

Informe Final

Auditoría “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar” – Informe Final



11 de diciembre 2018

Versión 2.

Contenido

1. Introducción.....	4
1.1. Justificación	5
2. Objetivos	6
2.1. Objetivo General	6
2.2. Objetivos Específicos	6
3. Ficha Técnica del Auditoría	8
4. Resumen Ejecutivo.....	9
5. Sistematización completa del proceso de diseño, aplicación y análisis de las encuestas.....	17
5.1. Diseño Muestral Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.....	17
5.2. Revisión y Diseño del Instrumento de Medición.....	25
5.3. Reclutamiento y Capacitación de Encuestadores	29
5.4. Aplicación de Encuesta.....	34
5.5. Respaldo de la aplicación telefónica	35
5.6. Protocolo de Contacto Telefónico.....	35
5.7. Supervisión Entrevistas Telefónicas	38
5.8. Procesamiento y Generación de Bases de Datos	38
5.8.1. Validación y Edición.....	39
5.8.2. Codificación y Control de Calidad de datos.....	39
5.8.3. Base de Datos	40
5.8.4. Factores de Expansión.....	40
6. Sistematización de los resultados de la aplicación y análisis	41
6.1. Resultados del levantamiento de Información	41
6.2. Principales indicadores utilizados en el informe.....	43
6.3. Resultados sobre la satisfacción global de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar	44
6.4. Resultados sobre infraestructura	48
6.5. Resultados sobre el ingreso al proceso de mediación	53
6.6. Resultados sobre el proceso de mediación.....	60

6.7. Resultados sobre principios de la mediación familiar.....	70
6.8. Resultados sobre satisfacción usuaria.....	83
6.9. Índice Satisfacción Neta Nacional (ISNN)	99
6.10.Índice Satisfacción Neta Nacional (ISNC)	100
6.11.Resultados NPC para cada uno de los contratos.....	105
6.12.Análisis comparado de índices NPC y ISNC y desagregaciones.....	115
6.13.Análisis de satisfacción con dimensiones ponderadas.....	116
6.14.Análisis de Cluster.....	121
6.15.Análisis de Ecuaciones Estructurales.....	125
7. Análisis Auditoría Satisfacción de usuarios/as del servicio nacional de Mediación Familiar con enfoque de género	129
8. Productos adicionales que se hayan incluido en la propuesta.....	130
8.1. Fase Cualitativa con enfoque de género	131
8.2. Fase web: aplicación de cuestionario CATI a usuarios con correo electrónico	146
9. Conclusiones y recomendaciones.....	165
10. Anexos.....	168
10.1.Anexo 2 Cuestionario Final.....	168
10.2.Anexo 3 Manual del Encuestador.....	182
10.3.Anexo 3 Manual de uso de la base de datos_UMED	199

1. Introducción

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 cada una de las jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia a nivel nacional.

Cabe indicar que el servicio licitado de mediación familiar permite cumplir con el trámite previo a la presentación de una demanda por pensión alimenticia, relación directa y regular y/o cuidado personal, de conformidad con lo establecido en la precitada Ley N° 19.968. En este contexto, la gestión diaria de causas referidas a conflictos familiares de 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, lo que implica a su vez la consideración de una perspectiva de género¹ dentro del análisis.

En el marco del contrato suscrito entre la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Cadem, se presenta a continuación el Informe Final de la Auditoría de “Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”, el cual fue adjudicado a Cadem mediante licitación pública ID 759-180-LE18 en el Portal de Compras Públicas, sitio donde el Estado publica sus licitaciones y las adjudica mediante un proceso riguroso de revisión y adjudicación al proveedor más capacitado para realizar los servicios requeridos.

En el presente informe se dan a conocer los principales resultados de la encuesta, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, además de la entrega de Bases de Datos y la totalidad de los instrumentos aplicados. A su vez, se detalla la implementación del trabajo de campo, la metodología y los principales indicadores.

¹ Sobre concepto de género, y para efectos del presente informe, se ha tenido en consideración lo expuesto en el Plan de Igualdad de Oportunidades 2011-2020 del SERNAM. Disponible en http://www.sernam.cl/descargas/PIO_HM.pdf

1.1. Justificación

La Subsecretaría de Justicia ha estimado necesario licitar este servicio, dada la relevancia de contar con información actualizada de la percepción de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar, para supervisar el funcionamiento de los centros de mediación y evaluar periódicamente la introducción de mejoras. Para esta Cartera de Estado es de suma importancia medir la calidad del servicio desde diferentes puntos de vista, para resguardar que el servicio otorgado a los ciudadanos y ciudadanas se preste de conformidad a la ley y a la Resolución N° 204 del año 2014 de la Subsecretaría de Justicia, que establece las Bases Tipo de licitación de servicios de mediación familiar.

Adicionalmente, la Resolución N° 204 establece un sistema de pago a los prestadores, que incluye un pago específico de carácter anual, por concepto de incentivo por buen desempeño, el cual está asociado al resultado parcial de la presente auditoría.

En este contexto, durante el año 2018, la Unidad de Mediación Familiar licitó un servicio de auditoría de similares características, con el objeto de dar continuidad a los levantamientos de información respecto de la satisfacción de los usuarios/as, siendo la tercera vez que se hizo aplicando la encuesta de manera telefónica, siendo la primera en 2016, y en 2015 de manera presencial.

La vinculación de la encuesta al enfoque de género se debe a que forma parte de los compromisos que ha adoptado esta Cartera de Estado en vistas de entregar un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas que requieran servicios de mediación. Por tanto, se ha estimado pertinente dar continuidad a la medición de esta importante temática dentro de la prestación del servicio en todo el territorio nacional.

2. Objetivos

2.1. 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, con relación a su conformidad con el servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de una encuesta telefónica de satisfacción.

2.2. 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 y que pueda ser aplicado telefónicamente a usuarios/as que hayan participado de procesos de mediación.
- b. Establecer una planificación y organización que permita aplicar telefónicamente la encuesta telefónica en todas las regiones del país, dentro del plazo establecido.
- c. Analizar los resultados de la aplicación de la encuesta, desarrollando conclusiones ad hoc y elaborando un índice de satisfacción neta de usuarios/as de servicio licitado de mediación familiar, a nivel nacional y un índice de satisfacción neta por Contratado.
- d. Desarrollar recomendaciones técnicas, respecto de la gestión de causas y atención de los usuarios/as, a partir de los resultados obtenidos en la medición señalada.

El objetivo principal de este informe es la presentación de los resultados finales obtenidos en el terreno de la Auditoría “Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar”.

Específicamente, el presente informe contiene lo siguiente:

- a. Resumen ejecutivo del contenido y principales conclusiones.
- b. Sistematización completa del proceso de diseño, aplicación y análisis de las encuestas.
- c. Sistematización de los resultados de la aplicación y análisis de las encuestas, de conformidad a los números 4 y 5 de las bases técnicas. Lo anterior, incluirá lo siguiente:

- i. Presentación de resultados definitivos del ISNC, para la totalidad de centros de mediación considerados en la muestra definitiva.
 - ii. Presentación de resultados preliminares del ISNN.
 - iii. Presentación de resultados de la nota promedio por centro de mediación (NPC).
-
- d. Presentación de conclusiones a partir de los resultados obtenidos, en las distintas metodologías aplicadas.
 - e. Recomendaciones técnicas para la gestión de causas del sistema licitado de mediación familiar, y a la futura aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios/as, que incorporen el enfoque de género para la gestión de causas.
 - f. Respaldo de la aplicación telefónica de todas las encuestas consideradas en la muestra definitiva, de conformidad al número 4.3.2.1 .d, de las Bases Administrativas.
 - g. Análisis con enfoque de género, respecto de los resultados de la encuesta.
 - h. Resultados y análisis de las metodologías cualitativas que se hayan desarrollado.
 - i. Productos adicionales que se hayan incluido en la propuesta.
 - j. Otros análisis que requiera la contraparte técnica durante la vigencia del contrato.

3. Ficha Técnica del Auditoría

Nombre Auditoría	Auditoría “Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar”	
Fecha ejecución	Septiembre 2018 – Noviembre 2018	
Ejecutor	CADEM S.A	
Ministerio solicitante	Ministerio de Justicia y DDHH, División Judicial, Unidad de Mediación Familiar	
Objetivo general	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 el servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de una encuesta telefónica de satisfacción. 	
Metodología	<p><u>Metodología Cualitativa: entrevistas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevistas en profundidad a usuarios/as con enfoque de género. <p><u>Metodología 1 Cuantitativa: encuestas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema CATI—Aplicación Telefónica. <p><u>Metodología 2 Cuantitativa: encuestas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas web a usuarios. 	
MUESTRA		
Tamaño	<u>Cualitativa:</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 8 Entrevistas en profundidad a usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación familiar de la Región Metropolitana. 	
	<u>Cuantitativa:</u>	Número de casos
	Telefónica Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar	4.231
Web Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar	3.900	
Localización	Las entrevistas cualitativas se realizaron en la Región Metropolitana, mientras que las entrevistas cuantitativas se realizaron a nivel nacional.	
Representatividad	Nacional y por macrozonas.	
Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> - Pauta de contenido para levantamiento cualitativo. - Cuestionarios para las fases cuantitativas (Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar). 	
Productos	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Resultados. - Análisis cuantitativos y cualitativos de la auditoría. - Bases de datos. - Instrumentos aplicados. 	

4. Resumen Ejecutivo

En esta versión de la Auditoría sobre Satisfacción de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar se volvió a utilizar, por tercer año consecutivo, la metodología de levantamiento de datos a través de una encuesta telefónica. En 2016 por primera se utilizó este método de levantamiento, en contraste con el año 2015 donde el levantamiento fue de manera presencial.

Los contactos para realizar el marco muestral fueron entregados por la contraparte técnica a través de dos envíos: la base de datos de Usuarios del Sistema, y la base de datos del Portal Usuario. A través de ambas se pudo segmentar si el ingreso había sido de forma presencial, o bien vía web. Puesto que la segmentación era por tipo de zona, existió el desafío de llegar a las encuestas propuestas en algunas regiones de determinadas zonas (e.g. la Región de Magallanes en Tipo de Zona 1, o la Región de Los Lagos en Tipo de Zona 4). De todas maneras, se logró superar el número de encuestas propuesto originalmente en el contrato de 4.195, llegando a un total de 4.231 encuestas telefónicas.

Cadem aplicó nuevamente el cuestionario utilizado el año 2017. Hubo un levantamiento piloto en donde se testeó el rendimiento de la encuesta en términos de tiempo, alcanzando un promedio de 12 minutos, y también el entendimiento y la disposición de respuesta. En el levantamiento de la información se cumplieron los tiempos que se habían presentado en principio por Gantt, finalizando el trabajo de encuestas telefónicas durante la última semana de septiembre, y de encuestas web durante la segunda semana de noviembre, y entregando los indicadores solicitados por la contraparte técnica en las fechas correspondientes.

Parte de los productos que se ofrecieron como parte de la propuesta técnica de Cadem contenía una fase cualitativa y una fase web, la primera dirigida a usuarios que hayan sido entrevistados durante esta medición y una fase web aplicando el mismo cuestionario de la fase cuantitativa telefónica a usuarios que en la base de datos entregada por la contraparte técnica tuvieran un correo electrónico.

Adicionalmente, destacamos que Cadem mantuvo dentro de su staff de encuestadores y coordinadores de campo a personas que habían participado ya en versiones anteriores.

Sobre los resultados de la auditoría destacamos de manera resumida lo siguiente:

1. Encuesta Satisfacción

El promedio del nivel de satisfacción de los usuarios/as del sistema de mediación familiar es un **5,7** sin presentar mayores variaciones respecto de la medición anterior y mostrando diferencias significativas por tipo de acuerdo, pero no por género, a diferencia de la medición anterior. Los usuarios que lograron un acuerdo total evalúan de mejor manera el sistema (6,0) en comparación a quienes logran un acuerdo parcial (5,7) y aquellos usuarios que obtuvieron una mediación frustrada (5,1).

En cuanto a la evaluación de la infraestructura de los centros de mediación, el atributo mejor evaluado es la accesibilidad al Centro de Mediación (si se encuentra cercano a locomoción, en un lugar céntrico, etc.), que obtiene una nota promedio de 6,2. Por el contrario, el aspecto peor evaluado son las condiciones generales de las salas del Centro de Mediación (salas de espera, baños, salas de mediación, comodidad, limpieza, etc.). Dicha dimensión posee una evaluación promedio de 5,8, disminuyendo a un 5,6 para aquellos usuarios con una mediación frustrada. En general, la evaluación de las condiciones del centro de mediación se evalúa con una nota de 5,9, aumentando a 6,1 para aquellos usuarios que poseen una mediación con acuerdo total. En términos evolutivos se mantienen estables estos indicadores.

Solo un 33% indica que la infraestructura de los centros de mediación es apta para personas con discapacidad, asunto que se ha mantenido estable en el tiempo, presentando un punto a tomar en consideración.

Respecto al proceso de mediación, un 53% de los usuarios declara haber tenido algún conocimiento previo sobre el proceso de mediación familiar, lo cual representa una disminución de 8 puntos porcentuales respecto a la medición anterior (61%).

Entre los atributos del proceso de mediación propiamente tales, un 73% declara haberse sentido con libertad de participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación (nota 6+7), lo cual aumenta a 78% entre quienes lograron un acuerdo total. Asimismo, un 85% está satisfecho/muy satisfecho (nota 6+7) con la confidencialidad del/la mediador/a respecto al manejo de la información personal tratada en las sesiones. Entre aquellas personas que evalúan la confidencialidad con notas 1 a 5, la principal razón es que el/la mediador/a no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación (25%), y que le dijo a la contraparte algo que

era confidencial (16%); esta última mención aumenta a 23% entre aquellos que poseen un acuerdo parcial.

Continuando con el proceso, un 85% evalúa positiva/muy positivamente la existencia de la mediación familiar como una instancia previa al juicio (notas 6+7), porcentaje que aumenta a 90% entre quienes lograron un acuerdo total, y que disminuye a 75% entre quienes obtuvieron una mediación frustrada.

Respecto a la satisfacción usuaria final, el cual considera el proceso de mediación propiamente tal, ésta posee una nota de 6,0, con un 74% de usuarios que se autoidentifican como satisfechos/muy satisfechos (notas 6+7) y que se mantiene sin mayores variaciones respecto de la medición anterior. Entre las sugerencias para mejorar el sistema, un 14% declara que es necesario modificar las condiciones de espacio físico del Centro (i.e., infraestructura), y un 10 % que el mediador sea más imparcial. Por el contrario, un 31% afirma que está bien tal cual como está.

Sobre la evaluación de aspectos tangibles del centro de mediación, las secretarías y recepcionistas se encuentran muy bien evaluadas, siendo el aspecto mejor evaluado la amabilidad de éstas al finalizar el proceso de mediación, con una nota de 6,3. Evolutivamente todos los atributos se mantienen estables, presentando mejoras, aunque no de manera relevante. En términos de la claridad e información entregada por el/la mediador/a todos los atributos mejoran, y solo disminuye la información entregada sobre la libertad de participar del usuario.

La dimensión peor evaluada es la entrega del certificado de mediación frustrada y pasos a seguir en este caso, con una nota de 5,9, que disminuye a 5,7 para aquellos que poseen una mediación frustrada.

En términos generales, y como es esperable, se aprecia que quienes obtuvieron una mediación frustrada evalúan sistemáticamente peor que quienes obtuvieron un acuerdo total o parcial, lo cual se vuelve más patente cuando se considera el porcentaje de nota 6 y 7: mientras un 79% de aquellos que poseen un acuerdo total evalúan de esta forma en términos generales a la información entregada por el/la mediador/a, éste porcentaje cae a 64% entre quienes poseen una mediación frustrada.

Otras características del/la mediador/a también fueron evaluadas, siendo la mejor evaluada su claridad en el lenguaje, con una nota promedio de 6,5. La cualidad peor evaluada fue la empatía y capacidad de ponerse en ambas partes, con una nota promedio de 5,9, la cual disminuye a 5,5 entre quienes obtuvieron una mediación frustrada.

Continuando con características del mediador, en específico la percepción sobre la influencia de su género en el proceso y resultado final, un 70% no considera que el género del mediador/a haya influido, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado, lo que evolutivamente aumenta un 3% respecto de la medición anterior. Entre los que opinan lo contrario (30%), la razón más mencionada al indagar por qué el género del mediador/a influyó en el proceso de mediación se encuentran “se pone al favor de la mujer”, con un 37% de las menciones, porcentaje que aumenta a 53% entre los hombres. Por el contrario, sólo un 10% de las razones mencionadas es “se pone a favor del hombre”, el cual sube a 21% de las menciones en mujeres.

Respecto a la discriminación, sólo un 18% de los encuestados declara haberse sentido discriminado durante el proceso de mediación familiar, lo cual implica una disminución de 2 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre los segmentos que declaran haberse sentido más discriminados se encuentran: hombres (22%), con tipo de parte solicitado (20%), y aquellos con mediación frustrada (26%).

Por otra parte, el nivel de satisfacción con la duración del proceso promedio es de un 5,9, manteniéndose este indicador estable respecto de la medición anterior. Las mayores diferencias se presentan según el tipo de acuerdo, ya que aquellos que lograron un acuerdo total poseen un nivel de satisfacción (notas 6+7) de 79%, mientras que quienes poseen una mediación frustrada poseen un nivel de satisfacción de 56%, presentándose una diferencia de 23 puntos porcentuales, la cual es similar al año anterior (22 puntos porcentuales).

Frente al hipotético escenario de encontrarse en una situación de violencia intrafamiliar, un 73% declara que el centro le daba confianza suficiente como para informar esta situación, dato que no presenta diferencias significativas respecto a la medición anterior. Entre aquellos que lograron un acuerdo total, este porcentaje aumenta a 76%, mientras que aquellos que lograron una mediación frustrada disminuye a 67%.

Finalmente, frente al acuerdo de mediación propiamente tal, un 92% afirma que antes de firmar el acuerdo tuvo la posibilidad de leerlo y plantear sus dudas; este porcentaje disminuye a 87% entre quienes lograron un acuerdo parcial². A pesar de que una amplia mayoría declara haber tenido esta posibilidad, un 76% afirma que se encuentra conforme/muy conforme con el resultado del proceso (notas 6+7). Entre aquellos que evalúan con notas 1 a 5, un 30% menciona que una de las razones de su disconformidad es que el acuerdo no cumple con todas sus expectativas. Esto insta a la necesidad de conocer al usuario y sus expectativas, y de cómo el servicio ofrecido se ajusta a éstas.

Por último, un 85% declara que acudiría nuevamente a un centro de mediación para resolver otro conflicto de familia, porcentaje que disminuye, como es esperable, a un 79% entre quienes poseen una mediación frustrada. Las principales razones para no acudir, entre aquellos que afirman que no irían nuevamente, son que no hubo acuerdo (16%), que no necesita resolver problemas (15%), y que prefiere que lo haga un juez (10%). Finalmente, un 89% recomendaría la mediación a un familiar y/o amigo/a, indicador que mejora entre quienes obtuvieron acuerdo total (93%).

Modelo de Ecuación Estructural

Para modelar la satisfacción con el Sistema de Mediación Familiar se elaboró un análisis de Ecuaciones Estructurales, que combina el análisis factorial con regresiones lineales. La variable dependiente es la satisfacción general con el Sistema y las variables independientes (dimensiones) de la auditoría son:

- Infraestructura
- Características de secretaría/recepcionista
- Claridad y tipo de información
- Características del mediador/a
- Principios de libertad y confidencialidad
- Duración del proceso

² Cabe señalar que entre quienes tuvieron acuerdo parcial el número de usuarios/as encuestados que responde esta pregunta corresponde a 321 casos muestrales mientras que quienes obtuvieron acuerdo total son 2.730, por ende la diferencia en el promedio por segmento y el total que se presenta se debe principalmente al tamaño de los grupos, pesando más quienes obtuvieron acuerdo total.

De estas dimensiones las variables que explican en mayor medida la satisfacción con el servicio de mediación familiar son las características del mediador (25,7%), y la claridad y tipo de información (24,4%). En términos evolutivos, infraestructura pasa a tener una relevancia menor en esta medición, ya que en la medición de 2017 el impacto de esa dimensión era de un 31,6% mientras que en 2018 la dimensión de infraestructura pesa 13,3%.

Por lo tanto, estas dimensiones, al tener un impacto mayor sobre la satisfacción general, debieran ser focos de atención a tomar en cuenta por los centros de mediación familiar y de esta manera aumentar los niveles de satisfacción.

2. Fase Cualitativa

Las principales **sugerencias hacia el sistema**, se enmarcan dentro de un resguardo mayor a los derechos del menor como un seguimiento de los acuerdos o una derivación de aquellos casos donde se levanta alertas de vulneración de los derechos. Mencionan que se debería continuar trabajando en algunas familias, madres y padres, para apoyar la formación y estilos de crianza no solo desde lo material, sino también apoyos psicológicos, terapéuticos y aspectos relacionados con la salud mental.

En ese sentido, se menciona entre los usuarios y usuarias que participaron en el sistema, que las mediaciones pudieran emitir algún tipo de informe sobre la relación entre padre y madre que fuera un certificado o comprobante para la posterior judicializaciones o derivaciones de los casos que lo ameriten.

Por otra parte, al considerarse la mayoría de los aspectos ‘higiénicos’ como satisfactorios, las demandas se orientan hacia aspectos de tipo ‘blandos’ relacionados con ámbitos emocionales, psicológico e inconscientes de la mediación. Principalmente mejoras en la ambientación que genere un clima de mayor acogida fortaleciendo el concepto de protección a la familia y al bien mayor de los menores de manera transversal a todos los aspectos. La satisfacción disminuye cuando el centro de mediación es frío, con personal poco empático, sin un lugar adecuado para que los niños puedan esperar y acompañar, etc.

“Me hubiese gustado llegar y ver un cartel que dijera que era un centro de mediación, estaba ahí la puerta cerrada, tuvimos que esperar afuera... entramos la señora tenía mala cara, con suerte nos saludó, no había un espacio si quería darle pecho a mi bebé... A mi no me importó tanto porque íbamos en acuerdo con el papá de mi hija, pero me imagino que hay gente que llega tensa”.

Usuaría_Acuerdo Total.

Se sugiere mejorar la comunicación en relación al agendamiento online. Ya que es altamente valorado porque permite escoger el horario de manera autónoma mejorando la satisfacción con el servicio. A la vez, continuar con las notificaciones previas ya que genera confianza en el proceso y ayuda a comprometer a las partes a participar en el proceso.

3. Encuesta web

En alusión al Capítulo 6.1 de la propuesta técnica de Cadem para la auditoría “Encuesta Telefónica De Satisfacción De Usuarios/as Del Sistema Nacional De Mediación Familiar”, que se refiere a un producto adicional que consiste en una fase web con enfoque de género, se propuso que el grupo objetivo ya no sean mediadores y asistentes sino los mismos usuarios que comprenden la población objetivo de la auditoría, precisando lo siguiente:

- La propuesta se sugirió considerando que la base de datos entregada con la información de contacto de los usuarios/as contiene correo electrónico.
- El objetivo de este cambio es identificar la tasa de respuesta de los usuarios que entregan la información de contacto de correo electrónico. Para que tenga sentido este ejercicio, que lo hemos identificado como un piloto de medición web, se aplicó la encuesta completa.
- Cabe señalar que los casos que se utilizaron para hacer la medición web a los usuarios/as, no fueron aquellos contactados telefónicamente.
- Los resultados no son vinculantes por cuanto el resultado del ISN es solo respecto de las encuestas telefónicas.

La tasa de respuesta fue muy positiva ya que con un solo envío se obtuvieron 3.900 respuestas completas de usuarios del sistema de mediación familiar. Los resultados se presentan en el capítulo 8.2 donde se refleja que los usuarios son más críticos si responden a través de la web que a través de la encuesta telefónica.

En concreto a nivel global de la auditoría, se mantienen las tendencias identificadas en mediciones anteriores, presentando indicadores estables, si tanta variabilidad y con correlaciones en los resultados dependiendo del tipo de acuerdo y género de los y las usuarios/as. La evidencia permite concentrar esfuerzos en las temáticas que son propias del proceso de mediación familiar, como lo es la discriminación y el rol esencial que cumplen los

mediadores durante el proceso. Con todo, el sistema goza de un nivel de confianza alto, considerando que 7 de 10 usuarios irían a un centro de mediación a denunciar un caso de VIF.

Si bien la infraestructura deja de ser un componente relevante en términos de análisis inferencial, si aparece como un tema relevante en la fase cualitativa. Esto da cuenta que a nivel agregado no se resalte la relevancia de este indicador, pero en un nivel profundo de análisis las experiencias han demostrado que los espacios son claves para sentir un ambiente más cálido, asunto clave en un proceso que implica tensiones entre pares.

5. Sistematización completa del proceso de diseño, aplicación y análisis de las encuestas

A continuación, se presentan los contenidos asociados al diseño muestral y definición de la muestra definitiva, además de la muestra lograda por zona a nivel general. Asimismo, se detalla el proceso de revisión y diseño del instrumento, las actividades relacionadas a la planificación previa al levantamiento de datos (reclutamiento, selección y capacitación de encuestadores) y los protocolos vinculados al trabajo de campo.

5.1. Diseño Muestral Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar

Universo:

El universo poblacional está conformado por usuarios/as vinculados/as a causas de mediación familiar ingresadas al sistema licitado, que hayan asistido al menos a una sesión de mediación (conjunta), por Contratado³ en cada una de las regiones del país.

La cobertura de la auditoría será a nivel nacional para la totalidad de contratados, identificando 89 razones sociales con contrato vigente (centros de mediación en operación), que originan un total de 156 contratos a lo largo del país y en las distintas zonas (una razón social contratada o centro de mediación puede tener uno o más contratos, según zonas de cobertura).

³ Cada “contratado” corresponde a una persona natural o persona jurídica, que se adjudica la prestación del/ los servicio/s de mediación familiar en una determinada zona del país. A su vez, cada región está subdividida en una determinada cantidad de zonas de licitación.

I. Marco Muestral:

Dado que en la medición de 2017 se trabajó con las causas con fecha de término entre el 1 de octubre del 2016 y el 30 de mayo del 2017, en la presente medición se trabajaron causas con fecha de término entre 1 de septiembre de 2017 y 29 de junio de 2018.

En total son **242.045** causas distribuidas mensualmente de la siguiente manera:

Tabla 1. Distribución de causas del Marco Muestral

	Mes	N
2017	Septiembre	21.365
	Octubre	24.225
	Noviembre	24.851
	Diciembre	21.472
2018	Enero	25.067
	Febrero	23.232
	Marzo	25.596
	Abril	27.010
	Mayo	26.173
	Junio	23.054
	Total general	242.045

II. Casos útiles para el muestreo:

Se realizan las siguientes depuraciones al marco muestral:

1. Se excluyen 2.682 causas que pertenecen a contratos no vigentes:

Tabla 2. Contratos no vigentes

Número	Nombre	Causas
41	LP-2015-RM-E-041	1.150
136	TD-2015-I-B-136	450
143	LP-2015-X-I143	432
144	LP-2015-XII-A-144	487
145	LP-2015-II-C-145	8
153	TD-2017-X-H-153	164
Total		2.682

2. Se excluyen 53 causas donde el sujeto de mediación sólo tiene su nombre, pero no tiene documento de identificación (sin RUT o Pasaporte).
3. Se excluyen **9.212** causas sin información de contacto.
4. Se excluyen sujetos con más de una causa, quedando en el marco muestral solo 1 causa por sujeto. Se identifican **19.848** sujetos con 2 o más causas, totalizando 31.795 causas. Como criterio de selección se dejó la causa más reciente de cada sujeto.

De esta manera, el marco depurado para la realización del muestreo alcanza a **210.250** causas de sujetos únicos, con información de contacto y pertenecientes a contratos vigentes.

Tabla 3. Distribución de causas del Marco Muestral

Razón	Marco Muestral		Total general
	Si	No	
Marco Muestral	210.250		210.250
Contrato no vigente		2.682	2.682
Sin documento de identificación		53	53
Sin información de contacto		9.212	9.212
Sujeto con más de una causa		19.848	19.848
Total general	210.250	31.795	242,045

III. Muestra:

La muestra ofertada inicialmente consiste en un total de **4.195 casos**, aleatoria, representativa a nivel nacional con error estimado de 1,5% (supuesto de varianza máxima y nivel de confianza del 95%) y se distribuirá con afijación aporportional por contratado y zona, de acuerdo a los siguientes criterios de asignación:

Tabla 4. Muestra en propuesta técnica

Numero de causas contratado/Zona	Encuestas por contratado/zona	Cantidad de contratados / zona	Total encuestas
500 o menos	20	50	1.000
De 501 a 750	25	51	1.275
De 751 a 1000	30	28	840
1001 o más	40	27	1.080
		156	4.195

La cantidad de encuestas por contratado/zona se ajustó posterior a la recepción de la totalidad de causas, por lo que hubo una redistribución según zona, manteniendo el número de casos original de 4.195 casos. Esto se efectuó de acuerdo a la cláusula del primer informe que establece que éste debe contener los ajustes solicitados por la Contraparte Técnica, como también a la actividad 2.c. que establece que “en atención a que existen centros de mediación con baja cantidad de causas, por ejemplo, en las zonas tipo 1 y tipo 2, las ofertas deben incluir una metodología para corregir estas muestras, de manera tal que sean representativas y comparables con el resto de los centros de mediación”.

Tabla 5. Distribución de encuestas de acuerdo a número de causas por contrato Zonas 1, 2 y 3

Numero de causas / contrato	Encuestas por contrato	Cantidad de contratos	Total encuestas	Encuestas de ajuste	TOTAL Zonas 1, 2 y 3
50 o menos	20	5	100	-20	80
De 51 a 200	25	3	75	20	95
De 201 a 400	30	6	180	0	180
401 o más	50	21	1.050	10	1.060
		35	1.405	10	1.415

Tabla 6. Distribución de encuestas de acuerdo a número de causas por contrato Zonas 4

Numero de causas / contrato	Encuestas por contrato	Cantidad de contratos	Total encuestas	Encuestas de ajuste	TOTAL Zona 4
1500 o menos	20	69	1.380	0	1.380
De 1501 a 3000	25	46	1.150	0	1.150
De 3001 a 4000	40	5	200	0	200
4001 o más	50	1	50	0	50
		121	2.780	0	2.780

Tabla 7. Muestra ajustada: Distribución de encuestas por zona

Tipo de Zona	Número de contratados	Número de contratos	Número de causas	Número de encuestas ⁴	Error MAS
Zona 1	6	8	367	175	4,30%
Zona 2	10	11	4.148	440	4,20%
Zona 3	13	16	14.762	800	3,30%
Zona 4	76	121	190.973	2.780	1,80%
	105	156	210.250	4.195	1,50%

El anterior ajuste, cuidando de mantener los errores muestrales requeridos en las bases, fue acordado y aprobado por la contraparte técnica de acuerdo a lo que facultan las mismas bases.

A continuación, se presenta la expresión que relaciona el error muestral con el tamaño de la muestra cuando se utiliza Muestreo Aleatorio Simple (MAS), bajo los siguientes supuestos:

- Estimador de proporción
- Varianza máxima ($p = q = 0,5$)
- Nivel de Confianza 95% ($z = 1,96$)
- Población finita

$$e = z_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \cdot \frac{p'q}{n}}$$

⁴ El número de encuestas presentado es el mismo que se señala en el Contrato de la Auditoría.

Siendo:

- e : Error muestral
- p : Proporción estimada
- q : (1 – p)
- n : Tamaño muestral
- N: Tamaño población objetivo (universo)

IV. Selección Aleatoria Estratificada por TIPO PARTE y ESTADO CAUSA:

Al analizar las cifras del universo, nos encontramos con que prácticamente la mitad de las causas tienen asociado un Solicitante y la otra mitad, un Solicitado. Por otra parte, un 69% de las causas tienen algún tipo de acuerdo, mientras el 31% finalizan de manera Frustrada. Como hemos observado en los informes de las versiones anteriores de esta auditoría, la evaluación del proceso de mediación tiene una importante correlación con estas dos variables. Primero, quien solicita el proceso (Solicitante), tiende a evaluar mejor que la persona que es llamada como Solicitado. Además, la evidencia muestra que los procesos con algún tipo de acuerdo tienden a ser evaluado más positivamente que los procesos frustrados.

Dado lo anterior, **la selección de la muestra** se realizó obedeciendo una asignación proporcional por contrato según las variables Tipo Parte y Estado Causa. Así, por contrato, **la selección aleatoria de los casos a encuestar respetará la siguiente distribución:**

Tabla 8: Distribución muestra seleccionada según Tipo de Parte y Estado de Causa

Tipo Parte	Estado Causa	%
Solicitante	Acuerdo	29%
	Frustrado	13%
Solicitado	Acuerdo	40%
	Frustrado	18%

El control, durante el levantamiento de datos, para que se cumplan estas proporciones nos permitirá evitar que un contrato sea evaluado, por ejemplo, sólo en sus causas frustradas y otro sólo con causas con acuerdo. Lo mismo para el caso de los solicitados y solicitantes, así como también para variable sexo.

Al seleccionar la muestra de 4.231 casos se presentarían distribuciones como las tablas a continuación, que son las principales variables de análisis.

Tabla 9: Comparación encuestas vs causas útiles por Tipo de Parte

TIPO_PARTE	Encuestas		Marco Muestral	
	N	%	Total Causas	Total %
Solicitado	2.323	55%	121.762	58%
Solicitante	1.908	45%	88.488	42%
Total general	4.231	100.0%	210.250	100.0%

Tabla 10: Comparación encuestas vs causas útiles por Estado de Causa

ESTADO_CAUSA_MOD2	Encuestas		Marco Muestral	
	N	%	Total Causas	Total %
Acuerdo Parcial	318	8%	16.284	8%
Acuerdo Total/Adicional	2.602	61%	128.734	61%
Frustrada	1.311	31%	65.232	31%
Total general	4.231	100.0%	210.250	100.0%

Tabla 11: Comparación encuestas vs causas útiles por Sexo

SEXO	Encuestas		Marco Muestral	
	N	%	Total Causas	Total %
Hombre	2.200	52%	109.310	52%
Mujer	2.031	48%	100.940	48%
Total general	4.231	100.0%	210.250	100.0%

Tabla 12: Comparación encuestas vs causas útiles por Tipo de Zona

TIPO_ZONA	Encuestas		Marco Muestral	
	N	%	Total Causas	Total %
1	146	3%	367	0,1 %
2	453	11%	4.148	2%
3	810	19%	14.762	7%
4	2.822	67%	190.973	91%
Total general	4.231	100.0%	164.904	100.0%

Tabla 13: Comparación encuestas vs causas útiles por Fecha de Término

FECHA_TERMINO_MES		Encuestas		Marco Muestral	
		N	%	Total Causas	Total %
2017	Septiembre	269	6%	16.821	8%
	Octubre	349	8%	19.409	9%
	Noviembre	353	8%	20.349	10%
	Diciembre	332	8%	17.929	9%
2018	Enero	416	10%	21.582	10%
	Febrero	404	9%	20.417	9%
	Marzo	492	12%	23.002	11%
	Abril	538	13%	24.588	12%
	Mayo	536	13%	24.294	12%
	Junio	542	13%	21.859	10%
Total general		4.231	100.0%	210.250	100.0%

Tabla 14: Comparación encuestas vs causas útiles por Región Contrato

REGION_CONTRATO	Encuestas		Total Causas	Total %
	N	%		
1. Tarapacá	68	2%	4.335	2%
2. Antofagasta	185	4%	9.116	4%
3. Atacama	143	3%	3.736	2%
4. Coquimbo	253	6%	9.739	5%
5. Valparaíso	376	9%	25.569	12%
6. O'Higgins	270	6%	15.646	7%
7. Maule	300	7%	12.769	6%
8. BíoBío	812	19%	27.817	13%
9. Araucanía	293	7%	11.081	5%
10. Los Lagos	304	7%	11.058	5%
11. Aysén	76	2%	1.522	1%
12. Magallanes y Antártica Chilena	73	2%	1.584	1%
13. Metropolitana	903	21%	66.822	32%
14. Los Ríos	135	3%	6.314	3%
15. Arica y Parinacota	40	1%	3.142	1%
Total general	4.231	100.0%	210.250	100.0%

5.2. Revisión y Diseño del Instrumento de Medición

Vinculado al primer objetivo de la auditoría, que es estudiar y comprender el funcionamiento del sistema nacional de mediación familiar para elaborar un instrumento que permita medir determinadas dimensiones del servicio, contamos con el conocimiento de las auditorías anteriores sobre los cuales después de cada medición se ha ido identificando en profundidad las necesidades de la UMED a partir de esta auditoría. La revisión en el fraseo, diseño y operacionalización de las variables es fundamental para lograr este objetivo, además de los indicadores necesarios que requiere la UMED para poder hacer frente a las necesidades de los/as usuarios/as del sistema.

El instrumento es semi-estructurado y aplicado inflexiblemente, tanto en el contenido de las preguntas como en su orden. El diseño de dicho instrumento es uno de los procesos fundamentales para controlar y minimizar el error de medición⁵, ya que eventuales fallas en éste se ven incrementadas por el desempeño y comprensión de los encuestadores. Por consiguiente, se realizó una revisión exhaustiva del instrumento a través de diversos procesos, tales como métodos cualitativos de validación de cuestionario, pre-test, y feedback constante de los encuestadores.

Se realizaron las siguientes pruebas con el instrumento de medición correspondiente al año 2017, en vistas de ajustarlo para la medición del presente año 2018:

- 1) Primera revisión exhaustiva de las preguntas y el flujo de los cuestionarios, contrastándolos con los objetivos generales y específicos del proyecto. Luego de esta revisión, se entregó una propuesta de trabajo consistente con la revisión del cuestionario, y la entrega de una propuesta de cuestionarios corregida para evaluación de la contraparte. Esto derivó también en la entrega del manual del encuestador, disponible en el **Anexo 3. Manual del Encuestador.**
- 2) Diagramación preliminar del cuestionario cuantitativo.
- 3) Realización de un pre-test con el perfil de la población objetivo de manera de probar tanto el cuestionario como la logística (número de encuestadores necesarios, horarios para realizar entrevistas, entre otros) para la implementación definitiva de la encuesta.
- 4) Cada encuestador entregó un informe de sus apreciaciones en el desarrollo de trabajo de campo y un subconjunto de ellos fue invitado a un grupo de discusión (**fase cualitativa**) para analizar la experiencia de terreno. Se puso énfasis en aquellos que hayan tenido más

⁵ Ver Biemer, P.P y L.E.Lyberg (2003), Introduction to Survey Quality, John Wiley and Sons, New Jersey, Capítulo 4.

casos con entrevistas con satisfacción negativa con el objetivo de aportar más evidencia a los resultados y a la duración del cuestionario. Dado que nuestra experiencia anterior indica que las experiencias negativas (mediación frustrada) tienden a evaluar negativamente el servicio, estas entrevistas son aquellas que también terminan siendo más extensas. A partir de los resultados de esta fase cualitativa a modo de grupo de discusión, se entregaron herramientas a los encuestadores para que pudiesen, de manera amable, acotar la duración del cuestionario para evitar cualquier sesgo adicional a la auditoría.

- 5) Realización de una segunda revisión a la luz de los resultados de la fase cualitativa y cuantitativa, lo que derivó en una propuesta definitiva para la versión final de los instrumentos que fue sometida a la evaluación y aprobación de la contraparte técnica.
- 6) Determinación y diagramación de las versiones finales de los cuestionarios (no mayor a 15 minutos) y el resto de los instrumentos (manual del encuestador, material de capacitación) a partir de la última versión aprobada por la contraparte.

Pilotaje del cuestionario, 29-30 de agosto de 2018

El objetivo principal de las actividades de prueba o Pre-test de instrumentos son evaluar el funcionamiento de las preguntas, las instrucciones a seguir en distintos escenarios de aplicación de los cuestionarios e instrumentos complementarios de recolección de datos y el adecuado funcionamiento del protocolo de trabajo de campo. Una vez finalizado el Pre-test, las observaciones registradas por los encuestadores y los resultados obtenidos de las encuestas se consideraron para guiar el proceso de selección de las preguntas que conformaron el cuestionario final, con el objetivo de afinar los procedimientos para el levantamiento de datos definitivo. Este proceso fue fundamental para lograr que los datos de la encuesta sean lo más fidedignos posibles y midan las variables relevantes con la menor cantidad de no respuestas.

En términos operativos la prueba de campo o Pre-test permitió medir diversos parámetros que se pudieron ajustar antes del levantamiento de la encuesta, tales como total de encuestadores requeridos en función del rendimiento promedio por estrato, total de coordinadores, duración del cuestionario, complejidad y comprensión de las preguntas por parte de los encuestados y encuestadores, y otros aspectos relevantes a considerar en la definición del perfil ideal del encuestador y del proceso de capacitación de encuestadores definitivo, basado en los principales hallazgos de esta prueba.

Fase cualitativa con encuestadores piloto:

Una vez finalizado el piloto se realizó una reunión con los encuestadores que participaron del a fin de poder rescatar la mayor información a partir del pre-test. En virtud de la experiencia de nuestro equipo en años anteriores y las escasas modificaciones al cuestionario final utilizado anteriormente, los encuestadores no detectaron problemas respecto a sus preguntas y fluidez. Cabe señalar que este instrumento ya había sido objeto de revisiones en las versiones anteriores. Adicionalmente, los encuestadores consideraron que la encuesta era adecuada en cuanto a tiempos y contenidos, siendo dinámica y fluida en su aplicación, sin preguntas repetitivas y con un buen protocolo de contacto. A su vez destacaron que, en general, la disposición de las personas a contestar es buena.

Contenidos del Cuestionario

El cuestionario incluye módulos y preguntas que permiten el análisis de la percepción de los usuarios en función de las variables como edad, sexo, nivel educacional, profesión u oficio, estado de la causa, materia, tipo de parte interviniente en el proceso, nivel socioeconómico, oportunidades en que ha accedido al servicio, entre otros. A continuación, se presentan dichos módulos:

- I. Módulo Satisfacción con el Servicio
 - Evaluación del servicio
- II. Módulo Evaluación Infraestructura
 - Evaluación aspectos generales infraestructura
 - Evaluación condiciones de acceso para discapacitados y/o personas con movilidad reducida.
- III. Módulo Ingreso al Proceso de Mediación
 - Conocimiento previo del proceso
 - Evaluación de la atención del personal administrativo
 - Evaluación ingreso WEB.
- IV. Módulo sobre el Proceso de Mediación Familiar
 - Deseabilidad de asesoría legal adicional
 - Evaluación de la calidad de la Información entregada en el proceso
 - Percepción sobre eventual trato discriminatorio en el proceso
 - Motivos sobre la percepción de discriminación
 - Evaluación de la duración del proceso de mediación

- V. Módulo sobre Principios de la Mediación Familiar
 - Evaluación sobre libertad para participar o excluirse del proceso
 - Evaluación respecto de la confidencialidad del proceso
 - Evaluación de la confianza para realizar denuncias sobre violencia intrafamiliar
 - Evaluación del rol del mediador y sus características
 - Evaluación respecto del impacto del género del mediador en el proceso
- VI. Módulo Satisfacción Usuaria (módulo exclusivo para quienes hayan obtenido acuerdo total o parcial)
 - Posibilidad de leer o plantear dudas frente al acuerdo
 - Evaluación Final con el resultado del proceso
 - Motivos sobre la conformidad con el resultado del proceso
- VII. Módulo Satisfacción Usuaria (módulo exclusivo para quienes tengan una mediación frustrada o acuerdo parcial)
 - Entrega del Certificado de Mediación Frustrada
 - Cobro por el Certificado de Mediación Frustrada
- VIII. Módulo Satisfacción Usuaria (sección que responden todos los usuarios)
 - Disposición a asistir nuevamente a otro proceso de mediación
 - Motivos eventuales por los cuales no asistiría nuevamente a un proceso de mediación
 - Disposición a recomendar el servicio
 - Evaluación de la existencia de la instancia de mediación
 - Evaluación general del servicio de mediación
 - Sugerencias
- IX. Módulo Datos Demográficos
 - Edad
 - Condiciones especiales de discapacidad
 - Pertenencia a pueblos originarios
 - Actividad del encuestado
 - Nivel educacional
 - Ingreso

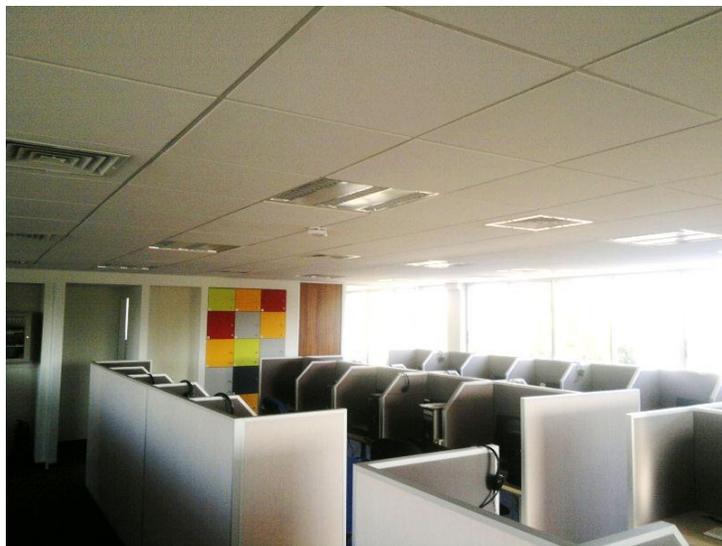
Estos contenidos aseguran un análisis con enfoque de género y levantar alertas sobre situaciones complejas. Se evaluó con especial cuidado la percepción de los usuarios en los casos de violencia intrafamiliar, asunto sensible y que son parte de la realidad de los/as usuarios/as que ingresan a estos procesos de mediación.

5.3. Reclutamiento y Capacitación de Encuestadores

Para las encuestas telefónicas, Cadem cuenta con un Call Center Propio y Control de Llamados con sistema **CATI**, ubicado en las dependencias de Operación de Cadem en Avenida Rancagua 0333, Providencia, Santiago, Chile. Disponemos de 130 puestos de trabajo, todos con **CATI**. Contamos con una cartera de encuestadores telefónicos de 90 personas contratadas para la realización de los objetivos de la auditoría, con experiencia en levantamiento de encuestas con modo de aplicación exclusivamente telefónico.

Nuestra plataforma se implementa con:

- Modernos computadores Dell o similar, con pantalla plana LCD.
- Cintillos plantronics.
- Software Gandia Cati modificado en forma exclusiva para nuestra empresa.



Uno de los criterios importantes que se utilizó para el reclutamiento fue la experiencia y desempeño en encuestas telefónicas de satisfacción realizadas por la empresa para para el sector público. Principalmente, se reclutó encuestadores que participaron en la versión anterior de esta auditoría en 2017 y que fueron bien evaluados durante el levantamiento.

Capacitación Equipo de Campo

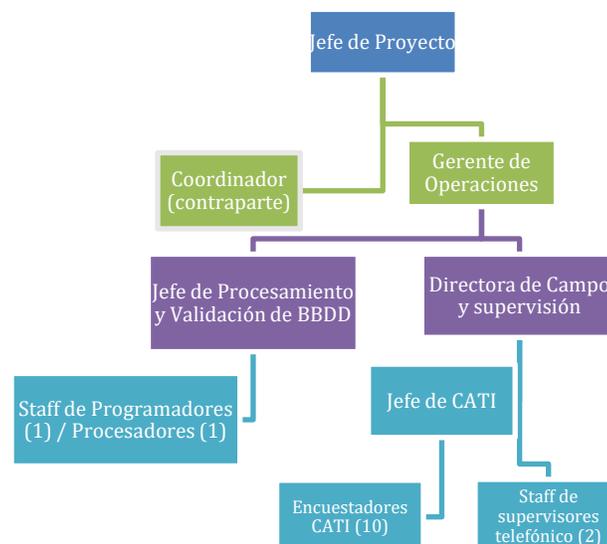
En este caso, el trabajo de campo fue instruido al equipo involucrado por el Jefe del área de Campo y por el coordinador del proyecto, simulando el trabajo que se realizaría posteriormente

con el trabajo de campo definitivo. Participó un Jefe Supervisor, un Jefe de Campo y encuestadores. Las tareas de cada uno de los involucrados fueron supervisadas en última instancia por el Gerente de Operaciones.

El Jefe de Campo fue el encargado de proveer el material de trabajo, recibir y derivar a revisión de la totalidad de las encuestas y entregar la retroalimentación que corresponde a cada encuestador. Adicionalmente, fue el responsable de seleccionar el grupo de encuestadores y preparar y distribuir la muestra. Si durante la prueba se detecta que alguna pregunta no estaba funcionando, o que los protocolos de levantamiento de información no se estaban aplicando, la instrucción era comunicar inmediatamente a la contraparte, de manera de proponer las modificaciones necesarias para el buen desarrollo de la actividad. Para agilizar el proceso de toma de decisiones se realizó una reunión de trabajo sobre los resultados preliminares para exponer los resultados y propuestas de cambios previo a la entrega del informe y de esta manera no retrasar los tiempos del levantamiento definitivo de la encuesta.

El organigrama a continuación (Figura 1) representa la estructura que se utilizó en el levantamiento definitivo para el trabajo de campo. De este modo, se evaluó el funcionamiento de toda la estructura con la implementación del trabajo de campo es decir, su supervisión, validación y procesamiento.

