



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

Informe de Resultados

Organismo Mandante:



acn

Santiago, noviembre de 2019

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Antecedentes	4
3.	Objetivos del estudio	5
3.1	Objetivo General	5
3.2	Objetivos Específicos.....	5
4.	Metodología	6
4.1	Tipo de Estudio	6
4.2	Técnicas a implementar	6
4.3	Cobertura	6
4.4	Entrevistas semiestructuradas.....	6
4.5	Focus Group	6
4.6	Talleres Participativos.....	7
4.7	Diseño Cuantitativo	7
4.8	Validación del Instrumento.....	9
5.	Trabajo de Campo	10
5.1.	Equipo en terreno.....	12
6.	Presentación de Resultados	14
7.	Principales Resultados	15
7.1	Caracterización de los/as Usuarios/as.....	15
7.1.1.	Síntesis de caracterización usuaria según tipo de zona de licitación	21
7.2	Satisfacción General	22
7.3	Conocimiento previo al proceso de Mediación	32
7.3.1	Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar	34
7.4	Infraestructura.....	40
7.5	Asistente administrativo/a.....	45
7.6	Proceso de Mediación Familiar	49
7.6.1.	Información entregada por mediador/a	49
7.6.2.	Tiempos del proceso de mediación.....	56
7.6.3.	Principios de la mediación familiar	59
7.6.4.	Mediador/a.....	65
7.7	Término del proceso de Mediación.....	73
7.7.1	Percepción de discriminación	73
7.7.2	Satisfacción Usuaría: Acuerdo Total o Parcial.....	75
7.7.3	Mediación frustrada con sesión conjunta	80
7.8	Recomendación y fidelidad con el proceso de mediación familiar.....	83
7.9	Satisfacción Final.....	89
8.	Análisis de Conglomerados	96
9.	Nota Promedio por Contratado (NPC)	99
10.	ISNN.....	108
11.	ISNC	110
12.	Análisis de Regresión.....	118
13.	Talleres participativos.....	121
13.1.	Fortalezas	121
13.2.	Debilidades.....	122
13.3.	Oportunidades de Mejora	122
14.	Conclusiones y Recomendaciones.....	125
14.1	Conclusiones del Estudio	125
14.2	Recomendaciones al proceso de mediación.....	131

1. Introducción

El presente documento constituye el informe de resultados de la “Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta telefónica de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”, elaborado por ACNexo. El informe contiene los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada telefónicamente a 4.882 usuarios y usuarias del Sistema de Mediación Familiar, además, contiene los resultados de las técnicas cualitativas consideradas en el estudio: entrevistas y Focus Group.

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

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

2. Antecedentes

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

Cabe indicar que el servicio licitado de mediación familiar permite cumplir con el trámite previo a la presentación de una demanda por alimentos y/o relación directa y regular, 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 género¹.

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

- Hay 161 Contratados (personas naturales o jurídicas), que se adjudicaron total o parcialmente la licitación de las zonas de cada región.
- Se encuentran operativos un total de 161 centros de mediación (oficinas), aunque para el presente estudio se consideraron 160, debido a que uno² de los centros comenzó a funcionar el 1 de junio de 2019.

En cuanto al funcionamiento de los centros de mediación, éstos reciben causas derivadas desde los tribunales de justicia o desde la Corporación de Asistencia Judicial, así como también ingresos espontáneos, de usuarios/as que concurren directamente a solicitar una mediación o ingresos web que realizan a través de la plataforma de Portal Usuario.

Una vez realizadas las mediaciones, los centros remiten el acuerdo al juzgado de familia respectivo, a efectos de solicitar la aprobación judicial del mismo para que adopte valor de cosa juzgada, de acuerdo a lo establecido en la Ley No 19.968. En caso contrario, esto es, que no sea posible realizar el proceso de mediación porque una o ambas partes no desean mediar, o bien el mediador/a ha estimado que no están dadas las condiciones mínimas, la causa se frustra, con lo cual los interesados quedan habilitados para iniciar una demanda judicial. Lo mismo ocurre en caso que no sea posible llegar a un acuerdo en la sesión de mediación³.

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

² El centro corresponde a Centro Psicológico y Mediación Agora Spa de la zona C, Región Metropolitana.

³ <http://www.mediacionchile.cl>

3. Objetivos del estudio

3.1 Objetivo General

El objetivo general de la presente auditoría es realizar un levantamiento de información referido a la satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar, en todo el territorio nacional, en relación a su conformidad con determinadas dimensiones del servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de una encuesta telefónica de satisfacción.

3.2 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 en todas las regiones del país, dentro del plazo establecido al efecto en las presentes bases de licitación.
- c) Aplicar telefónicamente la encuesta en todas las regiones del país dentro del plazo establecido al efecto en las presentes bases de licitación.
- d) Analizar los resultados de la aplicación de la encuesta, desarrollando conclusiones ad hoc y elaborando 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 (NPC).
- e) 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.

4. Metodología

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

Además de lo anterior, se realizaron tanto técnicas cualitativas como participativas. Así, a través de la triangulación de las distintas técnicas utilizadas en la presente consultoría se establecen propuestas de mejora para el servicio entregado por el Sistema de Mediación Familiar.

4.1 Tipo de Estudio

El presente estudio es de carácter principalmente cuantitativo de carácter transeccional, por tanto, no se utilizarán grupos de control, al ser una medición no experimental basada en el levantamiento de información de un momento dado, siendo su propósito describir, analizar y relacionar variables para medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados por el sistema de Mediación Familiar.

4.2 Técnicas a implementar

El estudio implementó como técnicas de recolección de información, la **Encuesta Telefónica**, Entrevista Semiestructurada, Focus Group y Talleres de Retroalimentación funcionaria.

4.3 Cobertura

La cobertura del estudio fue de carácter nacional, estando representadas 16 regiones del país.

4.4 Entrevistas semiestructuradas

Se aplicaron entrevistas en profundidad a 12 SEREMIS, para poder complementar el análisis de levantamiento de datos. Estas estarán consideradas en la fase cualitativa de la metodología de la presente propuesta.

4.5 Focus Group

Después de haber finalizado la parte cuantitativa, se procedió a seleccionar una muestra de acuerdo a los tipos de usuarios/as de aquellos centros de mediación que obtuvieron altos y bajos niveles de satisfacción, para poder investigar sobre una línea de causalidad de los resultados obtenidos. Lo anterior, tiene que ver con buscar de manera cualitativa,

orientaciones y propuestas de medidas para implementar posibles acciones de mejora en la relación que existe entre el Sistema Nacional de Mediación Familiar y los Contratados.

4.6 Talleres Participativos

Para la realización de los talleres se utilizó una metodología de carácter participativa con los distintos actores que participan en el proceso de mediación, con esto se buscó establecer futuras rutas de mejora, así como también retroalimentar a los equipos participantes de los distintos niveles de satisfacción alcanzada en el servicio evaluado,

El enfoque teórico de estos talleres se circunscribe bajo la premisa de actividades de co-construcción de información, y consisten, principalmente, en un taller de trabajo intensivo que se divide en diversos módulos y temáticas (experiencia, expectativas, buenas prácticas, etc.). Una de sus ventajas características es que se puede convocar a personas de diversas áreas o sectores (perfiles segmentados) formando así grupos heterogéneos que posibiliten el intercambio de experiencias y opiniones a fin de lograr identificar los puntos críticos, las mejoras y oportunidades que se visualizan desde los distintos actores. Otra de las ventajas comparativas de esta metodología, es que se basa en la participación de todos los actores del proceso a través de metodologías lúdicas y dinámicas; su inclusión y principio participativo, permite generar aportes desde la mirada de quienes son parte del servicio y a través del trabajo en conjunto de análisis, mejoras, deficiencias y virtudes. Se realizaron 4 talleres en distintos centros de mediación.

4.7 Diseño Cuantitativo

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

Algunas de las consideraciones del diseño muestral son:

- El diseño muestral es de carácter aleatorio, representativo y de carácter nacional, obteniendo resultados estadísticamente representativos de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.
- Se consideró un diseño con una estratificación para cada uno de los centros de mediación a partir de la zona de licitación. En aquellos centros que presentaron baja cantidad de causas, y, por tanto, una mayor dificultad de logro de las muestras inicialmente propuestas, se intentó asegurar un n mínimo de 10 encuestas válidas⁴.
- La muestra además fue ajustada con enfoque de género, permitiendo una representatividad tanto de hombres como mujeres, englobando la perspectiva nacional actual en cuanto a la satisfacción que estos tienen con el Sistema Nacional de Mediación Familiar y el involucramiento en la resolución de sus problemas.
- Al ser el proceso de selección de manera aleatoria, se tomaron los registros que la

⁴ A pesar de los distintos esfuerzos, un total de 14 centros correspondientes a las zonas 1 (5 centros), 3 (8 centros) y 5 (1 centro) no lograron completar el n mínimo propuesto (10 casos).

Subsecretaría de Justicia tiene de sus usuarios (número de teléfono y veces que ha asistido a alguna Mediación y de acuerdo a Contrato), los que una vez validados y depurados, se cargaron al sistema CATI TESI Gandia, siendo estos el marco muestral final del estudio.

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

A partir de lo anterior, se presenta a continuación los universos, errores muestrales y criterios utilizados para alcanzar la muestra.

Tamaño y Error Muestral por Zona de Licitación

Tipo de Zona de Licitación	Cantidad de Jornadas Mediador/a	Error muestral propuesto
1	0,5	+2.9%
2	0,5	+4,0%
3	0,5 a 1,0	+3.5%
4	1,0 a 1,5	+3.5%
5	1,5 a 3,0	+2.5%
6	1,0 a 6,0	+2.5%

El tamaño de las muestras, fue calculado para un nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de varianza máxima y un error máximo de 4% y mínimo de 2%. Sin embargo, y a pesar de todos los esfuerzos realizados durante el trabajo de campo, la zona de licitación 1 presentó un aumento en el error muestral, alcanzando un 7,9%. A pesar de esto, la representatividad del estudio no se ve mermada, alcanzando un error muestral de 1,38%.

Tabla 1 Universo, Muestra y Error

Tipo de Zona de Licitación	Universo Ajustado	Muestra Inicial	Muestra Lograda	Error muestral
1	226	85	91	+7,9%
2	1.440	300	553	+3,2%
3	15.540	650	705	+3,6%
4	12.940	650	676	+3,7%
5	41.025	1.374	1.395	+2,5%
6	63.881	1.443	1.462	+2,5%
TOTAL	134.052	4.502	4.882	±1,38% (Nacional)

Ahora bien, la distribución de la muestra, a nivel regional, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de la muestra según región y género

Región	Total	Mujer	Hombre
Tarapacá	81	43	38

Región	Total	Mujer	Hombre
Antofagasta	214	123	91
Atacama	234	134	100
Coquimbo	313	171	142
Valparaíso	644	346	298
O'Higgins	377	210	167
Maule	357	198	159
Biobío	544	280	264
Araucanía	345	182	163
Los Lagos	316	165	151
Aysén	58	29	29
Magallanes y Antártica Chilena	49	33	16
Metropolitana	984	537	447
Los Ríos	134	75	59
Arica y Parinacota	47	30	17
Ñuble	185	110	75
Total	4.882	2.666	2.216

4.8 Validación del Instrumento

Un elemento central para poder responder a los distintos objetivos del estudio, es la calidad de los instrumentos utilizados, en este sentido, dentro de la fase preliminar, el equipo consultor propuso algunas mejoras al instrumento de la presente auditoría de satisfacción. En este sentido, la mayor parte de estas modificaciones, fueron realizadas en función de la estructura, flujo y redacción de variables que pudiesen presentar alguna complejidad mayor a la hora de ser aplicadas por el equipo de campo.

La revisión inicial del instrumento estuvo centrada en los siguientes elementos:

Evaluación Inicial Instrumento
Tabla 3 Evaluación Inicial del Instrumento

Criterios	Dimensiones	Descripción
Comprensión y flujo del cuestionario.	Cuestionarios	No hubo comentarios de parte del equipo de campo, respecto a tipo de formato utilizado, diagramación y otros aspectos estéticos.
Dimensiones analíticas.	Redacción	El lenguaje utilizado en el instrumento y la claridad en la redacción de las preguntas fue el apropiado. No surgió ningún tema respecto a este punto en el desarrollo del piloto.
	Estructura y Secuencia lógica	La estructura y secuencia lógica fue la adecuada para la correcta aplicación del cuestionario.
	Pertinencia de las preguntas	No se observaron variables redundantes, preguntas poco relevantes para los entrevistados, preguntas que generan rechazo.

Crterios	Dimensiones	Descripción
Aspectos técnicos del instrumento.	Adecuación de Categorías de respuesta	No hay sugerencias de cambios en relación a las categorías de respuestas o adecuación de preguntas.

Finalmente, las mejoras propuestas fueron validadas por la contraparte técnica del estudio y con esto se procedió a programación en el sistema TESI Gandía (CATI) a fin de dar la validación definitiva de los instrumentos aplicados.

5. Trabajo de Campo

El trabajo de campo se inició el 18 de julio de manera simultánea en cada una de las zonas establecidas para cada contratado. Para esta etapa se le entregó al total de encuestadores un manual del encuestador, junto al material necesario para la correcta aplicación del instrumento.

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

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

El trabajo de campo finalizó de manera diferenciada en cada una de las zonas y contratos, se presentaron variaciones importantes de acuerdo a la cantidad de atenciones promedios presentadas por cada uno de los Centros de Mediación Evaluados.

Adicionalmente, se entregó un reporte periódico del estudio a la contraparte técnica, con los avances realizados en cada una de las zonas y centros evaluados. Este reporte se envió semanalmente e incluyó el logro y la cantidad de encuestas pendientes en cada Centro evaluado. Bajo esta modalidad, se buscó mantener al tanto a la contraparte técnica del estudio del estado de avance de éste y así dar la posibilidad de tomar medidas de contingencias en casos de retraso o debilidades específicas del proceso.

Se presenta a continuación el modelo de reporte utilizado:

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

Tipo de Zona de Licitación	Universo Ajustado	Muestra Ajustada	Muestra alcanzada
1	226	165	0
2	1.440	600	2

⁵ Los datos presentados en la tabla "Modelo de Reporte de Campo", corresponden a datos referenciales y refieren a la cantidad de encuestas logradas en la primera semana de aplicación.

Tipo de Zona de Licitación	Universo Ajustado	Muestra Ajustada	Muestra alcanzada
3	15.540	650	36
4	12.940	650	43
5	41.025	1.374	198
6	63.881	1.443	347
TOTAL	134.052	4.882	626

Tabla 5 Modelo de Reporte de Campo/ Muestra lograda por Contratado

Región	Zona	TIPO DE ZONA	Razón Social Contratada	Total	Muestra Propuesta	Muestra alcanzada
Los Lagos	C	4	MEDIACIÓN Y FAMILIA	456	23	1
Los Lagos	J	4	COFRÉ Y FERNÁNDEZ	610	31	1
Los Lagos	K	4	YOANNA MORALES	613	31	2
Ñuble	B	4	Vínculos Ltda.	897	45	4
Ñuble	C	4	Vínculos Ltda.	512	26	2
Atacama	E	4	Dialoga Paz	560	28	2
Coquimbo	G	4	MEDIACIONES Y ASESORIAS VIVIA	656	33	4
Valparaíso	A	4	C.M. ANA PARENTINI	752	38	4
Valparaíso	G	4	SINERGIA LTDA.	849	43	3
Valparaíso	M	4	GUILLERMO FELIPE PINO & CIA.	748	37	2
O'Higgins	D	4	MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	857	43	1
O'Higgins	F	4	EL ARAYÁN CÍA. LTDA.	678	34	3
Maule	B	4	SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION	674	34	3
Maule	F	4	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	418	21	1
Maule	G	4	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	571	29	1
Maule	K	4	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	390	20	0
Bíobío	N	4	GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL Z	425	21	4
Araucanía	A	4	CENTRO MEDIACIÓN CREA	749	37	2
Araucanía	F	4	CENTRO MEDIACIÓN CREA	527	26	1
Araucanía	J	4	CENTRO MEDIACIÓN CREA	324	16	0
Araucanía	M	4	CENTRO MEDIACIÓN CREA	674	34	2
TOTAL				12.940	650	43

Como se puede observar en la tabla anterior, en cada reporte se visualizó el avance en las distintas cuotas comprometidas. En este sentido, la principal dificultad identificada por el equipo consultor, se dio en las zonas 1 y 2 dado que el flujo de atención es significativamente bajo, en tanto que la cantidad de atenciones realizada en casos como el de la zona 1, según el universo presentado en los términos de referencia alcanza solo 226 causas.

Tabla 6 Resumen Incidencias Aplicación Canal Telefónico

Estado	%	Número de Llamadas
No contesta	31,96%	5.127
Averiado	17,91%	2.874
Entrevista Rechazada	5,31%	852
Otro	14,37%	2.305
Entrevista Correcta	30,45%	4.882
Total	100%	16.043

De este modo, se puede observar que se realizaron un total de 16.043 llamados durante el proceso de aplicación del canal telefónico del presente estudio. Del total de llamados realizados, es posible desprender que un 64% de ellos corresponden a llamados donde no fue posible establecer contacto, un 5% a entrevistas rechazadas (usuario no quiso participar del proceso) un 14% a otra tipa de incidencia (aplazada, se corta el llamado etc.) y **un 30% corresponden a contactos exitosos**.

Respecto del trabajo de campo cualitativo, este se llevó a cabo una vez finalizado el campo cuantitativo, a fin de profundizar en estos y otorgar mayor valor a la información levantada. En cuanto a las entrevistas, estas fueron un total de 12 y se realizaron de manera auto aplicada a actores institucionales previamente acordados con la contraparte técnica del estudio. Se optó por entrevistar a SEREMIS de distintas regiones del país.

Los focus group fueron 2 y se realizaron con beneficiarios de centros de mediación de la Región Metropolitana y Coquimbo, con una participación elevada de parte de los usuarios/as del sistema. La duración promedio de esta actividad fue de 1 hora 15 min, contando con 6 participantes en la Región de Coquimbo y 5 en la Región Metropolitana.

Se presenta a continuación el resumen de las actividades cualitativas realizadas.

Tabla 7 Actividades Realizadas⁶

Técnica	Población objetivo	Fecha	Comuna	Región
Taller participativo	Registro Privado de Mediadores Spa	07-11-2019	La Serena	Coquimbo
Taller participativo	Gestión en Mediación Ltda.	20-11-2019	Independencia	Metropolitana
Taller participativo	Alternativa Spa	20-11-2019	Estación Central	Metropolitana
Taller participativo	Manquehue gestión en mediación limitada	19-11-2019	San Miguel	Metropolitana
Focus Group	Usuarios/as del proceso de mediación	14-11-2019	Providencia	Metropolitana
Focus Group	Usuarios/as del proceso de mediación	07-11-2019	La Serena	Coquimbo

5.1. Equipo en terreno

En relación al equipo de terreno utilizado durante la medición, se resalta que en el proceso

⁶ La elección de determinados centros de mediación, tanto para los talleres como para los focus group, radica en las evaluaciones alcanzadas en el indicador NPC, considerando Centros con un NPC alto y con un NPC bajo. De esta forma, se levantaron las necesidades de usuarios/as, mediadores/as, asistentes administrativos/as y asesores/as jurídicos de Centros con buena y mala calificación.

participaron un total de **20 encuestadores** todos fueron capacitados previamente y a cada uno de ellos se les entregó el manual del encuestador para resolver posibles dudas. Paralelamente se supervisó la correcta aplicación de los instrumentos mediante un equipo de 3 supervisores.

acn

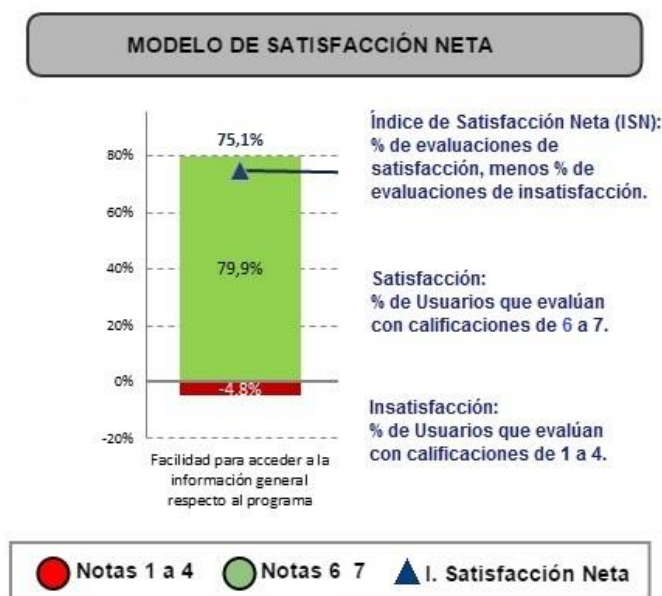
6. Presentación de Resultados

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

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



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



A lo largo de todo el presente informe, se presentarán las bases o n, correspondiente a la cantidad de personas encuestadas y representadas en el gráfico. Si bien, la cantidad de encuestas válidamente aplicadas corresponde a 4.882, se dieron por perdidas las categorías No Sabe y No Responde, por lo que las bases podrán variar según la preguntaba representada en los gráficos.

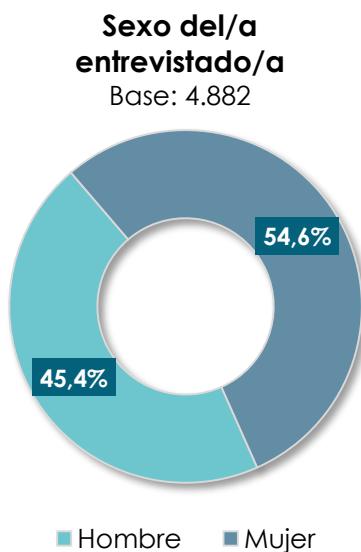
7. Principales Resultados

A continuación, se presenta un análisis general de los principales resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de usuarios/as del sistema de mediación familiar. En este apartado, se buscó elaborar un perfil de usuario/a del sistema de mediación familiar. Luego, se dan a conocer los principales niveles de satisfacción alcanzados, relacionados con el proceso en general, la infraestructura, los actores relevantes dentro del proceso de mediación, y el proceso propiamente tal, es decir, libertad en el proceso, satisfacción con la duración de las sesiones, información entregada por el/la mediador/a, entre otros. Finalmente se presentan los resultados relacionados a la fidelidad, recomendación y satisfacción final con el proceso. Este último punto refiere a la satisfacción que las y los usuarios tienen una vez finalizada la aplicación del cuestionario, es decir, una vez evaluados los distintos aspectos involucrados en el proceso de mediación familiar. Este indicador es el que entrega mayor información, dado que el análisis que las y los usuarios hacen a la hora de calificar el servicio, considera todos los atributos involucrados en la mediación familiar.

7.1 Caracterización de los/as Usuarios/as

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

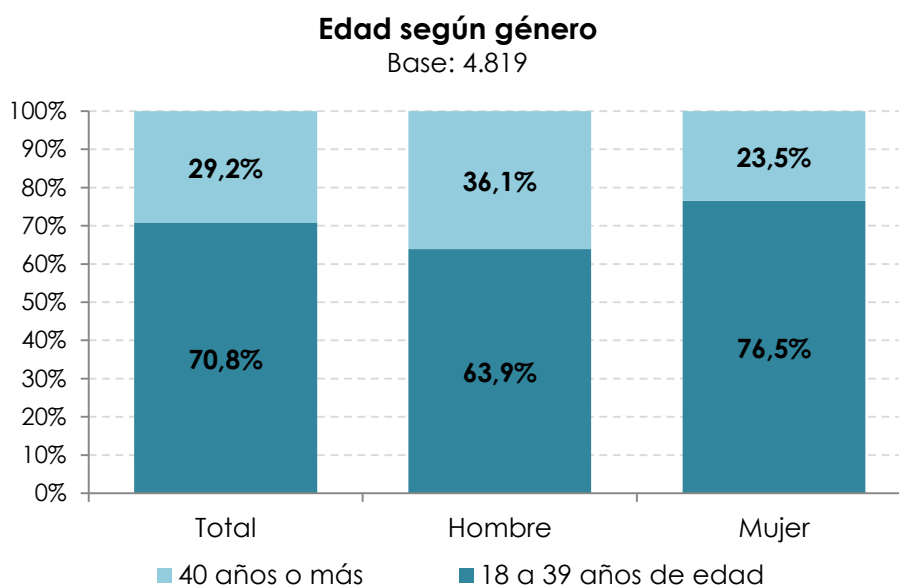
Gráfico 1. Sexo del/a encuestado



En primer lugar, respecto al género de las y los encuestados, se observa un 54,6% de mujeres y un 45,4% de hombres.

acn

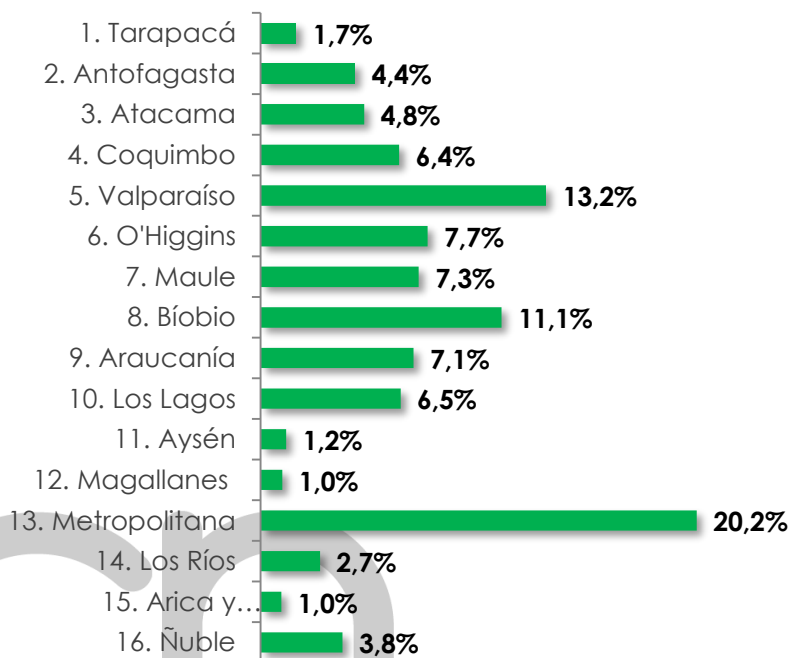
Gráfico 2. Tramo de edad según género del/a encuestado/a



En segundo término, la edad de las y los usuarios del proceso de mediación es principalmente de 18 a 39 años de edad, con un 70,8%, mientras que un 29,2% tienen 40 o más años. Ahora bien, al observar estos datos desagregados por sexo, se observa que las mujeres presentan una mayor proporción en el rango de edad de 18 a 39 años, con un 76,5%, en comparación al 63,9% de hombres que se encuentran en el mismo rango etario.

