacando en cada apartado, y de ser posible, los principales hallazgos levantados en las instancias de levantamiento de información.
- **Satisfacción Tribunales:** Se incorporan los principales resultados de satisfacción del cálculo del indicador ISNT por Tribunal y a nivel total de los casos levantados.

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 4.398 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 de relación directa y regular y 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	2020 ¹
N° de Ingresos	177.682	195.034	212.244	223.317	233.010	242.905	241.011	246.079	248.358	247.035	162.765

¹ El número de ingresos en el año 2020 tuvo una considerable baja, explicado por las cuarentenas decretadas por la Autoridad y restricciones de movilidad, así como por el resguardo de los/as usuarios/as dada la contingencia sanitaria

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹
% de Variación Acumulada	0%	9,77%	19,45%	25,58%	31,14%	36,71%	35,64%	38,49%	39,78%	39,03%	-8,40%

acn

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 telefónica de satisfacción. Adicionalmente, se deberá realizar una encuesta piloto a los 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. 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. Por su parte, el estudio de Satisfacción de personas pertenecientes a Tribunales con competencia en Asuntos de Familia, se llevó a cabo a través de entrevistas auto aplicadas. 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
Mesa de trabajo 1	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
Pretest	100 encuestas de testeo para la encuesta de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.
Trabajo de Campo a nivel nacional	Aplicación de 4.398 encuestas a nivel nacional para el sistema de mediación familiar
Infografías	Infografía de los principales Resultados por Contrato
Talleres evaluativos equipos regional	3 talleres con Centros con alto ISNC ² .
Triangulación de Información – Conclusiones y Recomendaciones.	Metodología de resultados y mejoras enfocados al proceso de atención y gestión de causas del proceso de mediación familiar.

5.1 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

² Se coordinó un cuarto y quinto taller, sin embargo, el Centro tuvo problemas de agendamiento con unas causas pendientes y otro presentó problemas de conexión a internet, por lo que no pudieron participar en el plazo establecido.

y relacionar variables para medir el nivel de satisfacción tanto con el proceso de mediación, como con la gestión de causas.

5.2 Técnicas a implementar

El estudio implementó técnicas de recolección de información cuantitativas como lo son las encuestas con preguntas cerradas y abiertas, tanto para el estudio de satisfacción usuaria con el proceso de mediación familiar, como para el estudio de tribunales con competencia en asuntos de familia.

5.3 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 160 contratados³, distribuidos en las siguientes zonas:

Tabla 2. Contratos por Zona de Licitación

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

5.4 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

³ Uno de los contratos no presentó causas en el periodo evaluado, por lo que se evalúan 160 contratados.

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 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 3. 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
1	191	+3,0%	90	90
2	1.349	+3,0%	415	419
3	12.773	+3,0%	930	937
4	10.652	+3,0%	889	892
5	40.187	+3,0%	1.016	1.022
6	56.969	+3,0%	1.028	1.038
TOTAL	122.121	+1,5%	4.368	4.398

5.5 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.

5.6 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 la validación y testeo por parte de la contraparte técnica del estudio. Así, ambos instrumentos fueron revisados tanto por el equipo de investigación y la contraparte técnica del estudio.

5.7 Diseño Cualitativo

Si bien, el presente estudio consideró la aplicación de dos encuestas, con un enfoque prominentemente cuantitativo, se consideró, además, la incorporación de algunas técnicas de investigación cualitativa que permitieron enriquecer el análisis y distintas actividades consideradas en la planificación del estudio.

Una de las técnicas implementadas en esta etapa del estudio, tiene relación **con entrevistas en profundidad auto aplicadas** a mediadores/as que permitirán retroalimentar el análisis cuantitativo de ambos instrumentos. Dicho esto, se realizaron 7 entrevistas a mediadores/as, para el estudio de satisfacción con el proceso de mediación familiar, y otras instancias con sujetos involucrados en los Tribunales con Competencia en Familia, en donde se desagrega en una entrevista a una juez de Familiar y 2 entrevistas a otros funcionarios involucrados en el proceso de mediación, logrando un total de tres entrevistas⁴.

Otra técnica implementada en el diseño cualitativo del presente estudio tuvo relación con **grupos focales**. En este sentido se aplicó un total de 4 focus group, los cuales permitieron retroalimentar los resultados cuantitativos y a la vez sistematizar y contribuir en el establecimiento de rutas de mejora para con los Centros de Mediación y los distintos

⁴ Se intentó contactar con algunos Tribunales de Familia para poder concertar un mayor número de entrevistas auto aplicadas. Se envió un correo invitando a participar estableciendo plazos y dando cuenta de la voluntariedad del proceso. Aun así, no recibimos respuesta por parte de los tribunales.

aspectos involucrados durante las sesiones, a saber, infraestructura, asistente administrativo, mediadores/as, medios de difusión, entre otros.

Finalmente, se llevaron a cabo **3 talleres participativos** a través de aplicaciones de contacto remoto, las cuales consistieron en la presentación de los principales resultados cuantitativos del estudio, pudiendo establecer lineamientos de acción a partir de la percepción del equipo operativo de los centros, a saber, mediadores y asistentes administrativos.

Si bien en un comienzo se establecieron cuatro talleres, se contactó y agendó con otros centros, quienes finalmente no pudieron participar por gestionar unas causas que tenían pendientes y/o por problemas de conexión a internet.

6. Trabajo de Campo

El trabajo de campo se inició el **5 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 **27 de octubre**, y la muestra se redistribuyó de la siguiente manera.

Tabla 4 Modelo de Reporte de Campo/ Muestra lograda por Zona de Licitación⁵

Tipo de Zona de Licitación	Universo de Estudio	Error muestral propuesto asociado a usuario	Muestra propuesta	Muestra alcanzada
1	191	+3,0%	90	90
2	1.349	+3,0%	415	419
3	12.773	+3,0%	930	937
4	10.652	+3,0%	889	892
5	40.187	+3,0%	1.016	1.022
6	56.969	+3,0%	1.028	1.038
TOTAL	122.121	+1,5%	4.368	4.398

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 contrato⁶.

⁵ 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.

⁶ Los contratos 95, 102 y 104, todos de la zona 1, fueron los únicos que no cumplieron con dicho criterio debido al bajo universo con el que se contaba en la medición 2021.

Tabla 5 Resumen Incidencias Aplicación Canal Telefónico

Estado	%	Número de Llamadas
No contesta	57,2%	9.092
Comunica / Ocupado	3,6%	568
Averiado	0,1%	23
Entrevista Rechazada	7,7%	1.230
Entrevista Aplazada	0,8%	128
Entrevista Correcta	27,7%	4.398
Contestador	2,9%	457
Total	100%	15.896

De este modo, se puede observar que se realizaron un total de 15.896 llamados durante el proceso de aplicación del canal telefónico del presente estudio. Del total de llamados realizados, es posible desprender que un 57,2% de ellos corresponden a llamados donde no fue posible establecer contacto, un 7,7% a entrevistas rechazadas (usuario no quiso participar del proceso) un 1,9% con contestador y **un 28% 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.

6.1 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 2 supervisores.

6.2 Respaldo de aplicación telefónica instrumento Mediación Familiar

Adicional a la entrega de este informe se hace entrega en formato físico (pendrive) los audios para la totalidad de encuestas aplicadas telefónicamente, correspondientes a 4.398 registros. Se entregan disponibles para descarga.

7. Encuesta a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia

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

7.1. Trabajo de Campo

El trabajo de campo estuvo a cargo de la contraparte técnica del estudio. Al tratarse de una encuesta auto aplicada, fue la Subsecretaría de Justicia la encargada de hacer envíos con la invitación a contestar el instrumento, logrando alcanzar un total de 100 encuestas realizadas.

Se presenta a continuación el listado de tribunales y el n alcanzado para cada uno.

Juzgado	N alcanzado
JUZGADO DE FAMILIA DE CALAMA	1
JUZGADO DE FAMILIA DE LA LIGUA	1
JUZGADO DE FAMILIA DE LIMACHE	1
JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ANDES	1
JUZGADO DE FAMILIA DE QUILLOTA	1
JUZGADO DE FAMILIA DE QUILPUÉ	2
JUZGADO DE FAMILIA DE SAN FELIPE	3
JUZGADO DE FAMILIA DE VALPARAÍSO	3
JUZGADO DE FAMILIA DE VILLA ALEMANA	1
JUZGADO DE FAMILIA DE VIÑA DEL MAR	2
JUZGADO DE LETRAS DE QUINTERO	2
JUZGADO DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	2
JUZGADO DE FAMILIA DE CORONEL	2
JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ÁNGELES	1
JUZGADO DE FAMILIA DE YUMBEL	1
JUZGADO DE LETRAS DE ARAUCO	6
JUZGADO DE LETRAS DE CABRERO	1
JUZGADO DE LETRAS DE CAÑETE	3
JUZGADO DE LETRAS DE CURANILAHUE	1
JUZGADO DE LETRAS DE FLORIDA	3
JUZGADO DE LETRAS DE LAJA	5
JUZGADO DE LETRAS DE LEBU	1
JUZGADO DE LETRAS DE MULCHÉN	1
JUZGADO DE LETRAS DE SANTA BÁRBARA	1
JUZGADO DE LETRAS DE SANTA JUANA	6
JUZGADO DE FAMILIA DE TEMUCO	9
JUZGADO DE LETRAS DE LAUTARO	1
JUZGADO DE LETRAS DE PUCÓN	1
JUZGADO DE LETRAS DE VILLARRICA	1
JUZGADO DE LETRAS DE LA UNIÓN	1
JUZGADO DE LETRAS DE PAILLACO	1
JUZGADO DE FAMILIA DE OSORNO	1
JUZGADO DE FAMILIA DE PUERTO MONTT	3
JUZGADO DE FAMILIA DE PUERTO VARAS	1
JUZGADO DE LETRAS DE CHAITÉN	1
JUZGADO DE LETRAS DE RÍO NEGRO	1
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO	3
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO1	3
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO2	2
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO3	1
1º Y 2º JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL	4
1º Y 2º JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL1	6
JUZGADO DE FAMILIA DE BUIN	1
JUZGADO DE FAMILIA DE COLINA	1
JUZGADO DE FAMILIA DE MELIPILLA	1
JUZGADO DE FAMILIA DE PUENTE ALTO	5
Total	100

7.2. Respaldo de la aplicación de encuestas a través de medio digital respecto de los Usuarios Juzgados.

Al tratarse de un estudio auto aplicado, la contraparte técnica del estudio prestó apoyo para hacer envío de las invitaciones por correo electrónico a los distintos usuarios relacionados a los Tribunales con competencia en Asuntos de Familia. Por ende, ACNexo no cuenta con el respaldo del envío de dichas invitaciones, sin embargo, el link de acceso al instrumento es el siguiente:

https://www.sphinxonline.com/surveyserver/s/sergio_s/Tribunales2021/cuestionario.htm

Sumado a lo anterior, ACNexo considera el envío de la Base de Datos con todas las respuestas alcanzadas que dan cuenta del trabajo realizado en este estudio.

7.3. 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.

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 6 Variables a considerar en el cálculo del ISNT

Dimensión	Variable
Satisfacción Final	Con el sistema de Mediación Familiar en general

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

Dónde:

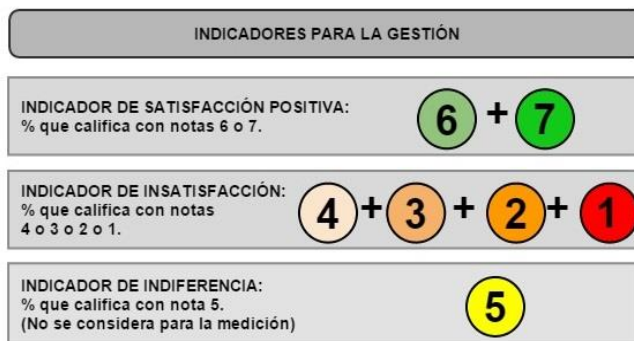
%X: Porcentaje de usuarios/as de Juzgados de Familia que califican como buena la calidad de atención prestada por el Servicio Nacional de Mediación.

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

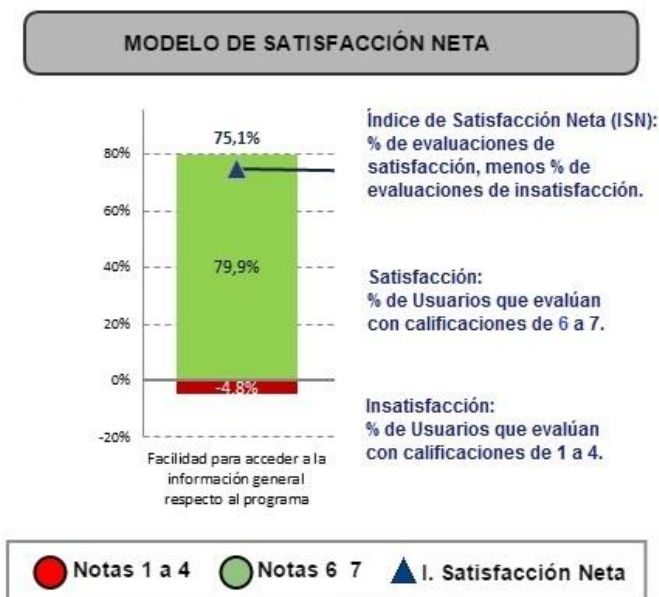
8. Presentación de Resultados

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 4.398, 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.

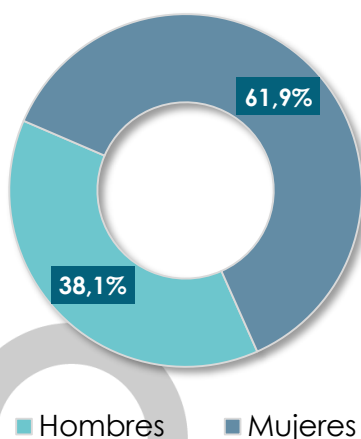
Otros apartados considerados tienen relación con la contingencia social y sanitaria y con los medios de información, donde se calcula el indicador de difusión que corresponde a las y los usuarios informados a través de acciones del sistema nacional de mediación, en función del total de usuarios/as. Finalmente, 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 sexo, 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

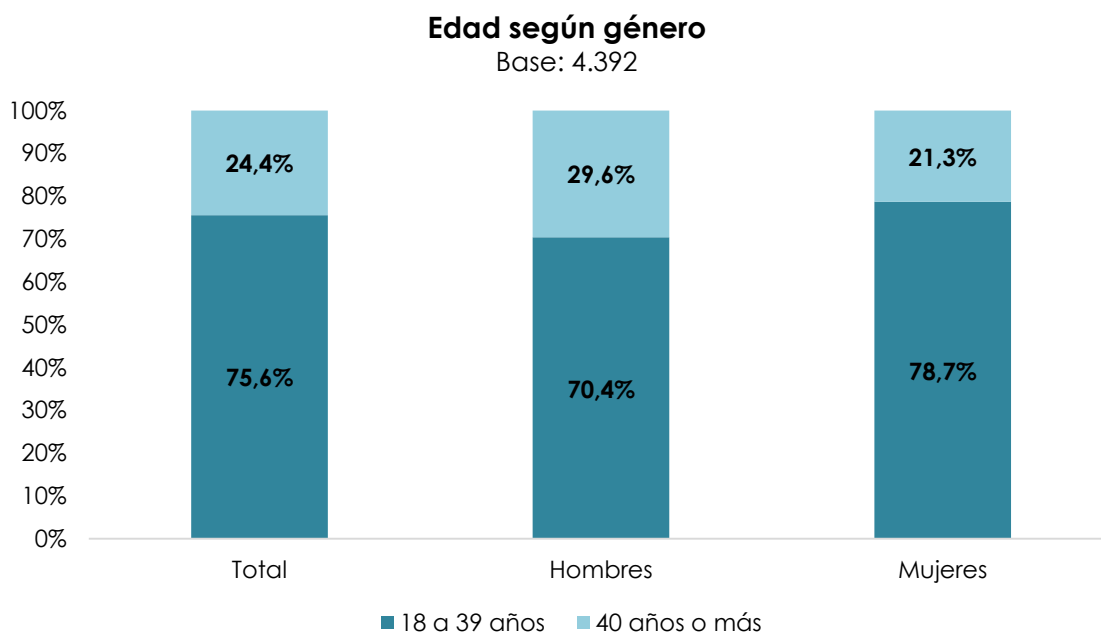
Sexo del/a
entrevistado/a
Base: 4.398



En primer lugar, respecto al sexo de las y los encuestados, se observa un 61,9% de mujeres y un 38,1% de hombres.

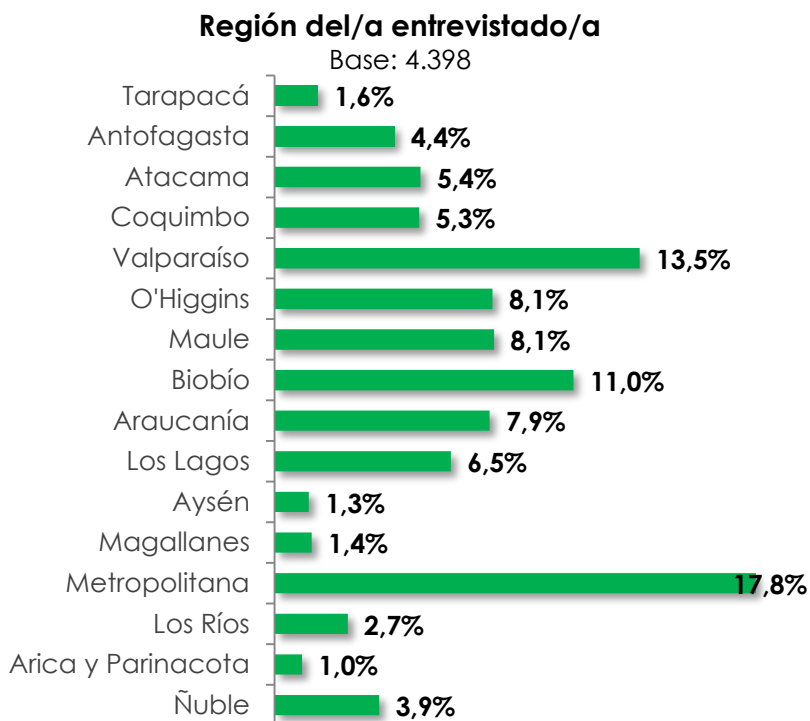
Ahora bien, al desagregar el sexo según el tramo etario, se observa la siguiente distribución.

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



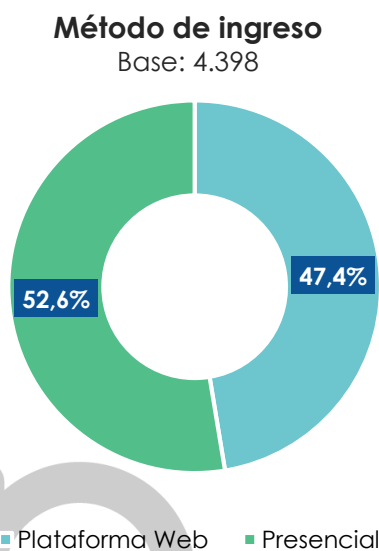
En segundo término, la edad de las y los usuarios del proceso de mediación es principalmente de 18 a 39 años de edad, con un 75,6%, mientras que un 24,4% tienen 40 o más años. Ahora bien, al observar estos datos desagregados por género, se observa que las mujeres presentan una mayor proporción en el rango de edad de 18 a 39 años, con un 78,7%, en comparación al 70,4% de hombres que se encuentran en el mismo rango etario.

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 17,8%, 13,5% y 11,0%, respectivamente. Por otro lado, las regiones con menor proporción fueron Magallanes y Arica, que alcanzaron el 1% del total de la muestra alcanzada.

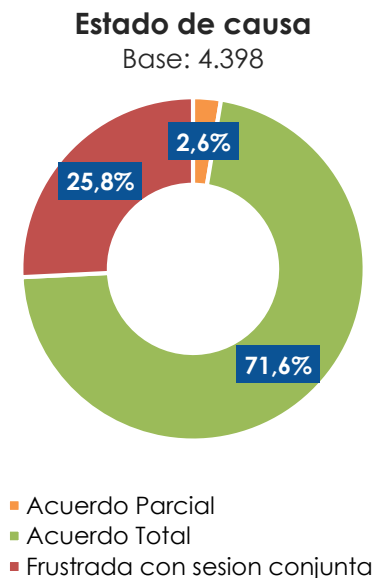
Gráfico 4. Método de ingreso al proceso de mediación



Respecto al método de ingreso en el proceso de mediación, se observa que aproximadamente la mitad de encuestados/as ingresó al proceso de mediación de

manera presencial, con un 52,6%, por otro lado, el restante 47,4% lo hizo a través de la plataforma web. Este aumento importante se debe al contexto sanitario por el que atraviesa el país.

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 7. Factores de Expansión

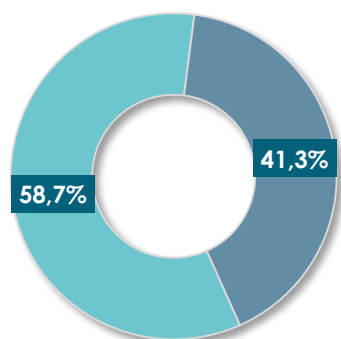
Estado de Causa	Código	Factor
Acuerdo parcial	1	0,9072927150
Acuerdo Total	2	1,0432071390
Frustrada con sesión conjunta	3	0,9052168310

Ahora bien, el estado de causa se distribuye de igual manera tanto en la muestra como en el universo, donde se identifica un 71,6% de acuerdo total; un 25,8% de mediación frustrada con sesión conjunta y un 2,6% de acuerdo parcial.

Gráfico 6. Tipo de parte

Tipo de Parte

Base:4.398



■ Solicitante ■ Solicitado

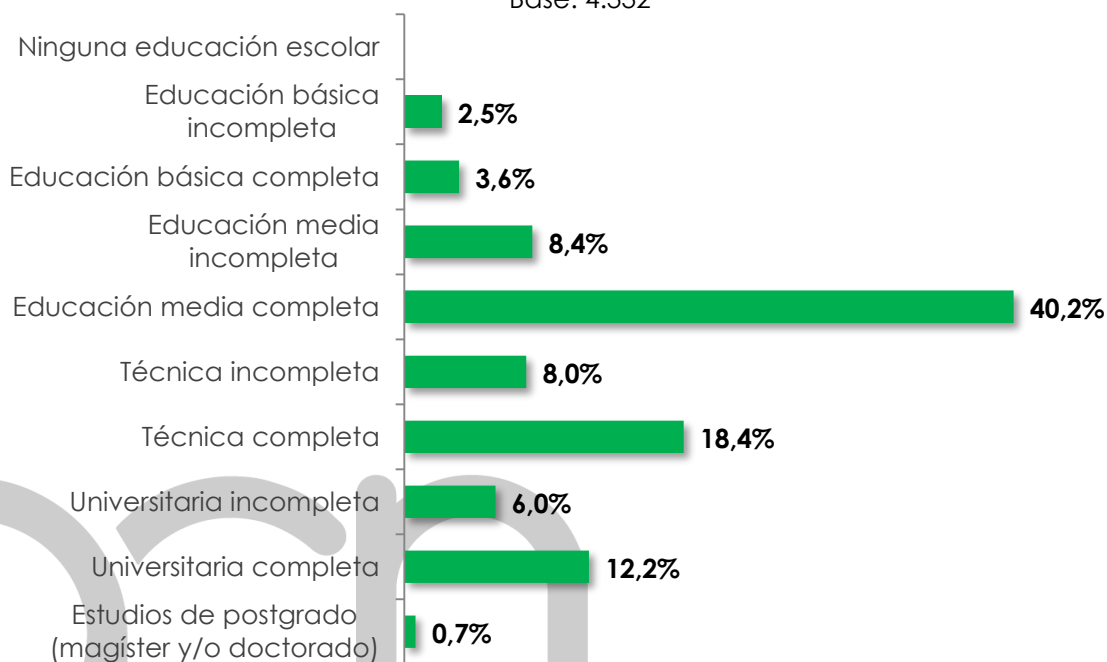
Tipo de Parte	Hombre	Mujer
Solicitante	49,2%	64,5%
Solicitado	50,8%	35,5%

Un 58,7% de la población encuestada corresponde a usuarios/as solicitantes de la mediación, mientras que un 41,3% corresponde a usuarios/as solicitados/as. Ahora bien, al ver este aspecto desagregado por sexo, se observa una diferencia significativa, ya que un 49,2% de los usuarios encuestados es solicitante, en comparación a un 64,5% de usuarias. Esto quiere decir que las mujeres son significativamente más solicitantes del proceso de mediación que los hombres.

Gráfico 7. Nivel educacional

Nivel educacional del/a entrevistado/a

Base: 4.332



Por su parte, el nivel educacional se concentra principalmente en la educación media completa, con un 40,2% 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 85,5% cuenta con educación media cursada.

Cabe mencionar que la educación superior, tanto técnica como universitaria, alcanzó porcentajes importantes, con un 18,4% y 12,2%, respectivamente, y que no se registraron personas que no cuenten con ningún tipo de educación escolar.

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 8. Caracterización usuaria según tipo de zona de licitación

Variable / Categoría		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Género	Masculino	30,6%	29,5%	40,9%	38,8%	40,0%	37,4%
	Femenino	69,4%	70,5%	59,1%	61,2%	60,0%	62,6%
	Base	90	419	937	892	1022	1038
Método de Ingreso	Plataforma Web	14,2%	22,3%	35,6%	38,8%	60,8%	65,4%
	Presencial	85,8%	77,7%	64,4%	61,2%	39,2%	34,6%
	Base	90	419	937	892	1022	1038
Estado de causa	Acuerdo Parcial	9,0%	3,4%	2,2%	1,1%	2,4%	3,6%
	Acuerdo Total	79,1%	75,5%	72,7%	69,1%	69,7%	72,4%
	Frustrada con sesión conjunta	11,9%	21,1%	25,1%	29,7%	27,9%	24,0%
	Base	90	419	937	892	1022	1038
Tipo de parte	Solicitante	66,5%	64,9%	55,8%	57,9%	60,0%	57,6%
	Solicitado	33,5%	35,1%	44,2%	42,1%	40,0%	42,4%
	Base	90	419	937	892	1022	1038
Rango de Edad	18 a 39 años	79,1%	70,1%	75,1%	75,5%	76,3%	77,3%
	40 años o más	20,9%	29,9%	24,9%	24,5%	23,7%	22,7%
	Base	90	419	936	892	1021	1034

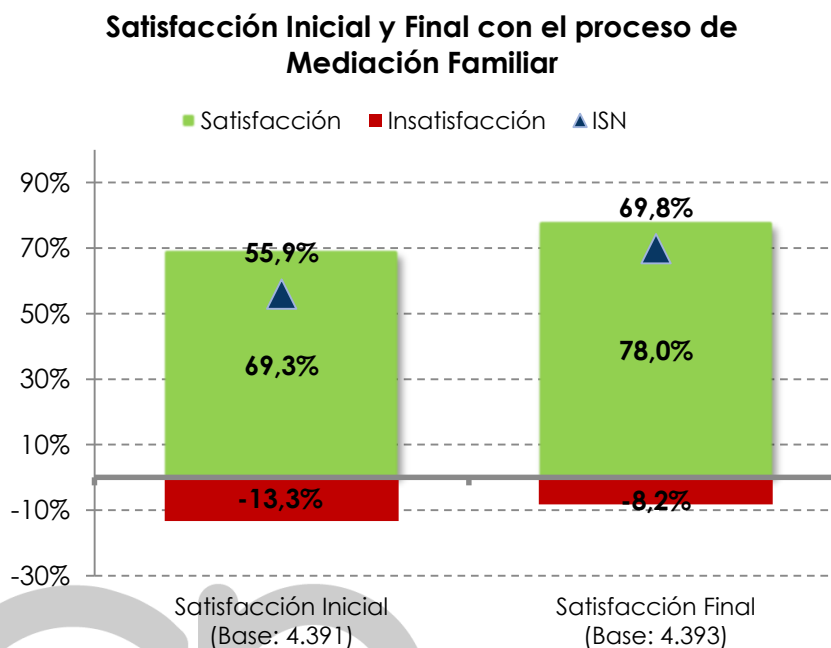
9.2 Satisfacción General

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 69,3% (notas 6 y 7), y un 13,3% 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 55,9% 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 importante.

La satisfacción final, por su parte, presenta un nivel de satisfacción de 78,0% y uno de insatisfacción de 8,2%, por lo que el índice de satisfacción neta observado en 2021 corresponde a un 69,8%, manteniendo lo levantado el año anterior donde dicho indicador corresponde a 70,2%.

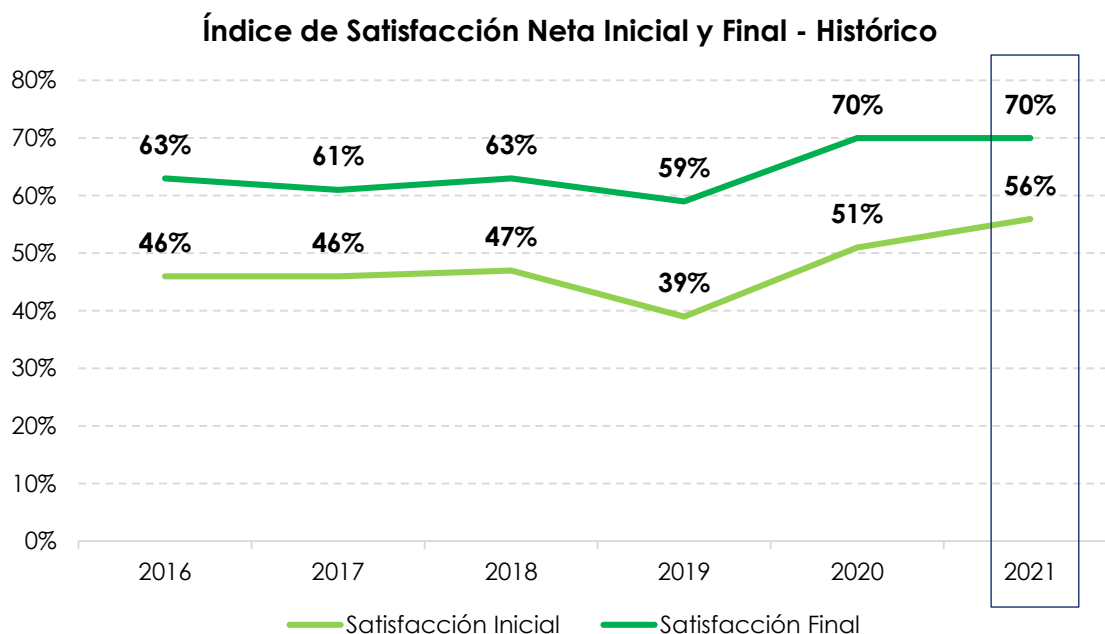
Gráfico 8. Satisfacción general con el Proceso de Mediación Familiar⁷



⁷ 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.

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. Ahora bien, este año se mantuvo dicho indicador, con un 70% de satisfacción final, mientras que en la satisfacción inicial se registró el porcentaje más alto de los últimos años, con un 56% de satisfacción neta.

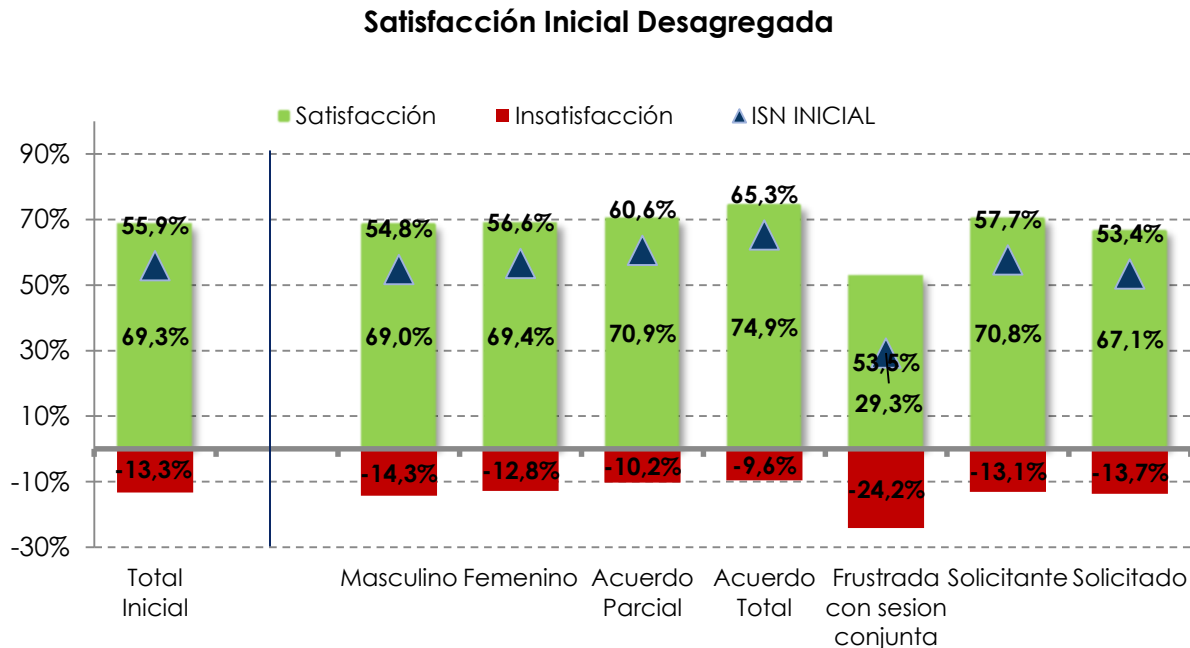
Gráfico 9. Satisfacción Neta - Histórico



Al desagregar la satisfacción inicial, según sexo; resultado del proceso y tipo de parte, se observan diferencias significativas. Ahora bien, en cuanto al género del/a encuestado/a, no se observaron mayores diferencias entre usuarios y usuarias, distinto a lo que ocurría en mediciones anteriores. Del mismo modo, el tipo de parte no presenta mayores diferencias, con un ISN de 57,7% en solicitantes y un 53,4% en solicitados.