Figura 1. Estructura Organizacional para el levantamiento de campo



Luego del pre-test, el cuestionario sería sometido a cambios según la evaluación obtenida, lo que pudo implicar aumentar o sacar preguntas del cuestionario, de acuerdo a la precisión en la medición de los conceptos requeridos. Sin embargo, puesto que no hubo mayores complicaciones, el cuestionario no sufrió modificaciones.

Una vez que el cuestionario fuera aprobado por la contraparte, se realizaron las siguientes tareas, tanto para el cuestionario en papel como el cuestionario programado para medio electrónico:

- a) Diagramación del cuestionario final.
- b) Distribución de los cuestionarios y manuales de trabajo de campo.

El cuestionario diagramado en papel utilizará el formato estándar Cadem de cinco columnas, demostradamente eficiente y facilitador de la aplicación de las encuestas de opinión del Centro de Estudios Públicos tal como en la encuesta de Mediación Familiar de 2015 al 2017, su formato se muestra en la Figura 2:

- ✓ Columna 1 : Identificación del número de la pregunta.
- ✓ Columna 2 : Instrucciones y pregunta específica.
- ✓ Columna 3 : Alternativas de respuesta en preguntas cerradas.
- ✓ Columna 4 : Códigos de cada alternativa, para ser circuladas por el encuestador.
- ✓ Columna 5 : Instrucciones de salto.

Figura 2: Modelo de Diagramación de Cuestionario

23	PASE TARJETA "23". ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? LEA UNA A UNA LAS AFIRMACIONES. UNA RESPUESTA PARA CADA AFIRMACIÓN								
			MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI ENDESACUERDO	ENDESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	No sabe	No contesta
		AFIRMACIONES:							
		a) Las medidas económicas tomadas por el gobierno contra la crisis económica han sido efectivas	1	2	3	4	5	8	9
b) El gobierno no está haciendo todo lo posible para solucionar los problemas económicos del país.	1	2	3	4	5	8	9		
c) La oposición haría un mejor manejo económico de los problemas económicos por los que pasa actualmente Chile.	1	2	3	4	5	8	9		
24	Por lo que UD. sabe, ¿el nivel de desempleo en los últimos 6 meses en Chile ha aumentado, se ha mantenido igual o ha disminuido? UNA RESPUESTA		HA AUMENTADO	1	P. 24A				
			SE HA MANTENIDO IGUAL	2	Pase a Módulo "Democracia e Instituciones"				
			HA DISMINUIDO	3					
			No sabe	8					
			No contesta	9					
24.A	SI CÓDIGO 1 EN PREG.24. Y, ¿quién es, a su juicio, el principal responsable del alza del desempleo: el gobierno, los empresarios o la crisis económica internacional? UNA RESPUESTA		EL GOBIERNO	1					
			LOS EMPRESARIOS	2					
			LA CRISIS ECONOMICA INTERNACIONAL	3					
			No sabe	8					
			No contesta	9					

Capacitación definitiva: 4 de septiembre

La calidad de los datos de una encuesta depende en gran medida del buen diseño del instrumento y de la implementación del trabajo de campo lo que se manifiesta en el error de medición⁶, que se incrementa si el encuestador no recibe una capacitación adecuada o no tiene una buena supervisión.

El error de medición asociado a las encuestas puede llegar a ser tanto o más preocupante que los errores muestrales, ya que puede sesgar los resultados y no reflejar la realidad de la población que se trata de estudiar a través de los diversos instrumentos aplicados. Cadem, siempre preocupado por la calidad de los datos, diseñó la capacitación de tal manera de minimizar el error de medición por parte de los encuestadores.

El proceso de capacitación se realizó mediante sesiones guiadas por una presentación en Power Point. Esta presentación se complementó con los contenidos y revisión del manual de trabajo para los encuestadores. Tanto los contenidos del manual de trabajo como de la presentación en Power Point fueron consensuados con la contraparte de acuerdo al cronograma de trabajo predefinido. Se capacita a los encuestadores, previa aprobación del programa de capacitación por parte de la Contraparte Técnica, disponible en Anexo 3. Manual del Encuestador.

Las jornadas de capacitación consistieron en dos sesiones de 4 horas cada una, de manera de cubrir todos los tópicos de la encuesta y, además, revisar los temas administrativos correspondientes. Se realizó de esta forma ya que una capacitación debe realizarse AM y otra PM por los turnos de los encuestadores.

La primera parte de la jornada de capacitación desarrolla la comprensión del rol de los encuestadores en el proceso de levantamiento de datos, técnicas generales de contacto con el entrevistado, registro de los estados de respuesta de cada una de las encuestas, entre otros aspectos generales. La segunda parte de la jornada aborda aspectos específicos, tales como: objetivos de la encuesta, cobertura, contenido de la encuesta, flujo del cuestionario, fraseo y codificación de las preguntas del cuestionario.

El proceso de capacitación para los encuestadores se realizó en nuestras oficinas centrales, en forma conjunta por la Directora de Campo y Supervisión y el Jefe del estudio CATI. El proceso de capacitación contuvo los siguientes temas:

⁶ Agresti, Alan y Barbara Finlay. 2009. Statistical Methods for the Social Science. New Jersey: Person Hall, Inc.

- Introducción (historia de la encuesta, objetivos y su relevancia).
- Aspectos técnicos para el levantamiento de la encuesta (definiciones y conceptos relevantes para el levantamiento de información).
- Técnicas de contacto al entrevistado.
- Lectura comprensiva del cuestionario, pregunta a pregunta.
- Protocolo de no respuesta y registro de llamadas.
- Principales conceptos de los módulos de la encuesta.
- Ronda de preguntas y reforzamiento de conceptos clave.
- Evaluación.
- Temas administrativos.

Manual del Encuestador

Este documento se elabora para que el encuestador, durante el trabajo de campo, tenga a mano material de consulta que le permita resolver dudas y clarificar situaciones ambiguas, para realizar una correcta recolección de la información durante el trabajo de campo.

El manual tiene los siguientes contenidos, los cuales se encuentran profundizados en el Anexo 3.
Manual del Encuestador:

- Objetivos generales de la encuesta
- Descripción general de la muestra
- Estrategias de trabajo de campo
- Protocolo de contacto con el entrevistado
- Registro de incidencias de los llamados

Además, contiene una descripción detallada de cada módulo con las instrucciones de aplicación para las preguntas que lo requieran incluyendo la aclaración de preguntas complejas y la definición de sus conceptos.

Este manual se entregó previo a la realización de la capacitación con el objetivo que los encuestadores puedan revisarlo previamente y puedan seguir la capacitación con mayor fluidez.

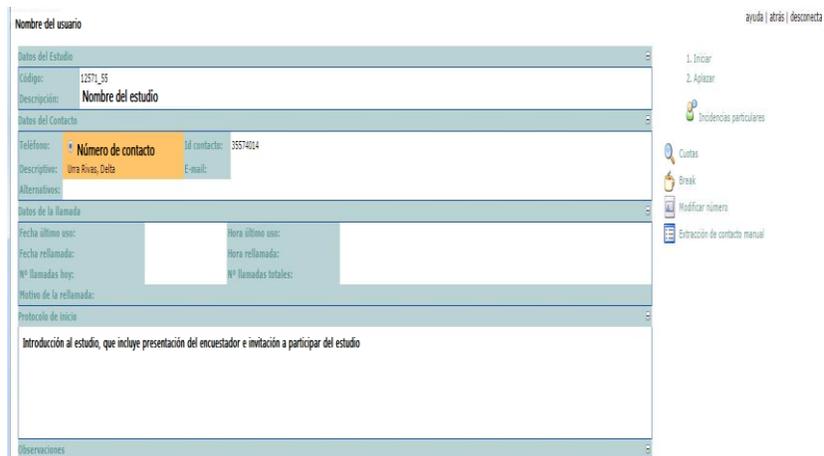
El manual del encuestador se diseñó en base al cuestionario y a los otros temas mencionados anteriormente relacionados con la implementación del trabajo de campo, en forma conjunta con la contraparte técnica.

5.4. Aplicación de Encuesta

Para la aplicación de la encuesta, a cada encuestador(a) se le asignó un equipo (computador). Una vez iniciado el sistema, y a través del programa Integra, los(as) encuestadores(as) ingresan con el nombre de usuario y contraseña personal.



Una vez dentro del sistema, seleccionan el estudio correspondiente donde se especifica el contacto o registro con la persona a la que se debe llamar o contactar junto con el o los números de teléfonos. Esto el programa lo realiza de manera aleatoria a partir de la construcción previa de los datos de contacto a llamar.



En caso de establecer el contacto con la persona indicada en las bases, se da inicio al cuestionario a través de la opción “Iniciar” ubicada en el extremo superior derecho de la pantalla. Si es que no se pudo establecer el contacto, se procede a seleccionar la opción “Aplazar”. Una vez seleccionada esta opción, se despliega el menú “Entrevista aplazada sin iniciar” en donde se registra si es que hay que volver a realizar la llamada o si es que no hubo contacto por otra razón. Si la razón por la que se aplazó la llamada es por alguna de las siguientes razones: “no contesta”, “ocupado” o “llamar más tarde”, se registra las observaciones necesarias y se fija un nuevo horario de llamada (especificado en los datos de re-llamada).

Por el contrario, y en caso de que la llamada haya sido aplazada porque el “número no corresponde”, o “rechaza la persona, no le interesa” u otro similar, se procede a marcar la incidencia particular en la pestaña correspondiente.

B1: Fono No Corresponde Sujeto	
Fecha:	30/01/2015
Hora:	16:44:12
Observaciones:	

5.5. Respaldo de la aplicación telefónica

Se adjunta como archivo digital, la fecha, hora y duración de cada una de las llamadas realizadas a los entrevistados (Excel denominado “Verificador Llamadas realizadas 2018”).

5.6. Protocolo de Contacto Telefónico

Se aplicaron estrategias tendientes a maximizar las tasas de respuestas de acceso a los entrevistados tales como:

- Identificar a la institución que levanta los datos, en este caso Cadem, para dar confianza al entrevistado.
- Leer cláusulas de confidencialidad y transparentar objetivos.

- En caso de que el entrevistado no se encontrara o no estuviera disponible para la entrevista telefónica, se agendó cita para nuevo llamado.
- Se aplica un protocolo de contacto amable que entrega toda la información relevante a los entrevistados.

En detalle el protocolo de llamados a aplicar es el siguiente:

1. El operador(a) telefónico(a), realiza la marcación del número de contactar, de acuerdo a la muestra asignada y pregunta por el entrevistado(a) que está debidamente identificado en la base de datos.
2. Una vez entablada la comunicación con el entrevistado, el operador(a) telefónico(a) explica el motivo del llamado diciendo lo que sigue:
3. *Mi nombre es, soy encuestador(a) de Cadem y estoy realizando el estudio de satisfacción del sistema nacional de mediación familiar, el que está siendo aplicado a los usuarios y las usuarias de todo el país. Este estudio tiene como objetivo principal medir su conformidad con el servicio recibido y la gestión de sus causas. Con la información entregada, Usted tendría la amabilidad de acceder a contestar unas preguntas que nos tomarán unos minutos de su valioso tiempo, que nos ayudará a conocer la percepción de la población respecto del funcionamiento del sistema nacional de mediación familiar.*
4. Al terminar la encuesta, el encuestador debe agradecer al entrevistado por su tiempo, recalcar la importancia del estudio. Al despedirse, se debe informar al entrevistado que es posible que sea contactado telefónicamente por su supervisor en caso de tener que completar información⁷.
5. Se registra el número de contactos realizados, la exactitud de la información de contacto, las razones de no contacto y las razones de no respuesta. Todo ello para cada intento de contacto. El registro debe adaptarse de forma tal de capturar las diferencias para los distintos segmentos a abordar. Los estados de resultados son una adaptación de los estados de no respuesta para encuestas telefónicas de acuerdo a los requerimientos de la AAPOR.

⁷ Para más antecedentes sobre la supervisión ver punto 6.6

Registro de resultado de la llamada

Tal como se señala como parte del protocolo de contacto telefónico, y con el objetivo de obtener la mayor información de las llamadas telefónicas, cada uno de los telefonistas registró el resultado de la llamada, contenidos especificados durante la capacitación. Luego, según los registros obtenidos, se estudió el resultado del intento y/o contacto con los individuos y se determinó la estrategia a seguir. Esto fue particularmente sensible en contratos con pocas causas y sobre los cuales se identificó una alta tasa de no logro de entrevista. Se informó a la contraparte técnica sobre dichas dificultades, en específico sobre contratos de la zona 1, sobre lo cual se incluyeron nuevas causas en estos contratos en particular.

Se realizaron 20.114 llamados, concretando 4.231 encuestas efectivas y logrando un 21% de rendimiento, respecto a los registros utilizados desde la base de datos (marco muestral). Las principales razones para no lograr encuestas efectivas son las siguientes: no contesta (33,2%), buzón de voz o grabadora (18,1%) y teléfono fuera de servicio (11,5%). A continuación, se presenta el detalle de cada uno de los llamados realizados desde nuestro Call Center.

Tabla 15. Registro de incidencias trabajo de campo

Resultado	Llamados	%
Entrevista correcta	4.231	21%
No contesta	6.668	33,2%
Buzón o Grabadora	3.646	18,1%
Fuera de Servicio / No Existe / Averiado	2.320	11,5%
Rechazo cliente	1.662	8,3%
Llamar otro día	599	2,3%
Llamar más tarde	289	1,4%
Fono ocupado	275	1,4%
Fono no corresponde a sujeto	228	1,1%
Agendada	134	0,7%
No llamar más, eliminar mi numero	42	0,2%
Ya realizó entrevista	20	0,1%
Total general	20.114	100,00%

5.7. Supervisión Entrevistas Telefónicas

En el proceso de implementar y asegurar la calidad de los datos recolectados se realizó un proceso de supervisión interna desde el primer día.

Se contó con un equipo de cuatro supervisores que formaron parte del control de calidad de las encuestas realizadas. La supervisión se realizó online, interceptando el audio de las llamadas y mirando la entrevista en una consola remota. Se supervisa la selección aleatoria del encuestado, la aplicación correcta del cuestionario (modulación, registro de preguntas), el protocolo de indagación en preguntas que lo requieran, la descripción y codificación correcta de preguntas abiertas, protocolo de contacto y entrega de información cuando el entrevistado lo solicite.

Se supervisó el 31% de las encuestas realizadas (1.295 de 4.231 entrevistas). Se supervisó al 100% de los encuestadores. Al menos el 30% del total de entrevistas realizadas por cada encuestador fueron supervisadas. A su vez, todas las entrevistas fueron grabadas. De las 1.017 encuestas efectivamente supervisadas, se anularon 52 encuestas (4% del total supervisado) por las siguientes razones: falta de información en preguntas abiertas (respuestas incompletas o ausencia de respuesta considerando la respuesta del entrevistado), mala asignación de códigos de respuestas en preguntas abiertas pre-codificadas, encuestador no escribió la respuesta completa del entrevistado en una pregunta abierta y/o encuestador no escribió textualmente la respuesta del entrevistado y modifica el sentido. Estos antecedentes fueron corregidos posterior a la supervisión, subsanando los errores de aplicación.

Los hallazgos se comunicaban directa y diariamente al Director de Campo y coordinadores para mejorar los distintos aspectos encontrados. Al cierre no hubo encuestadores que incurrieran en errores sistemáticos, por lo que las encuestas anuladas fueron revisadas caso a caso, logrando superar los inconvenientes que habían surgido.

5.8. Procesamiento y Generación de Bases de Datos

Una vez que las encuestas fueron revisadas, supervisadas y aprobadas, se inició el procesamiento de los datos. Cada una de las etapas del procesamiento se implementó incorporando la experiencia de la ejecución de la encuesta, con el fin de perfeccionar el sistema de procesamiento y lograr un mayor nivel de validez y confiabilidad de la información.

5.8.1. Validación y Edición

En la etapa de validación se detectan y corrigen los errores derivados del proceso de entrevista telefónica, es decir, una vez que el encuestador define como encuesta completa el procedimiento de levantamiento de información, el equipo de procesamiento examina las encuestas para detectar errores de consistencia u otros, los que son corregidos. Se dispone del software original especializado Gandia Barbwin y Gandia Data Entry, para la captura de datos, el cual permite realizar validación de rangos, saltos y un completo análisis de consistencia.

Ahora bien, la validación de los datos también tiene relación con la correcta aplicación de la entrevista, lo que se corroboró con una descarga diaria de la base de datos. La carga de la muestra definida para cada encuestador se puede controlar a su vez a través de las cuotas asignadas. Es decir, un encuestador, al tener asignada cierta cantidad de encuestas, no pudo realizar encuestas a distintos usuarios o centros, ni tampoco más casos que los definidos preliminarmente. Esto nos permitió tener un control sobre el trabajo de campo.

Ya que las encuestas son realizadas a través medios electrónicos el proceso de digitación se realiza durante el levantamiento de la información por lo que se deben realizar los otros dos procesos restantes, de codificación y validación.

El proceso de validación se realiza en dos etapas, la primera tiene que ver con el diseño y desarrollo de una malla de validación que permite detectar los errores que persistan luego de la revisión. El proceso de aplicación de la malla de validación se realiza por lo menos dos veces de manera de asegurar que la base de datos esté cuadrada y consistente.

5.8.2. Codificación y Control de Calidad de datos

Esta etapa consistió en generar códigos y luego asignar las respuestas a estos códigos especificados, ya sea dentro del proceso o en códigos nacionales o internacionales estándar tales como los códigos de oficio y actividad, CIIU, CIUO. En caso de no usar códigos estándar y estos debieron ser creados, asimilándose a los códigos utilizados en las versiones anteriores.

Para asegurar la calidad del proceso se tuvo una supervisión en sala realizada por el coordinador de codificación y se codificó un 10% de la encuesta por segunda vez, luego se compararon los resultados de ambas codificaciones, para revisar discrepancias. El proceso de codificación fluyó de manera correcta y sin contratiempos para el reporte de la base de datos y la entrega de tablas estadísticas y resultados generales a nivel de pregunta.

5.8.3. Base de Datos

Una vez que se validaron las encuestas realizadas se traspasó la base de dato a un formato de archivo plano SPSS y Excel, de manera de realizar todos los análisis estadísticos pertinentes. Se realizó el análisis de consistencia del 100% de los datos y la limpieza necesaria para obtener una base de resultados y análisis sin errores. Para ello se aplicaron los filtros de control y se realizaron cruces descriptivos de consistencia, por ejemplo, cruce de las zonas con los centros, comuna con los centros, entre otros relevantes. Para asegurar la calidad de la codificación, se re-codificó al azar un 10% de las encuestas, sin detectar errores, por lo que no fue necesario incrementar una revisión adicional.

La base de datos tiene formato SPSS y Excel, con las variables debidamente etiquetadas, incluyendo factor de expansión (ponderador) por sujeto.

5.8.4. Factores de Expansión

Esta ponderación contempló el cálculo de dos factores, el primero correspondiente a las probabilidades de selección que tuvo el usuario al momento de ser seleccionado, y el segundo, corrige las estimaciones de población geográfica entregada por la encuesta, según el marco muestral utilizado de referencia entregado por la contraparte que corresponde a la población objetivo usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar. Los datos fueron ponderados por número de causas por contratado, estados de causas (algún tipo de acuerdo o frustrada) y género del entrevistado.

6. Sistematización de los resultados de la aplicación y análisis

6.1. Resultados del levantamiento de Información

El levantamiento de datos se desarrolló entre los días 6 de septiembre a 7 de octubre de 2018, logrando un total de 4.231 encuestas telefónicas, que poseen las características detalladas a continuación⁸. **Se adjunta como archivo digital, la fecha, hora y duración de cada una de las llamadas realizadas a los entrevistados.**

El total de encuestas se alcanzó para el nivel nacional realizando 36 encuestas adicionales a las requeridas. Cabe señalar que, por ejemplo, la cuota de sexo fue mayor en proporción a lo que se presenta en el universo, pero esto se corrige con el ponderador, que devuelve el peso correspondiente en esta variable.

Tabla 16: Muestra lograda por tipo de parte

Tipo Parte	N	%
Solicitado	2.214	52%
Solicitante	2.017	48%
Total general	4.231	100%

Tabla 17: Muestra lograda por estado de la causa

Estado Causa	N	%
Acuerdo Total	2.730	65%
Acuerdo Parcial	323	8%
Acuerdo Frustrado	1.178	28%
Total general	4.231	100%

Tabla 18: Muestra lograda por género

	N	%
Hombre	1.869	44%
Mujer	2.362	56%
Total general	4.231	100%

⁸ Los datos que se presentan son no ponderados.

Tabla 19: Muestra lograda por zona

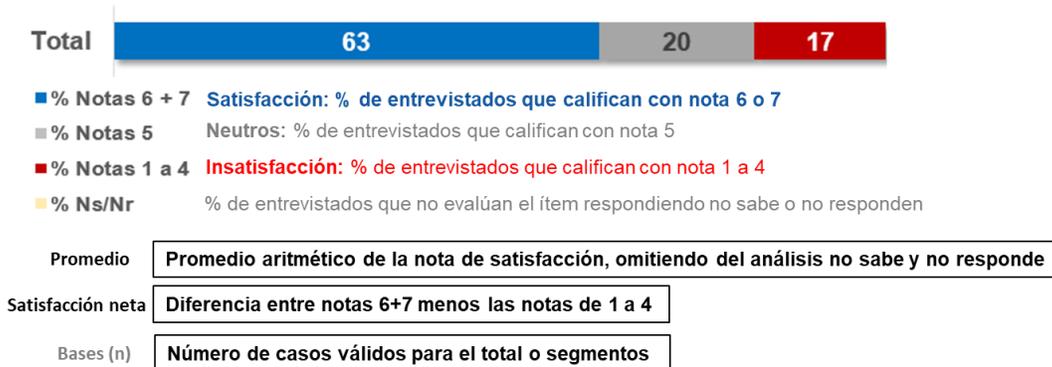
Tipo de Zona	N	%
1	147	3%
2	453	11%
3	810	19%
4	2821	67%
Total general	4.231	100%

Tabla 20: Muestra lograda por región

Región	N	%
1. Tarapacá	68	2%
2. Antofagasta	185	4%
3. Atacama	143	3%
4. Coquimbo	253	6%
5. Valparaíso	376	9%
6. O'Higgins	271	6%
7. Maule	301	7%
8. Bío-Bío	812	19%
9. Araucanía	293	7%
10. Los Lagos	304	7%
11. Aysén	76	2%
12. Magallanes y Antártica Chilena	73	2%
13. Metropolitana	901	21%
14. Los Ríos	135	3%
15. Arica y Parinacota	40	1%
Total general	4.231	100%

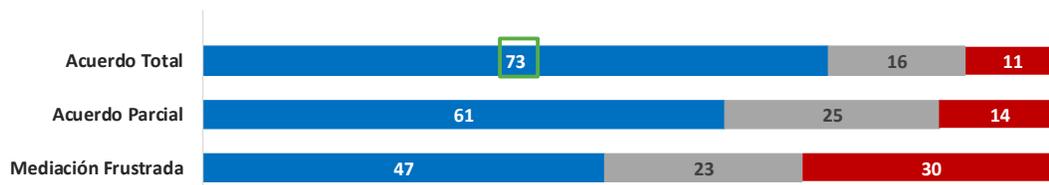
6.2. Principales indicadores utilizados en el informe

En términos del análisis de los resultados, los principales indicadores usados en el informe tienen relación con las preguntas que miden la satisfacción de los usuarios con distintos atributos y dimensiones, entendidos a partir de la siguiente gráfica.



Asimismo, se presentan aperturas por segmentos. Por ejemplo, género, tipo de parte y tipo de resultado de la mediación. Cabe destacar que en el caso de las tablas y gráficos en que el título señale que la respuesta se aplicó para ser respondida de manera múltiple (más de 1 mención) la suma de los porcentajes de todas las categorías puede sumar más de 100%.

A lo largo del informe se presentará los principales elementos positivos y negativos de las evaluaciones en los casos en que hay una diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza entre los segmentos, con marcadores de la siguiente forma:



Marca una diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza entre los segmentos en notas 6 y 7, y en preguntas dicotómicas para la opción "Sí".



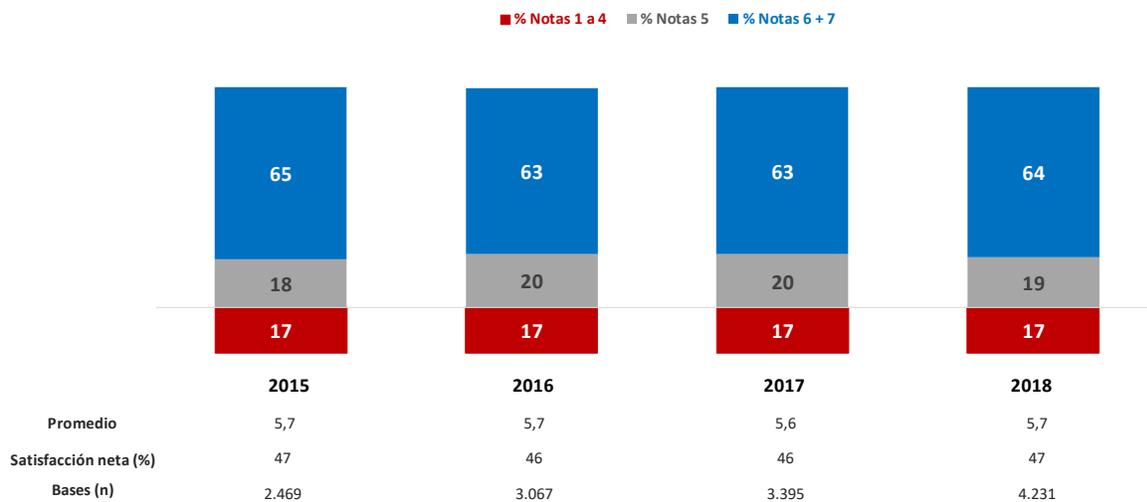
Marca una diferencia estadísticamente significativa al 95% de confianza entre los segmentos en notas de 1 a 4, y en preguntas dicotómicas para la opción "No".

6.3. Resultados sobre la satisfacción global de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar

El nivel de satisfacción de los/as usuarios/as respecto del sistema de mediación familiar es de un 64%, mientras un 17% se encuentra insatisfecho con el servicio recibido. En términos evolutivos, la satisfacción se mantiene estable, subiendo un punto respecto del 2016 - 2017.

Gráfico 1: P1. Satisfacción con proceso de Mediación Familiar – Evolutivo⁹

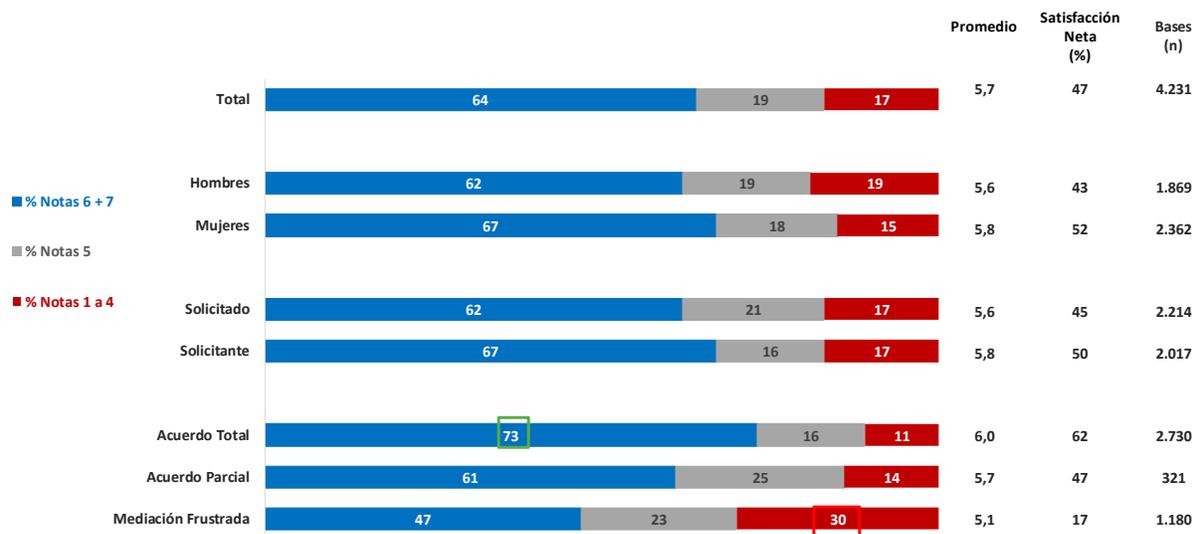
Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?



⁹ Se debe considerar que, en 2015, las entrevistas fueron aplicadas de manera presencial. El evolutivo con 2015 se presenta solo para la pregunta de satisfacción. El reporte del resto de las variables se realiza desde 2016.

Por segmento, en la medición de 2018 podemos identificar diferencias relevantes a nivel de género en donde las mujeres tienden a calificar con mejor nota el proceso de mediación en comparación a los hombres, diferencia similar que se produce entre solicitados y solicitantes, donde los últimos califican levemente peor el servicio. Lo mismo ocurre por tipo de acuerdo, en donde quienes logran acuerdo, ya sea total o parcial, tienen una satisfacción más alta con el proceso de mediación respecto a quienes obtienen una mediación frustrada.

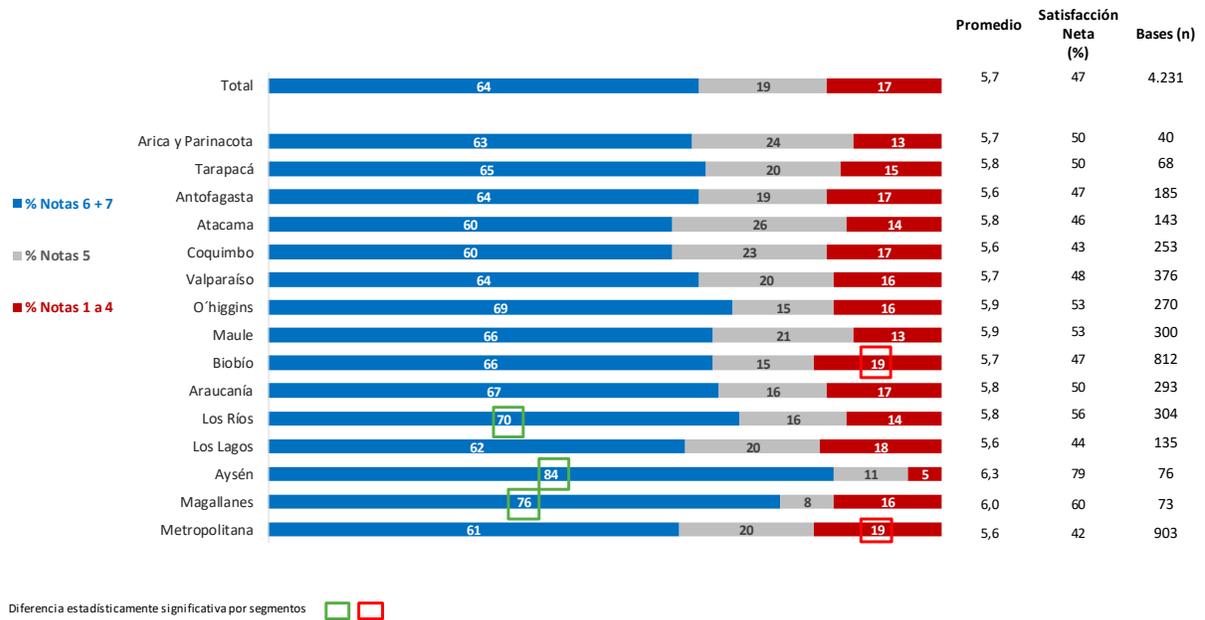
Gráfico 2: P1. Satisfacción con proceso de Mediación Familiar – 2018 por segmento



Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

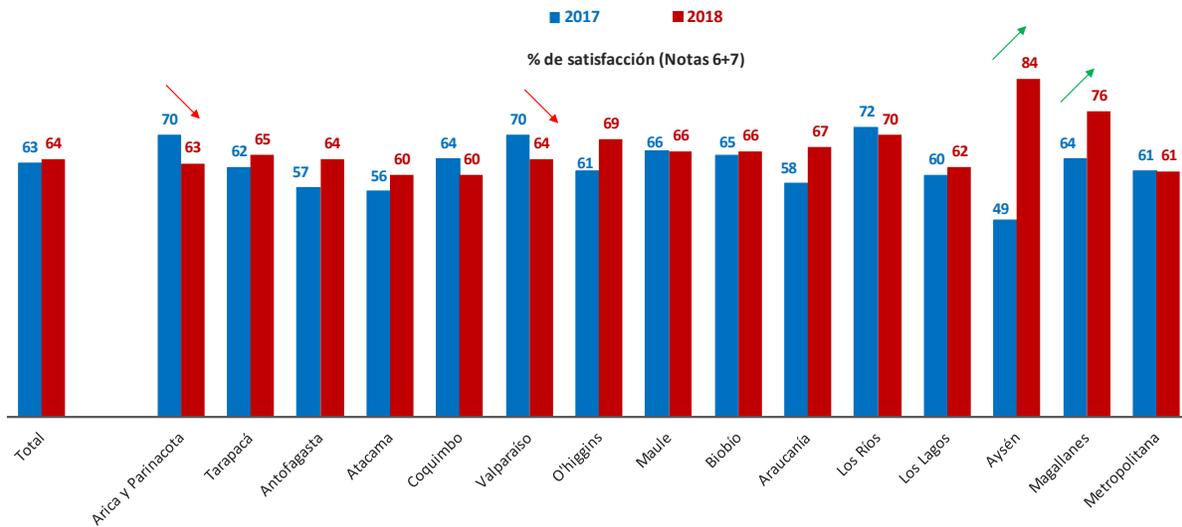
En términos regionales, se identifica que Aysén y Magallanes son las zonas mejor evaluadas, con una satisfacción del 84% y 76% respectivamente, mientras que Atacama y Coquimbo presentan los niveles de satisfacción más bajo, ambos con un 60%. En términos del neto, que es resultado de la resta entre satisfechos e insatisfechos, el neto más bajo se identifica en RM (42%) y el más alto en Aysén (79%).

Gráfico 3: P1. Satisfacción con proceso de Mediación Familiar – Regional



Respecto del 2017, los niveles de satisfacción (6+7) a nivel regional se mantuvieron estables en casi todas las regiones, aunque se identifican alzas relevantes en Aysén y Magallanes. Las caídas más relevantes se identifican en Arica y Parinacota (-7%), Valparaíso (-6%).

Gráfico 3.1: P1. Satisfacción con proceso de Mediación Familiar – 2017 vs 2018
Regional

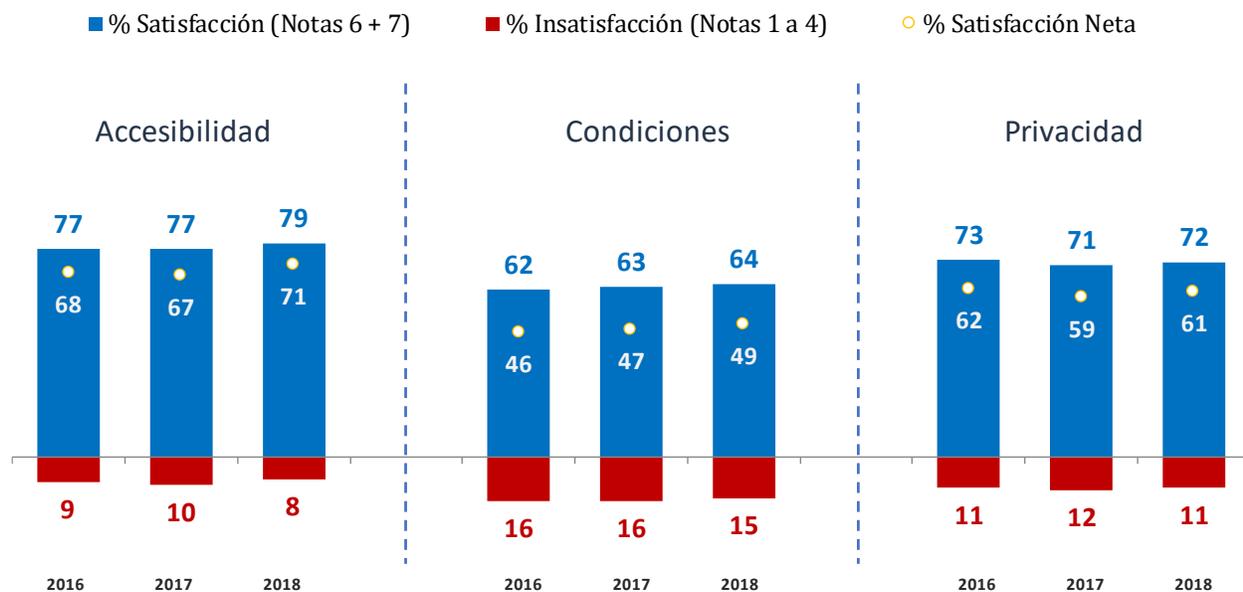


6.4. Resultados sobre infraestructura

Durante los últimos tres años, la evaluación hacia distintos aspectos de la infraestructura de los centros de mediación se ha mantenido estable. El atributo mejor evaluado desde 2016 ha sido la accesibilidad al Centro de Mediación (por ejemplo, si el centro estaba cercano a locomoción colectiva, si estaba en un lugar céntrico, etc.), mientras que el atributo con menor satisfacción está asociado a las condiciones de las salas del Centro de Mediación (salas de espera, los baños, equipamiento, limpieza, entre otros).

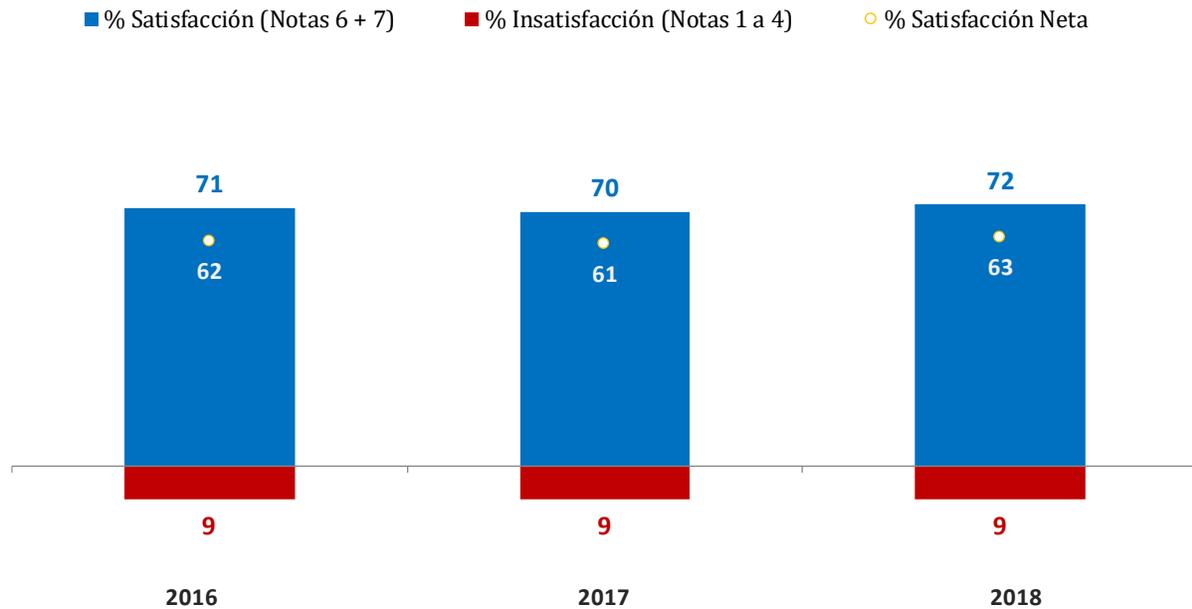
Gráfico 4: P2. Satisfacción con atributos de Infraestructura – Evolutivo

Pensando en el Centro de Mediación en que se llevó a cabo su proceso, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos del Centro de Mediación?



Respecto a la evaluación general con la infraestructura, la satisfacción también se ha mantenido estable desde 2016, ya que, en 2018, solamente aumentó dos puntos porcentuales.

Gráfico 5: P2 Satisfacción general con Infraestructura – Evolutivo



En cuanto al análisis por segmento, no se evidencian diferencias significativas. Las mujeres evalúan levemente mejor las condiciones de las salas y la privacidad en comparación a los hombres. Los solicitantes, por su parte, presentan una mejor satisfacción en cuanto a la accesibilidad y a la privacidad que tuvo durante la evaluación. Por último, quienes logran un acuerdo total presentaron niveles de satisfacción más altos en todos los aspectos, con excepción de las condiciones de las salas del Centro de Mediación.

Tabla 21: Satisfacción con atributos de Infraestructura y a nivel general – por segmento 2018

Indicador	%Total	Género		Tipo de parte		Tipo de acuerdo			
		Hombre	Mujer	Solicitado	Solicitante	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Mediación frustrada	
Bases	4.231	1.869	2.362	2.214	2.017	2.730	321	1.180	
La accesibilidad al Centro de Mediación, por ejemplo, si el centro estaba cercano a locomoción colectiva, si estaba en un lugar céntrico, etc.	% nota 6+7	79	78	80	78	80	81	77	76
	% nota 1 a 4	8	9	7	9	8	7	9	11
	Promedio	6,2	6,2	6,3	6,2	6,3	6,3	6,2	6,1
Las condiciones en general de las salas del Centro de Mediación, como las salas de espera, los baños, las salas de mediación, en cuanto a espacio, comodidad, equipamiento, limpieza, entre otras	% nota 6+7	64	62	65	63	64	65	66	61
	% nota 1 a 4	15	16	14	16	14	14	13	18
	Promedio	5,8	5,7	5,8	5,7	5,8	5,8	5,8	5,6
La privacidad que Ud. tuvo durante la evaluación socioeconómica, mientras le realizaban las preguntas acerca de sus ingresos y remuneraciones	% nota 6+7	72	70	74	70	74	77	69	63
	% nota 1 a 4	11	13	9	13	9	8	14	16
	Promedio	6	5,9	6,1	5,9	6,1	6,2	5,9	5,7
Considerando los aspectos anteriores, ¿con qué nota de 1 a 7 evalúa en general, las condiciones del Centro de Mediación?	% nota 6+7	72	70	74	71	73	77	70	62
	% nota 1 a 4	9	10	7	9	8	6	10	14
	Promedio	5,9	5,9	6	5,9	6	6,1	5,9	5,7

Casos: 4.231. Datos ponderados. Resultados expresados en %.
Los % restantes son evaluaciones con nota 5 y No sabe/No responde.

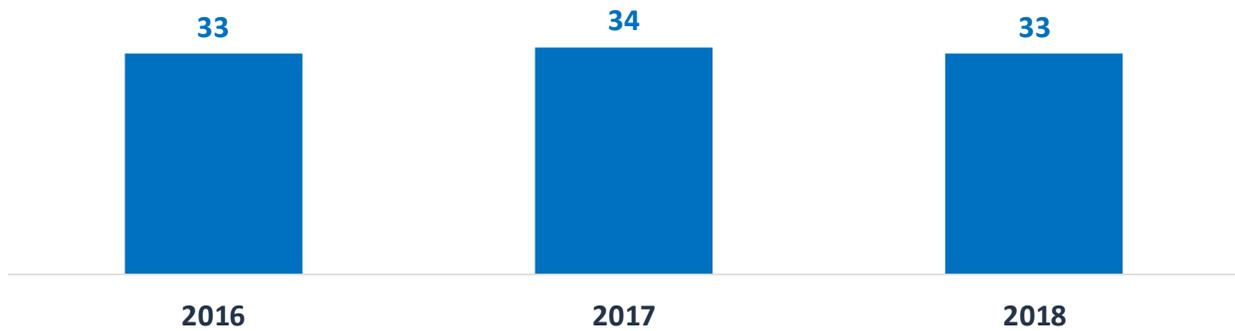
Diferencia estadísticamente significativa por segmentos □ □

Manteniendo tendencias similares a las de 2016 y 2017, solamente un 33% de los encuestados percibe que la infraestructura del centro de mediación al que acudió sí es adecuada para personas con discapacidad.

Gráfico 6: P3. Infraestructura adecuada para discapacitados – Evolutivo

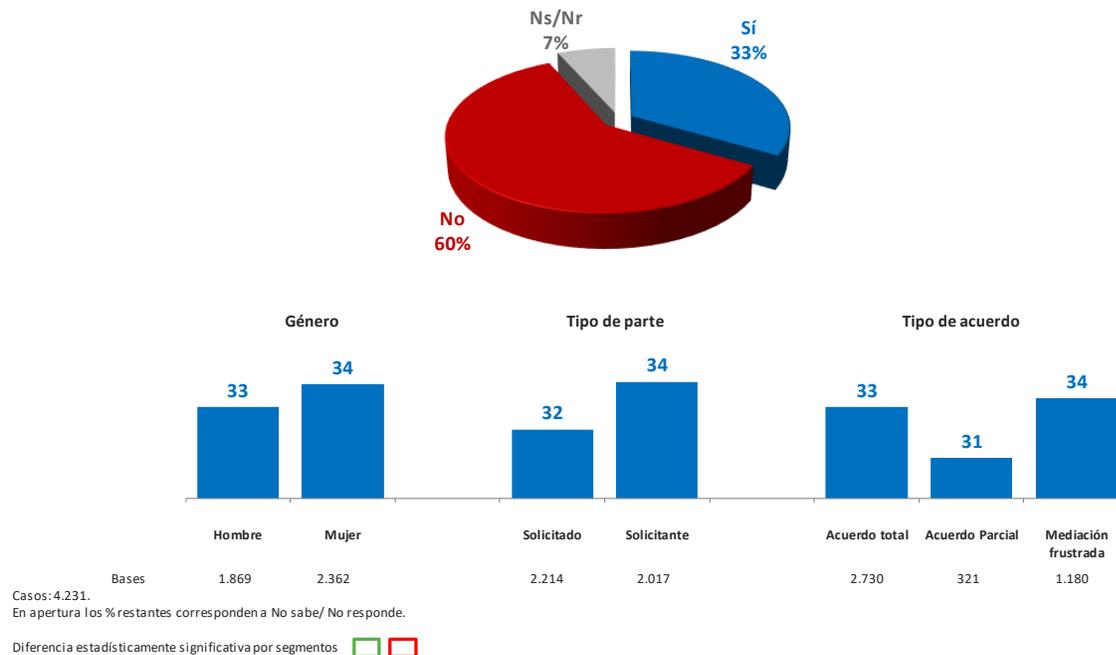
La infraestructura del centro de mediación al cual usted acudió, ¿es adecuada para personas con discapacidad y/o movilidad reducida?

% Si



Si se realiza un análisis por segmento, no hay diferencias significativas por género, tipo de parte y tipo de acuerdo.

Gráfico 7: P3. Infraestructura adecuada para discapacitados – por segmento 2018



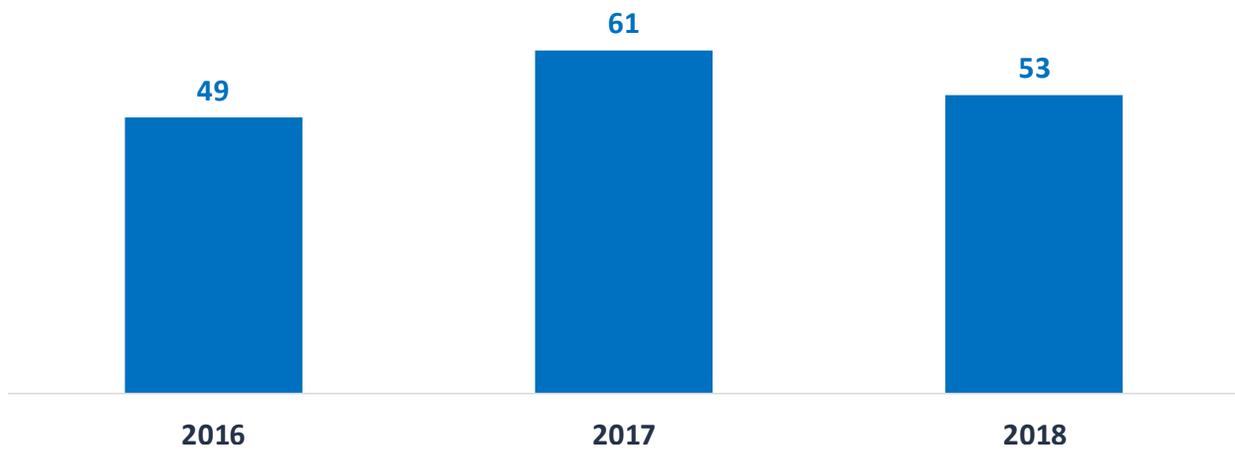
En resumen, en el presente año se mantienen las tendencias observadas para el área de infraestructura. A nivel general, existe un alto grado de satisfacción con la infraestructura de los Centros de Mediación siendo el tipo de acuerdo la variable más determinante a la hora de encontrar diferencias de calificación, ya que quienes obtuvieron un acuerdo total, tienden a otorgar una mejor evaluación que quienes obtienen una mediación frustrada. Por otro lado, sigue siendo crítica la situación respecto de la accesibilidad para las personas con discapacidad, donde en general existe una percepción de que los centros no están adecuados para recibir a personas con problemas de movilidad.