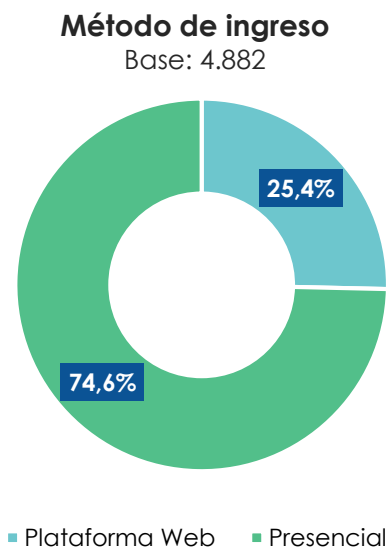
Gráfico 3. Región del/a encuestado/a

Región del/a entrevistado/a



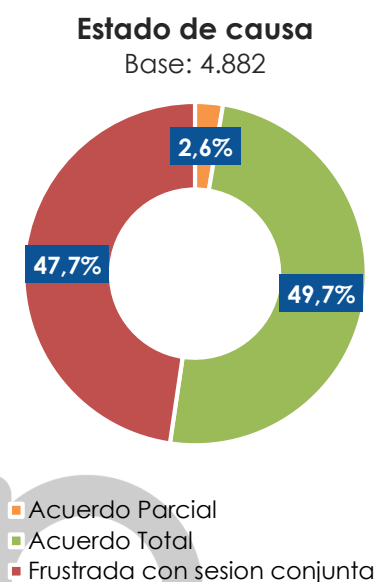
Las regiones con mayor proporción dentro de la muestra, fueron la Región Metropolitana, Valparaíso y Biobío, con un 20,1%, 13,2% y 11,1%, respectivamente. Por otro lado, las regiones con menor proporción fueron Aysén, Magallanes y Arica, que no superaron el 2% del total de la muestra alcanzada.

Gráfico 4. Método de ingreso al proceso de mediación



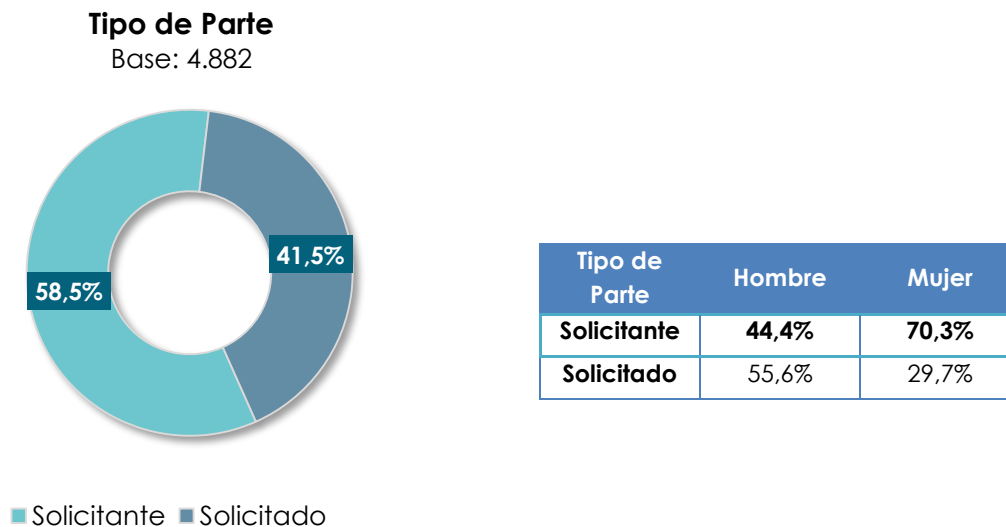
Respecto al método de ingreso en el proceso de mediación, se observa que una cuarta parte de la población encuestada lo hizo mediante la plataforma web, mientras que un 75% lo hace presencialmente.

Gráfico 5. Estado de causa del proceso de mediación



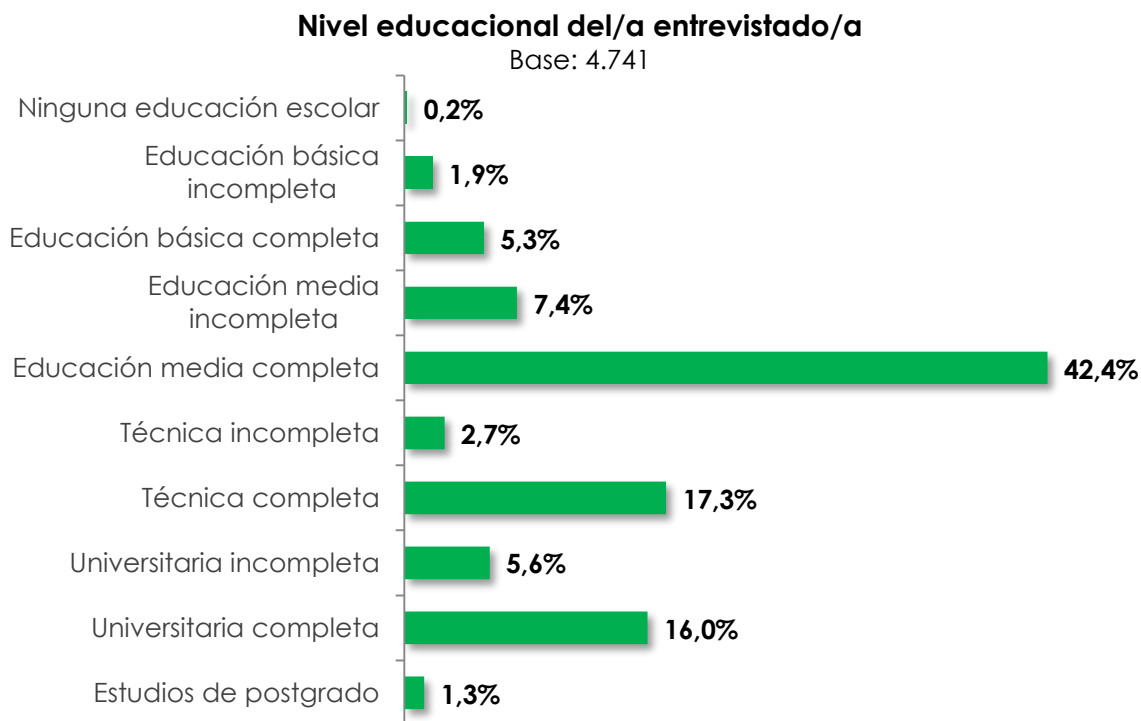
El estado de causas muestra proporciones similares entre mediaciones con acuerdo total y frustradas, con un 49,7% y 47,7%, respectivamente. Un 2,6% de la muestra corresponde a acuerdo parcial entre las partes involucradas.

Gráfico 6. Tipo de parte



Casi un 60% (58,5%) de la población encuestada corresponde a usuarios/as solicitantes de la mediación, mientras que un 41,5% corresponde a usuarios/as solicitados/as. Ahora bien, al ver este aspecto desagregado por género, se observa una diferencia significativa, ya que un 44,4% de los usuarios encuestados es solicitante, en comparación a un 70,3% de usuarias. Esto quiere decir que las mujeres son significativamente más solicitantes que los hombres.

Gráfico 7. Nivel educacional



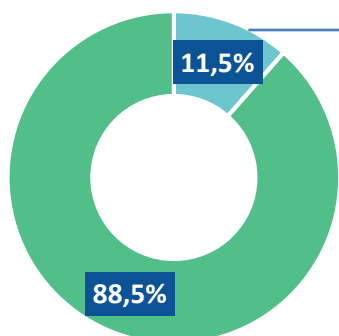
Por su parte, el nivel educacional se concentra principalmente en la educación media completa, con un 42,4% de usuarios/as que alcanzaron dicho nivel educacional. Ahora, si se considera que todas las categorías que vienen posterior a Educación media completa, se infiere que un 85,3% cuenta con educación media cursada.

Cabe mencionar que la educación superior, tanto técnica como universitaria, alcanzó porcentajes importantes, con un 17,3% y 16,0%, respectivamente, y que las personas que no cuenta con ningún tipo de educación escolar no superan el 0,5% de la población encuestada.

Gráfico 8. Pertenencia a pueblo originario

Pertenencia a pueblo originario

Base: 4.774



■ Pertenece ■ No pertenece

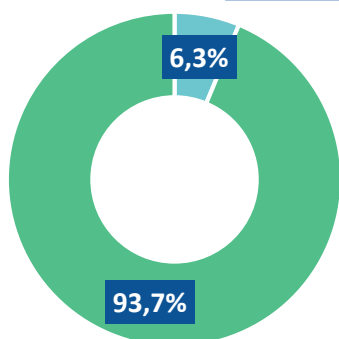
Pueblo originario	%
Mapuche	78,2%
Diaguita	7,7%
Aymara	6,5%
Quechua	2,5%
Atacameño (Linkán Antai)	2,5%
Rapa Nui (Pascuenses)	1,2%
Coya	0,6%
Kawésqar (Alacalufes)	0,6%
Yagán (Yámana)	0,3%

El porcentaje de pertenencia a algún pueblo originario es de 11,5%, correspondiente 325 usuarios/as del sistema de mediación familiar. Ahora bien, de estos 325 casos, casi un 80% declara pertenecer al pueblo mapuche (78,2%), siguiéndolo en menor medida los pueblos diaguita y aymara, con un 7,7% y 6,8%, respectivamente.

Gráfico 9. Situación de discapacidad

Situación de discapacidad

Base: 4.821



■ Tiene alguna condición permanente

■ No tiene

Tipo de condición	%
Dificultad física y/o de movilidad	43,6%
Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes	39,9%
Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos	5,9%
Dificultad psiquiátrica	5,0%
Dificultad mental o intelectual	4,3%
Mudez o dificultad en el habla	1,3%

Por último, el porcentaje de personas encuestadas que presenta algún tipo de condición de discapacidad, corresponde a un 6,3%: 303 casos válidos. De éstos, las dos condiciones con mayor proporción fueron la dificultad física o de movilidad, con un 43,6%, y la ceguera o dificultad para ver, con un 39,9%.

En base a lo anterior, es posible dar una primera aproximación de las y los usuarios del sistema de mediación familiar. En efecto, dimos cuenta que hay una leve mayoría de mujeres, con un 55%, concentrados principalmente en el tramo de 18 a 39 años de edad, con un nivel educacional medio, con casi un 90% que tiene mínimo enseñanza media completa.

Por su parte, respecto al estado de causa, se observa la mitad de causas con acuerdo total, por otra parte, un 48% corresponde a mediaciones frustradas con sesión conjunta. Sumado a esto, casi un 60% de la muestra corresponde a solicitantes del proceso de mediación, y aproximadamente el 40% restante corresponde a partes solicitadas. En este punto se identificó diferencias significativas entre hombres y mujeres, siendo estas últimas las que son, en mayor proporción, la parte solicitante del proceso de mediación, con un 70%, en comparación al 44% de hombres.

Tal y como se vio en la parte final de este apartado, el porcentaje de personas con condición permanente y pertenecientes a pueblos originarios es bajo, con un 12% y 6%, respectivamente. El pueblo con mayor proporción representada en la muestra de este estudio, fue el pueblo mapuche, con casi un 80% de las personas que declararon sí pertenecer a un pueblo originario, mientras que las condiciones permanentes más recurrentes son la dificultad física, con un 44% y la ceguera o dificultad visual, con un 40% de usuarios/as que declaran contar con algún tipo de condición permanente.

7.1.1. Síntesis de caracterización usuaria según tipo de zona de licitación

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

Tabla 8. Caracterización usuaria según tipo de zona de licitación

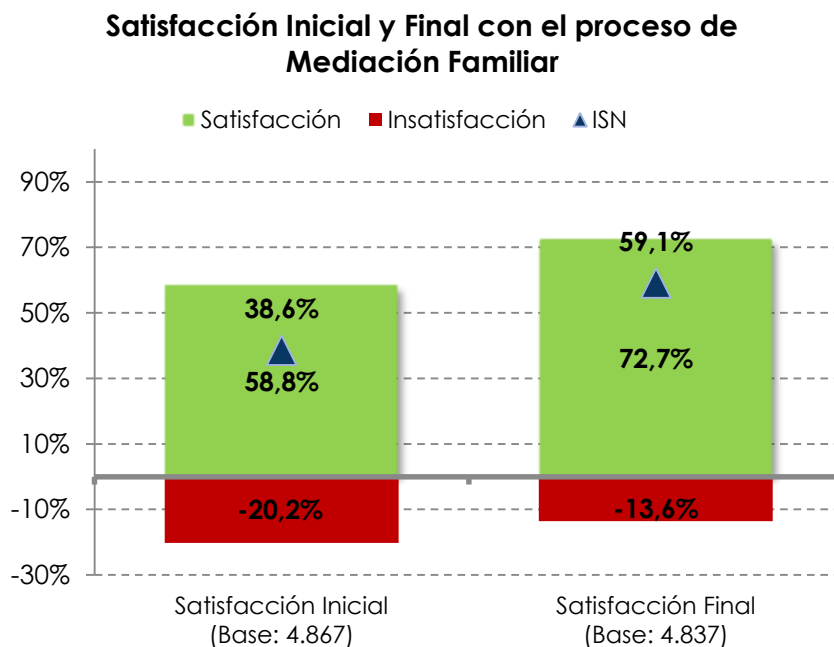
Variable / Categoría		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Sexo	Hombre	44,0%	43,2%	41,4%	47,2%	47,0%	45,9%
	Mujer	56,0%	56,8%	58,6%	52,8%	53,0%	54,1%
	Base	91	553	705	676	1395	1462
Método de Ingreso	Plataforma Web	7,7%	2,2%	10,5%	14,9%	28,6%	44,1%
	Presencial	92,3%	97,8%	89,5%	85,1%	71,4%	55,9%
	Base	91	553	705	676	1395	1462
Estado de causa	Acuerdo Parcial	9,9%	4,7%	1,3%	2,1%	2,6%	2,3%
	Acuerdo Total	62,6%	72,0%	42,8%	46,9%	45,4%	49,2%
	Frustrada con sesión conjunta	27,5%	23,3%	55,9%	51,0%	52,0%	48,5%
	Base	91	553	705	676	1395	1462
Tipo de parte	Solicitante	65,9%	58,2%	57,9%	60,5%	57,8%	58,3%
	Solicitado	34,1%	41,8%	42,1%	39,5%	42,2%	41,7%
	Base	91	553	705	676	1395	1462
Rango de Edad	18 a 39 años	67,8%	68,8%	70,0%	69,0%	70,7%	73,2%
	40 años o más	32,2%	31,2%	30,0%	31,0%	29,3%	26,8%
	Base	90	541	693	667	1378	1450

7.2 Satisfacción General

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

Dicho esto, y según se observa en el gráfico siguiente, la satisfacción inicial presenta un porcentaje de satisfacción correspondiente a un 58,8% (notas 6 y 7), y un 20,2% de insatisfacción, o de notas de 1 a 4. Tal y como se indicó anteriormente, el índice de satisfacción neta (ISN), se calcula restando el porcentaje de personas insatisfechas con el servicio, al porcentaje de personas satisfechas, alcanzando, para la satisfacción inicial, un 38,6% de ISN. El nivel de satisfacción inicial con el proceso de mediación familiar es bajo, sobre todo si se considera que uno de cada 5 personas evalúa el servicio con notas de 1 a 4 (% de personas insatisfechas). Ahora bien, si se atiende a la parte derecha del gráfico, es decir, a la satisfacción final con la mediación familiar, se observa un ISN de 59,1%, indicador que presenta un alza de 20 puntos porcentuales respecto de la satisfacción inicial, además, el porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con el servicio pasó de ser 58,8% a un 72,7%, y el porcentaje de personas insatisfechas pasó de ser 20,2% a un 13,6%. Lo anterior evidencia que, una vez aplicado todo el cuestionario y abordados los distintos aspectos del proceso de mediación: asistente administrativo/a, mediador/a, información, portal de usuarios/as, etcétera, las y los usuarios perciben que su nivel de satisfacción es mayor.

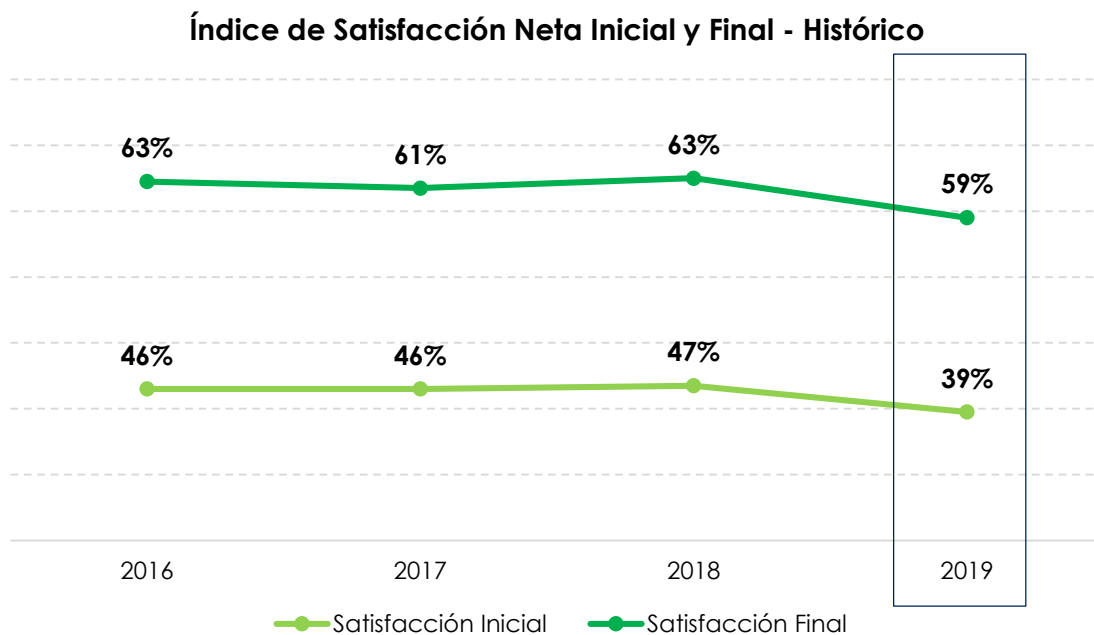
Gráfico 10. Satisfacción general con el Proceso de Mediación Familiar⁷



A nivel histórico, el proceso de satisfacción familiar ha alcanzado índices de satisfacción neta cercanos al 60%, de hecho, el año 2016, 2017 y 2018, presentaron un ISN superior al 60%. Ahora, en 2019, se observó una leve baja, alcanzando un ISN de 59%. Por su parte, la satisfacción inicial presentó un índice de 39%: 8 puntos porcentuales menos que la mediación anterior (2018).

⁷ Tal y como se indicó en el apartado "Presentación de Resultados", las bases de cada pregunta graficada varían según el porcentaje de las categorías "no sabe/ no responde", las cuales fueron dadas por perdidas.

Gráfico 11. Satisfacción Neta - Histórico

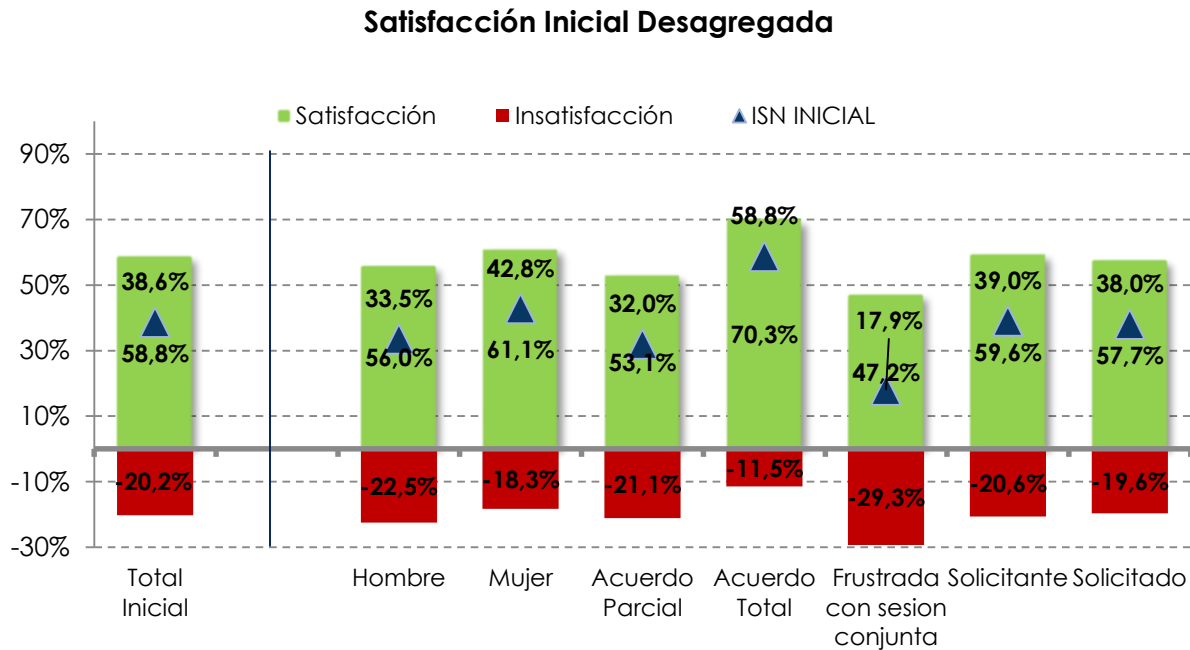


Al desagregar la satisfacción inicial, según sexo; resultado del proceso y tipo de parte, se observan diferencias significativas. En efecto, en cuanto al género del/a encuestado/a, son los hombres los que presentan el menor nivel de satisfacción, con un ISN de 33,5%, en comparación al de las mujeres: 42,8%. En ambos casos se observa aproximadamente un 20% de usuarios/as insatisfechos/as, similar a lo que ocurre a nivel total.

Por su parte, al desagregar por resultado del proceso, las diferencias aumentan. Este resultado es esperable, debido a cómo se trabaja la satisfacción según las expectativas de las y los usuarios. Esto es central, ya que, si el resultado no fue positivo, es decir, mediación frustrada con sesión conjunta, a priori se espera que el nivel de satisfacción disminuya. En este punto, las personas que obtuvieron acuerdo total alcanzan un nivel de satisfacción (notas 6 y 7) de 70,3%, mientras que las personas con mediación frustrada, presentan, para ese mismo indicador, un 47,2%.

Por último, sobre el tipo de parte, no se observan diferencias significativas, con un ISN de 39% y 38% para solicitantes y solicitados, respectivamente.

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

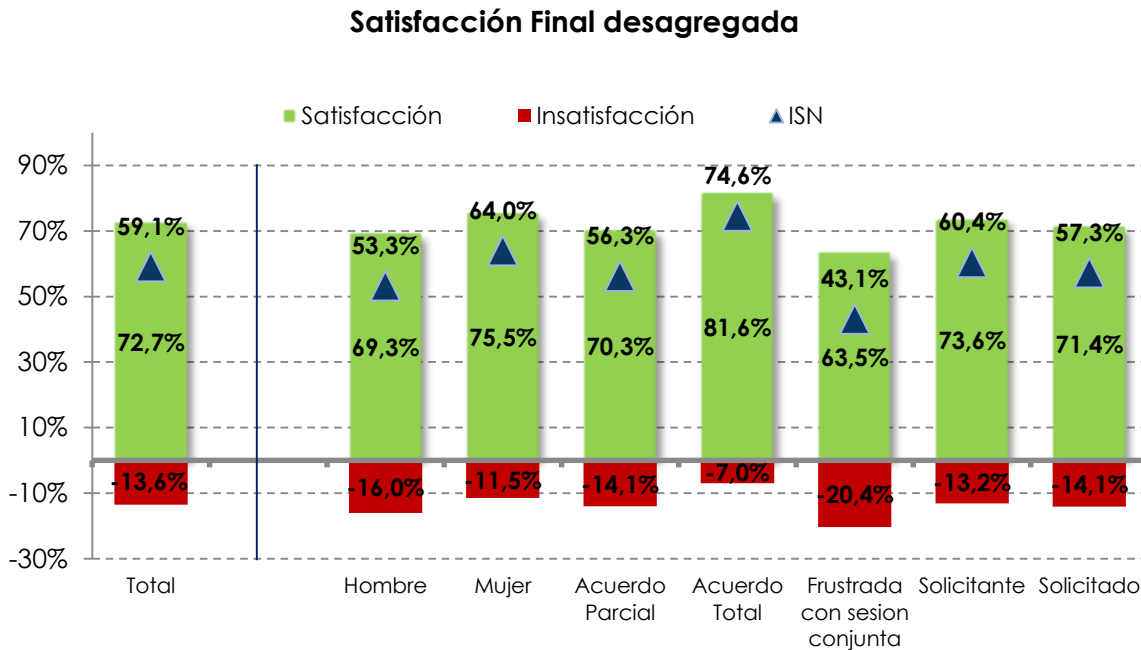


Al hacer el mismo análisis desagregado con el nivel de satisfacción final de las y los usuarios del proceso de mediación familiar, se observa, tal y como se dio cuenta al comienzo de este apartado, un aumento en los ISN y porcentajes de notas 6 y 7. Por ejemplo, según el género de la o el entrevistado, siguen siendo las mujeres las que mejor evalúan el proceso de mediación familiar, con un ISN de 64%, en comparación al 53,3% alcanzado por los usuarios, sin embargo, ambos porcentajes aumentaron respecto de la satisfacción inicial, donde las mujeres presentaron un ISN de 42,8% y los hombres uno de 33,5%.