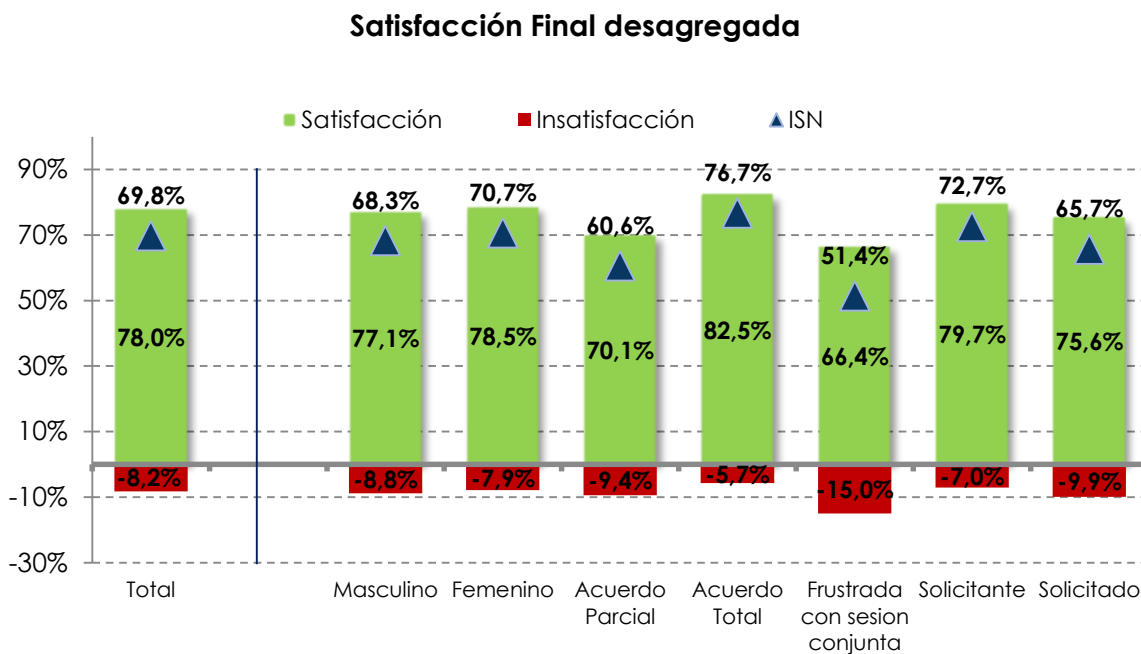
Ahora bien, como era de esperarse, el estado de causa evidencia que quienes llegan a un acuerdo total en la mediación familiar alcanzan un alto nivel de satisfacción, con un ISN inicial de 65,3%, por el contrario, quienes ven frustrada su mediación alcanzan un ISN de 29,3%.

Gráfico 10. Satisfacción Inicial desagregada por sexo, resultado y tipo de parte



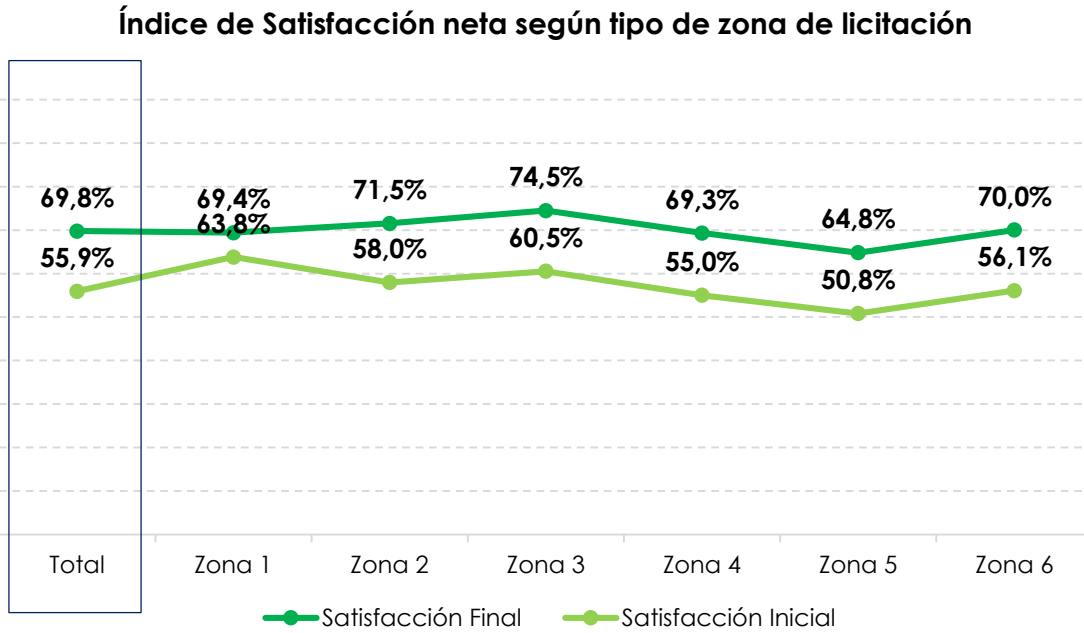
Al hacer el mismo análisis desagregado con el nivel de satisfacción final de las y los usuarios del proceso de mediación familiar, se observa, tal y como se dio cuenta al comienzo de este apartado, un aumento en los ISN y porcentajes de notas 6 y 7. De hecho, el nivel de satisfacción final es, junto al ISN alcanzado en 2020, el más alto en los últimos 6 años de medición. En base a esto, el aumento del nivel de satisfacción, respecto de la satisfacción inicial es transversal. Por ejemplo, tanto hombres como mujeres, aumentaron su nivel de satisfacción neta en aproximadamente 13 puntos porcentuales. 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 11. Satisfacción Final desagregada por sexo, resultado y tipo de parte



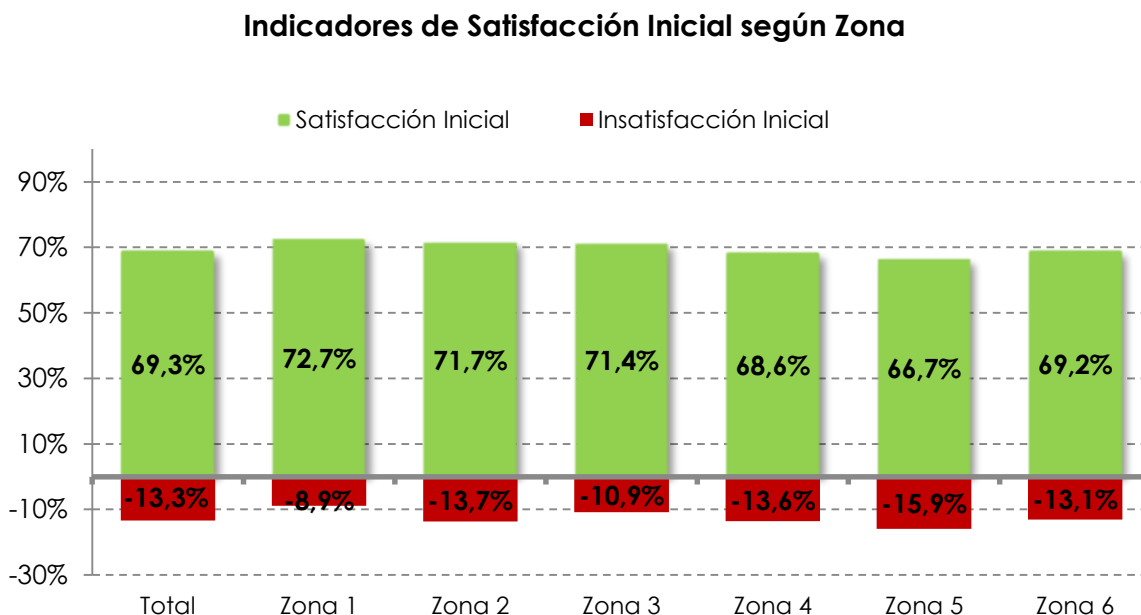
Al observar los resultados de satisfacción según tipo de zona de licitación, se observa que los mayores índices de satisfacción neta final los presentan las zonas 2, 3 y 6, con un ISN de 71,5%, 74,5% y 70,0%, respectivamente, siendo las únicas zonas licitadas que superaron el 70% en su indicador neto final. Por su parte, en la satisfacción inicial, la zona 1, con un ISN de 63,8% fue la que presentó el indicador más alto, seguido de la zona 3 con un 60,5%, ambas zonas de licitadas fueron las únicas en superar el 60% de satisfacción neta inicial.

Gráfico 12. Satisfacción Neta según tipo de zona



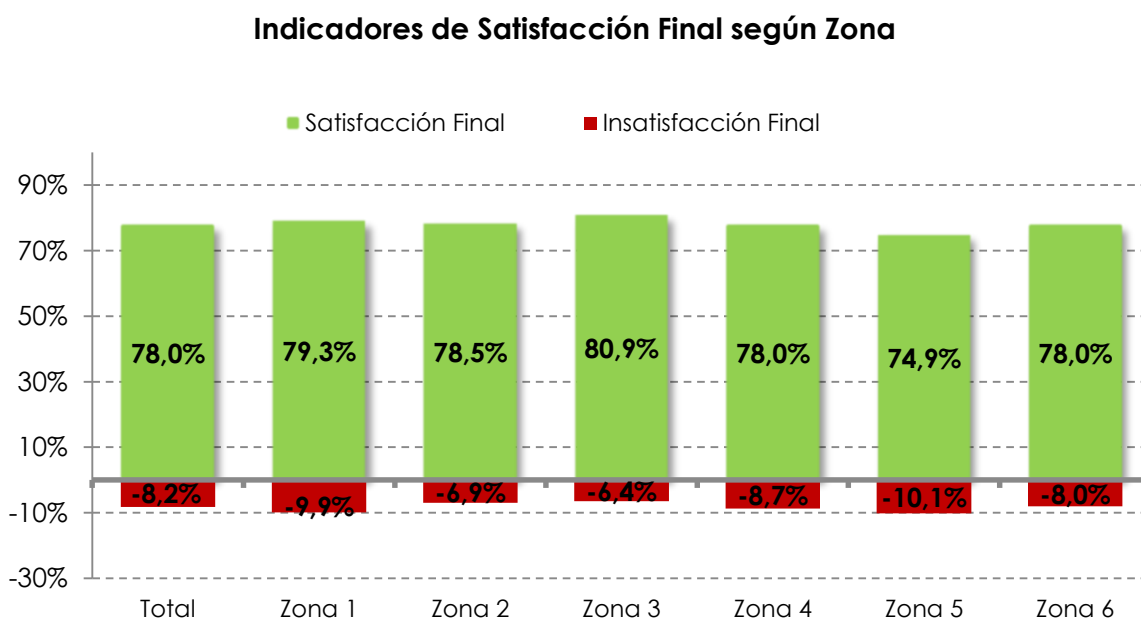
El nivel de satisfacción e insatisfacción, es decir, el porcentaje de notas 6 y 7; y de 1 a 4, respectivamente, permite identificar con mayor claridad las diferencias en la evaluación entre la medición inicial y final según zona de licitación. En base a esto, y como se presente en el gráfico a continuación, los mayores índices de insatisfacción se observan en la zona 5, con un 15,9%. De igual forma, otras zonas con un porcentaje de insatisfacción importante fueron las zonas 1, 4 y 6, con aproximadamente un 13% de insatisfacción.

Gráfico 13. Indicadores de satisfacción inicial según tipo de zona de licitación



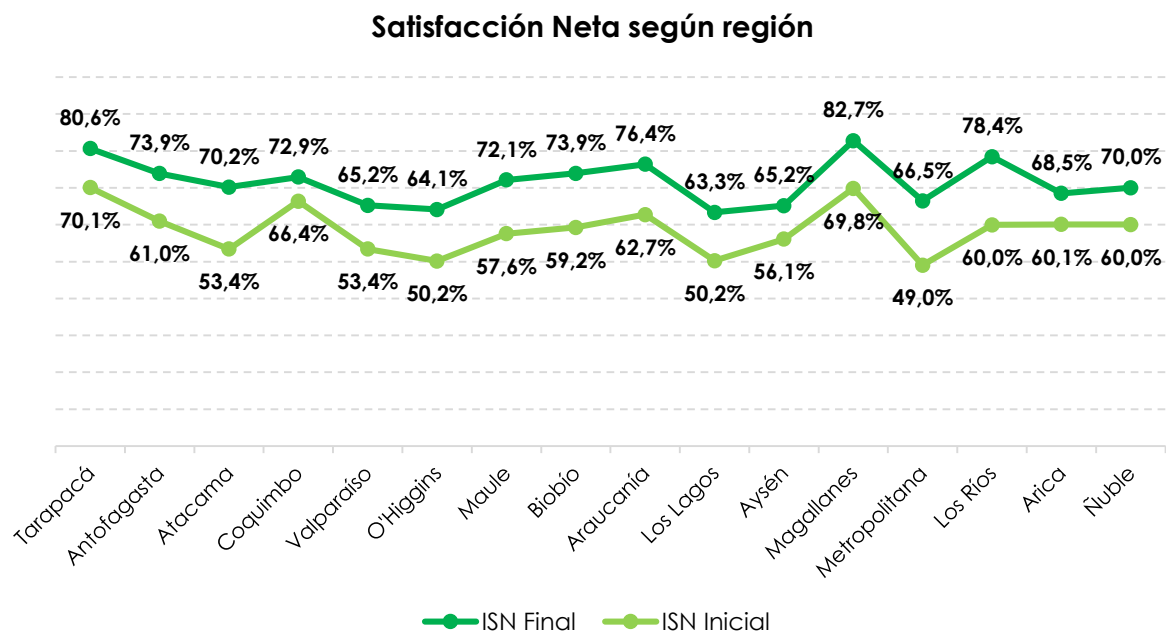
Por su parte, la satisfacción final presenta una tendencia similar, con el nivel de insatisfacción más alto en la zona 5, con un 10,1%. Por su parte, la zona 3 es donde se observa el índice de satisfacción, o de notas 6 y 7, más alto, registrando un 80,9% y siendo la única zona de licitación que supera el 80% de usuarios/as satisfechos/as. Al mismo tiempo, la zona 3 fue la zona con el indicador de insatisfacción más bajo, con un 6,4%.

Gráfico 14. 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 80,6% y 82,7%, respectivamente. Por otro lado, los menos índices de satisfacción neta final los presentaron Los Lagos, con un 63,3% y O'Higgins, con un 64,1%, ambas fueron las únicas regiones que registraron índices netos finales inferiores a 65%. De igual forma, la buena evaluación es transversal a la región.

Gráfico 15. Satisfacción Neta según Región del/a entrevistado/a



9.3 Indicador de Difusión

Desde 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 9. 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
Seremi de Justicia (Secretarías Regional Ministerial)	Sí
Redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros)	No
Diario, Radio, televisión	Sí
Corporación de Asistencia Judicial	No
Municipalidad, Junta de vecino	No
Página web del Sistema de Mediación Familiar	Sí
Redes sociales del Centro de Mediación o Fan Page de Mediación Familiar (Facebook)	Sí
Fui solicitado o citado al centro	Sí
Otro. Especifique.	Revisar verbatim

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.

El resultado del cálculo de este indicador da cuenta de un **33,5%** de la población encuestada que declara haberse informado del proceso de mediación a través de canales o medios establecidos por la Unidad de Mediación Familiar.

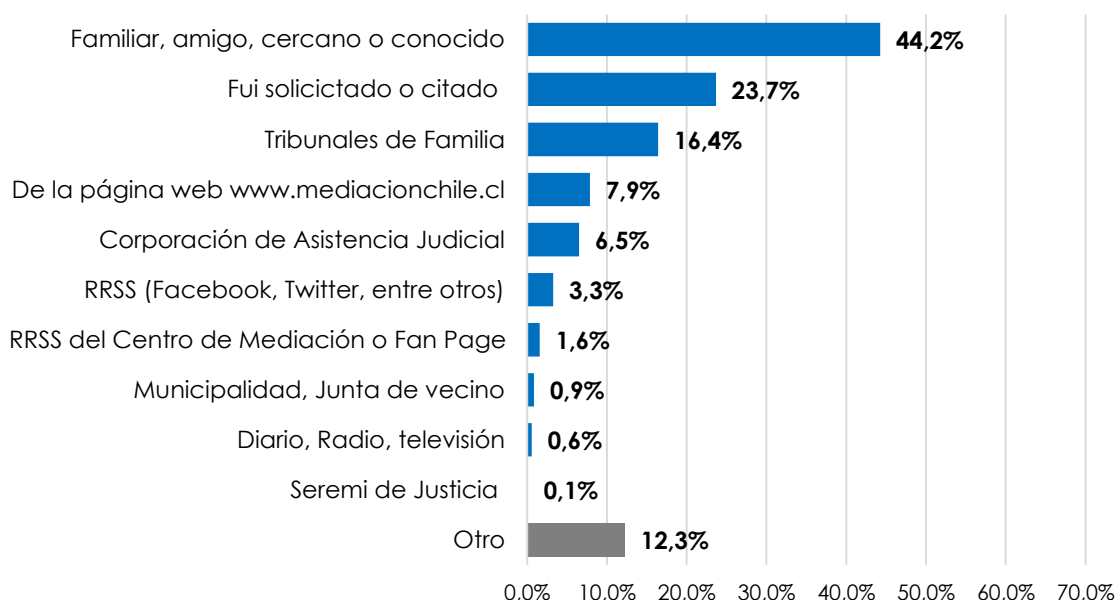
9.3.1 Medio de Información

Tal y como se indicó al comienzo del apartado, el medio de información es un aspecto que se incorporó desde 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 16. 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: 4.374



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 44,2% de usuarios/as declaró haberse informado mediante este medio respecto al proceso de mediación familiar.

En las instancias cualitativas, también fue posible dar cuenta de este fenómeno, por ejemplo, en unos de los grupos focales una usuaria afirmó:

“yo me enteré porque tengo primas que están en la misma situación mía, entonces me dijeron que la mejor opción era la mediación para ver el tema de las visitas y la pensión quedara bien” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

“yo me enteré a través de unos amigos que también tuvieron que hacer lo mismo, me dijeron cómo tenía que comenzar porque quería comenzar altiro por ir a Fiscalía y creo que

primero había que empezar por ahí, por mediación “(Usuario de Mediación Familiar, Focus Group).

“me enteré por medio de mi hermana, ella ya había pasado por un proceso de mediación” (Usuario de Mediación Familiar, Focus Group).

Ahora bien, se observa un 12,3% 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.

Los Tribunales con competencia en asuntos de Familia fueron el tercer medio con el mayor porcentaje de respuestas, con un 16,4%. En este sentido, este medio fue uno de los más mencionados en las instancias cualitativas, dando cuenta que las y los usuarios, al acercarse a los tribunales, reciben el primer acercamiento al proceso de información, generalmente a través de afiches o infografías con la información de los distintos Centros de su jurisdicción correspondiente.

“(...) hay flyers, hay informativos que uno saca... están en el mismo Centro y en los juzgados de familia” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

9.3.2 Conocimiento previo al proceso de Mediación

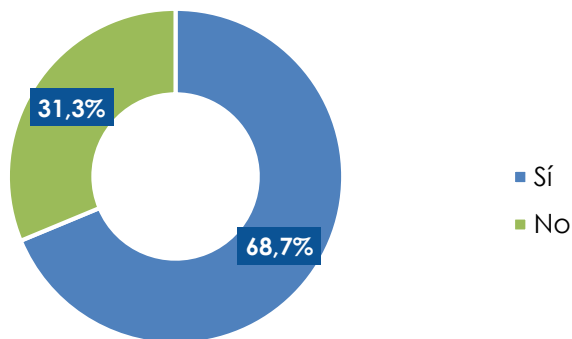
En este apartado, se intenta dar cuenta de algunos puntos relacionados a la experiencia de las y los usuarios previo al ingreso del proceso de mediación, como el conocimiento previo, el uso de plataformas digitales y la facilidad de uso de la misma. De esta forma, se dará cuenta de cómo es la experiencia 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 casi el 70% de la población encuestada ya conocía el proceso de mediación familiar previamente. Un 31,3% declaró no saber de qué se trata el proceso.

Gráfico 17. 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?

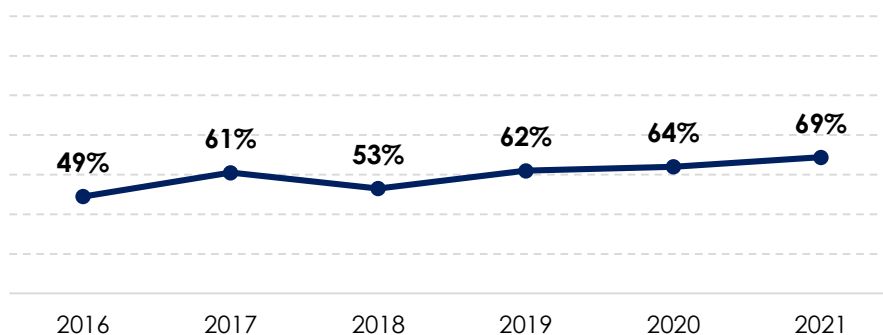
Base: 4.393



El año 2021 ha sido el año donde se alcanzó el mayor grado de conocimiento previo respecto del proceso de mediación familiar, con un 69%, aumentando cinco puntos porcentuales respecto del año 2020.

Gráfico 18. Conocimiento previo al proceso de mediación - Evolutivo

Conocimiento previo del proceso de mediación -
Evolutivo

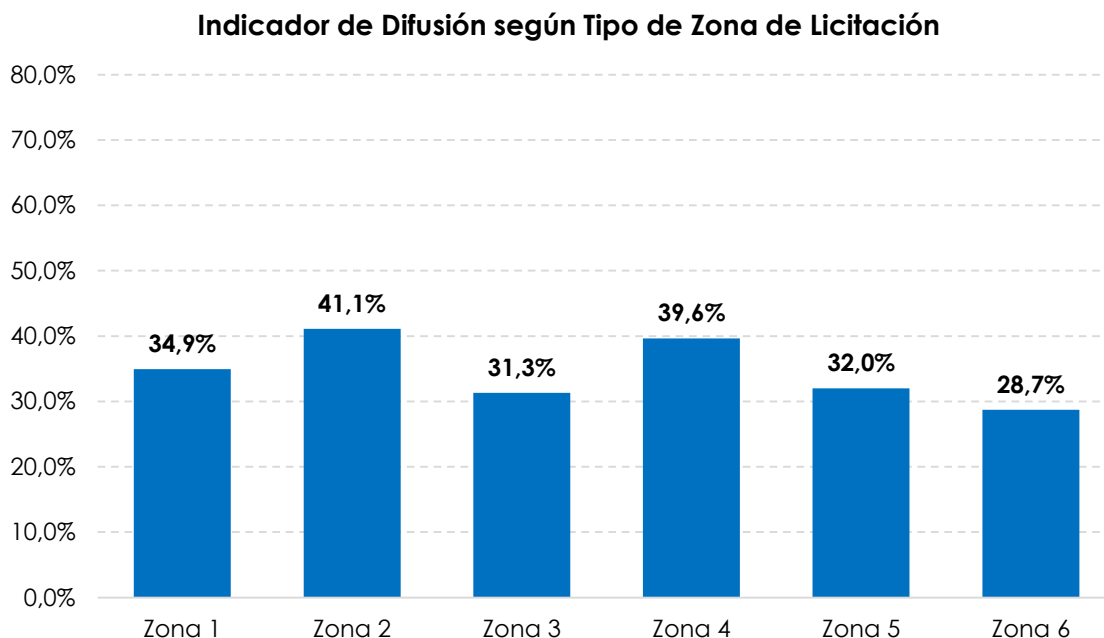


9.3.3 Análisis del Indicador

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 **33,5%**, aumentando aproximadamente 2 puntos porcentuales en comparación a la medición de 2020 (31,6%). Es decir, de quienes tenían conocimiento previo del proceso de mediación familiar, un 33,5% se entera por medidas de difusión de Mediación Familiar, mientras que el restante 66,5% lo hace por otros medios.

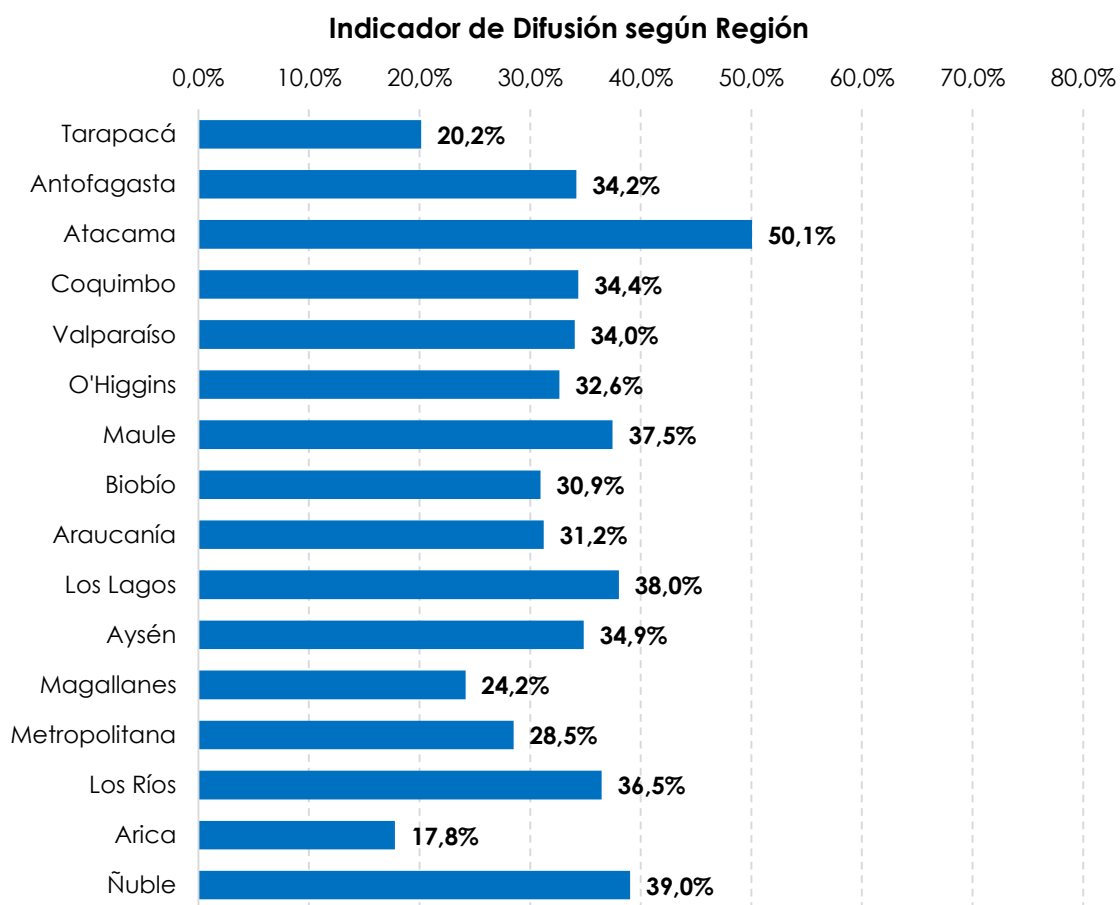
Ahora bien, al desagregar este indicador se observan leves diferencias en lo que respecta al tipo de zona de licitación. En base a esto, el indicador más alto lo registra la zona 2, con un 41,1%, mientras que el más bajo se observa en la zona 6, con un 28,7%.

Gráfico 19. Indicador de Difusión según Tipo de Zona de Licitación



Por su parte, a nivel regional, se observa que la región con el indicador más alto corresponde a Atacama, con un 50,1%, mientras que las regiones con el indicador de difusión más bajo fueron Arica y Tarapacá, con un 17,8% y 20,2%, respectivamente.

Gráfico 20. Indicador de Difusión según Región

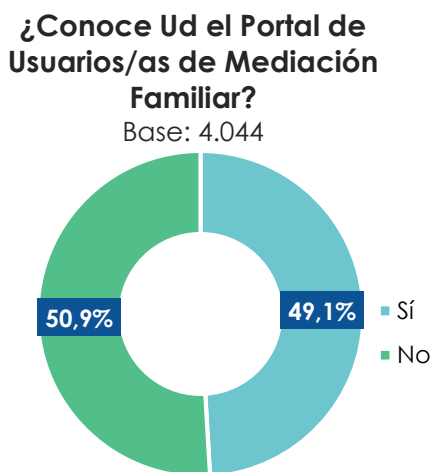


9.4 Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar

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 sistema⁸.

Una primera aproximación al portal de usuarios/as es el conocimiento que tienen las personas de esta herramienta, ante esta consulta, un prácticamente la mitad, con un 49,1% declara conocer el portal de usuarios/as de mediación.

Gráfico 21. Conocimiento 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. Ahora bien, la presente medición alcanzó el ISN más bajo, con un 49,0%, evidenciando una disminución significativa en comparación al año 2020, donde dicho indicador alcanzó un 70%.

⁸ Información disponible en: https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/Portal_Usuario/

Todavía existe un porcentaje importante de usuarios/as de mediación que presentan problemas a la hora de solicitar una hora o ingresar al proceso de mediación a través del canal digital establecido. En base a esto, una usuaria señala:

“yo nunca pude sacar la hora, era como super engorroso así que ya, preferí ir... lesié, lesié, hasta que me dieron la hora” (Usuaría Mediación Familiar, Focus Group).

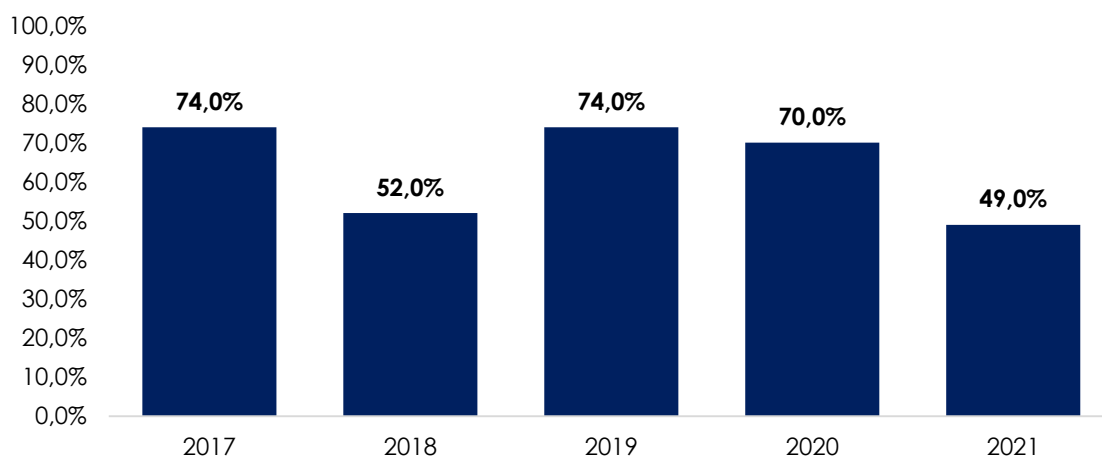
Las razones tienen relación, por un lado, con la solicitud de documentación, la que, luego de ser cargada, no les aparecía como hora agendada o solicitada, mientras que, por otro lado, con la información solicitada, donde usuarios y usuarias afirmaron que a su parecer, se trataba de información confidencial que no es fácil de compartir.

Gráfico 22. 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: 1.116

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



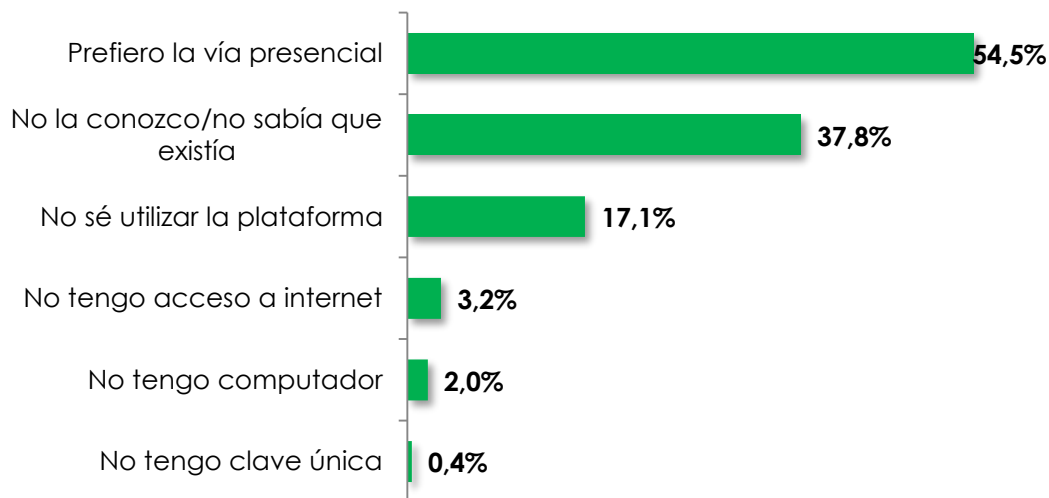
Los dos principales motivos por el que las y los usuarios del Proceso de Mediación Familiar no utilizaron la plataforma web para ingresar su causa tiene relación con su preferencia por la vía presencial y con el desconocimiento de la plataforma, con un 54,5% y 37,8%, respectivamente.