6.5. Resultados sobre el ingreso al proceso de mediación

Este año, el conocimiento previo sobre el proceso de mediación bajó a un 53%, una disminución relevante si se tiene en consideración que en 2017 el conocimiento previo fue de 61%.

Gráfico 8: P4. Conocimiento previo al proceso – Evolutivo

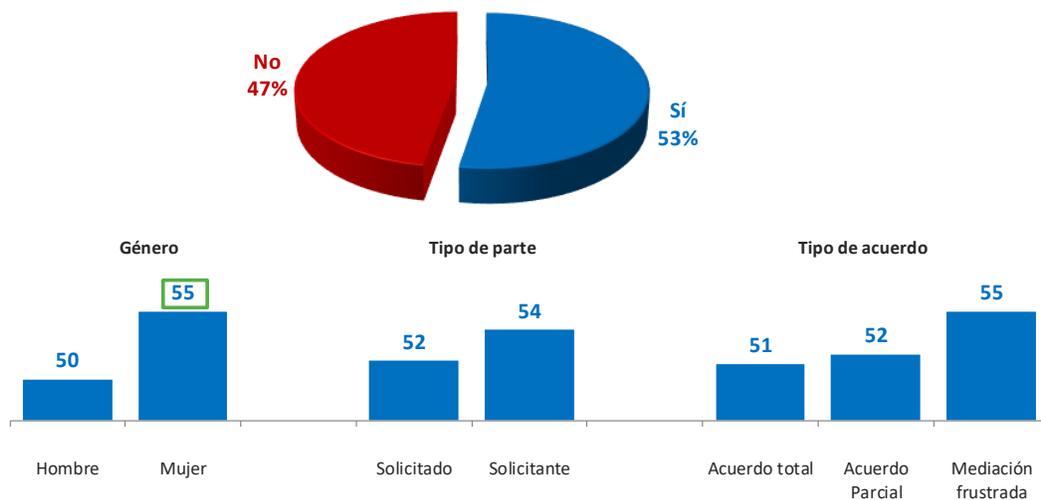
Antes de iniciar el proceso de mediación, ¿Ud. tenía algún conocimiento previo respecto de qué se trataba el proceso de mediación familiar?



Viendo la apertura por segmentos, la declaración de tener conocimientos previos es mayor entre las mujeres (55%) y los solicitantes (54%). Cabe destacar que, aunque se mantuvo la tendencia, los porcentajes de 2018 se redujeron, ya que, en 2017, un 65% de las mujeres y un 63% de los solicitantes tenían conocimiento previo. Sobre tipo de acuerdo, los que más tienen conocimientos previos fueron los que obtuvieron una mediación frustrada (55%), que respecto de la medición anterior se mantiene en el mismo porcentaje, pero quienes obtuvieron acuerdo total o parcial disminuyen significativamente respecto de 2017.

Gráfico 9: P4. Conocimiento previo al proceso – por segmento 2018

Antes de iniciar el proceso de mediación, ¿Ud. tenía algún conocimiento previo respecto de qué se trataba el proceso de mediación familiar?



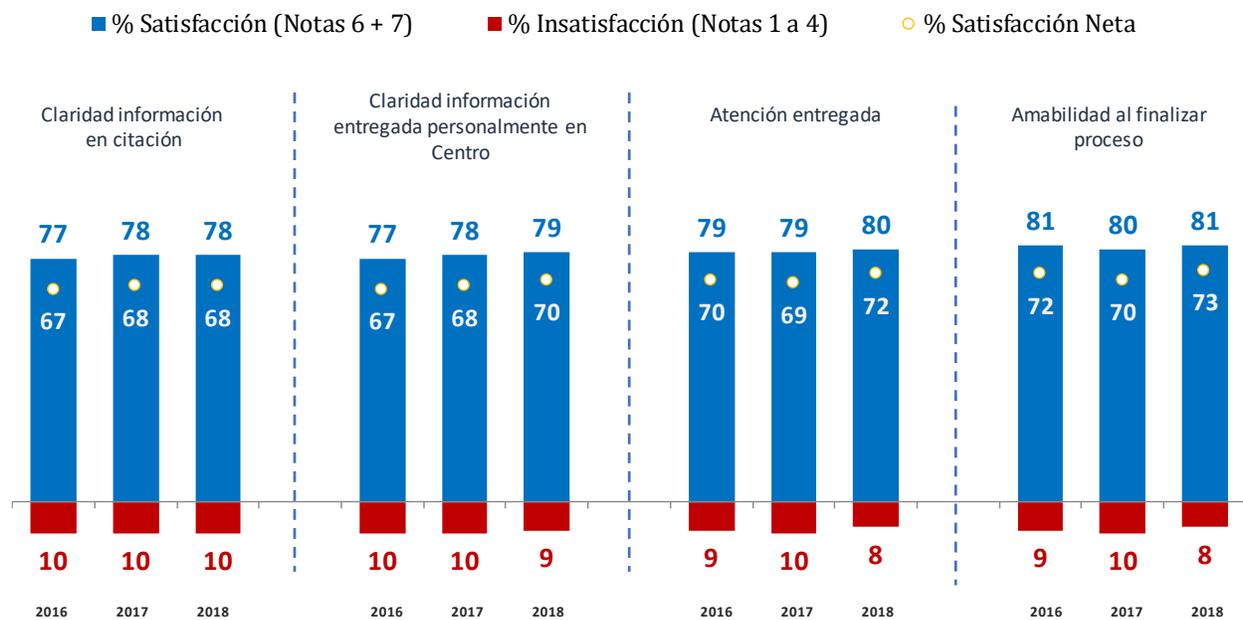
Casos: 4.231.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos 55 47

Al momento de evaluar a la secretaria/recepcionista del centro de mediación, se obtuvieron niveles de evaluación similares a años anteriores. En general, la amabilidad de la secretaria y la atención que entregó en el Centro de Mediación han sido los atributos mejor evaluados durante los últimos tres años y que en esta medición se identifica una leve alza de tres puntos en la satisfacción para cada atributo.

Gráfico 10: P5. Atributos de Secretaria/Recepcionista – Evolutivo

Pensando ahora en la secretaria o recepcionista del Centro de Mediación, y utilizando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente. ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos de la secretaria o recepcionista del centro de mediación?



En 2018, se identifican diferencias significativas en la evaluación por parte de las mujeres, los solicitantes y los que lograron llegar a un acuerdo total. Ellos son los que entregan las evaluaciones más altas.

Tabla 22: P5. Atributos de Secretaria/Recepcionista – por segmento

Indicador	%Total	Género		Tipo de parte		Tipo de acuerdo			
		Hombre	Mujer	Solicitado	Solicitante	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Mediación frustrada	
Bases	4.231	1.869	2.362	2.214	2.017	2.730	321	1.180	
La claridad de la información que le entregó cuando lo citó a la mediación	% nota 6+7	78	76	80	74	83	80	77	74
	% nota 1 a 4	10	11	8	12	7	8	11	13
	Promedio	6,2	6,1	6,3	6	6,3	6,3	6,2	6
La claridad de la información que le entregó personalmente en el centro de mediación	% nota 6+7	79	78	81	76	83	82	78	74
	% nota 1 a 4	9	10	7	10	7	7	10	12
	Promedio	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,3	6,2	6
La atención que le entregó en el centro de mediación	% nota 6+7	80	78	82	77	82	82	78	76
	% nota 1 a 4	8	9	7	9	7	6	10	11
	Promedio	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,3	6,3	6
La amabilidad de la secretaria o recepcionista al finalizar el proceso de mediación	% nota 6+7	81	79	83	79	84	84	79	76
	% nota 1 a 4	8	9	7	9	7	6	11	11
	Promedio	6,3	6,2	6,3	6,2	6,3	6,4	6,2	6,1

Casos: 4.231.

Datos ponderados. En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

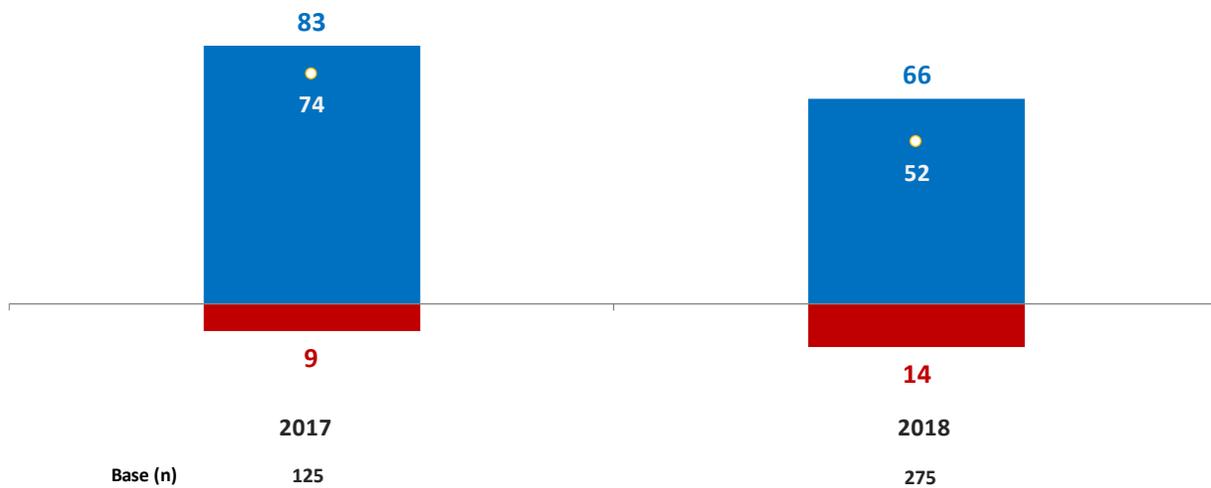
Una variable nueva que se incluyó al cuestionario en 2017 y que se reitera en esta medición es la evaluación del ingreso de la causa a través de la plataforma web. Quiénes responden esta pregunta son aquellos solicitantes que por base de datos se identifica que realizaron su ingreso a través de la web. En 2018 cae este indicador 16 puntos en la satisfacción. Sí se identifica que en esta medición hubo un mayor número de usuarios que utilizaron la web para ingresar la causa.

Gráfico 11: P5. Facilidad para ingresar causa a través de la Web – 2017 vs 2018

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada fácil y 7 muy fácil, ¿cuán fácil fue para usted ingresar una causa a través de la plataforma web?

Base: Solo aquellos que siendo solicitantes realizaron el ingreso de la causa a través de la web.

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta

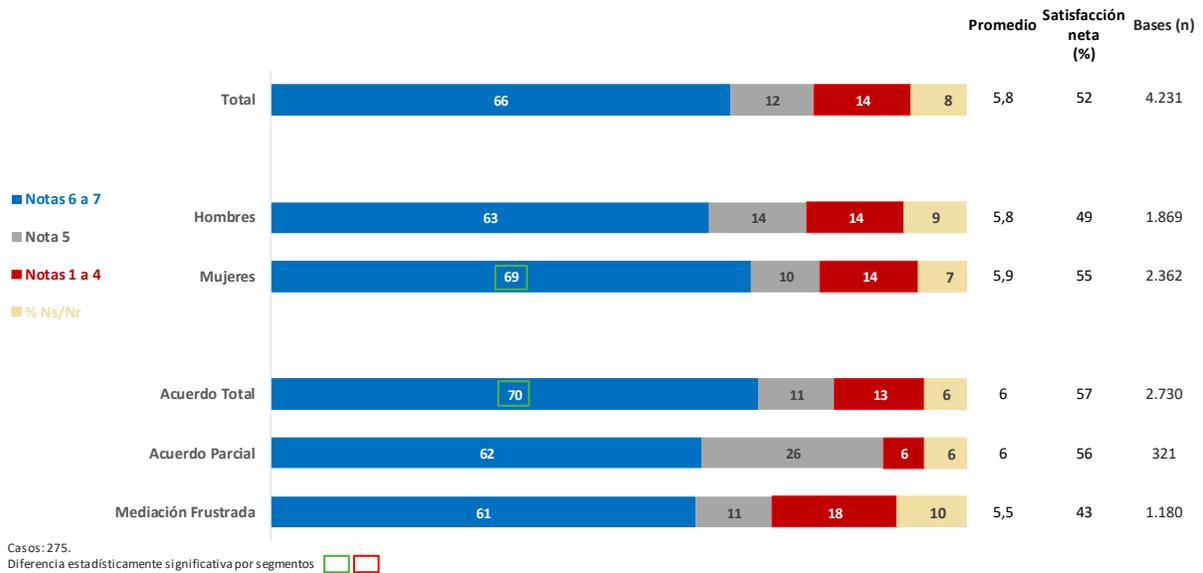


En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

Si se realiza un análisis por segmento (y considerando solo solicitantes que por base no utilizaron plataforma web) las mujeres y los que llegaron a un acuerdo total percibieron mayor facilidad el ingreso de la causa a través de la web.

Gráfico 12: P5.1. Facilidad para ingresar causa a través de la Web – por segmento

Base: Solo aquellos que siendo solicitantes realizaron el ingreso de la causa a través de la web.

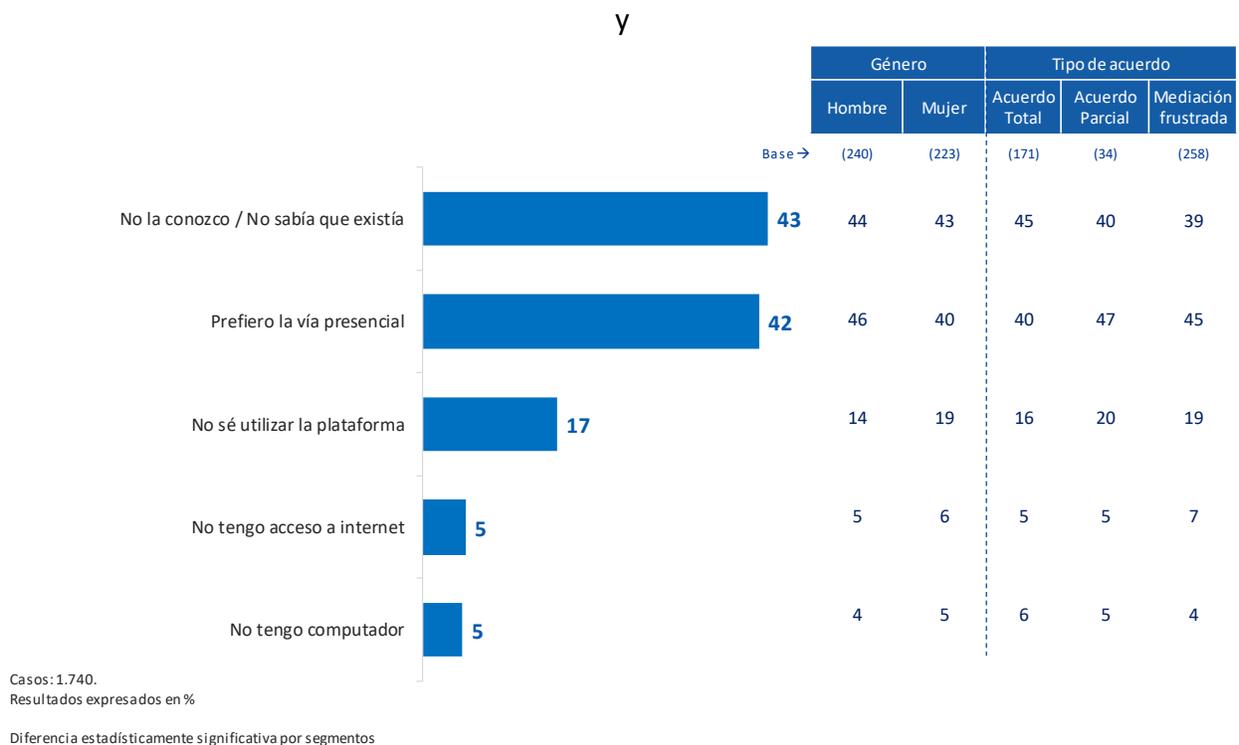


Entre las principales razones para no utilizar la plataforma web (solicitantes que por base no utilizaron plataforma web) se identifica como la más mencionada el desconocimiento (43%) y en segundo orden que se prefiere la vía presencial (42%). No se identifican variaciones si revisamos las segmentaciones por tipo de acuerdo y género.

Gráfico 13: P5.2. Razones para no utilizar la plataforma web para ingresar causa

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

Base: Solo aquellos que siendo solicitantes realizaron el ingreso de la causa de manera presencial.



En concreto se identifica una caída en el conocimiento previo sobre el proceso de mediación familiar, mientras que los atributos de la secretaria recepcionista se mantienen estables. A su vez cae la satisfacción en la facilidad del uso de la plataforma web para realizar el ingreso de la causa, mientras que entre quienes no la han utilizado presentan como principales razones un alto desconocimiento y preferencia por lo presencial.

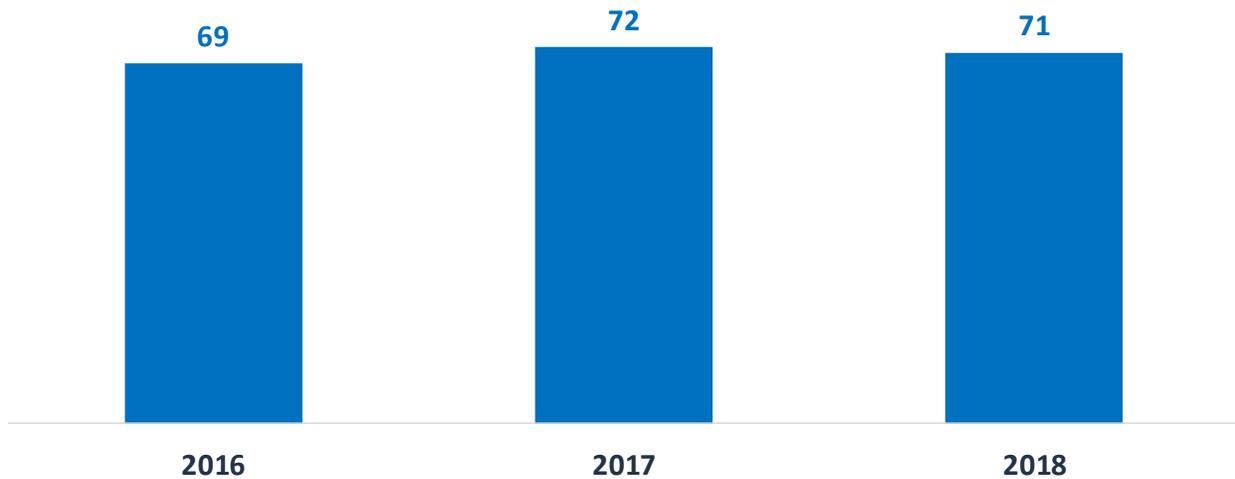
6.6. Resultados sobre el proceso de mediación

Durante los últimos tres años, se ha mantenido estable el porcentaje de las personas que les hubiese gustado contar con asesoría legal durante el proceso de mediación. En 2018 alcanza un 71%, solo un punto menos que en 2017.

Gráfico 14: P6. Acceso a asesoría legal durante el proceso de mediación – Evolutivo

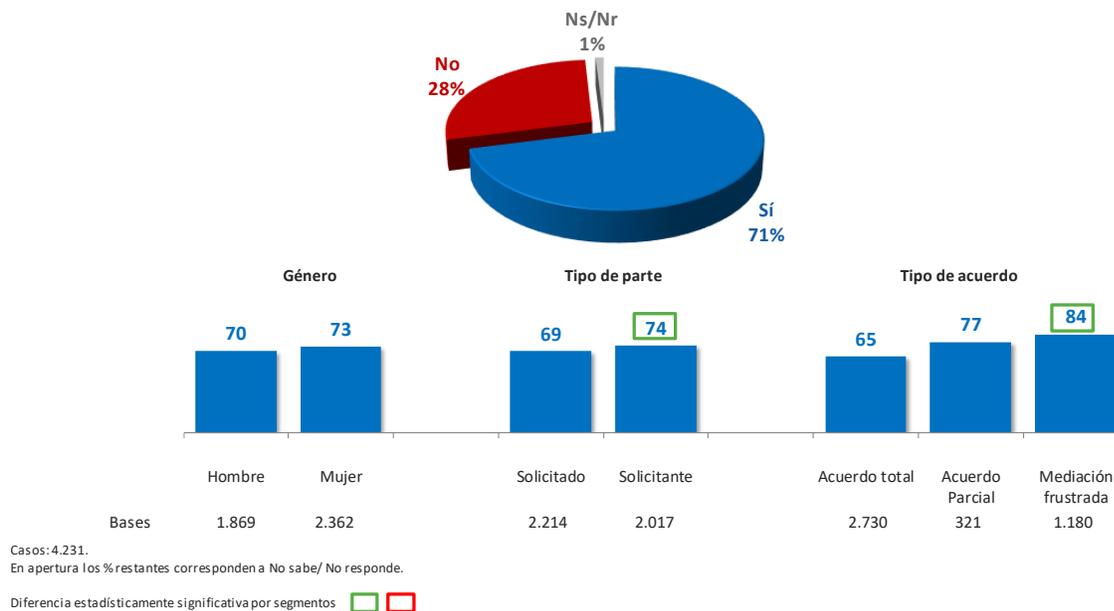
¿A Ud. le hubiese gustado acceder o contar con una asesoría legal durante el proceso de mediación?

% Si



Al revisar los resultados por segmentos, encontramos diferencias relevantes. Las mujeres, los solicitantes y los que obtuvieron una mediación frustrada indicaron, en mayor medida, que les hubiese gustado contar con asesoría legal. Cabe destacar que la diferencia porcentual entre los que tuvieron una mediación frustrada y los que llegaron a acuerdo total es de 19%.

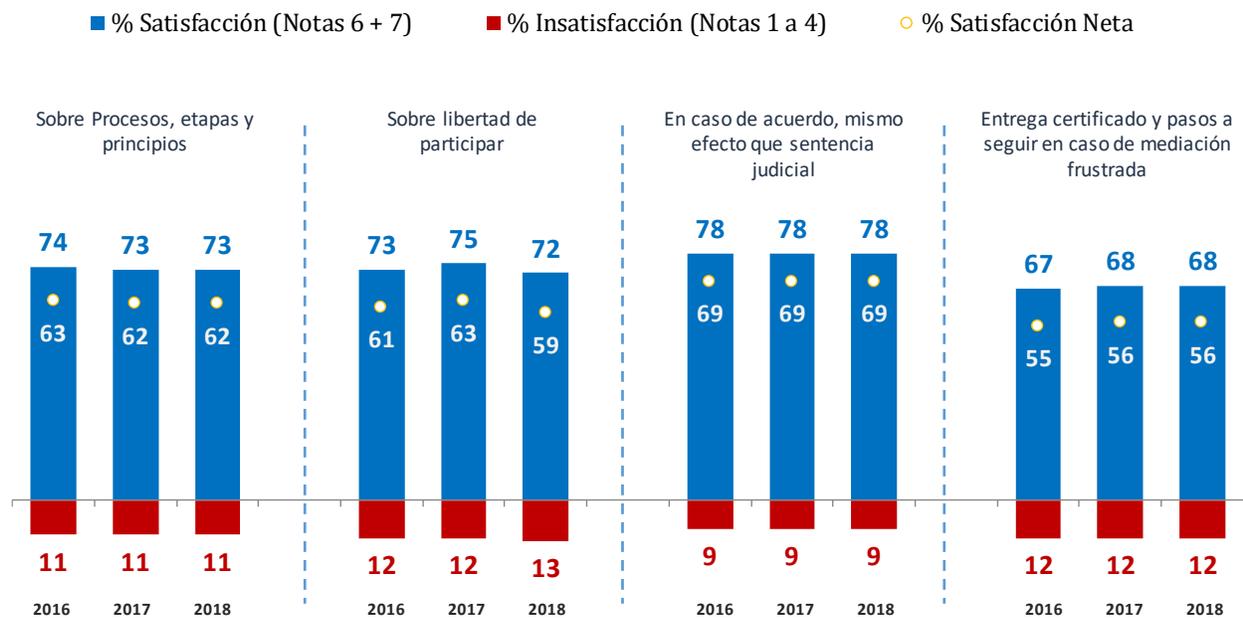
Gráfico 15: P6.1 Acceso a asesoría legal durante el proceso de mediación – por segmento



En cuanto a la claridad y el tipo de información que entregó el mediador, desde 2016 se mantiene que el atributo mejor evaluado es “en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por el juez”. Al contrario, el peor evaluado es “la información entregada sobre certificado y pasos a seguir en caso de mediación frustrada”.

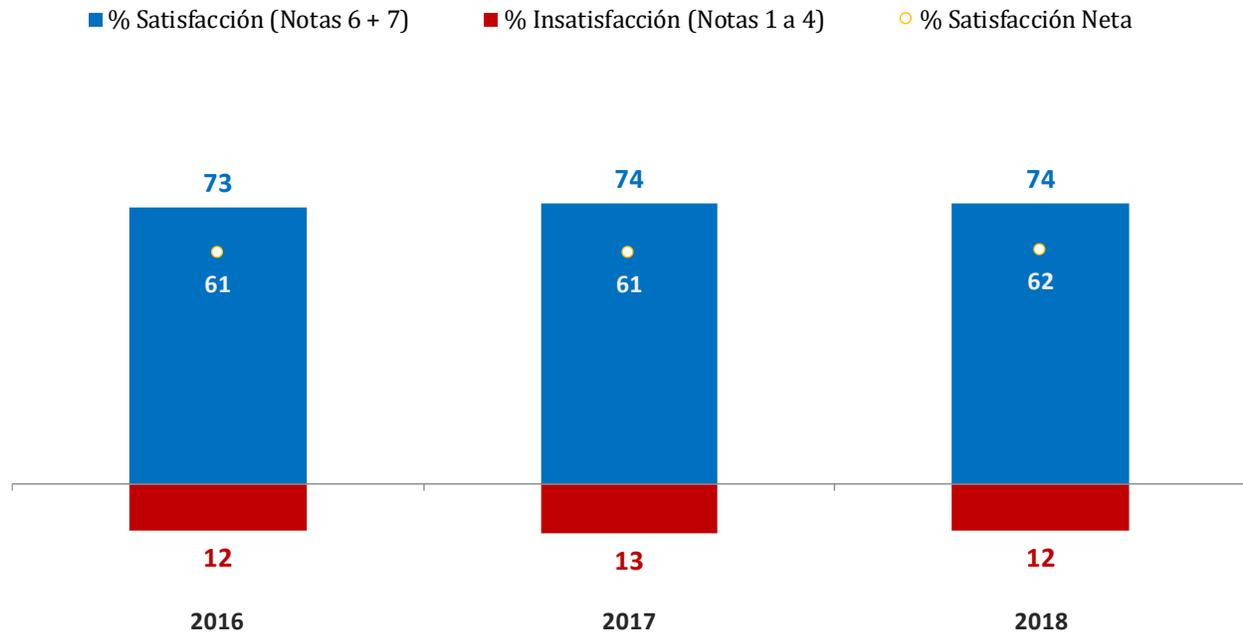
Gráfico 16: P7. Claridad y tipo de información que entregó el mediador – Evolutivo

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, le pediré que me diga ¿Qué tan satisfecho está usted con la claridad y tipo de información que le entregó el/la mediador/a durante el proceso de mediación sobre...?



La evaluación general respecto a la información entregada por el mediador en la primera sesión destaca que también se ha mantenido estable durante los últimos tres años.

Gráfico 17: P7. Satisfacción con información entregada por mediador en primera sesión – Evolutivo



Como hemos observado respecto de otras variables, tanto las mujeres como los solicitantes y quienes alcanzaron un acuerdo total otorgaron mejor calificación, tanto a los atributos, como en la evaluación general de la información entregada por el mediador.

Tabla 23: P7. Satisfacción con información entregada por mediador en primera sesión – por segmento

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, le pediré que me diga ¿Qué tan satisfecho está usted con la claridad y tipo de información que le entregó el/la mediador/a durante el proceso de mediación sobre...?

Indicador	%Total	Género		Tipo de parte		Tipo de acuerdo			
		Hombre	Mujer	Solicitado	Solicitante	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Mediación frustrada	
Bases	(4231)	(1869)	(2362)	(2214)	(2017)	(2730)	(321)	(1180)	
En qué consistió el proceso, como las etapas y principios de la mediación, los participantes, los tiempos de duración, etc.	% nota 6+7	73	71	75	72	74	78	70	63
	% nota 1 a 4	11	12	10	12	9	7	13	17
	Promedio	6	6	6,1	6	6,1	6,2	5,9	5,7
Que usted tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento	% nota 6+7	72	70	74	70	74	76	70	64
	% nota 1 a 4	13	15	11	15	11	11	17	17
	Promedio	6	5,9	6,1	5,9	6,1	6,1	5,9	5,7
Que en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por un juez	% nota 6+7	78	75	80	76	80	82	78	68
	% nota 1 a 4	9	11	8	10	8	6	14	14
	Promedio	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,3	6,1	5,9
Entrega de Certificado de Mediación Frustrada y pasos a seguir en caso de mediación frustrada	% nota 6+7	68	66	69	67	69	70	63	64
	% nota 1 a 4	12	13	12	13	11	9	17	18
	Promedio	5,9	5,9	6	5,9	6	6,1	5,8	5,7
En términos generales, ¿Qué tan satisfecho está usted con la información entregada por el/la mediador/a en la primera sesión de Mediación?	% nota 6+7	74	72	75	72	75	79	69	64
	% nota 1 a 4	12	14	11	14	10	9	17	18
	Promedio	6	5,9	6,1	5,9	6,1	6,2	5,8	5,7

Casos: 4.231.

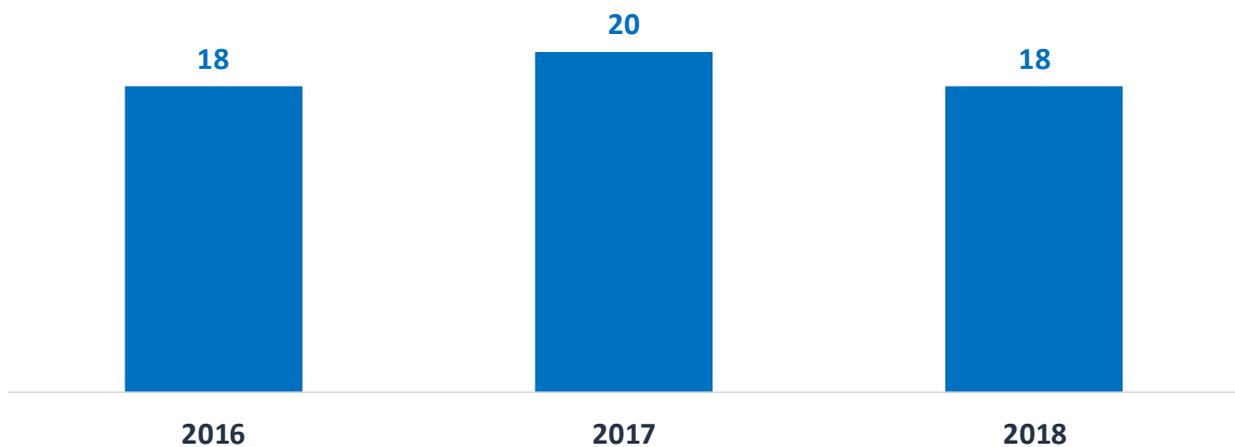
Resultados expresados en %. En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

Respecto a si el usuario sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación, el porcentaje se mantiene estable desde 2016. En 2018 se identifica una caída del 2%, llegando a un 18%.

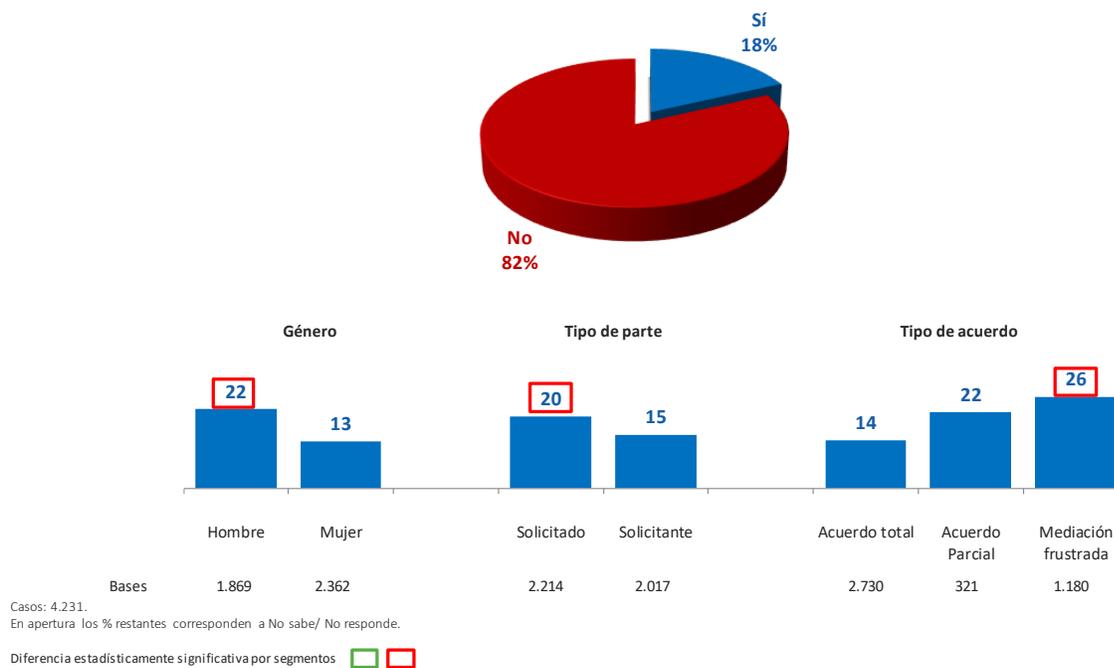
Gráfico 18: P8. Percepción de discriminación durante proceso de mediación – Evolutivo

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



Al analizar por segmento nos encontramos que los hombres (22%), los solicitados (20%) y quienes obtuvieron una mediación frustrada (26%) son quienes reportan una percepción mayor de discriminación. Cabe destacar que los hombres y los solicitados redujeron en 3 puntos porcentuales su declaración de discriminación respecto al año 2017.

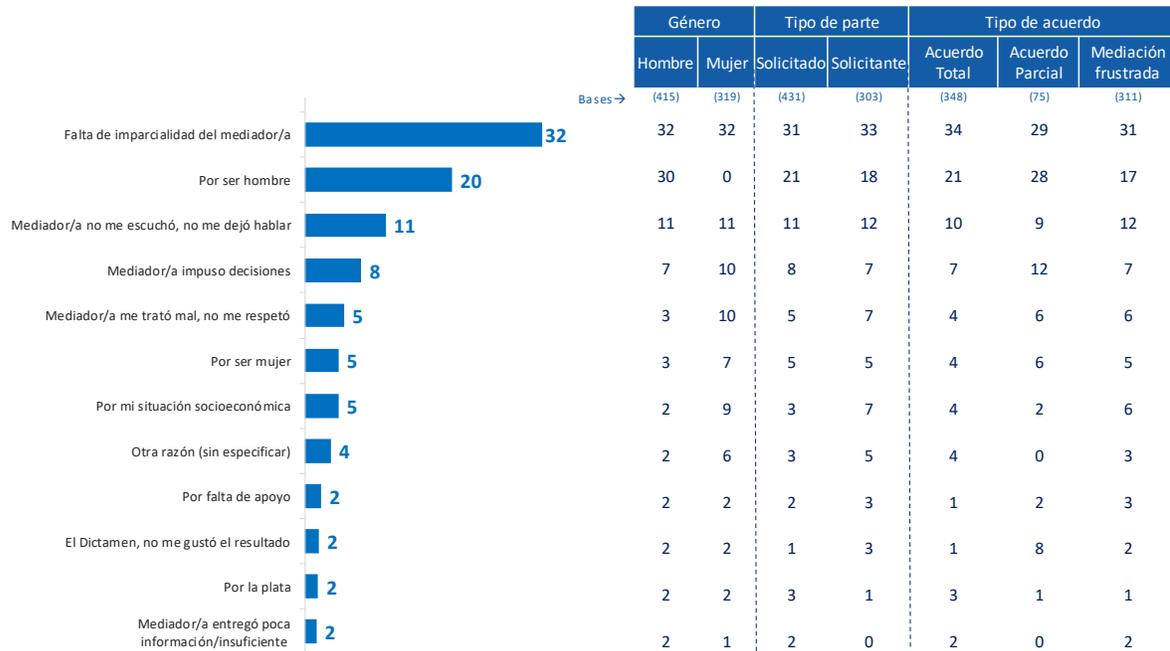
Gráfico 19: P8. Percepción de discriminación durante proceso de mediación – por segmento



Entre quienes indican que sí se sintieron discriminados, un 32% señala que fue por la falta de imparcialidad del mediador, mientras que un 20% se sintió discriminado por el hecho de ser hombre.

Gráfico 20: P8.1 Principales razones para sentirse discriminado

¿Cuál fue la principal razón por la que se sintió discriminado?



Casos: 4.231.

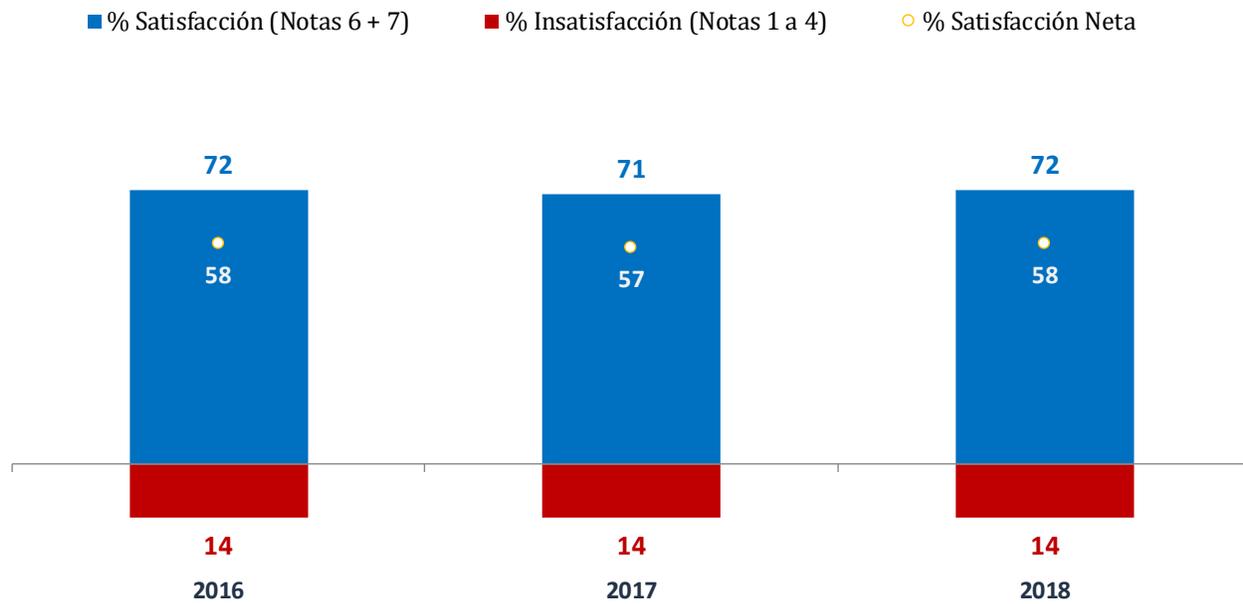
Datos ponderados. En apertura los % restantes corresponden a No sabe/No responde.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos ■ ■

La duración del proceso de mediación familiar obtuvo un 72% de satisfacción. Este porcentaje se ha mantenido estable desde 2016.

Gráfico 21: P9. Satisfacción con duración del proceso de mediación – Evolutivo

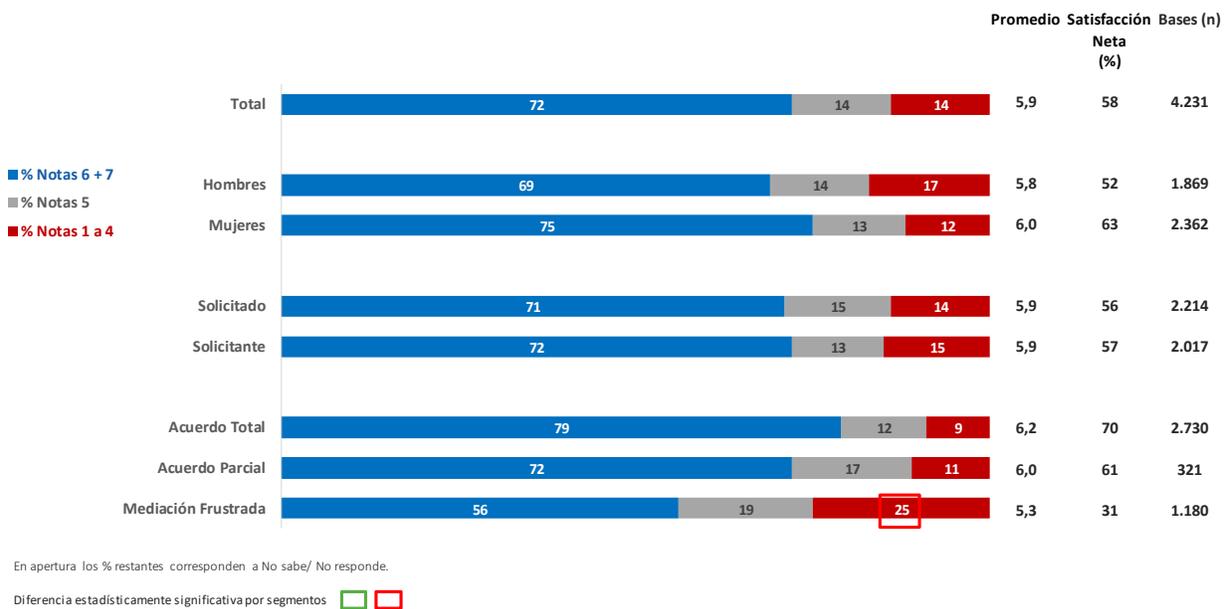
Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar?



Sobre la duración del proceso, los que lograron un acuerdo parcial y total indican estar más satisfechos que quienes obtuvieron una mediación frustrada. Las mujeres (75%) están más satisfechas que los hombres (69%) y no se presentan diferencias relevantes por tipo de parte.

Gráfico 22: P9. Satisfacción con duración (días) del proceso de mediación familiar – por segmento

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar?



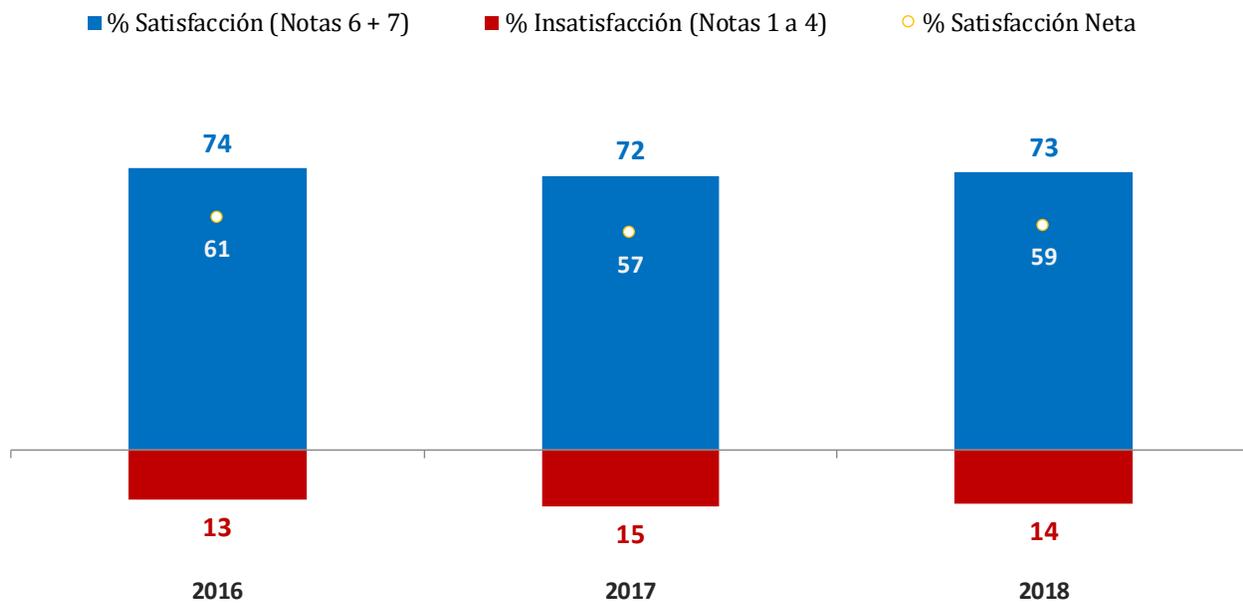
En resumen, sobre el proceso de mediación se mantiene un alto porcentaje de usuarios que hubieran preferido asesoría legal durante el proceso de mediación. Los atributos de entrega de información se mantienen altos. Sin embargo, aún dos de cada diez usuarios sienten discriminación durante el proceso, siendo las principales razones la imparcialidad y el género del usuario (ser hombre). Finalmente, los tiempos asociados al proceso de mediación mantienen una alta satisfacción.

6.7. Resultados sobre principios de la mediación familiar

Se mantiene estable la satisfacción con la libertad que tienen los usuarios para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso (73%). Respecto a 2017, la percepción subió un punto porcentual.

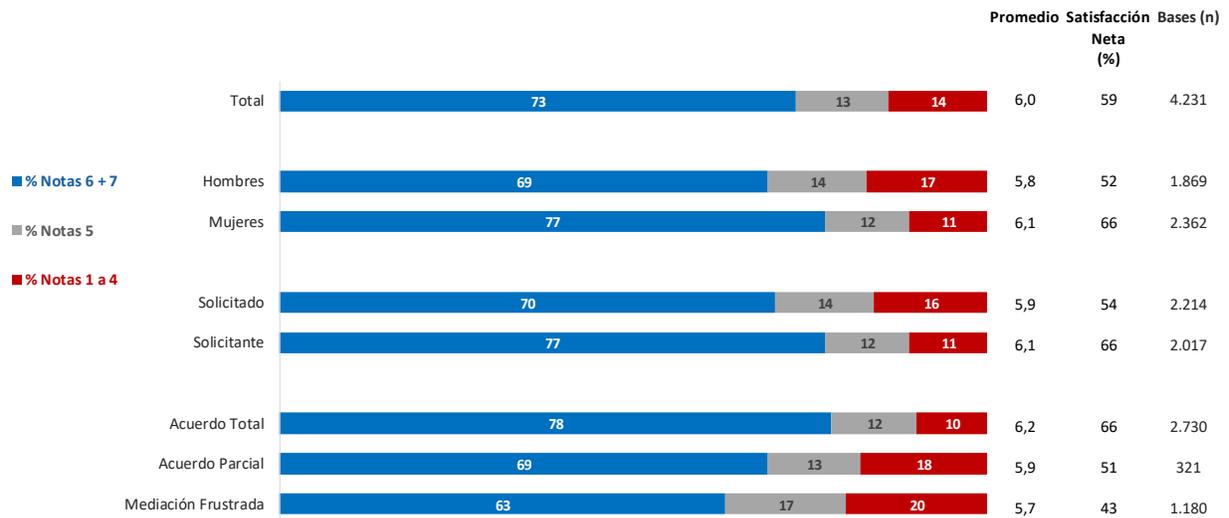
Gráfico 23: P10. Libertad durante el proceso de mediación – Evolutivo

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada y 7 mucho, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



Por segmento, la satisfacción sobre la libertad para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso es más alta en mujeres (77%), solicitantes (77%) y quienes obtuvieron un acuerdo total (78%).

Gráfico 24: P10. Libertad durante el proceso de mediación – por segmento



En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

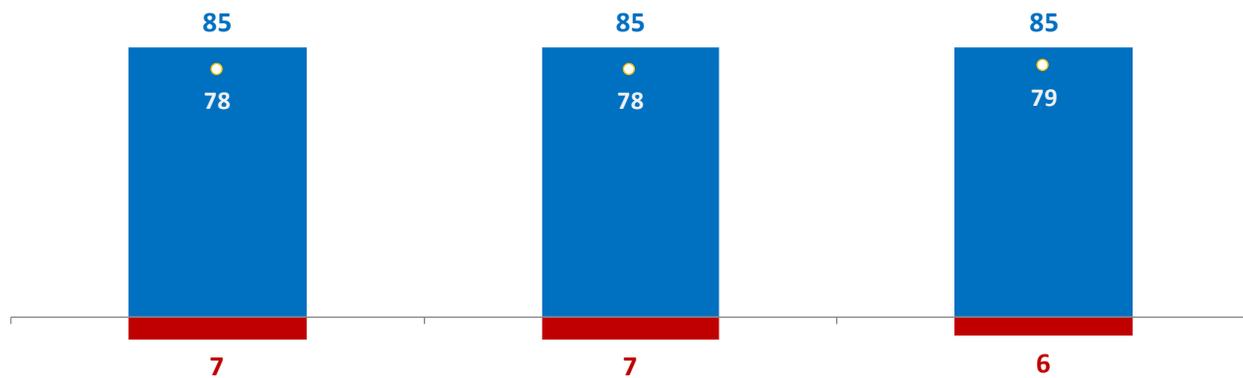
Diferencia estadísticamente significativa por segmentos □ □

Desde 2016, 8 de cada 10 usuarios está satisfecho con la confidencialidad que ofreció el mediador frente al manejo de información personal tratada. No se identifican variaciones relevantes en el tiempo.