Sobre el resultado de la mediación, una vez más el acuerdo total presenta el mayor nivel de satisfacción, con un 81,6% de notas 6 y 7 y sólo un 7% de notas 1 a 4, alcanzando un ISN de 74,6%. Por su parte, las personas con mediación frustrada presentaron un ISN de 43,1%: porcentaje significativamente menor respecto de las personas que lograron acuerdo total durante el proceso, sin embargo, respecto de la satisfacción inicial, se observa un aumento de más de 25 puntos porcentuales en el índice de satisfacción neta final, lo que se condice con lo observado en el primer gráfico de este apartado, donde las y los usuarios, una vez analizado y evaluado todos los atributos relacionados al proceso de mediación, perciben un aumento en su nivel de satisfacción.

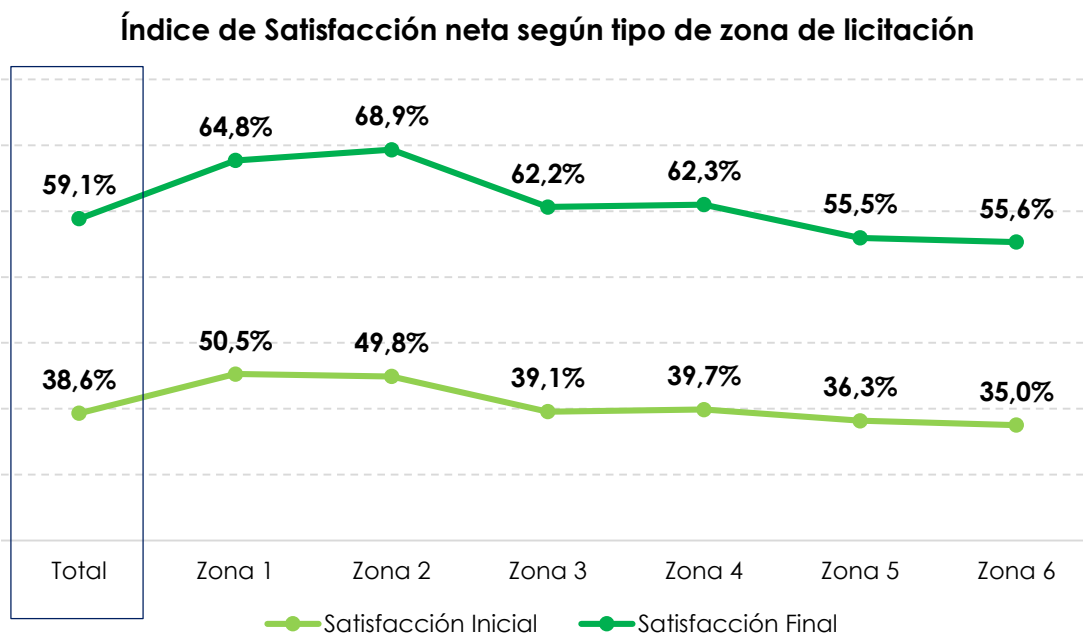
Por último, tanto los solicitantes como los solicitados, presentaron un aumento en sus niveles de satisfacción final, con un ISN de 60,4% y 57,3%, respectivamente. Ambos porcentajes no superaban el 40% en la satisfacción inicial.

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



Al observar los resultados de satisfacción según tipo de zona de licitación, se observa que los mayores índices de satisfacción los presenta la zona 1 y 2, con un 64,8% y 68,9%, de ISN Final, respectivamente. Por otro lado, las zonas con el menor nivel de satisfacción, fueron la zona 5, con un ISN de 55,5% y la zona 6, con un ISN de 55,6%. Ahora, a pesar de que presentaron un menor nivel de satisfacción, todas las zonas de licitación presentaron la misma tendencia que el total de la muestra, aumentando el nivel de satisfacción final, respecto de la inicial.

Gráfico 14. Satisfacción Neta según tipo de zona



El nivel de satisfacción e insatisfacción, es decir, el porcentaje de notas 6 y 7; y de 1 a 4, respectivamente, permite identificar con mayor claridad las diferencias en la evaluación entre la medición inicial y final según zona de licitación. En base a esto, y como se presente en el gráfico a continuación, las mayores diferencias entre niveles de satisfacción se identifican en las zonas 3 y 4, con 14 puntos porcentuales de diferencia entre el nivel de satisfacción inicial respecto del final. A su vez, las 6 zonas de licitación presentaron disminución en los niveles de insatisfacción final (notas 1 a 4), respecto del nivel de insatisfacción inicial.

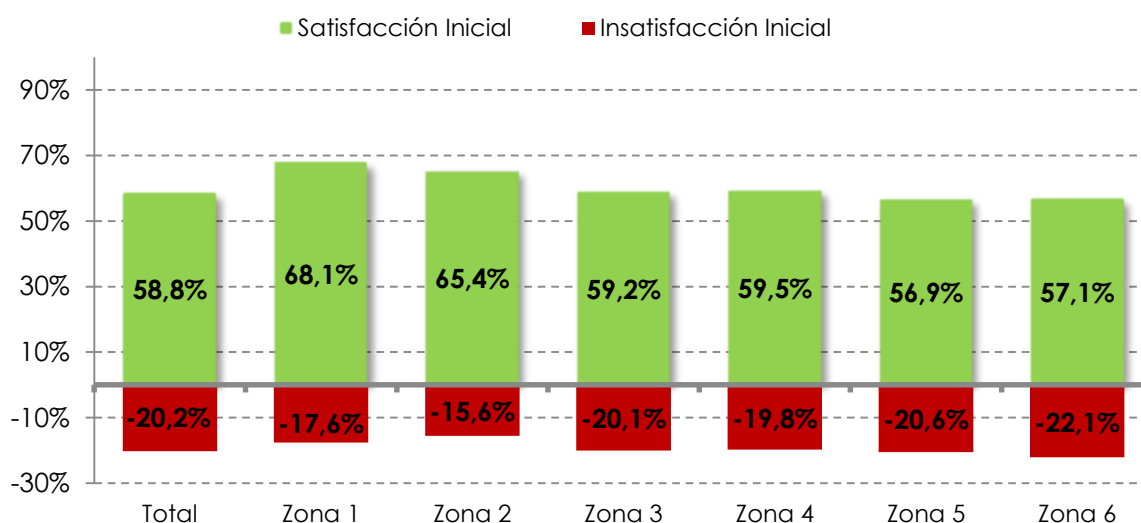
El nivel de satisfacción e insatisfacción, es decir, el porcentaje de notas 6 y 7; y de 1 a 4, respectivamente, permite identificar con mayor claridad las diferencias en la evaluación entre la medición inicial y final según zona de licitación. En base a esto, y como se presente en el gráfico a continuación, las mayores diferencias entre niveles de satisfacción se identifican en las zonas 3 y 4, con 14 puntos porcentuales de diferencia entre el nivel de satisfacción inicial respecto del final. A su vez, las 6 zonas de licitación presentaron disminución en los niveles de insatisfacción final (notas 1 a 4), respecto del nivel de insatisfacción inicial.

El nivel de satisfacción e insatisfacción, es decir, el porcentaje de notas 6 y 7; y de 1 a 4, respectivamente, permite identificar con mayor claridad las diferencias en la evaluación entre la medición inicial y final según zona de licitación. En base a esto, y como se presente en el gráfico a continuación, las mayores diferencias entre niveles de satisfacción se identifican en las zonas 3 y 4, con 14 puntos porcentuales de diferencia entre el nivel de satisfacción inicial respecto del final. A su vez, las 6 zonas de licitación presentaron disminución en los niveles de insatisfacción final (notas 1 a 4), respecto del nivel de insatisfacción inicial.

Específicamente, respecto a los indicadores de satisfacción e insatisfacción inicial, se observa que la zona de licitación 1 alcanza la mayor proporción de notas 6 y 7, con un 68,1%, en segundo lugar, se posiciona la zona 2, con un 65,4%. En cuanto a los niveles de insatisfacción (notas a 1 a 4), es la zona 2 la que presenta la menor proporción, con un 15,6%.

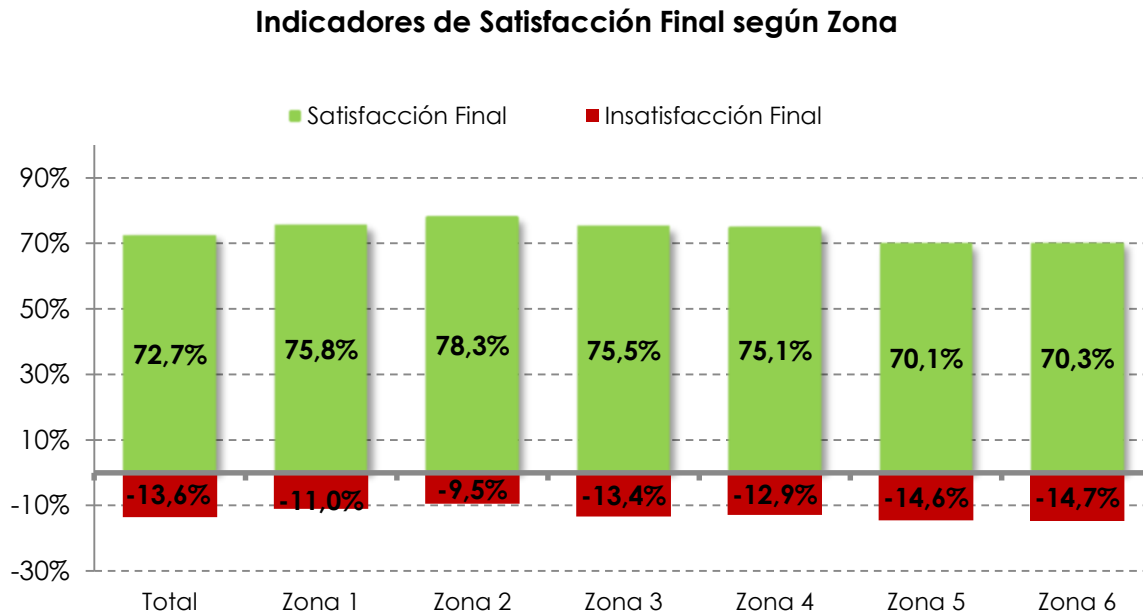
Gráfico 15. Indicadores de satisfacción inicial según tipo de zona de licitación

Indicadores de Satisfacción Inicial según Zona



Tal y como se indicó anteriormente, la satisfacción final con el servicio presenta un aumento significativo respecto de la satisfacción inicial. Ahora, en lo que respecta a los indicadores de satisfacción, es posible dar cuenta que ninguna de las zonas de licitación presenta un porcentaje menor a 70% de notas 6 y 7. Además, ninguna presenta una proporción mayor al 15% de insatisfacción (notas 1 a 4).

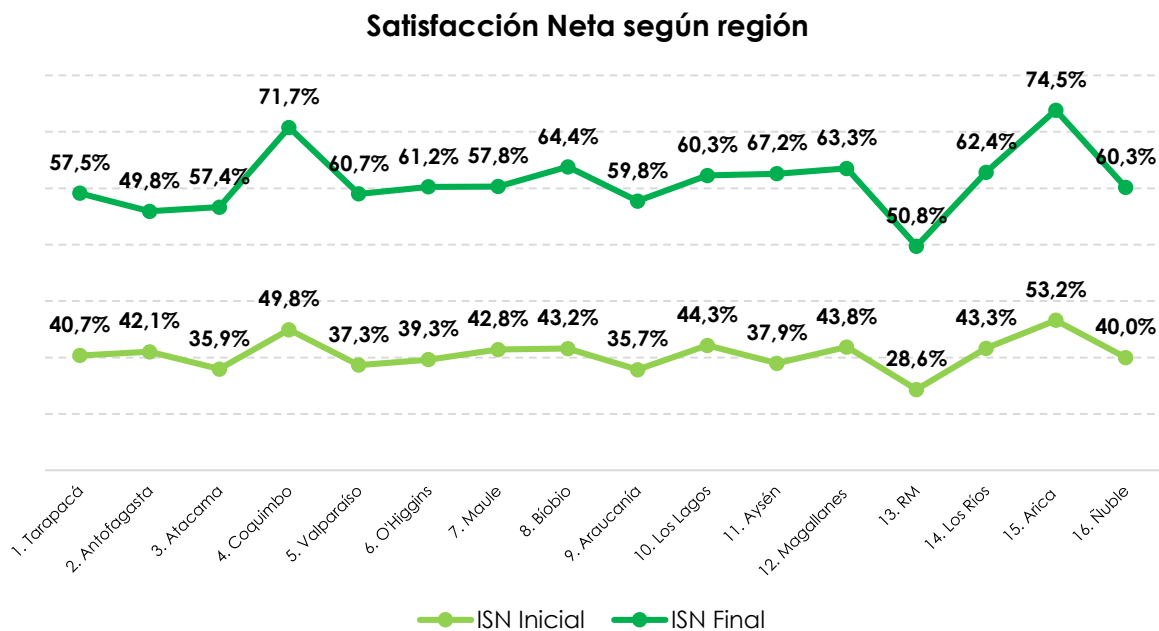
Gráfico 16. Indicadores de satisfacción final según tipo de zona de licitación



Un aspecto importante de este estudio, es el nivel de satisfacción que tienen las distintas regiones a nivel nacional. En este punto, se observa que las regiones con los mayores niveles de satisfacción son Arica y Coquimbo. En la primera, se observa un ISN inicial de 53,2%, y uno de satisfacción final de 74,5%, mientras que, en Coquimbo, la satisfacción neta inicial es de 49,8% y la final de 71,7%.

Por el contrario, la Región Metropolitana presentó el menor nivel de satisfacción neta, tanto inicial como final. El ISN inicial de RM corresponde a un 28,6%, siendo el único indicador a nivel nacional que es menor a 30%, mientras que el ISN final corresponde a un 50,8%.

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



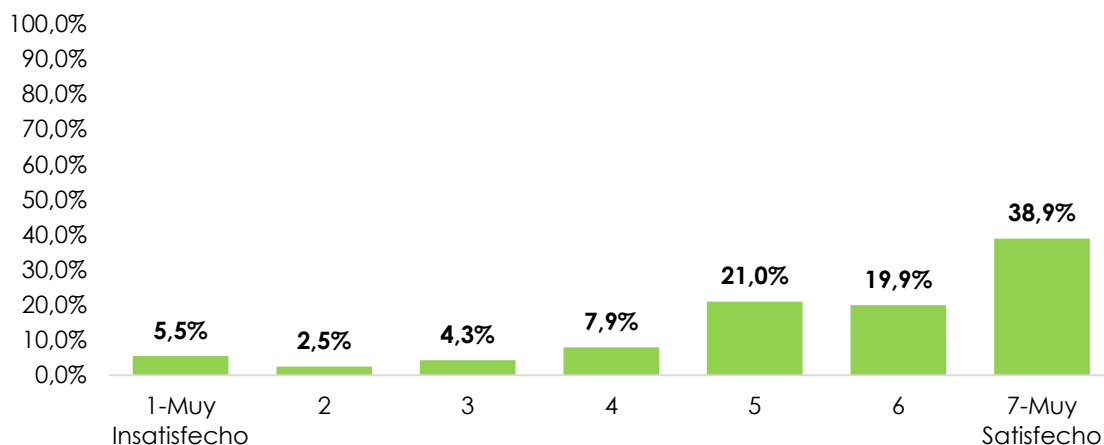
Por último, se presenta un gráfico con la distribución porcentual de las notas 1 a 7 de la satisfacción inicial. Dicho esto, y considerando el bajo índice de satisfacción neta alcanzado por las y los usuarios del proceso de mediación familiar, los bajos porcentajes en los distintos indicadores de satisfacción se deben, principalmente, al importante porcentaje de usuarios/as que evalúan el servicio con notas 5, es decir, que, frente al proceso de mediación familiar, evalúan con un nivel de satisfacción indiferente. Ahora bien, viendo esta proporción desde otra perspectiva, podría considerarse como positivo, ya que estos niveles de satisfacción tienen una alta tendencia a aumentar (o a bajar también), en función de la aplicación del cuestionario, es decir, cuando se mide la satisfacción final.

Esa quinta parte, aproximadamente, de personas que evaluaron con nota 5, podrían pasar a ser notas 6 o 7, o, notas de 1 a 4.

Gráfico 18. Satisfacción Inicial con el Proceso de Mediación

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

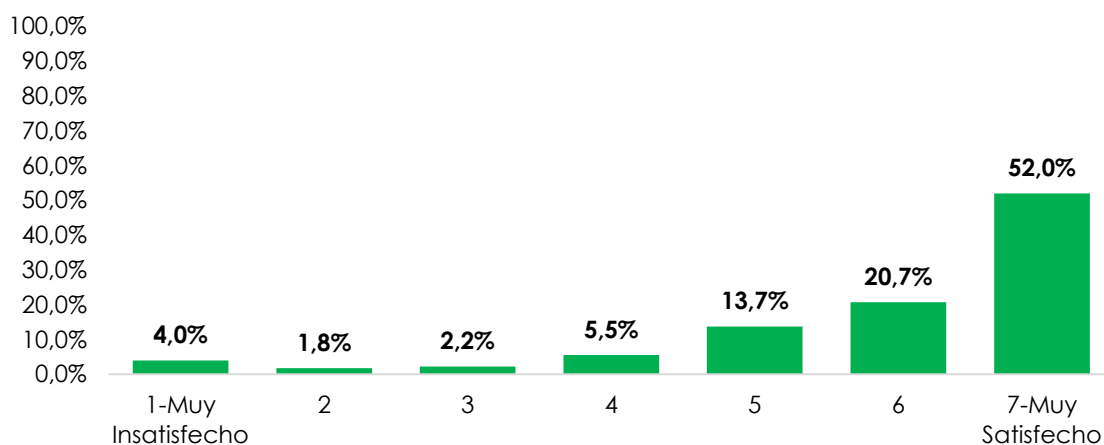
Base: 4.867



Bajo el alero de lo anterior, y del gráfico que se presenta a continuación, se observa que el importante porcentaje de notas 5 en la medición inicial (21%), disminuyó, alcanzando un 13,7% en la satisfacción final. Ahora bien, a qué notas se fueron esas evaluaciones: a las notas 6 y 7. Esto porque si se observan las notas de 1 a 4, todas disminuyeron en la satisfacción final con el proceso de mediación, sin embargo, las notas 6 y 7, aumentaron significativamente, sobre todo la nota máxima, pasando de un 38,9% en la satisfacción inicial, a un 52,0% en la satisfacción final, es decir, más de la mitad de la población encuestada evaluó el proceso con la nota máxima, una vez abordados los distintos aspectos relacionados a la mediación familiar.

Gráfico 19. Satisfacción Final con el Proceso de Mediación

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



7.3 Conocimiento previo al proceso de Mediación

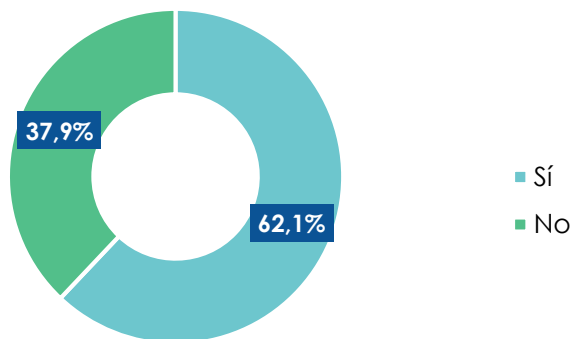
En este apartado, se intentará dar cuenta de algunos puntos relacionados a la experiencia de las y los usuarios, previo al ingreso del proceso de mediación, como el conocimiento previo, el uso de plataformas digitales y la facilidad de uso de la misma. De esta forma, se dará cuenta de cómo es la experiencia del usuario/a antes de ingresar al proceso de mediación familiar propiamente tal.

En primer término, respecto al conocimiento que las y los usuarios tienen respecto al proceso de mediación familiar, se observa que más del 60% de la población encuestada ya conocía el proceso de mediación familiar previamente. Un 37,9% declaró saber de qué se trata el proceso.

Gráfico 20. Conocimiento previo del proceso de Mediación

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

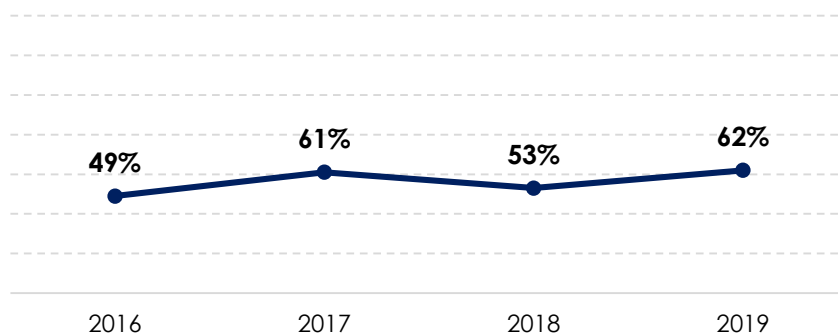
Base: 4.878



El año 2019 ha sido el año donde se alcanzó el mayor grado de conocimiento previo respecto del proceso de mediación familiar, con un porcentaje similar al de la medición realizada en 2017, con un 62%. Cabe mencionar el alza, respecto de la medición anterior, en cuanto al conocimiento previo, pasando de 53%, en 2018, a 62% en 2019.

Gráfico 21. Conocimiento previo al proceso de mediación - Evolutivo

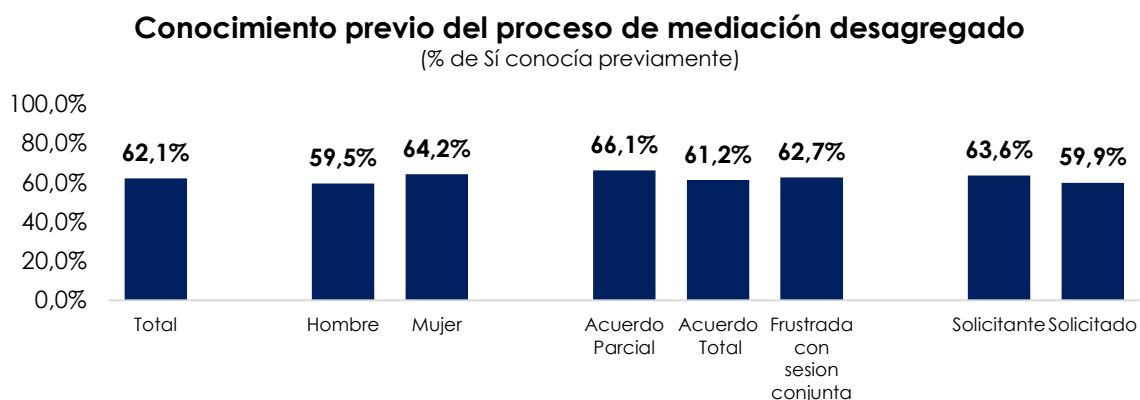
Conocimiento previo del proceso de mediación
- Evolutivo



Ahora bien, al desagregar por las variables sexo, estado de causa y tipo de parte, no se observan mayores diferencias entre categorías. Por ejemplo, en cuanto al género del/a entrevistado/a, un 64,2% de las mujeres declaran conocer previamente el proceso, en comparación a un 59,5% de hombres. Por su parte, respecto al estado de causa, el acuerdo parcial presentó el porcentaje más alto de usuarios/as que conocían previamente el proceso de mediación, con un 66,1%, mientras que el acuerdo total y mediación frustrada alcanzaron porcentajes de 61,2% y 62,7%, respectivamente.

Por último, el tipo de parte evidencia que son las y los solicitantes los que más conocían previamente el proceso de mediación familiar, con casi un 64%, en comparación a los/as solicitados/as, con un 60%.

Gráfico 22. Conocimiento previo al proceso de mediación desagregado



7.3.1 Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar

El portal de usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar es una herramienta que tiene como finalidad poner a disposición de usuarios y usuarias información relevante sobre sus causas de mediación. Mediante esta plataforma se pueden descargar distintos tipos de documentos, como actas de acuerdo, resoluciones, certificados de mediación frustrada, según corresponda. El modo de acceso para las y los usuarios es a través de la clave única, en primer término, luego se genera una segunda clave de acceso al sistema⁸.

Este año, el estudio de satisfacción usuaria incorporó un módulo relacionado al portal de usuarios/as del sistema de mediación familiar, identificando el grado de conocimiento, uso y los niveles de satisfacción con una serie de atributos relacionados a la plataforma.

Tal y como se indicó en el párrafo anterior, una primera aproximación al portal de usuarios/as es el conocimiento que tienen las personas de esta herramienta. En base a esto, sólo un 26,5% declara conocerlo, y un 73,5% declara no hacerlo. Ahora bien, cabe mencionar que un porcentaje importante de la muestra no responde esta pregunta, ya que las personas usuarias solicitantes y método de ingreso es a través de la plataforma web, no se les hizo la consulta. Esto quiere decir que este nivel de conocimiento lo presenta usuarios y usuarias del sistema de mediación que ingresan al proceso presencialmente.

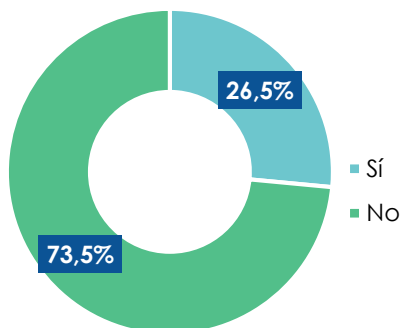
Cabe destacar que son las mujeres quienes conocen más el portal de usuarios/as, con un 31,4%, en comparación a un 22,1% de usuarios hombres.