Gráfico 23. 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: 1.247

(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 los hombres, se observa un pequeño aumento de desconocimiento de la plataforma, con un 40,9%, en comparación a un 36,3% de mujeres. Por su parte, quienes llegaron a un acuerdo parcial son los que menos saben utilizar la plataforma, con un 44,2%, mientras que quienes llegan a un acuerdo total o mediación frustrada presentaron en dicho motivo un 16,2% y 16,1%, respectivamente.

Tabla 10. Razones por las que no utilizó la plataforma web para ingreso de causa desagregado

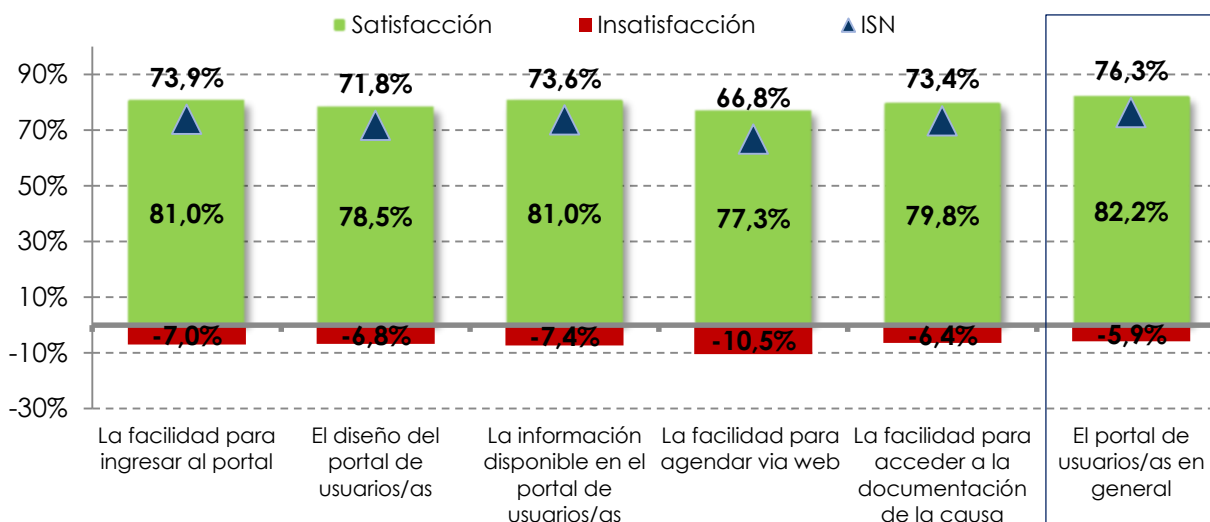
Motivo de no uso	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada
Prefiero la vía presencial	54,5%	53,5%	55,0%	60,5%	54,9%	52,4%
No la conozco/no sabía que existía	37,8%	40,9%	36,3%	32,6%	37,8%	38,8%
No sé utilizar la plataforma	17,1%	15,6%	17,8%	44,2%	16,2%	16,1%
No tengo acceso a internet	3,2%	3,4%	3,2%	2,3%	3,4%	2,7%
No tengo computador	2,0%	1,7%	2,1%	0,0%	2,3%	1,2%
No tengo clave única	0,4%	0,5%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%
Total	1247	413	834	43	874	330

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 76,3%, con un porcentaje de satisfacción de 82,2%, y uno de insatisfacción de 5,9%. El ISN más alto lo registra la facilidad para ingresar al portal, con un 73,9%, sin embargo, la información disponible y la facilidad para acceder a la documentación alcanzaron ISN muy por debajo de la facilidad de ingreso, con un 73,6% y 76,4%, respectivamente.

Gráfico 24. Portal de Usuarios/as: Atributos

Pensando ahora en el Portal de Usuarios/as, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos?



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.

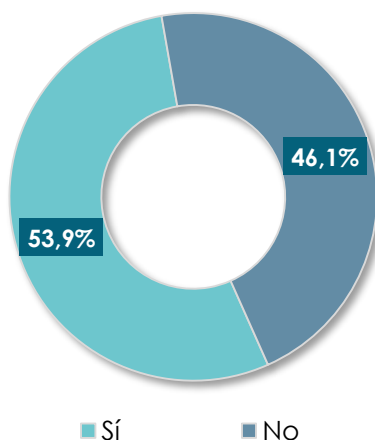
Como primera aproximación de este apartado, se les consultó a las y los usuarios si creían que el Centro de Mediación al cual acudieron está habilitado para personas en situación de discapacidad. Dicho esto, un 53,9% (47,6% medición anterior) declaró que el Centro al que acudió si cuenta con infraestructura que permite el acceso y espera a personas con condición permanente.

Es importante recalcar la significativa proporción de NS/NR, alrededor de 582 casos que no sabían o no respondieron esta pregunta, los cuales se dieron por perdido para representar el gráfico a continuación.

Gráfico 25. 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: 3.816



Este indicador 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, con un 71,6%, luego le siguen Araucanía, Los Lagos y Aysén, con un 63,0%, 61,1% y 61,9%, respectivamente.

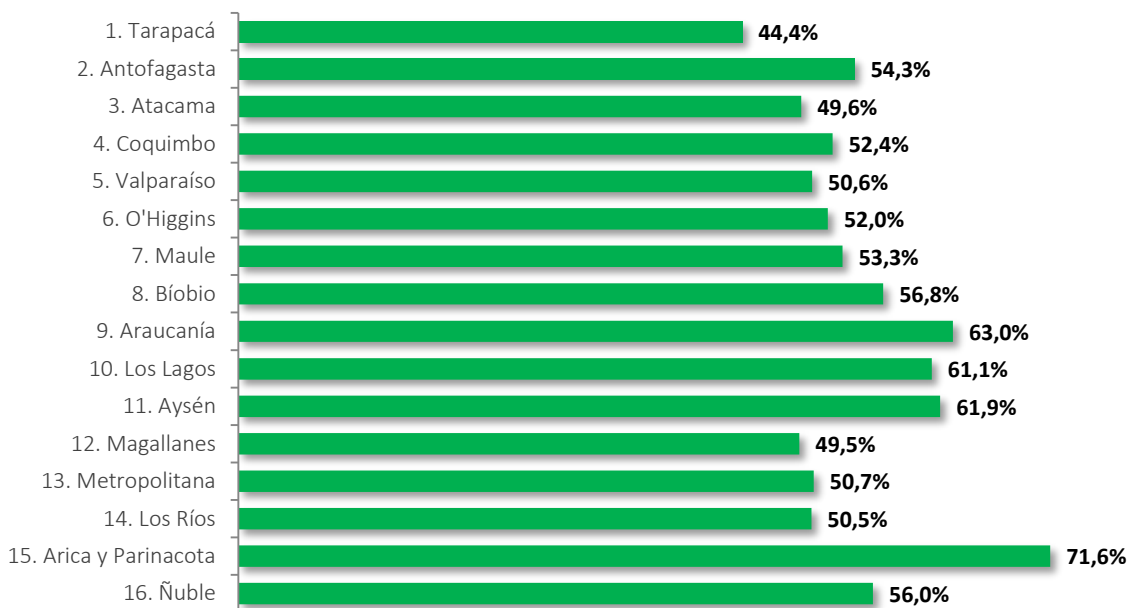
Por otra parte, Tarapacá, Atacama y Magallanes fueron las regiones con menor porcentaje de Centros habilitados para personas en situación de discapacidad, registrando indicadores por debajo del 50%.

A nivel cualitativo la baja habilitación que tienen los centros en esta materia fue un aspecto criticado por los/as usuarios/as, dando cuenta de que existen centros donde no entra ni siquiera un coche, por lo que una silla de ruedas tendría menos posibilidades de tener un ingreso cómodo y de asistir al centro sin inconvenientes.

Gráfico 26. 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?

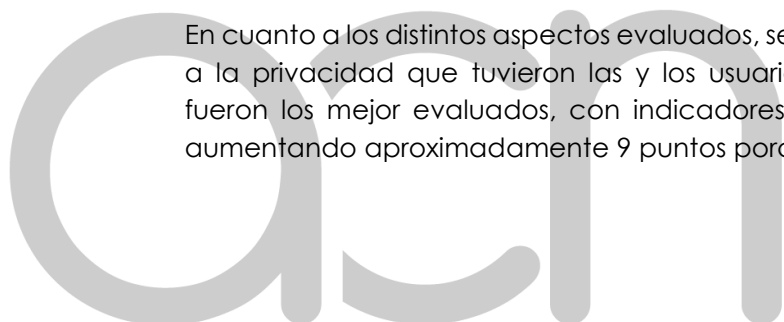
Base: 3.816
(% de quienes declaran Sí)



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 alto**, con un ISN de 75,2%, evidenciando un aumento importante respecto de la medición anterior, donde el indicador neto correspondía a un 64%.

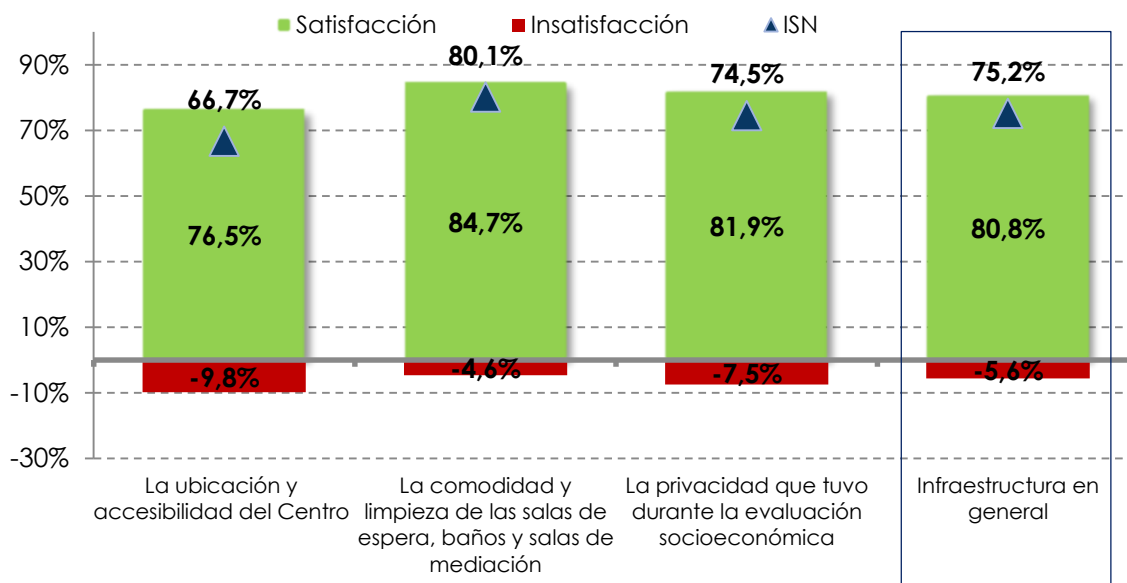
En cuanto a los distintos aspectos evaluados, se observa que la comodidad y limpieza, junto a la privacidad que tuvieron las y los usuarios durante la evaluación socioeconómica, fueron los mejor evaluados, con indicadores netos de 80,1% y 74,5%, respectivamente, aumentando aproximadamente 9 puntos porcentuales respecto al año 2020.



A nivel histórico, la ubicación y accesibilidad del Centro es el aspecto más castigado por las y los usuarios, sin embargo, este año el indicador neto alcanzó un 66,7%, sin superar el 10% de insatisfacción (9,8%).

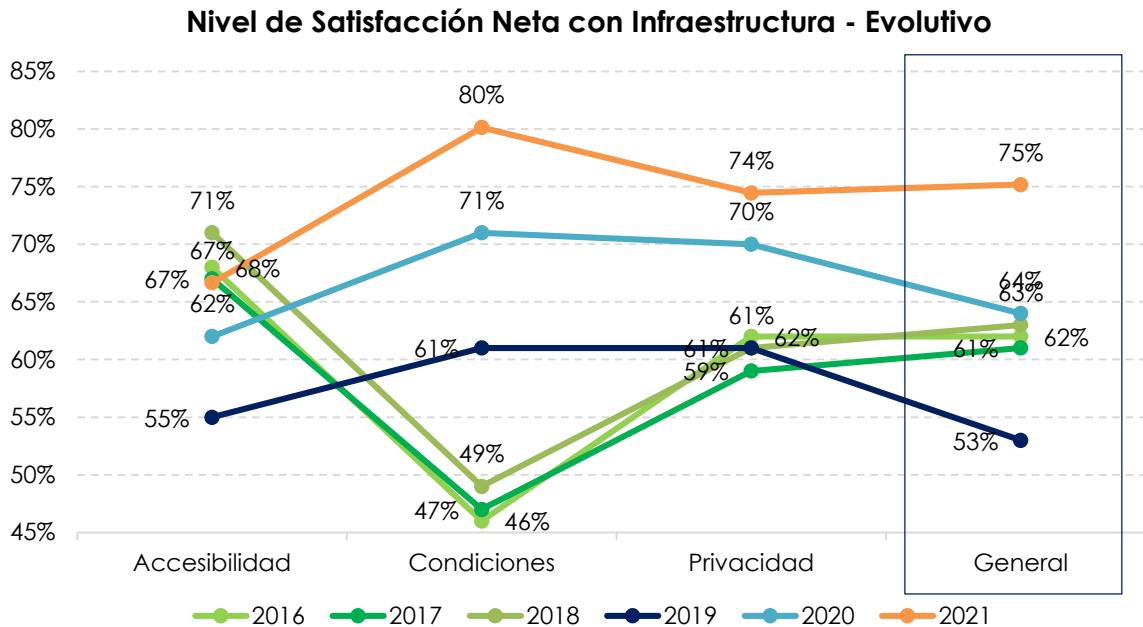
Gráfico 27. Nivel de satisfacción con Infraestructura

Pensando en la infraestructura dispuesta en el Centro de Mediación al que Ud acudió, en la misma escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/as está con...?



El evolutivo de la evaluación con la infraestructura, por su parte, permite dar cuenta de un aumento transversal en todos los aspectos evaluados. En efecto, la accesibilidad, aun siendo el atributo más castigado, registró un aumento de aproximadamente 5 puntos porcentuales. Por su parte, la comodidad y limpieza evidenció un aumento de nueve puntos, siendo el único aspecto que superó el 80% de satisfacción neta.

Gráfico 28. Evolutivo de satisfacción con infraestructura del Centro de Mediación



A pesar de que la privacidad durante la evaluación socioeconómica evidenció un alza de aproximadamente cuatro puntos porcentuales, a nivel cualitativo se dio cuenta que algunos/as usuarios/as podían escuchar las sesiones de mediación que se llevaban a cabo en la sala de al lado. Esto es relevante, ya que, a pesar de este aumento, es necesario seguir trabajando en mantener condiciones de privacidad durante la evaluación y las sesiones de mediación realizadas.

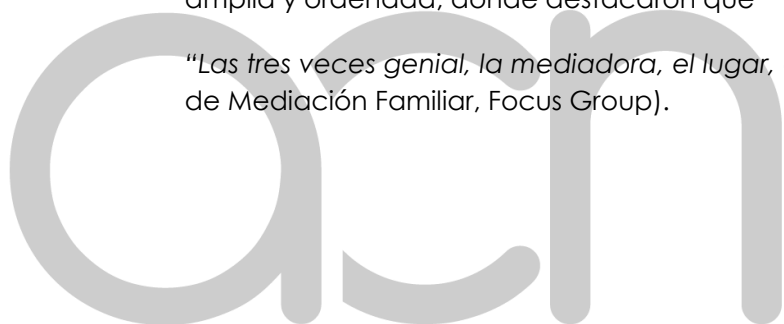
“quizás el tema de la infraestructura no acompañaba mucho, ya que se escuchaban los comentarios o las reuniones de las salas que estaban al lado. De hecho, a veces se golpeaban la muralla, nos golpeábamos la muralla...” (Usuario de Mediación Familiar, Focus Group).

Otro punto destacado por las y los usuarios participantes de las instancias cualitativas, tuvo relación con el desorden que tenían los Centros. En este punto una usuaria declara:

“Yo no escuchaba al señor de al lado, no, pero si encuentro que es muy pequeño el lugar y estaba desordenado, con sillas y cajas amontonadas” (Usuaría Mediación Familia, Focus Group).

Otra tendencia observada durante los grupos focales tuvo relación con una habilitación amplia y ordenada, donde destacaron que

“Las tres veces genial, la mediadora, el lugar, excelente, nada que decir, amplio” (Usuario de Mediación Familiar, Focus Group).



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.

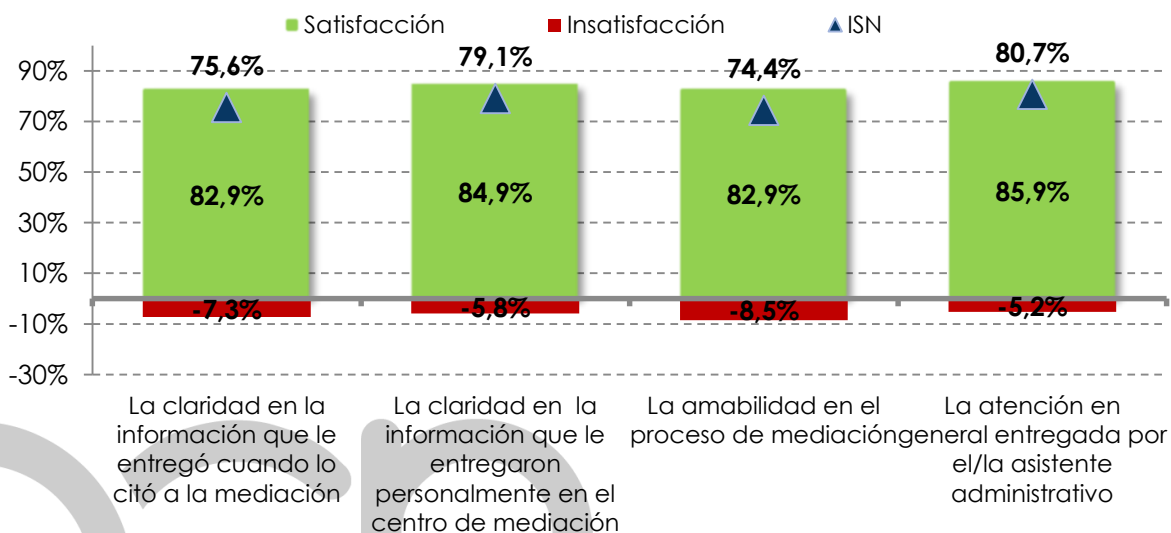
El o la asistente administrativa es el o la encargada de realizar la primera orientación respecto al proceso de mediación familiar, recepcionar a las y los usuarios/as, realizar notificaciones y atender telefónicamente en los distintos centros donde se desempeñen. Esta primera aproximación es de suma 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 claridad de la información entregada, con un ISN de 80,7% y 79,1%, respectivamente.

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 9% de calificaciones de 1 a 4.

Gráfico 29. 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...?

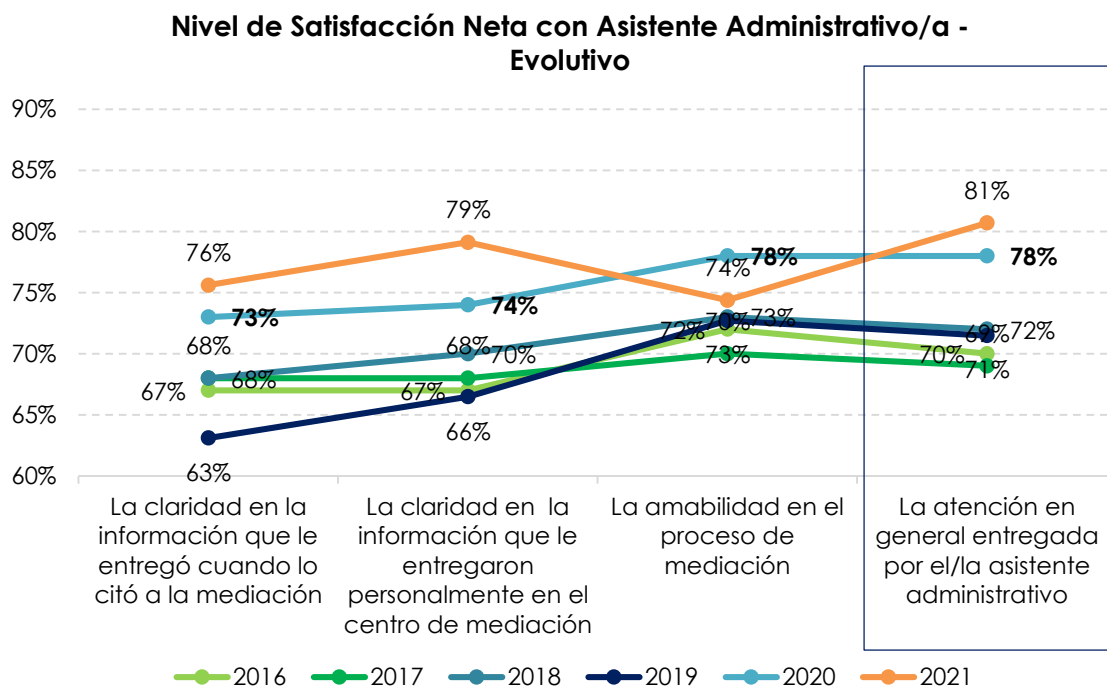


A nivel histórico, se observa una tendencia a aumentar los niveles de satisfacción en algunos atributos considerados en el o la asistente administrativa, de hecho, en

comparación a 2020, sobre todo en lo que respecta a la claridad de la información entregada personalmente en el Centro, donde este año se registró un ISN de 79%, en comparación al 74% de ISN alcanzado en 2020.

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



Esta baja en los niveles de satisfacción con la amabilidad del/a asistente administrativo/a fue relevada en las instancias cualitativas, dando cuenta del poco apoyo que perciben algunos/as usuarios/as que asisten a los Centros de mediación. En base a lo anterior, un usuario señala:

“La niña fue bien tajante cuando le solicité ayuda para imprimir unos documentos que yo no pude encontrar para llevarlos... Me dijo ‘no, aquí no imprimimos’ y debido a eso me frustraron la mediación” (Usuario Mediación Familiar, Focus Group).

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 proceso⁹.

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 82,1% y un nivel de insatisfacción de 7,9%, lo que correspondería a un índice de satisfacción neta de 74,3%.

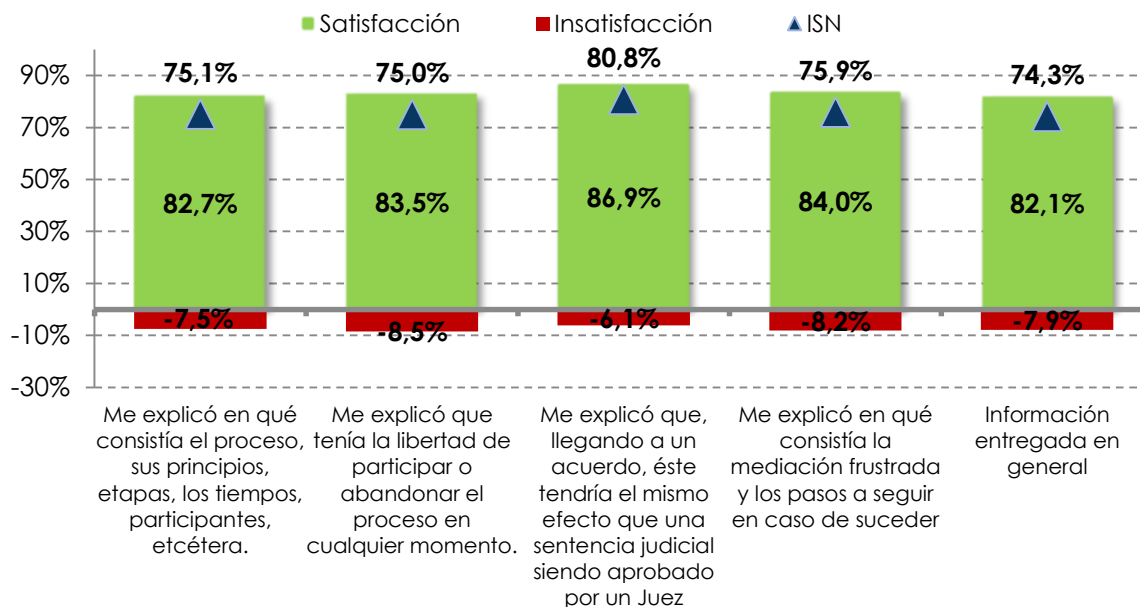
Los distintos atributos considerados en este aspecto presentaron altos niveles de satisfacción, de hecho, ninguno baja del 75% de ISN, por la información entregada por el personal mediador.

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% en 2020, siendo el atributo con el mayor índice de satisfacción, sin embargo, en 2021, dicho indicador registró una pequeña baja, con un ISN de 80,8%. De igual manera, es un indicador excelente, y 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.

⁹ Disponible en: <https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/que-puedes-medar/>

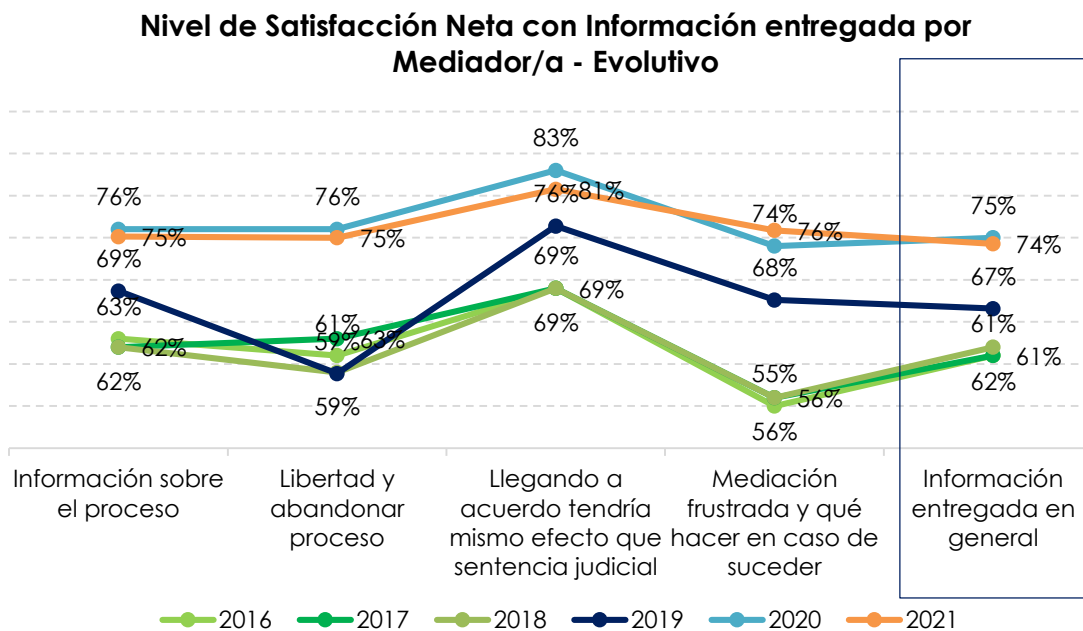
Gráfico 31. Satisfacción con información entregada por mediador/a

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



Según el siguiente gráfico, se observa una tendencia muy similar a lo visto en 2020, manteniendo los niveles de satisfacción de la medición anterior sin mayores variaciones.

Gráfico 32. Evolutivo de satisfacción con Información entregada por Mediador/a

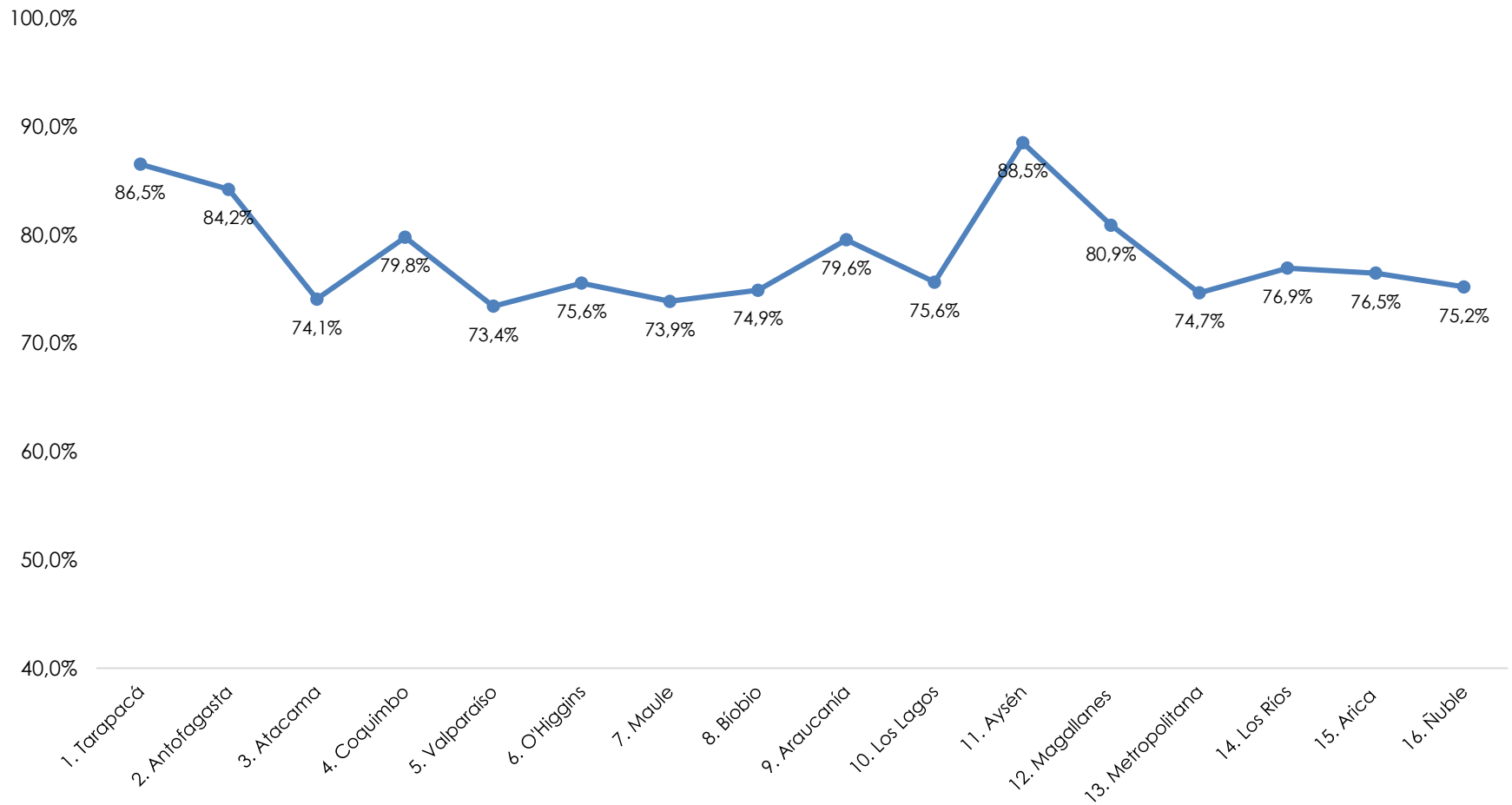


Al desagregar la información entregada por región, es posible dar cuenta de cinco regiones que sobrepasan el 80% de satisfacción neta a nivel general: Tarapacá, Antofagasta, Araucanía, Aysén y Magallanes.

La región de **Tarapacá y Aysén alcanzaron excelentes indicadores de satisfacción**. De hecho, al calcular el promedio entre todos los indicadores netos de cada dimensión, se observa un 86,5% y 88,5%, respectivamente.