Gráfico 25: P11. Satisfacción con nivel de confidencialidad – Evolutivo

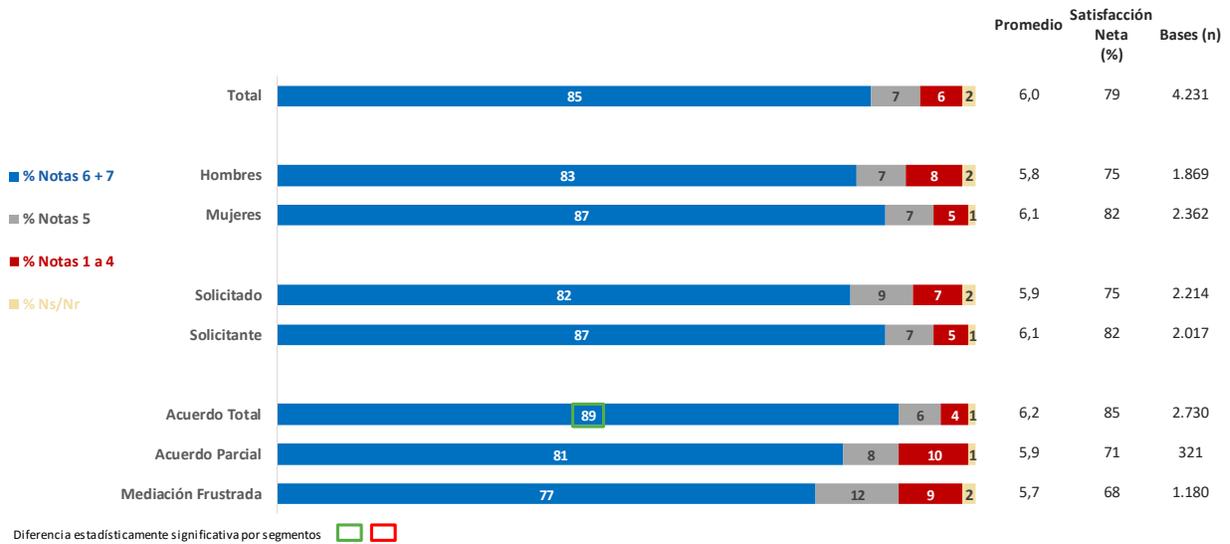
Ahora respecto a la confidencialidad, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con que el/la mediador/a manejó la información personal tratada en las sesiones?

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



Como ha sido la tónica de este informe, las mujeres, los solicitantes y los que obtuvieron un acuerdo total perciben mayor satisfacción frente a los niveles de confidencialidad ofrecidos por el mediador durante el proceso. El porcentaje de satisfacción más alto es de las personas que llegaron a un acuerdo total (89%).

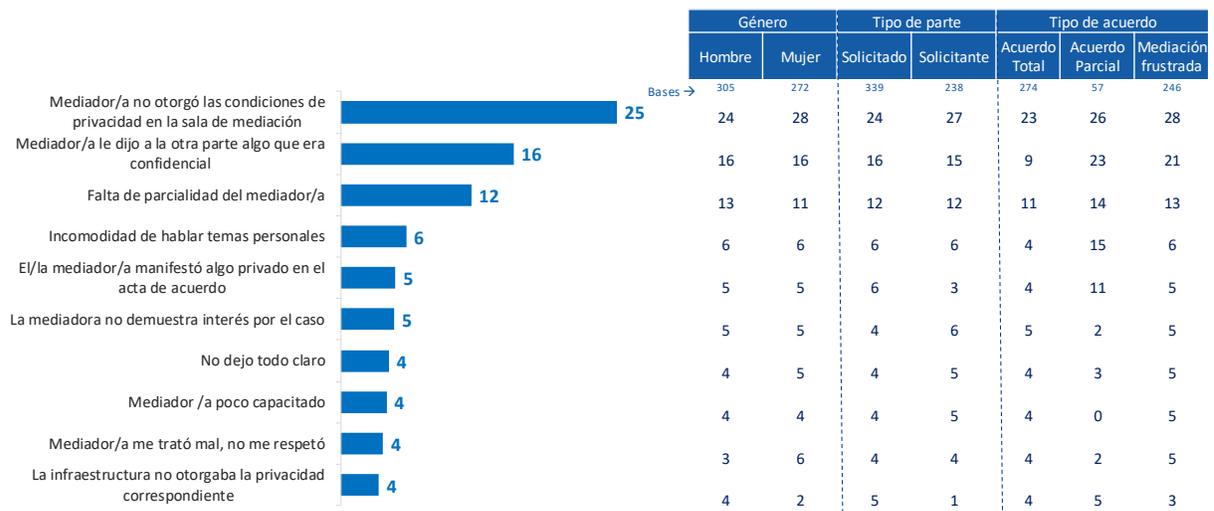
Gráfico 26: P11. Satisfacción con nivel de confidencialidad – por segmento



El hecho que el mediador no otorgara las condiciones de privacidad en la sala de mediación vuelve a ser el principal problema entre quienes califican con baja nota la confidencialidad del mediador. En 2017, esta razón fue mencionada por un 33%, mientras que este año, fue de un 25%.

Gráfico 27: P12. Razones para evaluar nota 1-5 nivel de confidencialidad

¿Por qué evalúa con esa nota el nivel de confidencialidad con el que el/la mediador/a manejó la información tratada en las sesiones? - Sólo si evalúa nota de 1 a 5 en P11



Casos: 577.
Resultados expresados en %. Se muestran las razones con valores sobre el 3%.

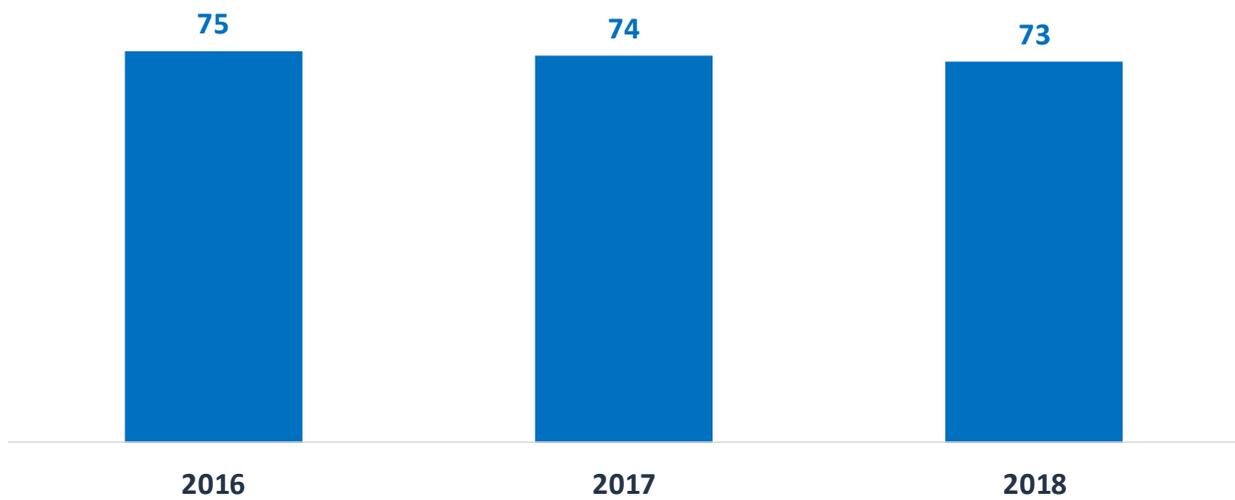
Diferencia estadísticamente significativa por segmentos ■ ■

Un indicador positivo es que el porcentaje de personas que declara que el Centro de Mediación le da la confianza suficiente como para informar de una potencial situación de violencia intrafamiliar se ha mantenido estable durante los últimos tres años. Este año, el porcentaje se mantiene estable en un 73% de quienes confiarían en el centro para informar un caso VIF.

Gráfico 28: P13. Confianza para informar caso VIF si lo hubiese – Evolutivo

Suponga que usted se encontrara en una situación de violencia intrafamiliar, ¿el centro de mediación le hubiera dado la confianza suficiente como para informar de esta situación al personal que la/lo atendió?

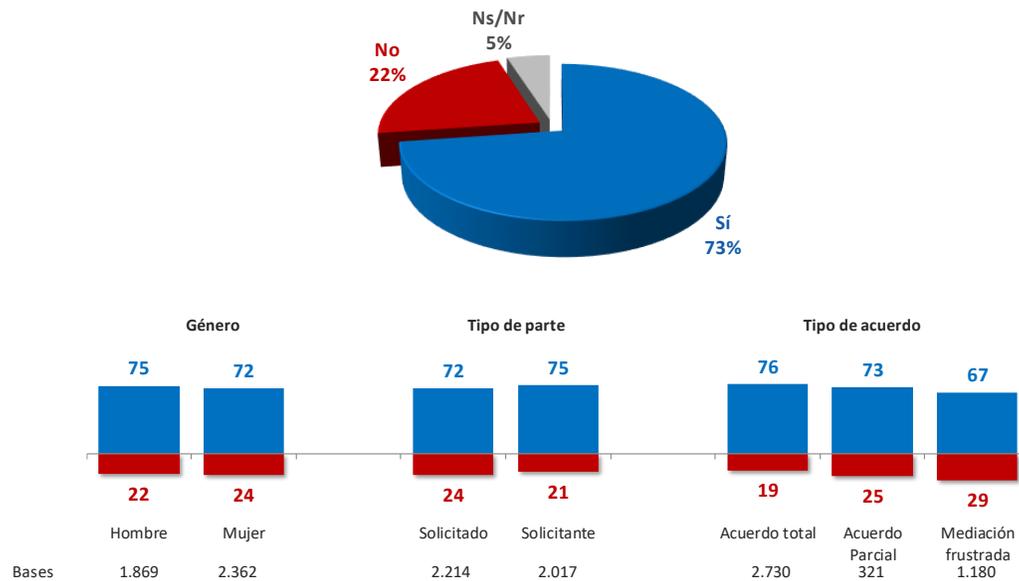
% Si



Esta confianza de informar sobre una situación de VIF al centro de mediación es mayor entre los hombres, los solicitantes y aquellos que llegaron a un acuerdo total. Específicamente, un 76% de los que lograron un acuerdo total afirmaron que el centro y el personal le darían la confianza suficiente para informar esta situación.

Gráfico 29: P13. Confianza para informar un caso VIF si lo hubiese – por segmento

Suponga que usted se encontrara en una situación de violencia intrafamiliar, ¿el centro de mediación le hubiera dado la confianza suficiente como para informar de esta situación al personal que la/lo atendió?



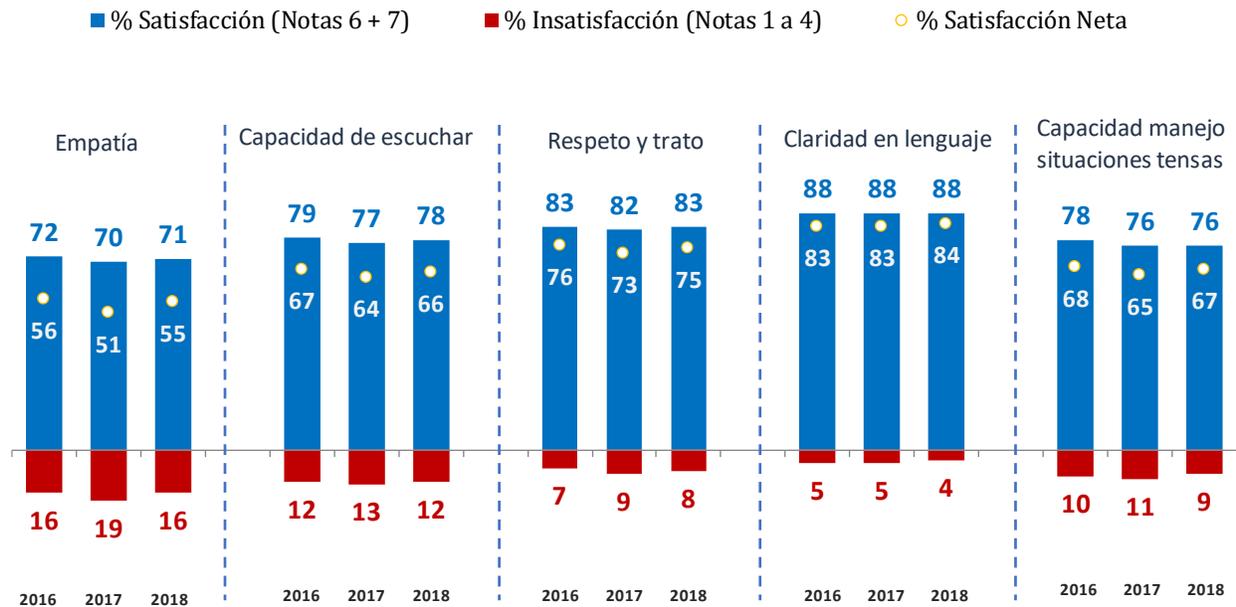
Casos: 4.231.
En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos □ □

Al evaluar los atributos del mediador/a, nos encontramos con que todos cuentan con altos niveles de satisfacción (sobre 70%) desde 2016. Se mantiene como el atributo mejor evaluado la claridad en el lenguaje (88%) y el atributo con niveles de satisfacción más bajo la empatía por parte del mediador.

Gráfico 30: P14. Evaluación de las características del mediador – Evolutivo

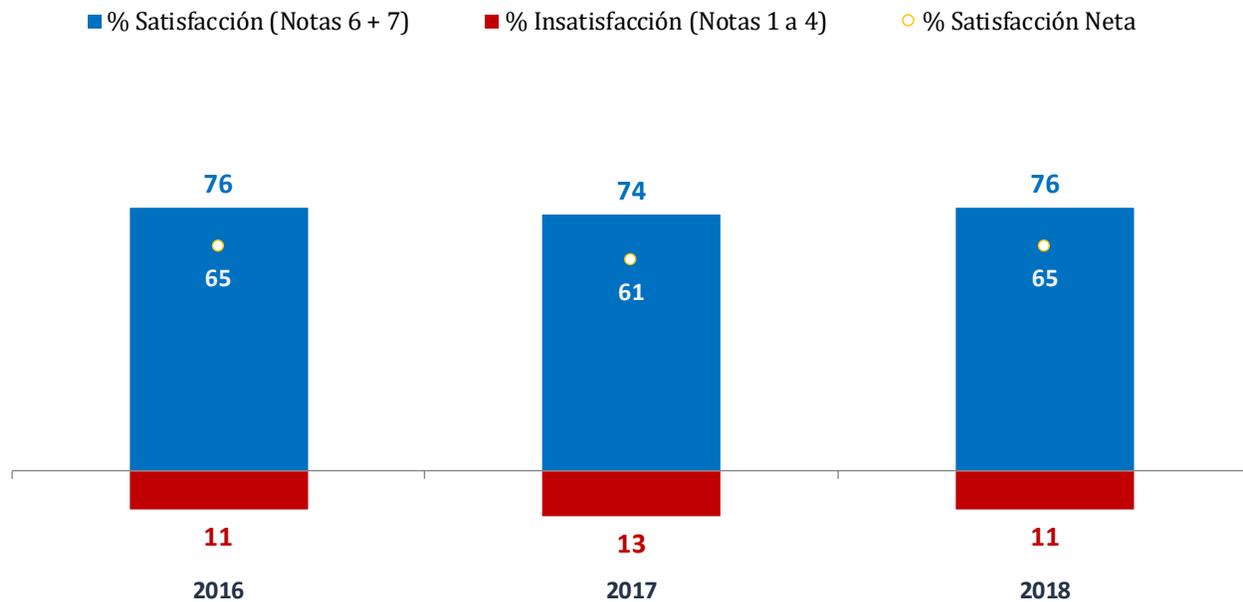
Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está con el/la mediador/a en las siguientes características...?



La evaluación general que se le realiza sobre el/la mediador/a por su gestión durante todo el proceso también ha recibido calificaciones altas desde 2016. Incluso, este año, el porcentaje de satisfacción subió 2% respecto a 2017 llegando a un 76%.

Gráfico 31: P14. Evaluación general del mediador – Evolutivo

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está con el/la mediador/a en las siguientes características...?



Por segmento, en 2018 quienes lograron un acuerdo total o parcial evaluaron mejor en comparación a quienes obtuvieron una mediación frustrada. Las mujeres evalúan de mejor manera la empatía y capacidad de manejo de situaciones tensas del mediado. Otros atributos presentan diferencias a nivel de tipo de parte como lo es en el caso de los solicitantes que evalúan de mejor manera la empatía, la capacidad de escuchar y la capacidad de manejo de situaciones tensas del mediador. La consideración de la opinión de los niños involucrados en el conflicto es el atributo que presenta los niveles más bajos de satisfacción (35%).

Tabla 24: P14. Evaluación de las características del mediador 1/2– por segmento

Indicador	%Total	Género		Tipo de parte		Tipo de acuerdo			
		Hombre	Mujer	Solicitado	Solicitante	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Mediación frustrada	
Bases	(4231)	(1869)	(2362)	(2214)	(2017)	(2730)	(321)	(1180)	
La empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes	% nota 6+7	71	69	73	69	74	77	67	60
	% nota 1 a 4	16	18	14	18	14	12	22	24
	Promedio	5,9	5,8	6	5,8	6	6,1	5,6	5,5
La capacidad de escuchar del/la mediador/a	% nota 6+7	78	77	79	77	80	83	74	69
	% nota 1 a 4	12	13	11	14	10	9	16	17
	Promedio	6,1	6,1	6,2	6	6,2	6,3	5,9	5,8
El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	% nota 6+7	83	82	84	82	84	88	79	75
	% nota 1 a 4	8	8	7	9	6	4	11	13
	Promedio	6,3	6,3	6,4	6,3	6,4	6,5	6,2	6
La claridad del/la mediador/a en su lenguaje	% nota 6+7	88	88	89	87	90	91	86	84
	% nota 1 a 4	4	4	4	4	3	3	6	6
	Promedio	6,5	6,5	6,5	6,4	6,6	6,6	6,4	6,3

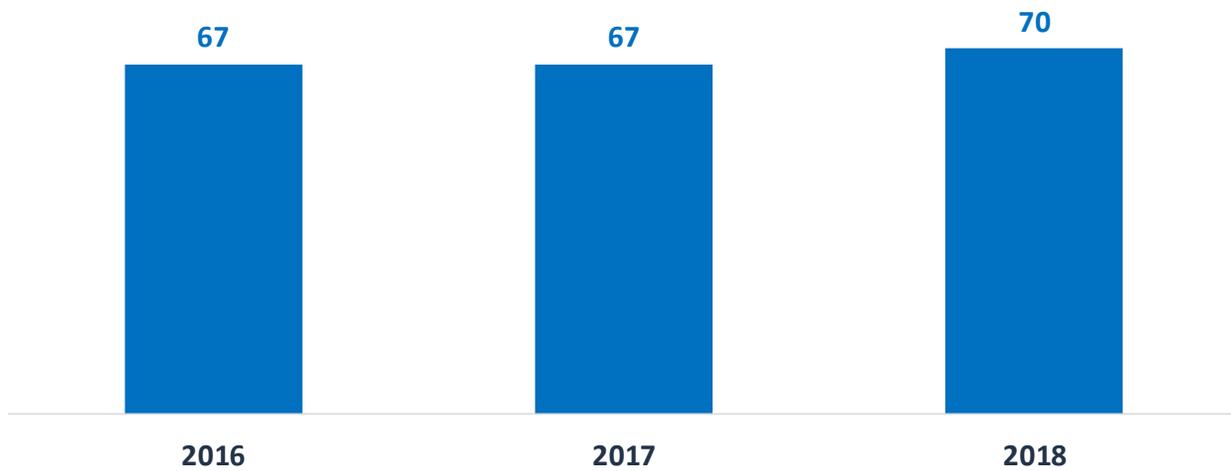
Tabla 25: P14. Evaluación de las características del mediador 2/2– por segmento

Indicador	%Total	Género		Tipo de parte		Tipo de acuerdo			
		Hombre	Mujer	Solicitado	Solicitante	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Mediación frustrada	
Bases	(4231)	(1869)	(2362)	(2214)	(2017)	(2730)	(321)	(1180)	
La capacidad del/la mediador/a, para manejar las situaciones tensas en las sesiones	% nota 6+7	76	74	78	74	78	81	73	67
	% nota 1 a 4	9	9	9	10	8	6	14	15
	Promedio	6,2	6,1	6,2	6,1	6,3	6,4	5,9	5,8
La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto	% nota 6+7	35	35	35	35	35	38	35	30
	% nota 1 a 4	6	6	5	6	5	4	7	7
	Promedio	6	6	6,1	6	6,1	6,2	6	5,7
En términos generales, ¿Cómo evalúa a el/la mediador/a que llevó a cabo su proceso?	% nota 6+7	76	75	77	75	77	81	71	66
	% nota 1 a 4	11	12	10	12	10	7	16	18
	Promedio	6,1	6	6,1	6	6,1	6,3	5,9	5,7

Durante 2016 y 2017, un 67% negaba que el género del mediador influyó en el proceso. Ahora, en 2018, esta cifra subió un 3% llegando a un 70%.

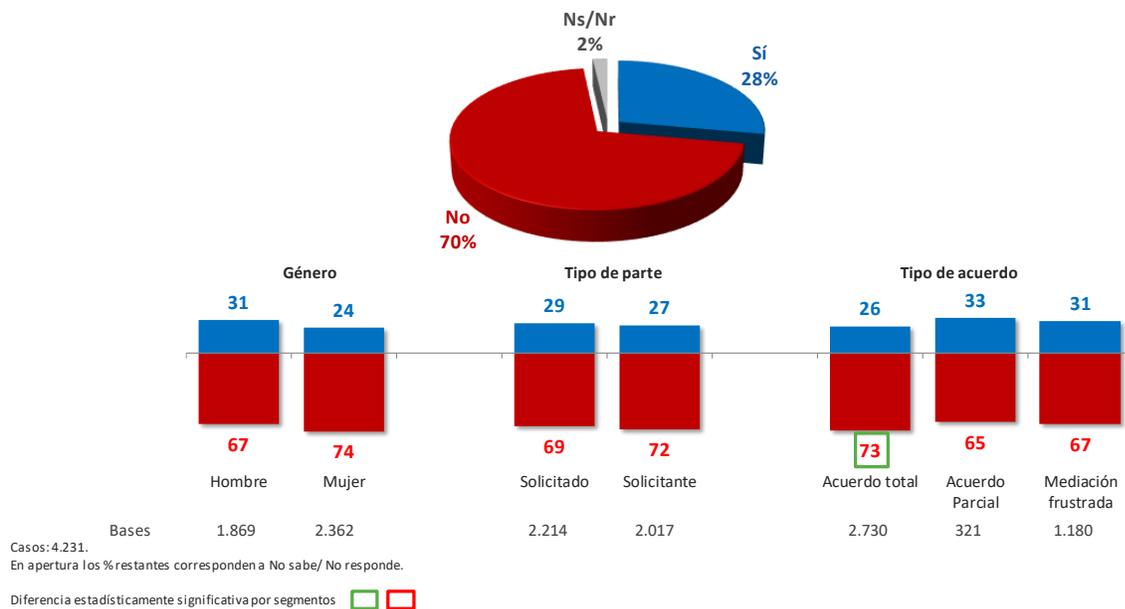
Gráfico 32: P15. Percepción sobre si influyó o no el género del mediador en proceso y resultado de la mediación – Evolutivo

¿Ud. cree que el género del mediador/a influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?



Mientras un 70% negó que el género de el/la mediador/a tuviera alguna influencia en el proceso, otro 28% indicó que sí influyó. Se evidencian diferencias significativas por género y tipo de acuerdo, ya que un 31% de los hombres indicó que influyó el género y un 24% de las mujeres opinaron lo mismo. Asimismo, un 31% de los que obtuvieron mediación frustrada (-6 puntos respecto al año anterior) creen que el género influyó de algún modo. Cabe destacar que un 73% de los que llegaron a un acuerdo total y un 74% de las mujeres negaron algún tipo de influencia por el género del mediador.

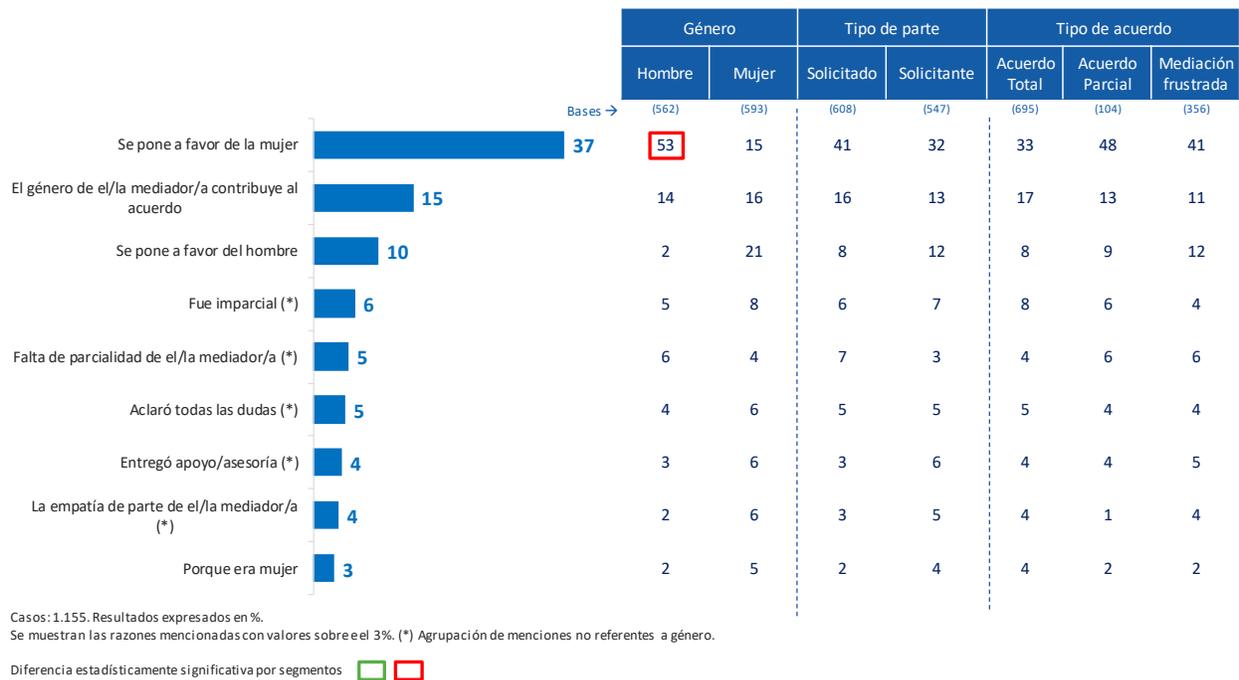
Gráfico 33: P15. Percepción sobre si influyó o no el género del mediador en proceso y resultado de la mediación – por segmento



Entre quienes declararon que el género del mediador/a influyó en el proceso y en el resultado final de la mediación, un 37% indicó que el mediador se puso a favor de la mujer (-10 puntos respecto del 2017), mientras que solo un 10% sostuvo que se puso a favor del hombre. Hay diferencias significativas por género, ya que un 53% de los hombres creen que el/la mediador/a se pone a favor de la mujer, mientras que un 21% de las mujeres creen que está a favor del hombre.

Gráfico 34: P16. Razones sobre la influencia del género del mediador/a

¿Por qué influyó el género del mediador/a? Solo aquellos que indican que sí influyó



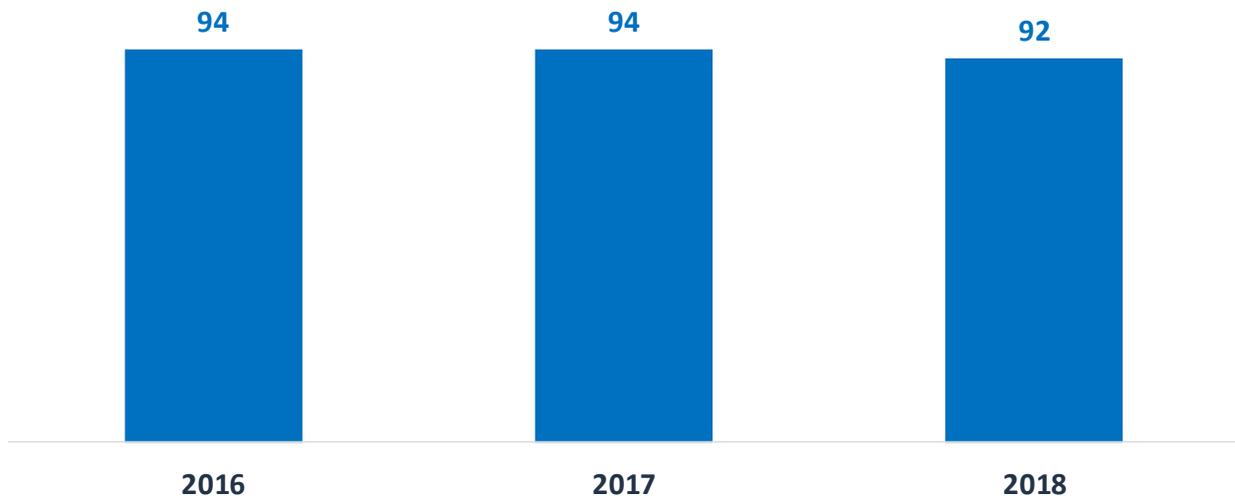
En este capítulo se evidencian apreciaciones positivas sobre el servicio de mediación, toda vez que los usuarios confían en el centro de mediación situaciones de VIF, la percepción de confidencialidad es alta y las características y atributos del/la mediador/a son muy bien evaluadas. Se mantiene eso si una percepción de influencia del género del mediador donde 7 de cada 10 indica que sí influyo.

6.8. Resultados sobre satisfacción usuaria

De los/as usuarios/as que llegaron a algún tipo de acuerdo (total o parcial), un 92% señala que antes de firmar el acuerdo, pudieron leerlo y plantear sus dudas al respecto, lo que en perspectiva histórica refleja una caída del 2%.

Gráfico 35: P17. Antes de firmar acuerdo pudo leer y plantear dudas – Evolutivo

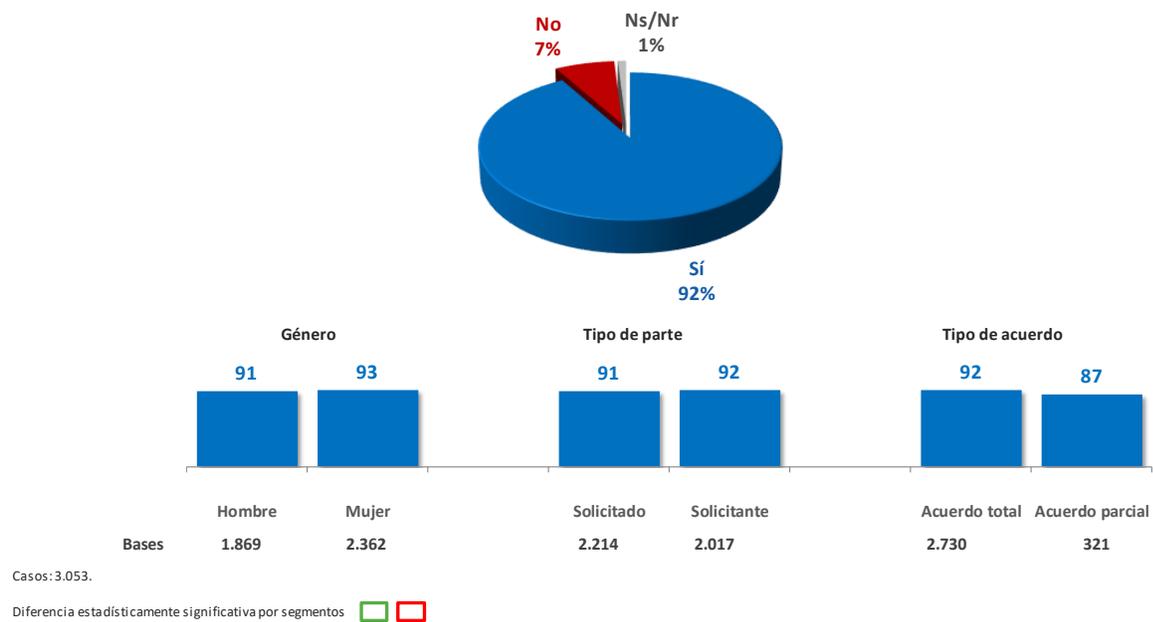
Antes de firmar el acuerdo, ¿Usted tuvo la posibilidad de leerlo y plantear sus dudas al respecto?



Por segmento, esta cifra es mayor entre las mujeres (93%), los solicitantes (92%) y quienes lograron un acuerdo total (92%).

Gráfico 36: P17. Antes de firmar acuerdo pudo leer y plantear dudas – por segmento

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

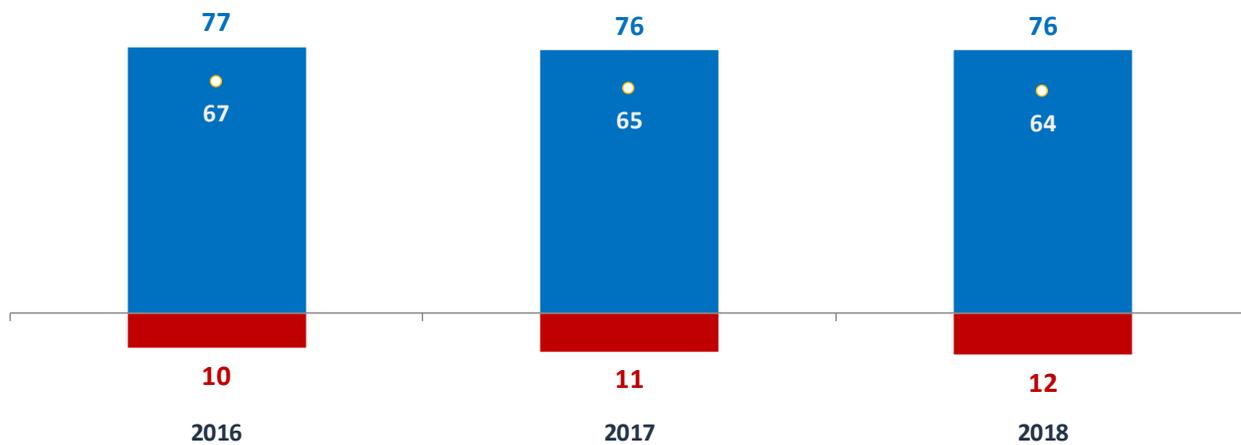


Durante los últimos tres años, el nivel de conformidad de las personas que lograron un acuerdo parcial o total se ha mantenido estable entre 76% y 77%.

Gráfico 37: P18. Conformidad con el resultado del proceso – Evolutivo

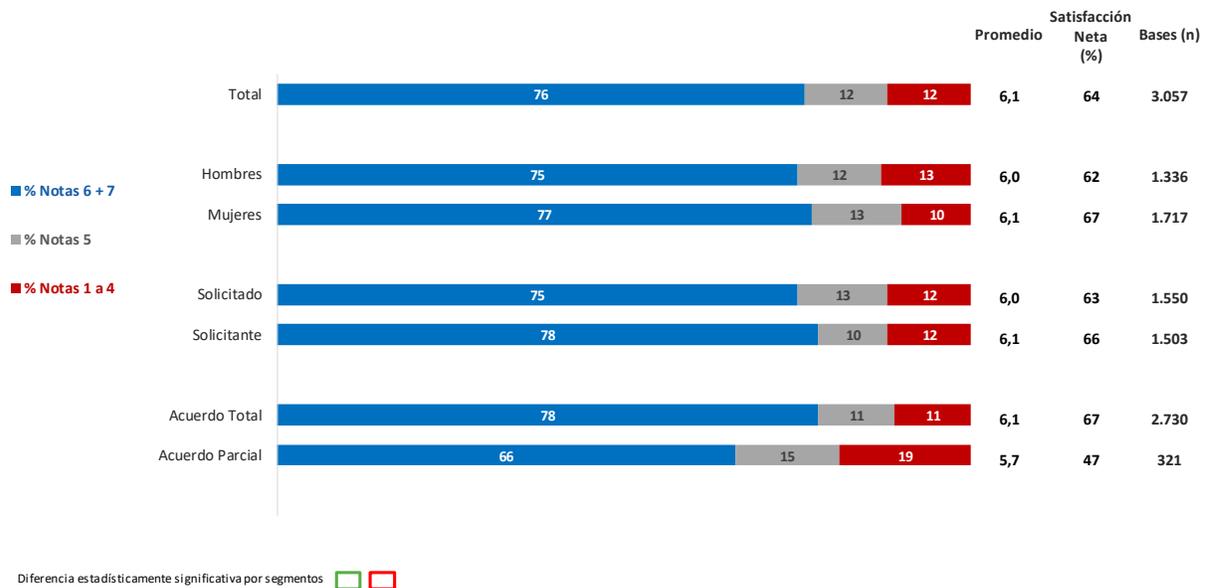
Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente disconforme y 7 totalmente conforme, ¿Qué tan conforme está con el resultado del proceso? **Sólo quienes hayan obtenido acuerdo total y parcial**

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



Por segmento, las mujeres y los solicitantes entregaron una mejor evaluación sobre la conformidad con el resultado del proceso, aunque sin presentar diferencias significativas. Quienes obtuvieron un acuerdo parcial presentan una satisfacción menor que quienes obtuvieron un acuerdo total.

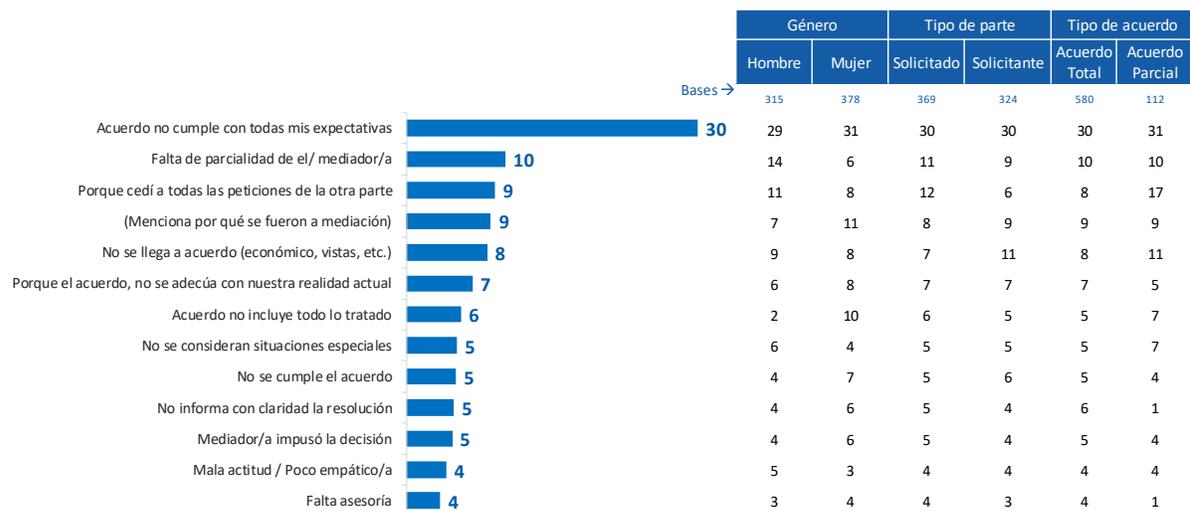
Gráfico 38: P18. Conformidad con el resultado del proceso – por segmento



Para quienes evaluaron con notas de 1 a 5 sobre la conformidad del resultado final del acuerdo (total o parcial), un 30% destaca que “el acuerdo no cumple con sus expectativas” (11 puntos menos respecto a la medición de 2017). Por otro lado, un 10% argumenta que el resultado “no fue imparcial”, siendo esta categoría de respuesta significativamente más relevante en hombres (14%).

Gráfico 39: P19. Razones notas de 1 a 5 conformidad con el resultado del proceso

¿Por qué le pone esa nota a su conformidad con el resultado del proceso?



Casos: 693.

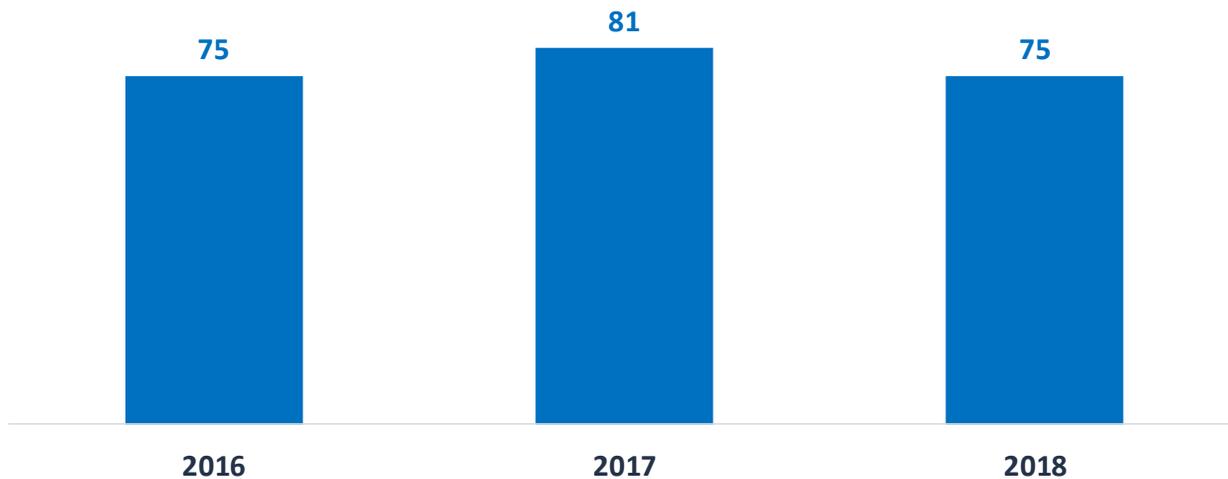
Resultados expresados en %. Se muestran las razones mencionadas con valores sobre el 3%.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos ■ ■

Entre quienes obtuvieron una mediación frustrada, un 75% declara haber recibido el certificado correspondiente en el Centro de Mediación. En 2017, la cifra fue de 81% y, en esta última medición, el porcentaje se redujo en un 6%.

Gráfico 40: P20. Entrega certificado de mediación frustrada (solo quienes frustran) – Evolutivo

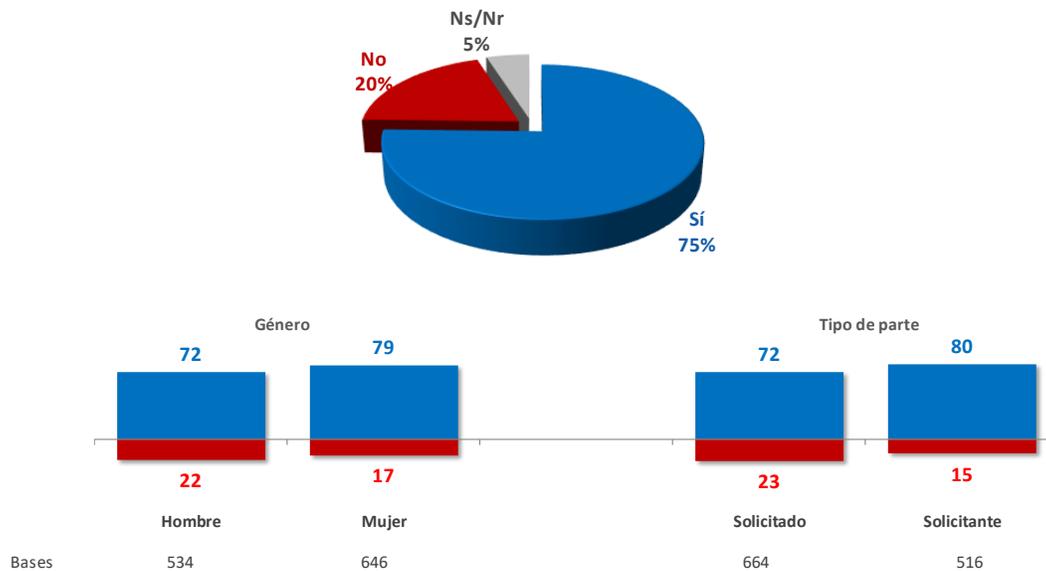
¿En el Centro de Mediación le fue proporcionado el Certificado de Mediación Frustrada?
% Si



En cuanto al análisis por segmento, se puede decir que los hombres y los solicitados fueron los que menos recibieron el certificado.

Gráfico 41: P20. Entrega certificado de mediación frustrada (solo quienes frustran) – por segmento

¿En el Centro de Mediación le fue proporcionado el Certificado de Mediación Frustrada?



Casos: 1.180.

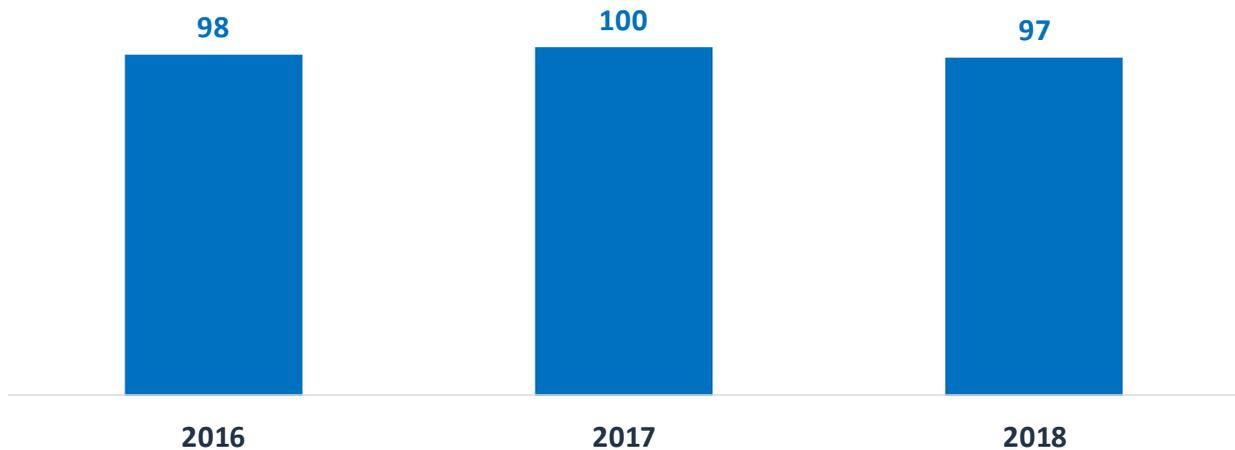
En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos □ □

Durante los últimos tres años, la cifra de las personas que no les cobraron por el certificado de mediación frustrada se ha mantenido estable, siendo casi absoluto el no cobro por el certificado.

Gráfico 42: P21. Le cobraron por certificado de mediación frustrada – Evolutivo

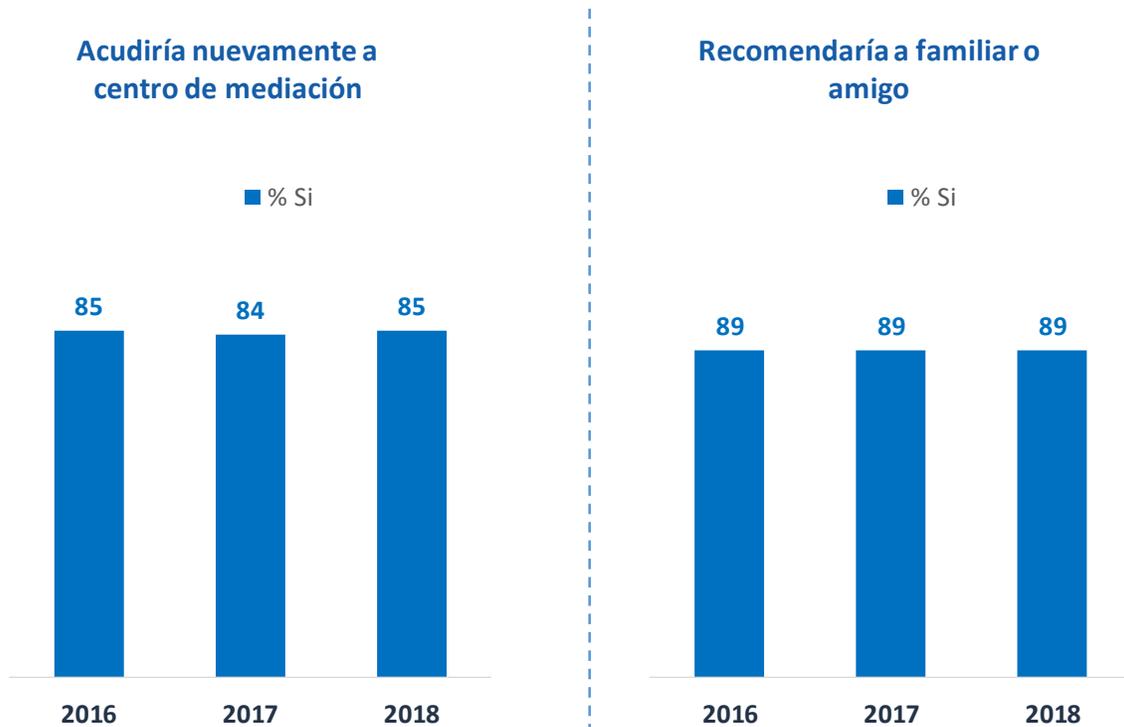
¿Le cobraron algún valor por el certificado de mediación frustrada?