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

Gráfico 23. Conocimiento del Portal de Usuarios/as

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

Base: 2.819



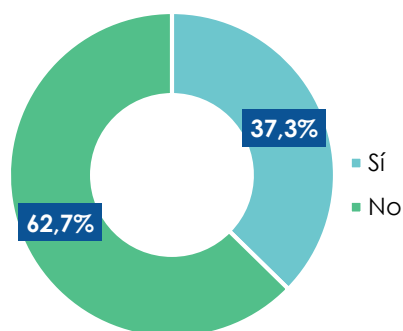
Conoce	Hombre	Mujer
Sí	22,1%	31,4%
No	77,9%	68,6%

Respecto al uso de la plataforma, sólo contestaron quienes declararon conocer el portal de usuarios/as del sistema de mediación familiar, correspondiente a 742 casos válidos. Dicho esto, de quienes conocen el portal, un 37,3% declara haberlo utilizado. Son estos usuarios, sumado a solicitantes y método de ingreso web, quienes calificarán de 1 a 7, los distintos atributos relacionados al portal de usuarios/as.

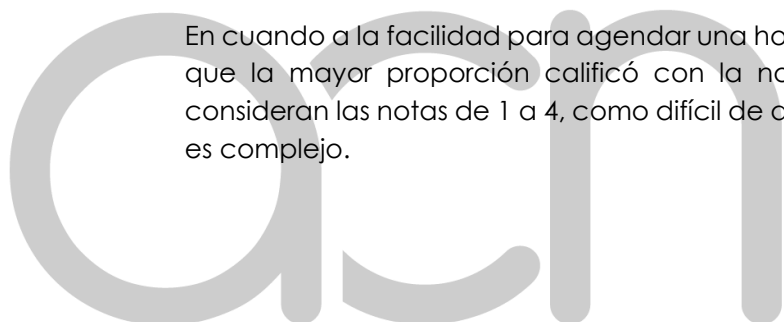
Gráfico 24. Uso del Portal de Usuarios/as

¿Ha utilizado el Portal de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar?

Base: 742



En cuando a la facilidad para agendar una hora a través de la plataforma web, se observa que la mayor proporción calificó con la nota máxima (66%). Sumado a esto, y si se consideran las notas de 1 a 4, como difícil de agendar, sólo un 8,6% declara que el proceso es complejo.



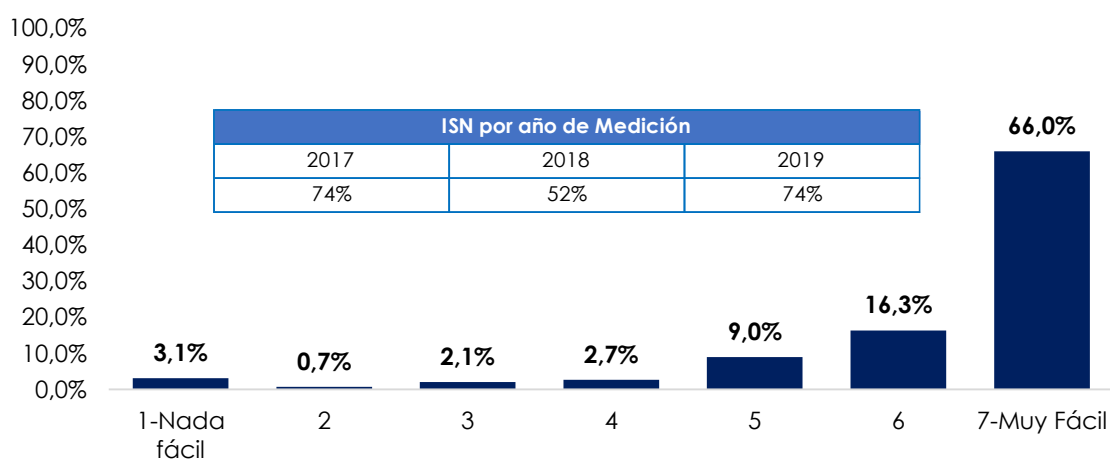
El ISN alcanzado por la facilidad para agendar una hora a través de la plataforma web, presentó, en el año 2017, un porcentaje de 74%, luego, en 2018, bajó significativamente a 52%, sin embargo, en la medición de 2019, el índice de satisfacción neta, es decir, el porcentaje de personas que calificaron con notas 6 y 7 la facilidad para agendar una hora, menos el porcentaje de personas que calificaron con notas de 1 a 4, volvió a subir, alcanzando el mismo porcentaje que hace dos años: 74% de ISN.

Gráfico 25. Facilidad de agendar a través de plataforma web

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

Base: 688

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



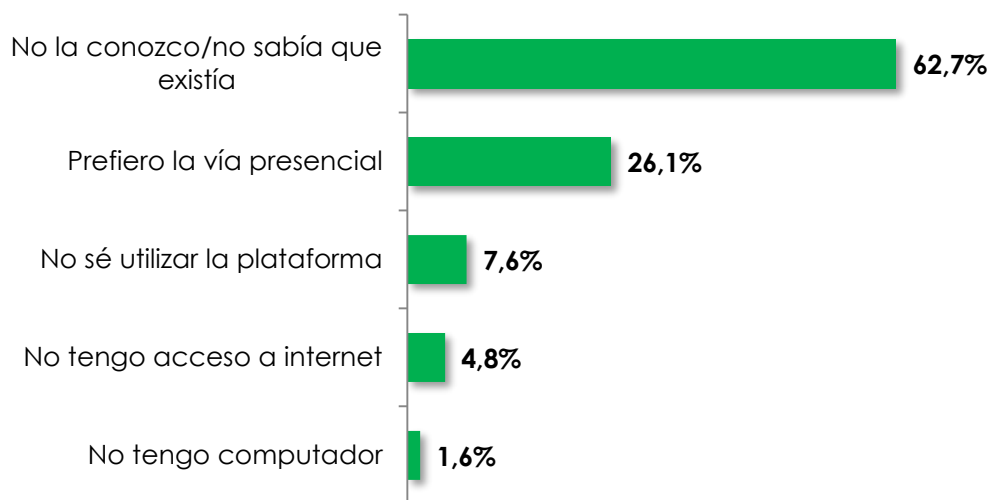
El principal motivo por el que las y los usuarios del sistema de mediación familiar que solicitan presencialmente la mediación, es el desconocimiento de la plataforma, con un 62,7% de respuestas. En segundo y tercer lugar, se observa la preferencia de la vía presencial y el no saber utilizar la plataforma, con un 26,1% y 7,6%, de respuestas, respectivamente.

Gráfico 26. Razones por las que no utilizó plataforma web para ingreso de causa

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

Base: 2.146

(Sólo quienes solicitan presencialmente la mediación - Respuesta Múltiple)



Al observar estas razones de no uso, desagregada por sexo y estado de causa, se puede dar cuenta de que son los hombres quienes declaran que el motivo de no uso es el desconocimiento de la plataforma, con un 66,3%, en comparación a un 60,8% de mujeres que declararon la misma opción. Por su parte, respecto al estado de causa, se observa una diferencia significativa en la preferencia por la vía presencial en acuerdo parcial, con un 41,2% de respuestas, en comparación al 29,0% y 23,1% de respuestas declaradas por acuerdo total y mediación frustrada con sesión conjunta, respectivamente.

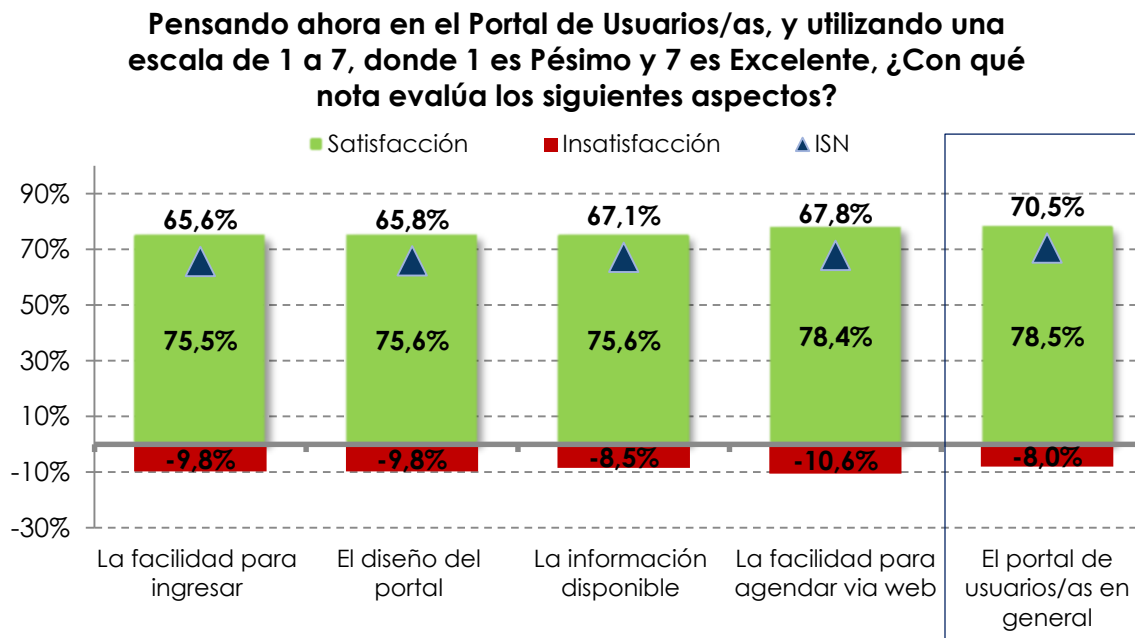
Tabla 9. Razones por las que no utilizó la plataforma web para ingreso de causa desagregado

Motivo de no uso	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada
No la conozco/no sabía que existía	62,7%	66,3%	60,8%	49,0%	61,0%	64,8%
No tengo acceso a internet	4,8%	4,8%	4,9%	3,9%	4,8%	4,9%
No tengo computador	1,6%	1,5%	1,7%	2,0%	1,5%	1,8%
No sé utilizar la plataforma	7,6%	7,2%	7,8%	2,0%	7,5%	8,0%
Prefiero la vía presencial	26,1%	24,3%	27,1%	41,2%	29,0%	23,1%
Total	2146	748	1398	51	963	1132

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

Ahora bien, a nivel general, se observa un índice de satisfacción neta de 70,5%, con un porcentaje de satisfacción de 78,5%, y uno de insatisfacción de 8,0%. Los índices de satisfacción más altos los alcanza la información disponible y la facilidad para agendar vía web, con un ISN de 67,1% y 67,8%, respectivamente. Por su parte, la facilidad para ingresar a la plataforma y el diseño del portal, presentan ISN similares: 66% aproximadamente. Cabe mencionar que ninguno de los aspectos evaluados superó el 10% de insatisfacción (notas de 1 a 4), siendo 10,6% en la facilidad para agendar vía web.

Gráfico 27. Portal de Usuarios/as: Atributos

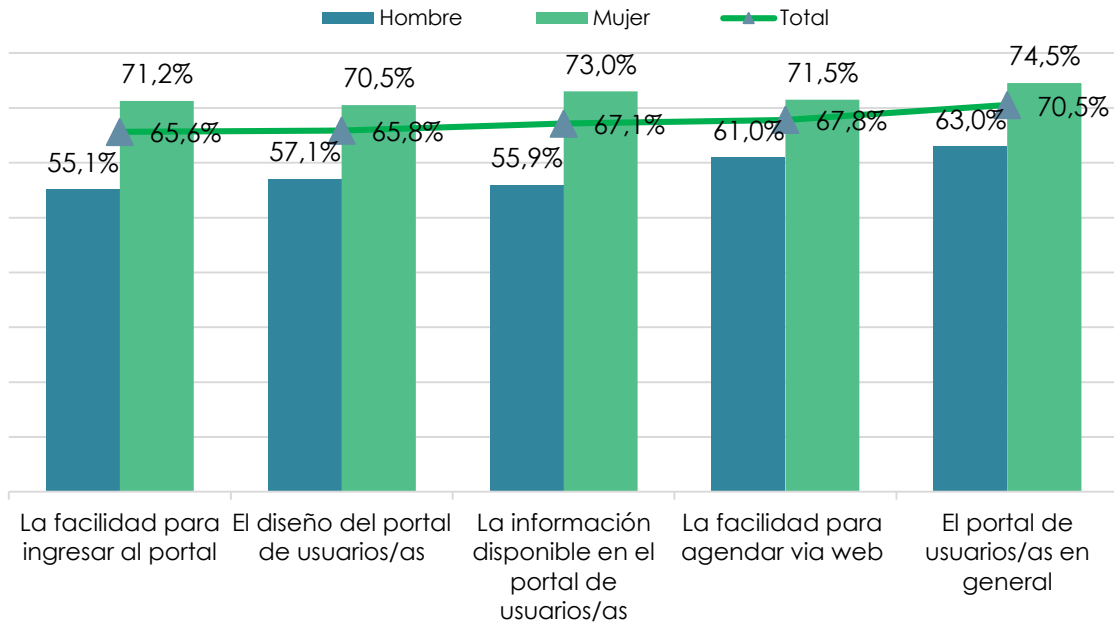


Al desagregar por la variable sexo, los distintos aspectos del portal de usuarios/as, se observa un nivel de satisfacción mayor en las usuarias mujeres del proceso de mediación familiar. En efecto, según el siguiente gráfico, los índices de satisfacción neta de las mujeres son todos superiores al de los hombres. La mayor diferencia encuentra en la información disponible en el portal, con un ISN de 73% para las mujeres, y un ISN de 55,9% para hombres.

A nivel general, las mujeres presentan una satisfacción neta de 74,5%, en comparación a los hombres que alcanzan un ISN general con el portal de 63,0%. Además, ningún aspecto del portal de usuarios presentó, para las mujeres, un ISN inferior a 70%, mientras que los hombres, no superan el 65% de satisfacción neta.

Gráfico 28. Atributos del portal de Usuarios/as según género del/a entrevistado/a

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



7.4 Infraestructura

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

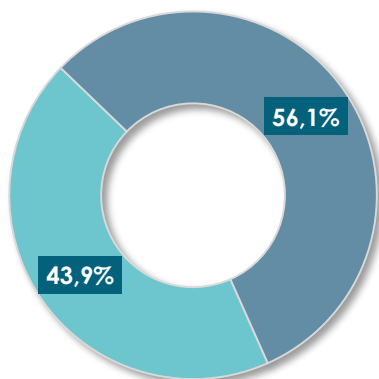
Como primera aproximación de este apartado, se les consultó a las y los usuarios si creían que el Centro de Mediación al cual acudieron está habilitado para personas en situación de discapacidad. Dicho esto, un 43,9% de la población encuestada, declaró que el Centro de Mediación sí cuenta con infraestructura que permite el acceso y espera de personas con condición permanente. Ahora, al desagregar este resultado por tipo de zona de licitación, se observa que las zonas 2 y 3 son las que mayor porcentaje de sí alcanzaron, con un 55,6% y 47,1%, respectivamente. Por otro lado, la zona 1 fue la zona de licitación con el menor porcentaje de sí, con un 28,8%, en segundo lugar, la zona 4 presentó sólo un 36,9% de usuarios/as que afirmaron que el Centro de mediación contaba con infraestructura inclusiva.

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

Gráfico 29. Infraestructura habilitada para personas con discapacidad

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

Base: 3.828



■ Sí ■ No

Zona de licitación	% Sí
Zona 1	28,8%
Zona 2	55,6%
Zona 3	47,1%
Zona 4	36,9%
Zona 5	40,7%
Zona 6	45,2%

Además de desagregar por tipo de zona de licitación, se desagregó por región, para así identificar cuáles son las regiones donde las y los usuarios reconocen en mayor y menor medida la facilidad de acceso para personas con discapacidad. De esta manera, las regiones en que las y los usuarios percibieron que más se facilitaba el acceso y espera a

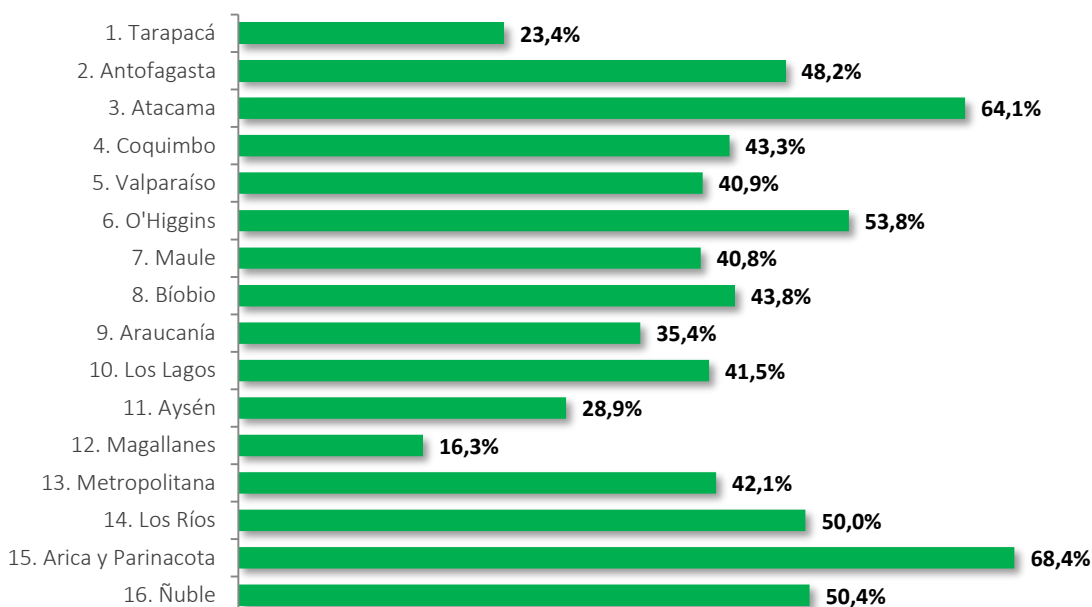
personas en situación de discapacidad, fueron Arica y Antofagasta, con un 68,4% y 64,1% que declaran sí, respectivamente. En cambio, las regiones con el menor porcentaje de usuarios/as que declaran que el Centro sí está habilitado para personas con discapacidad, fueron Tarapacá, con un 23,4%; Aysén, con un 28,9%; y –con el menor porcentaje alcanzado- Magallanes, con sólo un 16,3% de usuarios/as que afirman que el Centro de Mediación facilita el acceso a personas con condiciones permanentes.

Gráfico 30. Infraestructura habilitada para personas con discapacidad según Región

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

Base: 3.828

(% de quienes declaran Sí)



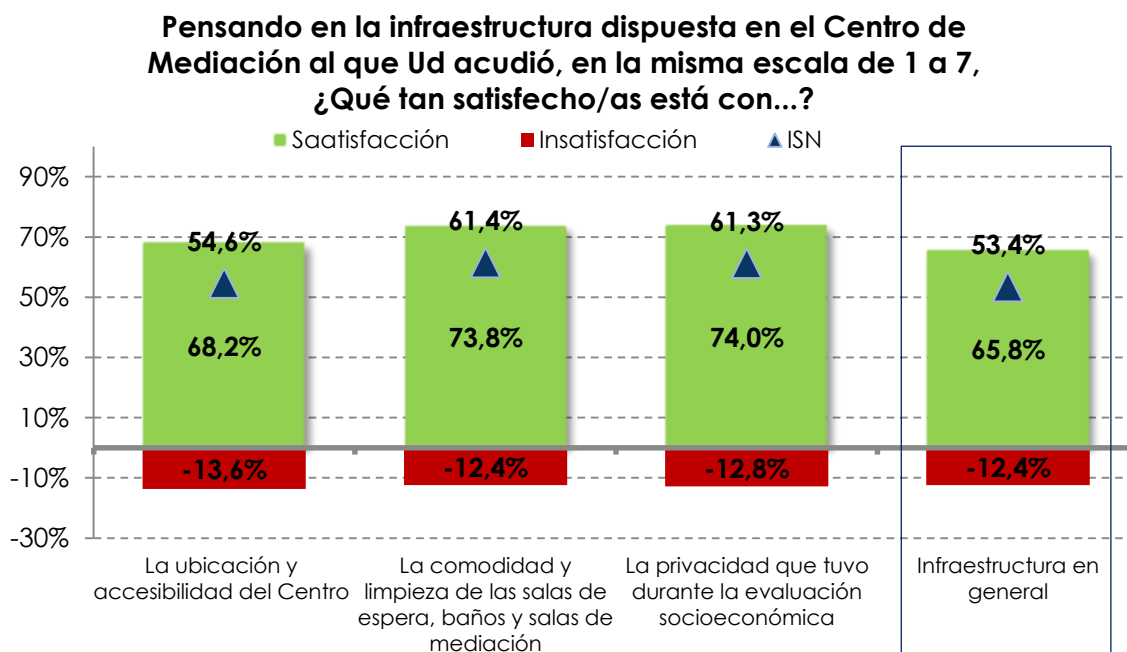
Luego de esta primera aproximación, se consultó a la población encuestada respecto a su grado de satisfacción con una serie de atributos específicos relacionados a la infraestructura, como la comodidad, privacidad y ubicación.

A nivel general, se observa un porcentaje de satisfacción bajo, con un ISN de 53,4%, sin embargo, este nivel de satisfacción se debe principalmente al alto porcentaje de nota 5, o de satisfacción indiferente, ya que si se observa el índice de satisfacción (notas 6 y 7), correspondiente a un 65,8%; y el índice de insatisfacción (notas 1 a 4), correspondiente a un 12,4%, es posible dar cuenta del porcentaje de notas 5, equivalente a un 21,8%. Esto quiere decir que, del total de personas encuestadas, una de cada cinco, evalúa su nivel de satisfacción general con la infraestructura del Centro de Mediación, con nota 5.

Ahora, respecto a cada atributo, se observa una tendencia similar al general en la ubicación y accesibilidad del Centro, con un ISN de 54,6%. En este punto se observa casi un 70% de notas 6 y 7, y un 14% aproximadamente de insatisfacción. Por su parte, la

comodidad y limpieza, junto con la privacidad que tuvo durante la evaluación socioeconómica, presentaron un aumento en la satisfacción neta en comparación a la pila de atributos considerados en la evaluación de infraestructura, con ISN de 61,4% y 61,3%, respectivamente. En ambos casos, se presenta un porcentaje de insatisfacción de 12% y un nivel de satisfacción de 74%.

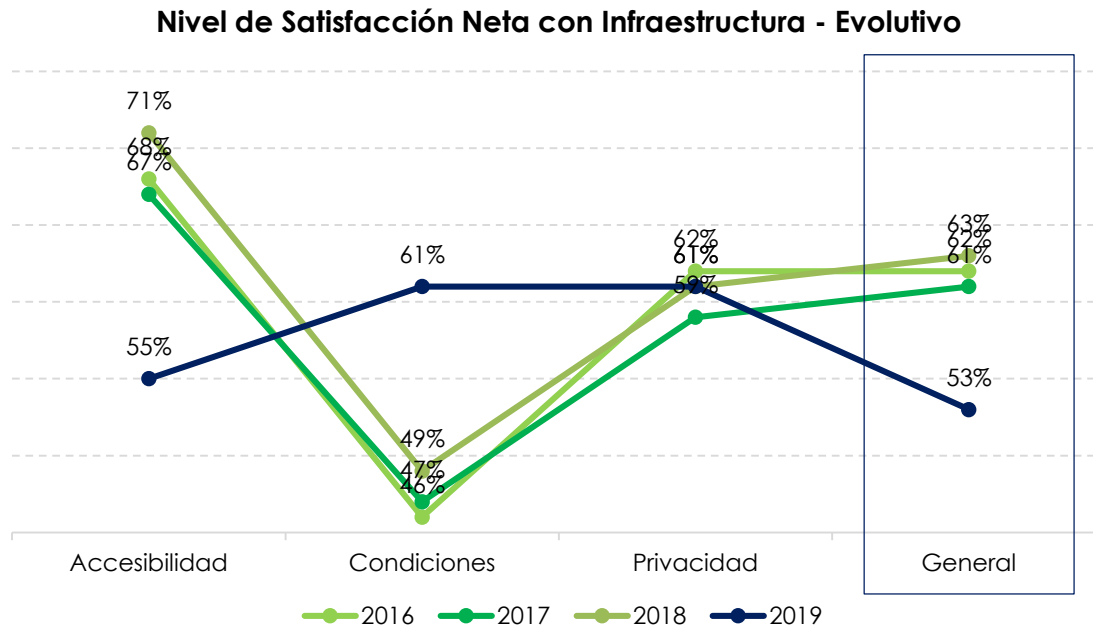
Gráfico 31. Nivel de satisfacción con Infraestructura



El evolutivo de la evaluación con la infraestructura, permite dar cuenta de una baja en los niveles de satisfacción general con la infraestructura del Centro. Esta baja se debe principalmente a la mala accesibilidad que tienen los mismos, en donde también se observa una caída en el ISN. En este punto, el año 2018 se observó un índice de satisfacción neta de 71%, mientras que este año bajó a 55%.

Las condiciones generales de los centros, como la comodidad, limpieza, baños, salas de espera y mediación, presentó un aumento importante. En efecto, desde el año 2016, el ISN no superó el 50%, mientras que, en la medición de 2019, se observa una satisfacción neta de 61% en este aspecto. Por su parte, la privacidad que tienen las y los usuarios a la hora de llevar a cabo la evaluación socioeconómica, no presentó diferencias significativas, alcanzando un ISN de 61% en 2019, similar a los porcentajes de los años 2016, 2017 y 2018, con un 62%, 59% y 61% de satisfacción neta, respectivamente.

Gráfico 32. Evolutivo de satisfacción con infraestructura del Centro de Mediación



Por último, respecto a la infraestructura, se presenta un cuadro síntesis con los principales indicadores considerados en este análisis, desagregado por estado de causa, tipo de parte y tipo de zona de licitación. En base a esto, el estado de causa evidencia algo que se podría predecir a priori, ya que los mayores indicadores de satisfacción los presentan usuarios y usuarias que llegaron a un acuerdo total, alcanzando en todos los aspectos un mínimo aproximado de 60% de satisfacción neta; y, por otro lado, los indicadores de satisfacción más bajos los presenta la mediación frustrada.