Gráfico 33. Satisfacción neta con información entregada por mediador/a según región

Promedio de Indicadores netos con información entregada por mediador/a según región del/a entrevistado/a



9.7.2 Tiempos del proceso de mediación

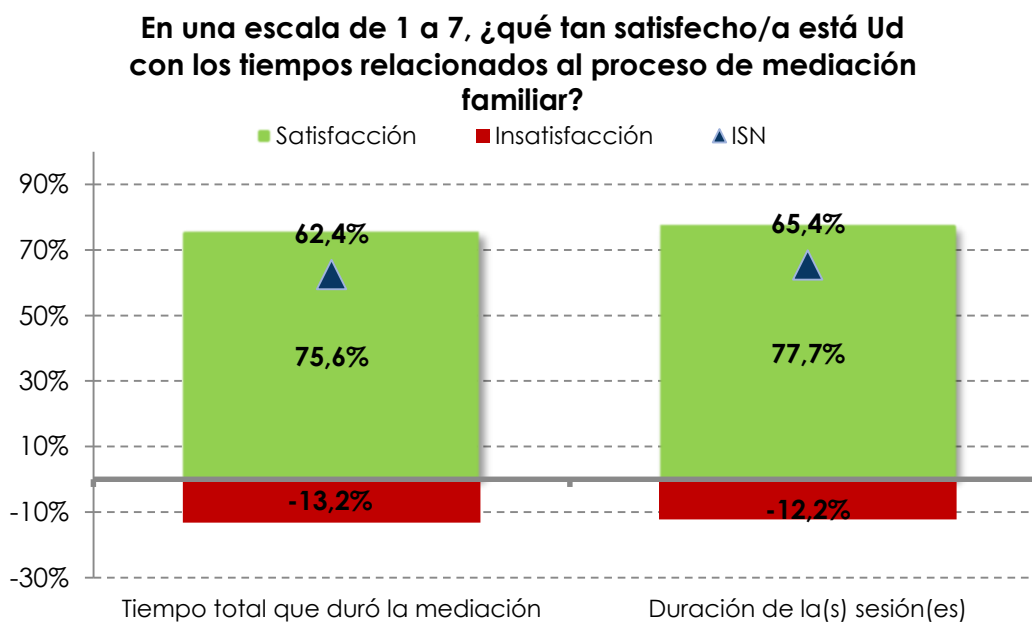
Otro punto relevante dentro del proceso de mediación familiar, son los tiempos comprometidos. En este punto, las y los usuarios evalúan dos aspectos particulares, por un lado, el nivel de satisfacción con la cantidad de días que duró el proceso, y la duración de la o las sesiones de mediación.

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 65,4% en la duración de la(s) sesión(es) de mediación, registrando una baja respecto de la medición anterior, donde se observó un 73,1% en dicho aspecto.

Además de lo anterior, la duración total del proceso de mediación presentó un ISN de 62,4%, registrando una baja de 8 puntos porcentuales aproximadamente (el ISN de 2020 corresponde a 70,7%).

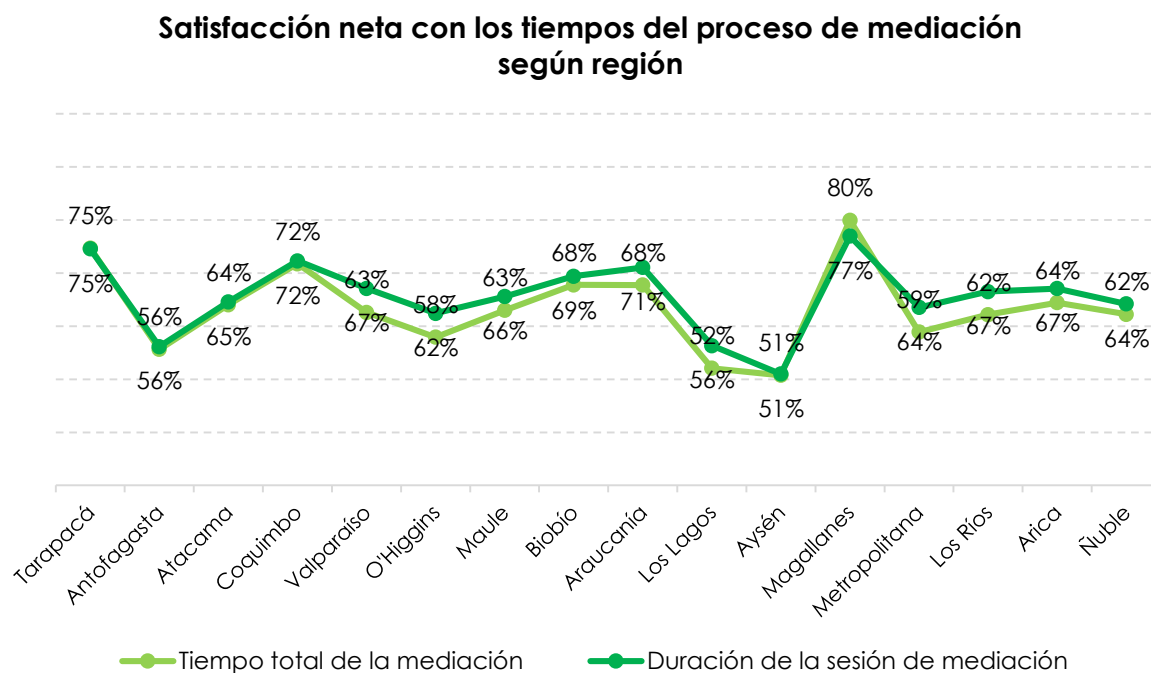
Gráfico 34. Satisfacción con los tiempos del proceso de mediación



A nivel regional, los niveles de satisfacción con los tiempos del proceso de mediación familiar evidencian que la región con mayor nivel de satisfacción, tanto con la duración total del proceso, como con la duración de la o las sesiones de mediación, fue Magallanes, con un ISN de 80,0% y 77,0%, respectivamente.

Por otro lado, la región con los menores niveles de satisfacción relacionada a los tiempos en el proceso de Mediación fue Aysén, alcanzando un ISN de 51% para ambos indicadores, a saber, duración del proceso completo y de la o las sesiones de mediación.

Gráfico 35. Satisfacción neta con los tiempos del proceso de mediación según región



9.7.3 Principios de la mediación familiar

Cuando se abordan 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 81,9% de personas que evaluaron este atributo con notas 6 y 7 (% de satisfacción); y un 8,8% que lo hizo con notas de 1 a 4 (% de insatisfacción), lo que resulta en un 73,0% de satisfacción neta. Respecto de la medición anterior, se observa un aumento de tres puntos porcentuales.

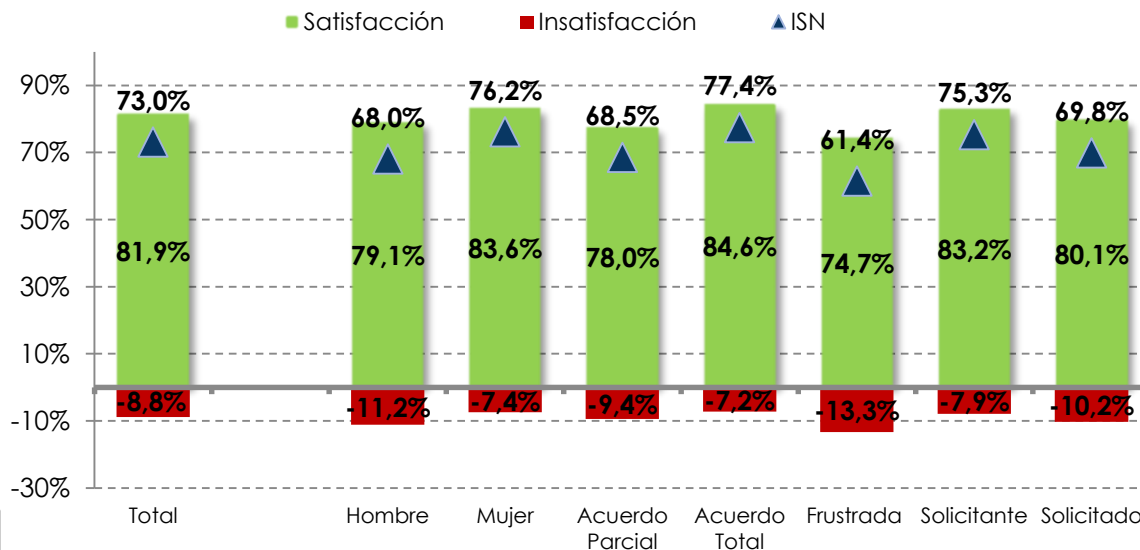
Ahora bien, son las mujeres las que percibieron un mayor nivel de libertad en la participación del proceso, con un ISN de 76,2%, mientras que el de los hombres alcanzan un indicador de 68,0% de satisfacción neta.

Respecto al tipo de acuerdo, el acuerdo total presente los indicadores de satisfacción más altos, con un ISN de 77,4% y un 7,2% de insatisfacción, mientras que la mediación frustrada con sesión conjunta presentó un ISN de 61,4%, y un nivel de insatisfacción que supera el 12%.

El tipo de parte presenta niveles de satisfacción altos en la parte solicitante, con un ISN de 75,3%, en comparación a la parte solicitada, donde el indicador baja a un 69,8%.

Gráfico 36. Libertad de tomar decisiones durante el proceso desagregada

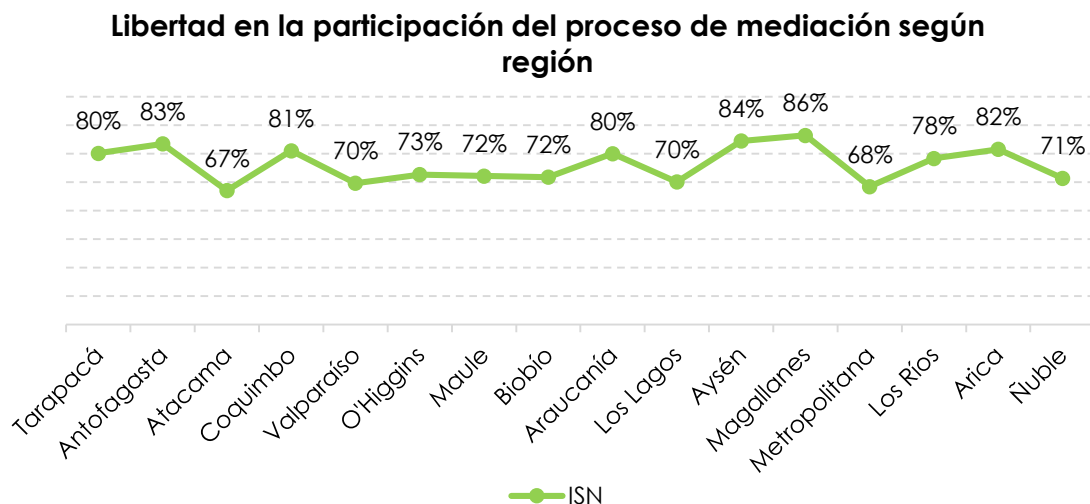
En una escala de 1 a 7, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



Al observar la satisfacción con la libertad del proceso según región, se observa que Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Araucanía, Aysén, Magallanes y Arica son las regiones donde mayor porcentaje neto se alcanza este principio de la mediación, superando el 80%

neto. Por otro lado, la región Metropolitana y Atacama fueron las únicas en bajar del 70% de satisfacción neta en este indicador.

Gráfico 37. Libertad en la participación del proceso de mediación según región del/a entrevistado/a

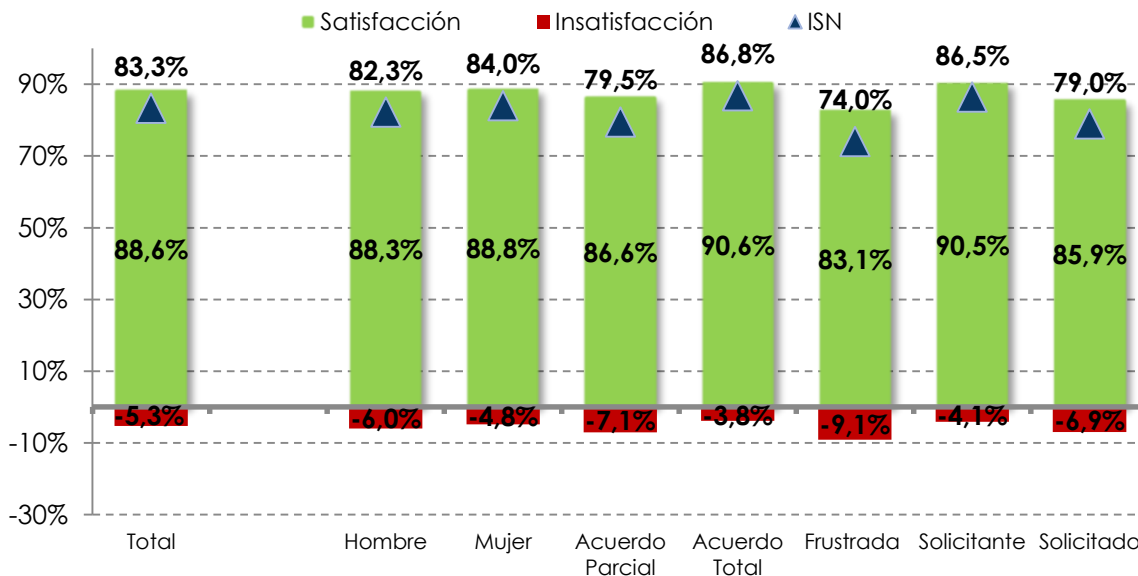


Ahora, en cuanto al grado de confidencialidad con que el mediador/a gestionó la información personal tratada en la(s) sesión(es) de mediación, se observa un nivel de satisfacción bastante alto, con un ISN de 83,3% y casi un 89% de notas 6 y 7. Este principio alcanza un nivel de insatisfacción menor al 6%.

El sexo de los/as usuarios/as presenta una vez más, un nivel de satisfacción levemente mayor en mujeres, con un ISN de 84,0%, en comparación al 82,3% alcanzado por hombres. Por su parte, el estado de causa nuevamente presenta los mayores niveles de satisfacción en acuerdo total, con un 91% de notas 6 y 7 y sólo un 4% 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 9%, lo que corresponde a un ISN de 74%, 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 87%, en comparación al 79% alcanzado por las y los solicitados del proceso, diferencia de aproximadamente 8 puntos porcentuales.

Gráfico 38. Confidencialidad con la gestión de la información desagregada

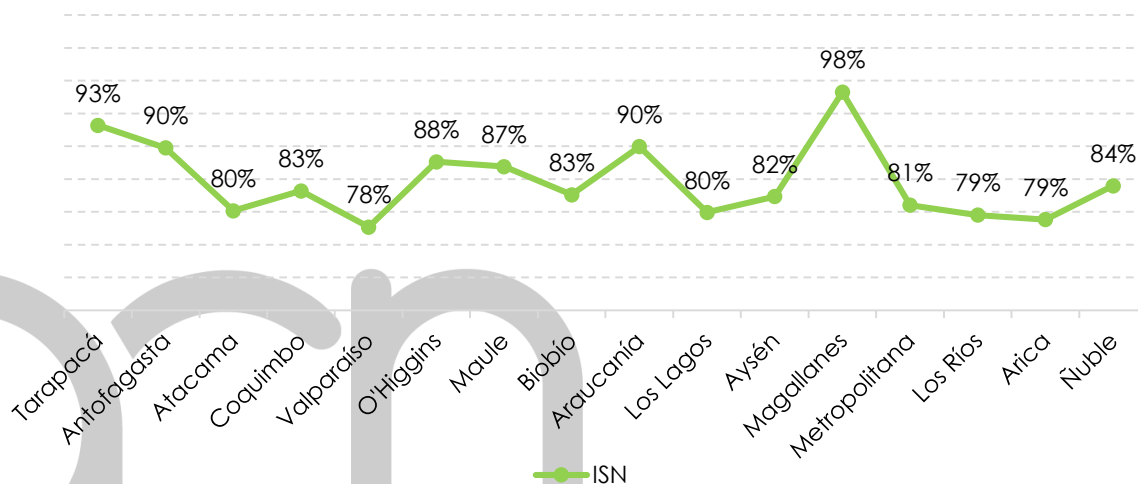
En la misma escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/a está Ud con el nivel de confidencialidad con que mediador/a manejó información personal tratada en las sesiones?



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, junto a Antofagasta, Araucanía y, sobre todo, Magallanes registraron los niveles de satisfacción neta más alto respecto del correcto manejo de la información por parte del personal mediador. En este punto, sólo Valparaíso, Los Ríos y Arica registraron ISN inferiores al 80%. De igual manera, los indicadores corresponden a un 7% aproximadamente, por lo que es consistente la información con la transversalidad de la buena evaluación.

Gráfico 39. Confidencialidad en la gestión de la información según región del/a entrevistado/a

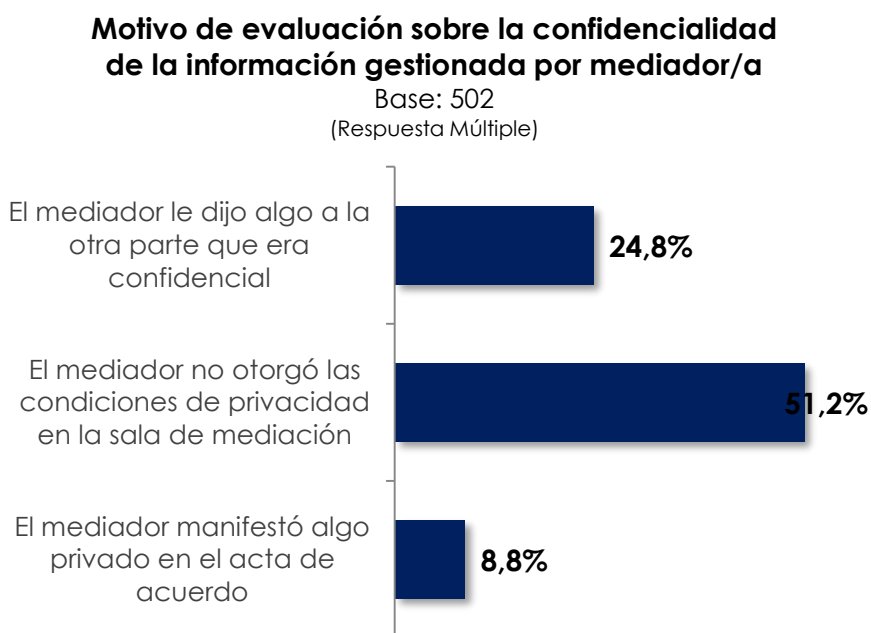
Confidencialidad en la gestión de información según región



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 51,2% de respuestas. En segundo lugar, un 25% de respuestas alcanzó el motivo relacionado a que el mediador dijo algo a la otra parte que era confidencial, y en tercero, con un 9% de respuestas, el mediador manifestó algo privado en el acta de acuerdo.

En esta pregunta también estaba la categoría "Otro", la cual concentró un porcentaje importante de respuestas (26%). 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 40. 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 sexo salvo en la opción donde el mediador no otorgó las condiciones de privacidad, con un 56,9% de mujeres que declaran esta situación, versus un 42,3% de hombres.

En cuanto al tipo de parte, se observa una diferencia en lo que refiere a que el personal mediador entregó información privada en el acta de acuerdo, con un 10,5% de solicitados/as, en comparación a un 6,9% de solicitantes.

Tabla 11. 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	22,4%	26,4%	11,8%	26,2%	23,8%	24,5%	25,1%
El mediador no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación	42,3%	56,9%	64,7%	53,0%	47,1%	50,6%	51,7%
El mediador manifestó algo privado en el acta de acuerdo	9,3%	8,5%	11,8%	9,0%	8,3%	6,9%	10,5%
Total	197	305	17	279	206	246	256

Total
El mediador le
El mediador n
El mediador m
Otro. ¿Cuál?
Total

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 77,6%; uno de insatisfacción (notas 1 a 4) de 10,9%; y un índice de satisfacción neta de 66,7%: aproximadamente cuatro puntos porcentuales menos respecto de la medición de 2020 (ISN de 70,4%). 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 que es mayor a lo registrado en 2019, pero inferior a lo registrado en 2020.

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. Registra, además, el nivel de insatisfacción más alto, con un 15,9%. Por otra parte, la claridad del lenguaje empleado por el mediador/a es el atributo más valorado, con un ISN de 81%, siendo el aspecto mejor evaluado en lo que refiere a la gestión y trabajo del personal mediador.

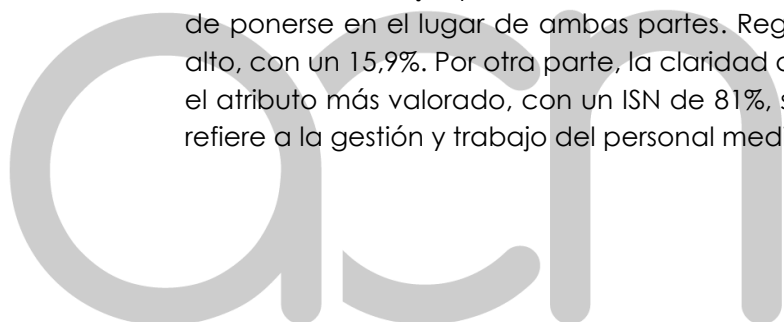
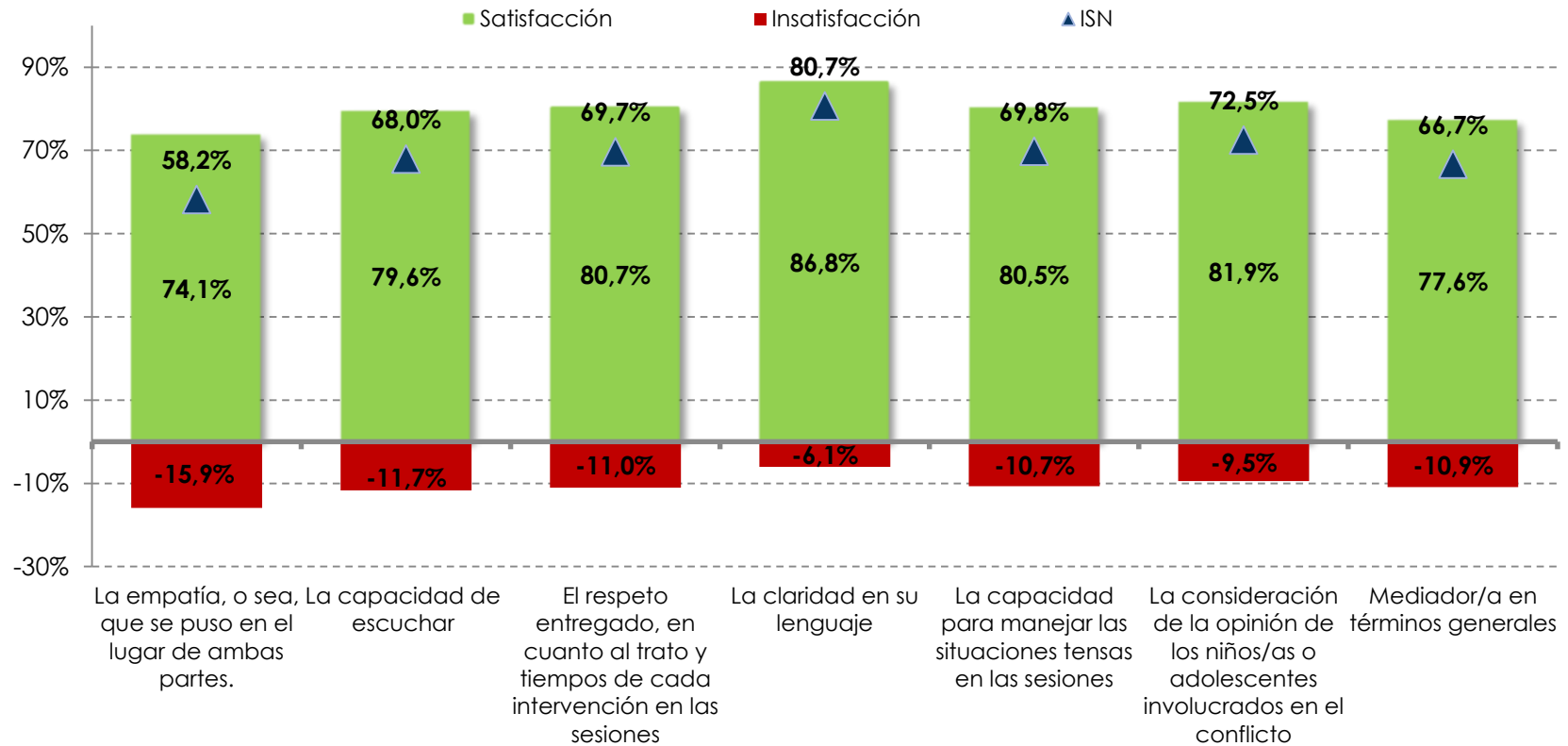


Gráfico 41. Satisfacción con mediador/a (atributos)

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 personal mediador evidencia cómo se replica la tendencia observada antes del año 2020, con porcentajes netos que rodeaban el 65%, como en los años 2016 y 2018, sin embargo, evidencia una baja de 3 puntos porcentuales respecto de 2020, donde se registró el nivel de satisfacción neta más alta con el personal a cargo de llevar a cabo las sesiones de mediación.

A nivel cualitativo, los usuarios/as que declaran estar satisfechos/as con el proceso de mediación afirman y destacan lo crucial que es la información y neutralidad por parte del personal mediador.

“(...) en mi caso todo bien, la mediadora fue un 7 porque no se puso en el lugar de ninguno de los dos. Nos dijo que esto era en beneficio del niño y nos fue explicando todo paso a paso, no tengo nada que decir de la mediadora...” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

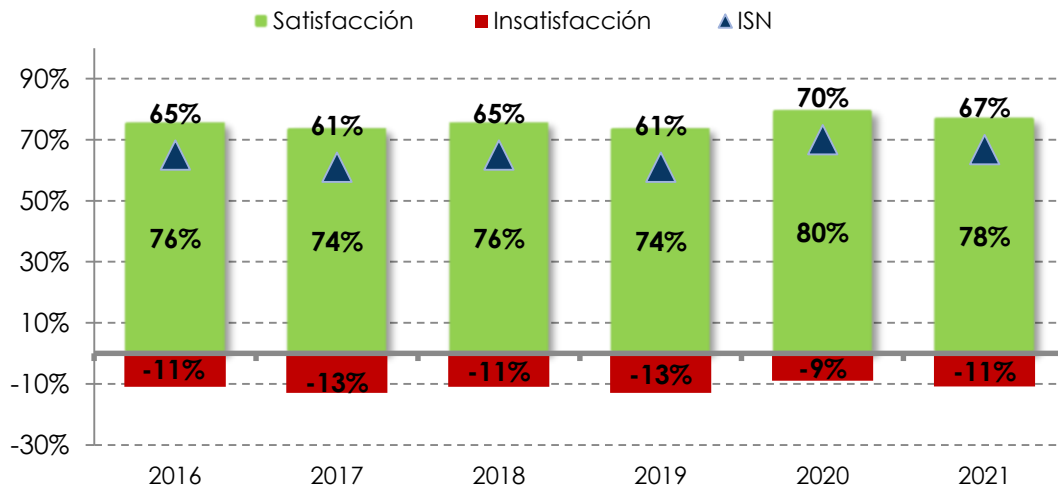
“Acá en el Centro de Talagante las personas atienden estupendo, era la primera vez que asistía y entendí todo gracias a que me explicaron paso a paso cómo tenía que ser la mediación y que se trataba de un acuerdo” (Usuario de mediación Familiar, Focus Group).

Por otro lado, quienes tuvieron una experiencia negativa con el proceso de mediación, declaran que su percepción se basa principalmente por la mala atención del personal mediador, dando cuenta de su falta de empatía y neutralidad a la hora de llevar a cabo las sesiones.

“(...) no escuchaban, lo que uno le presentaba... lo que pasa es que yo tuve un tema puntual con mi hija, entonces yo presenté informes psicológicos y me dijo ah, ya, listo... Entonces hay un profesional detrás que hizo un trabajo, indiferente que las mediadores no tengas esas capacidades (...) pero si hay un informe psicológico es porque algo está pasando... se necesitarían más profesionales” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

“La mediadora lo único que hace es ya, diga su punto, ahora diga el suyo, ya no hay acuerdo” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

Gráfico 42. Satisfacción general con mediador/a evolutivo
Satisfacción general con mediador/a - Evolutivo

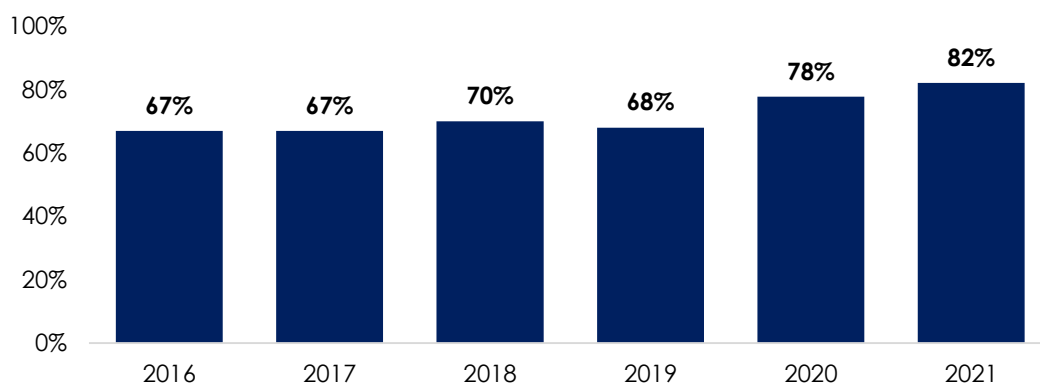


Otro aspecto relacionado a la gestión del mediador/a dentro del proceso de mediación familiar, es la percepción de imparcialidad según el género. En este punto, se les consultó sobre si el usuario/a creía que el género influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación familiar, y en 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 2021 es el año donde menor porcentaje de usuarios/as declaró que el género del personal mediador incluyó en el resultado de la mediación, con aproximadamente un 18%, vale decir, un 82% de usuarios/as de mediación no percibieron que el género del personal mediador haya influido, ya sea positiva o negativamente, durante el proceso y en su resultado final.

Gráfico 43. 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: 4,311
(% de quienes declaran no)



Del 18% que declara que el género del mediador/a sí influyó durante el proceso y resultado de la mediación familiar, correspondiente a 763 casos, un 46,6% declara que se pone a favor de la mujer y un 20,7% 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 o en que influyó positivamente a la hora de llegar a un acuerdo.

Los datos presentados en párrafos anteriores dan cuenta de cómo se ha evidenciado un aumento en la imparcialidad del personal mediador. De hecho, a nivel cualitativo también se dio cuenta, por parte de usuarias y usuarios respecto de la imparcialidad del personal mediador, poniendo énfasis en que el objetivo de la instancia se centra en los/as niños/as (cuando corresponda).

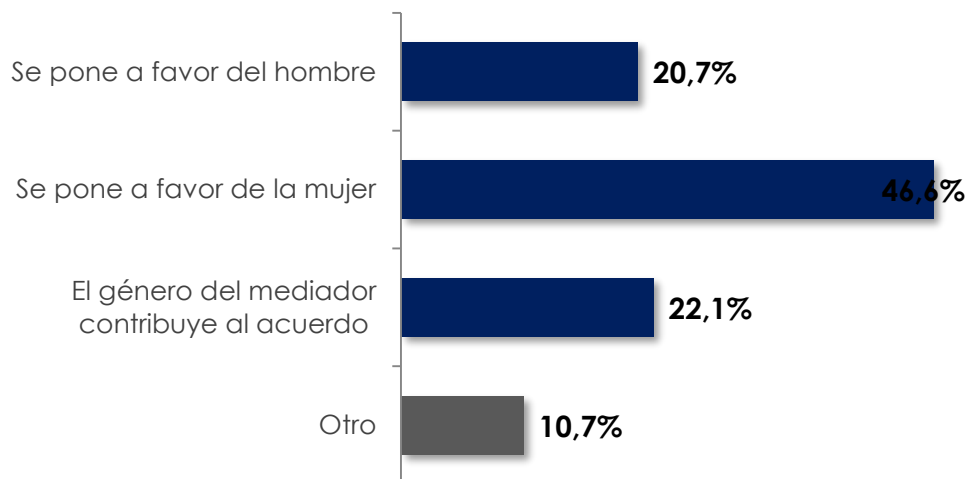
“Desde un principio nos explican de que él no va ni, por un lado, ni por el otro, sino que es para velar por el niño, para que lleguemos a un acuerdo justo, que sea un bienestar para el niño” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

Gráfico 44. Motivo de percepción sobre la influencia del género del mediador/a

¿Por qué influye el género del mediador/a?

Base: 763

(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)

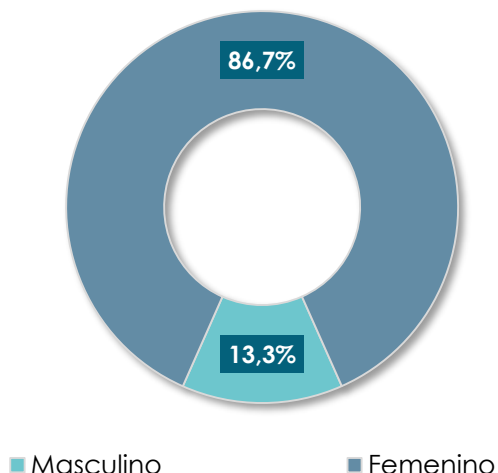


Respecto del personal mediador, hay una clara tendencia a que sean mujeres, con la mayoría (87%) de usuarios/as que declaran que el género de su mediador/a es de género femenino.