En los últimos tres años, se han mantenido estables los porcentajes de las personas que confirmaron que acudirán nuevamente al centro de medición (85%) y de las personas que recomendarían la mediación a un familiar o amigo (89%).

Gráfico 43: P22 y P24. Acudiría otra vez y recomendaría

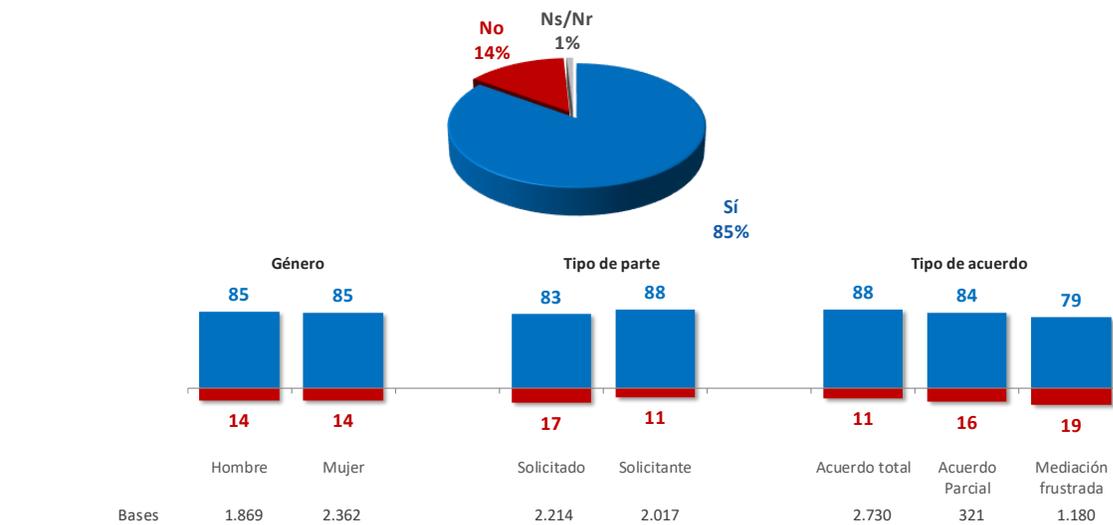
P22 ¿Usted acudiría a un centro de mediación nuevamente para intentar resolver algún otro conflicto de familia? **y P24.** ¿Usted recomendaría la mediación a un familiar o amigo/a?



Consultando al total de los encuestados, en 2018, un 85% confirmó que acudiría nuevamente a un centro de mediación para intentar resolver algún otro conflicto de familia. Esta cifra es mayor entre quienes fueron solicitantes, alcanzando un 88%, y quienes lograron algún tipo de acuerdo ya sea total o parcial (88% y 84% respectivamente).

Gráfico 44: P22. Acudiría nuevamente a un centro de mediación

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



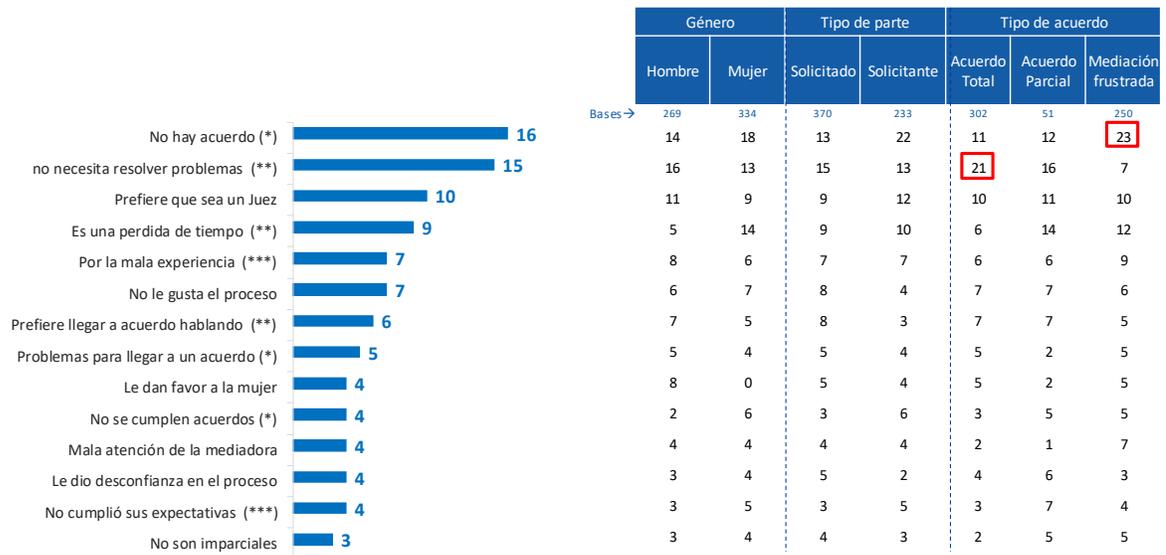
Casos: 4.231.

Resultados expresados en %. En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos □ □

Entre quienes declararon que no volverían a un centro de mediación, y en un contexto de muestras pequeñas, un 16% declara que es porque no se llegó a un acuerdo, siendo mencionado preferentemente por mujeres y quienes frustraron. Además, un 22% de los solicitantes señaló que no volvería porque no hay acuerdo.

Gráfico 45: P23. Razones para no volver a un centro de mediación
¿Por qué no volvería? ¿Algo más?



Casos: 603. Resultados expresados en %. Se muestran las razones mencionadas con valores sobre e el 3%.

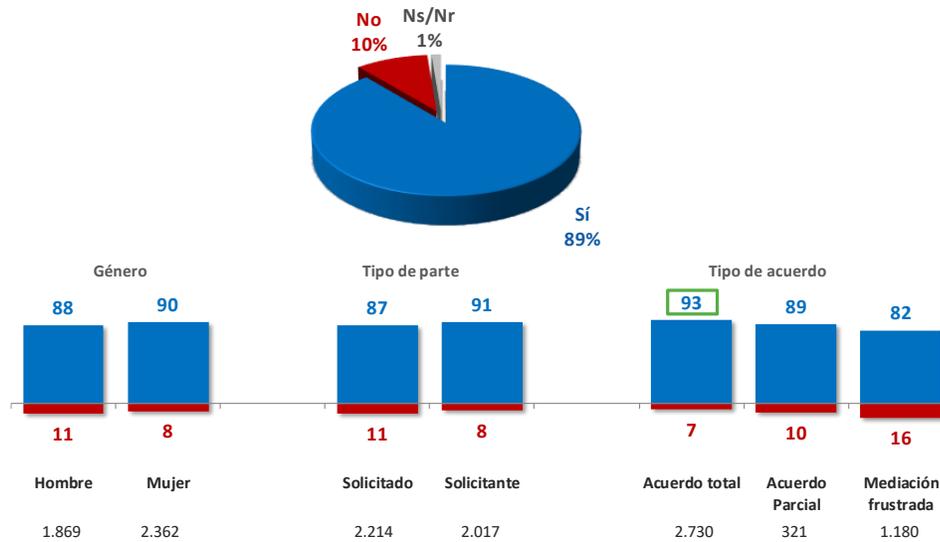
(*) Agrupación de menciones relacionadas al no acuerdo; (**) agrupación de menciones no los necesita; (***) agrupación de menciones mala experiencia ; (**) agrupación de menciones otras.

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

Por segmento, la recomendación es más alta entre mujeres y solicitantes. Además quienes obtienen un acuerdo total recomendarían en un 93%.

Gráfico 46: P24. Recomendaría mediación a familiar o amigo – por segmento

¿Usted recomendaría la mediación a un familiar o amigo/a?



Casos: 4.231.

Resultados expresados en %. En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

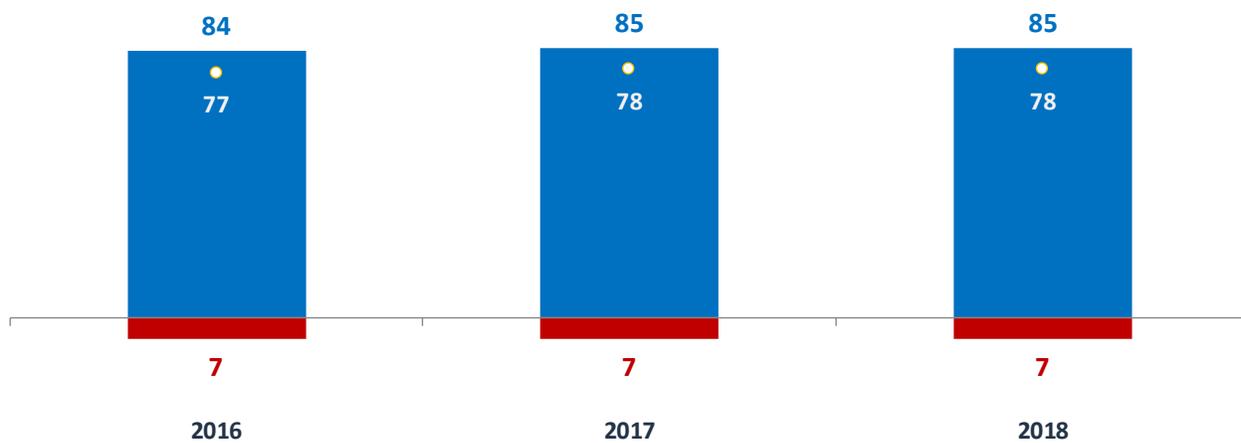
Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

Durante los últimos tres años, la evaluación al sistema de mediación como instancia previa al juicio se ha mantenido con un 85% de satisfacción.

Gráfico 47: P25. Evaluación mediación como instancia previa al juicio – Evolutivo

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

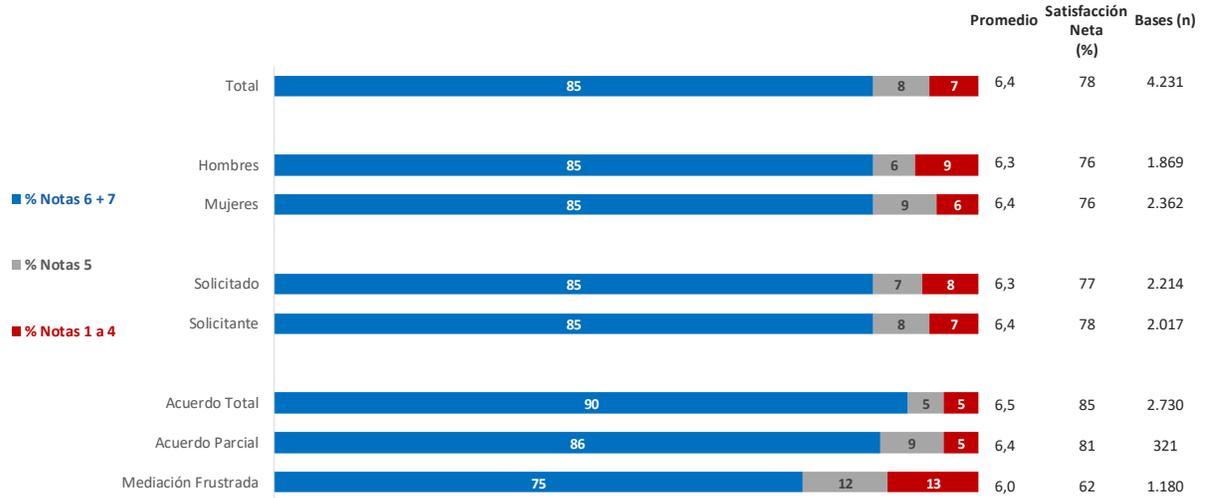
■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



Por segmento, la satisfacción del proceso es mayor entre quienes lograron un acuerdo total.

Gráfico 48: P25. Evaluación mediación como instancia previa al juicio – por segmento

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

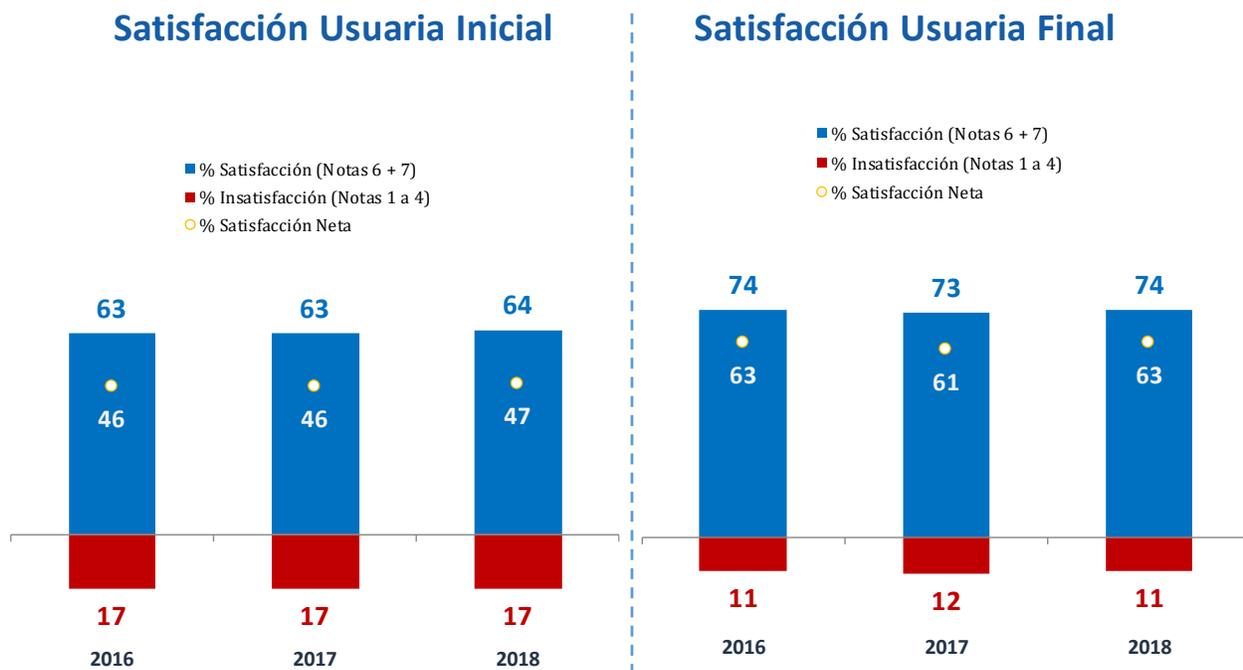


Diferencia estadísticamente significativa por segmentos □ □

Se repite la lógica utilizada en 2017, donde al final del cuestionario, se pregunta nuevamente por la satisfacción usuaria con el servicio de mediación familiar. Se evalúa al final ya que el/la encuestado/a tiene más claridad sobre los atributos medidos y su pregunta puede estar sesgada por las evaluaciones previas. En esta ocasión, al comparar los porcentajes de satisfacción usuaria inicial con los de satisfacción final, se puede concluir que la satisfacción aumenta alrededor de un 10%, es decir, una vez el/la entrevistado/a tiene en su mente todos los atributos ya evaluados previamente, aumenta su percepción sobre la satisfacción con el proceso de mediación familiar.

Gráfico 49: P26. Satisfacción usuaria inicial vs final

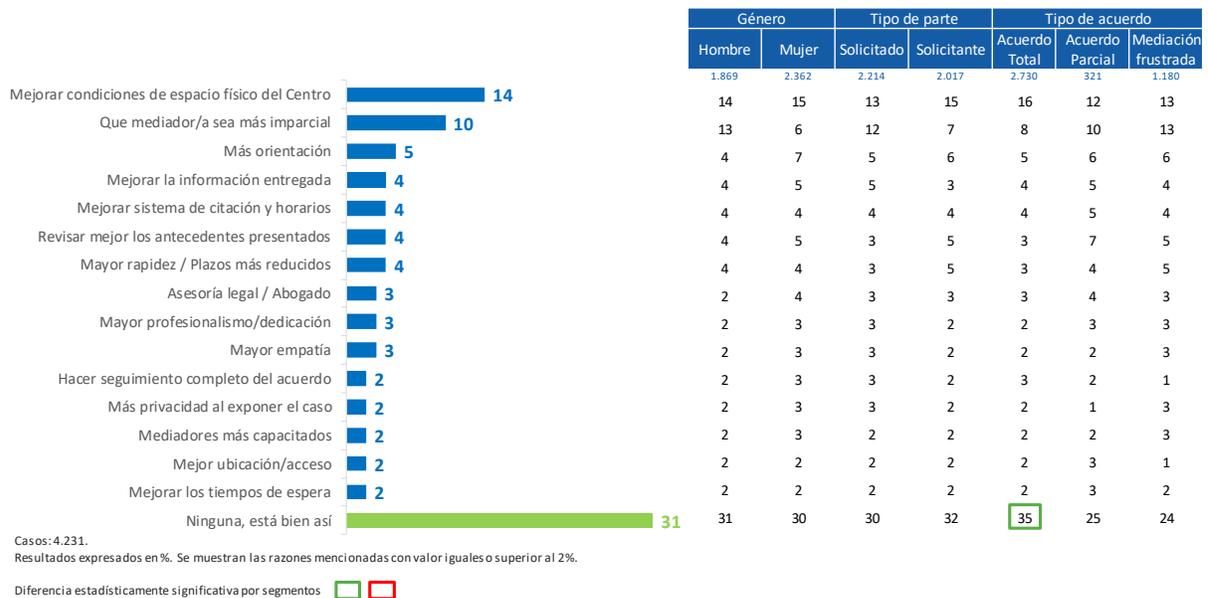
Y en general, considerando todo lo que hemos hablado, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?



Respecto a las recomendaciones señaladas por los usuarios para mejorar el sistema de mediación familiar, vuelve a salir en primer lugar el mejorar las condiciones del espacio físico del centro con un 14% y la solicitud de que el mediador sea más imparcial con un 10%. La primera de éstas es una recomendación levemente mayor entre los que lograron un acuerdo total, mientras que la segunda, es bastante más significativa para los hombres y el solicitado. De todos modos, un 31% señala que no haría ningún cambio, siendo más mencionado por quienes obtuvieron un acuerdo total.

Gráfico 50: P27 Sugerecias para mejorar sistema de mediación

¿Qué sugerecia haría para mejorar el sistema de mediación familiar? ¿Qué otra sugerecia?



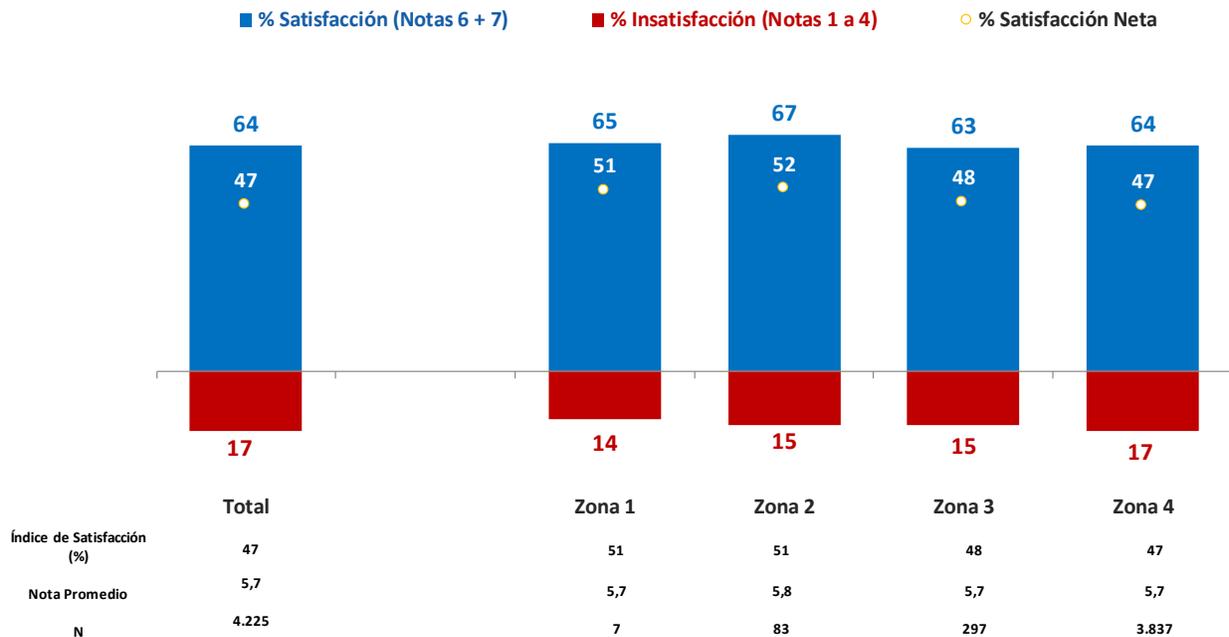
6.9. Índice Satisfacción Neta Nacional (ISNN)

Presentamos el Índice Satisfacción Neta Nacional (ISNN) y el Índice de Satisfacción Neta por Contratado (ISNC) que se desprenden de la siguiente pregunta:

P1. Usando una escala de 1 a 7, dónde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a. ¿Qué tan satisfecho está Ud. con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?

La gráfica a continuación presenta el ISNN nacional y por zonas, donde se identifica que el porcentaje de satisfacción más alto es en la zona 2 (67%) y el más bajo fue en la zona 3 (63%).

Gráfica 51: Total Índice de Satisfacción neta (ISNN) Nacional y por zonas



(*) El % restante para llegar a 100% corresponde a la opción "5" o "No sabe."

6.10. Índice Satisfacción Neta Nacional (ISNC)¹⁰

La tabla a continuación presenta la satisfacción neta por contratado ordenado por Zona:

Tabla 27. Índice de Satisfacción Neta Nacional por Contratado

TIPO_ZONA	Numero Contrato	N no ponderado	Insatisfacción (1-4)	Neutro (5)	Satisfacción (6+7)	Satisfacción neta (Satisfacción - Insatisfacción)	Promedio
1	LP-2015-V-K-063	8	39%	28%	33%	-6%	4,22
	LP-2015-XI-B-091	25	19%	7%	74%	55%	5,74
	LP-2015-XI-C-092	12	9%	36%	55%	46%	5,59
	LP-2015-XI-D-093	17	11%	30%	58%	47%	5,82
	LP-2015-X-F-116	25	16%	15%	69%	53%	5,86
	LP-2015-X-G-117	37	8%	25%	67%	59%	5,98
	LP-2016-XII-D-152	2	0%	0%	100%	100%	6,00
	LP-2017-XII-C-164	20	19%	16%	65%	45%	5,79
	Total	146	14%	21%	65%	50%	5,73
2	LP-2015-IV-B-006	57	18%	12%	70%	53%	5,81
	LP-2015-VII-C-016	30	17%	13%	69%	52%	5,90
	LP-2015-XII-B-022	31	17%	23%	59%	42%	5,76
	LP-2015-II-D-049	31	10%	28%	62%	52%	5,97
	LP-2015-III-C-050	51	16%	19%	65%	49%	5,66
	LP-2015-IV-G-056	30	14%	9%	77%	63%	6,03
	LP-2015-VIII-D-101	57	17%	16%	67%	49%	5,85
	LP-2015-IX-F-108	54	20%	22%	58%	37%	5,55
	LP-2015-IX-B-135	51	9%	25%	66%	57%	5,89
	LP-2015-VI-F-146	30	13%	11%	76%	63%	6,08
	LP-2016-II-E-151	31	10%	9%	81%	70%	6,21
	Total	453	15%	17%	67%	52%	5,85
3	LP-2015-VI-C-012	53	19%	33%	48%	29%	5,50
	LP-2015-III-D-051	51	12%	25%	64%	52%	5,82
	LP-2015-IV-F-055	50	18%	13%	69%	51%	5,59
	LP-2015-VII-F-067	50	18%	21%	62%	44%	5,81
	LP-2015-VIII-B-070	51	9%	19%	72%	63%	6,05
	LP-2015-VIII-C-071	50	12%	20%	68%	56%	5,76

¹⁰ Es posible que no sea evidente la nota promedio en cada contratado dada la alta insatisfacción en algunos casos siendo la principal razón que se oculta la nota 5 que equilibra el promedio. Asimismo, las notas de insatisfacción agrupan de 1 a 4, siendo posible que exista cierta tendencia hacia la nota 4 y no hacia la nota 1.

	LP-2015-VIII-F-073	50	20%	19%	61%	41%	5,66
	LP-2015-VIII-H-076	52	20%	18%	62%	41%	5,58
	LP-2015-VIII-I-077	50	21%	19%	61%	40%	5,70
	LP-2015-VIII-J-078	50	14%	23%	64%	50%	5,83
	LP-2015-VIII-M-083	51	12%	13%	75%	64%	5,92
	LP-2015-VIII-O-090	51	28%	17%	55%	27%	5,21
	LP-2015-XIV-C-097	50	11%	12%	77%	65%	6,02
	LP-2015-IX-E-107	50	19%	24%	56%	37%	5,47
	LP-2015-X-E-115	51	8%	21%	71%	63%	6,01
	LP-2016-VII-H-150	50	10%	25%	65%	55%	5,96
	Total	810	16%	21%	63%	48%	5,73
4	LP-2015-II-C-001	26	21%	10%	68%	47%	5,79
	LP-2015-II-C-002	22	39%	11%	50%	11%	4,73
	LP-2015-II-C-003	25	15%	21%	64%	50%	5,58
	LP-2015-IV-A-004	25	15%	38%	47%	32%	5,62
	LP-2015-IV-A-005	20	46%	31%	23%	-23%	4,75
	LP-2015-V-C-007	20	16%	15%	69%	53%	5,69
	LP-2015-V-D-008	20	15%	32%	53%	37%	5,68
	LP-2015-V-E-009	40	14%	17%	68%	54%	5,72
	LP-2015-V-H-010	25	20%	23%	57%	37%	5,33
	LP-2015-V-H-011	20	37%	9%	54%	16%	4,87
	LP-2015-VI-D-013	20	35%	30%	35%	0%	4,97
	LP-2015-VI-D-014	25	8%	16%	76%	68%	6,19
	LP-2015-VI-E-015	25	17%	3%	81%	64%	6,12
	LP-2015-VII-D-017	20	11%	16%	73%	61%	6,09
	LP-2015-VII-D-018	20	7%	26%	67%	60%	6,05
	LP-2015-VII-D-019	20	10%	16%	74%	64%	6,04
	LP-2015-VII-D-020	20	14%	10%	76%	61%	6,37
	LP-2015-VII-E-021	20	16%	25%	59%	43%	5,56
	LP-2015-RM-A-023	51	30%	7%	63%	33%	5,38
	LP-2015-RM-A-024	25	2%	31%	67%	65%	6,00
	LP-2015-RM-B-025	20	0%	50%	50%	50%	5,91
	LP-2015-RM-B-026	20	12%	23%	65%	53%	5,81
	LP-2015-RM-B-027	25	23%	16%	61%	37%	5,39
	LP-2015-RM-B-028	20	6%	29%	65%	58%	6,05
	LP-2015-RM-B-029	20	8%	39%	52%	44%	5,84
	LP-2015-RM-C-030	25	12%	22%	66%	54%	5,83
	LP-2015-RM-C-031	21	28%	18%	53%	25%	5,41
	LP-2015-RM-C-032	20	14%	18%	68%	55%	5,69

LP-2015-RM-C-033	21	26%	8%	66%	40%	5,43
LP-2015-RM-C-034	26	41%	18%	41%	0%	4,73
LP-2015-RM-D-035	21	4%	20%	75%	71%	6,08
LP-2015-RM-D-036	25	20%	23%	58%	38%	5,54
LP-2015-RM-D-037	20	12%	20%	68%	56%	5,94
LP-2015-RM-D-038	25	20%	13%	66%	46%	5,55
LP-2015-RM-D-039	20	14%	22%	64%	50%	5,77
LP-2015-RM-E-040	22	34%	12%	54%	20%	5,34
LP-2015-RM-E-042	21	9%	11%	79%	70%	6,22
LP-2015-RM-E-043	20	24%	31%	45%	21%	5,07
LP-2015-RM-E-044	40	13%	36%	51%	38%	5,57
LP-2015-I-A-046	25	20%	17%	63%	43%	5,58
LP-2015-II-A-047	25	9%	25%	65%	56%	6,00
LP-2015-II-B-048	25	9%	23%	68%	60%	5,97
LP-2015-IV-C-052	20	16%	7%	77%	61%	5,93
LP-2015-IV-D-053	26	16%	20%	64%	48%	5,35
LP-2015-IV-E-054	25	8%	22%	70%	61%	6,06
LP-2015-V-F-057	20	14%	10%	77%	63%	5,84
LP-2015-V-F-058	26	7%	11%	82%	75%	6,24
LP-2015-V-G-059	22	9%	44%	46%	37%	5,41
LP-2015-V-I-060	20	10%	0%	90%	80%	6,23
LP-2015-V-I-061	25	26%	28%	46%	19%	5,21
LP-2015-V-I-062	25	7%	34%	59%	52%	5,66
LP-2015-VI-A-064	42	19%	7%	74%	56%	5,82
LP-2015-VI-A-065	25	19%	9%	72%	53%	5,99
LP-2015-VI-A-066	25	14%	8%	78%	65%	6,13
LP-2015-VIII-A-068	26	20%	10%	69%	49%	5,58
LP-2015-VIII-A-069	25	17%	14%	69%	52%	5,83
LP-2015-VIII-E-072	20	23%	15%	63%	40%	5,40
LP-2015-VIII-G-074	21	15%	18%	67%	53%	5,57
LP-2015-VIII-G-075	25	12%	18%	70%	58%	5,89
LP-2015-VIII-K-079	20	36%	14%	51%	15%	5,17
LP-2015-VIII-K-080	26	15%	8%	77%	62%	5,92
LP-2015-VIII-L-081	20	36%	22%	42%	5%	5,14
LP-2015-VIII-L-082	20	15%	4%	81%	66%	6,10
LP-2015-VIII-N-084	20	17%	17%	66%	49%	5,83
LP-2015-VIII-N-085	20	21%	20%	60%	39%	5,09
LP-2015-VIII-N-086	20	23%	19%	58%	35%	5,52
LP-2015-VIII-N-087	20	17%	15%	68%	51%	5,74

LP-2015-VIII-N-088	25	10%	8%	82%	72%	6,15
LP-2015-VIII-N-089	21	19%	23%	57%	38%	5,50
LP-2015-XIV-A-094	22	26%	24%	50%	24%	5,45
LP-2015-XIV-A-095	20	21%	25%	54%	33%	5,32
LP-2015-XIV-B-096	21	7%	21%	72%	64%	6,12
LP-2015-XIV-D-098	22	16%	17%	67%	51%	5,56
LP-2015-XV-A-099	40	13%	23%	64%	51%	5,70
LP-2015-III-A-100	20	7%	24%	69%	62%	6,12
LP-2015-VIII-L-102	21	4%	23%	73%	70%	6,17
LP-2015-IX-A-103	25	11%	11%	78%	68%	5,93
LP-2015-IX-D-104	21	25%	13%	61%	36%	5,50
LP-2015-IX-D-105	25	16%	25%	59%	43%	5,63
LP-2015-IX-D-106	20	18%	16%	66%	48%	5,85
LP-2015-IX-G-109	25	9%	19%	73%	64%	6,01
LP-2015-X-A-110	20	5%	35%	60%	55%	5,88
LP-2015-X-B-111	28	21%	10%	69%	48%	5,55
LP-2015-X-C-112	25	14%	14%	71%	57%	5,91
LP-2015-X-D-113	27	15%	7%	77%	62%	5,87
LP-2015-X-D-114	20	9%	23%	68%	59%	5,87
LP-2015-XI-A-119	22	5%	10%	85%	80%	6,40
LP-2015-RM-F-120	25	15%	31%	55%	40%	5,68
LP-2015-RM-G-121	25	12%	28%	61%	49%	5,83
LP-2015-RM-G-122	43	21%	12%	67%	46%	5,67
LP-2015-RM-G-123	26	13%	17%	70%	57%	5,97
LP-2015-RM-G-124	26	19%	22%	59%	40%	5,67
LP-2015-RM-H-125	28	14%	25%	61%	48%	5,76
LP-2015-RM-H-126	25	12%	14%	74%	62%	5,97
LP-2015-RM-I-127	20	10%	40%	49%	39%	5,47
LP-2015-RM-J-128	25	33%	17%	51%	18%	5,02
LP-2015-RM-J-129	20	14%	12%	73%	59%	5,93
LP-2015-RM-J-130	20	16%	19%	65%	49%	5,78
LP-2015-RM-K-131	20	28%	26%	46%	19%	5,30
LP-2015-RM-L-132	25	29%	10%	61%	32%	5,52
LP-2015-RM-M-133	26	19%	28%	53%	35%	5,42
LP-2015-IX-C-134	22	20%	9%	71%	52%	5,95
LP-2015-III-B-137	21	19%	27%	54%	36%	5,64
LP-2015-V-A-138	20	29%	6%	65%	35%	5,41
LP-2015-V-B-139	20	17%	16%	67%	50%	5,50
LP-2015-V-B-140	20	15%	21%	63%	48%	5,61

LP-2015-V-J-141	25	8%	20%	72%	64%	6,05
LP-2015-VI-B-142	25	4%	24%	71%	67%	6,14
LP-2016-VII-A-147	20	10%	46%	44%	33%	5,42
LP-2016-VII-B-148	25	11%	17%	71%	60%	6,10
LP-2016-VII-G-149	25	23%	15%	61%	38%	5,38
LP-2017-V-L-154	20	23%	43%	35%	12%	5,24
LP-2017-RM-G-155	21	24%	8%	68%	44%	5,68
LP-2017-RM-J-156	20	27%	12%	61%	34%	5,59
LP-2017-I-C-157	23	8%	29%	63%	55%	5,99
LP-2017-I-D-158	20	0%	25%	75%	75%	6,31
LP-2017-X-H-159	20	11%	34%	55%	43%	5,68
LP-2017-X-J-160	20	6%	9%	86%	80%	5,95
LP-2017-X-K-161	11	9%	25%	66%	57%	6,07
LP-2017-X-L-162	20	12%	20%	68%	55%	5,93
LP-2017-XII-A-163	20	16%	6%	78%	61%	6,00
Total	2822	17%	19%	64%	47%	5,70

6.11. Resultados NPC para cada uno de los contratos

Para el cálculo del NPC se consideraron las preguntas de evaluación que tuviesen relación directa con la gestión del centro de mediación y por ende con el contratado¹¹. Las preguntas que se eligieron fueron consensuadas en conjunto entre la contraparte técnica y Cadem. Para este análisis, se consideraron por separado ambas preguntas de satisfacción incluidas en el cuestionario (P1 y P26), para ver si existe alguna variación considerando una u otra.

Este análisis presenta a los contratados agrupados por zona y rankeados de mejor a peor promedio dentro de las zonas. A continuación, se presenta el NPC considerando la pregunta P1 y omitiendo la P26, para luego mostrar los resultados omitiendo la P1 y considerando la P26.

Los resultados presentados señalan que todos los contratados están por sobre la nota de corte de 5,7 lo que significa que cumplen con el mínimo requerido.

¹¹ Las preguntas a considerar del cuestionario son: P1, todas las categorías de la P2, todas las categorías de la P5, todas las categorías de la P7, P9, P10, P11, P14, P18

Tabla 28: NPC por contratado considerando P26 y omitiendo P1

		182	
NUMERO_CONTRATO		3650	6,153
ZONA 1	LP-2016-XII-D-152	6	6,797
	LP-2015-XI-C-092	20	6,406
	LP-2015-X-G-117	46	6,265
	LP-2017-XII-C-164	23	6,208
	LP-2015-X-F-116	24	6,119
	LP-2015-V-K-063	11	6,065
	LP-2015-XI-B-091	30	6,021
	LP-2015-XI-D-093	23	5,728

		2087	
NUMERO_CONTRATO		11325	6,132
ZONA 2	LP-2016-II-E-151	152	6,502
	LP-2015-II-D-049	146	6,323
	LP-2015-VI-F-146	175	6,312
	LP-2015-IV-B-006	254	6,267
	LP-2015-IV-G-056	140	6,253
	LP-2015-XII-B-022	145	6,206
	LP-2015-VII-C-016	112	6,092
	LP-2015-IX-B-135	201	6,081
	LP-2015-III-C-050	234	6,034
	LP-2015-VIII-D-101	281	5,874
	LP-2015-IX-F-108	248	5,852

		7427	
NUMERO_CONTRATO		20250	6,121
ZONA 3	LP-2015-VIII-B-070	605	6,523
	LP-2015-XIV-C-097	521	6,271
	LP-2015-X-E-115	323	6,213
	LP-2015-VIII-J-078	411	6,18
	LP-2015-VII-F-067	313	6,169
	LP-2015-IX-E-107	491	6,165
	LP-2016-VII-H-150	424	6,135
	LP-2015-VIII-F-073	428	6,134
	LP-2015-III-D-051	427	6,124
	LP-2015-VIII-C-071	457	6,102

	LP-2015-VIII-M-083	362	6,07
	LP-2015-VIII-H-076	323	6,025
	LP-2015-VIII-O-090	370	6,025
	LP-2015-IV-F-055	503	6,016
	LP-2015-VIII-I-077	467	5,948
	LP-2015-VI-C-012	1003	5,92

96077

NUMERO_CONTRATO

70550

6,081

ZONA 4	LP-2015-VI-D-014	793	6,552
	LP-2015-X-A-110	669	6,512
	LP-2015-XIV-B-096	572	6,499
	LP-2015-III-A-100	579	6,49
	LP-2015-V-F-058	1029	6,489
	LP-2015-V-I-060	689	6,447
	LP-2015-VIII-N-088	919	6,445
	LP-2015-VI-E-015	771	6,435
	LP-2017-X-K-161	18	6,434
	LP-2015-RM-E-042	710	6,408
	LP-2015-VII-D-017	654	6,4
	LP-2015-RM-A-024	758	6,373
	LP-2015-RM-G-124	1213	6,371
	LP-2015-IX-C-134	706	6,362
	LP-2015-XI-A-119	693	6,35
	LP-2015-RM-B-026	501	6,332
	LP-2015-VII-D-020	540	6,319
	LP-2015-XIV-A-095	745	6,309
	LP-2015-III-B-137	640	6,308
	LP-2015-RM-G-123	1022	6,306
	LP-2017-I-D-158	599	6,28
	LP-2015-IX-D-106	513	6,276
	LP-2015-RM-D-037	652	6,274
	LP-2015-II-A-047	819	6,273
	LP-2015-IV-C-052	553	6,273
	LP-2015-VI-A-064	1511	6,26
	LP-2015-RM-D-039	614	6,259
	LP-2015-RM-C-030	1166	6,251
	LP-2015-VI-B-142	983	6,24
	LP-2016-VII-B-148	861	6,235

LP-2015-VIII-G-075	835	6,227
LP-2015-RM-F-120	1331	6,227
LP-2015-RM-D-035	620	6,222
LP-2015-VIII-K-080	772	6,222
LP-2015-RM-D-038	870	6,219
LP-2015-V-A-138	697	6,217
LP-2017-X-L-162	81	6,216
LP-2015-V-D-008	604	6,209
LP-2015-RM-C-032	498	6,207
LP-2017-X-J-160	372	6,202
LP-2015-IV-E-054	782	6,191
LP-2015-XV-A-099	1581	6,187
LP-2015-VII-E-021	727	6,184
LP-2015-VI-A-065	1080	6,182
LP-2015-II-B-048	866	6,181
LP-2015-VIII-N-087	445	6,173
LP-2015-X-C-112	799	6,164
LP-2015-VIII-N-089	396	6,161
LP-2015-V-I-062	821	6,16
LP-2015-VIII-G-074	543	6,16
LP-2015-VII-D-018	601	6,154
LP-2015-V-F-057	656	6,151
LP-2015-RM-G-121	824	6,151
LP-2017-RM-J-156	411	6,146
LP-2015-VIII-N-084	488	6,142
LP-2015-RM-K-131	744	6,139
LP-2015-II-C-001	763	6,13
LP-2015-VIII-L-082	527	6,129
LP-2015-VII-D-019	534	6,126
LP-2015-XIV-D-098	592	6,116
LP-2015-V-J-141	1393	6,113
LP-2015-VI-A-066	946	6,112
LP-2015-X-B-111	1129	6,112
LP-2015-RM-J-129	432	6,112
LP-2015-VIII-K-079	487	6,1
LP-2015-VIII-A-068	1077	6,099
LP-2015-IX-A-103	760	6,097
LP-2015-X-D-113	1276	6,095
LP-2017-V-L-154	632	6,092

LP-2015-VIII-E-072	659	6,083
LP-2015-V-I-061	1056	6,079
LP-2015-IX-D-105	1315	6,079
LP-2015-IX-G-109	797	6,074
LP-2017-XII-A-163	623	6,073
LP-2015-V-E-009	1709	6,07
LP-2015-RM-B-028	665	6,062
LP-2017-X-H-159	329	6,046
LP-2015-RM-B-025	529	6,041
LP-2015-I-A-046	1498	6,04
LP-2015-II-C-003	1345	6,028
LP-2015-RM-A-023	3565	6,027
LP-2017-I-C-157	84	6,021
LP-2015-V-B-140	511	6,009
LP-2015-XIV-A-094	748	6,002
LP-2015-RM-J-130	520	5,987
LP-2015-VIII-A-069	876	5,974
LP-2015-V-B-139	509	5,963
LP-2015-RM-G-122	1698	5,947
LP-2015-RM-C-033	439	5,94
LP-2015-VIII-L-081	688	5,935
LP-2015-X-D-114	496	5,934
LP-2015-V-C-007	682	5,932
LP-2016-VII-G-149	944	5,921
LP-2015-IX-D-104	544	5,912
LP-2015-RM-D-036	863	5,896
LP-2015-VIII-L-102	572	5,896
LP-2015-RM-J-128	1206	5,894
LP-2017-RM-G-155	531	5,893
LP-2015-IV-A-004	1165	5,873
LP-2015-RM-M-133	997	5,872
LP-2015-RM-H-126	1201	5,87
LP-2015-RM-B-027	1287	5,859
LP-2015-VIII-N-086	431	5,85
LP-2015-RM-E-040	404	5,845
LP-2015-IV-A-005	409	5,812
LP-2015-VI-D-013	610	5,811
LP-2016-VII-A-147	715	5,791
LP-2015-RM-H-125	1334	5,784

	LP-2015-RM-L-132	853	5,772
	LP-2015-V-G-059	497	5,769
	LP-2015-RM-I-127	619	5,743
	LP-2015-RM-E-043	659	5,738
	LP-2015-RM-E-044	1953	5,727
	LP-2015-V-H-010	808	5,694
	LP-2015-IV-D-053	1095	5,694
	LP-2015-II-C-002	496	5,67
	LP-2015-RM-B-029	725	5,571
	LP-2015-V-H-011	559	5,557
	LP-2015-VIII-N-085	578	5,547
	LP-2015-RM-C-031	427	5,534
	LP-2015-RM-C-034	777	5,477

Tabla 29: NPC por contratado considerando P26 y omitiendo P1

		182	
		NUMERO_CONTRATO	3650
ZONA 1	LP-2016-XII-D-152	6	6,839
	LP-2015-XI-C-092	20	6,43
	LP-2015-X-G-117	46	6,276
	LP-2017-XII-C-164	23	6,22
	LP-2015-X-F-116	24	6,133
	LP-2015-V-K-063	11	6,104
	LP-2015-XI-B-091	30	6,029
	LP-2015-XI-D-093	23	5,728

		2087	
		NUMERO_CONTRATO	11325
ZONA 2	LP-2016-II-E-151	152	6,513
	LP-2015-II-D-049	146	6,335
	LP-2015-VI-F-146	175	6,324
	LP-2015-IV-B-006	254	6,278
	LP-2015-IV-G-056	140	6,257
	LP-2015-XII-B-022	145	6,214
	LP-2015-VII-C-016	112	6,096
	LP-2015-IX-B-135	201	6,092
	LP-2015-III-C-050	234	6,054
	LP-2015-VIII-D-101	281	5,879

	LP-2015-IX-F-108	248	5,865
--	------------------	-----	-------

7427			
NUMERO_CONTRATO			
		20250	6,135
ZONA 3	LP-2015-VIII-B-070	605	6,546
	LP-2015-XIV-C-097	521	6,279
	LP-2015-X-E-115	323	6,224
	LP-2015-VIII-J-078	411	6,191
	LP-2015-VII-F-067	313	6,189
	LP-2015-IX-E-107	491	6,189
	LP-2016-VII-H-150	424	6,151
	LP-2015-VIII-F-073	428	6,147
	LP-2015-III-D-051	427	6,13
	LP-2015-VIII-C-071	457	6,11
	LP-2015-VIII-M-083	362	6,075
	LP-2015-VIII-O-090	370	6,054
	LP-2015-VIII-H-076	323	6,037
	LP-2015-IV-F-055	503	6,031
	LP-2015-VIII-I-077	467	5,954
LP-2015-VI-C-012	1003	5,933	

96077			
NUMERO_CONTRATO			
		70550	6,094
ZONA 4	LP-2015-II-C-001	763	6,135
	LP-2015-VI-D-014	793	6,569
	LP-2015-X-A-110	669	6,537
	LP-2015-XIV-B-096	572	6,515
	LP-2015-III-A-100	579	6,507
	LP-2015-V-F-058	1029	6,499
	LP-2015-VIII-N-088	919	6,466
	LP-2015-V-I-060	689	6,46
	LP-2015-VI-E-015	771	6,445
	LP-2017-X-K-161	18	6,445
	LP-2015-RM-E-042	710	6,41
	LP-2015-VII-D-017	654	6,409
	LP-2015-RM-G-124	1213	6,401
	LP-2015-IX-C-134	706	6,383
	LP-2015-RM-A-024	758	6,379

LP-2015-XI-A-119	693	6,364
LP-2015-RM-B-026	501	6,349
LP-2015-XIV-A-095	745	6,341
LP-2015-III-B-137	640	6,332
LP-2015-RM-G-123	1022	6,326
LP-2015-VII-D-020	540	6,316
LP-2015-IX-D-106	513	6,297
LP-2015-RM-D-037	652	6,282
LP-2015-VI-A-064	1511	6,282
LP-2015-II-A-047	819	6,28
LP-2015-IV-C-052	553	6,279
LP-2017-I-D-158	599	6,278
LP-2015-RM-D-039	614	6,268
LP-2015-RM-C-030	1166	6,262
LP-2015-VIII-G-075	835	6,253
LP-2015-V-A-138	697	6,246
LP-2015-VI-B-142	983	6,242
LP-2015-RM-D-038	870	6,24
LP-2015-RM-F-120	1331	6,237
LP-2016-VII-B-148	861	6,232
LP-2015-V-D-008	604	6,229
LP-2015-VIII-K-080	772	6,228
LP-2017-X-L-162	81	6,227
LP-2015-RM-C-032	498	6,224
LP-2015-RM-D-035	620	6,215
LP-2017-X-J-160	372	6,209
LP-2015-VII-E-021	727	6,208
LP-2015-IV-E-054	782	6,206
LP-2015-XV-A-099	1581	6,202
LP-2015-II-B-048	866	6,194
LP-2015-VI-A-065	1080	6,192
LP-2015-VIII-N-089	396	6,18
LP-2015-VIII-G-074	543	6,178
LP-2015-VIII-N-087	445	6,174
LP-2015-V-I-062	821	6,172
LP-2015-RM-K-131	744	6,169
LP-2015-RM-G-121	824	6,164
LP-2015-X-C-112	799	6,163
LP-2015-V-F-057	656	6,161

LP-2015-VII-D-018	601	6,152
LP-2017-RM-J-156	411	6,146
LP-2015-X-B-111	1129	6,141
LP-2015-VIII-N-084	488	6,138
LP-2015-VII-D-019	534	6,128
LP-2015-VIII-K-079	487	6,126
LP-2015-XIV-D-098	592	6,126
LP-2015-V-J-141	1393	6,124
LP-2015-VIII-L-082	527	6,123
LP-2015-VIII-A-068	1077	6,119
LP-2015-V-I-061	1056	6,112
LP-2015-RM-J-129	432	6,112
LP-2015-VI-A-066	946	6,111
LP-2015-IX-A-103	760	6,104
LP-2017-V-L-154	632	6,104
LP-2015-VIII-E-072	659	6,102
LP-2015-X-D-113	1276	6,098
LP-2015-V-E-009	1709	6,085
LP-2015-IX-D-105	1315	6,083
LP-2015-IX-G-109	797	6,079
LP-2017-XII-A-163	623	6,07
LP-2015-RM-B-028	665	6,063
LP-2015-RM-A-023	3565	6,058
LP-2015-RM-B-025	529	6,051
LP-2015-I-A-046	1498	6,051
LP-2017-X-H-159	329	6,051
LP-2015-II-C-003	1345	6,035
LP-2015-V-B-140	511	6,035
LP-2017-I-C-157	84	6,022
LP-2015-XIV-A-094	748	6,021
LP-2015-RM-J-130	520	6,002
LP-2015-V-B-139	509	5,99
LP-2015-VIII-A-069	876	5,975
LP-2015-RM-G-122	1698	5,953
LP-2015-RM-C-033	439	5,95
LP-2015-V-C-007	682	5,948
LP-2015-X-D-114	496	5,94
LP-2015-VIII-L-081	688	5,938
LP-2016-VII-G-149	944	5,935

LP-2015-RM-J-128	1206	5,926
LP-2015-IX-D-104	544	5,917
LP-2017-RM-G-155	531	5,901
LP-2015-RM-D-036	863	5,892
LP-2015-IV-A-004	1165	5,889
LP-2015-RM-M-133	997	5,881
LP-2015-VIII-L-102	572	5,878
LP-2015-RM-E-040	404	5,875
LP-2015-RM-B-027	1287	5,872
LP-2015-RM-H-126	1201	5,87
LP-2015-VIII-N-086	431	5,863
LP-2015-IV-A-005	409	5,847
LP-2015-VI-D-013	610	5,825
LP-2016-VII-A-147	715	5,816
LP-2015-RM-H-125	1334	5,798
LP-2015-RM-L-132	853	5,787
LP-2015-V-G-059	497	5,781
LP-2015-RM-E-043	659	5,768
LP-2015-RM-I-127	619	5,759
LP-2015-RM-E-044	1953	5,738
LP-2015-V-H-010	808	5,701
LP-2015-IV-D-053	1095	5,699
LP-2015-II-C-002	496	5,694
LP-2015-RM-B-029	725	5,574
LP-2015-V-H-011	559	5,567
LP-2015-VIII-N-085	578	5,557
LP-2015-RM-C-031	427	5,518
LP-2015-RM-C-034	777	5,489

6.12. Análisis comparado de índices NPC y ISNC y desagregaciones

A continuación, presentamos una tabla resumen para evidenciar las diferencias por zona de manera desagregada según número de contratos, rango de notas promedio y promedio lineal de la zona para el NPC. Vemos que el rango es más amplio en la zona 4, ya que la nota menor es de un 5,5 y la nota mayor de un 6,55. Hay que considerar que también existen diferencias relevantes a nivel de número de contratos, considerando que cada zona también tiene número distinto de causas, donde la zona 4 tiene más contratos y por ende más número de causas.