Algo similar ocurre con el tipo de parte, donde la parte solicitante alcanza los mayores indicadores de satisfacción. Por ejemplo, en cuanto a la accesibilidad, las y los usuarios solicitantes del proceso de mediación alcanzan un ISN de 57,2%, en comparación a las y los solicitados, que presentan un ISN 50,9%. Otro atributo donde se identificaron diferencias importantes entre usuarios/as solicitantes y solicitados, se presenta en la privacidad que tuvieron a la hora de ser evaluados/as socioeconómicamente, aquí, el ISN de las y los solicitantes corresponde a 64,5%, mientras que para el caso de usuarios/as solicitados/as, dicho indicador baja a 56,6%.

En cuanto a la zona de licitación, se observan porcentajes relativamente similares, salvo en la zona 1, donde es posible identificar los indicadores de satisfacción más bajos. De hecho, a nivel general con la infraestructura del Centro, presenta un ISN de 40,7%, mientras que el resto de las zonas de licitación superan el 50% de satisfacción neta.

Tabla 10. Síntesis de Satisfacción con la Infraestructura (atributos) desagregado

Atributo	Indicador	Total	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Accesibilidad	Insatisfacción	13,6%	14,1%	11,0%	16,3%	12,5%	15,2%	16,5%	12,3%	13,2%	13,2%	14,4%	13,7%
	Satisfacción	68,2%	67,2%	70,7%	65,8%	69,7%	66,1%	65,9%	71,2%	69,7%	69,1%	66,3%	68,0%
	ISN	54,6%	53,1%	59,6%	49,5%	57,2%	50,9%	49,5%	59,0%	56,5%	55,9%	51,9%	54,3%
	Total	4877	128	2426	2323	2855	2022	91	553	704	676	1393	1460
Condiciones	Insatisfacción	12,4%	12,5%	10,6%	14,2%	12,1%	12,8%	10,0%	13,3%	11,7%	10,4%	12,9%	13,0%
	Satisfacción	73,8%	73,4%	75,1%	72,5%	74,4%	73,0%	75,6%	73,5%	77,8%	76,0%	73,2%	71,6%
	ISN	61,4%	60,9%	64,5%	58,3%	62,3%	60,2%	65,6%	60,1%	66,0%	65,6%	60,3%	58,6%
	Total	4840	128	2406	2306	2836	2004	90	547	698	671	1384	1450
Privacidad	Insatisfacción	12,8%	12,8%	9,8%	16,0%	11,7%	14,2%	13,5%	12,7%	10,7%	13,1%	13,6%	12,9%
	Satisfacción	74,0%	71,2%	78,9%	69,0%	76,3%	70,9%	68,5%	73,2%	76,2%	75,0%	72,2%	74,9%
	ISN	61,3%	58,4%	69,2%	53,0%	64,5%	56,6%	55,1%	60,5%	65,5%	62,0%	58,7%	62,0%
	Total	4751	125	2386	2240	2779	1972	89	544	690	665	1350	1413
Infraestructura en General	Insatisfacción	12,4%	12,5%	9,6%	15,3%	12,0%	13,0%	17,6%	11,1%	11,2%	12,3%	13,4%	12,2%
	Satisfacción	65,8%	63,3%	69,4%	62,2%	66,9%	64,3%	58,2%	68,4%	69,1%	68,0%	64,5%	64,0%
	ISN	53,4%	50,8%	59,8%	46,9%	54,9%	51,3%	40,7%	57,4%	57,9%	55,7%	51,1%	51,8%
	Total	4872	128	2424	2320	2852	2020	91	551	705	675	1392	1458

7.5 Asistente administrativo/a

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

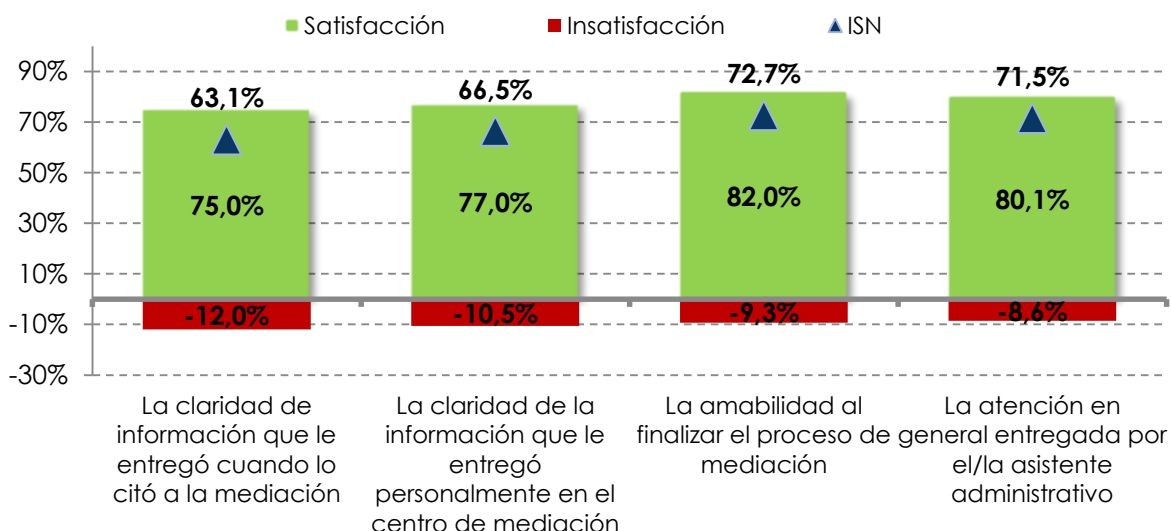
El o la asistente administrativa es el o la encargada de realizar la primera orientación respecto al proceso de mediación familiar, recepcionar a las y los usuarios/as, realizar notificaciones y atender telefónicamente en los distintos centros donde se desempeñen. Esta primera aproximación es de suma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

Bajo el alero de lo anterior, y según el gráfico a continuación, se observan niveles de satisfacción altos, sobre todo a nivel general y con la amabilidad al finalizar el proceso de mediación, con un ISN de 71,5% y 72,7%, respectivamente. Sumado a esto, en ambos aspectos no se sobrepasa el 10% de insatisfacción, o de notas de 1 a 4. Por su parte, la claridad de la información entregada por el o la asistente administrativa, tanto cuando lo citó a mediación, como cuando se atendió personalmente a cada usuario/as, presentaron porcentajes de satisfacción (notas 6 y 7), superiores al 75%.

Es necesario poner énfasis el nivel de satisfacción alcanzado por la claridad de información entregada cuando se citó a mediación, ya que, y como se abordó anteriormente, la primera aproximación con el proceso de mediación familiar la entrega el o la asistente administrativa, por lo que, de no entregar información clara y concisa, podría repercutir en la evaluación posterior que hacen los/as usuarios/as respecto del/a asistente, y del proceso mismo.

Gráfico 33. Nivel de satisfacción con asistente administrativo/a: atributos

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

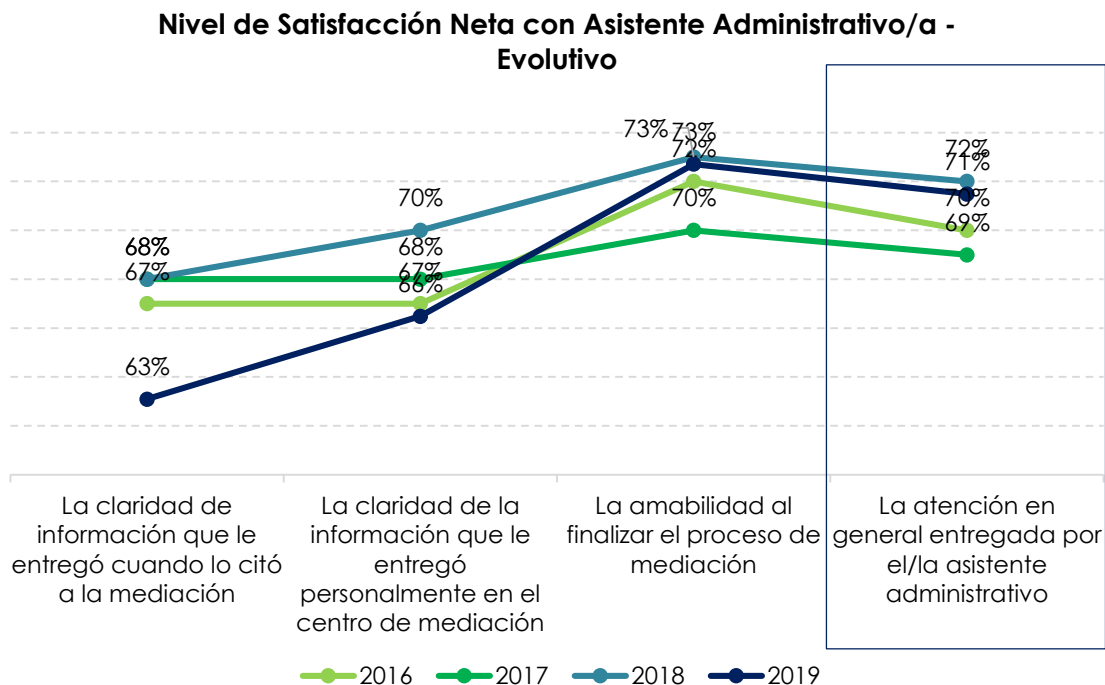


Al indagar en las evaluaciones de los estudios anteriores, es posible dar cuenta de cómo se ha mantenido un cierto nivel de satisfacción. En efecto, no se observan diferencias significativas entre las mediciones anteriores. De hecho, a nivel general, el índice de satisfacción neta es de 72%, mientras que, en 2018, corresponde a 71%.

Uno de los puntos con la mejor evaluación del/a asistente administrativo/a, es la amabilidad entregada al finalizar el proceso de mediación. Este punto es sumamente relevante, ya que los temas a tratar en la mediación familiar pueden tornarse bastante complejos, por lo que terminar el proceso de manera amable y empática, determina e interviene en mejorar el nivel de satisfacción independiente del resultado que haya obtenido.

Por otra parte, el atributo con menor nivel de satisfacción es la claridad que entrega el o la asistente administrativa al momento de citar a mediación, es decir, en el primer acercamiento con los/as usuarios/as. Si bien, no es un nivel de satisfacción bajo, con un ISN de 63% en 2019, podría repercutir en las evaluaciones posteriores y en la actitud de las y los usuarios frente al proceso, por lo que es de suma importancia no descuidar y atender siempre a tener un buen trato, empático, y entregando información con la mayor claridad posible.

Gráfico 34. Evolutivo de satisfacción con Asistente administrativo/a del Centro de Mediación



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

Por ejemplo, en cuando a la información entregada en el primer contacto, o a la hora de citar al proceso de mediación, son las mujeres quienes evalúan de mejor manera, con un ISN de 68,8%, mientras que el índice de satisfacción neta alcanzado por los hombres corresponde a 56,2%. En este mismo atributo, y respecto al estado de causa, se observa la tendencia identificada en la evaluación de la infraestructura, donde las causas con acuerdo total presentan los mayores índices de satisfacción.

El tipo de parte, permite dar cuenta de cómo la parte solicitante evalúa de mejor manera a las y los asistentes administrativos, superando en todos los aspectos a las partes solicitadas. Por ejemplo, a nivel general, el nivel de satisfacción neta con la atención es de casi un 75% para solicitantes, y un 68% aproximadamente para los solicitados.

Por último, el tipo de zona de licitación, presenta índices bastante altos, sobre todo en las zonas 2 y 3, donde, a nivel general, se observa ISN de 84,8% y 78,2%, respectivamente. En este mismo punto, las zonas con la peor evaluación fueron la 5, con un 65,8% de ISN y la zona 6, con un 68,4% de satisfacción neta.

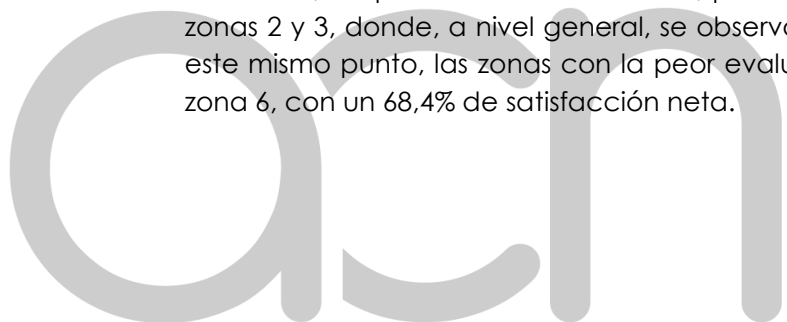


Tabla 11. Síntesis de Satisfacción con Asistente Administrativo/a (atributos) desagregado

Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Claridad de información al citar	Insatisfacción	12,0%	15,0%	9,4%	15,1%	7,6%	16,4%	10,2%	14,4%	11,1%	7,8%	9,8%	12,5%	13,7%	12,7%
	Satisfacción	75,0%	71,3%	78,2%	70,6%	81,2%	68,9%	77,3%	71,9%	80,0%	81,9%	78,3%	76,3%	71,8%	73,1%
	ISN	63,1%	56,2%	68,8%	55,6%	73,6%	52,5%	67,1%	57,5%	68,9%	74,1%	68,5%	63,8%	58,1%	60,4%
	Total	4861	2210	2651	126	2419	2316	2845	2016	90	552	705	672	1389	1453
Claridad de información entregada en Centro	Insatisfacción	10,5%	12,9%	8,5%	11,8%	6,7%	14,4%	9,2%	12,5%	8,8%	7,8%	8,3%	10,9%	12,6%	10,7%
	Satisfacción	77,0%	73,4%	80,0%	73,2%	82,7%	71,3%	78,8%	74,5%	79,1%	82,8%	79,4%	78,3%	73,9%	76,0%
	ISN	66,5%	60,5%	71,5%	61,4%	76,0%	56,9%	69,6%	62,0%	70,3%	75,0%	71,1%	67,4%	61,3%	65,3%
	Total	4863	2208	2655	127	2420	2316	2850	2013	91	553	703	672	1392	1452
Amabilidad al finalizar proceso	Insatisfacción	9,3%	10,7%	8,1%	11,7%	5,1%	13,5%	8,5%	10,3%	7,7%	6,3%	6,2%	8,9%	12,3%	9,3%
	Satisfacción	82,0%	79,8%	83,8%	80,5%	87,4%	76,4%	83,4%	80,0%	84,6%	87,9%	85,5%	81,2%	79,1%	81,0%
	ISN	72,7%	69,1%	75,8%	68,8%	82,4%	62,8%	74,9%	69,6%	76,9%	81,6%	79,3%	72,3%	66,8%	71,7%
	Total	4874	2214	2660	128	2426	2320	2853	2021	91	553	705	674	1393	1458
Atención en general	Insatisfacción	8,6%	10,7%	6,8%	10,2%	4,8%	12,5%	7,6%	9,9%	7,7%	4,0%	5,8%	8,2%	11,3%	9,3%
	Satisfacción	80,1%	76,7%	82,8%	78,9%	85,3%	74,6%	82,0%	77,3%	84,6%	88,8%	84,0%	79,5%	77,0%	77,7%
	ISN	71,5%	66,1%	76,0%	68,8%	80,6%	62,2%	74,4%	67,4%	76,9%	84,8%	78,2%	71,3%	65,8%	68,4%
	Total	4871	2213	2658	128	2423	2320	2852	2019	91	553	705	672	1394	1456

7.6 Proceso de Mediación Familiar

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

Por ejemplo, uno de los aspectos considerados en este apartado, es la información manejada por el o la mediadora. Los/as mediadores/as, son los/as profesionales encargados/as de facilitar el diálogo entre las partes que concurrieron al proceso de mediación. Son una figura neutral e imparcial que tienen como objetivo facilitar el diálogo y encontrar una solución para las y los usuarios del proceso⁹.

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

7.6.1. Información entregada por mediador/a

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

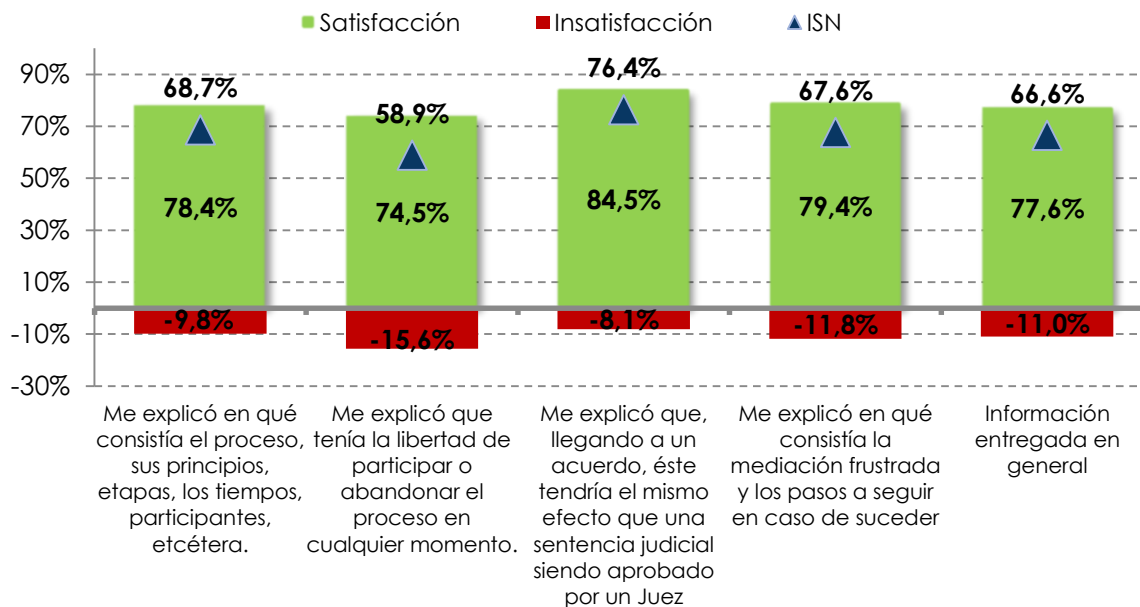
El nivel de satisfacción con la información en general entregada por el o la mediadora, presenta un nivel de satisfacción de 77,6% y un nivel de insatisfacción de 11,0%, lo que correspondería a un índice de satisfacción neta de 66,6%.

El aspecto que menor nivel de satisfacción alcanzó fue la información relacionada a la libertad de participar o abandonar el proceso de mediación en cualquier momento, con un ISN de 58,9%, de hecho, este atributo presentó el índice de insatisfacción (notas 1 a 4) más alto, con un 15,6%. Por otra parte, el aspecto con el mayor nivel de satisfacción fue el que refiere a la resolución del proceso, el cual, en caso de llegar a un acuerdo, tendría el mismo efecto que una sentencia judicial, con un porcentaje de satisfacción neta de 76,4%.

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

Gráfico 35. Satisfacción con información entregada por mediador

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

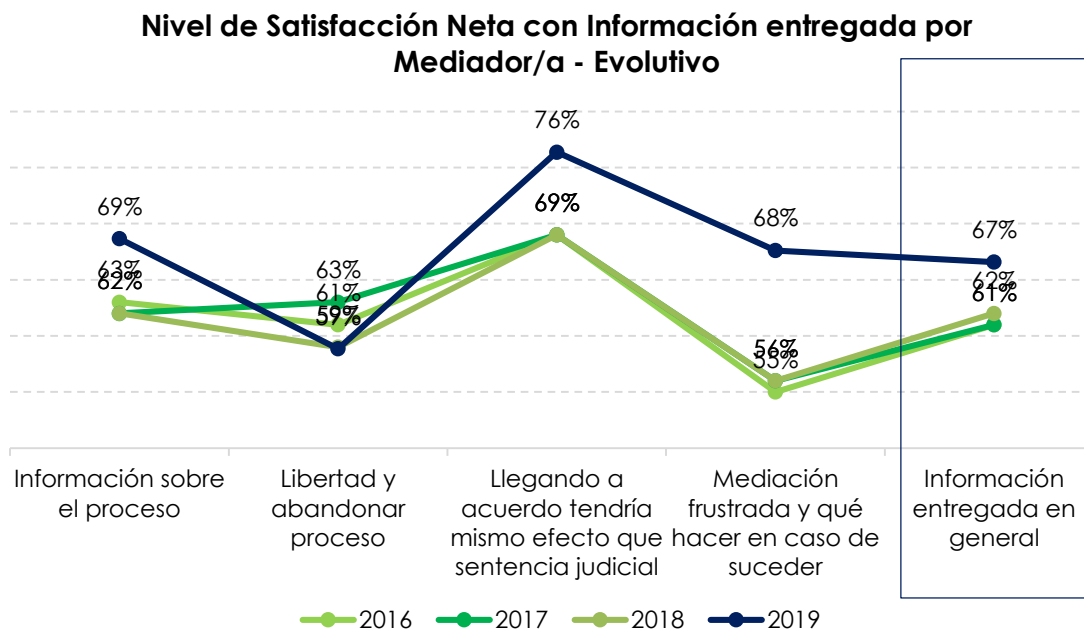


El evolutivo de esta evaluación permite dar cuenta de un aumento en los niveles de satisfacción con la información entregada por el o la mediadora. En efecto, sólo uno de los atributos presentó una baja respecto de los estudios de años anteriores, que es, precisamente, el aspecto peor evaluado relacionado a la información entregada por el mediador o mediadora sobre la libertad de participar o dejar el proceso.

El resto de atributos presentaron aumentos en los índices de satisfacción neta. Por ejemplo, a nivel general, se presenta un ISN de 69%, mientras que, en los años 2016 y 2017 fue de 61% y en 2018, fue de 62%.

Un aumento importante se observa en la información relacionada a la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de llegar a ese resultado, con un ISN para este año (2019) de 68%, mientras que, en estudios anteriores, la satisfacción neta no sobrepasaba el 56% de satisfacción neta.

Gráfico 36. Evolutivo de satisfacción con Información entregada por Mediador/a

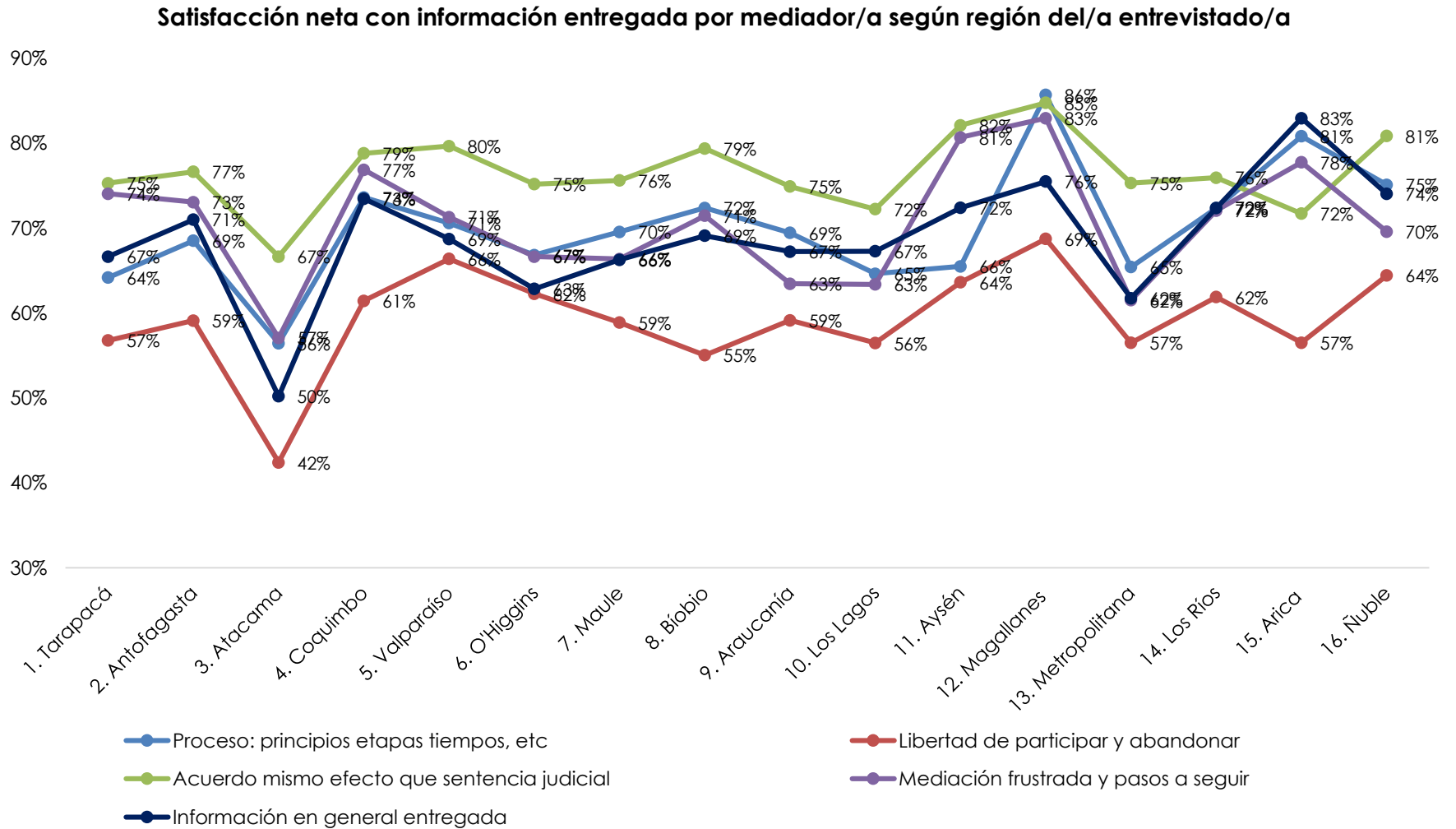


La región del/a entrevistado/a evidencia las zonas con los niveles de satisfacción más bajo en lo que respecta a la información entregada por el mediador. La región con los peores índices de satisfacción neta es Atacama. Según el gráfico a continuación, la libertad para participar y/o abandonar el proceso fue el atributo con la menor satisfacción, en este aspecto, la tercera región presenta un ISN de 42%, siendo la única región que presentó un valor inferior al 50%.

Ahora bien, la región que presenta la mejor evaluación de información entregada por el o la mediadora, fue Magallanes, en donde gran parte de los indicadores superan el 80% de satisfacción neta. En este punto, sólo la satisfacción general con la información y la libertad dentro del proceso, presentaron índices inferiores a 80%, con 76% y 69%, respectivamente. Cabe mencionar que este último indicador es el más alto alcanzado por todas las regiones en lo que respecta a libertad de participar y retirarse del proceso de mediación familiar.