Gráfico 45. Género del personal mediador

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

Base: 4.382 casos



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 4,3% de hombres declara que el mediador/a se pone a favor de los hombres, por otro lado, casi un 25% 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 51,1% y 49,1%, respectivamente. Estos últimos podrían atribuirse principalmente porque son los hombres los solicitados al proceso de mediación familiar.

Tabla 12. Síntesis de influencia de género y motivo desagregado

Variable	Categoría	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
Influyó género de mediador/a	Sí	17,9%	21,3%	15,8%	25,4%	15,7%	23,3%	17,1%	19,1%
	No	82,1%	78,7%	84,2%	74,6%	84,3%	76,7%	82,9%	80,9%
	Total	4311	1651	2660	122	2959	1230	2541	1770
Motivo de "sí, influye"	A favor del hombre	20,7%	4,3%	34,5%	22,6%	19,1%	23,6%	23,3%	17,5%
	A favor de la mujer	46,6%	72,6%	24,6%	48,4%	44,1%	51,1%	44,5%	49,1%
	El género del mediador contribuye al acuerdo	22,1%	13,4%	29,4%	25,8%	26,8%	12,7%	21,6%	22,6%
	Otro	10,7%	9,6%	11,6%	3,2%	10,1%	12,7%	10,6%	10,8%

Variable	Categoría	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitan te	Solicita do
	Total	763	350	413	31	456	276	426	337

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%.

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.

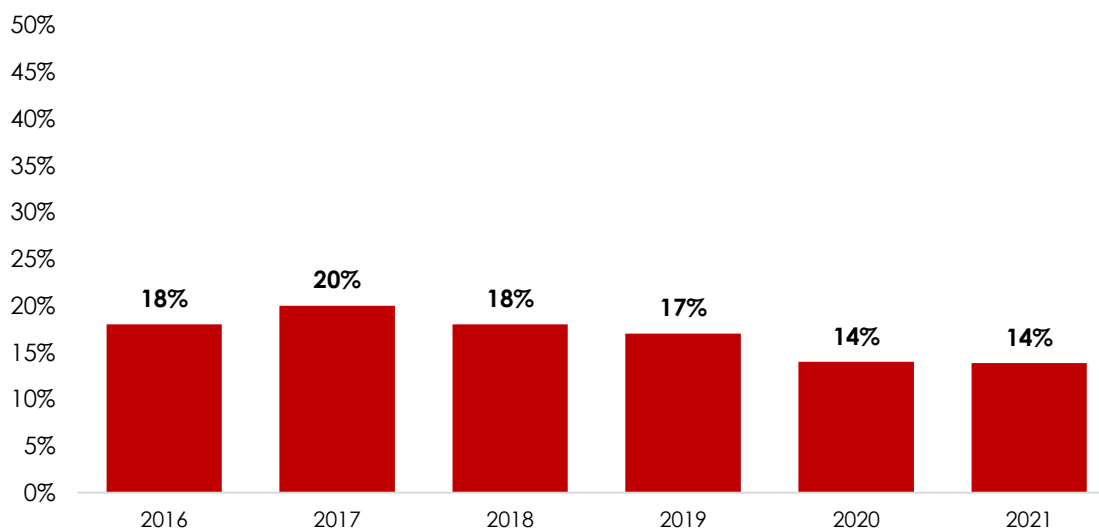
9.8.1 Percepción de discriminación

Un 13,9% 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 2020, un 14% declaró haberse sentido discriminado, mientras que en 2019 y 2018, lo hizo un 17% y 18% de usuarios/as encuestados/as, respectivamente.

Gráfico 46. Percepción de discriminación durante el proceso de mediación familiar

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

(% de quienes declaran sí)

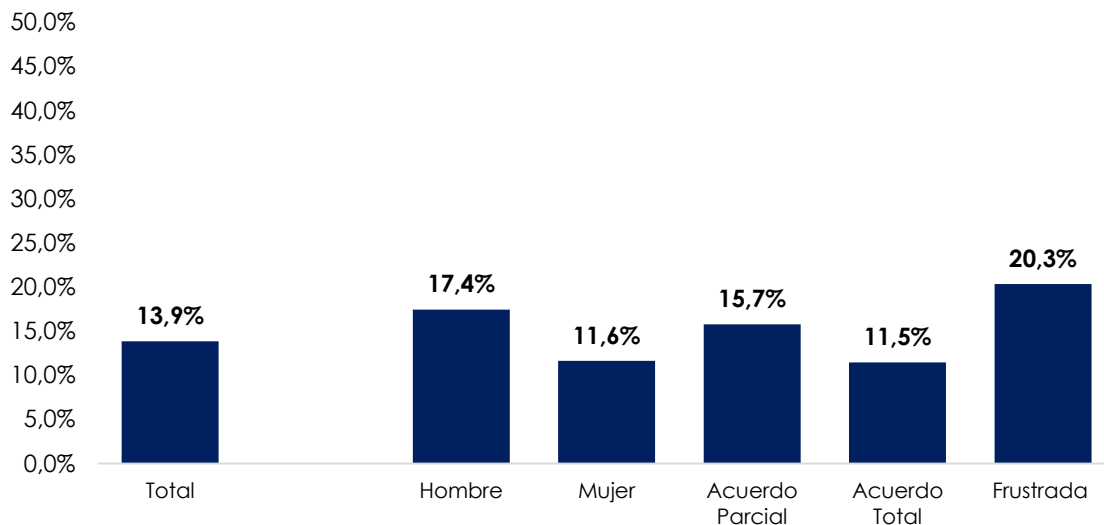


Ahora bien, al desagregar por las variables sexo, estado de causa y tipo de parte, se pueden identificar ciertas diferencias a la hora de sentirse o no discriminado durante el proceso de mediación familiar. En este caso, son los hombres quienes se sienten discriminados en mayor proporción, con un 17,4% que declara haber sentido algún tipo de discriminación, en comparación al 11,6% 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 20,3%.

Gráfico 47. Percepción de discriminación desagregado

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

(% de quienes declaran sí)

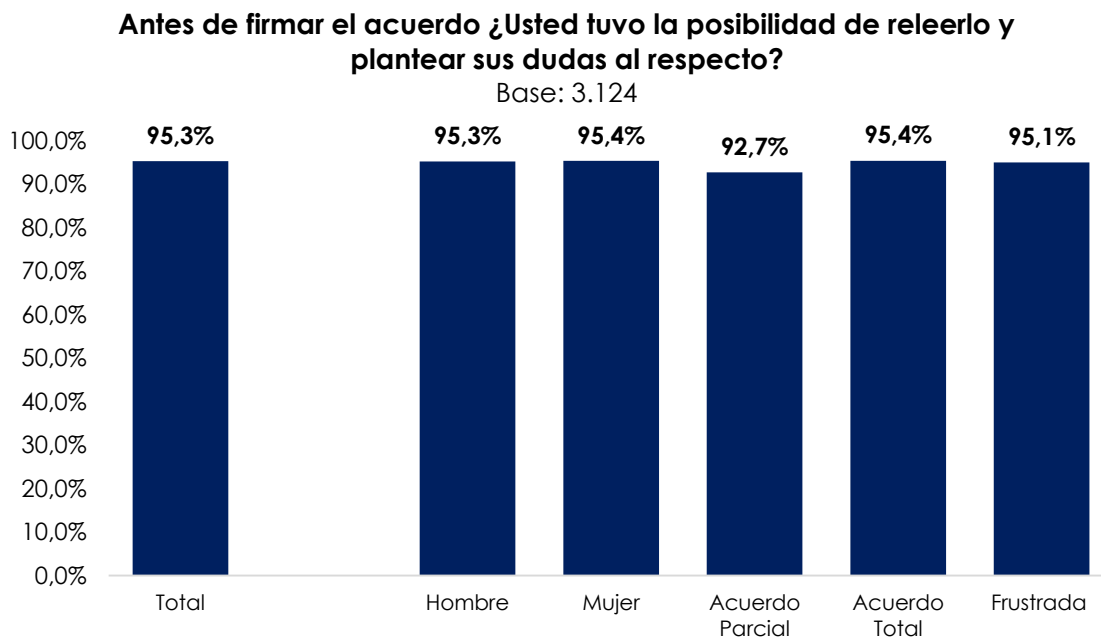


9.8.2 Satisfacción Usuaría: Acuerdo Total o Parcial

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.

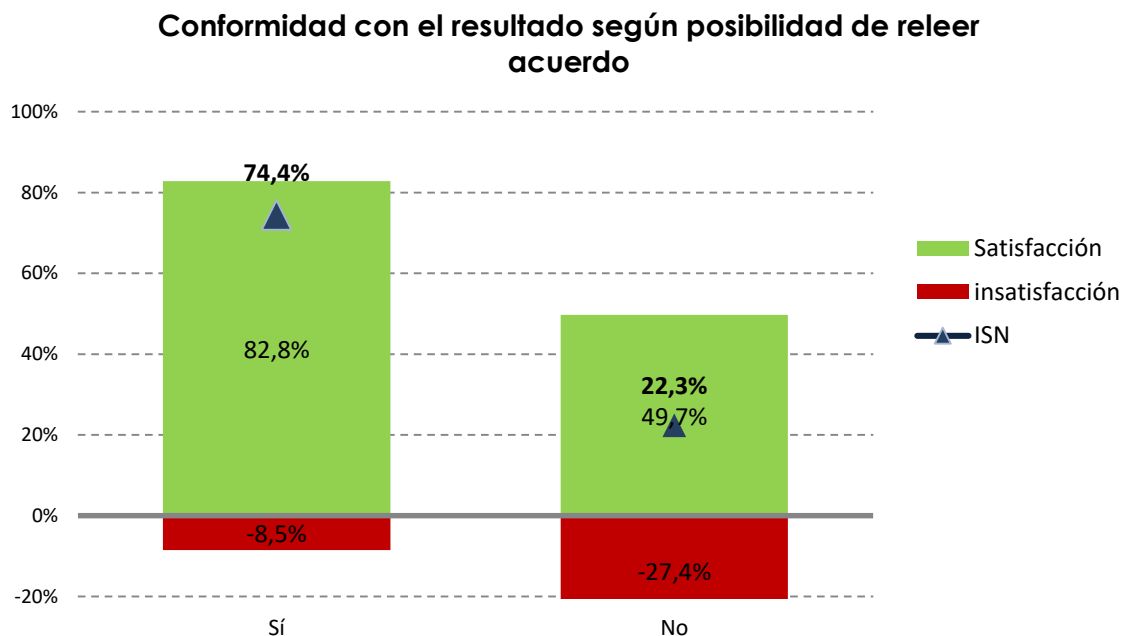
De esta forma, y como primera aproximación a los resultados de las personas con acuerdo parcial y total, un 95,3% (92,1% en medición anterior) declara que si tuvo la posibilidad de releer y plantear dudas respecto a la firma del acuerdo. Ahora, al desagregar por las variables sexo, estado de causa y tipo de parte, se observan proporciones similares entre categorías, sin registrar mayores diferencias significativas, por lo que la lectura previa y el planteamiento de dudas es un proceso transversal durante el término de la mediación familiar.

Gráfico 48. Posibilidad de releer y plantear dudas respecto el acuerdo



Aunque un alto porcentaje declara que sí tuvo la posibilidad de releer y plantear dudas respecto el acuerdo: 95%, 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 74,4% para quienes leen y consultan al respecto, y uno de 22,3% para quienes no lo hacen, es decir, más de 50 puntos porcentuales de diferencia.

Gráfico 49. Nivel de conformidad con el resultado del proceso según posibilidad de releer acuerdo

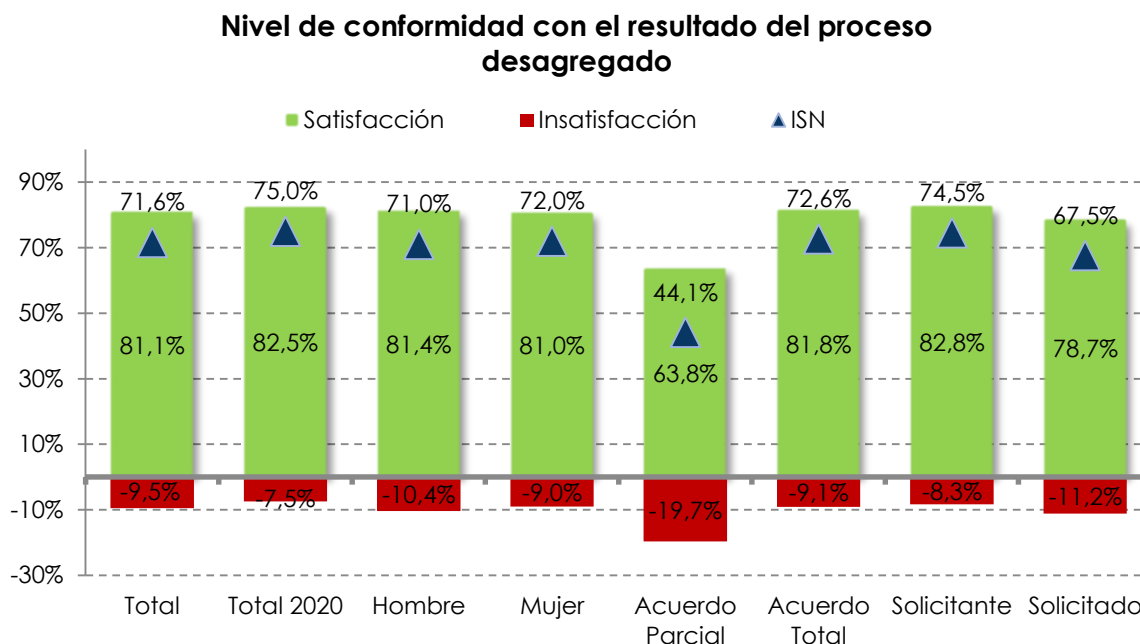


Cuando se desagrega el nivel de conformidad con el resultado del proceso de mediación familiar, se observa, en primer término, un ISN general de 72%, aproximadamente 3 puntos porcentuales por debajo del indicador de la medición anterior. Ahora, en cuanto al sexo del/a entrevistado/a, no se observaron diferencias entre usuarios y usuarias de la mediación familiar.

Una diferencia importante se puede observar en el estado de causa, donde quienes llegan a un acuerdo parcial disminuyen significativamente su nivel de satisfacción neta en comparación con usuarios/as que llegan a un acuerdo total, con un ISN de 44,1% y 72,6%, respectivamente.

Del mismo modo, el tipo de parte evidencia que quienes solicitan la mediación tienen un mayor nivel de conformidad con el resultado del proceso, con un 75% de ISN, versus un 68% de las partes solicitadas.

Gráfico 50. Conformidad con el resultado del proceso desagregado

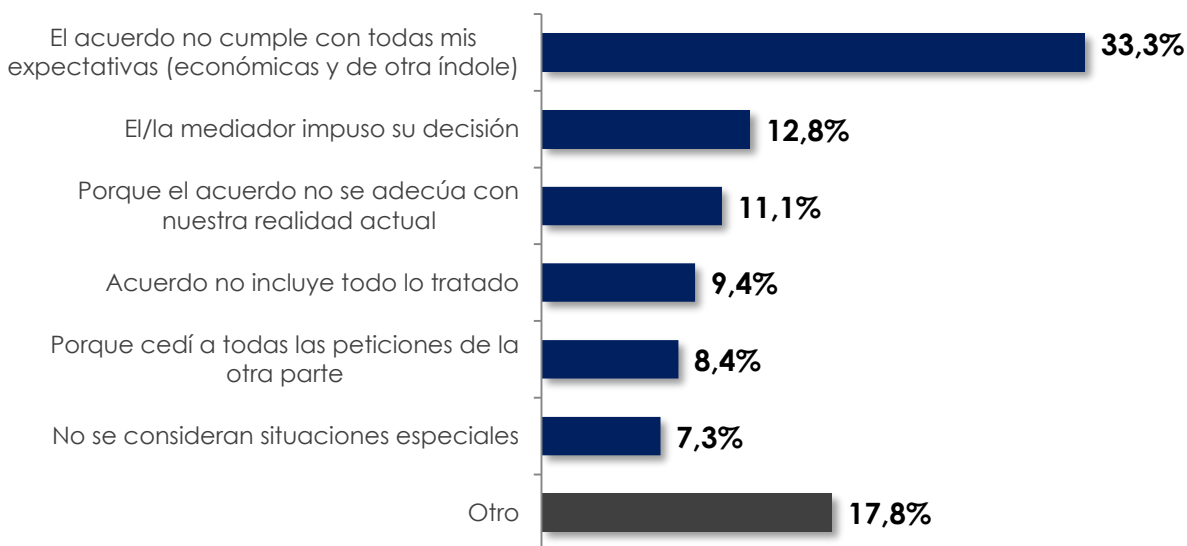


El cumplimiento de las expectativas ya sea económicas o de otra índole, es el motivo principal por el que las y los usuarios califican con notas de 1 a 5, su conformidad con el resultado del proceso de mediación, con un 33,3%. En segundo lugar, se menciona que el personal mediador impuso su decisión, con un 12,8%. El tercer motivo más mencionado, y con un porcentaje similar al segundo, tiene relación con que el acuerdo no responde a la realidad actual, con un 11,1%.

Gráfico 51. 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: 595



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.

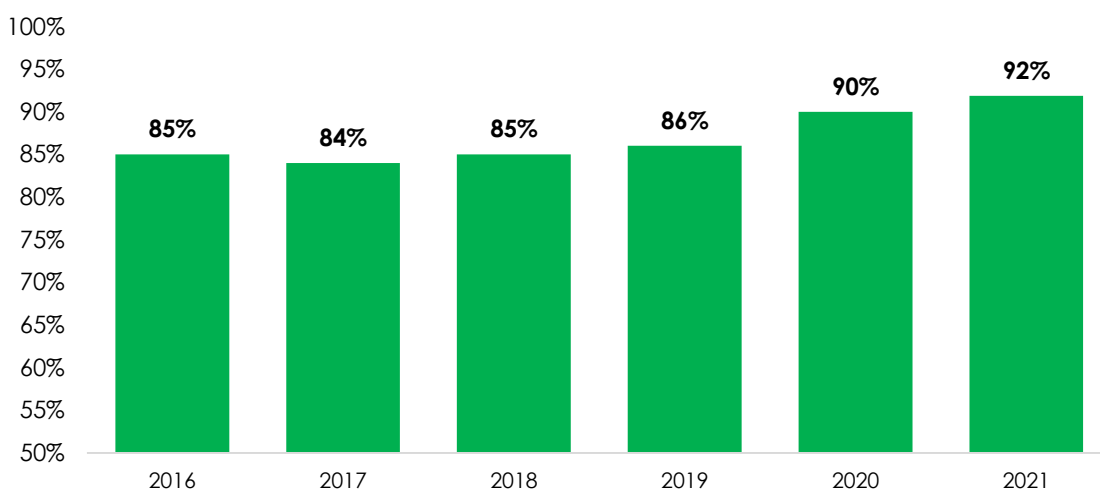
Como primer término, se consultó si las y los usuarios volverían a acudir al centro de mediación para resolver otro conflicto de familiar. En este punto, un 92% declara que sí lo haría. A nivel evolutivo, en los estudios anteriores se observan porcentajes similares, aunque este año superó en 2 puntos porcentuales a lo visto en la medición anterior (90% de retorno con el proceso).

Gráfico 52. Retorno al proceso de mediación familiar

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

(% que sí volvería)

Base: 4.266



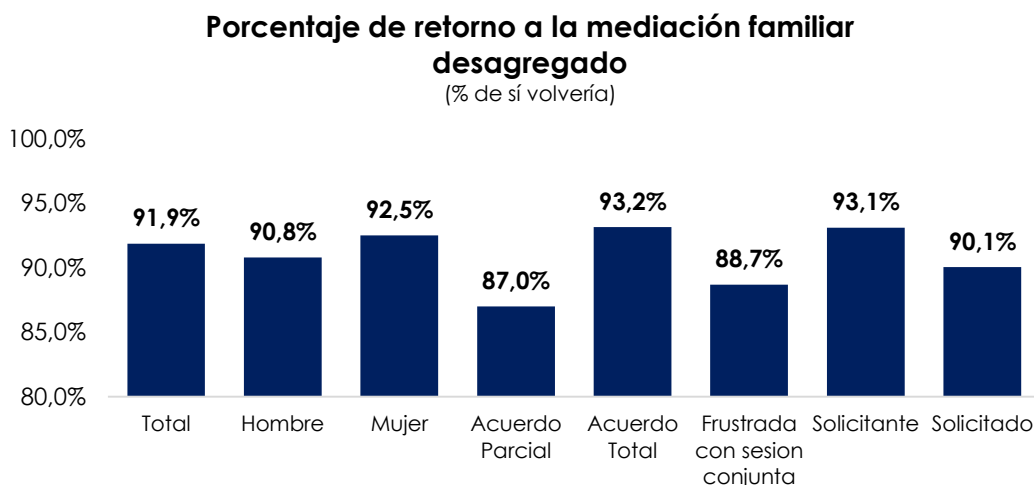
Cuando las personas declaraban que no volverían a acudir a la mediación familiar, se les consultó el motivo. En este aspecto, el principal motivo mencionado tuvo relación con la mala experiencia obtenida durante la mediación familiar, afirmando que prefieren estar con un abogado e ir a resolver su asunto en específico a tribunales. Otro aspecto mencionado tiene relación con la lentitud y lo poco agradable que resulta el proceso de mediación familiar, ya que finalmente, es una instancia para resolver un conflicto entre dos partes.

Ahora bien, al desagregar el retorno según distintos segmentos, se evidencian diferencias de género significativas, donde un 92,5% de mujeres volvería al proceso de mediación, en comparación a un 90,8%. Del mismo modo, y con diferencias más evidentes, el estado de causa también registra diferencias importantes, siendo el acuerdo total el que mayor

porcentaje de retorno alcanza, con un 93,2%. De igual manera, la mediación frustrada alcanza un 89% de retorno, lo que sigue siendo bastante positivo.

Finalmente, el tipo de parte permite dar cuenta que son las partes solicitantes quienes más volverían a la mediación, con un 93,1%. En dicho indicador, las partes solicitadas registraron un 90,1%.

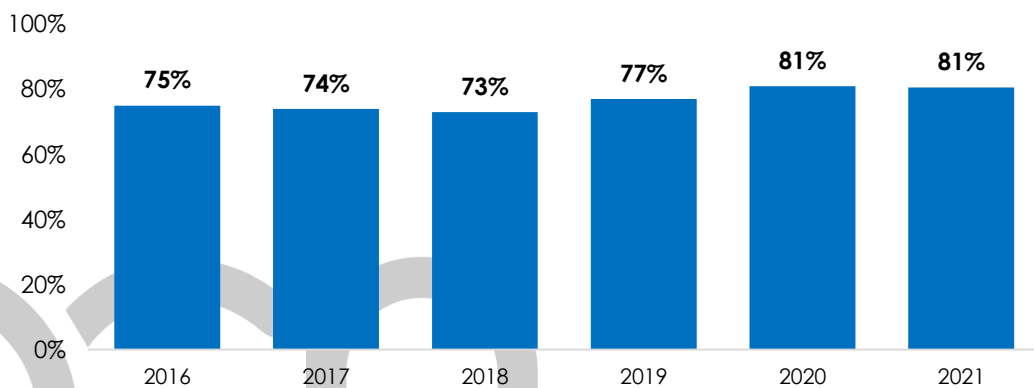
Gráfico 53. Retorno a la mediación familiar desagregado



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 80,5% declara que acudiría al Centro de Mediación en caso de sufrir o evidenciar una situación de violencia intrafamiliar, replicando lo visto en el año 2020.

Gráfico 54. Acudir a la mediación familiar en caso de VIF

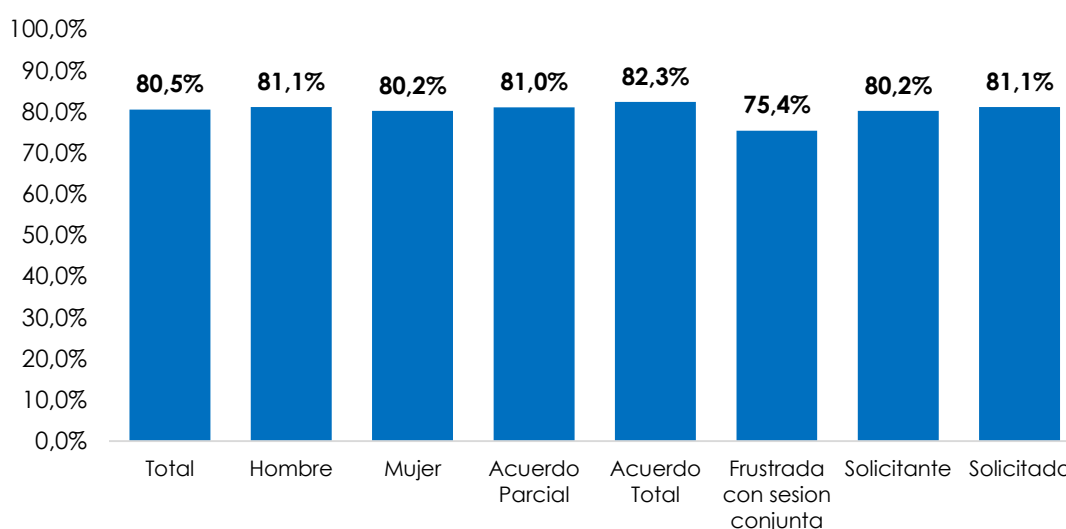
Suponga Ud que se encontrara en una situación de VIF ¿el Centro de mediación le habría dado la confianza suficiente para informar de esta situación al personal que le atendió? - Evolutivo
Base: 4.154



Al desagregar el porcentaje de personas que acudirían con el personal que le atendió en el proceso de mediación en caso de VIF, según sexo, estado de causa y tipo de parte, se observa una transversalidad importante en la confianza generada por el Centro de Mediación. En efecto, el estado de causa fue la única variable que presentó variaciones significativas, siendo las y los usuarios de mediación frustrada los que en menor medida acudirían al Centro de Mediación en caso de encontrarse en una situación de VIF, con un 75,4%. Porcentaje que sigue siendo elevado, ya que tres de cada cuatro usuarios/as con mediación frustrada acudirían de igual forma, al Centro en caso de violencia intrafamiliar.

Gráfico 55. 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.

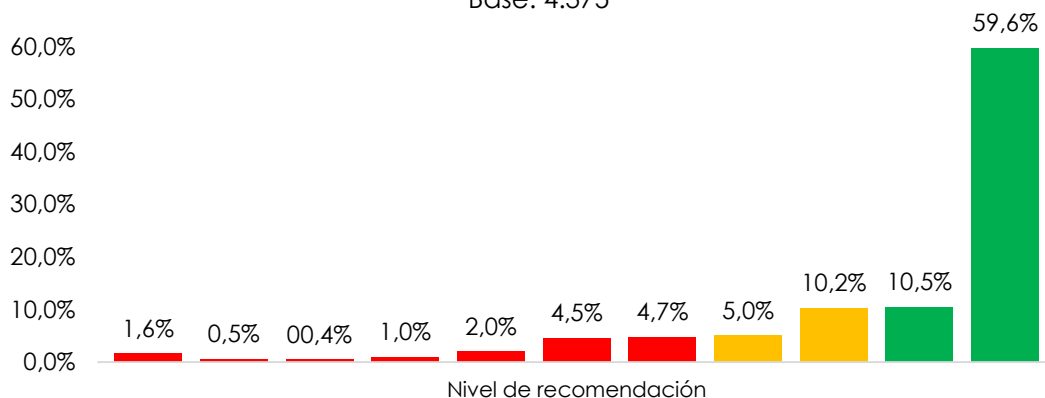
Bajo el alero de lo anterior, se presenta la distribución de proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra. Tal y como evidencia el siguiente gráfico, el mayor porcentaje se concentra en la nota 10, con más de la mitad de los usuarios/as dispuestos/as a recomendar el proceso de mediación familiar (59,6% 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 15,2%. Por último, el porcentaje de detractores (notas de 0 a 6), corresponde a 14,7%, alcanzando un NPS de 55,4%, aumentando significativamente de la medición anterior, donde el NPS 2020 fue de 47,5%.

Gráfico 56. 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: 4.375



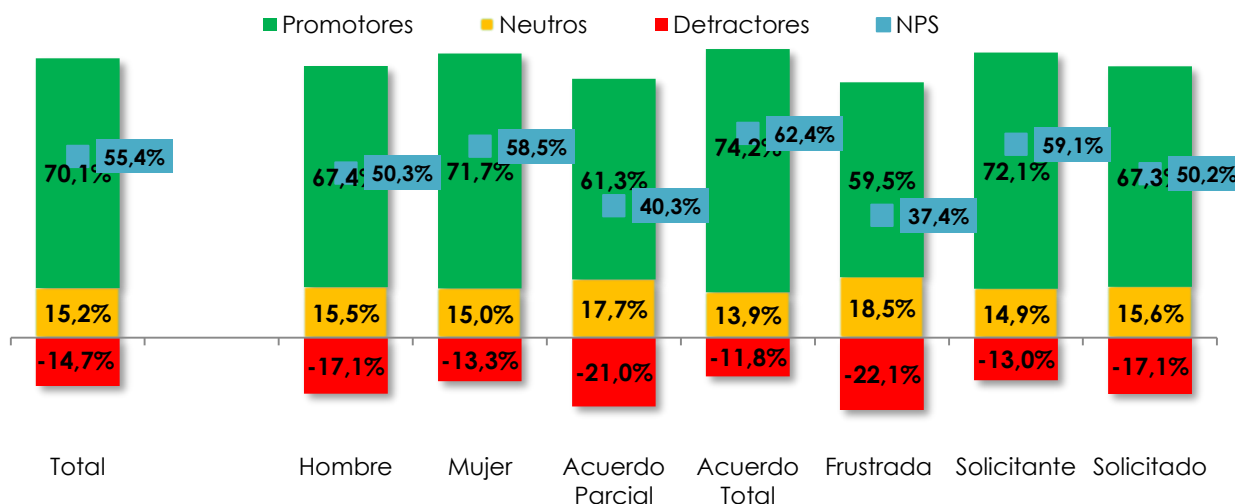
A continuación, se presentan los resultados del nivel de recomendación desagregado, es decir, se construyeron los 4 indicadores mencionados al comienzo de este apartado: promotores; neutros; detractores; y NPS.

El sexo del/a usuario/a permite dar cuenta que las mujeres están más dispuestas a recomendar que los hombres, con NPS de 58,5% y 50,3%, respectivamente. Misma tendencia que se observa en el estado de causa, donde el NPS del acuerdo total corresponde a un 62,4%, mientras que la mediación frustrada con sesión conjunta baja a 37,4%.

En cuanto al tipo de parte, quienes solicitan el proceso alcanzan un NPS significativamente mayor, con un 59,1%, mientras que quienes son solicitados/as registraron un 50,2% en dicho indicador, es decir, una diferencia de nueve puntos porcentuales.

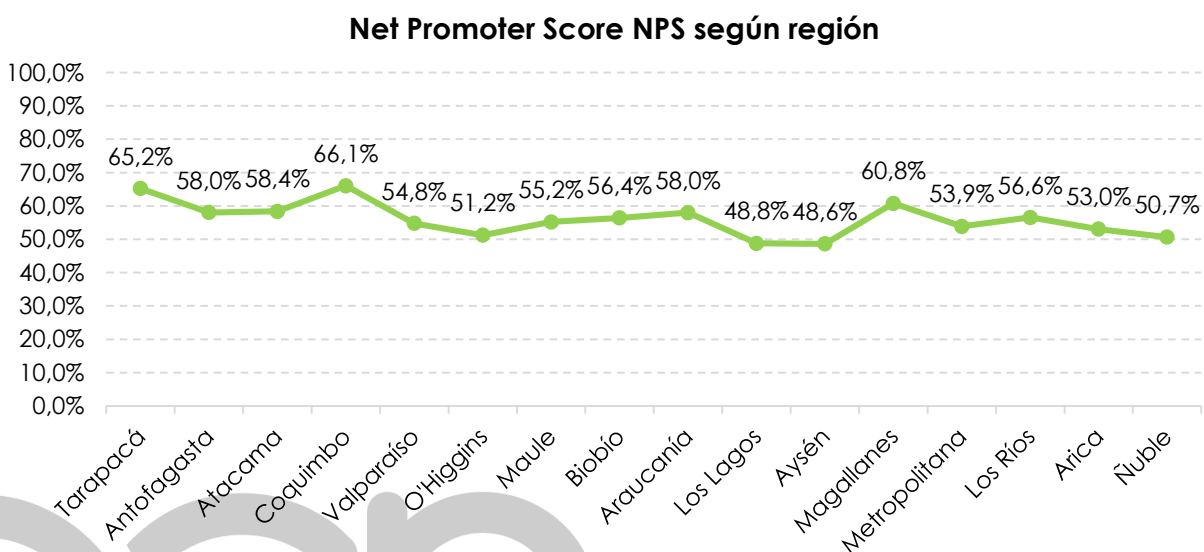
Gráfico 57. Nivel de recomendación con el sistema de mediación familiar – NPS desagregado

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, Coquimbo y Magallanes, sobrepasando el 60% de NPS. Por otro lado, Los Lagos y Aysén registraron los indicadores más bajos, con un 48,8% y 48,6%, respectivamente.