Tabla 30: NPC por contratado considerando P1 y omitiendo P26, desagregado

Tipo de Zona	Número de contratos por Zona	Rango notas promedio por contratado	Promedio lineal Zona
Zona 1	8	5.72 – 6.79	6.153
Zona 2	11	5.85 – 6.50	6.132
Zona 3	16	5.92 – 6.52	6.121
Zona 4	121	5.47 – 6.55	6.081

También presentamos una tabla resumen para el ISNN. Vemos una mayor distancia entre los rangos que lo que ocurre en el NPC. El rango es más amplio en la zona 4, ya que la nota menor es de un 4,7 y la nota mayor de un 6,4 (17 puntos de diferencia). Mientras que a nivel de promedio lineal la zona 2 tiene el mejor promedio (5,85).

Tabla 31: ISNN por contratado, desagregado

Tipo de Zona	Número de contratos por Zona	Rango notas promedio por contratado	Promedio lineal Zona
Zona 1	8	4.2 – 6.0	5.73
Zona 2	11	5.55 – 6.21	5.85
Zona 3	16	5.21 – 6.05	5.73
Zona 4	121	4.73 – 6.4	5.7

6.13. Análisis de satisfacción con dimensiones ponderadas

Para efectos de análisis, se consideró importante por parte de Cadem, calcular los índices de satisfacción en base a dimensiones de forma similar al realizado en los años anteriores, para complementar el análisis y tener una metodología alternativa a utilizar para medir la satisfacción usuaria.

Índices de Satisfacción

Construcción de Índices

Otra forma de analizar la respuesta de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar de forma conjunta, es la construcción de índices de Satisfacción. Para efectos de análisis comparativo, se ha elaborado de forma similar a lo hecho en años anteriores, esto es, la confección de 4 índices, con ponderación diferenciada para la pregunta de evaluación global del ítem.

A partir de la información recolectada, se construyeron 5 índices, en donde para cada usuario/a se calculó el promedio de notas de las variables que componen cada una de las cuatro dimensiones evaluadas. Las dimensiones son las siguientes:



Posteriormente, y dado que todas las dimensiones antes mencionadas incluyen una pregunta individual referida específicamente a la evaluación de la dimensión en estudio¹², se pondera en los aspectos específicos con un 60% y la evaluación global de la dimensión con 40%. Se utilizaron estos ponderadores de manera de asignar mayor peso a la nota o satisfacción global de la dimensión que comprende los aspectos específicos ya evaluados.

Se consideraron todas las preguntas disponibles en el cuestionario relacionadas con cada una de las dimensiones para la construcción de los índices, a continuación, presentamos un esquema con las variables involucradas y sus pesos específicos:



¹² Existe una diferencia para la dimensión “Calidad de atención de secretaria”. En este conjunto de ítems, no tenemos una evaluación global, todos los enunciados compartirán igual peso en la construcción del índice.

Claridad y tipo de información entregada por el/la

60%

7.1 En qué consistía el proceso, como las etapas y principios de la mediación, los participantes, los tiempos de duración, etc.
 7.2 Que usted tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento
 7.3 Que en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por un juez
 7.4 Entrega de Certificado de Mediación Frustrada y pasos a seguir en caso de mediación frustrada



40%

7.5 En términos generales, ¿Qué tan satisfecho está usted con la información entregada por el/la mediador/a en la primera sesión de Mediación?

Características del mediador/a

60%

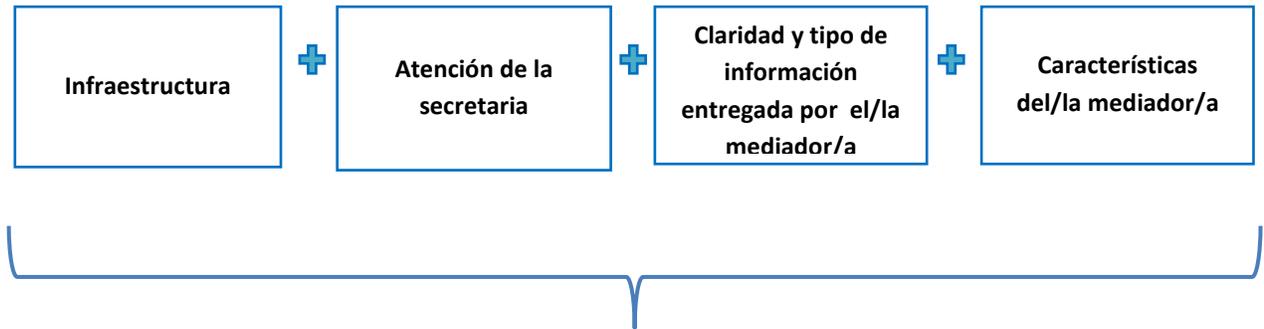
14.1 La empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes
 14.2 La capacidad de escuchar del/la mediador/a
 14.3 El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones
 14.4 La claridad del/la mediador/a en su lenguaje
 14.5 La capacidad del/la mediador/a, para manejar las situaciones tensas en las sesiones
 14.6 La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto (SI NO HUBO O NO HAY NIÑOS/AS INVOLUCRADOS / SI LA ENCUESTA ES CONTESTADA POR ADOLESCENTES = NO APLICA)



40%

14.7 En términos generales, ¿Qué tan satisfecho está usted con la información entregada por el/la mediador/a en la primera sesión de Mediación?

Una vez calculados los Índices de Satisfacción de las cuatro dimensiones le damos un peso de 60% a estas dimensiones y el restante 40% a la pregunta de satisfacción global.



60%

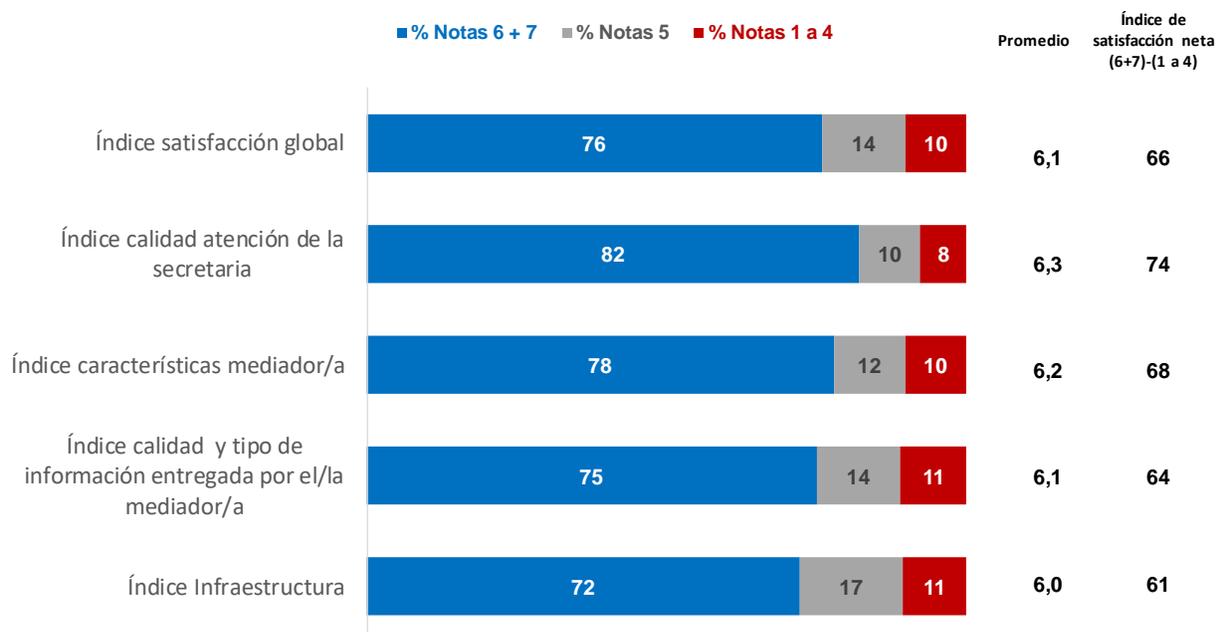
Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por

40%

Comparación de Índices

En la gráfica a continuación se presentan los índices dependiendo de la dimensión analizada. El índice global presenta una satisfacción del 76%. El índice de calidad atención de la secretaria es el más alto con un 82% de satisfacción mientras que el más bajo es el índice de infraestructura con un 72% de satisfacción.

Gráfica 52: Índice 2018



6.14. Análisis de Cluster

Con el fin de nutrir los resultados y poder segmentar actitudinalmente a las personas que acuden a los centros de mediación en busca de resultados, es que se realizó una segmentación de los/as entrevistados/as en base al nivel de satisfacción de los/as usuarios/as en las diversas dimensiones evaluadas.

La *clusterización* es una técnica de segmentación, la cual consiste en la división de un grupo heterogéneo de personas en varios grupos, donde cada uno de estos grupos tiende a ser homogéneo en todos los aspectos importantes que los describen. Esta segmentación tiene como objetivo la búsqueda de grupos objetivos, mejoras específicas dirigidas a grupos de personas según los criterios seleccionados y análisis de estos.

Considerando que, independientemente de las variables típicas de clasificación (como nivel socioeconómico, género o edad), podría haber distintos tipos de grupos de personas, se realizó una segmentación en base a la satisfacción del/la usuario/a, tomando en consideración también las variables usadas para calcular este indicador en las mediciones anteriores, para obtener así una métrica similar. Si bien la metodología usada este año es diferente a la usada en las mediciones anteriores, se ve un comportamiento similar entre grupos de personas.

Para el cálculo del análisis de *clusters* se utilizó el software SPSS, mediante el método de cálculo de *clusters* de *K-medias*, que es el algoritmo más popular, el cual permite probar ideas preconcebidas de agrupación.

Las variables consideradas para nuestro análisis se basan en la satisfacción con las distintas dimensiones evaluadas, las cuales estaban en una escala de 1 a 7, donde 1 es para nada satisfecho y 7 muy satisfecho.

Para el cálculo óptimo de los *clusters*, primero se designan "*K centroides*" arbitrarios para que luego se asignen casos a estas *centroides*. Esta operación se vuelve a repetir hasta que se genera una agrupación consistente y óptima, ya no pudiendo mejorar la clasificación. Las variables pueden ser ordinales o dicotómicas.

Las variables a considerar para la construcción del análisis de *clusters* fueron similares a las utilizadas en las auditorías de los años 2014, 2015, 2016 y 2017.

Al igual que la medición 2017, se consideró pertinente la agrupación de personas en 4 grupos ya que estaban claramente definidos según el análisis realizado y discriminaban de mejor manera lo que se debía analizar.

Las variables consideradas son las siguientes:

Evaluación condiciones centro de mediación
Amabilidad de la secretaria o recepcionista
Información entregada por el mediador/ en la primera sesión
Duración del proceso de mediación
Libertades durante el proceso de mediación
Nivel de confidencialidad con el manejo de información
Evaluación general del mediador
Nivel de conformidad con el resultado de la mediación

Estas variables fueron consideradas ya que se enmarcan como base de la satisfacción global, y en gran medida explican el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con el Sistema Nacional de Medición Familiar. Las variables también están referidas a la satisfacción y tienen una escala de evaluación de 1 a 7, para tener una mayor homogeneidad en las preguntas y explicaran el comportamiento del usuario.

Como resultado de la *clusterización*, se encontraron 4 grupos definidos de personas, los cuáles se definen a continuación:



**Satisfecho /
feliz**

- Corresponde al **56%** del total de personas entrevistadas.
- Un **89%** de ellos califica con nota 6 o 7 su satisfacción con el proceso de mediación.
- En cuanto a género, corresponden en un **51%** a mujeres.
- Está compuesto más por solicitados (**52%**) como solicitantes (**48%**).
- Lograron acuerdo total o parcial como resultado de la mediación (**77%** del total).
- En promedio, un **90%** de este grupo evalúa con notas 6+7 cada dimensión.



**Conforme con
el Sistema**

- Corresponde al **27%** de los entrevistados.
- Un **49%** de ellos califica con nota 6 o 7 su satisfacción con el proceso de mediación.
- Lo componen más hombres que mujeres (**55%** vs. **45%**)
- Son más solicitados (**56%**) que solicitantes (**44%**).
- Lograron en su gran mayoría un acuerdo total o parcial (**63%**), pero persiste un gran porcentaje que logra mediación frustrada con sesión conjunta (**37%**).
- En promedio evalúan por sobre un **60%** de estos usuarios con notas 6+7 cada dimensión.



Insatisfecho

- Son un 8% de las personas entrevistadas.
- Tan solo un 15% de ellos califica con nota 6 o 7 su satisfacción con el proceso de mediación.
- En este grupo encontramos un 56% de hombres y un 44% de mujeres.
- Para este grupo existen más solicitados (62%) que solicitantes (38%).
- Este grupo se compone de un 59% de personas que lograron acuerdo total o parcial y de un 41% que obtuvieron una mediación frustrada.
- Un 48% de ellos califica con notas de 1 a 4 su satisfacción con el resultado del proceso.

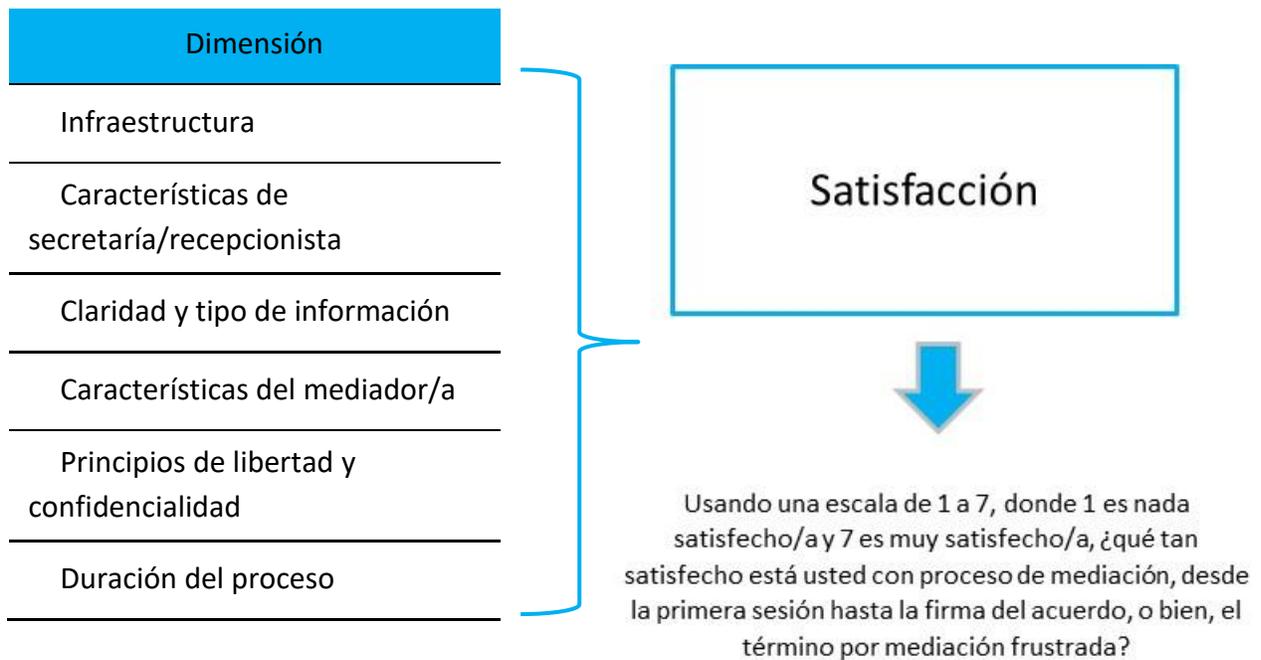


Enojado

- Este grupo corresponde al **4%** del total de personas entrevistadas.
- Apenas un 3% de ellos califica con nota 6 o 7 su satisfacción con el proceso de mediación.
- La presencia de hombres en este grupo es mucho más alta que de mujeres (67% vs. 33%)
- Para este grupo existen más solicitados (65%) que solicitantes (35%).
- En su mayoría obtuvieron Mediación frustrada con sesión conjunta (59% del total).
- Un 96% de ellos califica con notas de 1 a 4 su satisfacción con el mediador.

6.15. Análisis de Ecuaciones Estructurales

El análisis escogido para modelar la satisfacción con el sistema de mediación familiar es una ecuación estructural, que combina análisis factorial con regresiones lineales. Un primer paso consiste en identificar la variable dependiente, que en este caso es la satisfacción general con el sistema de mediación familiar. Luego, a través de un análisis factorial se identifica qué variables funcionan mejor en conjunto y se construyen constructos para completar el modelo de ecuación estructural. Mediante regresiones simultáneas que se procesan a través del software AMOS se determina el impacto de cada atributo en cada dimensión. Para este año, se volvieron a utilizar las 6 dimensiones generadas en el mismo proceso del informe del año 2017:



A partir de la estructura del modelo anterior, el programa Amos realiza un análisis que combina análisis factorial con regresiones lineales. El output del programa presenta el resultado de los parámetros de cada dimensión. Esos parámetros se llevan a base 100% para identificar cuál parámetro impacta más sobre la variable dependiente, que es la satisfacción con el proceso de mediación familiar. De este modo, se pueden identificar cuáles son las dimensiones más relevantes y que impactan en mayor medida la satisfacción. De aquí que se puedan identificar aspectos a gestionar que permitan mejorar el servicio de mediación.

El 74% de la explicación de la variabilidad de la satisfacción depende de las variables construidas. Los tres atributos que tienen mayor impacto sobre la satisfacción con la mediación son las características del mediador con un 25,7%, las variables sobre la claridad del tipo de información (24,4%) y los atributos asociados la duración del proceso (17,8%). Estas tres dimensiones principales suman el 67,9% del impacto total y si bien, las dos primeras son las mismas del año anterior, la posición de cada una respecto a la magnitud del impacto cambió. En este sentido, las variables sobre características del mediador obtienen el primer lugar en cuanto a relevancia, dejando en un cuarto lugar a la infraestructura, dimensión que en 2017 obtuvo el primer lugar con un 31,6% y, en esta última medición, redujo su relevancia a un 13,3%. Asimismo, la relevancia de las dimensiones ligadas a las características de la secretaria y los principios de libertad aumentó en 4,1% y 9% respecto a la medición de 2017.

Modelo de Ecuación Estructural, principales dimensiones e impacto sobre la Satisfacción con el Sistema de Mediación Familiar

Dimensión	Impacto (%)
Características del mediador/a	25,7%
Claridad y tipo de información	24,4%
Duración del proceso	17,8%
Infraestructura	13,3%
Principios de libertad y confidencialidad	9,5%
Características de la secretaria	9,3%

Satisfacción con el sistema de mediación familiar

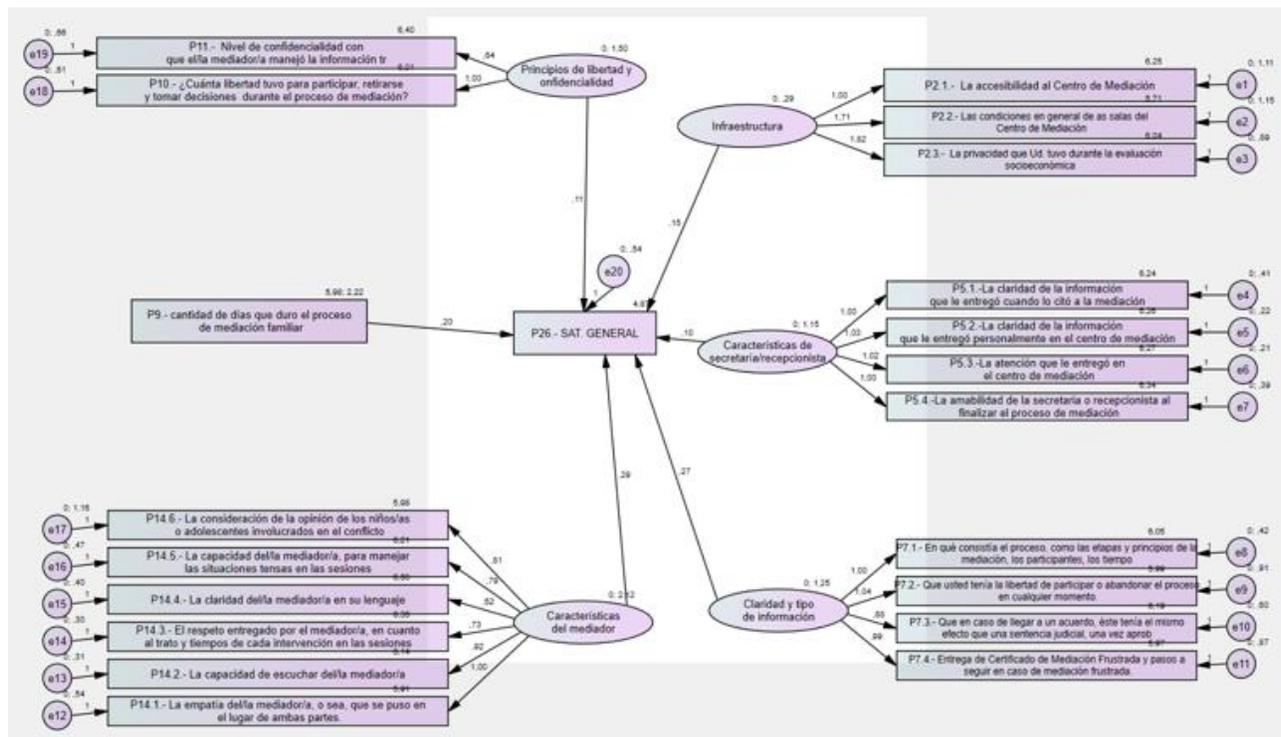
La construcción de cada dimensión se presenta a continuación, detallando para cada dimensión cada atributo adjunto, es decir, cada variable que en conjunto construyó cada dimensión. De este modo, por ejemplo, la dimensión de “Infraestructura” se construyó a partir de la variable P2_1 hasta la variable P2_3, variables que están asociadas a evaluación de infraestructura. Hay dimensiones que se construyen a partir de variables únicas, como es el caso de la evaluación de la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar.

Tabla 32: Detalle impactos de las variables en ecuación estructural

Variable	Nivel	Factor	TOTAL impacto por atributo
P2_1	P2_1.- La accesibilidad al centro de mediación	INFRAESTRUCTURA	2,9%
P2_2	P2_2.- Las condiciones en general de las salas del centro de mediación	INFRAESTRUCTURA	5,0%
P2_3	P2_3.- La privacidad durante la evaluación socioeconómica	INFRAESTRUCTURA	5,3%
P5_1	P20_1.- La claridad de la información entregada al concertar la cita	RECEPCIONISTA	2,3%
P5_2	P5_2.- La claridad de la información entregada personalmente	RECEPCIONISTA	2,4%
P5_3	P5_3.- La atención entregada en el centro de mediación	RECEPCIONISTA	2,4%
P5_4	P5_4.- La amabilidad de la secretaria/recepcionista al finalizar el proceso de mediación	RECEPCIONISTA	2,3%
P7_1	P7_1.- ¿En qué consistía el proceso?	INFORMACIÓN	6,2%
P7_2	P7_2.- Usted tenía la libertad de participar y abandonar el proceso en cualquier momento	INFORMACIÓN	6,5%
P7_3	P7_3.- En caso de llegar a acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial	INFORMACIÓN	5,5%
P7_4	P7_4.- Entrega de certificado de mediación frustrada y pasos a seguir	INFORMACIÓN	6,2%
P14_1	La empatía del mediador/a se puso en el lugar de ambas partes	MEDIADOR	5,4%
P14_2	La capacidad de escuchar del mediador/a	MEDIADOR	4,9%
P14_3	El respeto entregado por el mediador/a en cuanto a trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	MEDIADOR	3,9%
P14_4	La claridad del mediador en su lenguaje	MEDIADOR	2,8%
P14_5	La capacidad del mediador/a para manejar situaciones tensas en las sesiones	MEDIADOR	4,2%
P14_6	La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto	MEDIADOR	4,4%
P11	P11.- ¿Qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con que el/la mediador/a manejó la información?	LIBERTAD Y CONFIDENCIALIDAD	3,7%
P10	P10.- ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?	LIBERTAD Y CONFIDENCIALIDAD	5,8%
P9	P9.- ¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar	DURACIÓN	17,8%

A modo de visualizar el modelo, se presenta la imagen a continuación. Lo que se visualiza son los constructos o dimensiones en forma de círculos, siempre y cuando sean dimensiones que están siendo construidas a partir de variables o atributos, que en este caso corresponde a cada rectángulo en la parte izquierda y derecha del modelo. Como se visualiza, cada atributo recibe una flecha desde su dimensión y cada dimensión dirige una flecha hacia la variable dependiente que es el cuadro pequeño que está al medio del modelo. Como se identifica, además existe un cuadro al lado centro del modelo sobre la variable dependiente. Esta dimensión se construye a partir de una sola variable por lo que no requiere de alguna construcción adicional o conjugación de otras variables.

Figura 2. Modelo de Ecuación Estructural para estimar el impacto de las dimensiones sobre la Satisfacción con el Sistema de Mediación Familiar



7. Análisis Auditoría Satisfacción de usuarios/as del servicio nacional de Mediación Familiar con enfoque de género

A continuación, se expone un análisis más integrado con enfoque de género de las diversas dimensiones evaluadas y a la vez, las que resulten más relevantes en la satisfacción usuaria. En el análisis de satisfacción con ecuaciones estructurales se identifican tres dimensiones con mayor impacto sobre la satisfacción del usuario/a del servicio nacional de mediación familiar, y por ende en las que se deberían enfocar los esfuerzos de mejora y/o trabajo.

Las dimensiones son las siguientes:

Dimensión	Impacto (%)
Características del mediador/a	25,7
Claridad y tipo de información	24,4
Duración del proceso	17,8

La interpretación es la siguiente

- Las características asociadas al mediador impactan en un 25,7% la satisfacción usuaria.
- Las características asociadas a la claridad y tipo de información que entrega el mediador impactan en un 24,4% la satisfacción usuaria.
- Los atributos asociados a la duración del proceso impactan en un 17,8% la satisfacción usuaria.

Esto permite focalizar los esfuerzos en dimensiones que se identifican como relevantes.

Ahora bien, esta es una de las formas de realizar un análisis inferencial, por lo que otro tipo de análisis podría realizar otro tipo de interpretaciones sobre los coeficientes que se estimen. En este sentido, se deben considerar estos indicadores como relevantes ya que son parte de esta medición, pero no se deben considerar como únicos y exhaustivos ya que esta es una herramienta más que complementa el análisis descriptivo realizado previamente.

En el estudio cuantitativo telefónico de la auditoría, se identifican diferencias en la percepción y opinión de los entrevistados dependiendo de su género, es decir, si son hombres o mujeres. Esto no debiera extrañarnos por la naturaleza del servicio, que pone en conflicto dos partes,

especialmente cuando la mediación es frustrada. Dicho de otra forma, los hombres, que son significativamente más solicitados que solicitantes en comparación a las mujeres, critican más al sistema que las mujeres si obtuvieron una mediación frustrada. La mayoría de los resultados presentan una correlación significativa entre la resolución del proceso y la evaluación misma.

8. Productos adicionales que se hayan incluido en la propuesta

Adicional al levantamiento, se propusieron dos productos adicionales y que han resultado ser muy beneficiosos para las versiones 2015 - 2017 ya que han permitido profundizar en ciertas temáticas y entregar mayores antecedentes respecto de dimensiones y atributos que son relevantes en la gestión de la UMED. Ambos productos adicionales se fundamentan en profundizar a su vez en temáticas con enfoque de género, asunto relevante en todo el procedimiento de los centros de mediación familiar.

El primero tiene relación con entrevistas en profundidad a usuarios que hayan participado en el sistema durante el 2018 y que permitan levantar observaciones adicionales y que puedan ser incluidas dentro del cuestionario.

8.1. Fase Cualitativa con enfoque de género

“Medición Satisfacción de Usuarios/as del Sistema de Nacional de Mediación Familiar”

Informe Cualitativo

Noviembre, 2018

A continuación, se presentan los principales resultados del análisis cualitativo realizado para evaluar y profundizar en las variables relacionadas con la satisfacción de usuarios y usuarias del sistema de mediación familiar.

Durante noviembre del 2018, se realizaron 8 entrevistas en profundidad a usuarios y usuarias que utilizaron el sistema durante el presente año 2018 y que participaron de la encuesta telefónica de la medición anual de satisfacción de usuarios/as del sistema de mediación familiar del mismo año.

La muestra fue segmentada por género y tipo de acuerdo, procurando diversidad de NSE, si eran solicitados o solicitantes, el tipo de causa, edad y residencia en las comunas del Gran Santiago.

	Mujeres	Hombres	Total
Acuerdo Frustrado	2	2	4
Acuerdo Total	2	2	4
Total	4	4	8

Como características generales de la muestra, se puede decir que eran hombres y mujeres que trabajaban fuera del hogar y que habían utilizado el sistema más de una vez. Las edades variaron entre los 25 y 40 años.

I. Proyección e Imagen del Sistema de Mediación Familiar

A grandes rasgos, se puede decir que cuando se explora en el imaginario del Sistema de Mediación Familiar, los entrevistados y entrevistadas, asocian conceptos de ‘espacio de conversación’, ‘intento de acuerdo’, neutralidad y un respaldo para los derechos de los menores ante las tensiones o conflictos entre el padre y madre o tutores del o los menores.

Las imágenes principales se refieren a la estructura del sistema, tales como un espacio físico concreto, una casa o una sala con elementos dispuestos para la mediación: mesa con tres sillas, recepcionista, puertas con espacios privados, sillas de espera, entre otros.

La tendencia es hacia el color azul que proyecta neutralidad reforzándose la idea de un sistema diseñado para facilitar la conversación y acuerdo entre dos partes en beneficio de un menor con quien se tiene generalmente un vínculo familiar, hijo o hija. No obstante, no es una situación en la que se quiere estar, no es una situación grata o agradable ya que implica tramitaciones y enfrentar puntos de vista que generalmente no han tenido consenso y conciliación con la contraparte involucrada.

“Vamos a dejarlo en azul... Porque no es como alegre, es algo más fome, más apagado. O sea, uno va porque quiere dejar las cosas más claras y no tener problemas más adelante. No es por gusto, se puede tomar como una pérdida de tiempo, es tiempo que utilizas en llegar al mediador. En ir al tribunal, pedir hora... entonces igual no es algo grato”. Usuario_Acuerdo Frustrado.

La mayoría de los usuarios y usuarias entrevistados, está en conocimiento que el Sistema de Mediación Familiar sería la instancia donde sin imposición de parte de un tercero (magistrado) que dictamine a favor de una de las partes, se puede expresar de manera tranquila, al menos en mayor medida que en una audiencia judicial, las necesidades y puntos de vista de cada una de las partes, en este caso, padre y madre y/o tutor o tutora del menor.

En ese sentido, los consultados en las entrevistas, coinciden que el mediador es la figura central, que es un testigo y orienta el acuerdo entre ambas partes.

Si bien a modo general, tienen la percepción de que el sistema de mediación debiera estar vinculado a los Tribunales de Familia, no existe mayor conocimiento sobre su funcionamiento o forma de operar. Sin embargo, existe claridad que es necesario pasar por una mediación familiar antes que un juicio en Tribunales y que el resultado de la mediación tiene el valor de sentencia judicial dictaminada por un juez. También se identifica que la mayoría de los usuarios y usuarias del sistema no saben cómo agendar horas de manera directa, es decir, sin intervención del centro de asistencia judicial.

Finalmente, para este punto, se puede mencionar que se enteran del servicio principalmente a través de pares, familiares amigos o amigas y conocidos que han recomendado el sistema de mediación.

“Tu no vas a tribunales directo, tienes que ir a mediador si o si. Si la mediación es frustrada, ahí recién se va a tribunales. Entonces siempre la primera instancia es el mediador. Llegar a un acuerdo mutuo”. Usuario_Acuerdo Frustrado.

“Puede opinar sobre un punto, puede decir algo, pero no puede ser ingerente en lo que estamos viendo. Él guía la mediación más que nada, pero no es como un juez que dice ‘Emanuel, tú tanto y tanto’... Usuario_Acuerdo Frustrado.

*“Por otras personas, por terceros. La verdad es que ahí uno empieza como a informarse, y claro personas que ya lo han utilizado te van aconsejando”.
Usuaría_Acuerdo Total*

Los principales **aspectos positivos** mencionados de manera espontánea por parte de las usuarios y usuarias consultadas del Sistema de Mediación Familiar se podrían resumir en los siguientes puntos:

- Disposición del espacio y profesionales que faciliten el diálogo entre las partes, se cumple con realizar la mediación en el lugar y horario acordado.
- La totalidad de los entrevistados considera que tuvo el espacio y el tiempo adecuado para exponer sus necesidades, percepciones y opiniones sobre las pensiones y cuidados del menor. En general, sintieron que tuvieron el tiempo necesario para el diálogo (entre 45 minutos y una hora de mediación)

- Se destaca que el espacio para escuchar al otro, es un espacio normado y definido donde se da la oportunidad de conocer la situación y posición de la otra parte respecto al menor. El beneficio es un aprendizaje para transitar de mejor manera el cuidado del o los hijos.
- En ese sentido, señalan como positivo el que la instancia de mediación es un espacio de aprendizaje donde generalmente logran mayor claridad sobre cuáles son sus deberes y derechos en relación al o el menor.
- Se destaca especialmente los mediadores que se involucran desde un interés por el bienestar del menor sin perder la neutralidad. Generar empatía preguntando por la situación que generó el conflicto y sus consecuencias, indagar en la situación actual del niño, incluso explorando en el estilo de crianza por parte del mediador o mediadora, facilita el ambiente de confianza para el diálogo entre ambas partes.
- Se valora que exista una instancia previa al Tribunal de Familia que implica resolver una problemática familiar evitando la tramitación, burocracia, costos en tiempo y costes judiciales que implicaría tener que llegar a una mayor judicialización del proceso.
- Las notificaciones vía mail y vía telefónica son aspectos que se destacan positivamente ya que otorgan confianza en la operatividad del sistema.
- También mencionan que es favorable que el diseño contemple más de una mediación, ya que da tiempo para reflexionar sobre las necesidades de cada una de las partes y especialmente lo que cada parte puede conceder a favor de los derechos del menor.

“Yo cuando fui siempre en los computadores sale electrónico la fecha y en tal lado. Y a tal hora, o sea, tienen todo en línea. En ese sentido no es algo así como demoroso, es súper claro y en línea”. Usuario_Acuerdo Frustrado
“pero eso me agrada porque uno no se siente como “ah, tengo cinco minutos para decir algo”, entonces a mí eso también me... sientes que te puedes explayar tranquilamente”Usuaría_Acuerdo Total

“En horario, en todo. Ellos me dieron la hora y se cumplió el plazo, se cumplió la hora, estaba el mediador, no fue un trámite como engorroso ni nada, fue súper simple” Usuario_Acuerdo Frustrado

“En algún minuto llegué allá y claro, mi postura también yo tenía errores que no me había dado cuenta pensando en mi hija. Lo encuentro súper valido, súper buena la idea. A mí me gusta mucho”. Usuaría_Acuerdo Frustrado.

Las principales **debilidades** que se identifican de manera general por parte de los entrevistados y entrevistadas:

- Algunos se refieren al espacio físico como una de las mayores deficiencias del sistema, especialmente los que tuvieron Acuerdo Total.
- También se refieren a que los horarios en que se agendo la mediación no fueron los más favorables para ellos.
- Otros mencionan que, si se considera que El Sistema de Mediación Familiar es una institución que debiera estar en función de resguardar los cuidados del menor, no es suficiente ya que no realizaría un seguimiento o genera informes que pudiesen facilitar el proceso judicial posterior. Reconocen el sistema de mediación como el único lugar a además de los tribunales donde se pueden respaldar y gestionar los cuidados del menor.
- Se menciona secundariamente los tiempos de espera entre la agenda de hora y la mediación. A la vez, el horario de la mediación no siempre es el más cómodo para alguna de las partes.

“El lugar no era como muy así como una oficina, era como una casa no más, no era como una oficina... que no parece como una oficina del gobierno”

Usuario_Acuerdo Frustrado

“Estaba acá en el centro, era un edificio nuevo, y tenía una vista, harta luz... claro la encontré un poco frío en el sentido de que era una edificación nueva, a lo mejor le falta un poco más de vida”. Usuaría_Acuerdo Frustrado

“Del tema del horario de repente, por ejemplo, ellos te dan como un horario... Como el tema del horario, como para coordinarse un poco con ellos, te preguntan si tú puedes o no. El tema mío como de pega con los horarios soy más cuadrada con eso. Sería como lo único que encontraría como malo en esto”

Usuaría_Acuerdo Total

*“No tan horario tan de oficina, de repente. Podría ser un horario más flexible”
Usuaría_Acuerdo Frustrado.*

“tampoco tienen mucho más incidencia, porque también ellos con toda la información que tienen pueden ayudar un poquito más a lo mejor a los tribunales, porque también ellos tienen un informe”. Usuaría_Acuerdo Total

Llama la atención al igual que los años anteriores, la mención espontánea hacia aspectos de discriminación de género enmarcadas en la percepción de que la ley sigue favoreciendo a las mujeres, especialmente en relación a la tutoría de los menores. En ese sentido, el hecho de que la mayoría de las personas que trabajan en el sistema de mediación, sean de género femenino, refuerza la idea más bien tácita de que el sistema está diseñado para favorecer las leyes que se perciben como ‘machistas’ y que no estarían actualizadas a los nuevos tiempos donde el padre suele participar de manera más activa en la crianza del o la menor. Esta percepción es mencionada principalmente por los hombres entrevistados.

No obstante lo anterior, los entrevistados y entrevistadas no sienten que durante el proceso de mediación haya una discriminación de género evidente o explícita, pero sí se reproduce un sistema de leyes familiares que favorecería a la mujer.

“Es que Chile siempre ha sido un país machista, entonces como era machista, los hijos tenían que estar con la mujer. Entonces esos son pensamientos del siglo XIX – XX, en el cual hoy en día el hombre ahora puede hacer lo que sea. O sea, yo estoy con mi hija... yo estoy separado de mi hija desde que ella era guagua de unos meses, y yo a mi hija le enseñé a ir al baño, le enseñé de todo. En ese sentido no hay impedimento en que el niño esté con un hombre o con una mujer, el papá o la mamá... la función se cumple igual” Usuario_Acuerdo Frustrado

II. Momento previo y expectativas

Como en años anteriores, la mayoría de los entrevistados y entrevistadas consultadas, señalan que acudieron al sistema de mediación por causas de ajustes a la pensión alimenticia y por regular el sistema de visitas, solo una entrevistada acudió por la tutoría de una nieta.

Tienen la **expectativa** de poder ‘organizarse mejor’ con el padre o madre de sus hijos o hijas, planificando horarios y actividades de fines de semana, como también ordenando los gastos e ingresos del presupuesto familiar. Por otro lado, surge como relevante para los entrevistados y entrevistadas el lograr un respaldo que haga prevalecer los derechos del o la menor más allá de situaciones particulares de cada una de las partes y a la vez, un resguardo para ellos mismo sobre los deberes cumplidos.

De forma espontánea, se menciona la expectativa de ser escuchados y tener el espacio para dialogar en relación a la situación actual, con la proyección de realizar modificaciones en el actuar de las partes para un mejor cuidado del o la menor.

Secundariamente aparece la expectativa en algunos entrevistados, de que la mediación resguarde o conduzca el acuerdo y favorezca a una de las partes. Esto se produce especialmente en las madres que no están recibiendo la pensión correspondiente a sus hijos o en padres que no han regularizado el sistema de visitas.

Al menos 6 de los 8 entrevistados han acudido más de una vez al sistema de mediación, lo que implica que se enfrentan con mayor **confianza** y conocimiento al sistema.

Para los entrevistados el sistema de mediación es un sistema confiable, incluso antes de usarlo ya que tienen el conocimiento previo, aunque ambiguo, de que está relacionado con el sistema de justicia.

Otro elemento que influye en la confianza con que se enfrentan al sistema es que al menos la mitad de los entrevistados fueron derivados por el Centro de Asistencia Judicial de sus respectivas comunas.

“Igual es una entidad que no es como para no darle importancia. Me refiero a que si quedó estipulado ahí era para respetarlo”. Usuaría_Acuerdo Frustrado

“Uno va con la choreza, entonces como que va a ganador. Uno piensa que va a sacar todo lo que uno quiere, entonces claro después te das cuenta que la mediación es justamente para regular los dos lados” Usuaría_Acuerdo Frustrado.

*“Iba a ganadora, y después encontré que no que no puedo ser tan canalla”
Usuaría_Acuerdo Total.*

“Yo sí aportaba pero por mano, entonces después con el tiempo dije que mejor dejar todo bien y depositarlo en la cuenta que corresponde, porque sino después me va a decir que nunca le di nada y voy a tener que pagar de por vida. Porque se acumula, y con intereses, y con atados” Usuario_Acuerdo Total

III. Características y evaluación del Sistema de Mediación Familiar

En relación al proceso de mediación y su evaluación, los participantes de las entrevistas en profundidad, identifican los siguientes momentos:

- Agendamiento de hora: para la mayoría fue agendada vía web o telefónica a través de la Corporación de Asistencia Judicial. Para los otros fue directamente vía telefónica y sólo uno agendó directamente en la página web.
- La mediación: que consta de la recepción, sala de espera y la mediación en la sala junto al mediador o mediadora.
- El proceso posterior donde se comenzaría a ejecutar el acuerdo o se recibe el certificado de acuerdo frustrado.

“Una señora de acá de Bulnes me dijo “tiene cita para tal día”. En cambio la última vez, la señora me sacó el documento y me dijo “tiene mediación tal día, tal fecha y a tal hora”. Usuario_Acuerdo Total

De manera generalizada se observa a través del discurso de los entrevistados y entrevistadas, que tienen un nivel de satisfacción medianamente alto. Pese a que la nota varía entre el 5 y 6, es relevante señalar que los aspectos de tipo funcionales se sienten cubiertos y satisfechos. Es decir, funciona la estructura del sistema, la existencia del lugar físico, un mediador o mediadora que, en mayor o menor medida, tiene las habilidades adecuadas, se tiene la información básica del proceso de mediación y sus implicancias, el proceso es ágil, todo se resuelve en un solo lugar, la disposición general del centro de mediación es adecuada, etc.

“A todo el mundo se lo puedo recomendar, ‘mediación, al tiro’, si es lo mejor y lo más sano que puedes hacer. Porque antiguamente uno pasaba directo al juez y era mucho más engorroso que el juez decidiera por los niños, en cambio en la mediación son los papás los que están decidiendo. Por eso me agrada la idea, lo encuentro súper bueno”. Usuaría_Acuerdo Frustrado.

“Se cumplió todo lo acordado. No tengo porque calificarlos mal. Se cumplió todo de acuerdo a lo que ellos me dijeron, no les veo el lado malo”. Usuario_Acuerdo Total.

No obstante, queda un espacio de mejora en los aspectos de tipo más cualitativos, donde se destacan aspectos ‘blandos’ del sistema que tienen relación con lo emocional y psicológico, con la apreciación estética y elementos más inconscientes que se involucran en la mediación.

Para la mayoría transcurrieron entre 15 días y un poco más de mes entre el agendamiento de una hora y la mediación. Existe consenso en que 15 días es el tiempo máximo que debiera tardarse ya que permite una planificación de los tiempos de ambas partes, especialmente cuando se debe compatibilizar con horarios de trabajo.

Para quienes transcurrieron más de un mes, disminuye la satisfacción con el servicio. Consideran que es un tiempo demasiado largo ya que los acuerdos en periodos mensuales: ‘visitas mensuales’ y ‘pensiones mensuales’, por lo tanto, al no acordarse dentro del periodo de un mes, se debe esperar próximo periodo, es decir, puede ser un periodo más en que el menor está sin la pensión de alimentos y visitas a las que tiene derecho.

“Entonces uno igual se puede planificar en el trabajo, puedes pedir el permiso correspondiente si es que está en tu horario laboral”. Usuario_Acuerdo Frustrado

La **evaluación específica de la infraestructura** realizada por los entrevistados y entrevistadas se condice con la evaluación general, donde los aspectos funcionales se encontrarían relativamente cubiertos. No obstante, surgen de manera espontánea elementos que apuntan a lograr un clima de mayor acogida y calidez en la estética, ambientación y disposición del espacio.

Estos aspectos son especialmente importantes cuando se considera lo que se ha levantado también en años anteriores, sobre la relevancia de que el espacio sea un facilitador ante las situaciones de tensión y conflicto que generalmente los ha llevado a la mediación. Es decir, se acude a una mediación porque se viene de una situación problemática que involucra afectos profundos, vínculos primarios y donde el estado de ánimo que se genere, ayudado por la ambientación y mediador, puede ser fundamental para que ambas partes flexibilicen posiciones en beneficio de un o una menor.

Lo bien evaluado en la infraestructura por parte de los usuarios y usuarias entrevistados se refiere a la ubicación, limpieza, luminosidad, privacidad, comodidad de las salas de espera y de

mediación. Por otra parte, las posibilidades de mejora en torno a la infraestructura se pueden resumir:

- Mayor comodidad y ambientación del centro de mediación: va desde disponer de sillas más cómodas, ‘menos duras’, acolchadas o ergonómicas, la climatización (ventiladores o aire acondicionado en verano y calefacción en invierno), colores más cálidos en las paredes, ambientación como la presencia de cuadros o platos que produzcan un bienestar estético y facilite una predisposición psicológica hacia el diálogo.
- Señalética adecuada que oriente el proceso y disminuya la incertidumbre. Cartel a la entrada que indique que es un Centro de Mediación Familiar, señalética al interior que indique la sala de mediación, el servicio higiénico, la recepción de documentos, etc.
- También sugieren la existencia de material gráfico que apoye los principios de la mediación. Así como declaraciones de los derechos y deberes de las partes.
- En menor medida, proyectan que pudiera haber mensajes de tipo, ‘aquí se cuidan los derechos de los niños’, ‘poniendo cada uno de su parte, se preserva el bienestar del menor’, etc.
- Al indagar en la disposición del equipamiento e infraestructura para discapacitados, se menciona recordar solamente la presencia de ramplas y ascensores. No se identifican elementos de inclusión, tanto de otras discapacidades (auditivas, visuales, cognitivas, etc.) ni inclusión étnica o migratoria.

En relación a la **información** recibida durante el proceso de mediación, todos los entrevistados consideran que recibieron la información necesaria de manera clara, en el lenguaje apropiado y de manera oportuna. Especialmente evalúan positivamente la entrega de información que hace el mediador al comienzo de la sesión donde expone los principios de la mediación, valoran la claridad respecto a los pasos a seguir si no se llega a acuerdo y la claridad sobre que el acuerdo depende de las partes.

Los consultados en las entrevistas identifica algunos vacíos **de información**:

- Al momento de agendar: cuál es el centro que corresponde, si tengo disponibilidad de horas para elegir (aminorar costos en tiempo y horas de permiso en el trabajo)
- Mencionan la falta de señalética de los centros de mediación.

- Los con acuerdo frustrado, mencionan secundariamente la necesidad de una información que los oriente en el proceso posterior de judicialización.

La evaluación del **mediador o mediadora** es bastante homogénea entre los entrevistados. Para la mayoría, a excepción de un par de mediadores, cumplieron con los estándares adecuados de neutralidad, imparcialidad, manejo de conflictos, generación de confianza y empatía.

“las personas al menos que me han tocado, las encuentro súper... con mucho sentido común para poder enlazar las dos partes... son muy profesionales en lo que hacen”. Usuaría_Acuerdo Frustrado

“El mediador siempre fue neutral en ambos casos, no fue que sintiera que estaba apoyando a alguien. En ese sentido fue súper neutral”. Usuario_Acuerdo Frustrado.