La satisfacción general con la información entregada por mediador alcanzó el ISN más alto en la región de Arica y Parinacota, con un 83%, en segundo y tercer lugar se encuentra Magallanes y Ñuble, con un 76% y 74%, respectivamente.

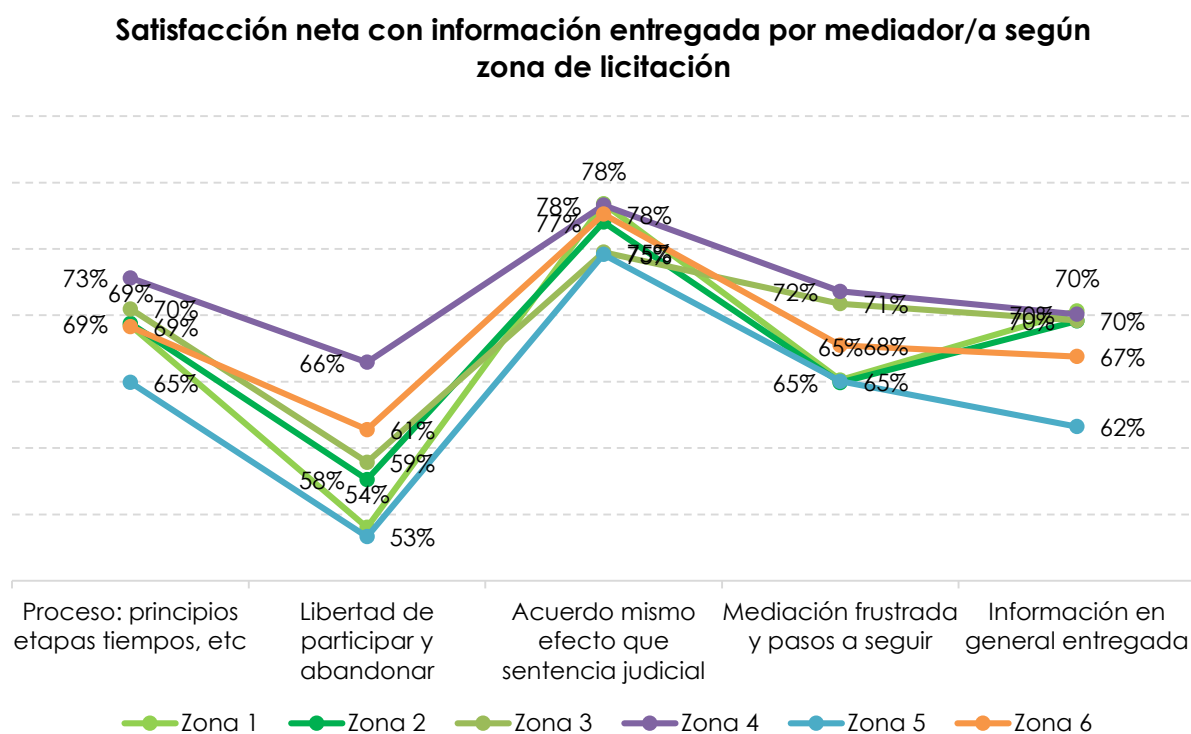
Gráfico 37. Satisfacción neta con información entregada por mediador/a según región



Respecto al tipo de zona de licitación, es posible identificar a la zona 5, como el tipo de zona con el menor nivel de satisfacción. A nivel general, la zona 5 presenta un ISN de 62%, mientras que el resto de zonas alcanza un 70% de satisfacción neta. Además, y condiciendo lo evidenciado en párrafos anteriores, la libertad de participar y abandonar el proceso presentó los niveles netos más bajos, con un 53% para la zona 5, y sin superar el 60% de satisfacción neta aproximadamente en el resto de zonas. El tipo de zona 4 presenta el ISN más alto en este atributo, con un 66%, en segundo lugar, se posiciona la zona 6, con un 61%.

El aspecto con la mejor evaluación fue la información relacionada al resultado de acuerdo, el cual tendría el mismo efecto que una tendencia judicial. Aquí, todas las zonas de licitación alcanzaron índices de satisfacción neta por sobre el 75%.

Gráfico 38. Satisfacción neta con información entregada por mediador/a según zona de licitación



La satisfacción neta desagregada por género, estado de causa y tipo de parte, presenta algunas diferencias relevantes para el análisis. Por ejemplo, respecto al género de las y los entrevistados, se observa que las mujeres presentan mayores índices de satisfacción que los hombres, en todos los atributos. Esto quiere decir que la información que entrega el o la mediadora encargada del proceso, es entendida de mejor manera por las usuarias de la mediación familiar. La mayor diferencia se observa en la explicación del proceso, sus etapas, principios, participantes, tiempos, etcétera, con un ISN de 63,6%, para los usuarios, en comparación a un ISN de 72,8% que presentan las usuarias del proceso. En este punto, cabe mencionar que todos los atributos relacionados a la información entregada por el o la mediadora, presentaron diferencias de 5 puntos porcentuales como mínimo.

Por su parte, en lo que respecta al estado de causa, se observa una clara tendencia a que las causas frustradas con sesión conjunta, evalúan de peor manera la información entregada por los/as mediadores/as. Sumado a esto, el acuerdo parcial también presentó bajas importantes, por ejemplo –a nivel general- el ISN de este estado de causa corresponde a 49,2%, mientras que el de la mediación frustrada es de 57,6%. Todos los aspectos presentaron los indicadores de satisfacción más altos en las causas con acuerdo total.

Por último, el tipo de parte evidencia indicadores de satisfacción más altos para la parte solicitante. La satisfacción general con la información entregada por el o la mediadora presenta un ISN de 69%, mientras que la parte solicitada, presenta uno de 64%. Si bien, no es una diferencia significativa, todos los atributos evaluados presentaron un porcentaje mayor en la parte solicitante. Por ejemplo, en lo que respecta a la información del proceso, etapa, principios de mediación, etc. se observa un ISN de casi 72% en solicitantes, en comparación a un 64% alcanzado por las partes solicitadas. Sumado a esto, la libertad de participación y abandono alcanza un ISN de 61,9% para las partes solicitantes, y un 54,6% para las solicitadas.

Tabla 12. Síntesis de Satisfacción con Información entregada por Mediador desagregado

El mediador me explicó...	Indicador	Total	Hombre	Mujer	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
En qué consistía el proceso, sus principios, etapas, los tiempos, participantes, etcétera.	Insatisfacción	9,8%	11,4%	8,4%	10,2%	6,4%	13,2%	8,3%	11,8%
	Satisfacción	78,4%	75,1%	81,2%	77,3%	84,1%	72,6%	80,2%	75,9%
	ISN	68,7%	63,6%	72,8%	67,2%	77,6%	59,4%	71,9%	64,1%
	Total	4861	2206	2655	128	2420	2313	2846	2015
Que tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento.	Insatisfacción	15,6%	16,7%	14,7%	18,3%	12,7%	18,4%	14,3%	17,5%
	Satisfacción	74,5%	71,9%	76,6%	69,0%	77,7%	71,4%	76,1%	72,1%
	ISN	58,9%	55,2%	61,9%	50,8%	65,0%	53,0%	61,9%	54,6%
	Total	4740	2154	2586	126	2354	2260	2778	1962
Que, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial siendo aprobado por un Juez	Insatisfacción	8,1%	8,9%	7,4%	6,3%	5,2%	11,2%	7,3%	9,2%
	Satisfacción	84,5%	82,4%	86,2%	86,6%	88,8%	79,9%	86,4%	81,8%
	ISN	76,4%	73,5%	78,8%	80,3%	83,6%	68,6%	79,1%	72,6%
	Total	4805	2184	2621	127	2389	2289	2812	1993
En qué consistía la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de suceder	Insatisfacción	11,8%	12,6%	11,2%	12,7%	10,3%	13,2%	10,8%	13,2%
	Satisfacción	79,4%	76,3%	82,0%	74,6%	81,4%	77,6%	81,7%	76,2%
	ISN	67,6%	63,8%	70,8%	61,9%	71,1%	64,4%	70,9%	63,0%
	Total	4754	2159	2595	126	2340	2288	2787	1967
Información general entregada por mediador/a	Insatisfacción	11,0%	12,3%	9,9%	17,2%	6,9%	14,9%	10,1%	12,2%
	Satisfacción	77,6%	76,0%	78,8%	66,4%	82,9%	72,5%	78,6%	76,1%
	ISN	66,6%	63,7%	68,9%	49,2%	76,0%	57,6%	68,5%	63,9%
	Total	4869	2212	2657	128	2425	2316	2849	2020

7.6.2. Tiempos del proceso de mediación

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

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

Ahora bien, respecto al nivel de satisfacción con los tiempos de la mediación familiar, se observa un ISN de 62,4% en la duración de la(s) sesión(es) de mediación. En este punto, 3 de cada 4 personas evaluó con notas 6 y 7, mientras que un 13% lo hizo con notas de 1 a 5. Por su parte, la cantidad de días que duró el proceso de mediación presenta una leve baja, con un ISN de 57,4%. Si bien, es un índice bajo la media –en comparación a otros atributos- las y los usuarios valoran la rapidez que tiene el proceso. De hecho, en los grupos focales fue el aspecto positivo más mencionado, incluso por sobre la gratuidad del proceso.

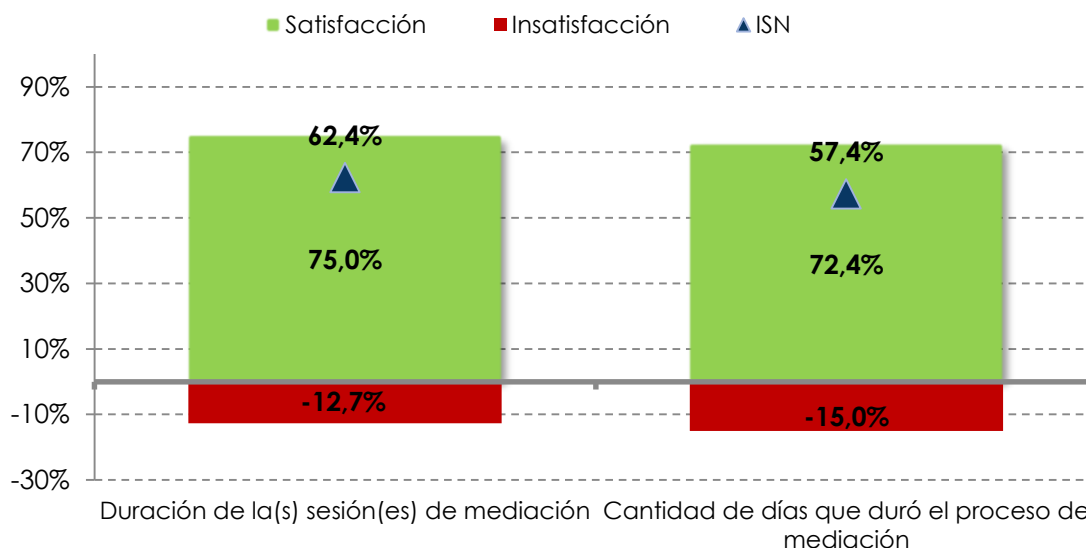
Sin embargo, y un punto sumamente importante a considerar, es la perspectiva de las y los mediadores. En efecto, según la visión de los/as encargados/as de mediar el proceso, dan cuenta del poco tiempo que tienen para llevar a cabo la mediación, de hecho, es una de las principales debilidades identificadas, dado que cuenta con una hora para cada caso de mediación. En este punto, y como se abordará más adelante, se recomienda ampliar la duración del proceso de mediación a una hora y treinta minutos.

“(...) es una hora de sesión conjunta y muchas veces en una hora no haces nada, y que llegue la gente que se la haga la declaración, están entrando, tenían la hora a las 3 de la tarde y están entrando a las 3,15, ya tienes 45 minutos para ver, a veces una trama bien compleja y poder tratar que llegue a una mediación y hacer tu trabajo en el fondo, cuando tu llegas a un acuerdo de mediación que tardaste, 30 o 40 minutos tienes que llegar a un acuerdo, antes de sacar a la gente tienes que hacer el acuerdo, redactar, yo me demoro 20 minutos, media hora cuando tienen 3 o 4 hijos, hay acuerdos que son muy largos si son 3 o 4 materias” (Taller Participativo, Región de Coquimbo)

Respecto al evolutivo de los indicadores relacionados a los tiempos del proceso de mediación, se observa un aumento importante el año 2019, de hecho, las mediciones anteriores el nivel de satisfacción neta con la duración la(s) sesión(es), no superaba el 60%, siendo 58%, 57% y 58% de ISN para los años 2016, 2017 y 2018, respectivamente, mientras que en 2019 alcanzó un nivel de satisfacción neta de 62%, mientras que la duración en cantidad de días, alcanzó un ISN de 57%, con un 15% de insatisfacción (notas de 1 a 4).

Gráfico 39. Satisfacción con los tiempos del proceso de mediación

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

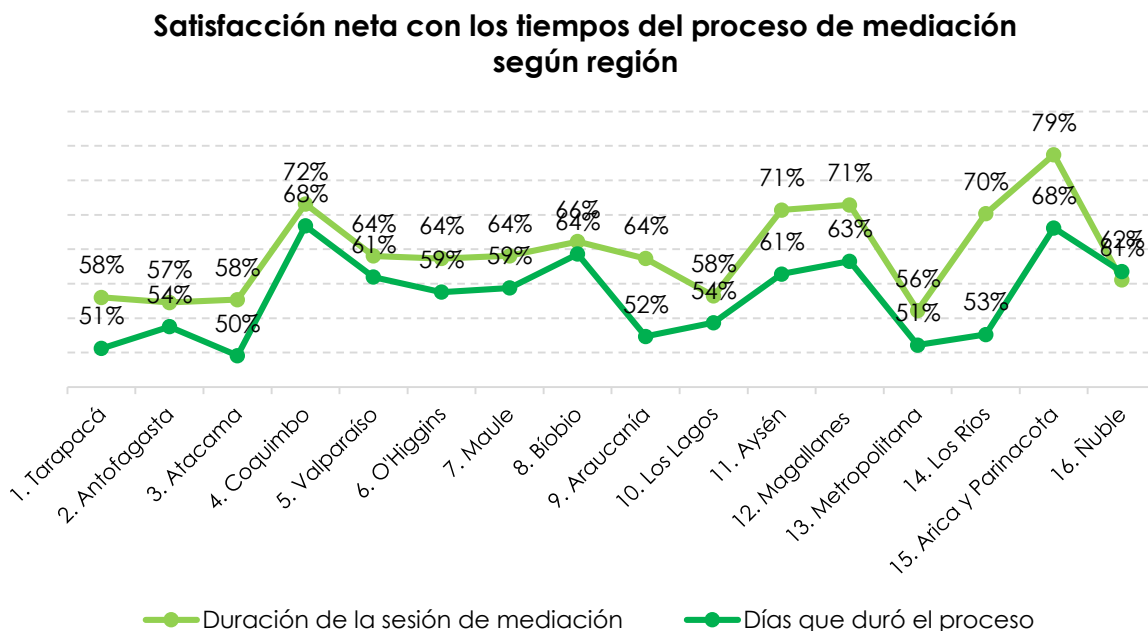


A nivel regional, los niveles de satisfacción con los tiempos del proceso de mediación familiar evidencian que las regiones con los mayores niveles de satisfacción general son, a su vez, las que presentan el nivel de satisfacción neta más alto con los tiempos del proceso: Coquimbo y Arica. Ambas regiones alcanzaron un ISN de 68% en la satisfacción con la cantidad de días que duro el proceso, mientras que, en cuanto a la duración de la(s) sesión(es) de mediación presentaron porcentajes de satisfacción neta de 72% y 79%, respectivamente.

Por otro lado, las regiones con los peores índices de satisfacción neta con los días que duró el proceso de mediación familiar fueron Atacama, con un ISN de 50%, y las regiones de Tarapacá y Metropolitana, ambas con un 51% de satisfacción neta.

Por otro lado, las regiones con los ISN más altos en la duración del proceso, fueron Arica y Parinacota, con un 79% de satisfacción neta, mientras que las regiones de Coquimbo, Aysén, Magallanes y Los Ríos, mantienen esta tendencia, superando el 70% de ISN. Respecto a la duración con la(s) sesión(es) de mediación, Arica y Coquimbo presentaron los mejores índices netos, con un 68%, mientras que los indicadores más bajos se observan en las regiones de Atacama, con un ISN de 50%, Tarapacá y Metropolitana, ambas regiones con un 51% en dicho indicador.

Gráfico 40. Satisfacción neta con los tiempos del proceso de mediación según región



Al desagregar por las variables género, estado de causa y tipo de parte, se observan algunas diferencias relevantes. Por ejemplo, en cuanto al género del/a usuario/a, son las mujeres las que presentan los mayores niveles de satisfacción, tanto en la duración de la(s) sesión(es), como en la satisfacción con la cantidad de días que duró el proceso. En este último punto, se presentan la mayor diferencia de satisfacción, con un ISN de 61,4% para mujeres y uno de 52,5% para hombres. Por su parte, el estado de causa reitera la tendencia que se ha dado a lo largo de los resultados del estudio, alcanzando los mayores niveles de satisfacción en las personas que obtuvieron acuerdo total de causa. De hecho, en ambos aspectos se presentan ISN superiores al 70%, mientras que en acuerdo parcial y mediación frustrada no superan el 52% de satisfacción neta.

El tipo de parte no presenta diferencias significativas. En cuanto a la duración de la sesión o sesiones de mediación, se observan ISN de 62% aproximadamente, para ambas partes, mientras que en cuanto a la cantidad de días que duró el proceso, las y los solicitantes presentan un ISN de 57,9%, y las y los solicitados uno de 56,7%.

Tabla 13. Satisfacción con los tiempos de atención desagregada

Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
Duración de la sesión	Insatisfacción	12,7%	14,6%	11,1%	17,2%	7,2%	18,2%	12,8%	12,6%
	Satisfacción	75,0%	72,7%	77,0%	68,0%	82,6%	67,5%	75,3%	74,6%
	ISN	62,4%	58,1%	65,9%	50,8%	75,4%	49,3%	62,5%	62,1%
	Total	4874	2213	2661	128	2426	2320	2851	2023
	Insatisfacción	15,0%	16,9%	13,5%	16,7%	8,6%	21,6%	14,7%	15,5%

Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
Días que duró el proceso	Satisfacción	72,4%	69,4%	74,9%	69,0%	81,8%	62,7%	72,5%	72,2%
	ISN	57,4%	52,5%	61,4%	52,4%	73,1%	41,0%	57,9%	56,7%
	Total	4816	2187	2629	126	2408	2282	2824	1992

7.6.3. Principios de la mediación familiar

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

En base a lo anterior, el principio de la libertad en la participación del proceso de mediación, presenta un 72% de personas que evaluaron este atributo con notas 6 y 7 (% de satisfacción); y un 15% que lo hizo con notas de 1 a 4 (% de insatisfacción), lo que resulta en un 57% de satisfacción neta. Respecto a los años anteriores, se observa un porcentaje similar, ya que, en la medición anterior, este atributo presentó un nivel de satisfacción neta de 59%, mientras que en 2017 y 2016 lo hizo con un 57% y 61%, respectivamente.

Uno de los aspectos relevados en los talleres participativos tiene relación con el uso del concepto libertad. En este punto, las y los mediadores destacaron que ellos/as hablan del carácter voluntario que tiene el proceso de mediación familiar, por lo que podrían atribuir estos bajos niveles de satisfacción al cambio conceptual a la hora de evaluar este principio.

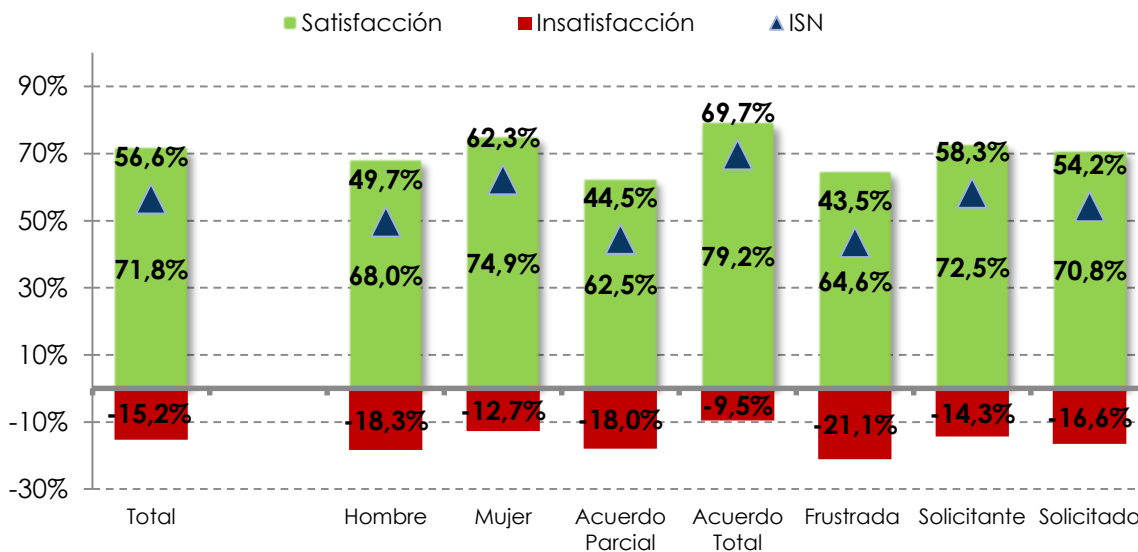
Ahora bien, son las mujeres las que percibieron un mayor nivel de libertad en la participación del proceso, con un ISN de 62,3%, mientras que el de los hombres no sobrepasa el 50% de satisfacción neta. Además, un 18% evaluó el nivel de libertad con notas de 1 a 4, en comparación a un 13% de mujeres que calificó con las mismas notas.

Respecto al tipo de acuerdo, el acuerdo total presente los indicadores de satisfacción más altos, con un ISN de 70% y un 10% de insatisfacción, mientras que la mediación frustrada con sesión conjunta, presentó un ISN de 44%, y un nivel de insatisfacción que supera el 20%. Esta tendencia es similar en acuerdo parcial, donde se observa un porcentaje de insatisfacción de 18% y un ISN de 45%.

El tipo de parte presenta niveles de satisfacción similares, con un pequeño aumento en la satisfacción en la parte solicitante, alcanzando un índice de satisfacción neta de 58%, en comparación a las y los solicitados que alcanzaron un ISN de 54%.

Gráfico 41. Libertad de tomar decisiones durante el proceso desagregada

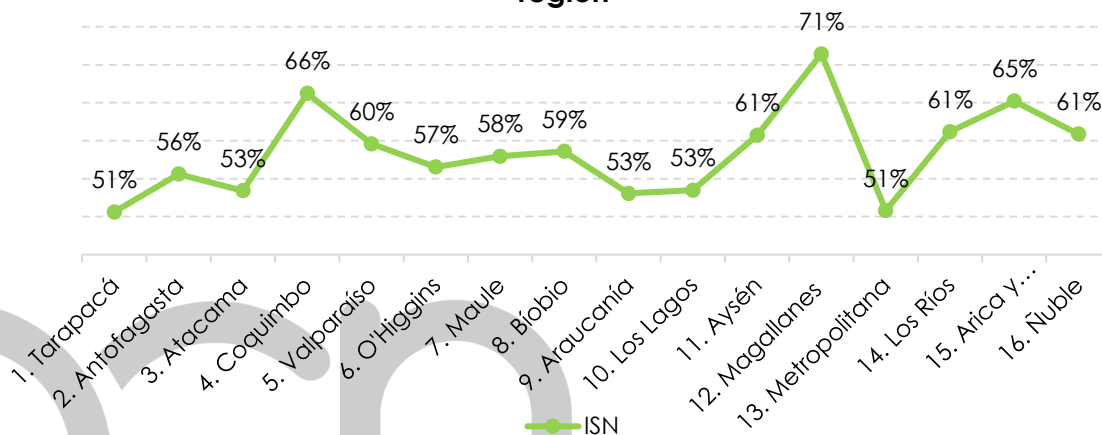
En una escala de 1 a 7, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



Al observar la satisfacción con la libertad del proceso según región, se identifican las tres regiones en donde las y los usuarios se sienten con el mayor nivel de libertad en la participación del proceso, siendo Magallanes, Coquimbo y Arica, las regiones con el ISN más alto: 71%, 66% y 65%, respectivamente. Por otro lado, Tarapacá y Metropolitana, con un ISN de 51%, son las dos regiones con el menor nivel de libertad percibido por las y los usuarios de mediación familiar.

Gráfico 42. Libertad en la participación del proceso de mediación según región del/a entrevistado/a

Libertad en la participación del proceso de mediación según región



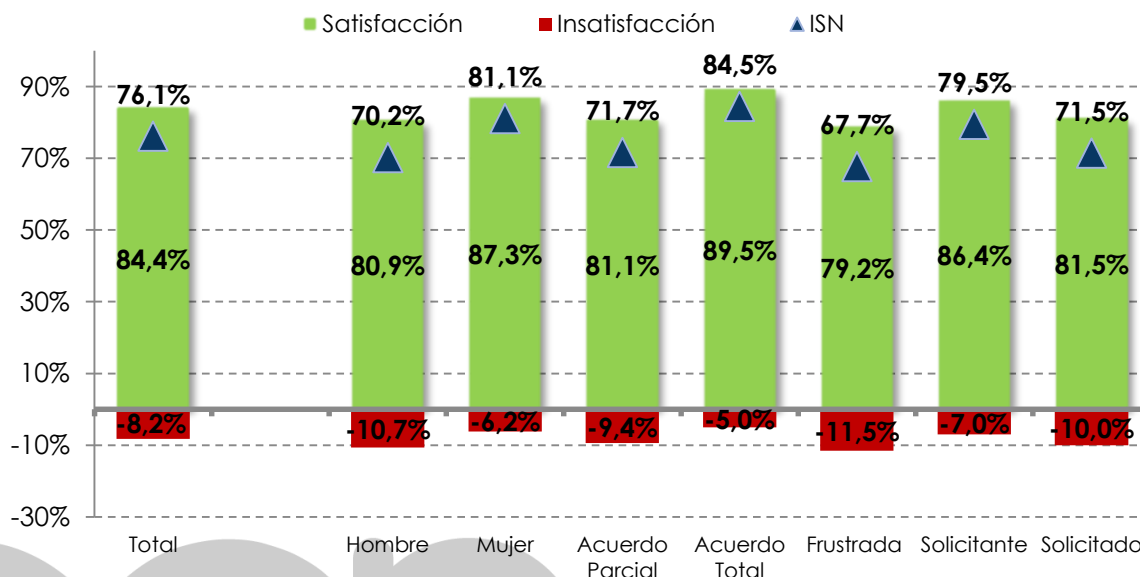
Ahora, en cuanto al grado de confidencialidad con que el mediador/a gestionó la información personal tratada en la(s) sesión(es) de mediación, se observa un nivel de satisfacción bastante alto, con un ISN de 76,1% y casi un 85% de notas 6 y 7. Este principio alcanza un nivel de insatisfacción menor al 10%.