Gráfico 58. Net Promoter Score (NPS) según región



9.10 Satisfacción Final

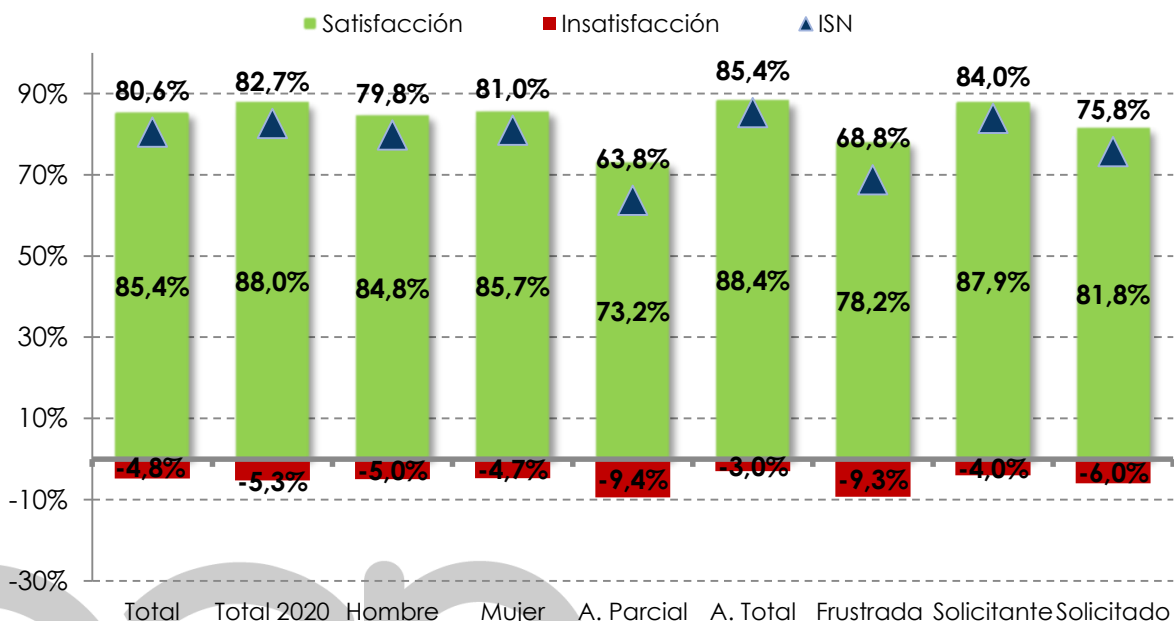
Si bien ya se dieron a conocer los indicadores de satisfacción final del proceso de mediación, se presenta a continuación tres principales aspectos. El primero hace referencia a la evaluación del proceso de mediación familiar como una instancia previa al juicio; el segundo a la satisfacción final con 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.

Bajo el alero de lo anterior, al consultarles sobre cómo evalúan que exista la mediación como una instancia previa al juicio, un 85,4% lo hace con notas 6 y 7, y un 4,8% lo hace con notas de 1 a 4, alcanzando un ISN de 80,6%: 2,1 puntos porcentuales por debajo la medición de 2020. Este índice de satisfacción neta, presenta diferencias significativas en lo que respecta al estado de causa y al tipo de parte, siendo el acuerdo total y las partes solicitantes las que registran el mayor ISN, con un 85,4% y 84,0%, respectivamente.

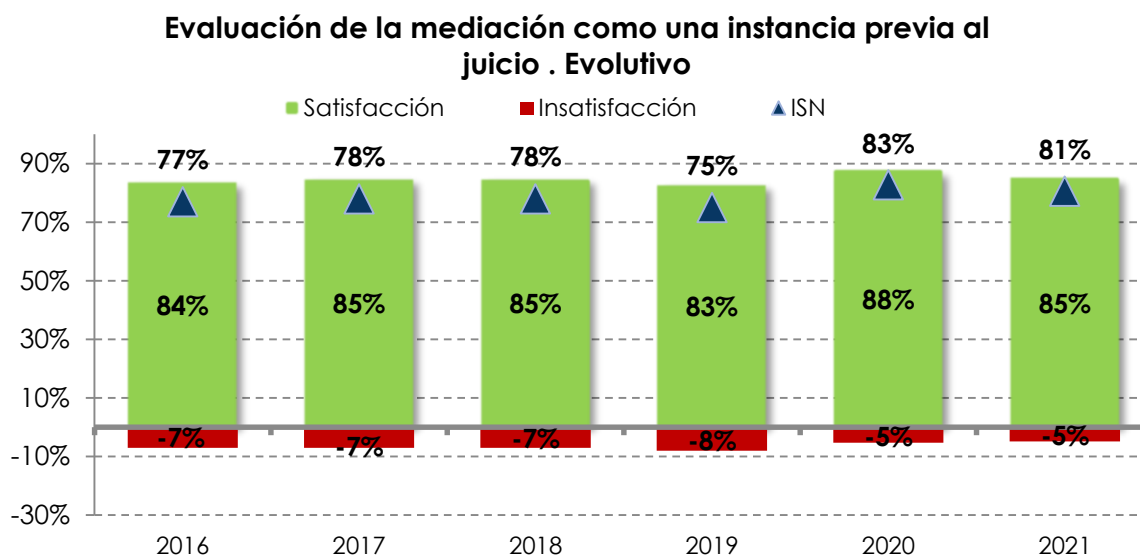
Gráfico 59. Evaluación de mediación como proceso previo al juicio

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 del aumento significativo en las últimas dos mediciones, aunque bajando dos puntos porcentuales si se compara con 2020, donde se registró un ISN de 83%, mientras que en 2021 se alcanzó un 81%.

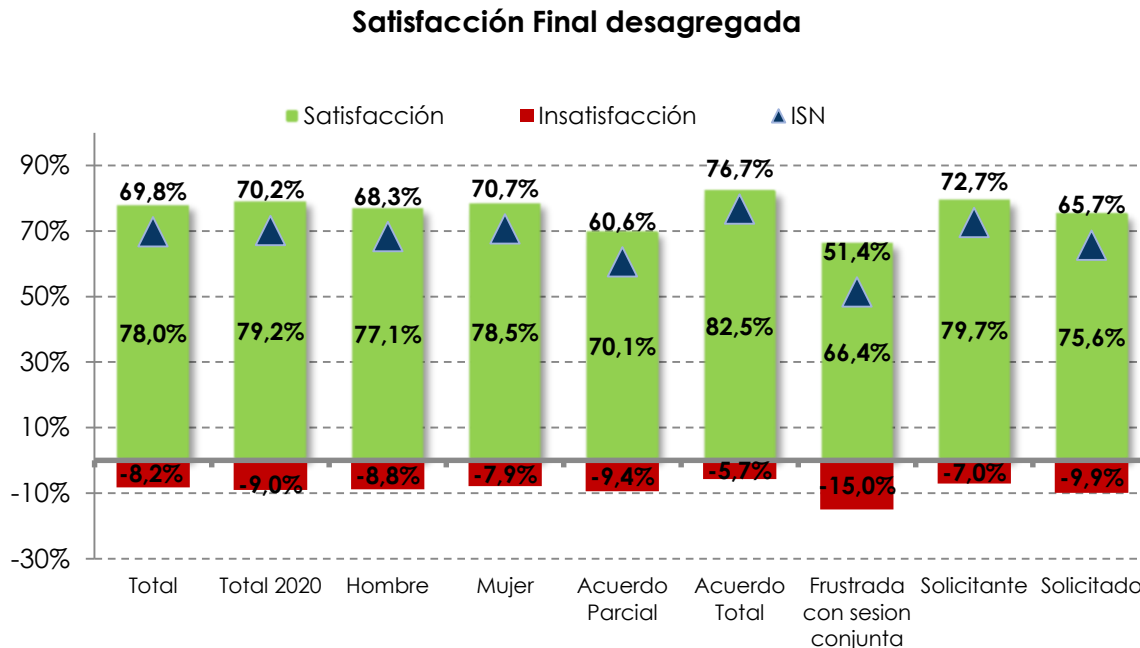
Gráfico 60. Evaluación de la mediación como una instancia previa al juicio - Evolutivo



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 69,8%, con un 78,0% de satisfacción, y un 8,2% de insatisfacción.

En esta ocasión, el sexo del usuario/a no registró mayores diferencias, sin embargo, una vez más el estado de causa deja en evidencia que quienes no llegan a algún tipo de acuerdo, registran los menores niveles de satisfacción. Por su parte, quienes solicitan la mediación familiar registraron un ISN significativamente mayor que los/as usuarios/as solicitados/as.

Gráfico 61. Satisfacción final desagregada



Si bien se han destacado principalmente los motivos de insatisfacción a nivel cualitativo, intentando explicar las pequeñas proporciones de usuarios/as insatisfechos/as, la mayoría de usuarios/as dieron cuenta y destacaron el rol del proceso de mediación, sobre todo en lo que respecta a atención y entrega de información.

“a mí me fue muy bien, todo bien con mediación... yo fui y resulta que tengo un hijo con capacidades diferentes, así que tuve que ir con él... con autismo. Me tocó un mediador y nos recibió a los tres. Él fue muy empático con el niño, tuvimos un muy buen recibimiento, nos solucionó el tema y nos llevó a un acuerdo y todo... él recibió muy bien al niño, le trató de implementar un espacio y todo, no tengo anda que decir del Centro” (Usuaría de Mediación Familiar, Focus Group).

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 un 44,9% de usuarios/as que declararon esta opción.

El segundo y tercer punto con más respuestas, fue la imparcialidad del mediador/a y mejorar el sistema de citación, con un 16,2% y 13,4%, respectivamente.

La categoría otro alcanzó un 13,5% de respuestas, al momento de especificar, las y los usuarios/as de mediación familiar relevaban aspectos como la empatía del mediador/a, la atención brindada, revisión de información y documentación comprometida durante el proceso, seguridad en los centros de mediación, 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 62. Sugerencias al proceso de mediación familiar

¿Qué sugerencias le haría Ud al Proceso de Mediación Familiar

Base: 4.270
(Respuesta Múltiple)



En las instancias cualitativas también se levantó información relativa a sugerencias y recomendaciones por partes de usuarios y usuarias del proceso de mediación. En base a esto, se establecieron una serie de acciones desde el punto de vista usuario y que tienen directa relación con la información entregada y con la capacitación al personal mediador en entregar un servicio imparcial y objetivo, capacitando además en buen trato al personal a cargo de la operativa de los Centros, vale decir, asistentes administrativos y -por sobre todo-, mediadores/as.

Las principales recomendaciones que las y los usuarios hicieron al proceso de mediación fueron:

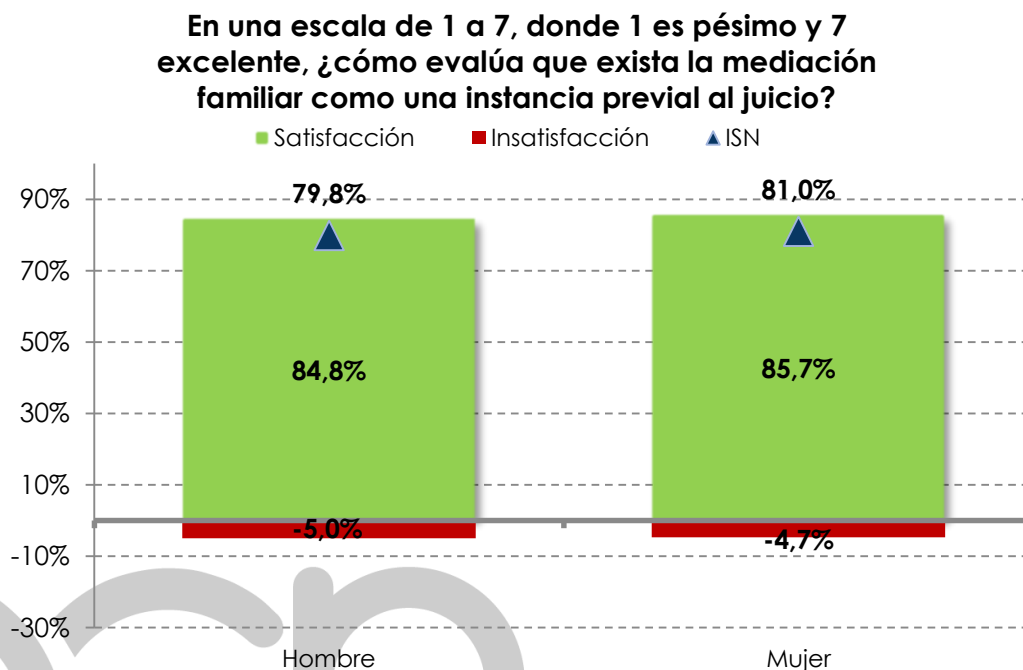
- Contar con personal que asesore a usuarios/as que acuden a los Centros de Mediación y/o que soliciten hora.
- Mejorar la información entregada en caso de mediación frustrada con las posibilidades que tienen los/as usuarios/as en los Tribunales con competencias de familia.
- Trabajo articulado con otras instituciones de apoyo psicológico tanto para niños/as como adultos/as usuarios/as de la mediación.

- En el contexto anterior, contar con profesionales de apoyo psicológico en los Centros.
- Mejorar ubicación (cercana a Tribunales y/o más céntrica) y habitabilidad de los Centros, manteniendo un orden y limpieza visible para las y los usuarios.
- Verificar e identificar las direcciones de los Centros de Mediación en la información disponible, permitiendo una asistencia expedita y sin mayores inconvenientes.
- Dotar con guardias a los Centros de Mediación que permitan abordar situaciones de violencia durante la(s) sesión(es) de mediación.
- Fiscalizar la labor realizada por el personal mediador, velando por la neutralidad y empatía a lo largo del proceso de mediación.
- Utilizar redes sociales como Instagram o Facebook para estar constantemente informando y consultando dudas respecto al proceso de mediación.
- Realizar charlas informativas, tipo webinar, donde se entregue información a usuarios/as de mediación, identificando etapas, documentación necesaria y materias tratadas.
- Entregar información en distintos servicios públicos que permitan a los/as usuarios/as contar con información previa sobre el proceso.

9.11 Análisis de género

A diferencia de otras mediciones, en 2021 no se observaron diferencias significativas entre hombres y mujeres en la satisfacción final con el proceso de mediación, con un ISN de 79,8% para hombres y un 81,0% para mujeres.

Gráfico 63. Satisfacción final según género



A pesar de lo anterior, siguen reiterándose tendencias del año 2020, donde son las mujeres quienes más solicitan el proceso de mediación, lo cual responde a que son principalmente las encargadas de las labores reproductivas como las de cuidado. En efecto, al estar mayoritariamente a cargo del cuidado, son las usuarias de mediación las que más solicitan el proceso, con un 64,5% de solicitantes mujeres, versus un 49,2% de solicitantes hombres. Sumado a esto, y a nivel cualitativo, se observó que los hombres participantes y solicitantes de la mediación familiar tienen relación con materias como el cese de la pensión de alimentos o la solicitud de modificación, mientras que las mujeres lo solicitan para exigir el pago de pensión y las visitas por parte del padre, según afirmaron en los grupos focales con usuarios.

Ahora bien, durante el proceso de mediación siguen siendo los hombres quienes perciben una mayor proporción de discriminación durante las sesiones y el proceso completo de la mediación familiar.

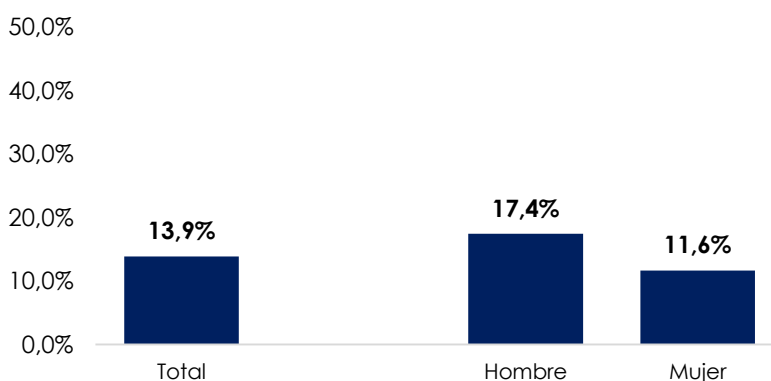
Se consultó sobre si sintieron algún tipo de discriminación durante el proceso completo de la mediación familiar y aproximadamente un 14% declaró que sí. Al desagregar por género, se dio cuenta que un 17,4% de hombres sintió o percibió algún tipo de discriminación, en comparación a un 11,6% de mujeres.

Por su parte, a nivel cualitativo, algunos usuarios advirtieron que el personal mediador, sobre todo cuando es mujer, se pone a favor de las usuarias. En este mismo contexto, en las instancias participativas con algunos Centros de Mediación, una mediadora afirma:

“Nosotros contamos con profesionales de ambos géneros, lo que ayuda mucho a que los hombres no se sientan atacados durante el proceso” (Mediadora, Taller de Resultados).

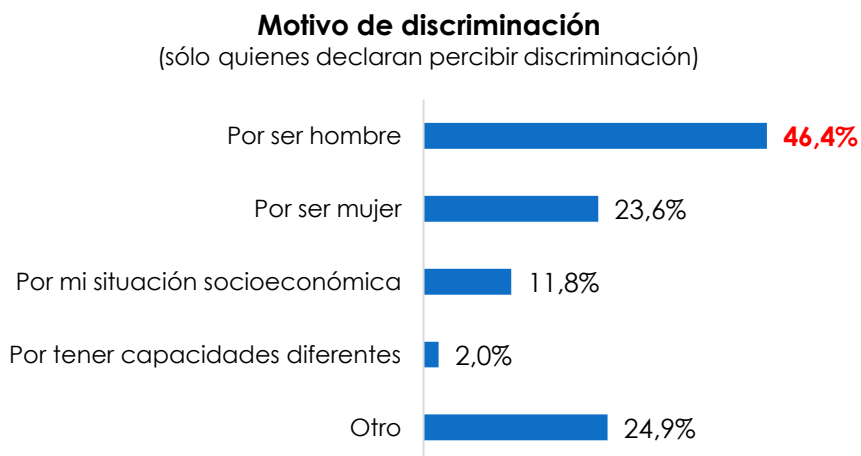
Gráfico 64. Percepción de discriminación según género

¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?
(% de quienes declaran sí)



Quienes declararon percibir algún tipo de discriminación, correspondiente a un 13,9%, fue consultado/a respecto al motivo por el que percibió tal situación. Ante esto, casi la mitad (46,4%), afirmó que lo hizo por ser hombre, en segundo y tercer lugar declararon que por ser mujer y por la situación socioeconómica, con un 23,6% y 11,8%, respectivamente.

Gráfico 77. Motivo de discriminación



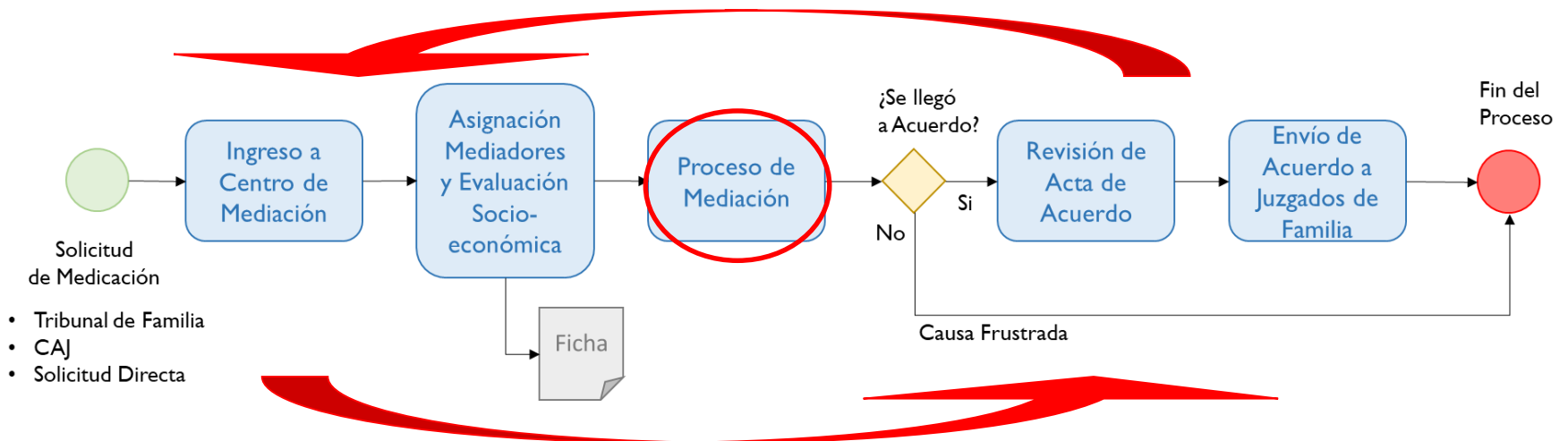
En base a esto, y a lo visto a lo largo de los resultados del estudio, se observan diferencias de género en los niveles de satisfacción con el proceso que van más allá de la calificación en el indicador final del instrumento, si no que pasa por percepciones con relación a la discriminación durante el proceso basado, por lo general, en que existe leyes que favorecen a las mujeres, a juicio de los usuarios de mediación. De este mismo modo, son las mujeres quienes están más dispuestas a recomendar el proceso, con un NPS de 58,5%, en comparación al NPS alcanzado por hombres, correspondiente a un 50,3%.

Esto se condice con la información levantada a nivel cualitativo, aunque en lo que refiere a discriminación, se observaron percepciones tanto en hombres como en mujeres, sosteniendo la falta de neutralidad en el quehacer del personal mediador de los Centros.

10. Resultados Cualitativos

A continuación, se presentan los principales resultados de las instancias cualitativas realizadas a lo largo del estudio, a saber, entrevistas y grupos focales. Ante esto, las y los usuarios de mediación advierten dos escenarios posibles durante el proceso de mediación: experiencia positiva y experiencia negativa. En este punto, hay dos aspectos centrales que condicionan directamente la experiencia usuaria: el mediador/a y la información entregada durante el proceso.

Ilustración 1. Proceso de Mediación Familiar



Fuente: Elaboración propia

Como se indica en la ilustración anterior, el proceso de mediación, o la(s) sesión(es) a cargo del personal mediador, son las instancias que condicionan los niveles de satisfacción percibidos por las y los usuarios de Mediación Familiar, dando cuenta del trato óptimo o deficiente mientras dura el proceso por parte del personal del Centro (Asistentes administrativos y mediadores/as), sumado a la información entregada, que sea clara y permita orientación, repercuten en el nivel de satisfacción final que tienen usuarios/as con el proceso.

10.1 Experiencia positiva

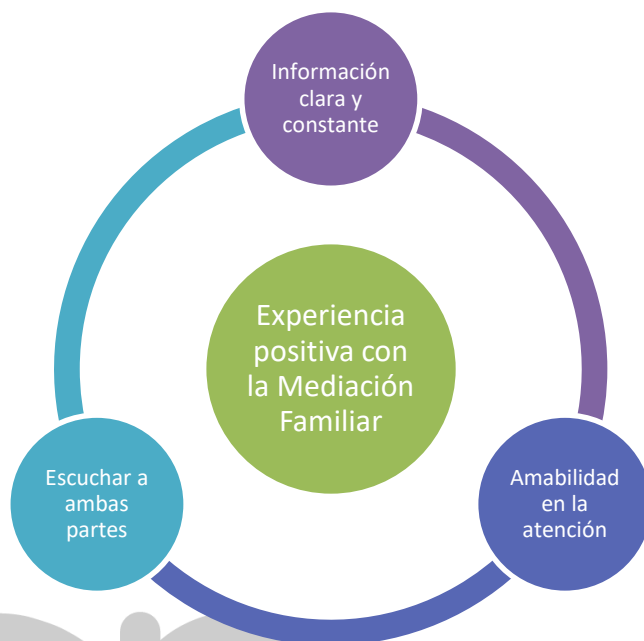
Bajo el alero de lo anterior, la experiencia positiva se concentra principalmente en usuarios que **ya conocen** el proceso de mediación familiar, generalmente porque son usuarios/as con retorno, es decir, que ya tuvieron experiencias anteriores con el proceso de mediación.

El principal medio de información empleado por usuarios/as con experiencia positiva es el **círculo de amigos, familiares o conocidos e internet**, afirmando que tenían una preparación previa a la mediación familiar antes de acercarse al Centro de Mediación.

Sumado a lo anterior, y durante el proceso de mediación familiar, dieron cuenta de la preocupación del Centro por acoger a sus usuarios, preocupándose de llamar para confirmar la hora, justificando en caso de no poder llevarse a cabo la sesión. Esta práctica se levantó a su vez en las instancias participativas, donde los Centros con una evaluación general de satisfacción alta daban cuenta que tanto asistentes administrativos/as como el personal mediador, se preocupaba de mantener informado antes, durante y posterior a la mediación.

En síntesis, el o la usuaria con una experiencia positiva respecto de la mediación familiar, es un usuario/a que recibe información, que percibe empatía por parte del personal mediador, dando cuenta de aspectos como el escuchar a ambas partes de igual manera, el consultar y confirmar el acuerdo una vez concertada y finalizada la mediación, la persona percibirá una experiencia significativamente positiva.

Ilustración 2. Síntesis Experiencia positiva con la Mediación Familiar



10.2 Experiencia negativa

Por su parte, la experiencia negativa con el proceso de mediación familiar se concentra principalmente en usuarios que acuden por primera vez al proceso, dando cuenta de la poca información que existe respecto del proceso y, principalmente, a la atención deficiente por parte de los profesionales a cargo de la(s) sesión(es). En efecto, tal y como se indicó al comienzo del apartado cualitativo, es el proceso de mediación o la sesión, la que genera y determina en mayor medida la satisfacción con el proceso completo. En este punto, una mala atención generará en el o la usuaria final, una disconformidad que generará un malestar general y podría repercutir con el resto de aspectos involucrados durante el proceso.

La experiencia negativa se da principalmente en usuarios/as que acuden por primera vez a la mediación familiar, donde afirman no cuentan con mayores herramientas y que su principal medio de información son familiares o cercanos. En este punto, muchos son solicitados/as y no comprenden más allá en qué consiste el proceso. Además, si se le suma una mala atención o una falta de información por parte del centro, genera una mayor incertidumbre de cara al usuario. En este contexto un usuario afirmó:

“a mí me llamó la secretaria y me dijo que tenía que ir con el carnet no más, no me explicó nada más, sólo que vaya con el carnet” (Usuario Mediación Familiar, Focus Group).

Lo anterior generó que el usuario en cuestión no recibiera más información por parte del Centro, generando incertidumbre y condicionando una actitud poco receptiva hacia el proceso. De hecho, quienes menor información reciben durante el proceso de mediación son, a su vez y a nivel cualitativo, quienes más frustran sus causas y castigan el proceso de mediación familiar, ya que no saben de qué se trata y, si a eso se le suma la poca amabilidad en la atención, resulta un/a usuario/a con una mala experiencia y baja satisfacción.

Muchos/as usuarios levantaron los problemas de información desde que son citados, con la dirección del Centro al que debían acudir, dando cuenta además que los Centros no cuentan con algún distintivo que les permita mostrar al usuario que corresponden a un Centro de Mediación. Del mismo modo, una vez culminados el proceso, el o la usuaria con mala experiencia en la mediación advierte que no reciben mayor orientación respecto de los procedimientos que prosiguen a una mediación frustrada, por lo general. De hecho, por este mismo punto es que varios/as usuarios/as recomendaron establecer canales y flujos de información constantes, previo, durante y posterior a la Mediación Familiar.

Ilustración 3. Síntesis Experiencia negativa con la Mediación Familiar

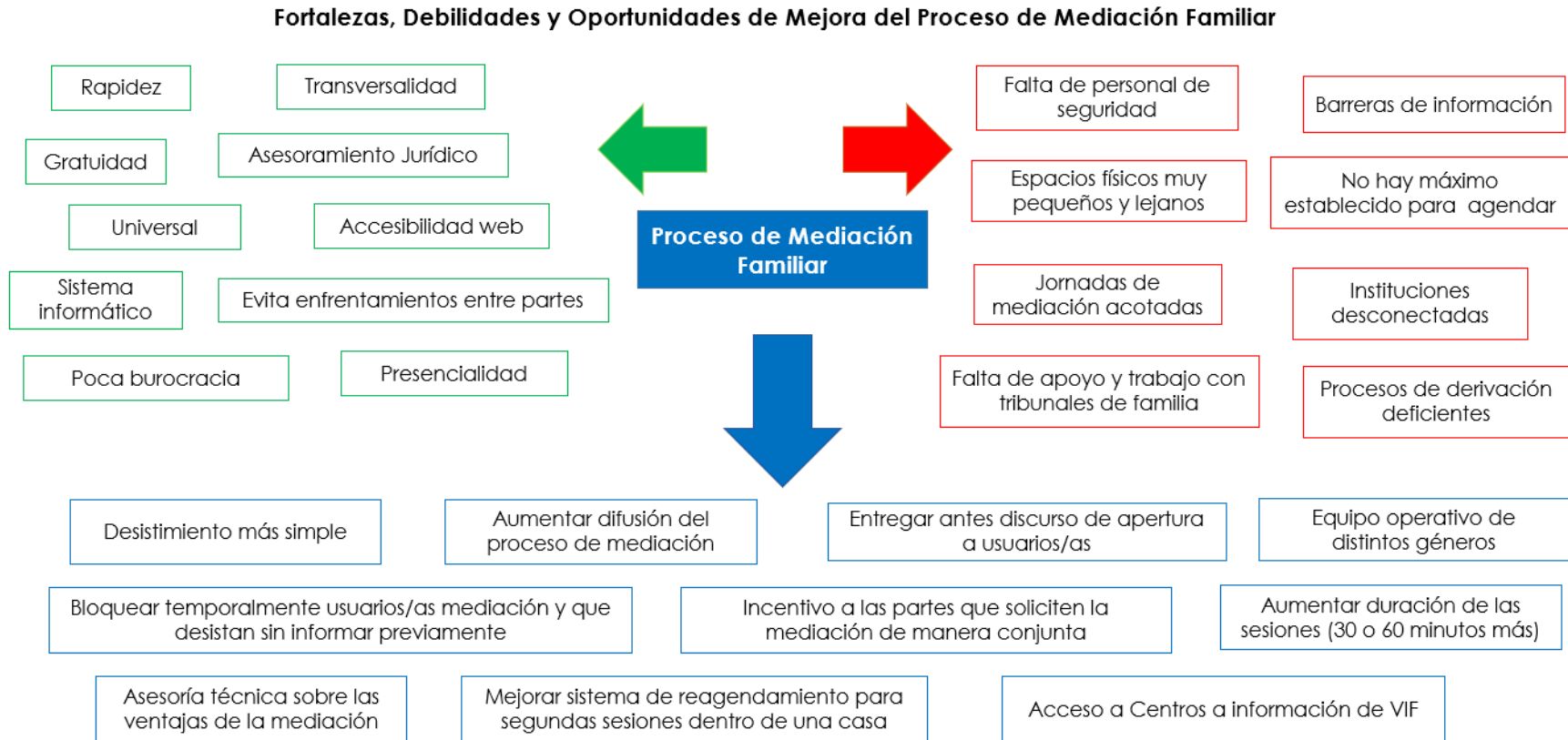


11. Talleres Evaluativos

Los talleres evaluativos para el estudio de satisfacción 2021 se enfocaron en sistematizar la gestión de Centros de Mediación con un ISNC alto. Esto permitirá establecer algunos criterios utilizados por estos centros en la gestión de causas que, podrían ser replicados por otros Centros con la finalidad de mejorar el proceso de atención y la mediación familiar en su conjunto.

En primera instancia, y a nivel general, se presentan las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que propusieron los Centros de Mediación participantes.

Ilustración 4. Síntesis principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora al Proceso de Mediación Familiar



Ahora bien, una vez establecidas las distintas fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, se presentan algunos aspectos que los Centros de mediación participantes de los talleres de resultados dieron cuenta de cuáles fueron las **fortalezas dentro su propia gestión**.

Bajo el alero de lo anterior, se establecen algunos puntos a considerar a la hora de gestionar causas por parte de los distintos Centros de Mediación que podrían repercutir en un aumento en la satisfacción usuaria.

En este sentido, algunas medidas específicas fueron:

- Apoyar, desde que se inicia el proceso, a los usuarios/as en cuanto a entrega de información, conciliación de horas (llamando a la otra parte).
- Resolución conjunta e integral por parte del equipo operativo completo, vale decir, asistentes administrativos y personal mediador.
- Mantener un contacto previo, durante y después de la mediación, identificando pasos a seguir y derivan según corresponda (en casos donde las causas no se relacionen con lo tramitado en mediación familiar).
- Personal mediador observa a ambas partes y les da el mismo tiempo para exponer su punto y opinión durante la(s) sesión(es).
- Educar a las partes de tal forma que el proceso se lleve a cabo de manera expedita, entregando la información necesaria para comprender fines y justificación de la mediación familiar.
- Evaluación psicológica y prueba técnica a personal mediador, que permita establecer y diagnosticar una línea base de conocimientos por parte de quienes llevan a cabo la(s) sesión(es) de mediación.
- Informar de forma clara y sencilla los principios de la mediación familiar, velando por un comportamiento ético por parte del mediador con los/as usuarios/as.
- Flexibilidad para adaptarse a las contingencias que se vayan dando durante la causa. No actuar de manera rígida y estructurada.
- Contar con equipo técnico y operativo profesional.
- Trabajar con personal consolidados, con años de experiencia en el proceso de Mediación.
- Establecer un sistema de información que dé cuenta de documentación pendiente de usuarios/as, causas, VIF, entre otros.