“Nos decía “ustedes tienen que hablarlo, si ninguno de los dos está de acuerdo se va al juzgado...pero ustedes tienen que llegar a acuerdo” pero en sí, es súper neutral. Y la primera vez la señora igual, esa vez se metió porque era algo ilógico que quería ella, pero ella dijo que estaba viendo el bienestar superior del niño”. Usuaría_Acuerdo Total.

Los aspectos a mejorar por parte de los mediadores se relacionan con aquellos mediadores que no generan empatía. Disminuye la satisfacción cuando hay mediadores o mediadoras que no son amables mediante un saludo, el contacto visual o realizando preguntas que permitan conocer mejor la situación del menor.

Por otro lado, en relación al **asistente administrativo**, también es bien evaluado de manera general por los usuarios y usuarias del sistema en relación a la información que entrega y la amabilidad. No obstante, dos personas entrevistadas mencionan que tuvieron recepcionistas muy fríos, poco amables para saludar y entregar información.

IV. Sugerencias y Consideraciones Finales

Las principales **sugerencias hacia el sistema**, se enmarcan dentro de un resguardo mayor a los derechos del menor como un seguimiento de los acuerdos o una derivación de aquellos casos donde se levanta alertas de vulneración de los derechos. Mencionan que se debería continuar trabajando en algunas familias, madres y padres, para apoyar la formación y estilos de crianza no solo desde lo material, sino también apoyos psicológicos, terapéuticos y aspectos relacionados con la salud mental.

En ese sentido, se menciona entre los usuarios y usuarias que participaron en el sistema, que las mediaciones pudieran emitir algún tipo de informe sobre la relación entre padre y madre que fuera un certificado o comprobante para la posterior judicializaciones o derivaciones de los casos que lo ameriten.

Por otra parte, al considerarse la mayoría de los aspectos ‘higiénicos’ como satisfactorios, las demandas se orientan hacia aspectos de tipo ‘blandos’ relacionados con ámbitos emocionales, psicológico e inconscientes de la mediación. Principalmente mejoras en la ambientación que genere un clima de mayor acogida fortaleciendo el concepto de protección a la familia y al bien mayor de los menores de manera transversal a todos los aspectos. La satisfacción disminuye cuando el centro de mediación es frío, con personal poco empático, sin un lugar adecuado para que los niños puedan esperar y acompañar, etc.

“Me hubiese gustado llegar y ver un cartel que dijera que era un centro de mediación, estaba ahí la puerta cerrada, tuvimos que esperar afuera... entramos la señora tenía mala cara, con suerte nos saludó, no había un espacio si quería darle pecho a mi bebé... A mi no me importó tanto porque íbamos en acuerdo con el papá de mi hija, pero me imagino que hay gente que llega tensa”.
Usuaría_Acuerdo Total.

Se sugiere mejorar la comunicación en relación al agendamiento online. Ya que es altamente valorado porque permite escoger el horario de manera autónoma mejorando la satisfacción con el servicio. A la vez, continuar con las notificaciones previas ya que genera confianza en el proceso y ayuda a comprometer a las partes a participar en el proceso.

V. Comparación de resultados entre fase cuantitativa y cualitativa

Al comparar las cifras extraídas del fase cuantitativa con los resultados de la fase cualitativa, se obtienen resultados bastantes similares entre ambos grupos. En general, la satisfacción con el proceso de mediación es alta y, en cuanto a la infraestructura, ambos grupos coinciden en que los centros no están habilitados para el ingreso de personas con problemas de movilidad y en que hay que habilitar las salas para aumentar la comodidad y mejorar la ambientación de los centros (“clima emocional”), además de “darle vida” a los espacios. Específicamente, algunos usuarios que fueron entrevistados aconsejaron que se instalen más rampas y ascensores, pero en ningún momento propusieron medidas para aumentar la inclusión de personas con otro tipo de problemas. Asimismo, aconsejaron que en todos los centros se instale material gráfico que muestre y eduque sobre los derechos y deberes de ambas partes, además de fortalecer el concepto de protección a la familia y al menor.

De ambos fases se extrae que los usuarios están satisfechos con que exista el proceso de mediación como instancia previa a un juicio y con el actuar de los mediadores, aunque hubo un caso donde se acusó que el mediador fue poco empático. También se da el patrón de que, en gran parte, los hombres se sienten discriminados y en desventaja porque la mayoría de las personas que trabajan en los centros son mujeres. Es decir, se reafirma la percepción general de que la ley es machista.

Una gran diferencia a destacar entre ambos grupos consiste en que los que fueron entrevistados se pudieron explayar mucho más sobre la posición que tienen los niños durante el proceso de mediación y cómo ellos han vivido este proceso. Específicamente, estos usuarios pudieron describir que, durante el proceso de mediación, los mediadores toman una posición neutral y realizan distintas preguntas sobre el cuidado de los niños a ambas partes. Incluso, algunas entrevistadas sostuvieron que el proceso de mediación sirvió para conocer cuáles eran sus derechos y deberes como madre, además de darse cuenta de los errores que ha cometido respecto a sus hijos. Este tipo de información no se pudo adquirir de la fase cuantitativa.

En general, los usuarios que respondieron la encuesta evaluaron positivamente a la secretaria y recepcionista del centro, sin embargo, algunos usuarios que fueron entrevistados acusaron que las personas que los recibieron fueron frías y malhumoradas.

De la fase cualitativa se extrae que los usuarios no presentan altos niveles de satisfacción respecto a los horarios de las citaciones, ya que todas se realizan en horario de oficina. En este

caso, los usuarios recomiendan que pudieran ser un poco más flexibles con este tema. Finalmente, la fase cualitativa permitió conocer una de las principales críticas por parte de los usuarios y que consiste en que, a pesar de que durante el proceso de mediación existe una alta preocupación por los niños, una vez que termina todo esto, el Sistema de Mediación no realiza ningún tipo de seguimiento para resguardar continuamente los cuidados del menor.

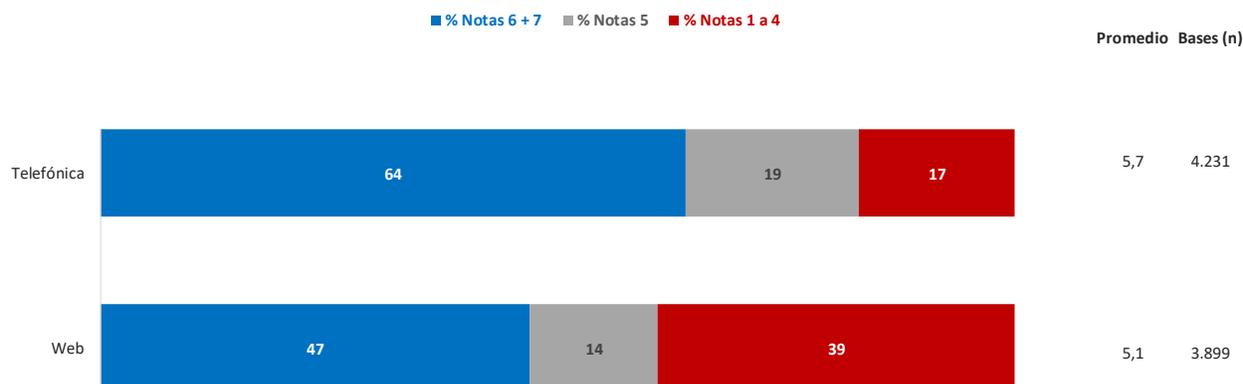
En conclusión, los usuarios se sienten satisfechos con las características del mediador, la claridad de la información entregada, el cumplimiento de los plazos y con el funcionamiento efectivo del Sistema Nacional de Mediación. En general, hay altos niveles de satisfacción con la infraestructura, aunque en ambos grupos se destaca que el lugar físico del centro y las condiciones físicas de las salas no son muy buenas, además de señalar que el lugar no está bien habilitado para personas discapacitadas. Finalmente, la mayoría coincidió en que es un sistema eficaz y muy útil para evitar la instancia del juicio.

8.2. Fase web: aplicación de cuestionario CATI a usuarios con correo electrónico

Con el objetivo de profundizar los resultados, se aplicó una encuesta a los usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar vía web. A continuación, se realizará una comparación entre los resultados de las personas que respondieron la encuesta telefónica con las que respondieron la encuesta web.

Los resultados de los niveles de satisfacción con el proceso de mediación de los usuarios/as que respondieron la encuesta telefónica son bastante diferentes con los resultados de los usuarios que respondieron la encuesta vía web. En este sentido, un 64% de las personas que respondieron por teléfono se sintieron satisfechos, promediando un 5,7, en comparación del 47% de los que respondieron la encuesta web, quienes tuvieron un promedio de calificación de 5,1. Este primer resultado apunta a que los usuarios que responden la encuesta vía web son más críticos al proceso de mediación familiar.

Gráfico 52: P1. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?



- **Resultados sobre infraestructura**

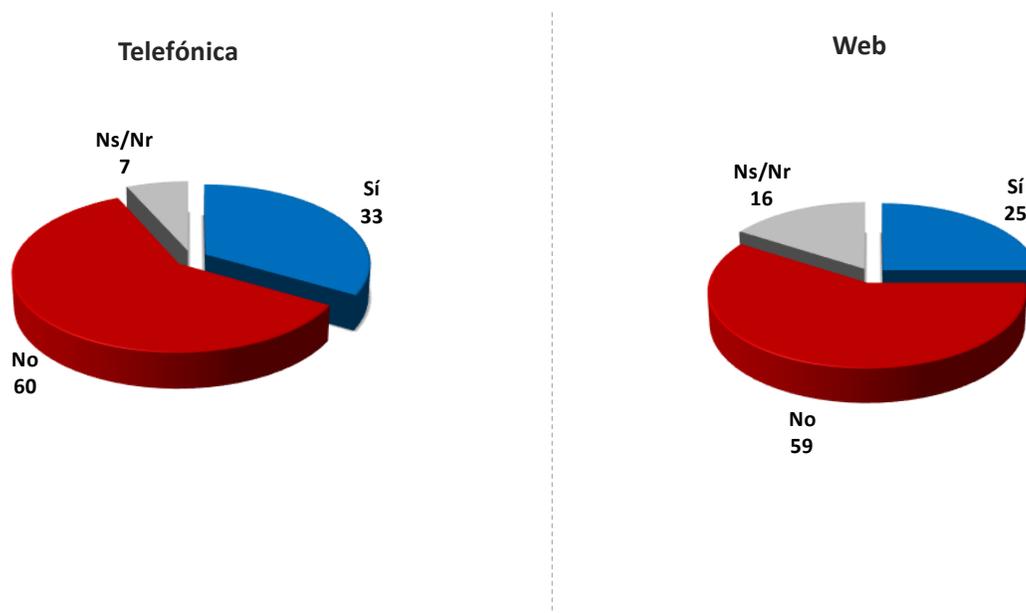
Nuevamente, el atributo del Centro de Mediación mejor evaluado fue su accesibilidad, ya que un 79% de los encuestados por teléfono y un 66% de los que respondieron por internet la calificaron con nota 6 o 7. El atributo con menor satisfacción está relacionado a las condiciones generales de las salas del Centro de Mediación con un 64% y un 46% para lo telefónico y web, respectivamente. Se destaca que las calificaciones de los que respondieron la encuesta por teléfono fueron más altas.

Tabla 33: P2. *Pensando en el Centro de Mediación en que se llevó a cabo su proceso, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos del Centro de Mediación?*

Indicador	Telefónica	Web
	%Total	% Total
Bases	4.231	3.899
La accesibilidad al Centro de Mediación, por ejemplo, si el centro estaba cercano a locomoción colectiva, si estaba en un lugar céntrico, etc.	% nota 6+7	66
	% nota 1 a 4	20
	Promedio	5,6
Las condiciones en general de las salas del Centro de Mediación, como las salas de espera, los baños, las salas de mediación, en cuanto a espacio, comodidad, equipamiento, limpieza, entre otras	% nota 6+7	46
	% nota 1 a 4	32
	Promedio	5,0
La privacidad que Ud. tuvo durante la evaluación socioeconómica, mientras le realizaban las preguntas acerca de sus ingresos y remuneraciones	% nota 6+7	56
	% nota 1 a 4	28
	Promedio	5,2
Considerando los aspectos anteriores, ¿con qué nota de 1 a 7 evalúa en general, las condiciones del Centro de Mediación?	% nota 6+7	50
	% nota 1 a 4	28
	Promedio	5,1

Respecto a si el Centro de Mediación posee una estructura adecuada para personas con discapacidad, ambos grupos de encuestados mantuvieron la tendencia de 2017, ya que un 60% de los que respondieron por teléfono y un 59% de los encuestados vía web creen que el centro no está bien habilitado para personas con problemas de movilidad.

Gráfico 53: P3. *La infraestructura del centro de mediación al cual usted acudió, ¿es adecuada para personas con discapacidad y/o movilidad reducida?*



En resumen, los que fueron encuestados por teléfono entregaron mejores calificaciones que los que respondieron vía web. A nivel general, existe un alto grado de satisfacción con la infraestructura de los Centros de Mediación y la accesibilidad fue la característica que más destacó de forma positiva. Las peores calificaciones se debieron a las condiciones del Centro. Por otro lado, sigue siendo crítica la situación respecto de la accesibilidad para las personas con discapacidad, donde en general existe una percepción de que los centros no están adecuados para recibir a estas personas.

- **Resultados sobre el ingreso al proceso de mediación**

En cuanto al conocimiento previo sobre el proceso de mediación, se destaca que los encuestados por internet tienen más conocimiento (63%) respecto a los encuestados vía telefónica (53%).

Gráfico 54: P4. *Antes de iniciar el proceso de mediación, ¿Ud. tenía algún conocimiento previo respecto de qué se trataba el proceso de mediación familiar?*



Al momento de evaluar a la secretaria/recepcionista del Centro de Mediación se observa que los encuestados por teléfono entregaron una mejor evaluación en todos los aspectos, ya que los promedios estuvieron entre 6,2 y 6,3. En contraposición, los promedios de los encuestados vía web fluctuaron entre 5,4 y 5,5. En general, la amabilidad de la secretaria (81% y 63% de satisfacción) y la atención que entregó en el Centro de Mediación (80% y 60%) fueron los atributos mejor evaluados.

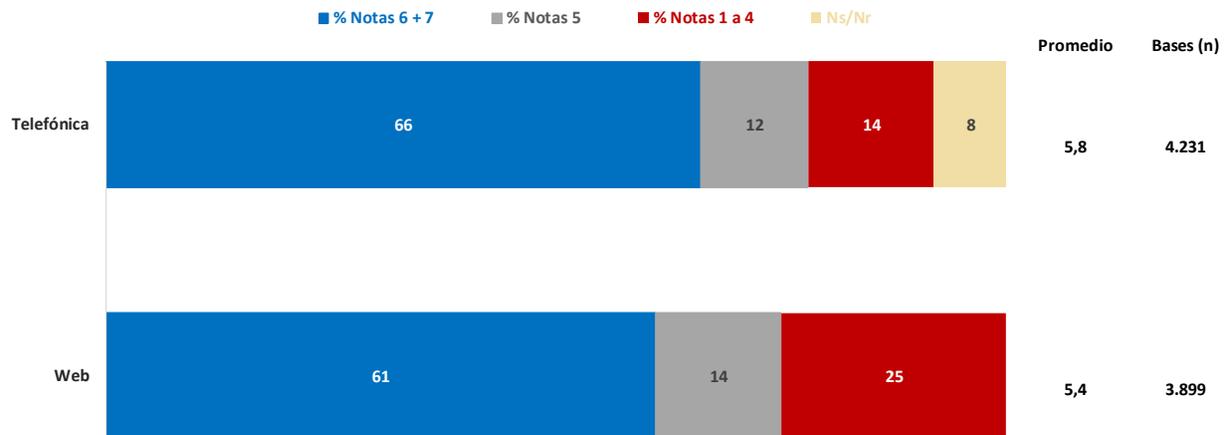
Tabla 34: P5. Pensando ahora en la secretaria o recepcionista del Centro de Mediación, y utilizando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente. ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos de la secretaria o recepcionista del centro de mediación?

		Telefónica	Web
	Indicador	% Total	% Total
	Bases	(4.231)	(3.899)
La claridad de la información que le entregó cuando lo citó a la mediación	% nota 6+7	78	60
	% nota 1 a 4	10	23
	Promedio	6,2	5,4
La claridad de la información que le entregó personalmente en el centro de mediación	% nota 6+7	79	61
	% nota 1 a 4	9	23
	Promedio	6,2	5,5
La atención que le entregó en el centro de mediación	% nota 6+7	80	60
	% nota 1 a 4	8	23
	Promedio	6,2	5,4
La amabilidad de la secretaria o recepcionista al finalizar el proceso de mediación	% nota 6+7	81	63
	% nota 1 a 4	8	23
	Promedio	6,3	5,5

Respecto a la facilidad de uso de la plataforma web, en ambos grupos más de un 60% indicó que el proceso fue muy fácil (nota 6 o 7). Asimismo, se destaca que un 25% de los encuestados vía web indicó que el ingreso a la plataforma no fue fácil (nota 1 a 4).

Gráfica 5.1: P5.1. Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada fácil y 7 muy fácil, ¿cuán fácil fue para usted ingresar una causa a través de la plataforma web?

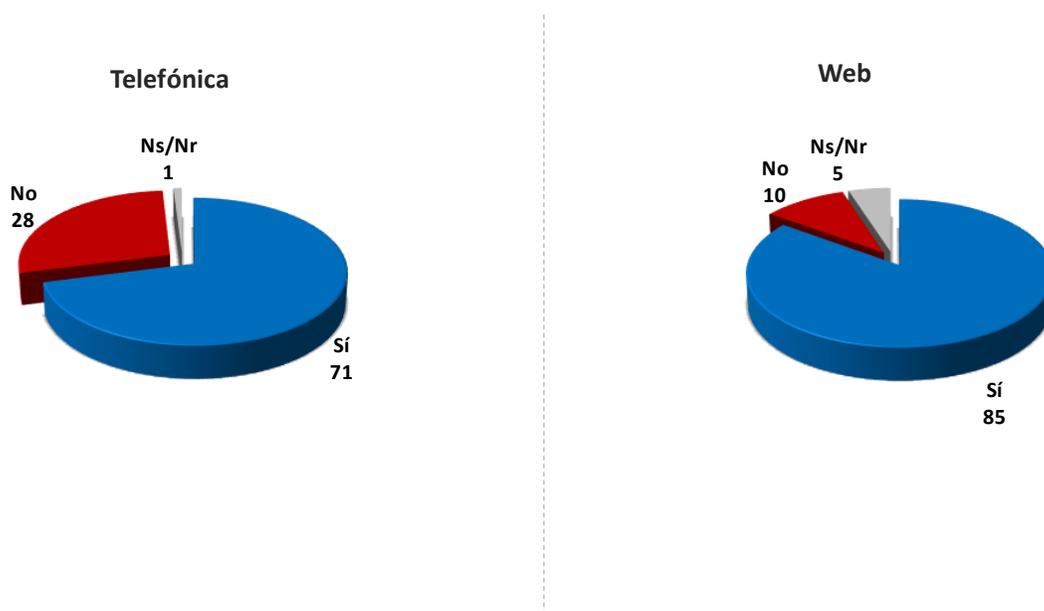
Base: Solo aquellos que siendo solicitantes realizaron el ingreso de la causa a través de la web.



- **Resultados sobre el proceso de mediación**

Un 85% de los encuestados vía web y un 71% de los que respondieron vía telefónica expresaron que les hubiese gustado contar con asesoría legal durante el proceso de mediación.

Gráfico 55: P6. ¿A Ud. le hubiese gustado acceder o contar con una asesoría legal durante el proceso de mediación?



En cuanto a la claridad y el tipo de información que entregó el mediador, nuevamente los que respondieron por teléfono entregaron mejores calificaciones que los encuestados vía web. Asimismo, ambos grupos mantuvieron la tendencia de que el atributo mejor evaluado es “en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por el juez” con un 78% y 69% de satisfacción. El atributo peor evaluado fue “la información entregada sobre certificado y pasos a seguir en caso de mediación frustrada” con un 12% y un 30% de insatisfacción.

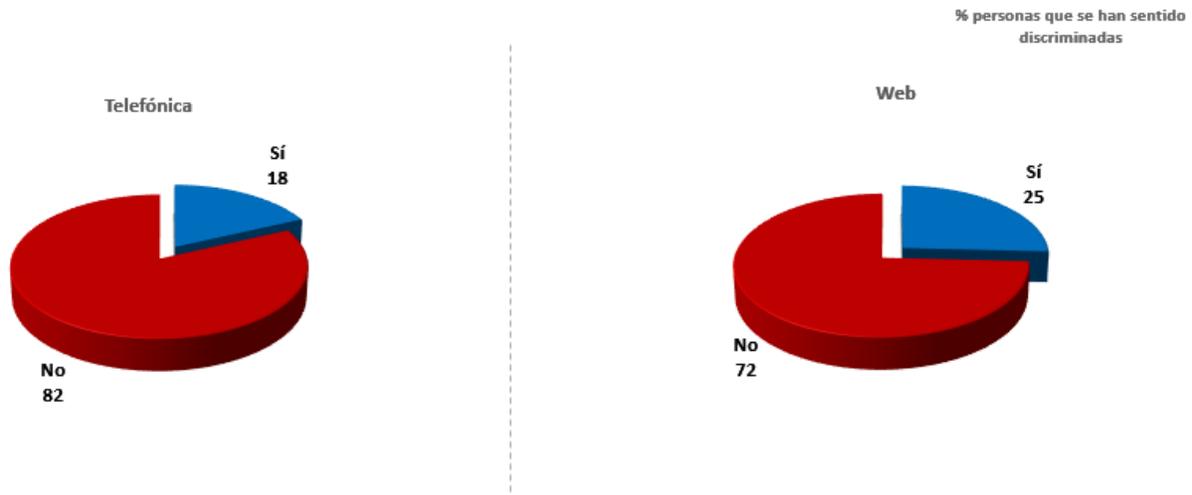
Tabla 35: P7. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, le pediré que me diga ¿Qué tan satisfecho está usted con la claridad y tipo de información que le entregó el/la mediador/a durante el proceso de mediación sobre...?

Indicador	Telefónica	Web	
	% Total (4.231)	% Total (3.899)	
En qué consistía el proceso, como las etapas y principios de la mediación, los participantes, los tiempos de duración, etc.	% nota 6+7	73	55
	% nota 1 a 4	11	29
	Promedio	6,0	5,2
Que usted tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento	% nota 6+7	72	59
	% nota 1 a 4	13	28
	Promedio	6,0	5,2
Que en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por un juez	% nota 6+7	78	69
	% nota 1 a 4	9	20
	Promedio	6,2	5,6
Entrega de Certificado de Mediación Frustrada y pasos a seguir en caso de mediación frustrada	% nota 6+7	68	57
	% nota 1 a 4	12	30
	Promedio	5,9	5,1
En términos generales, ¿Qué tan satisfecho está usted con la información entregada por el/la mediador/a en la primera sesión de Mediación?	% nota 6+7	74	56
	% nota 1 a 4	12	30
	Promedio	6,0	5,1

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

Los encuestados vía web (25%) percibieron más discriminación durante el proceso de mediación familiar que los que respondieron por teléfono (18%).

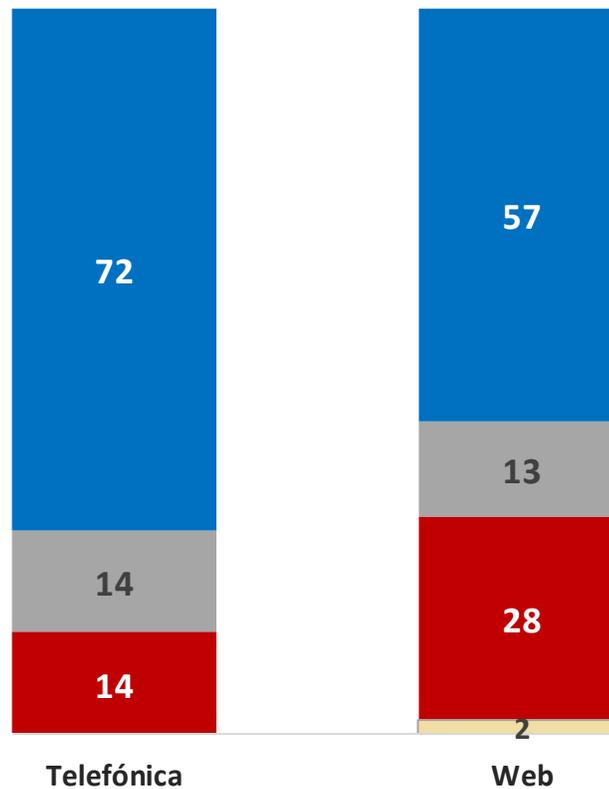
Gráfico 56: P8. ¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?



En resumen, el conocimiento previo al proceso de mediación fue sobre 50% en ambos grupos, al igual que la satisfacción respecto a la duración del proceso de mediación. Cabe destacar que, en ambos grupos, la sensación de discriminación es alta (18% y 25%).

La duración del proceso de mediación familiar obtuvo nuevamente resultados positivos, ya que un 72% de los encuestados por teléfono y un 57% de los encuestados vía web la calificó con notas 6 o 7. Nuevamente, se repite la tendencia de que los que contestaron vía telefónica entregaron calificaciones más altas.

Gráfico 57: P9. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar?

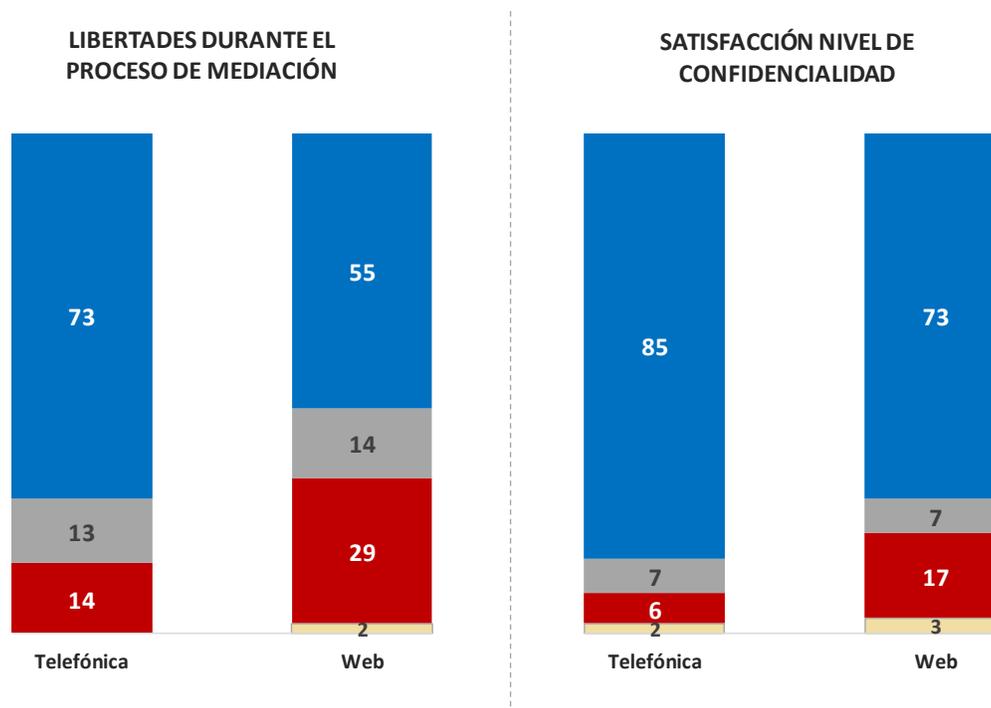


- **Resultados sobre principios de la mediación familiar**

Un 73% de los encuestados vía telefónica percibió que hubo mucha libertad para participar, retirarse y tomar decisiones. En cuanto a los que respondieron vía web, un 55% sintió que hubo mucha libertad y un 29% percibió lo contrario. Asimismo, ambos grupos evaluaron positivamente la confidencialidad que ofreció el mediador frente al manejo de información personal tratada. Los que respondieron la encuesta por teléfono aprobaron con un 85% y los que respondieron por internet lo hicieron en un 73%. Nuevamente, los que respondieron por teléfono entregaron calificaciones más favorables hacia el Sistema de Mediación en comparación a los que respondieron vía web.

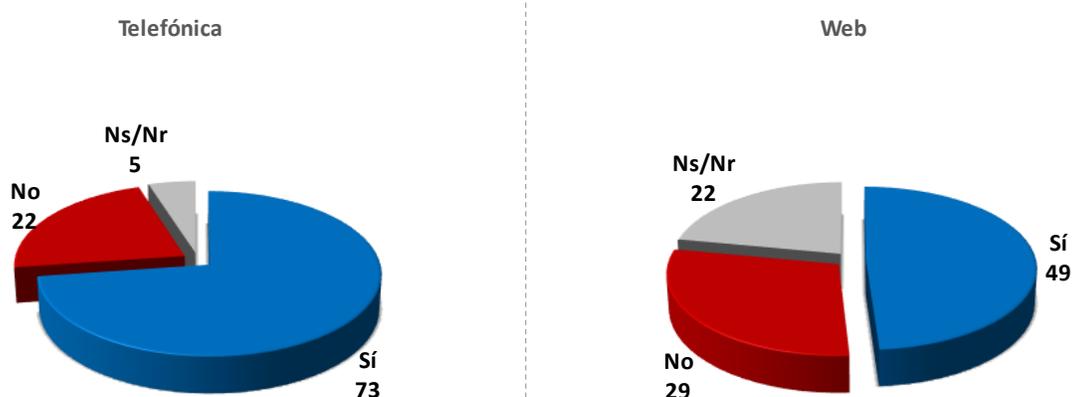
Gráfico 58: P10. Considerando una escala de 1 a 7, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?

P11. Ahora respecto a la confidencialidad, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con que el/la mediador/a manejó la información personal tratada en las sesiones?



Un 73% de los encuestados por teléfono confirmó que el Centro de Mediación le da la confianza suficiente como para informar de una potencial situación de violencia intrafamiliar. En el caso de los que fueron encuestados por internet, este porcentaje es de 49%.

Gráfico 59: P13. *Suponga que usted se encontrara en una situación de violencia intrafamiliar, ¿el centro de mediación le hubiera dado la confianza suficiente como para informar de esta situación al personal que la/lo atendió?*



Al evaluar los atributos del mediador/a, nos encontramos con que casi todos los niveles de satisfacción del grupo que respondió por teléfono están sobre el 70%, mientras que todos los niveles de satisfacción del grupo que respondió vía web son menores a 70%. El atributo mejor evaluado por ambos grupos es el de la claridad del mediador en su lenguaje con un 88% y 69% para lo telefónico y web, respectivamente, mientras que el atributo que obtuvo menores porcentajes de satisfacción está ligado a la consideración de la opinión de los niños involucrados en el conflicto con un 35% y 51%. También destaca el bajo promedio (4,9) que obtuvo el atributo sobre empatía por parte de las personas que respondieron la encuesta por internet.

Tabla 37: P14. Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está con el/la mediador/a en las siguientes características...?

Indicador	Telefónica		Web
	Bases	% Total	% Total
		(4.231)	(3.899)
La empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes	% nota 6+7	71	53
	% nota 1 a 4	16	36
	Promedio	5,9	4,9
La capacidad de escuchar del/la mediador/a	% nota 6+7	78	59
	% nota 1 a 4	12	30
	Promedio	6,1	5,2
El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	% nota 6+7	83	62
	% nota 1 a 4	8	25
	Promedio	6,3	5,4
La claridad del/la mediador/a en su lenguaje	% nota 6+7	88	69
	% nota 1 a 4	4	19
	Promedio	6,5	5,7
La capacidad del/la mediador/a, para manejar las situaciones tensas en las sesiones	% nota 6+7	76	56
	% nota 1 a 4	9	32
	Promedio	6,2	5,1
La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto	% nota 6+7	35	51
	% nota 1 a 4	6	40
	Promedio	6	4,7
En términos generales, ¿Cómo evalúa a el/la mediador/a que llevó a cabo su proceso?	% nota 6+7	76	56
	% nota 1 a 4	11	32
	Promedio	6,1	5,1

Diferencia estadísticamente significativa por segmentos

En general, ambos grupos negaron que el género de el/la mediador/a influyó en el proceso de mediación. Específicamente, un 70% de los encuestados vía teléfono negó esta posibilidad y, en el grupo de los que contestaron vía web, la negación fue de 58%.

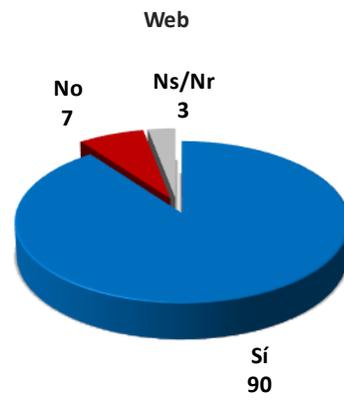
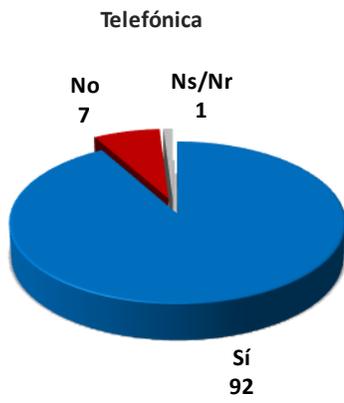
Gráfico 60: P15. *¿Ud. cree que el género del mediador/a influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?*



- **Resultados sobre satisfacción usuaria**

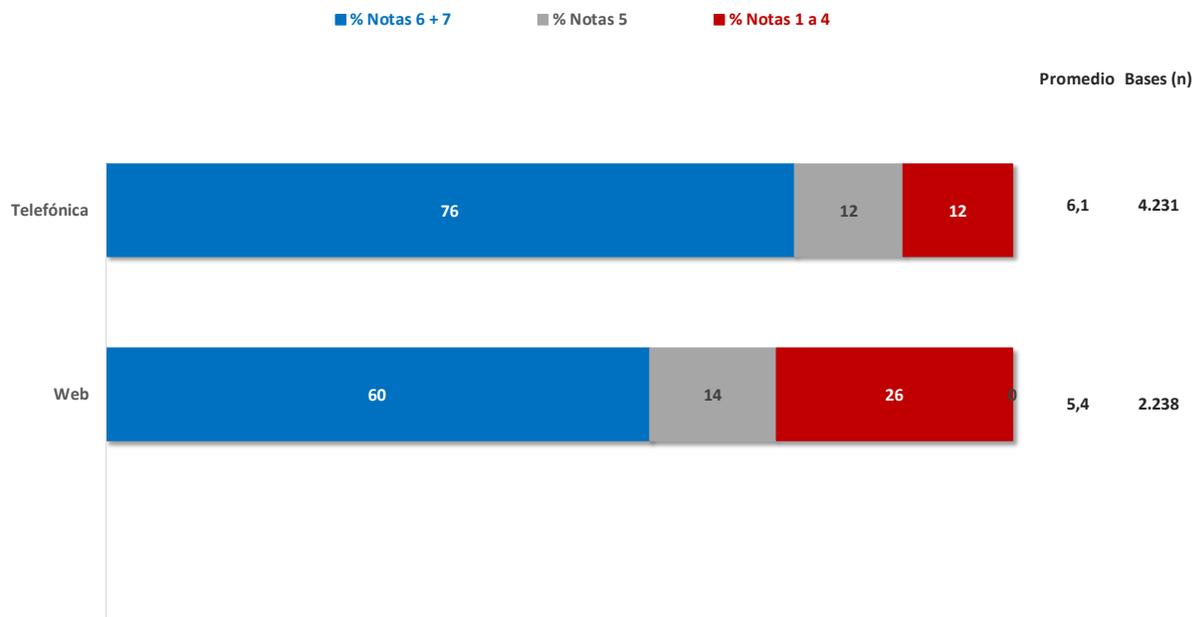
Más de un 90% de los usuarios de ambos grupos señalaron que antes de firmar el acuerdo, tuvieron la posibilidad de leerlo y plantear dudas al respecto.

Gráfico 61: P17. *Antes de firmar el acuerdo, ¿Usted tuvo la posibilidad de leerlo y plantear sus dudas al respecto?*



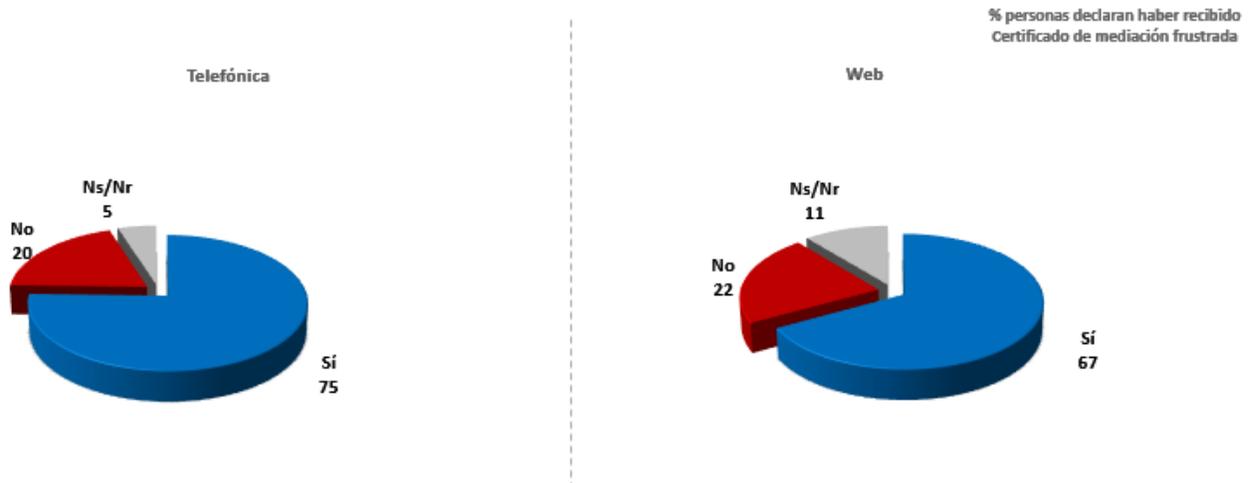
De los encuestados vía telefónica, un 76% calificó con nota 6 o 7 su satisfacción con el resultado del proceso, dando un promedio de 6,1. Respecto a los encuestados vía web, un 60% se sintió satisfecho con el resultado, promediando un 5,4.

Gráfico 62: P18. Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente disconforme y 7 totalmente conforme, ¿Qué tan conforme está con el resultado del proceso? **Sólo quienes hayan obtenido acuerdo total y parcial**



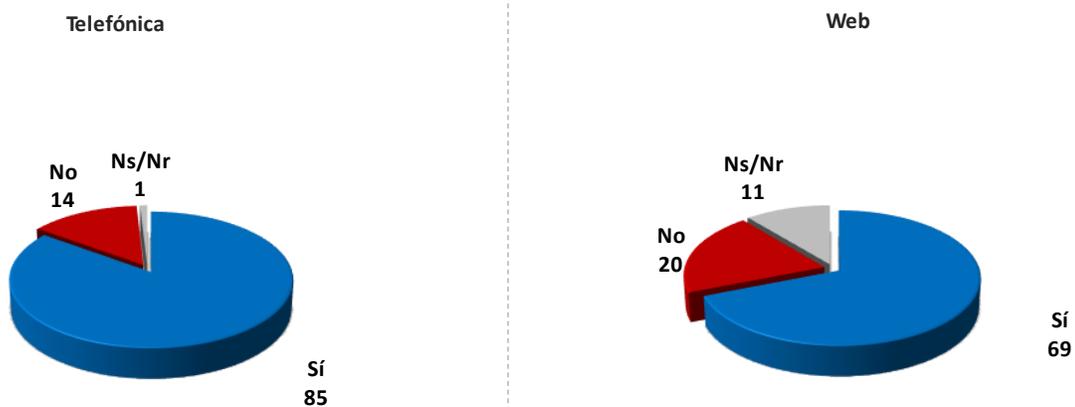
Entre quienes obtuvieron una mediación frustrada, un 75% de los que respondieron vía telefónica y un 67% de los encuestados vía web declaró haber recibido el certificado correspondiente en el Centro de Mediación.

Gráfico 63: P20. *¿En el Centro de Mediación le fue proporcionado el Certificado de Mediación Frustrada?*



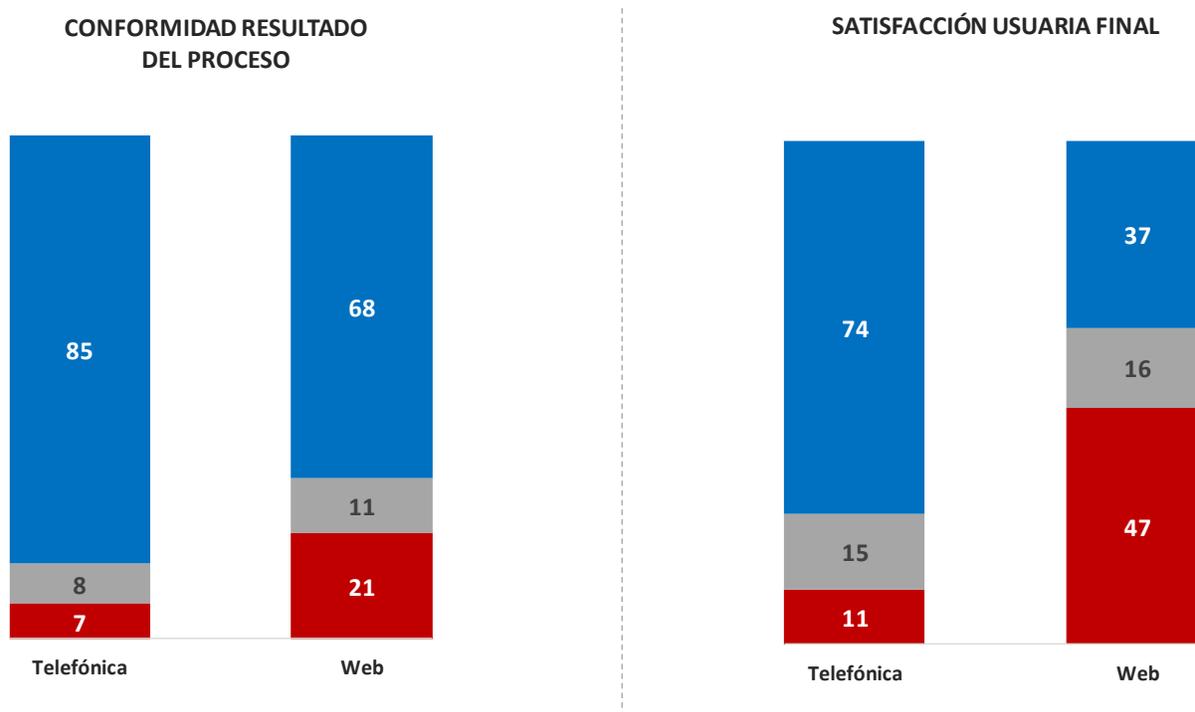
Consultando al total de los encuestados, un 85% de las personas que se les preguntó por teléfono declaró que acudiría nuevamente a un centro de mediación para intentar resolver algún otro conflicto de familia. Respecto a los que respondieron por internet, un 59% sostuvo que acudiría nuevamente. Cabe destacar que se repite la tendencia de que los encuestados por teléfono entregan respuestas más favorables hacia el Sistema de Mediación.

Gráfico 64: P22. *¿Usted acudiría a un centro de mediación nuevamente para intentar resolver algún otro conflicto de familia?*



En ambos grupos, más del 50% evalúa positivamente al sistema de mediación como instancia previa al juicio. Nuevamente, se encuentran diferencias significativas entre ambos grupos, ya que un 74% de las personas encuestadas por teléfono declaró sentirse satisfecha (nota 6 o 7) respecto al proceso de mediación, mientras que, en el grupo de las personas encuestadas vía web, la cifra cae a un 37%.

Gráfico 65: P25. *En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, ¿Cómo evalúa que exista la mediación familiar como una instancia previa al juicio?*



Finalmente, se puede concluir que la tónica de este apartado se basó en que las personas encuestadas por teléfono entregaron una calificación más positiva y favorable para el Sistema de Mediación que las personas que fueron encuestadas vía web. Lo anterior aplica para todos los atributos estudiados. Específicamente, las personas que contestaron la encuesta por teléfono mostraron altos niveles de satisfacción con los resultados del proceso, las características de el/la mediador/a, la infraestructura de los Centros de Mediación y con los principios de la Mediación Familiar (libertad durante el proceso y niveles de confidencialidad).

9. Conclusiones y recomendaciones

En términos de la satisfacción global, identificamos que este servicio es bien evaluado si se contrastara este resultado con otros servicios de índole pública. Por ejemplo, SERNAC (48,4%), INE (62%), Dirección del Trabajo (61,6%) y SUSESO (41%) presentan niveles de satisfacción más bajos que el Servicio de Mediación Familiar, mientras que el Servicio de Registro Civil e Identificación (65,5%) y el SII (64,5%) presentan niveles de satisfacción similares al Servicio de Mediación Familiar¹³.

Considerando los índices, el NPC al incluir más variables para calcularlo, se identifica una mejora relevante en el promedio por contratado, asunto que no ocurre en los mismos contratos en el ISNN que solo incluye una variable y que es la satisfacción general. Es decir, al incluir más variables de evaluación del servicio, la tendencia es a mejorar el promedio simple de la pregunta general. Esto es particularmente evidente en el capítulo sobre los índices y sus desagregaciones donde los rangos de notas son más amplios en el ISNN que en el NPC, que acota los márgenes.

Sobre la nota promedio de corte del NPC de 6,1 consideramos que el promedio es exigente tomando en cuenta además que se aumenta de 5,5 a 6,1 respecto de la medición anterior. Sobre lo que se podría reflexionar es el peso o ponderación de cada variable en el promedio que genera el NPC. Dado que hemos visto en el tiempo que hay variables que han ido siendo más relevantes que otras, se sugiere reevaluar su peso para futuras mediciones.

A nivel regional, se evidencia que hay regiones respecto del 2017 que mejoran significativamente en su satisfacción general, como lo es la región de Aysén y Magallanes. Cabe señalar que en estas dos regiones que mejoran en su satisfacción, la cantidad de contratos son pocos, es decir, la satisfacción se enfoca en pocos centros a diferencia de otras regiones donde existe mayor demanda y más centros, lo que permite a su vez repartir la calidad del servicio.

Precisando sobre los resultados en general, se presenta una correlación en la satisfacción de los usuarios según el resultado final del proceso, es decir, si se llega a acuerdo o no. Si bien esta correlación no es significativa en todas las variables medidas, la tendencia existe en cada una de las dimensiones.

¹³ Ver más <http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/instituciones>

Sin embargo, esta correlación no permite despejar completamente si los usuarios evalúan mal el servicio y sus distintas dimensiones porque están enojados/decepcionados con su resultado o si efectivamente existe insatisfacción porque el proceso y todas las variables medidas son objetivamente insuficientes.

Sí podemos identificar que la percepción de discriminación está asociada al género del individuo y del mediador, y que en general son los usuarios que no llegan a acuerdo quienes se sienten más discriminados. A pesar de esta correlación, la percepción de discriminación es baja (un 82% indica que no se sintió discriminado).

Siguiendo esta línea, los actores principales del proceso, como lo es la secretaria/recepcionista y el mediador de las sesiones son bien evaluados, teniendo atributos con evaluaciones por sobre el 70% de notas 6+7. Esto se refleja a su vez en la tasa de recomendación (89%) la conformidad con el resultado (76%) y el volver a utilizar el servicio (85%), teniendo así una alta valoración como servicio y sus actores.

Ahora bien, siempre existen focos donde se pueden realizar mejoras, como lo es la infraestructura, siendo la privacidad del entorno, las condiciones generales de las salas y el acceso adecuado para personas con discapacidad aspectos a fiscalizar y hacer seguimiento. Los datos muestran que existen diferencias en la evaluación de la infraestructura a nivel regional, lo que permite focalizar los esfuerzos en esta materia. Más aún las principales recomendaciones que los usuarios hacen al sistema son sobre la mejora de las condiciones del espacio físico.

Haciendo hincapié en el tipo de acuerdo de la mediación, también se sugiere nivelar la cancha respecto a la información que manejan solicitantes y solicitados. La hipótesis es que los solicitados al no ser quienes toman la iniciativa de iniciar el proceso parten con menos conocimiento de lo que implica la mediación, sus fases y principios. Sin duda que acá el mediador también juega un rol muy relevante.

Esto se complementa con una necesidad mayor de asesoría legal durante el proceso entre quienes tuvieron mediación frustrada.

En esta medición las variables que más impactan sobre la satisfacción cambian en orden de relevancia. Si antes era la infraestructura ahora son las características del mediador la dimensión

que más impacta en la satisfacción con el servicio. Entregar herramientas, capacitación e incentivos para profesionalizar la carrera del mediador es sin duda un trabajo que se debiera realizar de manera constante en el tiempo. Al ser el actor más importante en el proceso es evidente que el éxito en la satisfacción de los usuarios esté directamente vinculado a la gestión del mediador. Se destacan atributos como la empatía, la capacidad de escuchar y la capacidad de manejar situaciones tensas como las que más impactan dentro de la satisfacción y que deben ser foco de atención.

Otro elemento clave es la duración del proceso, que tiene una alta valoración, siendo una variable que por sí sola impacta significativamente en la satisfacción (72% satisfacción). De todos modos, se mantiene que los usuarios hacen referencia en las recomendaciones a que se cumplan los horarios de citación y mejorar el sistema de citación.