El género de los/as usuarios/as presenta una vez más, un nivel de satisfacción mayor en mujeres, con un ISN de 81,1%, en comparación al 70% alcanzado por hombres. Por su parte, el estado de causa nuevamente presenta los mayores niveles de satisfacción en acuerdo total, con un 90% de notas 6 y 7 y sólo un 5% de notas 1 a 4. Aquí, las y los usuarios que su causa terminó frustrada con sesión conjunta, presentaron un nivel de satisfacción de 79%, y uno de insatisfacción de 12%, lo que corresponde a un ISN de 68%, siendo el más bajo de los tres estados de causa posibles en el proceso de mediación familiar.

En cuanto al tipo de parte, son las y los solicitantes quienes alcanzan una mayor satisfacción, con una satisfacción neta del 80%, en comparación al 72% alcanzado por las y los solicitantes del proceso. Sumado a esto, ambas partes presentan un nivel de insatisfacción (notas 1 a 4), que no supera el 10%, por lo que, en general, el nivel de confidencialidad con que el mediador/a gestiona la información personal de las sesiones, presenta altos niveles de satisfacción.

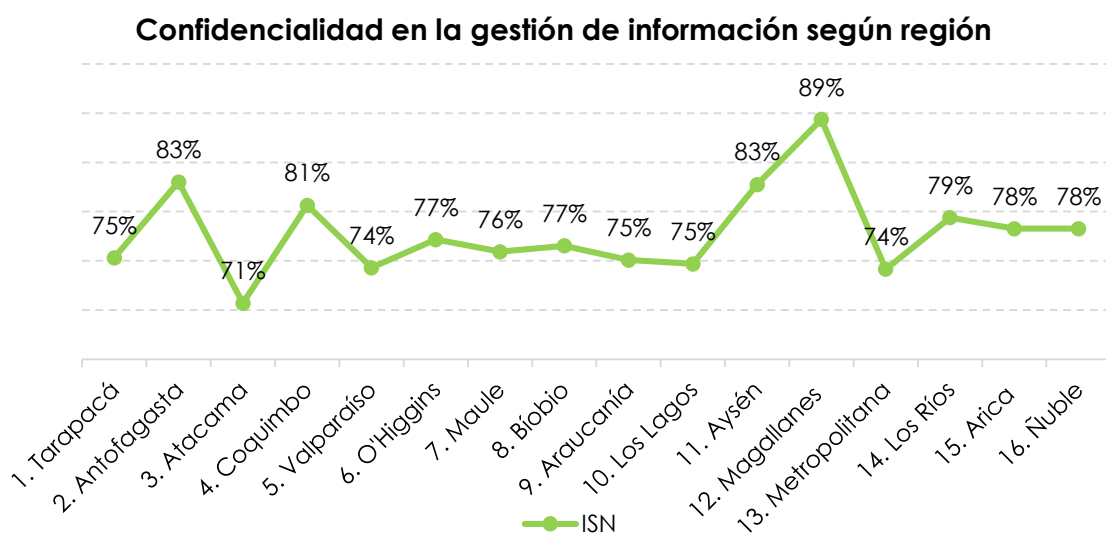
Gráfico 43. Confidencialidad con la gestión de la información desagregada

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



El índice de satisfacción neta desagregado por región, permite identificar las tres regiones con el mayor resguardo de información personal: Magallanes, Aysén y Antofagasta, con porcentajes de satisfacción neta de 89% para Magallanes y la Antártica Chilena y 83% para las regiones de Antofagasta y Aysén. Por otro lado, los ISN más bajo los presentan las regiones metropolitana y atacama, con un 74% y 71%, respectivamente. El resto de las regiones presenta indicadores similares a los que se observaron con el total de la muestra, bordeando el 75% de ISN.

Gráfico 44. Confidencialidad en la gestión de la información según región del/a entrevistado/a



El motivo específico por el que las y los usuarios califican con notas de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la confidencialidad con que el mediador manejó la información personal tratada en las sesiones de la mediación familiar, fue consultado mediante una pregunta de respuesta múltiple. En esta, se consulta ¿Por qué evalúa con esa nota el nivel de confidencialidad?, a lo que las y los usuarios declararon que el mediador no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación, con casi un 41% de respuestas. En segundo lugar, un 22% de respuestas alcanzó el motivo relacionado a que el mediador dijo algo a la otra parte que era confidencial, y en tercero, con un 10% de respuestas, el mediador manifestó algo privado en el acta de acuerdo.

En esta pregunta también estaba la categoría "otro", la cual concentró un porcentaje importante de respuestas (42%). Dicha categoría tenía una apertura con el fin de especificar otros motivos relacionados a la evaluación de la confidencialidad. Dichos motivos abordan categorías como el carácter neutro del mediador durante el proceso, de hecho, es el principal motivo por el que las y los usuarios encuestados/as atribuyen su evaluación de la confidencialidad: la imparcialidad del/a mediador/a.

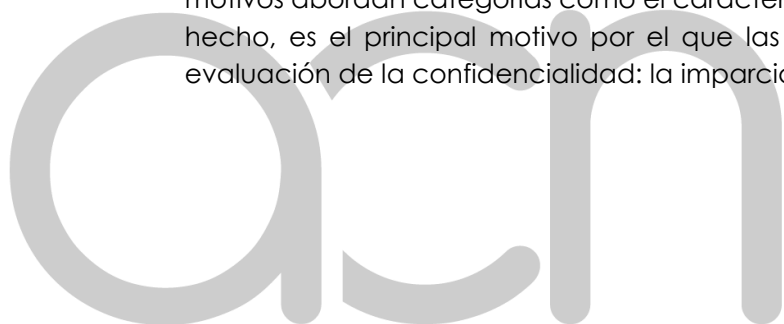
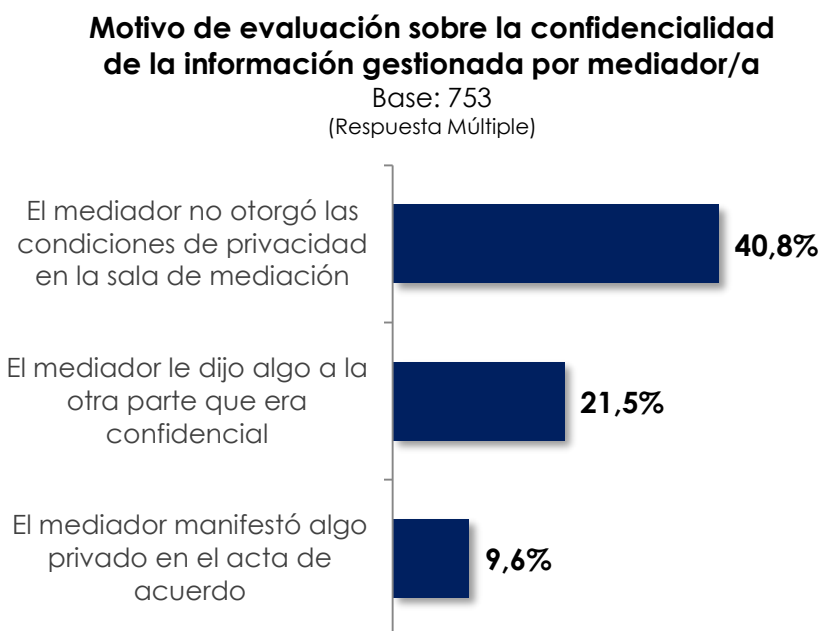


Gráfico 45. Motivo de evaluación de confidencialidad en la gestión de información



Al desagregar el motivo de evaluación de confidencialidad de información, se observan porcentajes similares según género. Una diferencia podría verse en “el mediador le dijo algo a la otra parte que era confidencial”, donde los hombres presentan un 23,2% de respuestas, mientras que las mujeres alcanzan un 19,4%.

En cuanto al estado de causa, no se identificaron diferencias significativas, alcanzando porcentajes similares a la tendencia observada a nivel total. Por su parte, el tipo de parte presenta leves variaciones, por ejemplo, las condiciones de privacidad otorgadas por mediador/a alcanzó un 38,7% de respuestas en la parte solicitante, mientras que, en la parte solicitada, alcanzó un 42,9%.

Tabla 14. Motivo de evaluación de confidencialidad desagregado

Motivo de evaluación: confidencialidad	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
El mediador no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación	41,9%	39,4%	50,0%	40,9%	40,3%	38,7%	42,9%
El mediador le dijo algo a la otra parte que era confidencial	23,2%	19,4%	25,0%	22,6%	20,8%	20,7%	22,4%
El mediador manifestó algo privado en el acta de acuerdo	9,6%	9,6%	8,3%	10,7%	9,0%	11,0%	8,1%

Motivo de evaluación: confidencialidad	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
Total	418	335	24 ¹⁰	252	477	382	371

Por último, según el tipo de zona de licitación, se observa una baja en las zonas de licitación 5 y 6, en cuanto a la libertad de participar del proceso. En este punto, las zonas 1, 2, 3 y 4, presentan índices de satisfacción neta que bordean el 60%, sin embargo, para las zonas 5 y 6, dicho porcentaje baja a un 51,9% y 56,3%, respectivamente.

En cuanto a la confidencialidad, se presentan índices netos similares, que bordean el 76% neto, sin embargo, la zona 1 alcanzó el menor nivel de satisfacción neta, con un ISN de 71,4%. Esto debido a que es la única zona de licitación en donde se observa un porcentaje de insatisfacción (notas 1 a 4), superior al 10%, ya que las notas 6 y 7 (% de satisfacción), es similar al resto de tipos de zonas.

Tabla 15. Satisfacción con los principios de libertad y confidencialidad según zona de licitación

Principio	Indicador	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Libertad	Insatisfacción	11,2%	14,6%	14,0%	12,4%	17,8%	15,1%
	Satisfacción	73,0%	74,3%	73,2%	73,3%	69,7%	71,4%
	ISN	61,8%	59,7%	59,2%	61,0%	51,9%	56,3%
	Total	89	549	701	671	1390	1459
Confidencialidad	Insatisfacción	11,0%	7,0%	8,8%	8,1%	8,4%	8,2%
	Satisfacción	82,4%	84,1%	84,7%	85,1%	83,8%	84,7%
	ISN	71,4%	77,1%	75,9%	77,0%	75,4%	76,5%
	Total	91	546	693	669	1380	1442

¹⁰ Al presentar menos de 30 casos, los datos son sólo referenciales.

7.6.4. Mediador/a

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

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

Bajo el alero de lo anterior, y según el gráfico a continuación, se observa un nivel de satisfacción (notas 6 y 7) general con el mediador/a de 74,2%; uno de insatisfacción (notas 1 a 4) de 13,4%; y un índice de satisfacción neta de 60,9%. Si bien, no es un alto nivel de satisfacción, sobre todo si se compara con otros atributos evaluados en esta encuesta, tampoco es bajo.

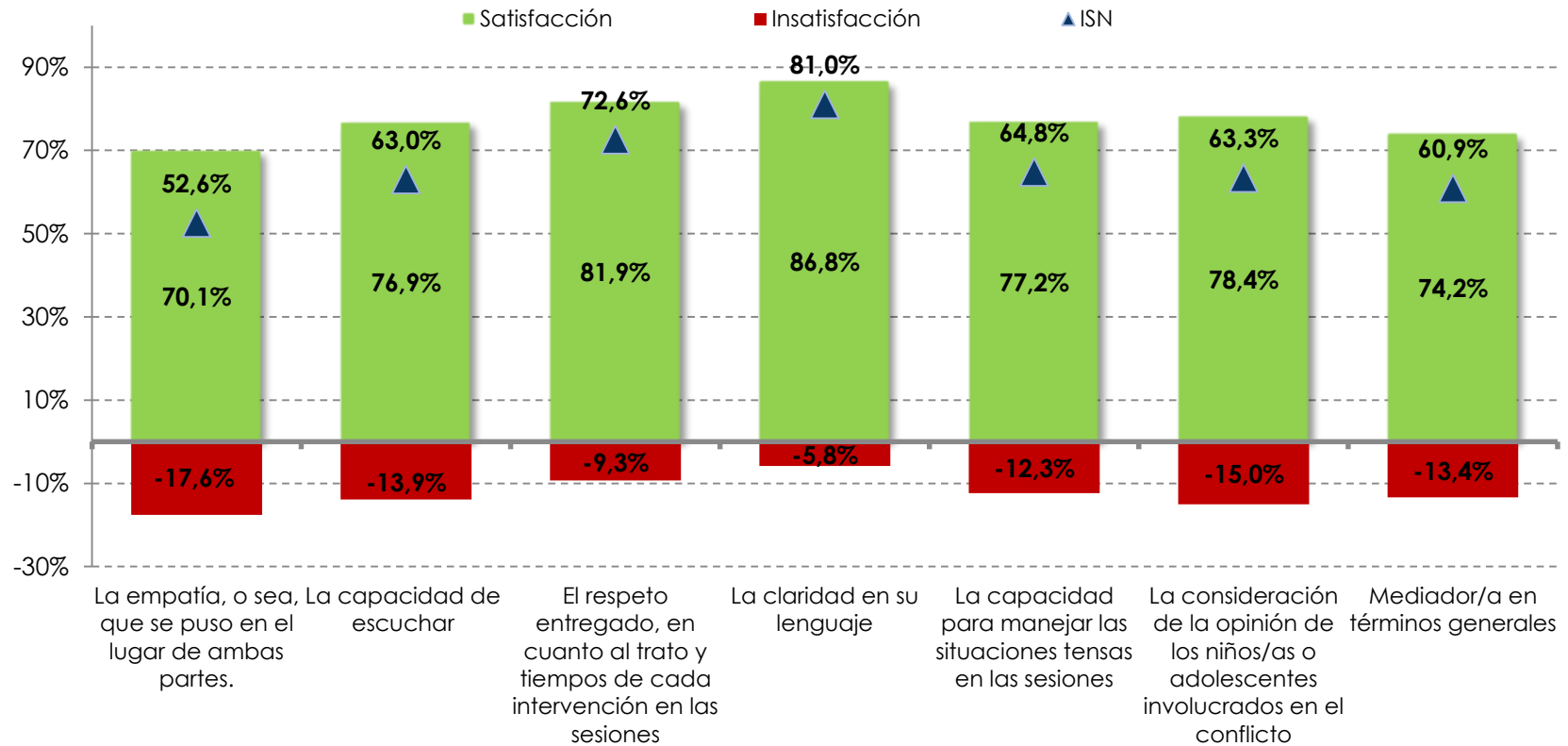
El atributo más bajo que se evaluó en el mediador/a fue la empatía o capacidad de ponerse en el lugar de ambas partes, aquí, casi una quinta parte de la población encuestada calificó con notas de 1 a 4 el desempeño del mediador/a, alcanzando un ISN de 52,6%. Por otra parte, la claridad en el lenguaje fue el aspecto que mejor evaluación presentó, con sólo un 6% de insatisfacción, y un 87% de satisfacción, es decir, con un 81% de satisfacción neta.

Un segundo aspecto que presentó una buena evaluación fue el respeto entregado en el trato y en cuanto a los tiempos de cada intervención en las sesiones, con un ISN de 73%, siendo, junto a la empatía, los únicos atributos con un porcentaje de insatisfacción menor al 10%.

La capacidad de escuchar; de manejar situaciones tensas en las sesiones; y la consideración de la opinión de niños/as o adolescentes involucrados/as en el conflicto, presentaron ISN similares, con un 63,0%, 64,8% y 63,3%, respectivamente. A pesar de esto, la consideración de niños/As y adolescentes fue el segundo atributo con el mayor porcentaje de insatisfacción (notas 1 a 4), con un 15%.

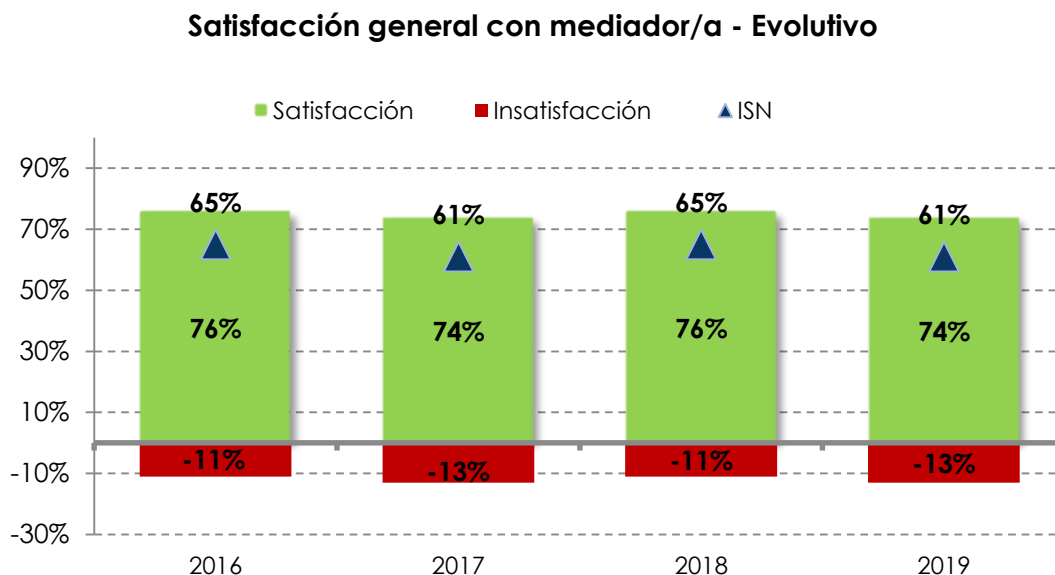
Gráfico 46. Satisfacción con mediador/a (atributos)

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



El evolutivo del nivel de satisfacción con el mediador/a ha sido similar los últimos 4 años. De hecho, en 2019, se repiten los mismos indicadores que en la medición de 2017, con un 74% de satisfacción (notas 6 y 7), un 13% de insatisfacción (notas 1 a 4), y una satisfacción neta de 61%. En comparación con la medición de 2018, se observa una leve baja, correspondiente a 4 puntos porcentuales que se deben a la disminución de dos puntos porcentuales en el nivel de satisfacción, y al aumento, de esos mismos puntos, en el nivel de insatisfacción.

Gráfico 47. Satisfacción general con mediador/a evolutivo



Ahora bien, al desagregar por género, estado de causa y tipo de parte, es posible identificar ciertas tendencias en los niveles de satisfacción. En primer término, respecto al género del/a encuestado/a, es posible dar cuenta de que las mujeres son quienes alcanzan el mayor nivel de satisfacción con los distintos atributos del/a mediador/a. Por ejemplo, la empatía del mediador presenta una diferencia de 10 puntos porcentuales en la satisfacción neta entre géneros, con un 57,1% para mujeres y un 47,1% para hombres. Sólo un atributo presentó un mayor nivel de satisfacción en hombres, y es el que tiene relación con la consideración de la opinión de niños y/o adolescentes durante el proceso de mediación. Los hombres presentan un ISN de 68,3% en este aspecto, mientras que en las mujeres se aprecia una baja de 10 puntos porcentuales, alcanzando un ISN de 58,9%.

En cuanto al estado de causa, se observa una diferencia significativa entre las personas que obtuvieron acuerdo total y las que terminaron con mediación frustrada con sesión conjunta y acuerdo parcial. A nivel general, el ISN que presenta acuerdo total es de 74,7%, mientras que la mediación frustrada no supera el 50% de satisfacción neta, con un 47,2%.

El atributo con los peores indicadores de satisfacción, fue la empatía del/a mediador/a, con un ISN de 38,9% para mediación frustrada; un 37,5% para acuerdo parcial; y un 66,5%, para acuerdo total. Por otro lado, el aspecto mejor evaluado de las y los mediadores del proceso fue la claridad en el lenguaje utilizado. De hecho, tanto en acuerdo parcial como

en mediación frustrada se presentan ISN superiores al 70%, con un 75,8% y 73,8%, respectivamente, mientras que acuerdo total presenta un nivel de satisfacción neta correspondiente a 88,2%.

Por último, el tipo de parte presenta ciertas diferencias entre solicitantes y solicitados. Dichas diferencias no están tan marcadas como si lo están en el estado de causa, pero evidencian cierta tendencia a evaluar de mejor manera al mediador/a en solicitantes del proceso de mediación familiar.

Bajo el alero de lo anterior, la satisfacción general con el mediador/a presenta un ISN de 62,4% para solicitantes, y uno de 58,8% para solicitados. Por su parte, los demás aspectos evaluados presentan índices de satisfacción neta similares. Aunque cabe mencionar las diferencias observadas en la empatía y la capacidad de escuchar del mediador/a. La empatía alcanza un ISN de 54,5% en solicitantes, mientras que, en solicitados, ese indicador baja a 49,9%, por su parte, la capacidad de escuchar, presenta una satisfacción neta de 64,4% y 61,1% para solicitantes y solicitados, respectivamente. Si bien, no son diferencias estadísticamente significativas, es posible identificar cierta tendencia a evaluar de cierta forma las capacidades del/a mediador/a según el tipo de parte en la mediación, con una mejor evaluación en las partes solicitantes del proceso.

Tabla 16. Satisfacción con mediador/a atributos desagregado

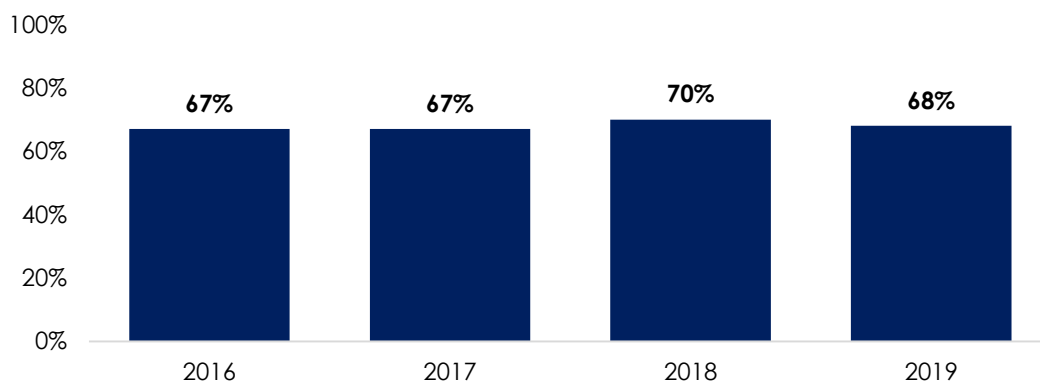
Atributo	Indicador	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
La empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes.	Insatisfacción	17,6%	20,2%	15,3%	23,4%	11,1%	24,0%	16,4%	19,2%
	Satisfacción	70,1%	67,3%	72,5%	60,9%	77,6%	62,9%	70,9%	69,1%
	ISN	52,6%	47,1%	57,1%	37,5%	66,5%	38,9%	54,5%	49,9%
	Total	4869	2211	2658	128	2422	2319	2849	2020
La capacidad de escuchar del/la mediador/a	Insatisfacción	13,9%	15,8%	12,3%	20,3%	8,2%	19,5%	13,2%	14,9%
	Satisfacción	76,9%	74,9%	78,6%	71,1%	83,8%	70,0%	77,6%	76,0%
	ISN	63,0%	59,1%	66,3%	50,8%	75,7%	50,5%	64,4%	61,1%
	Total	4875	2213	2662	128	2426	2321	2853	2022
El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	Insatisfacción	9,3%	10,7%	8,1%	12,5%	5,0%	13,6%	8,9%	9,9%
	Satisfacción	81,9%	80,0%	83,4%	78,1%	88,0%	75,7%	82,6%	80,8%
	ISN	72,6%	69,3%	75,3%	65,6%	83,0%	62,1%	73,8%	70,9%
	Total	4872	2214	2658	128	2424	2320	2850	2022
La claridad del/la mediador/a en su lenguaje	Insatisfacción	5,8%	6,4%	5,3%	8,6%	3,1%	8,5%	5,5%	6,2%
	Satisfacción	86,8%	84,8%	88,5%	84,4%	91,3%	82,3%	87,7%	85,6%
	ISN	81,0%	78,4%	83,2%	75,8%	88,2%	73,8%	82,2%	79,4%
	Total	4871	2212	2659	128	2425	2318	2850	2021
La capacidad del/la mediador/a, para manejar las situaciones tensas en las sesiones	Insatisfacción	12,3%	14,5%	10,6%	13,7%	6,3%	18,5%	12,0%	12,8%
	Satisfacción	77,2%	74,6%	79,3%	71,8%	85,4%	69,1%	78,0%	76,0%
	ISN	64,8%	60,1%	68,7%	58,1%	79,1%	50,6%	66,0%	63,2%
	Total	4732	2148	2584	124	2332	2276	2762	1970
La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto	Insatisfacción	15,0%	12,7%	17,1%	20,0%	10,3%	19,8%	14,2%	16,1%
	Satisfacción	78,4%	81,0%	76,0%	60,0%	82,8%	74,5%	78,6%	78,1%
	ISN	63,3%	68,3%	58,9%	40,0%	72,5%	54,7%	64,3%	62,0%
	Total	633	300	333	15	320	298	359	274
Mediador en general	Insatisfacción	13,4%	15,4%	11,6%	18,0%	7,7%	19,0%	12,7%	14,3%
	Satisfacción	74,2%	72,1%	76,0%	64,1%	82,4%	66,2%	75,0%	73,1%
	ISN	60,9%	56,7%	64,3%	46,1%	74,7%	47,2%	62,4%	58,8%
	Total	4867	2208	2659	128	2423	2316	2848	2019

Otro aspecto relacionado a la gestión del mediador/a dentro del proceso de mediación familiar, es la percepción de imparcialidad según el género. En este punto, se les consultó sobre si el usuario/a creía que el género influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación familiar, y en el por qué creen que haya influido. En base a esto, y según se presenta en el gráfico a continuación, es posible identificar cómo se repite la tendencia de los últimos 4 años, con un 68% de usuarios/as que niegan que el género del mediador/a haya influido durante la mediación familiar.