12. ISNT, ISNN, ISNC y NPC

El presente apartado comprende el cálculo de los cuatro indicadores relacionados al nivel de satisfacción con el Sistema Nacional de Mediación Familiar, a saber, el índice de Satisfacción Neta de Tribunales; 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.

12.4 Índice de Satisfacción Neta – Tribunales con competencia en Asuntos de Familia

Se presenta a continuación el Índice de Satisfacción Neta Tribunales (ISNT), el cual ha sido calculado a partir de la pregunta de Satisfacción utilizada en la encuesta del Estudio de Satisfacción con personas pertenecientes a Tribunales con competencia en Asuntos de Familia.

Al contar con un bajo n en los distintos tribunales, los datos deben ser considerados como referenciales. A pesar de esto, se observa que varios Tribunales con competencia en asuntos de familia alcanzan un 100% de satisfacción neta. Del mismo modo, y debido a lo mismo (poca cantidad de encuestas por tribunal), se observan indicadores negativos, con ISN de -50% e incluso -100%.

Cabe mencionar que a nivel total se logró encuestar a 100 casos, y se registró un ISN de 33,0%, con un 18% de insatisfacción y un 50% de satisfacción.

Tabla 13. ISNT

TRIBUNAL CON COMPETENCIA EN ASUNTOS DE FAMILIA	Insatisfacción	Satisfacción	ISNT	Base
JUZGADO DE FAMILIA DE CALAMA	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE LA LIGUA	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE LIMACHE	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ANDES	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE QUILLOTA	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE QUILPUÉ	0,0%	0,0%	0,0%	2
JUZGADO DE FAMILIA DE SAN FELIPE	-33,3%	66,7%	33,3%	3
JUZGADO DE FAMILIA DE VALPARAÍSO	0,0%	33,3%	33,3%	3
JUZGADO DE FAMILIA DE VILLA ALEMANA	0,0%	0,0%	0,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE VIÑA DEL MAR	0,0%	50,0%	50,0%	2
JUZGADO DE LETRAS DE QUINTERO	-50,0%	0,0%	-50,0%	2
JUZGADO DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN	0,0%	50,0%	50,0%	2
JUZGADO DE FAMILIA DE CORONEL	0,0%	0,0%	0,0%	2
JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ÁNGELES	0,0%	0,0%	0,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE YUMBEL	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE ARAUCO	0,0%	66,7%	66,7%	6
JUZGADO DE LETRAS DE CABRERO	0,0%	0,0%	0,0%	1

TRIBUNAL CON COMPETENCIA EN ASUNTOS DE FAMILIA	Insatisfacción	Satisfacción	ISNT	Base
JUZGADO DE LETRAS DE CAÑETE	-33,3%	33,3%	0,0%	3
JUZGADO DE LETRAS DE CURANILAHUE	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE FLORIDA	0,0%	100,0%	100,0%	3
JUZGADO DE LETRAS DE LAJA	0,0%	60,0%	60,0%	5
JUZGADO DE LETRAS DE LEBU	0,0%	0,0%	0,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE MULCHÉN	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE SANTA BÁRBARA	0,0%	0,0%	0,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE SANTA JUANA	-33,3%	50,0%	16,7%	6
JUZGADO DE FAMILIA DE TEMUCO	-11,1%	77,8%	66,7%	9
JUZGADO DE LETRAS DE LAUTARO	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE PUCÓN	-100,0%	0,0%	-100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE VILLARRICA	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE LA UNIÓN	-100,0%	0,0%	-100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE PAILLACO	0,0%	100,0%	100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE OSORNO	-100,0%	0,0%	-100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE PUERTO MONTT	0,0%	100,0%	100,0%	3
JUZGADO DE FAMILIA DE PUERTO VARAS	-100,0%	0,0%	-100,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE CHAITÉN	0,0%	0,0%	0,0%	1
JUZGADO DE LETRAS DE RÍO NEGRO	0,0%	100,0%	100,0%	1
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO	0,0%	66,7%	66,7%	3
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO1	-66,7%	33,3%	-33,3%	3
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO2	0,0%	100,0%	100,0%	2
1°, 2°, 3° Y 4° JF SANTIAGO3	0,0%	0,0%	0,0%	1
1° Y 2° JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL	-25,0%	0,0%	-25,0%	4
1° Y 2° JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL1	-16,7%	50,0%	33,3%	6
JUZGADO DE FAMILIA DE BUIN	-100,0%	0,0%	-100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE COLINA	0,0%	0,0%	0,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE MELIPILLA	-100,0%	0,0%	-100,0%	1
JUZGADO DE FAMILIA DE PUENTE ALTO	-40,0%	40,0%	0,0%	5
Total	-18,0%	51,0%	33,0%	100

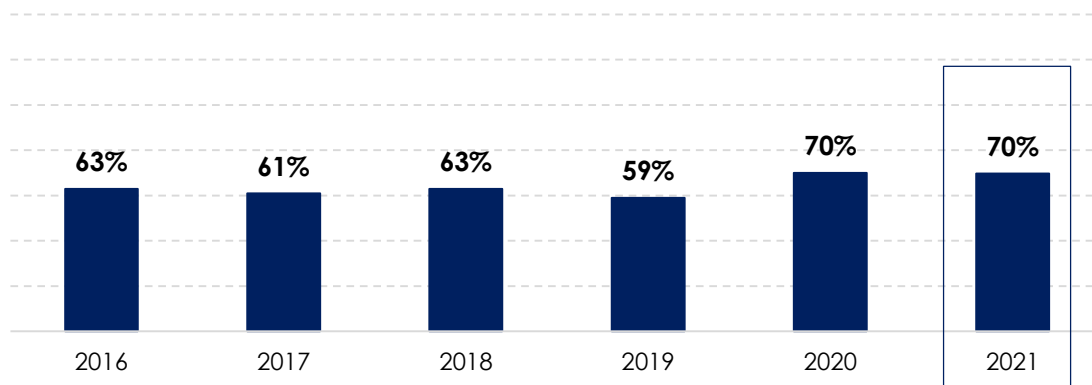
12.5 Índice de Satisfacción Neta Nacional – ISNN

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 65. ISNN Final 2020 - Histórico

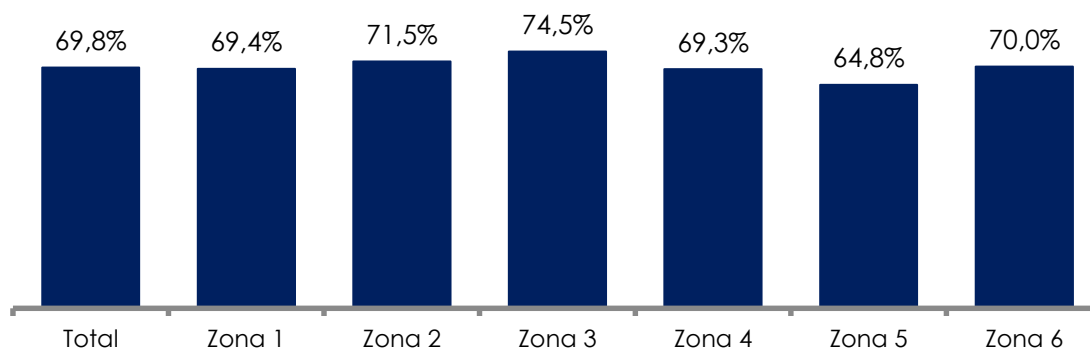
Índice de Satisfacción Neta Nacional Final - Histórico



El ISNN final alcanza un 69,8% para el año 2021, repitiendo la tendencia observada en la medición anterior (2020).

Gráfico 66. 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 74,5%, mientras que el más bajo se observa en la zona 5, con un 64,8%.

12.6 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.

12.6.1 Zona 1

Tabla 14. ISNC Zona de Licitación 1

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	H	10. Los Lagos	83,3%	6
ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DÍAZ	E	11. Aysén	100,0%	14
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	C	11. Aysén	25,0%	4
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	L	10. Los Lagos	70,4%	27
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	D	11. Aysén	0,0%	3
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	I	10. Los Lagos	35,7%	14
DUFEY SPA	C	12. Magallanes y Antártica Chilena	100,0%	16
MEDIACION FAMILIAR MAGALLANES LTDA	D	12. Magallanes y Antártica Chilena	33,3%	6

12.6.2 Zona 2

Tabla 15. ISNC Zona de Licitación 2

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	A	8. Biobío	88,0%	25
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	P	8. Biobío	71,7%	46
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	B	5. Valparaíso	58,7%	46
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	B	2. Antofagasta	92,9%	14
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	C	3. Atacama	81,4%	59
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	D	3. Atacama	60,3%	58
PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONES	F	4. Coquimbo	73,5%	34
YOHANA CECILIA VARGAS VALENCIA MEDIACIÓN Y SERVICIOS PROFESIONALES E.I.R.L	D	4. Coquimbo	91,2%	34
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	C	7. Maule	68,8%	32
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	D	7. Maule	100,0%	10
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	G	10. Los Lagos	76,5%	17
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	L	9. Araucanía	35,7%	14
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	I	6. O'Higgins	43,3%	30

12.6.3 Zona 3

Tabla 16. ISNC Zona de Licitación 3

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	G	8. Biobío	68,4%	19
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	Q	8. Biobío	68,4%	19
LÍDERES MEDIACIÓN LTDA	J	8. Biobío	82,6%	23
PATRICIA VERÓNICA DEL CARMEN MESSENGER MUÑOZ	F	8. Biobío	61,9%	21
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	D	8. Biobío	55,6%	18
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	I	5. Valparaíso	80,6%	31
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	E	5. Valparaíso	52,9%	17
LUÍS GIRALDO HIDALGO JOFRÉ	D	16. Ñuble	73,7%	19
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	E	16. Ñuble	60,0%	15
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	F	2. Antofagasta	95,5%	22
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	B	3. Atacama	95,2%	21
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	B	4. Coquimbo	78,6%	28
CENTRO ICTUS LTDA	E	2. Antofagasta	85,7%	14
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	K	8. Biobío	54,5%	11
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	9. Araucanía	55,6%	18
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	C	9. Araucanía	80,0%	10
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	H	7. Maule	88,0%	25
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	I	7. Maule	45,5%	11
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	D	9. Araucanía	83,3%	12
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	9. Araucanía	87,5%	16
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	K	9. Araucanía	64,7%	34
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	N	9. Araucanía	77,8%	18
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	B	10. Los Lagos	86,7%	15
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	D	10. Los Lagos	40,0%	10
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	14. Los Ríos	92,3%	13
HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, MEDIACIÓN E.I.R.L. ENCAMINA E.I.R.L.	C	6. O'Higgins	59,0%	39
SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA	H	6. O'Higgins	54,5%	11
SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA	G	6. O'Higgins	60,9%	23
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	I	9. Araucanía	80,0%	15
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	G	9. Araucanía	80,0%	10
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	F	16. Ñuble	96,6%	29
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	G	14. Los Ríos	52,2%	23
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	H	8. Biobío	66,7%	21
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	F	10. Los Lagos	44,4%	18
CECILIA CLEMENTINA ARAVENA NOVOA	B	12. Magallanes y Antártica Chilena	93,3%	15
MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA	H	4. Coquimbo	72,7%	11

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDIACIÓN Y ASISTENCIA SOCIALES LTDA	F	14. Los Ríos	85,2%	27
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	8. Biobío	90,5%	21
CONSENSUS SPA	F	3. Atacama	90,9%	11
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	M	10. Los Lagos	66,7%	15
SOCIEDAD TRES PUENTES LTDA	D	14. Los Ríos	81,8%	11
GALTUNG ASOCIADOS, ASESORÍAS Y SERVICIOS PROFESIONALES LTDA	C	1. Tarapacá	90,0%	10
LIZETTE CARRASCO MEDIACIÓN E.I.R.L.	C	8. Biobío	73,9%	23
SOCIEDAD DE MEDIADORES DEL SUR LTDA	O	9. Araucanía	89,5%	19
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR CIDAF LTDA	C	2. Antofagasta	80,0%	35
LUÍS ALBERTO ARAYA GONZÁLEZ	B	11. Aysén	50,0%	24
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	14. Los Ríos	88,9%	18
SOCIEDAD APROXIMA SERVICIOS DE MEDIACIÓN LTDA	C	14. Los Ríos	46,2%	13
ORQUÍDEA LUCY OPAZO SALAZAR	I	8. Biobío	85,7%	35

12.6.4 Zona 4

Tabla 17. ISNC Zona de Licitación 4

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	16. Ñuble	61,2%	49
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	G	5. Valparaíso	78,6%	70
GUILLERMO FELIPE PINO & CÍA. ESTUDIO JURÍDICO Y CENTRO DE MEDIACIÓN LTDA	M	5. Valparaíso	55,6%	54
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	C	16. Ñuble	73,5%	34
MEDIACIONES Y ASESORÍAS VIVIANA ALEJANDRA TORO HORMAZÁBAL E.I.R.L.	G	4. Coquimbo	72,4%	29
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	A	9. Araucanía	82,5%	40
SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR VECINAL Y ESCOLAR KUY KUY LTDA	B	7. Maule	78,6%	42
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	F	7. Maule	75,0%	32
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	G	7. Maule	68,2%	44
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	J	9. Araucanía	82,6%	23
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	F	9. Araucanía	90,0%	40
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	K	7. Maule	64,3%	28
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	M	9. Araucanía	60,6%	33
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	J	10. Los Lagos	60,6%	33
YOANNA FRANCISCA MORALES AGUILAR	K	10. Los Lagos	78,6%	28
SCHWEMBER Y ROJAS COMPAÑÍA LTDA	F	6. O'Higgins	67,6%	34
MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	D	6. O'Higgins	68,4%	79
SERVICIOS LEGALES Y DE MEDIACIÓN ANA MARÍA PARENTINI DIAS LOPES E.I.R.L.	A	5. Valparaíso	64,7%	68

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL ZAMBRANO OLIVA E.I.R.L.	N	8. Biobío	56,0%	25
CENTRO PARA EL DESARROLLO Y APOYO PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL DIALOGA PAZ LTDA	E	3. Atacama	54,4%	57
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	C	10. Los Lagos	62,5%	48

12.6.5 Zona 5

Tabla 18. ISNC Zona de Licitación 5

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	M	8. Biobío	87,1%	31
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	M	8. Biobío	57,1%	14
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	J	5. Valparaíso	73,5%	34
PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	J	13. Metropolitana	70,7%	41
ALTERNATIVA SPA	J	13. Metropolitana	45,6%	57
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	K	13. Metropolitana	78,4%	37
GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESORÍAS JURÍDICAS ALTAGRACIA SPA	N	13. Metropolitana	37,8%	37
GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR SPA	H	13. Metropolitana	75,5%	53
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	M	13. Metropolitana	70,4%	27
JOSÉ BERNARDO CHAPARRO SALGADO	B	1. Tarapacá	77,4%	31
MEDIACIÓN AYELEN SPA	O	13. Metropolitana	62,5%	24
CENTRO DE MEDIACION Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ACUERDO LTDA	C	4. Coquimbo	82,4%	17
MEDIACIONES SOLUCIONES LTDA	C	4. Coquimbo	43,8%	16
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	A	7. Maule	67,4%	43
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	L	8. Biobío	81,8%	44
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	J	7. Maule	69,8%	43
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	10. Los Lagos	56,5%	23
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	E	8. Biobío	62,5%	48
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	E	6. O'Higgins	62,9%	35
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS COMUNICACIONALES LTDA	H	5. Valparaíso	44,6%	56
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	C	5. Valparaíso	57,1%	42
ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	N	5. Valparaíso	63,6%	22
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONCILIANDO LTDA	E	4. Coquimbo	68,0%	25
MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO AYALA MARTINEZ E.I.R.L.	B	6. O'Higgins	59,5%	42
VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	K	5. Valparaíso	100,0 %	21
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	D	5. Valparaíso	57,9%	38
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	A	2. Antofagasta	51,8%	56
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	F	5. Valparaíso	60,9%	64

12.6.6 Zona 6

Tabla 19. ISNC Zona de Licitación 6

NOMBRE CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUESTRO LTDA	A	16. Ñuble	50,0%	24
CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTOS & AMBIADO LTDA	O	8. Biobío	84,6%	13
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	O	8. Biobío	68,8%	16
GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	A	13. Metropolitana	75,0%	16
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	A	13. Metropolitana	58,5%	53
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	B	13. Metropolitana	65,0%	20
ALTERNATIVA SPA	F	13. Metropolitana	70,3%	37
ALTERNATIVA SPA	B	13. Metropolitana	85,4%	48
MEDIACIÓN AYELEN SPA	G	13. Metropolitana	82,8%	29
CENTRO DE CONSULTORÍA Y MEDIACION AO POPOHANA SPA	G	13. Metropolitana	55,6%	18
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	L	13. Metropolitana	63,3%	30
PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	L	13. Metropolitana	68,4%	38
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	D	13. Metropolitana	50,0%	24
CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR ALERCE LTDA	E	13. Metropolitana	73,7%	19
ASESORÍAS BRIONES Y SERRANO LTDA	E	13. Metropolitana	66,7%	21
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	G	13. Metropolitana	90,0%	10
SOCIEDAD DE ASESORÍAS JURÍDICAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LTDA	A	15. Arica y Parinacota	68,9%	45
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	A	4. Coquimbo	68,2%	22
CONSENSUS SPA	A	4. Coquimbo	52,6%	19
CONSULTORES CONCORDIA SPA	I	13. Metropolitana	56,5%	23
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	E	7. Maule	68,2%	44
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	H	9. Araucanía	70,8%	24
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	H	9. Araucanía	90,0%	20
GRACIELA LEÓN ARANDA SERVICIOS DE MEDIACIÓN E.I.R.L.	I	13. Metropolitana	82,4%	34
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	I	13. Metropolitana	38,9%	18
OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA	I	13. Metropolitana	60,0%	35
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	10. Los Lagos	38,1%	21
VÍA MEDIACIONES SPA	E	10. Los Lagos	76,9%	13
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	A	12. Magallanes y Antártica Chilena	77,3%	22
SINFONÍA MEDIACION LTDA	L	5. Valparaíso	66,7%	15
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	A	6. O'Higgins	69,4%	36
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	A	3. Atacama	65,5%	29
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	14. Los Ríos	100,0%	14
ASESORÍA PSICOLÓGICA LAUGUZ LTDA	A	6. O'Higgins	74,1%	27
MEDIACIÓN Y REENCUENTROS LTDA	D	2. Antofagasta	55,0%	20
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	D	2. Antofagasta	82,9%	35
RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA	L	5. Valparaíso	80,0%	20
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	A	11. Aysén	81,8%	11

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGIÓN	ISNC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN INTEGRAL MIREYA IVONNE CEA GARCÍA E.I.R.L.	O	8. Biobío	100,0%	10
CENTRO PSICOLÓGICO Y MEDIACIÓN AGORA SPA	C	13. Metropolitana	58,8%	34
JOSE BERNARDO CHAPARRO SALGADO	A	1. Tarapacá	79,3%	29

12.7 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 20 Indicadores utilizados para cálculo de NPC

Dimensión	Atributos
Infraestructura	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
Asistente administrativo/a	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
Información entregada por mediador/a	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
Tiempos de la mediación	Duración de la(s) sesión(es) de mediación
	Duración del proceso de mediación familiar
Voluntariedad en el proceso	Libertad de participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación familiar
Mediador/a	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
	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

Dimensión	Atributos
	El mediador/a que llevó a cabo su proceso
Satisfacción Final	Satisfacción Final

Una vez calculado el indicador, se observa a nivel general, una **nota promedio de 6,16**, siendo la zona 3 la que alcanza la media más alta con un 6,20, mientras que el NPC más bajo se observa en la zona 5 de licitación, con un 6,10.

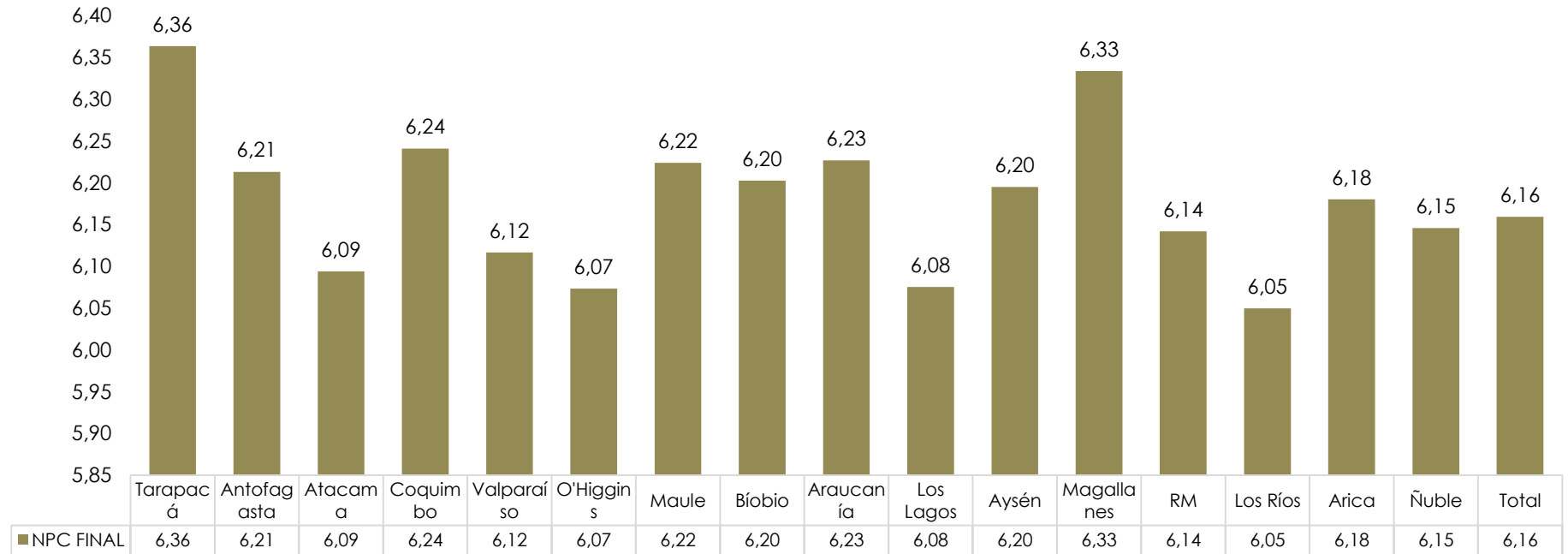
Tabla 21. NPC según zona de licitación

TIPO_ZONA	NPC	Base
Zona 1	6,15	90
Zona 2	6,18	419
Zona 3	6,20	937
Zona 4	6,16	892
Zona 5	6,10	1022
Zona 6	6,17	1038
Total	6,16	4398

En cuanto a los resultados regionales, se puede observar que Tarapacá y Magallanes alcanzaron la nota promedio más alta, con un 6,36 y 6,33, respectivamente. Por otro lado, las regiones con el NPC más bajo fueron Atacama, O'Higgins, Los Lagos y Los Ríos.

Tabla 22. NPC según región del Contrato

Nota promedio por Región



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

12.7.1 Zona 1

Tabla 23. Nota Promedio por Contratado Zona 1

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	H	10. Los Lagos	6,33	6,25	6,19	5,75	6,14	6,19	6
ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DÍAZ	E	11. Aysén	6,48	6,46	6,38	6,11	6,42	6,40	14
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	C	11. Aysén	6,69	5,88	6,00	4,13	5,63	5,84	4
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	L	10. Los Lagos	6,14	5,99	6,15	6,06	6,16	6,10	27
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	D	11. Aysén	6,08	5,50	5,94	4,67	5,94	5,78	3
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	I	10. Los Lagos	6,16	6,04	6,06	5,39	5,86	5,95	14
DUFY SPA	C	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,28	6,52	6,48	6,50	6,48	6,46	16
MEDIACION FAMILIAR MAGALLANES LTDA	D	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,00	5,63	5,75	5,67	5,72	5,73	6

12.7.2 Zona 2

Tabla 24. Nota Promedio por Contratado Zona 2

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	A	8. Biobío	6,41	6,45	6,27	6,04	6,31	6,31	25
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	P	8. Biobío	6,05	6,34	6,31	5,98	6,17	6,19	46
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	B	5. Valparaíso	6,20	6,25	6,19	5,98	6,04	6,13	46

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	B	2. Antofagasta	6,54	6,84	6,35	6,39	6,23	6,43	14
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	C	3. Atacama	6,31	6,46	6,28	6,20	6,01	6,24	59
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	D	3. Atacama	6,18	6,10	6,15	5,76	5,66	5,97	58
PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONES	F	4. Coquimbo	6,34	6,39	6,39	6,22	6,32	6,33	34
YOHANA CECILIA VARGAS VALENCIA MEDIACIÓN Y SERVICIOS PROFESIONALES E.I.R.L	D	4. Coquimbo	6,22	6,49	6,23	6,37	6,24	6,29	34
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	C	7. Maule	6,31	6,44	6,29	5,95	6,06	6,22	32
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	D	7. Maule	6,31	6,80	6,67	6,10	6,72	6,61	10
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	G	10. Los Lagos	6,27	6,37	6,33	5,74	6,22	6,20	17
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	L	9. Araucanía	6,09	5,81	6,14	5,61	5,73	5,88	14
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	I	6. O'Higgins	6,15	6,01	6,11	5,50	6,06	5,99	30

12.7.3 Zona 3

Tabla 25. Nota Promedio por Contratado Zona 3

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION_CONTRATO	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	G	8. Biobío	5,82	6,41	5,64	5,84	5,45	5,78	19
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	Q	8. Biobío	6,16	5,80	6,12	5,74	5,71	5,91	19
LÍDERES MEDIACIÓN LTDA	J	8. Biobío	6,51	6,51	5,84	6,02	6,22	6,20	23
PATRICIA VERÓNICA DEL CARMEN MESSENGER MUÑOZ	F	8. Biobío	6,80	6,43	6,52	6,48	6,25	6,46	21
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	D	8. Biobío	6,79	6,57	6,56	6,47	6,39	6,53	18
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	I	5. Valparaíso	6,60	6,45	6,04	5,77	6,00	6,17	31
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	E	5. Valparaíso	6,57	6,31	6,43	6,47	6,13	6,33	17
LUÍS GIRALDO HIDALGO JOFRÉ	D	16. Ñuble	5,96	6,72	6,56	6,74	6,39	6,46	19

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION_CONTRATO	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	E	16. Ñuble	5,95	6,27	6,03	5,60	5,66	5,91	15
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	F	2. Antofagasta	6,39	6,27	6,42	6,41	6,37	6,37	22
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	B	3. Atacama	6,01	6,60	6,48	6,69	6,71	6,51	21
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	B	4. Coquimbo	6,68	6,63	6,68	6,41	6,49	6,59	28
CENTRO ICTUS LTDA	E	2. Antofagasta	6,43	6,36	6,44	6,14	6,39	6,37	14
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	K	8. Biobío	5,70	5,86	6,02	5,23	5,77	5,82	11
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	9. Araucanía	6,25	6,28	6,36	6,31	6,12	6,23	18
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	C	9. Araucanía	5,83	6,45	6,23	6,30	6,28	6,23	10
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	H	7. Maule	6,54	6,56	6,61	6,50	6,45	6,54	25
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	I	7. Maule	5,27	6,20	6,22	5,82	6,14	5,97	11
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	D	9. Araucanía	6,23	5,67	6,58	6,17	6,64	6,33	12
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	9. Araucanía	6,11	6,34	6,47	6,16	6,61	6,40	16
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	K	9. Araucanía	6,00	6,20	5,95	5,93	5,77	5,96	34
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	N	9. Araucanía	6,33	6,40	6,35	6,08	6,40	6,34	18
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	B	10. Los Lagos	6,17	6,22	6,35	6,20	6,21	6,24	15
GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	D	10. Los Lagos	6,48	6,00	6,37	5,60	5,97	6,11	10
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	14. Los Ríos	5,62	5,71	6,50	6,50	6,28	6,18	13
HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, MEDIACIÓN E.I.R.L. ENCAMINA E.I.R.L.	C	6. O'Higgins	5,98	6,06	5,96	5,74	5,88	5,92	39
SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA	H	6. O'Higgins	6,30	6,30	6,12	5,45	6,19	6,13	11
SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LTDA	G	6. O'Higgins	5,95	6,27	6,25	6,02	5,91	6,07	23
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	I	9. Araucanía	6,23	5,98	5,93	6,07	6,07	6,05	15
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	G	9. Araucanía	6,38	6,33	6,07	6,20	6,20	6,21	10
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	F	16. Ñuble	6,18	6,24	6,34	6,22	6,33	6,29	29
SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA	G	14. Los Ríos	5,71	5,82	5,97	5,54	5,78	5,79	23
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA	H	8. Biobío	6,40	6,24	6,33	6,24	6,04	6,23	21

NOMBRE CONTRATO	ZONA	REGION CONTRATO	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	F	10. Los Lagos	6,02	5,92	5,75	6,06	5,66	5,82	18
CECILIA CLEMENTINA ARAVENA NOVOA	B	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,43	6,52	6,41	6,20	6,36	6,39	15
MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA	H	4. Coquimbo	6,34	6,27	6,20	6,36	5,70	6,09	11
SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDIACIÓN Y ASISTENCIA SOCIALES LTDA	F	14. Los Ríos	6,12	6,05	6,09	5,67	5,94	6,02	27
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	8. Biobío	6,33	6,36	6,05	6,14	6,41	6,27	21
CONSENSUS SPA	F	3. Atacama	6,02	6,02	6,45	6,36	6,62	6,33	11
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	M	10. Los Lagos	6,38	6,35	6,11	5,70	6,12	6,16	15
SOCIEDAD TRES PUENTES LTDA	D	14. Los Ríos	6,41	6,45	6,24	6,36	6,06	6,27	11
GALTUNG ASOCIADOS, ASESORÍAS Y SERVICIOS PROFESIONALES LTDA	C	1. Tarapacá	6,40	6,55	6,63	6,15	6,42	6,46	10
LIZETTE CARRASCO MEDIACIÓN E.I.R.L.	C	8. Biobío	6,39	6,36	6,19	6,04	6,03	6,19	23
SOCIEDAD DE MEDIADORES DEL SUR LTDA	O	9. Araucanía	6,12	6,55	6,31	6,21	6,32	6,31	19
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR CIDAF LTDA	C	2. Antofagasta	6,06	6,19	6,23	6,17	6,05	6,15	35
LUÍS ALBERTO ARAYA GONZÁLEZ	B	11. Aysén	6,22	6,30	6,33	5,67	6,19	6,17	24
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	B	14. Los Ríos	6,29	6,46	6,27	6,28	6,05	6,25	18
SOCIEDAD APROXIMA SERVICIOS DE MEDIACIÓN LTDA	C	14. Los Ríos	5,96	6,04	5,96	5,69	5,64	5,86	13
ORQUÍDEA LUCY OPAZO SALAZAR	I	8. Biobío	6,29	6,44	6,30	6,33	6,23	6,31	35

12.7.4 Zona 4

Tabla 26. Nota Promedio por Contratado Zona 4

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUC TURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	B	16. Ñuble	6,32	6,22	6,07	6,03	6,02	6,11	49
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	G	5. Valparaíso	6,61	6,54	6,42	6,31	6,31	6,42	70
GUILLERMO FELIPE PINO & CÍA. ESTUDIO JURÍDICO Y CENTRO DE MEDIACIÓN LTDA	M	5. Valparaíso	5,94	6,20	6,08	5,91	5,94	6,02	54
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	C	16. Ñuble	6,32	6,37	6,17	6,16	6,21	6,23	34
MEDIACIONES Y ASESORÍAS VIVIANA ALEJANDRA TORO HORMAZÁBAL E.I.R.L.	G	4. Coquimbo	6,63	6,64	6,24	6,21	5,97	6,29	29
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	A	9. Araucanía	6,33	6,52	6,45	6,34	6,57	6,45	40
SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR VECINAL Y ESCOLAR KUY KUY LTDA	B	7. Maule	6,58	6,54	6,22	6,21	5,96	6,28	42
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	F	7. Maule	6,33	6,56	6,15	5,95	5,93	6,18	32
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	G	7. Maule	6,41	6,34	6,40	6,33	6,38	6,37	44
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	J	9. Araucanía	5,73	6,23	5,99	5,87	6,09	6,03	23
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	F	9. Araucanía	6,16	6,55	6,45	6,55	6,41	6,43	40
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	K	7. Maule	6,07	6,16	6,15	5,80	6,01	6,06	28
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	M	9. Araucanía	5,92	6,01	6,03	5,38	6,23	6,01	33
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	J	10. Los Lagos	6,06	6,19	6,03	5,47	5,95	5,98	33
YOANNA FRANCISCA MORALES AGUILAR	K	10. Los Lagos	6,08	6,14	5,98	5,66	5,96	5,99	28
SCHWEMBER Y ROJAS COMPAÑÍA LTDA	F	6. O'Higgins	6,02	6,24	6,03	5,93	6,06	6,07	34
MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	D	6. O'Higgins	6,16	6,07	6,18	5,91	5,97	6,07	79
SERVICIOS LEGALES Y DE MEDIACIÓN ANA MARÍA PARENTINI DIAS LOPES E.I.R.L.	A	5. Valparaíso	6,15	6,20	6,24	6,01	5,91	6,10	68
GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL ZAMBRANO OLIVA E.I.R.L.	N	8. Biobío	6,12	6,08	6,04	5,64	5,89	5,98	25
CENTRO PARA EL DESARROLLO Y APOYO PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL DIALOGA PAZ LTDA	E	3. Atacama	6,19	6,22	6,14	5,99	5,91	6,07	57