En términos logísticos, como bien sabemos, la auditoría presenta una dificultad desde el marco muestral, ya que, al requerir números de contacto de los y las usuarios/as del sistema de mediación familiar, la conformación del marco muestral puede sufrir pérdidas dada la información faltante de contacto de usuarios. En este año, se realizaron ajustes y se incluyeron causas que habían sido ingresadas con un año máximo de anterioridad a la ejecución de la presente auditoría. La recomendación en este aspecto sugiere mantener esta temporalidad dado que nos permite tener un mayor número de causas, lo que es útil específicamente en las zonas de menor cantidad de causas. De este modo, se puede lograr la muestra comprometida en los tiempos solicitados.

Si bien en mediciones anteriores hubo problemas por parte de los entrevistados en cuanto a no entender cómo nuestra empresa contaba con sus datos personales, lo que muchas veces no fue posible de explicar por la desconfianza y amenazas de los entrevistados, en este caso no surgieron problemas de este tipo lo que permitió un trabajo de campo más fluido. De todos modos, se debe mantener el informar a los participantes de esta instancia y de que existe una probabilidad de que sean contactados para evaluar su experiencia con el proceso de Mediación Familiar.

10. Anexos

10.1. Anexo 2 Cuestionario Final

INTRODUCCION

Buenos días / tardes, ¿podría hablar con don/doña... **“NOMBRAR USUARIO”**? Mi nombre es... y represento a la empresa de estudios de mercado Cadem. Por encargo del Ministerio de Justicia, estamos realizando un estudio para medir la satisfacción de los/as usuarios/as con el proceso de mediación familiar y me gustaría solicitarle unos minutos de su tiempo para que me responda algunas preguntas.

NOTA 1: SOLO SI LA PERSONA PREGUNTA POR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, DIGA:
 “Los datos que usted nos entregue son de carácter confidencial y están resguardados por la Ley del Secreto Estadístico Número 17.374, por lo tanto sus respuestas sólo serán utilizadas en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual”

NOTA 2: SI CONTESTA UNA PERSONA DISTINTA A LA INDICADA EN LA BASE DE DATOS, DIGA:

¿Y es posible ubicar a... **NOMBRAR USUARIO** en este teléfono? **SI / NO**

SI ANTERIOR ES SI ¿Y en que horario podría ubicar a... **NOMBRAR USUARIO**? **ANOTAR HORA/ FECHA**

SI ANTERIOR ES NO ¿Y en qué número podría ubicar a... **NOMBRAR USUARIO**? **ANOTAR TELEFONO**

NOTA 3: EN CASO QUE EL ENCUESTADO INSISTA SOBRE LA VERACIDAD DE LA ENCUESTA: EN PRIMERA INSTANCIA SE PUEDE COMUNICAR AL CORREO:. EN CASO QUE INSISTA POR COMUNICACIÓN DIRECTA DEL MINISTERIO, PUEDEN ENTREGAR SU NÚMERO TELEFÓNICO PARA CONTACTARLO: 26743541

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

1	Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?								
	ENCUESTADOR: SI LA PERSONA INDICA HABER ESTADO EN MÁS DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN, PIDA QUE TOMÉ EN CUENTA EL ÚLTIMO								
	NOTA							NS	NR
	1	2	3	4	5	6	7	97	98

EVALUACIÓN INFRAESTRUCTURA

2	Pensando en el Centro de Mediación en que se llevó a cabo su proceso, y utilizando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente. ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos del Centro de Mediación?										
	(ENCUESTADOR: LEA ASPECTOS UNO A UNO Y REGISTRE NOTA)										
			Pésimo			Excelente			NS	NR	
	1	La accesibilidad al Centro de Mediación, por ejemplo, si el centro estaba cercano a locomoción colectiva, si estaba en un lugar céntrico, etc.	1	2	3	4	5	6	7	97	98
	2	Las condiciones en general de las salas del Centro de Mediación, como las salas de espera, los baños, las salas de mediación, en cuanto a espacio, comodidad, equipamiento, limpieza, entre otras.	1	2	3	4	5	6	7	97	98
3	La privacidad que Ud. tuvo durante la evaluación socioeconómica, mientras le realizaban las preguntas acerca de sus ingresos y remuneraciones.	1	2	3	4	5	6	7	97	98	
4	Considerando los aspectos anteriores, ¿con qué nota de 1 a 7 evalúa en general, las condiciones del Centro de Mediación?	1	2	3	4	5	6	7	97	98	

3	La infraestructura del centro de mediación al cual usted acudió, ¿es adecuada para personas con discapacidad y/o movilidad reducida?		RU
		SI	1
		NO	2
		No sabe (No leer)	97
		No contesta (No leer)	98

INGRESO AL PROCESO DE MEDIACIÓN

4	Antes de iniciar el proceso de mediación, ¿Ud. tenía algún conocimiento previo respecto de que se trataba el proceso de mediación familiar? (PRECISIÓN PARA EL ENCUESTADOR/A: SE REFIERE AL CONOCIMIENTO QUE TENÍA ANTES DE INGRESAR AL PROCESO DE MEDIACION COMO SOLICITANTE O SOLICITADO/A.)		RU
		SI	1
		NO	2
		No sabe (No leer)	97
		No responde (No leer)	98

5	(RESPONDEN TODOS/AS)										
	Pensando ahora en la secretaria o recepcionista del Centro de Mediación, y utilizando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente. ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos de la secretaria o recepcionista del Centro de Mediación? (ENCUESTADOR: LEA ASPECTOS UNO A UNO Y REGISTRE NOTA)										
	ENCUESTADOR: SI LA PERSONA INDICA QUE HABÍA MÁS DE UNA SECRETARIA O ESTA CAMBIÓ ENTRE UNA SESIÓN Y OTRA, POR FAVOR PIDA QUE HAGA UN PROMEDIO DE NOTA										
			NOTA							NS	NR
	1	La claridad de la información que le entregó cuando lo citó a la mediación	1	2	3	4	5	6	7	97	98
2	La claridad de la información que le entregó personalmente en el centro de mediación	1	2	3	4	5	6	7	97	98	
3	La atención que le entregó en el centro de mediación	1	2	3	4	5	6	7	97	98	
4	La amabilidad de la secretaria o recepcionista al finalizar el proceso de mediación	1	2	3	4	5	6	7	97	98	

	<p>SI ENTREVISTADO ES SOLICITANTE E INGRESO DE CAUSA FUE A TRAVÉS DE PLATAFORMA WEB SEGUN BBDD => CONTINUE A PREGUNTA 5.1</p> <p>→ SI ENTREVISTADO ES SOLICITANTE E INGRESO DE CAUSA FUE PRESENCIAL SEGUN BBDD => CONTINUE A PREGUNTA 5.2</p> <p>SI ENTREVISTADO ES SOLICITADO SEGUN BBDD => CONTINUE A PREGUNTA 6</p>									
5.1	Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada fácil y 7 muy fácil, ¿cuán fácil fue para usted ingresar una causa a través de la plataforma web?									
	Nada fácil						Muy fácil	NS	NR	
	1	2	3	4	5	6	7	97	98	PASE A 6
5.2	<p>¿Cuáles son las principales razones por las que usted no utilizó o no ha utilizado la plataforma web para ingresar su causa? (LEER ALTERNATIVAS)</p> <p>RESPUESTA MÚLTIPLE</p>									RM
								No la conozco / No sabía que existía		1
								No tengo acceso a internet		2
								No tengo computador		3
								No sé utilizar la plataforma		4
								Prefiero la vía presencial		5
Otro: ¿Especificar? (No leer)		99								

SOBRE EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

6	¿A usted le hubiese gustado acceder o contar con una asesoría legal durante el proceso de mediación?		RU
		SI	1
		NO	2
		No sabe (No leer)	97
		No responde (No leer)	98

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, le pediré que me diga qué tan satisfecho está usted con la claridad y tipo de información que le entregó el/la mediador/a durante el proceso de mediación sobre ... (ENCUESTADOR: LEA DE UNO EN UNO Y REGISTRAR)																	
7								NOTA		NS	NR						
	1	En qué consistía el proceso, como las etapas y principios de la mediación, los participantes, los tiempos de duración, etc.							1	2	3	4	5	6	7	97	98
	2	Que usted tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento							1	2	3	4	5	6	7	97	98
	3	Que en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por un juez							1	2	3	4	5	6	7	97	98
	4	Entrega de Certificado de Mediación Frustrada y pasos a seguir en caso de mediación frustrada.							1	2	3	4	5	6	7	97	98
	5	En términos generales, ¿Qué tan satisfecho está usted con la información entregada por el/la mediador/a en la primera sesión de Mediación?							1	2	3	4	5	6	7	97	98
8	(RESPONDEN TODOS/AS)									RU							
	¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de Mediación Familiar?							SI		1		SIGA A 8.1					
								NO		2		PASE A 9					
								No sabe (No leer)		97							
								No contesta (No leer)		98							
8.1	(APLICAR SI EN 8 = 1)									RU							
	¿Cuál fue la principal razón por la que se sintió discriminado/a? RECUERDE QUE ES LA MÁS IMPORTANTE RESPUESTA UNICA y ESPONTÁNEA PRE-CODIFICADA							Mediador/a impuso decisiones		1							
								Mediador/a no me escuchó, no me dejó hablar		2							
								Mediador/a me trató mal, no me respetó		3							
								Por ser hombre		4							
								Por ser mujer		5							
								Por mi situación socioeconómica		6							
								Por pertenecer a un Pueblo originario		7							
								Por tener capacidades diferentes		8							
								Por ser adulto mayor		9							
								Por su nacionalidad		10							
								Falta de imparcialidad del mediador/a		11							
Otro (Especificar)								99									

9	Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duro el proceso de mediación familiar?								
	Nada satisfecho					Muy satisfecho		NS	NR
	1	2	3	4	5	6	7	97	98

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

10	Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada y 7 mucho, ¿cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?								
	Nada de libertad					Mucha libertad		NS	NR
	1	2	3	4	5	6	7	97	98

11	Ahora respecto la confidencialidad, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con que el/la mediador/a manejó la información personal tratada en las sesiones?								
	NOTA						NS	NR	
	1	2	3	4	5	6	7	97	98
	1 a 5 = PASE A 12					6 a 98 = PASE A 13			

12	(SOLO SI EVALÚA NOTA 1 A 5 EN 11)						RM		
	¿Por qué evalúa con esa nota el nivel de confidencialidad con el que el/la mediador/a manejó la información tratada en las sesiones? RM						El/la mediador/a le dijo a la otra parte algo que era confidencial		1
							El/la mediador/a no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación		2
							El/la mediador/a manifestó algo privado en el acta de acuerdo		3
(ENCUESTADOR: NO LEA ALTERNATIVAS. CIRCULE TODAS LAS QUE MENCIONE)						Otra. ¿Cuál?		99	

13	(RESPONDEN TODOS/AS)									RU				
	Suponga que usted se encontrara en una situación de violencia intrafamiliar , ¿el Centro de Mediación le hubiera dado la confianza suficiente como para informar de esta situación al personal que la/lo atendió?		SI							1				
			NO							2				
			No sabe (no leer)							97				
				No responde (no leer)							98			
14	Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está con el/la mediador en las siguientes características...?													
			Nada de sat.			Muy sat.				N	N	N		
			A	S	R									
	1	La empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes.	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99		
	2	La capacidad de escuchar del/la mediador/a	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99		
	3	El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99		
	4	La claridad del/la mediador/a en su lenguaje	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99		
	5	La capacidad del/la mediador/a, para manejar las situaciones tensas en las sesiones	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99		
6	La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto (ENCUESTADOR: SI NO HUBO O NO HAY NIÑOS/AS INVOLUCRADOS / SI LA ENCUESTA ES CONTESTADA POR ADOLESCENTES = NO APLICA)	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99			
7	En términos generales, ¿Cómo evalúa a el/la mediador/a que llevó a cabo su proceso?	1	2	3	4	5	6	7	77	98	99			
15	¿Ud. cree que el género del mediador/a influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?									RU				
			SI							1			PASE A 16	
			NO							2			PASE A 17	
			No sabe (No leer)							97				
				No responde (No leer)							98			

16	(SI RESPONDE SI EN P.15)		RM
	¿Por qué influyó el género del mediador/a?	Se pone a favor de la mujer	1
		Se pone a favor del hombre	2
		El género del mediador/a contribuye al acuerdo	3
		Otro, ¿Cuál?	99
		No sabe (No leer)	97
(ENCUESTADOR: NO LEA ALTERNATIVAS)	No responde (No leer)	98	

SATISFACCIÓN USUARIA

➔	PREGUNTA 17 A 19 = APLICAR SÓLO A QUIENES HAYAN OBTENIDO ACUERDO TOTAL O PARCIAL SEGÚN BASE DE DATOS / ACUERDO ADICIONAL TAMBIÉN CORRESPONDE A ACUERDO TOTAL										
	MEDIACIÓN FRUSTRADA SEGÚN BASE DE DATOS = PASE A PREGUNTA 20										
	ENCUESTADOR: SI TIENE ACUERDO PARCIAL SEGÚN BBDD: PIDA QUE LAS RESPUESTAS SE REFIERAN A LAS MATERIAS EN LAS QUE SE LOGRÓ ACUERDO.										
17	Antes de firmar el acuerdo, ¿usted tuvo la posibilidad de leerlo y plantear sus dudas al respecto?								RU		
									SI	1	
									NO	2	
									No sabe (No leer)	97	
	RU							No responde (No leer)	98		
18	Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente disconforme y 7 totalmente conforme, ¿Qué tan conforme está con el resultado del proceso?										
	ENCUESTADOR: SI LA PERSONA INDICA HABER ESTADO EN MÁS DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN, PIDA QUE TOME EN CUENTA EL ÚLTIMO										
	Totalmente disconforme							Totalmente conforme		NS	NR
	1	2	3	4	5	6	7	97	98		
1 A 5 = PASE A 19					6 A 98 = PASE A 20						

19	<p>(SOLO SI EVALÚA NOTA 1 A 5 EN P.18)</p> <p>¿Por qué le pone esa nota a su conformidad con el resultado del proceso?</p> <p>(NO LEA ALTERNATIVAS.REGISTRE TODAS LAS QUE MENCIONE)</p>		RM	
		El acuerdo no cumple con todas mis expectativas (económicas y de otra índole)	1	
		El/la mediador/a impuso la decisión	2	
		Porque cedí a todas las peticiones de la otra parte	3	
		Porque el acuerdo, no se adecúa con nuestra realidad actual	4	
		Acuerdo no incluye todo lo tratado	5	
		No se consideran situaciones especiales	6	
		Otro ¿Cuál?	99	
<p>SI MEDIACIÓN ES FRUSTADA O ACUERDO PARCIAL SEGUN BBDD = CONTINUE A PREGUNTA 20</p> <p>SI TIENE ACUERDO TOTAL/ ADICIONAL SEGÚN BBDD = PASE A PREGUNTA 22</p> <p>→ SI TIENE ACUERDO PARCIAL SEGÚN BASE: PIDA QUE LAS RESPUESTAS SE REFIERAN A LAS MATERIAS EN LAS QUE NO SE LOGRÓ ACUERDO.</p>				
20	<p>(SOLO MEDIACION FRUSTADA BBDD)</p> <p>¿En el Centro de Mediación le fue proporcionado el Certificado de Mediación Frustrada?</p>		RU	
		SI	1	PASE A 21
		NO	2	
		No sabe (No leer)	97	PASE A 22
		No responde (No leer)	98	
21	<p>(SI RESPONDE SÍ EN P.20)</p> <p>¿Le cobraron algún valor por el certificado de mediación frustrada?</p>		RU	
		SI	1	
		NO	2	PASE A 22
		No sabe (No leer)	97	
		No responde (No leer)	98	

→		RESPONDEN TODOS/AS → PREG. 22 EN ADELANTE							
22	(RESPONDEN TODOS/AS) ¿Usted <u>acudiría a un centro de mediación nuevamente</u> para intentar resolver algún otro conflicto de familia? RU						SI	1	PASE A 24
							NO	2	PASE A P23
							No sabe (No leer)	97	PASE A 24
							No responde (No leer)	98	
23	¿Por qué no volvería? ¿Algo más?								
24	(RESPONDEN TODOS/AS) ¿Usted <u>recomendaría la mediación</u> a un familiar o amigo/a? RU						SI	1	
							NO	2	
							No sabe (No leer)	97	
							No responde (No leer)	98	
25	En una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, ¿Cómo evalúa que exista la mediación familiar como una instancia previa al juicio?								
	Pésimo			Excelente				NS	NR
	1	2	3	4	5	6	7	97	98
26	Y en general, considerando todo lo que hemos hablado , usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada? ENCUESTADOR: SI LA PERSONA INDICA HABER ESTADO EN MÁS DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN, PIDA QUE TOME EN CUENTA EL ÚLTIMO (PREGUNTE POR MEDIACIÓN FRUSTRADA SEGÚN BBDD)								
	Nada satisfecho					Muy satisfecho		NS	NR
	1	2	3	4	5	6	7	97	98

	¿Qué sugerencia haría para mejorar el sistema de mediación familiar?, ¿Qué otra sugerencia? (NO LEA ALTERNATIVAS. CIRCULE TODAS LAS QUE MENCIONE)	
27	Mejorar sistema de citación y horarios	RM 1
	Mejorar la información entregada	2
	Respetar principios y derechos de la mediación	3
	Incluir la co-mediación	4
	Hacer seguimiento completo del acuerdo	5
	Que la secretaria/ recepcionista tenga una mejor actitud y preparación	6
	Mejorar las condiciones del espacio físico del Centro (ventilación, pasillos, orden, etc.).	7
	Que el mediador/a sea más imparcial	8
	Mejorar los tiempos de espera en los centros de mediación	9
	Otro ¿Cuál?	99
	Ninguna, está bien así	96
	No Sabe (No leer)	97
	No responde (No leer)	98

DATOS DEMOGRÁFICOS

➔	La información que Ud. nos ha proporcionado es muy valiosa, sin embargo, necesito pedirle algunos otros datos.		
28	¿Qué edad tiene Ud.? REGISTRE EDAD EXACTA _____ Luego codifique	RU	
		Menor de 18	1
		18 – 39	2
		40 y más	3

29	¿Usted tiene alguna de las siguientes condiciones permanentes y/o de larga duración?		RM
		Dificultad física y/o de movilidad	1
		Mudez o dificultad en el habla	2
		Dificultad psiquiátrica	3
		Dificultad mental o intelectual	4
		Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	5
		Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	6
		No tiene ninguna condición de larga duración	7
		No responde (No leer)	98
30	En Chile, la ley reconoce nueve pueblos indígenas, ¿pertenece usted o es descendiente de alguno de ellos?		RU
		Aymara	1
		Rapa-Nui (Pascuenses)	2
		Quechua	3
		Mapuche	4
		Atacameño (Linkán Antai)	5
		Coya	6
		Kawésqar (Alacalufes)	7
		Yagán (Yámana)	8
		Diaguita	9
		No pertenece a ningún pueblo indígena	10
No sabe (No leer)	97		
No responde (No leer)	98		

31	¿Cuál es su actividad principal , es decir, a qué se dedica? (REGISTRE EN DETALLE Y LUEGO CLASIFIQUE CIRCULANDO SÓLO UNA OPCIÓN) Actividad principal (DETALLE): _____	
		RU
	Trabajos menores ocasionales e informales (Lavado, aseo, servicio doméstico ocasional, pololo, cuidador de autos, limosna).	1
	Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	2
	Obrero calificado, capataz, Junior microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante).	3
	Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe sección. Técnico especializado, profesional independiente de carreras técnicas (Contador, analista de sistemas, diseñados, músico). Profesor primario o secundario.	4
	Miembros de las FFAA o Carabinero Suboficial o grado menor	
	Ejecutivo medio (gerente, subgerente). Gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficiales de la FFAA o Carabineros (oficiales o grado mayor).	5
	Alto ejecutivo (Gerente general) de Grandes empresas. Directores de grandes empresas, Empresario, propietario de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de Gran Prestigio.	6
	Cesante, jubilado (NS/NR)	7
	Dueña de casa	8
Estudiante	9	
Otro, ¿Cuál?	99	
No sabe (No leer)	97	
No responde (No leer)	98	

32	¿Cuál es su último nivel educacional aprobado? LEER NIVELES	
		RU
	No ha Asistido/Ninguna Educación Escolar	1
	Educación Básica Incompleta	2
	Educación Básica Completa	3
	Educación Media Incompleta	4
	Educación Media Completa	5
	Técnica Incompleta	6
	Técnica Completa	7
	Universidad Incompleta	8
	Universidad Completa	9
	Estudios de Post-Grado (sólo magíster y doctorados, excluya diplomados)	10
	No sabe (No leer)	97
No responde (No leer)	98	
33	Por favor, dígame en ¿cuál de los siguientes tramos de ingresos Ud. Diría que puede clasificarse el ingreso total mensual líquido de todos los integrantes de su hogar? LEER TRAMOS	
		RU
	Menos de \$200.000	1
	Entre \$200.001 Y \$400.000	2
	Entre \$400.001 Y \$600.000	3
	Entre \$600.001 Y \$1.000.000	4
	Entre \$1.000.001 Y \$1.500.000	5
	Entre \$1.500.001 Y 2.000.000	6
	Entre \$2.000.001 Y \$2.500.000	7
	Más de \$2.500.001	8
No sabe (No leer)	97	
No responde (No leer)	98	
34	ENCUESTADOR: FAVOR REGISTRAR EL SEXO DEL ENCUESTADO/A:	
	Hombre:1	
	Mujer: 2	

10.2. Anexo 3 Manual del Encuestador

MANUAL DE CAMPO ENCUESTADORES

Auditoría “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuestas Telefónicas de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”

Estimado/a encuestador/a:

Este Manual ha sido confeccionado para que pueda consultarlo cuantas veces sea necesario para implementar de forma correcta, cada una de las encuestas que le serán asignadas. Su rol es muy relevante ya que gracias a su trabajo y al de un gran grupo humano, podremos llevar a cabo la Evaluación del Programa Formación para el Trabajo. A continuación se presentan los aspectos técnicos que necesita conocer para dar curso al proceso de encuestaje.

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, en cada una de las jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia a nivel nacional.

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

Por otra parte, es importante señalar que durante 2013 la Subsecretaría de Justicia licito un servicio de Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as que por primera vez incorporó la perspectiva de género. Esto se concretó mediante la inclusión de preguntas específicas alusivas al género, lo que se espera integrar en la versión 2014.

Servicio Requerido

El servicio requerido consiste en realizar un levantamiento de información referida a la satisfacción de usuarios/as de Mediación Familiar respecto del servicio prestado. Esto se debe realizar por medio del diseño, aplicación y análisis de un instrumento para medir la satisfacción de usuarios/as del sistema licitado de Mediación Familiar. El estudio debe incorporar un enfoque de género en todo momento, y especialmente en las dimensiones de satisfacción que se propongan.

La encuesta de satisfacción de usuarios/as del servicio debe ser aplicada a una muestra de usuarios/as de cada Contratado del sistema licitado de Mediación Familiar de todas las regiones del país, que hayan participado al menos de una sesión de mediación.

Los resultados del diseño y análisis de la encuesta, deben ser sistematizados y presentados bajo la modalidad de un índice de satisfacción neta de usuarios/as a nivel nacional y por contratado, junto a otros productos señalados más adelante y recomendaciones técnicas de cómo introducir mejoras en los procesos de atención y gestión de causas en el Sistema Nacional de Mediación Familiar.

Objetivos

Objetivo General

El objetivo general de la presente auditoría es realizar un levantamiento telefónico 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 el servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de dos encuestas de satisfacción.

Objetivos Específicos

1. Levantar información referida al nivel de satisfacción de usuarios/as de Mediación Familiar, en todo el territorio nacional y por medio de llamadas telefónicas, en relación a diversas dimensiones relacionadas con el servicio recibido.
2. Diseñar, aplicar y analizar una encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar.
3. Elaborar un índice de satisfacción neta de usuarios/as del servicio licitado de Mediación Familiar, a nivel nacional y un índice de satisfacción neta por Contratado.
4. Elaborar recomendaciones técnicas al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos respecto de la gestión de causas, a partir de los resultados obtenidos en ambas mediciones.

Diseño Muestral

Universo:

El universo poblacional está conformado por usuarios/as vinculados/as a causas de mediación familiar ingresadas al sistema licitado, que hayan asistido al menos a una sesión de mediación (individual o conjunta), por Contratado¹⁴ en cada una de las regiones del país.

Muestra:

La muestra propuesta es de un total de **3.330 casos**, con afijación no proporcional para cada uno de los 151 contratos, de acuerdo al siguiente criterio de asignación:

Tipo de Zona	Causas	Muestra propuesta
1	175	75
2	1698	325
3	6234	730
4	79004	2200
Total General	87111	3330

Instrumento para Recolectar la Información

El instrumentó será semi-estructurado y aplicado inflexiblemente, tanto en el contenido de las preguntas como en su orden.

En general el cuestionario será conformado por preguntas con una escala de Likert con evaluación de 1 a 7. Lo que se complementará con preguntas abiertas o semi-abiertas de acuerdo a lo consensuado con la contraparte técnica del estudio y que permita cumplir con los objetivos de evaluación de la satisfacción de los usuarios/as respecto del sistema de Mediación Familiar.

¹⁴ Cada “contratado” corresponde a una persona natural o persona jurídica, que se adjudica la prestación del/ los servicio/s de mediación familiar en una determinada zona del país. A su vez, cada región está subdividida en una determinada cantidad de zonas de licitación.

El cuestionario será aplicado de manera telefónica utilizando el sistema CATI. El formulario tarda en aplicarse aproximadamente 13 minutos.

Contenido del cuestionario

El cuestionario incluye módulos y preguntas que permiten el análisis de la percepción de los usuarios en función de las variables como edad, sexo, nivel educacional, profesión u oficio, estado de la causa, materia, tipo de parte interviniente en el proceso, nivel socioeconómico, oportunidades en que ha accedido al servicio, entre otros. A continuación se presentan dichos módulos:

- I. Módulo Satisfacción con el Servicio
 - Evaluación del servicio

- II. Módulo Evaluación Infraestructura
 - Evaluación aspectos generales infraestructura
 - Evaluación condiciones de acceso para discapacitados y/o personas con movilidad reducida.

- III. Módulo Ingreso al Proceso de Mediación
 - Conocimiento previo del proceso
 - Evaluación de la atención del personal administrativo
 - Evaluación ingreso WEB.

- IV. Módulo sobre el Proceso de Mediación Familiar
 - Deseabilidad de asesoría legal adicional
 - Evaluación de la calidad de la Información entregada en el proceso
 - Percepción sobre eventual trato discriminatorio en el proceso
 - Motivos sobre la percepción de discriminación
 - Evaluación de la duración del proceso de mediación

- V. Módulo sobre Principios de la Mediación Familiar
 - Evaluación sobre libertad para participar o excluirse del proceso
 - Evaluación respecto de la confidencialidad del proceso
 - Evaluación de la confianza para realizar denuncias sobre violencia intrafamiliar
 - Evaluación del rol del mediador y sus características
 - Evaluación respecto del impacto del género del mediador en el proceso

- VI. Módulo Satisfacción Usuaría (módulo exclusivo para quienes hayan obtenido acuerdo total o parcial)
 - Posibilidad de leer o plantear dudas frente al acuerdo
 - Evaluación Final con el resultado del proceso
 - Motivos sobre la conformidad con el resultado del proceso

- VII. Módulo Satisfacción Usuaría (módulo exclusivo para quienes tengan una mediación frustrada o acuerdo parcial)
 - Entrega del Certificado de Mediación Frustrada
 - Cobro por el Certificado de Mediación Frustrada
 - Disposición a asistir nuevamente a otro proceso de mediación
 - Motivos eventuales por los cuales no asistiría nuevamente a un proceso de mediación
 - Disposición a recomendar el servicio
 - Evaluación de la existencia de la instancia de mediación
 - Evaluación general del servicio de mediación
 - Sugerencias

- VIII. Módulo sobre Principios de la Mediación Familiar
 - Edad
 - Condiciones especiales de discapacidad
 - Pertenencia a pueblos originarios
 - Actividad del encuestado
 - Nivel educacional
 - Ingreso

Conceptos

- a. Co mediación: se refiere a las sesiones en que hubo dos personas como mediador/a; puede ser un hombre y una mujer, o dos hombres o mujeres.
- b. Certificado de Mediación Frustrada: es el documento que entrega el mediador/a, acreditando que usted asistió al centro de Mediación y no fue posible llegar a un acuerdo. La ley establece que le habilita para iniciar un juicio (demanda).
- c. Igualdad entre las partes se refiere a si el mediador tuvo un trato igual con ambas partes, se relacionó de manera similar durante las sesiones.

Funciones Equipo Terreno

La recolección de datos durante el trabajo de campo, se organiza en grupos de trabajo que estarán dirigidos por un Director de Campo y un Coordinador de trabajo de campo y encuestadores.

El Director de Campo gestiona a nivel central el trabajo de campo de todos los estudios con trabajo de campo que implementa la empresa. Las principales tareas son: Responsable de la coordinación y dirección del trabajo de campo, corresponsable de capacitación y selección del personal, organizar la distribución del trabajo, hacer reportes periódicos a la Dirección de Campo, evaluar el personal a su cargo, elaborar Informes de los procesos a su cargo.

Coordinador de Trabajo de Campo: Será el responsable de coordinar los procesos vinculados con la administración, seguimiento y levantamiento de datos. Entre sus principales tareas destaca:

- Asumir la responsabilidad de coordinar y dirigir el trabajo de campo.
- Velar por la calidad y veracidad de los datos recopilados.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y protocolos de trabajo de terreno establecidos
- Responsabilidad en la capacitación y selección del personal.
- Organizar la distribución del trabajo
- Hacer reportes periódicos a la Coordinación General del proyecto.
- Evaluación del personal a su cargo.
- Elaborar Informes de los procesos a su cargo.

Encuestador(a): La recolección de la información de este estudio se efectúa mediante una entrevista telefónica a los informantes seleccionados. Para esto, es necesario que usted, como encuestador/a, maneje adecuadamente el Cuestionario (instrumento de medición) y desarrolle correctamente las siguientes funciones desprenden de su rol.

Entre éstas destacan:

- Asistir a la jornada de capacitación y atender a todas las instrucciones que se le impartan, para realizar eficientemente su trabajo.
- Conocer todas las instrucciones y definiciones contenidas en este Manual.
- Estudiar el Cuestionario hasta llegar a dominar completamente su estructura (y lograr un óptimo manejo).
- Cumplir con un comportamiento ético y estricto en el levantamiento de información.
- Encuestar a solo a los informantes seleccionados.
- Trabajar bajo las instrucciones de un coordinador, quien determinará la aceptación o rechazo de las entrevistas realizadas.
- Aceptar las recomendaciones de su coordinador/a para mejorar la calidad de las entrevistas.
- Demostrar, en todo momento, un trato cordial. Su actitud debe reflejar siempre un alto grado de madurez, profesionalismo y seguridad.

El Equipo de Supervisión es completamente distinto al equipo de encuestadores de manera de no generar conflictos de interés en la aplicación y supervisión del instrumento. El equipo de supervisión está liderado por la Jefa de Supervisión del estudio y realiza la labor de control de calidad de las encuestas. En caso de encontrar casos sospechosos o de haber sido falsificados se confronta la situación, y en caso de ser efectivo, el encuestador se desvincula del proceso de levantamiento de información.

Insumos para la Realización del Trabajo de Campo

Para realizar la aplicación de los instrumentos, es necesario que su Coordinador de Grupo le haya asignado el número de preseleccionados que deberá entrevistar. Adicionalmente usted recibirá los siguientes insumos, imprescindibles para la aplicación, los que Ud. debe llevar siempre consigo:

- ✓ **Manual del entrevistador en formato impreso.** Este documento presenta todas las instrucciones que debe seguir el equipo entrevistador.

Proceso de Recolección de Datos

Se dará inicio al proceso de encuesta una vez aprobadas las etapas previas necesarias para asegurar el cumplimiento del trabajo de campo.

Protocolo de Contacto Telefónico

Uno de los recursos claves en cualquier proceso de levantamiento de datos son los encuestadores, pues son ellos los que tendrán acceso al entrevistado. Se aplicarán estrategias tendientes a maximizar las tasas de respuestas de acceso a los entrevistados tales como:

- Identificar a la institución que levanta los datos, en este caso Cadem, para dar confianza al entrevistado.
- Leer cláusulas de confidencialidad y transparentar objetivos.
- En caso que el entrevistado no se encuentre o no esté disponible para la entrevista telefónica, se agenda cita para nuevo llamado.
- Se aplica un protocolo de contacto amable que entrega toda la información relevante a los entrevistados.

Con el objetivo de obtener la mayor información de las llamadas telefónicas, cada uno de los telefonistas registrará el resultado de la llamada. Para esta tarea se realizará una capacitación previa explicando cada una de las categorías de No Respuesta con el fin de registrar fielmente lo que sucede. Luego, según los registros obtenidos, se estudia el resultado del intento y/o contacto con los individuos y se determina la estrategia a seguir.

En detalle el protocolo de llamados a aplicar es el siguiente:

1.- El operador(a) telefónico(a), realizará la marcación del número de contactar, de acuerdo a la muestra asignada y preguntará por el entrevistado(a) que estará debidamente identificado en la base de datos.

2.- Una vez entablada la comunicación con el entrevistado, el operador(a) telefónico(a) explicará el motivo del llamado diciendo lo que sigue:

Mi nombre es, soy encuestador(a) de Cadem y estoy realizando el estudio de satisfacción del sistema nacional de Mediación Familiar, el que está siendo aplicado a los usuarios y las usuarias de todo el país. Este estudio tiene como objetivo principal medir su conformidad con el servicio recibido y la gestión de sus causas. Con la información entregada, Usted tendría la amabilidad de acceder a contestar unas preguntas que nos tomarán unos minutos de su valioso tiempo, que nos ayudará a conocer la percepción de la población respecto del funcionamiento del sistema nacional de Mediación Familiar.

3.- Al terminar la encuesta, el encuestador debe agradecer al entrevistado por su tiempo, recalcar la importancia del estudio. Al despedirse, se debe informar al entrevistado que es posible que sea contactado telefónicamente por su supervisor ya sea para completar información o para verificar que la encuesta fue realizada y la veracidad de la información reportada.

4.- Se registrará el número de contactos realizados, la exactitud de la información de contacto, las razones de no contacto y las razones de no respuesta. Todo ello para cada intento de contacto. El registro debe adaptarse de forma tal de capturar las diferencias para los distintos segmentos a abordar. Los estados de resultados son una adaptación de los estados de no respuesta para encuestas telefónicas de acuerdo a los requerimientos de la AAPOR.

A continuación se muestran los códigos utilizados para consignar los estados de resultados de las llamadas:

Resultado de Llamada Telefónica (No Respuesta)

Entrevistas hechas

- 10 Entrevistas completas
- 11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado

Factibles de entrevistar no logrados

- 21 Se negaron y cortaron
- 22 Se negó un familiar del entrevistado
- 23 Se negó el entrevistado
- 24 Cortaron

No contacto

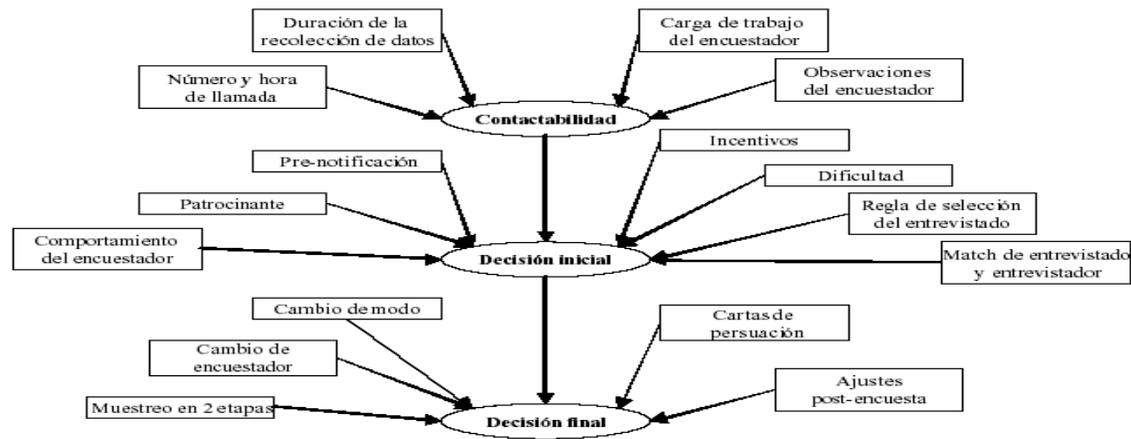
- 25 Entrevistado no está disponible
- 26 Se dejó mensaje

- 27 No se dejó mensaje
- 28 Fallecido(a)
- 29 Problemas físicos o mentales del entrevistado
- 30 Problema con lenguaje en el hogar
- 31 Problema con lenguaje del entrevistado
- 32 Otra razón. Especifique
- 33 Siempre ocupado
- 34 No hay respuesta
- 35 Máquina contestadora
- 36 Buzón de voz
- 37 Línea de fax
- 38 Número no funcionando
- 39 Número desconectado
- 40 Temporalmente fuera de servicio

Plan de aseguramiento del cumplimiento de la cantidad de encuestas ofrecidas

Es de público conocimiento que hoy en día el trabajo de campo para realizar encuestas telefónicas o cara a cara tiene una serie de dificultades que están dadas por la desconfianza de los entrevistados frente a estos instrumentos, los problemas de seguridad asociados a los contactos telefónicos o cara a cara en que los delincuentes simulan ser encuestadores, además de las barreras generadas por los condominios y los conserjes de edificios hacen que esta tarea tenga cada día más dificultad. Esto se refleja en los indicadores de trabajo de campo, tales como: las tasas de respuesta, las tasas de contacto y las tasas de cooperación que progresivamente han disminuido en el tiempo (Groves and Couper 1998; Groves 2006; House and Wolf, 1978; De Maio, 1980, Steeh, 1981; Smith, 1983; Smith, 1983; Gfroerer et al., 1997).

La literatura internacional ha realizado diversas investigaciones para determinar las mejores prácticas y estrategias para reducir la no respuesta en el levantamiento de información mediante encuestas. Tal como Groves et al. (2004) detalla, se identifican 3 niveles en que se pueden generar estrategias para aumentar la respuesta, que son: El contacto, la decisión inicial y la decisión final que toma el entrevistado, que tienen asociados distintas estrategias como se observa en la figura a continuación.



Fuente: Groves et al (2004)

Cadem en su preocupación por la calidad de los datos e implementar las mejores prácticas en relación a la recolección de información, ha implementado a través del tiempo distintas estrategias en los tres niveles mencionados que depende del esfuerzo directo de nuestra empresa. A continuación se detallan las estrategias para cada nivel.

Contactabilidad

Para que las encuestas sean una fuente útil de información, los encuestadores deben inicialmente ser capaces de contactar a un hogar o una empresa, ya sea telefónica o personalmente.

- Los encuestadores(as) recibirán una capacitación en la que se abordarán en detalle técnicas de contacto y manejo de rechazos y situaciones incómodas, de tal forma de entregar las herramientas necesarias para revertir rechazos y manejar situaciones difíciles que podrían hacer que el entrevistado(a) desista de participar en la encuesta.
- En caso de ser necesario se aumenta el número de encuestadores y supervisores para obtener un mayor número de encuestas.

Decisión Inicial

- Uno de los elementos fundamentales para conseguir la participación de los entrevistados es comprometerlos con el objetivo de la investigación y asegurar que la información entregada es confidencial (Biemer, 2003), es por ello que este punto se enfatiza en la presentación del encuestador, en la carta de presentación y en la información disponible a través de la página web y/o a través de la consulta telefónica.

Cadem se adhiere a lo que establece la ley Orgánica N° 17.374 del Ministerio de Economía sobre el secreto estadístico, en particular a su artículo 29. Adicionalmente Cadem es miembro de AIM (Asociación de investigadores de Mercado) que establece y exige también la aplicación de estándares internacionales respecto del respeto de la confidencialidad de los entrevistados/as.

- En caso de que la contraparte requiera la entrega nominada de las bases de datos de las encuestas, esto deberá ser debidamente informado al entrevistado/a previo a la solicitud de participación en la encuesta.
- En casos de no contacto o rechazo es necesario registrar este resultado en la hoja de ruta e intentar coordinar un nuevo llamado telefónico para el momento en que el entrevistado se encuentre disponible en su teléfono.
- Si la persona con que se toma contacto se niega a participar en el estudio, el encuestador tratará de recoger información de tramo de edad y sexo para tener elementos adicionales que permitan abordar caso a caso la no respuesta.

Decisión final

- Se tiene a disposición del entrevistado(a) una serie de medios de verificación del estudio, primero a través de nuestra página web, en la sección contacto en que nos pueden enviar las consultas que se estimen pertinentes y que serán respondidas oportunamente por el jefe(a) de campo y de proyecto según corresponda. También se dispondrá de un punto telefónico donde las personas podrán verificar la realización del estudio que funciona en horario de oficina de 9:00 a 18:00 hrs. Se propone que la contraparte también ponga a disposición un número de teléfono donde se puedan realizar consultas generales respecto del estudio, este debe ser de la contraparte o de un funcionario ligado al proyecto, de tal manera de que esté informado del mismo.
- Se reorganizará, de ser necesario, el equipo de trabajo de campo de tal manera de reforzar con encuestadores de manera de atacar el problema de rendimiento oportunamente.

Estrategias para reducir la no respuesta a nivel de la Pregunta

Las mejores prácticas en relación a la recolección de datos dan cuenta de distintas estrategias a implementar durante el trabajo de campo para reducir la no respuesta a cada una de las preguntas del cuestionario, ya que la información faltante podría generar problemas de sesgo en las estimaciones derivadas de dicha variable.

La primera estrategia dice relación con el diseño del cuestionario, donde el equipo de investigación multidisciplinario interviene en el desarrollo y/o adaptación de preguntas. En este contexto, Cadem cuenta en su equipo con asesores(as) metodológicos, sociólogos(as) y psicólogos(as) que aportan sus visiones para conformar un cuestionario de flujo fácil y entretenido que no de espacio para que el entrevistado no responda una pregunta. Es así como se tendrá especial cuidado con las preguntas abiertas. Para aquellas numéricas se incorporará a continuación como información complementaria una pregunta de tramo en caso que no se responda la pregunta abierta.

La omisión de respuesta por parte de los entrevistados en encuestas presenciales o telefónicas en algunas oportunidades tiene relación con la persona que está realizando la entrevista, ya sea por la impresión que esta le genera (confianza, desconfianza) o bien por la actitud que el encuestador toma al realizar la encuesta, por ejemplo, si el encuestador reacciona favorablemente o de manera inapropiada frente a alguna respuesta del entrevistado, como la tenencia de bienes o la edad. Para evitar que las preguntas no sean respondidas, se procurará una asignación de encuestadores de acuerdo al perfil de los potenciales encuestados de manera de maximizar la probabilidad de generar una relación de confianza entre encuestador y entrevistado. Adicionalmente en la capacitación se incorporará una sección que trate sobre cómo enfrentar la entrevista de manera de minimizar las situaciones incómodas en particular con preguntas que pudieran resultar sensibles para el entrevistado.

Plan de Aseguramiento de la calidad de la Información

El jefe de campo debe mantener actualizada la información del avance del trabajo de campo, herramienta que le permitirá identificar situaciones difíciles o cuellos de botella que se estén generando en el levantamiento de la información. También es posible identificar el rendimiento por encuestador mediante este sistema por lo que se pueden tomar medidas oportunas respecto de reemplazar al encuestador o generar los incentivos apropiados para estimular el trabajo de campo.

Para llevar mejor control del trabajo de campo se cuenta con un sistema de control de gestión que permite:

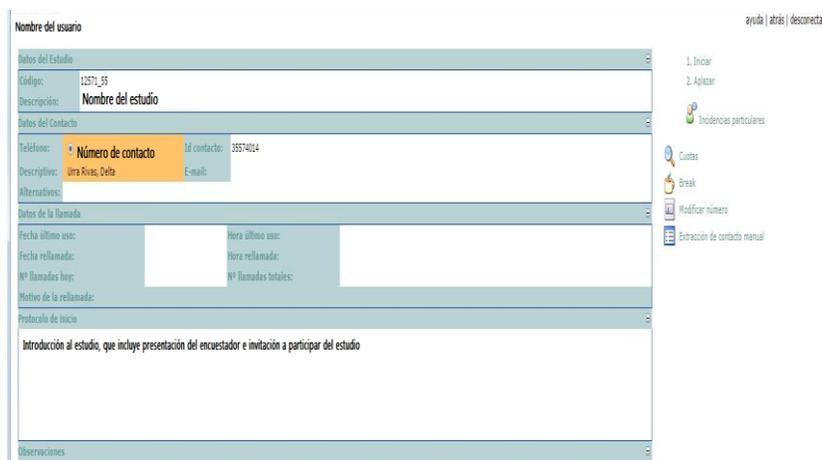
1. Realizar el registro de llamados
2. Actualizar los datos de la muestra
3. Confeccionar cuadros de avance del trabajo de campo
4. Revisar las incidencias
5. Revisar rendimiento diario

Aplicación del cuestionario por los encuestadores

La aplicación de la encuesta en el trabajo de campo, el encuestador(a) trabajará en un equipo (computador) personalmente asignado. Una vez iniciado el sistema, se abre el programa Integra y se ingresa con el nombre de usuario y contraseña perteneciente al usuario(a) del encuestador(a).



Una vez dentro del sistema, se procede a seleccionar el estudio correspondiente donde se especifica el contacto o registro con la persona a la que se debe llamar o contactar junto con el o los números de teléfonos.



En caso de establecer el contacto con la persona indicada en las bases, se da inicio al cuestionario a través de la opción “Iniciar” ubicada en el extremo superior derecho de la pantalla.

Si es que no se pudo establecer el contacto, se procede a seleccionar la opción “Aplazar”. Una vez seleccionada esta opción, se desplegará el menú “Entrevista aplazada sin iniciar” en donde se registra si es que hay que volver a realizar la llamada o si es que no hubo contacto por otra razón.

Si la razón por la que se aplazó la llamada es por alguna de las siguientes razones: “no contesta”, “ocupado” o “llamar más tarde”, se registra las observaciones necesarias y se fija un nuevo horario de llamada (especificado en los datos de re-llamada).

Por el contrario, y en caso que la llamada haya sido aplazada por alguno de los siguientes motivos “número no corresponde”, o “rechaza la persona, no le interesa” u otro similar, se procede a marcar la incidencia particular en la pestaña correspondiente.

B1: Fono No Corresponde Sujeto 	
Fecha:	30/01/2015
Hora:	16:44:12
Observaciones:	
<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%; height: 100%;"></div>	

10.3. Anexo 3 Manual de uso de la base de datos_UMED



Manual de uso de Base de Datos

Auditoría “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”

Elaborado por CADEM para la Unidad de Mediación Familiar
Diciembre, 2018

1. Introducción

Este documento contiene definiciones a tener en consideración para hacer uso adecuado de la base de datos (BBDD) de la Auditoría “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”

2. Formato BBDD

La BBDD se encuentra en formato SPSS. La construcción se realizó de la descarga del sistema informático Gandia Barbwin y Gandia Data Entry, para luego ser exportada a SPSS.

3. Innominación e indeterminación

El tratamiento de innominación e indeterminación de la base de datos, consistió en eliminar de la base de datos completa todos los códigos que hacían referencia explícita a la persona entrevistada.

4. Ponderador

El presente estudio considera la utilización de un ponderador, cuya correcto uso permite obtener resultados representativos a nivel de grupo de personas.

- **Ponderador (PONDERADOR)**: Esta ponderación contempló el cálculo de dos factores, el primero correspondiente a las probabilidades de selección que tuvo el usuario al momento de ser seleccionado, y el segundo, corrige las estimaciones de población geográfica entregada por la encuesta. Los datos fueron ponderados por número de causas por contratado, estados de causas (algún tipo de acuerdo o frustrada) y género del entrevistado.
- **Fuentes de Información**: El marco muestral utilizado de referencia entregado por la contraparte corresponde a la población objetivo usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar.

5. Valores de las variables

En el archivo anexo (Manual de uso de BBDD_UMED.xlsx, hoja “Códigos”) se indica para cada código contenido en la BBDD el valor que pueden tomar en la BBDD. Asimismo, en este archivo se identifica la información de las respuestas de la BBDD (filas y columnas) con códigos (hoja

“Datos Con Códigos”) y sin códigos (hoja “Datos Sin Códigos”). Finalmente, se presentan los títulos (hoja “Títulos) de todas las variables identificadas en la BBDD.

6. Descripción de la Base de Datos

Nombre del archivo: BBDD_Mediación Familiar 2018.sav
Formato: SPSS
Cantidad de registros: 4.231

7. Codificación de variables de análisis de la Base de Datos

Las siguientes variables se usan para categorizar resultados a distintos niveles de la encuesta:

Tipo de parte (ID_TIPO_PARTE)

Código	Glosa Tipo Solicitante
1	Solicitado
2	Solicitante

Tipo de Acuerdo (ESTADO_CAUSA)

Código	Glosa Tipo de acuerdo
1	Acuerdo Adicional;"Acuerdo Total"
2	Acuerdo Parcial
3	Frustrada con sesion conjunta

Sexo (SEXO_DEF)

Código	Glosa Sexo
1	Hombre
2	Mujer