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUC TURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	C	10. Los Lagos	6,13	6,13	6,20	5,85	5,85	6,04	48

12.7.5 Zona 5

Tabla 27. Nota Promedio por Contratado Zona 5

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUC TURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	M	8. Biobío	6,60	6,42	6,40	6,27	6,30	6,39	31
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	M	8. Biobío	6,18	6,57	6,37	5,71	6,15	6,22	14
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	J	5. Valparaíso	6,27	6,45	6,17	6,16	5,99	6,19	34
PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	J	13. Metropolitana	6,19	6,20	6,32	5,99	6,23	6,21	41
ALTERNATIVA SPA	J	13. Metropolitana	6,27	6,06	5,93	5,82	5,74	5,93	57
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	K	13. Metropolitana	6,24	6,29	6,17	5,85	6,05	6,15	37
GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESORÍAS JURÍDICAS ALTAGRACIA SPA	N	13. Metropolitana	5,68	5,66	5,64	5,16	5,50	5,55	37
GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR SPA	H	13. Metropolitana	6,01	6,27	6,56	5,97	6,42	6,28	53
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	M	13. Metropolitana	5,99	6,45	6,18	5,80	6,19	6,17	27
JOSÉ BERNARDO CHAPARRO SALGADO	B	1. Tarapacá	6,39	6,63	6,65	6,35	6,38	6,49	31
MEDIACIÓN AYELEN SPA	O	13. Metropolitana	6,31	6,20	6,23	6,13	6,14	6,19	24
CENTRO DE MEDIACION Y GESTIÓN DE CONFLICTOS ACUERDO LTDA	C	4. Coquimbo	6,35	6,47	6,35	6,18	6,28	6,33	17
MEDIACIONES SOLUCIONES LTDA	C	4. Coquimbo	6,11	5,95	6,10	5,66	5,53	5,87	16
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	A	7. Maule	6,30	6,09	6,17	6,21	5,74	6,07	43
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LTDA	L	8. Biobío	6,02	6,25	5,99	6,08	5,97	6,06	44
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	J	7. Maule	5,92	6,15	6,29	5,85	6,40	6,17	43

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	10. Los Lagos	6,21	6,15	6,27	6,22	6,21	6,20	23
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	E	8. Biobío	6,06	6,16	6,15	5,99	5,94	6,06	48
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	E	6. O'Higgins	6,33	6,18	6,27	5,69	6,20	6,17	35
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS COMUNICACIONALES LTDA	H	5. Valparaíso	6,13	5,89	6,07	5,76	5,81	5,93	56
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	C	5. Valparaíso	6,32	5,93	6,01	5,87	5,70	5,94	42
ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	N	5. Valparaíso	6,23	5,98	5,80	5,64	5,73	5,87	22
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONCILIANDO LTDA	E	4. Coquimbo	6,06	6,43	6,30	5,92	6,09	6,19	25
MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO AYALA MARTINEZ E.I.R.L.	B	6. O'Higgins	5,83	6,18	6,30	5,96	6,07	6,10	42
VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	K	5. Valparaíso	6,37	6,71	6,80	6,67	6,72	6,67	21
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRÁN E.I.R.L.	D	5. Valparaíso	6,09	6,19	5,86	6,07	5,57	5,91	38
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	A	2. Antofagasta	6,13	6,18	6,35	5,29	6,24	6,15	56
CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LTDA	F	5. Valparaíso	6,02	6,05	6,17	5,95	5,89	6,00	64

12.7.6 Zona 6

Tabla 28. Nota Promedio por Contratado Zona 6

NOMBRE_CONTRATO	ZONA	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LTDA	A	16. Ñuble	5,81	6,14	5,92	5,50	5,77	5,84	24
CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTOS & AMBIADO LTDA	O	8. Biobío	6,52	6,58	6,67	6,46	6,67	6,58	13
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	O	8. Biobío	6,42	6,50	6,55	6,50	6,31	6,44	16
GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	A	13. Metropolitana	6,20	6,42	6,49	6,56	6,26	6,37	16
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	A	13. Metropolitana	6,22	6,03	6,48	6,14	5,96	6,18	53

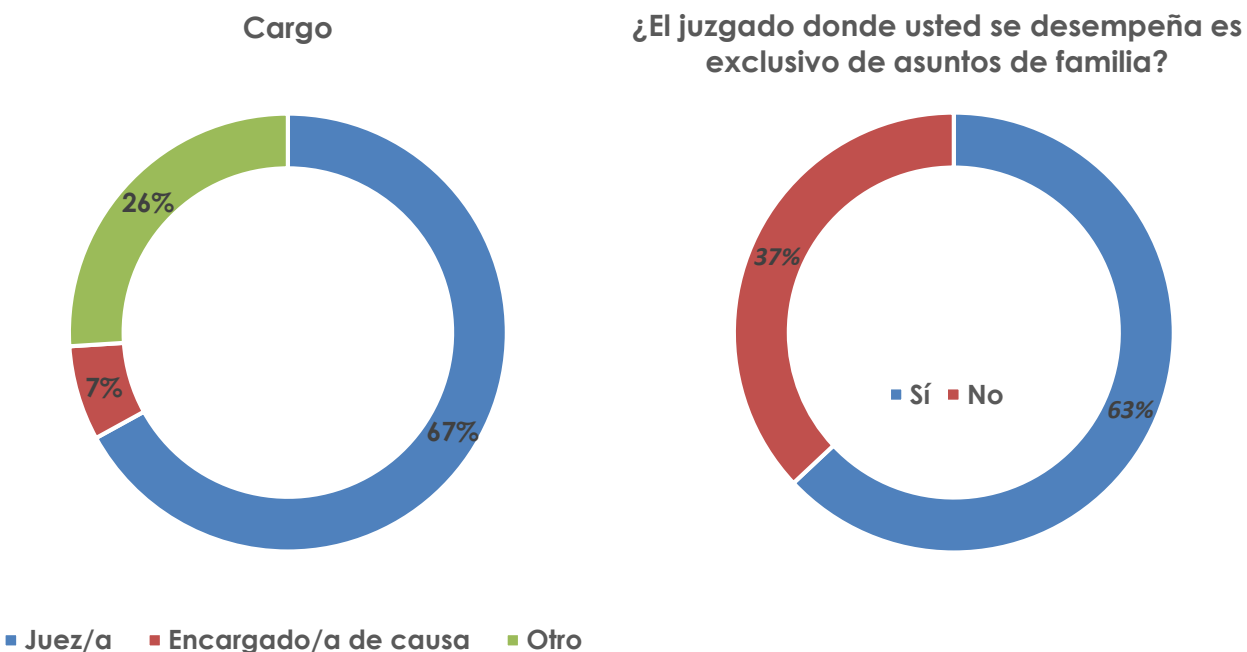
NOMBRE_CONTRATO	ZON A	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	B	13. Metropolitana	6,14	6,38	6,48	5,53	5,81	6,12	20
ALTERNATIVA SPA	F	13. Metropolitana	6,09	6,22	6,00	5,97	5,85	6,01	37
ALTERNATIVA SPA	B	13. Metropolitana	6,17	6,46	6,63	6,19	6,50	6,43	48
MEDIACIÓN AYELEN SPA	G	13. Metropolitana	6,10	6,52	6,34	6,26	6,26	6,27	29
CENTRO DE CONSULTORÍA Y MEDIACION AO POPOHANA SPA	G	13. Metropolitana	6,08	6,07	5,91	6,03	5,71	5,92	18
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	L	13. Metropolitana	6,19	6,16	6,22	6,03	5,74	6,06	30
PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LTDA	L	13. Metropolitana	6,47	6,51	6,42	6,38	6,14	6,35	38
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	D	13. Metropolitana	6,20	6,31	6,38	6,31	6,37	6,31	24
CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR ALERCE LTDA	E	13. Metropolitana	6,41	6,25	6,54	6,05	6,16	6,31	19
ASESORÍAS BRIONES Y SERRANO LTDA	E	13. Metropolitana	6,38	6,13	6,21	6,24	5,81	6,12	21
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	G	13. Metropolitana	6,47	6,64	6,66	6,45	6,57	6,58	10
SOCIEDAD DE ASESORÍAS JURÍDICAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LTDA	A	15. Arica y Parinacota	6,35	6,10	6,26	6,06	6,11	6,18	45
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	A	4. Coquimbo	6,01	6,14	6,13	6,05	6,04	6,07	22
CONSENSUS SPA	A	4. Coquimbo	6,16	6,14	6,03	5,71	5,79	5,99	19
CONSULTORES CONCORDIA SPA	I	13. Metropolitana	6,09	6,14	6,33	5,63	5,92	6,07	23
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LTDA	E	7. Maule	6,31	6,26	6,23	5,89	6,12	6,17	44
SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	H	9. Araucanía	6,30	6,20	6,38	5,71	6,14	6,20	24
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	H	9. Araucanía	6,58	6,39	6,51	6,48	6,46	6,47	20
GRACIELA LEÓN ARANDA SERVICIOS DE MEDIACIÓN E.I.R.L.	I	13. Metropolitana	6,43	6,46	6,39	5,94	6,38	6,37	34
MANQUEHUE GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA	I	13. Metropolitana	6,00	5,71	6,09	5,31	5,53	5,74	18
OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA	I	13. Metropolitana	6,16	6,23	6,17	6,03	6,04	6,12	35
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	E	10. Los Lagos	6,04	6,24	6,20	5,52	5,99	6,07	21
VÍA MEDIACIONES SPA	E	10. Los Lagos	6,21	6,35	6,58	6,19	6,24	6,34	13
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	A	12. Magallanes y Antártica Chilena	6,33	6,56	6,42	6,36	6,25	6,37	22
SINFONÍA MEDIACION LTDA	L	5. Valparaíso	6,37	5,95	6,17	5,83	5,78	6,03	15

NOMBRE_CONTRATO	ZON A	REGION	INFRAESTRUCTURA	A. ADMINISTRATIVO	INFO. MEDIADOR	TIEMPOS	MEDIADOR	TOTAL NPC	Base
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	A	6. O'Higgins	5,81	6,02	6,16	5,92	6,17	6,06	36
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	A	3. Atacama	5,65	5,85	5,79	5,55	5,61	5,72	29
PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	A	14. Los Ríos	5,45	6,50	6,30	6,21	6,25	6,16	14
ASESORÍA PSICOLÓGICA LAUGUZ LTDA	A	6. O'Higgins	6,15	6,43	6,38	5,85	6,15	6,24	27
MEDIACIÓN Y REENCUENTROS LTDA	D	2. Antofagasta	6,10	6,16	5,98	5,40	5,86	5,95	20
CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LTDA	D	2. Antofagasta	6,29	6,11	6,41	6,06	6,33	6,28	35
RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA	L	5. Valparaíso	6,23	6,39	6,43	6,33	6,39	6,36	20
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	A	11. Aysén	6,14	6,02	6,44	6,36	6,17	6,22	11
CENTRO DE MEDIACIÓN INTEGRAL MIREYA IVONNE CEA GARCÍA E.I.R.L.	O	8. Biobío	6,45	6,63	6,35	6,60	6,48	6,48	10
CENTRO PSICOLÓGICO Y MEDIACIÓN AGORA SPA	C	13. Metropolitana	6,06	5,95	5,99	5,79	5,80	5,93	34
JOSE BERNARDO CHAPARRO SALGADO	A	1. Tarapacá	6,25	6,11	6,29	6,09	6,18	6,20	29

13. Resultados Evaluación de Tribunales de Familia

Se presentan a continuación los principales resultados de la encuesta realizada a funcionarios de Tribunales de Familia del país, para una muestra total de 100 encuestas válidas.

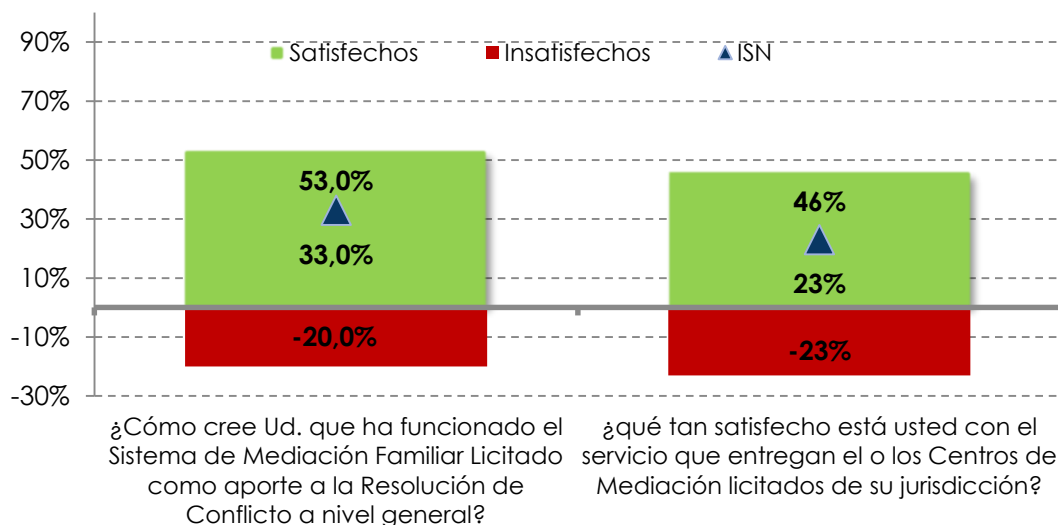
En este sentido, como se puede observar a continuación, del total de encuestados, el 63% se desempeña en tribunales exclusivos en asuntos de familia, mientras que un 37% lo haría en un juzgado con más que esa sola función. En cuanto al perfil de quienes respondieron a la encuesta, se puede apreciar que el 67% corresponden a jueces, un 7% a encargados de causa y un 26% tendría otro tipo de cargo.



Por otra parte, al analizar la evaluación que realizan tanto los jueces como encargados de causas y otros profesionales, se puede identificar que un 33% evaluó con nota de 1 a 4, es decir insatisfactoriamente el funcionamiento del sistema de mediación familiar como parte de la resolución de conflicto en términos generales. A pesar de lo anterior, se resalta que el 53% de los encuestados percibe de manera contraria el funcionamiento y de hecho evalúa con nota 6 o 7, es decir positivamente el sistema de mediación.

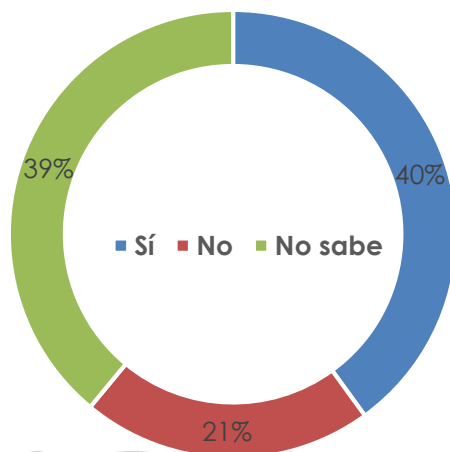
Por otra parte, al analizar la evaluación realizada respecto a la satisfacción con el servicio que brindan los centros de mediación en su conjunto, si bien se observa una disminución en los insatisfechos respecto de la pregunta anteriormente descrita, alcanzando un 23%, mientras que en el caso de la satisfacción bruta esta alcanza un 46%, lo que da un ISN de 23%.

Evaluación Sistema de Mediación



Adicionalmente, al consultar si existe un trabajo coordinado entre los tribunales y centros de mediación licitados al interior de las jurisdicciones, se puede observar que un porcentaje importante de los encuestados (39%) no sabe si este tipo de coordinaciones se lleva a cabo, porcentaje muy similar al de quienes declaran que, si existe este tipo de coordinaciones, mientras que un 21% declara que no se realizan este tipo de actividades.

Existe trabajo coordinado entre el Tribunal donde usted se desempeña y los Centros de Mediación Licitados de su jurisdicción?

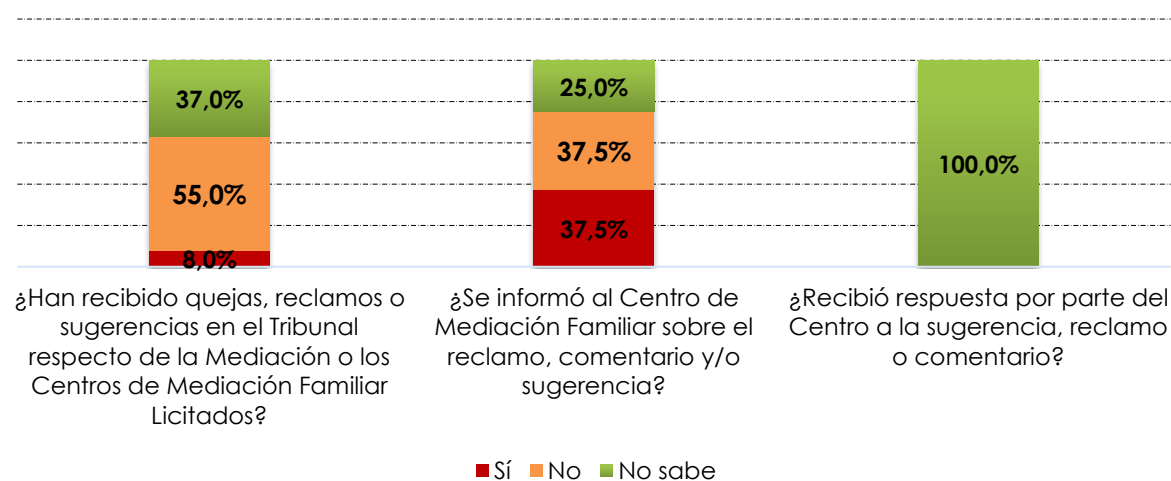


Para quienes declaran que no existe este tipo de coordinaciones, se les consultó respecto del motivo por el cual no se realizan estas coordinaciones, siendo las principales respuestas las relacionadas con el tiempo, las funciones, o en palabras de los propios encuestados "No

estar en conocimiento de este tipo de incidencias, mientras que un 55% sostiene que no han tenido y un 37% no estaría al tanto. Cabe mencionar que de este porcentaje de tribunales que declaran haber recibidos reclamos, sugerencias o quejas de parte de los beneficiarios, sólo un 37% informó al Centro de Mediación de esta situación y el 100% no sabe si éste emitió una respuesta al respecto.

Lo anterior, tal como vimos en gráficas anteriores denota la baja o nula existencia de mecanismos de coordinación y seguimiento entre Tribunales y Centros de Mediación.

Gestión del proceso de mediación



Entre los motivos de quejas, sugerencias y reclamos, se pueden encontrar:

- *Se señala mucha presión para alcanzar acuerdos o poca información*
- *No fueron llamados, que el certificado es falso, que fueron presionados, etc.*
- *Presión para llegar a acuerdos*
- *Porque la mediación no explica bien las materias, muchas veces no sabe si hay causas de protección o violencia.*
- *Por demora en mandar la mediación al Tribunal*
- *No se remitió acta para aprobación del tribunal*
- *Falta de información sobre cumplimientos, presión para llegar a acuerdos, poca precisión de los componentes de la pensión de alimentos (dinero, especies, otras prestaciones mensuales) que dificultan la ejecución.*

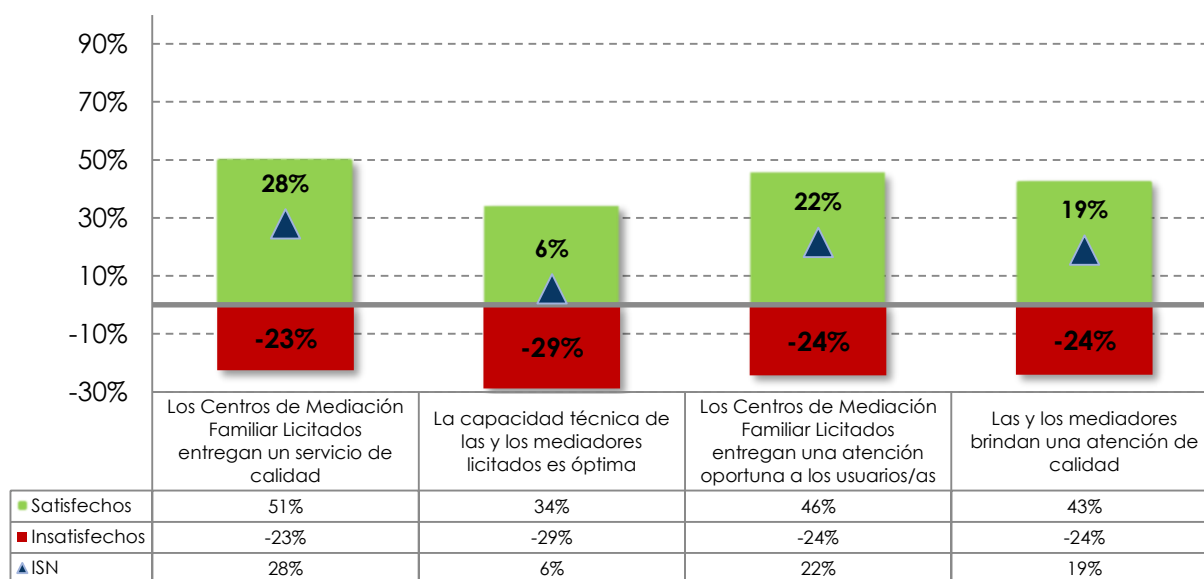
Acuerdos informados contrarios a los principios inspiradores del derecho de familia. A usuarios no se les explica las consecuencias de sus decisiones. Usuarios siente arbitrariedad de la mediadora.

Por otro lado, al evaluar en materias de satisfacción la calidad del servicio, capacidad técnica del mediador/a y la atención oportuna y de calidad de parte del Sistema Nacional de Mediación Familiar, los actores institucionales de tribunales presentan en general una

evaluación crítica de este tipo de indicadores. Así, por ejemplo, al analizar la insatisfacción o grado de desacuerdo con que los Centros entregan un servicio de calidad, podemos observar que un 23% de los encuestados evalúa este aspecto con nota 4 o inferior, porcentaje similar al obtenido en variables como la entrega oportuna de información y la atención de calidad de parte de los mediadores.

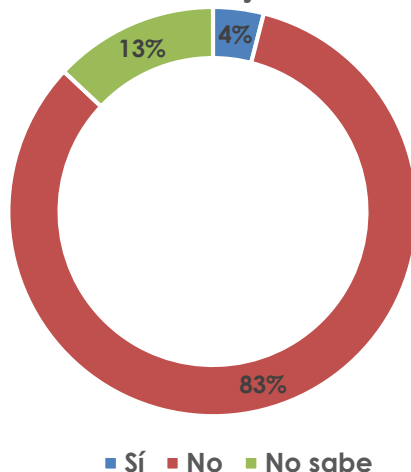
En este sentido, el aspecto que alcanza los niveles más bajo de satisfacción es “La capacidad técnica de las y los mediadores” donde solo un 34% evaluó con notas 6 o 7 y un 29% lo hizo con notas de 1 a 4, dando un ISN 6%. Lo anterior, es congruente con las declaraciones realizadas por los encuestados tanto en materias de debilidades como aspectos a mejorar, donde como veremos más adelante, existe una crítica recurrente a la calidad de los productos establecidos por los mediadores, como lo son las actas y los tipos de acuerdo.

Evaluación Centros y Mediadores



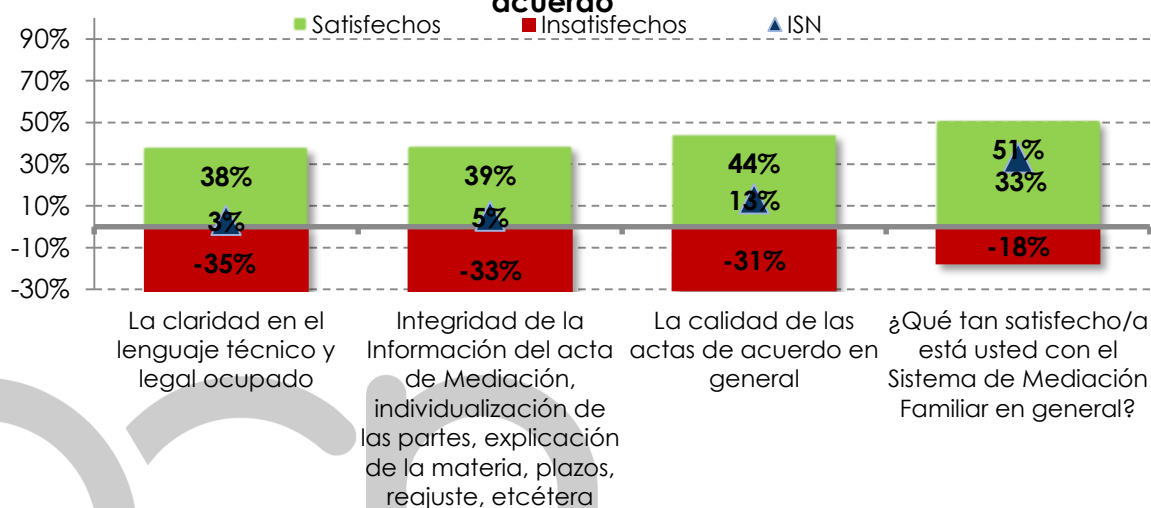
A pesar de lo anterior, al consultar respecto a inconvenientes sufridos con algún centro de mediación, solo un 4% de los encuestados señala la existencia de alguno y 83% señala no haber tenido problema alguno.

¿Ha tenido inconvenientes con algún Centro de Mediación Familiar de su jurisdicción?



En concordancia con lo anteriormente señalado, los aspectos relacionados con la evaluación de las actas de acuerdo entregadas por los mediadores son los aspectos más criticados por los usuarios y usuarias de Tribunales. Como se puede observar a continuación, en general los tres aspectos relacionados con la calidad de las actas emitidas por el mediador alcanzan altos niveles de insatisfacción y por tanto bajos niveles de satisfacción neta. Así por ejemplo en cuanto a la claridad del lenguaje técnico y legal utilizado, un 35% de los encuestados se encuentra en la categoría insatisfecho, es decir que evaluó con notas de 1 a 4, alcanzando un indicador neto de solo un 3%. Fenómeno similar es el alcanzado en el indicador relacionado con la integridad de la información del acta de Mediación, variable que obtiene un 33% de insatisfacción o desacuerdo y un 39% de satisfacción o acuerdo, llegando a un neto de 5%.

Evaluación de acta de acuerdo



Finalmente, al consultar respecto de la satisfacción general con el Sistema de Mediación Familiar, podemos observar que un 18% de los encuestados evaluó con nota 4 o inferior y un 51% con nota 6 o 7, dando un índice de satisfacción Neta con el servicio de 33%

Entre los principales motivos de esta evaluación general se encuentran la calidad de las actas, las que a juicio de los encuestados son deficientes tanto en términos de completitud y formato, como también en aspectos jurídicos. Cabe señalar que este aspecto, junto con las capacidades técnicas de los mediadores, son fundamentales en tanto que se repiten con mayor frecuencia en los comentarios de los encuestados como elemento central en la insatisfacción y aspecto de mejora. Algunos de los comentarios recurrentes al respecto son:

- *“Porque no son de calidad, a veces ilegales, formatos mal escritos, entre otros”*
- *“Muy poca preparación de los mediadores, poca entrega de información a las partes y a la larga mucho incumplimiento”*
- *“Porque tienen falencias al redactar los acuerdos, siendo muy genéricos, lo que termina en demandas.”*
- *“Porque queo que deben mejorar varios aspectos desde la redacción de las actas hasta la orientación que se entrega a los usuarios”.*



14. 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.

En este punto, se recoge información de los datos cuantitativos y cualitativos levantados durante el estudio, vale decir, entrevistas auto aplicadas con personal mediador, entrevistas a personas y sujetos relacionados con los tribunales con competencia en asuntos de familia, grupos focales con usuarios/as de mediación y, finalmente, la encuesta de satisfacción usuaria contestada por usuarios/as y usuarias de mediación familiar del último año.

14.1 Conclusiones del Estudio

El año 2021 dio cuenta de cómo se mantuvieron los niveles de satisfacción con el proceso de mediación familiar, con un ISN final de 70%, consolidando el alza registrada en el año 2020.

Estos niveles de satisfacción son transversales 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 solicitados y mediación frustrada con sesión conjunta. 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 quienes alcanzaron un acuerdo total durante las sesiones de mediación.

Otro punto que evidencia y consolida esta alza en la satisfacción, es el nivel de recomendación. En efecto, el Net Promoter Score registrado en 2021 corresponde a un 55%, aumentando siete puntos porcentuales de lo registrado en 2020, donde dicho indicador corresponde a 48%. En este punto, el servicio cuenta con un 70,1% de promotores y un 91% 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 44,2%. 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 33,5% (31,6% en 2020), mientras que el restante 65,1% de usuarios/as que conocían previamente el sistema, se enteraron por otros medios

En cuanto a la infraestructura, se observó cómo se mantuvo el aumento transversal en los niveles de satisfacción registrado en la medición anterior.

En cuanto al personal asistente administrativo se registraron 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, fueron otros aspectos que evidenciaron una buena evaluación, con porcentajes de satisfacción que superan el 70% en la totalidad de atributos e indicadores de insatisfacción o de notas de 1 a 4 que no sobrepasan el 15% en ningún caso.

Por su parte, los principios de la mediación familiar dieron cuenta del alto nivel de satisfacción con la confidencialidad, con un ISN de 83,3% y un nivel óptimo en lo que respecta a voluntariedad durante el proceso, con un ISN de 73,0%.

La percepción de discriminación es otro aspecto sumamente relevante, y uno de los motivos por el alza en los niveles de satisfacción del presente 2021, 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 2021, al igual que en 2020, dicho porcentaje bajó a 14%.

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 a tuición y cuidado de sus hijos/as.

Si bien, ya se dio cuenta los altos niveles de recomendación del proceso de mediación familiar, sin embargo, cabe destacar el nivel de retorno alcanzado este año, con un 92%, siendo el registro más alto de los últimos seis años (junto a 2020). 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 91% y 89%, respectivamente. Sumado a lo anterior, el nivel de confianza en los Centros, en caso de encontrarse en situación de violencia intrafamiliar (VIF), fue otro indicador que marcó su registro más alto de los últimos seis años, y replicando la tendencia levantada el año anterior, con un 81% de usuarios/as que efectivamente acudiría a los Centros en dichas situaciones.

Durante el proceso completo de mediación familiar, el personal de atención directa, vale decir, personal mediador y administrativo, son los principales factores por los usuarios y usuarias del sistema evalúan y perciben su satisfacción con el proceso de mediación familiar. Esto quiere decir, que quienes tienen una buena experiencia son aquellos que consideran que la información entregada por el mediador/a y el trato recibido en el Centro durante las sesiones es óptimo y de calidad. Por otro lado, las y los usuarios que reciben

poca información durante el proceso y que no reciben un trato amable por parte de los equipos de los Centros, serán usuarios/as disconformes con la mediación repercutiendo en una baja evaluación al resto de atributos involucrados. Por lo mismo, es de suma importancia que el personal mediador y asisten administrativo que se desempeña en el Centro entregue información **completa y constante**, repercutiendo en la percepción de acompañamiento durante el proceso y, por consiguiente, en el aumento de los niveles de satisfacción.

acn

14.2 Recomendaciones al proceso de mediación

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, Instagram, 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.

En este sentido, una jueza de familia afirma:

“Mejor información, a la sociedad en general de la existencia, fines y materias que pueden ser objeto de mediación, por cuanto ello contribuye a un bienestar social, el bien común, pudiendo las personas arribar a acuerdos en miras de no judicializar excesivamente su vida y la de sus cercanos” (Jueza de Familia, Entrevista auto aplicada).

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.

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 usuarios.

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.

Sumado a esto, mantener criterios de puntuación a la hora de licitar Centros de Mediación cercanos a Tribunales.

Se propone extender la duración de las sesiones de mediación a 1 hora y 30 minutos o 2 horas, 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 y 2020, 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% en dicho aspecto.

Diseñar y establecer canales de información inclusivos en materia de migraciones, educando a la población migrante acerca de los principios de las leyes vinculados al ámbito de la familia que se rige a nivel nacional.

Incorporar en el sistema SIMEF 4 algún tipo de plataforma de información que permita a los Centros acceder a documentación previa, ya sea causas pendientes o casos de violencia intrafamiliar VIF. En este mismo sentido, el personal mediador, a través de los talleres, levantó la necesidad de contar con capacitación continua y constante en esta materia, que les permita derivar y estandarizar acciones para mejorar los procesos de derivación y así abordar correctamente situaciones complejas durante las sesiones y el proceso en general.

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.