Gráfico 48. Percepción sobre si influyó el género en el proceso y resultado de la mediación familiar evolutivo

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

Base: 4.809
(% de quienes declaran no)



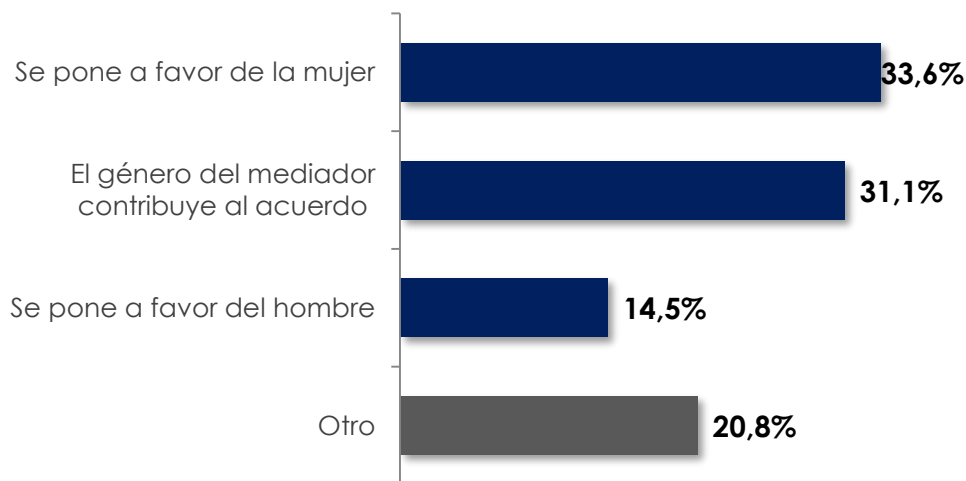
Del 32% que declara que el género del mediador/a sí influyó durante el proceso y resultado de la mediación familiar, correspondiente a 1.510 casos, un 33,6% declara que se pone a favor de la mujer, y sólo un 14,5% declara que se pone a favor del hombre. La categoría "Otro" presentó una alta proporción, con un 20,8%. Cuando las y los usuarios declaraban esta opción, se les solicitó especificar, ante esto, los principales motivos de declarar otro motivo, radican en la imparcialidad en general del mediador/a.

Gráfico 49. Motivo de percepción sobre la influencia del género del mediador/a

¿Por qué influye el género del mediador/a?

Base: 1.510

(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)



Esta percepción presenta diferencias significativas entre usuarios y usuarias del proceso de mediación familiar, pues, a priori, se podría esperar que quienes declaran que se pone a favor de la mujer sean hombres y viceversa. De hecho, tal y como muestra la tabla a continuación, sólo un 1,4% de hombres declara que el mediador/a se pone a favor de los hombres. Sin embargo, en el caso de las mujeres, un 10,2% declara que se pone a favor de la mujer. Esto quiere decir que un porcentaje no menor de mujer, percibe el proceso de mediación familiar como favorable debido al género.

Por su parte, el estado de causa, permite dar cuenta que son las personas que alcanzan acuerdo total las que menos perciben que el género influye en el proceso y resultado de la mediación familiar. En efecto, un 30,2% declara que sí influye, en comparación a un 33,2% de mediación frustrada y a un 34,6% de acuerdo parcial. Además, sobre el motivo del por qué influye, un 38,2% de los/as usuarios/as con mediación frustrada declaran que se pone a favor de la mujer, muy por debajo del 28,0% de usuarios/As con acuerdo total.

Por último, el tipo de parte también presenta algunas diferencias relevantes. De hecho, un 37,2% de solicitados declara que el mediador/a se pone a favor de la mujer, en comparación a un 31,0% de solicitantes que declaran lo mismo. Esta diferencia se debe a la caracterización de las partes solicitantes, donde se observa una significativa presencia de mujeres, en comparación a los hombres.

Tabla 17. Síntesis de influencia de género y motivo desagregado

Variable	Categoría	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitan te	Solicita do
Influyó género de mediador/a	Sí	31,7%	35,6%	28,5%	34,6%	30,2%	33,2%	31,3%	32,3%
	No	68,3%	64,4%	71,5%	65,4%	69,8%	66,8%	68,7%	67,7%
	Total	4809	2192	2617	127	2406	2276	2811	1998
Motivo de "sí, influye"	A favor del hombre	14,5%	1,4%	28,3%	22,7%	11,6%	16,8%	16,9%	11,3%
	A favor de la mujer	33,6%	55,9%	10,2%	50,0%	28,0%	38,2%	31,0%	37,2%
	El género del mediador contribuye al acuerdo	31,1%	24,9%	37,6%	9,1%	37,4%	26,2%	30,8%	31,4%
	Otro	20,8%	17,8%	23,9%	18,2%	23,0%	18,8%	21,3%	20,2%
	Total	1510	775	735	44	722	744	870	640

A nivel general, se observa una tendencia similar a mediciones anteriores sobre si el género del mediador/a influyó en el proceso y resultado de la mediación familiar. En este aspecto, un 32% declaró que así fue, mientras que, en la medición anterior, lo hizo un 30%.

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

7.7 Término del proceso de Mediación

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

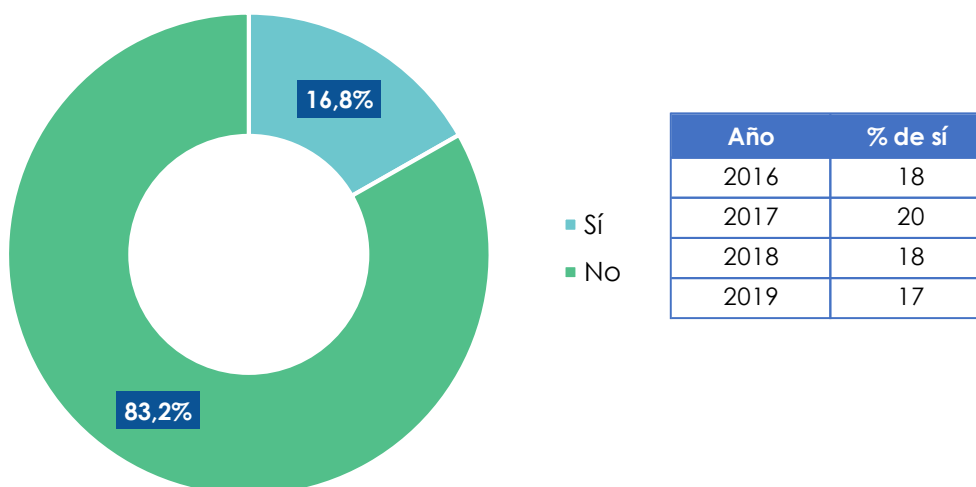
7.7.1 Percepción de discriminación

Un 16,8% del total de la población encuestada declara haber sentido algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar. A nivel histórico, las mediciones anteriores evidencian porcentajes similares, por ejemplo, el en el pasado 2018, un 18% declaró haberse sentido discriminado, mientras que en 2017 y 2016, lo hizo un 20% y 18% de usuarios/As encuestados/As, respectivamente.

Gráfico 50. Percepción de discriminación durante el proceso de mediación familiar

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

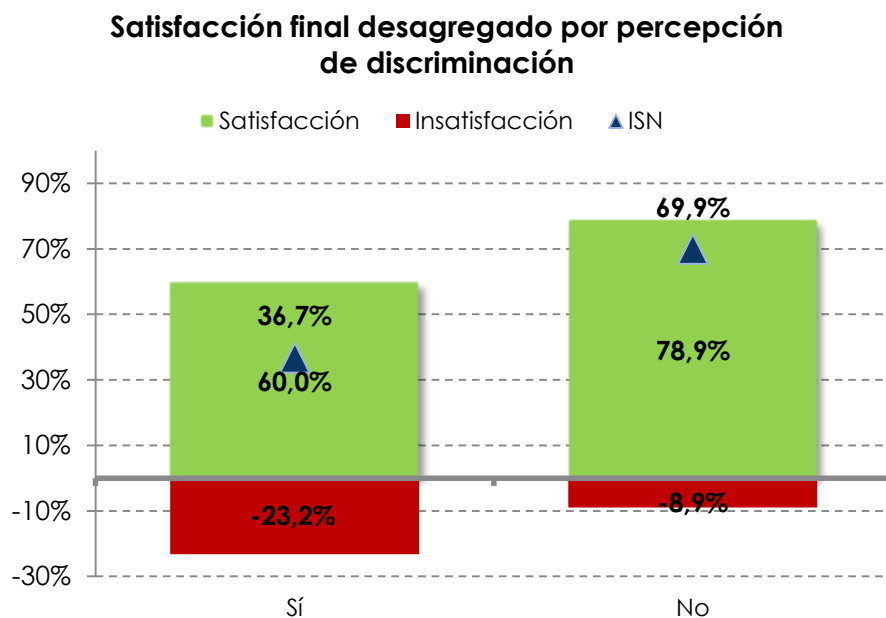
Base: 4.877



La percepción de discriminación es un aspecto de suma importancia a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación familiar, ya que el sentirse o no discriminado influye directamente en los niveles de satisfacción. En efecto, si se desagrega la satisfacción final con el proceso de mediación, se observan diferencias significativas en todos los indicadores. Por ejemplo, el nivel de insatisfacción en quienes sí sintieron discriminación, corresponde a un 23,2%, es decir, casi una cuarta parte de la población encuestada, mientras que en quienes no sienten algún tipo de discriminación, el porcentaje de insatisfacción, o de notas de 1 a 4, baja a 8,9%. Por su parte, el porcentaje de satisfacción de quienes no se sienten discriminados es de 78,9%, mientras de quienes, si se sienten discriminados, corresponde a un 60%. Lo anterior produce que la diferencia entre índices

de satisfacción neta sea bastante, de hecho, se observa una diferencia de más de 30 puntos porcentuales, con un ISN de 36,7% en quienes han sentido algún tipo de discriminación, y uno de 69,9% en quienes no percibieron discriminación durante la mediación familiar.

Gráfico 51. Satisfacción final según percepción de discriminación durante el proceso de mediación



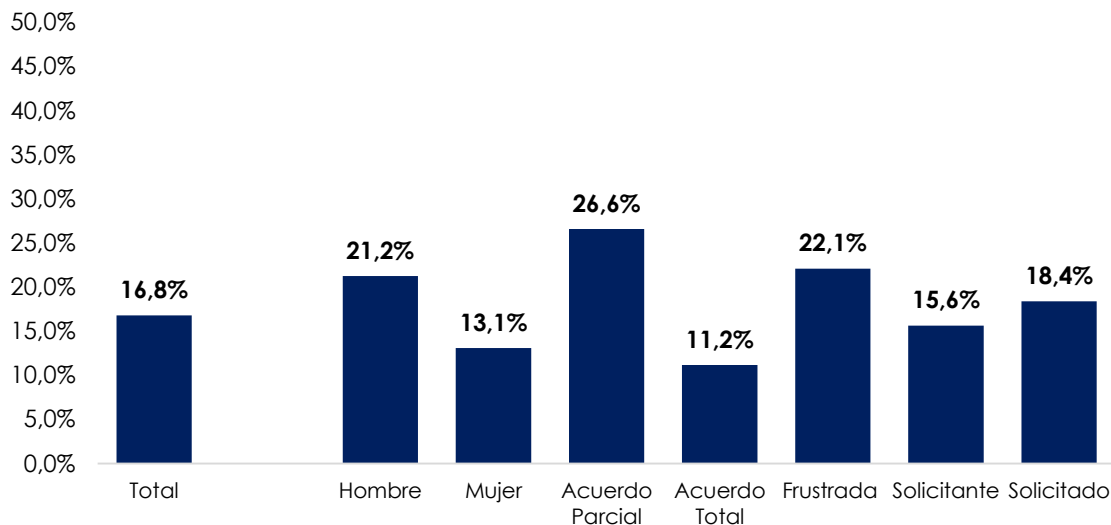
Ahora bien, al desagregar por las variables sexo, estado de causa y tipo de parte, se pueden identificar ciertas diferencias a la hora de sentirse o no discriminado durante el proceso de mediación familiar. En este caso, son los hombres quienes se sienten discriminados en mayor proporción, con un 21,2% que declara haber sentido algún tipo de discriminación, en comparación al 13,1% de usuarias que declara lo mismo. Por su parte, tanto el acuerdo parcial, como la mediación frustrada con sesión conjunta presenta porcentajes importantes de usuarios/as que perciben algún tipo de discriminación, con un 26,6% y 21,1%, respectivamente, mientras que las y los usuarios con acuerdo total, fueron quienes menos se sintieron discriminados, con un 11,2%.

Si bien, el tipo de parte no presenta diferencias estadísticamente significativas, es posible dar cuenta de que la parte solicitante es la que menos percibe discriminación, con un 15,6%, mientras que las partes solicitadas, presentan un aumento, con un 18,4% que declaran haber percibido algún tipo de discriminación. Esto, al igual que en el análisis anterior, se debe a que la parte solicitante son, en mayor proporción mujeres, mientras que la parte solicitada son, en mayor proporción, varones.

Gráfico 52. Percepción de discriminación desagregado

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

(% de quienes declaran sí)



7.7.2 Satisfacción Usaria: Acuerdo Total o Parcial

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

De esta forma, y como primera aproximación a los resultados de las personas con acuerdo parcial y total, un 92,1% declara que si tuvo la posibilidad de releer y plantear dudas respecto a la firma del acuerdo. Ahora, al desagregar por las variables género, estado de causa y tipo de parte, se observan proporciones similares entre categorías. En cuanto al sexo, hay un pequeño aumento de porcentajes de sí en mujeres, con un 93,3%, mientras que en los hombres corresponde a 90,6%. Por su parte, el estado de causa presenta un porcentaje mayor de sí en acuerdo total, con un 92,2%, en comparación con el 89,8% de usuarios/as con acuerdo parcial.

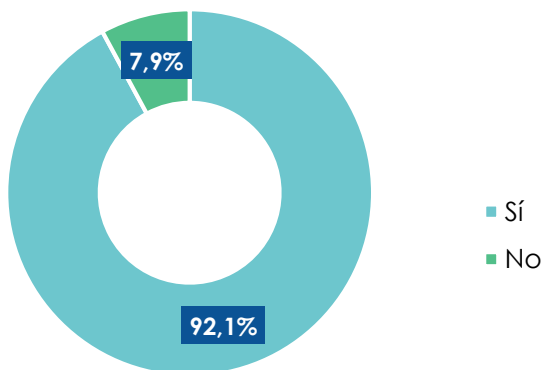
A pesar de estas diferencias, ninguna variable de cruce presentó diferencias estadísticamente significativas.



Gráfico 53. Posibilidad de releer y plantear dudas respecto el acuerdo

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

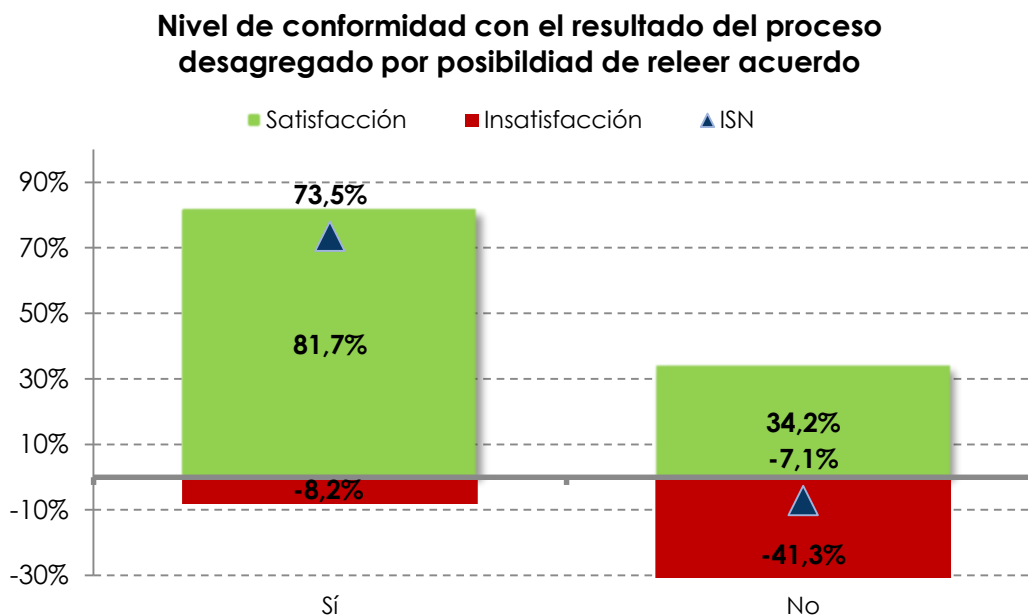
Base: 2.543



Variable	% Sí
Hombre	90,6%
Mujer	93,3%
Acuerdo Parcial	89,8%
Acuerdo Total	92,2%
Solicitante	92,7%
Solicitado	91,2%

Aunque un alto porcentaje declara que sí tuvo la posibilidad de releer y plantear dudas respecto el acuerdo, reiterando la tendencia de mediciones anteriores, con un 94% de sí, para los años 2016 y 2017 y un 92% para el 2018, es crucial mantener e intentar aumentar este porcentaje, estableciendo como protocolo obligatorio, la confirmación y relectura del acuerdo, ya sea total o parcial del acuerdo. Esto porque si se observa el gráfico a continuación, es posible dar cuenta de cómo la disminuye significativamente el nivel de conformidad con el resultado del proceso cuando los/as usuarios/as no tienen la posibilidad de releer y plantear dudas respecto al acuerdo, con un ISN negativo, correspondiente a un -7,1%, y un nivel de insatisfacción (notas 1 a 4), de más del 40%, superando al porcentaje de notas 6 y 7 (34%). Por su parte, cuando los/as usuarios/as releen y tienen la posibilidad de plantear dudas al respecto, se observa un ISN de 73,5%, con sólo un 8,2% de insatisfacción, y un 81,7% de satisfacción.

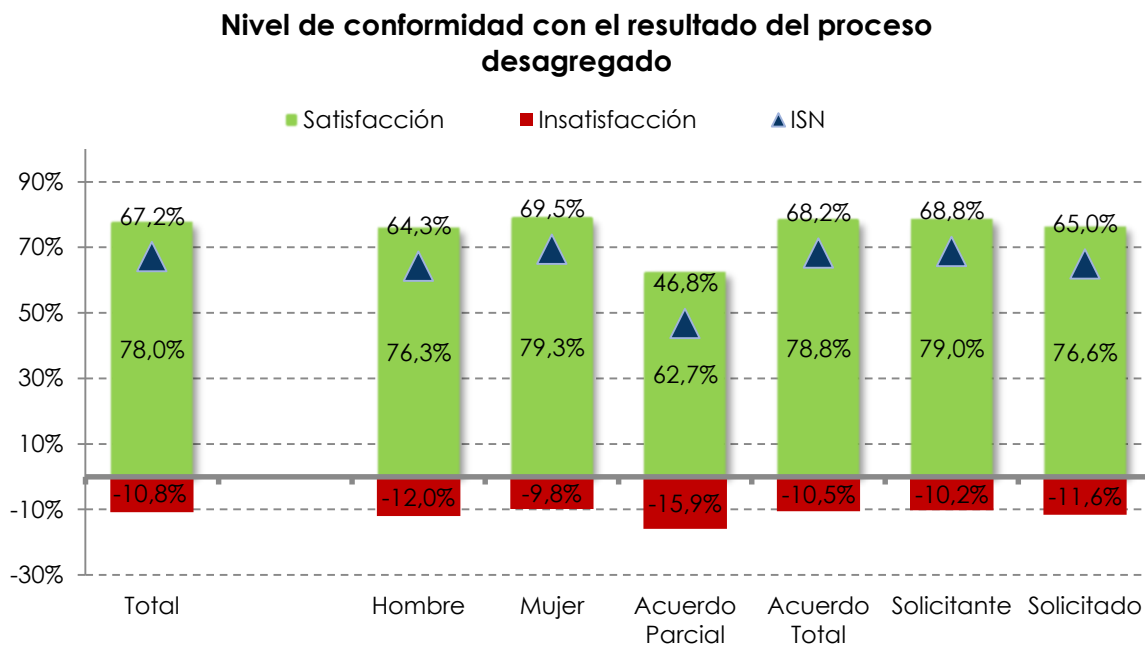
Gráfico 54. Nivel de conformidad con el resultado del proceso según posibilidad de releer acuerdo



Cuando se desagrega el nivel de conformidad con el resultado del proceso de mediación familiar, se observa, en primer término, un ISN general de 67,2%, con un 78% de satisfacción y un 11% de insatisfacción. Ahora, en cuanto al género del/a entrevistado/a, son las mujeres quienes se muestran más conforme con el resultado del proceso, con un ISN de 69,5%, en comparación a los hombres, que presentan un ISN de 64,3%.

Otra diferencia significativa identificada, tiene relación con el estado de causa, donde el acuerdo parcial presenta un ISN de 46,8%, en comparación a usuarios/as con acuerdo total, donde se observa un ISN de 68,2%: 20 puntos porcentuales de diferencia. Por su parte, el tipo de parte no presentó diferencias significativas, con índices de satisfacción neta de 68,8% y 65,0% para solicitantes y solicitados, respectivamente.

Gráfico 55. Conformidad con el resultado del proceso desagregado



El cumplimiento de las expectativas, ya sea económicas o de otra índole, es el motivo principal por el que las y los usuarios califican con notas de 1 a 5, su conformidad con el resultado del proceso de mediación, con un 44,1%. En segundo lugar, se centra en el rol del mediador/a dentro del proceso, afirmando que impuso su decisión para llegar a un acuerdo, con un 14,7% y, como tercer principal motivo de evaluación con notas de 1 a 5 su grado de conformidad, se encuentra el motivo porque cedí a las peticiones de la otra parte, con un 13,3%. Por último, el cuarto motivo más mencionado, y con un porcentaje superior a 10%, fue que el acuerdo no se refleja con la realidad actual de las partes involucradas, con un 10,8%.

Gráfico 56. Motivo de evaluación (1 a 5) la conformidad con el resultado del proceso

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

Base: 435



Al desagregar estos motivos según género, estado de causa y tipo de parte, es posible identificar algunas diferencias significativas- Por ejemplo, respecto al género del/a entrevistado/a, son las mujeres quienes quedan más disconformes en función de sus expectativas, con un 49,6%, en comparación al 38,4% de hombres que declara esta misma opción. Estos últimos, presentan una mayor proporción en el ceder ante las peticiones de la otra parte, con un 17,1%, mientras que las mujeres presentan en ese motivo, un 9,8%.

En lo que respecta al estado de causa, no se pueden identificar diferencias significativas debido a la poca cantidad de casos en el acuerdo parcial. Sin embargo, el tipo de parte presenta diferencias interesantes y que se condicen, con las diferencias de género identificadas. En efecto, el no cumplimiento de las expectativas con el acuerdo presenta una mayor proporción en solicitantes, con un 48,8% quienes, a su vez, son principalmente mujeres, mientras que las partes solicitadas presentan un 38,5%, que, como se vio en la caracterización usuaria, son en mayor proporción hombres. A su vez, el que las partes solicitadas hayan cedido a las peticiones de las partes solicitantes, presenta diferencias significativas, alcanzando un porcentaje de 17,4% en solicitados, mientras que en el caso de solicitantes baja a un 10,0%. Dicha tendencia se repite en el análisis anterior, explicándose en función de la caracterización de cada parte, donde las partes solicitantes son, en mayor proporción mujeres, y las partes solicitadas, hombres.

Tabla 18. Motivo de conformidad (1 a 5) desagregado

Motivo de evaluación	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Solicitante	Solicitado
El acuerdo no cumple con todas mis expectativas	44,1%	38,4%	49,6%	28,6%	45,5%	48,8%	38,5%

Motivo de evaluación	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Solicitado antes	Solicitado
El/la mediador impuso su decisión	14,7%	17,5%	12,1%	17,1%	14,5%	13,3%	16,4%
Porque cedí a todas las peticiones de la otra parte	13,3%	17,1%	9,8%	17,1%	13,0%	10,0%	17,4%
El acuerdo no se adecúa con nuestra realidad actual	10,8%	10,0%	11,6%	17,1%	10,3%	12,9%	8,2%
No se consideran situaciones especiales	8,0%	6,6%	9,4%	8,6%	8,0%	7,9%	8,2%
Acuerdo no incluye todo lo tratado	9,0%	10,4%	7,6%	11,4%	8,8%	7,1%	11,3%
Total	435	211	224	35	400	240	195

7.7.3 Mediación frustrada con sesión conjunta

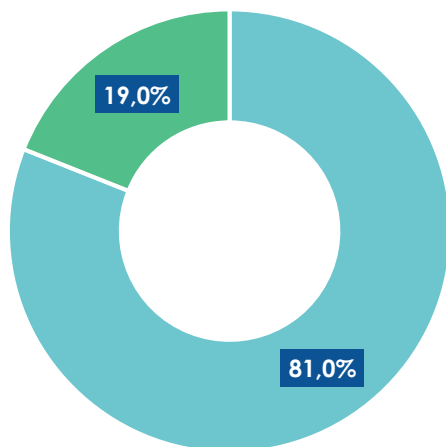
Uno de los posibles resultados del proceso de mediación, es la mediación frustrada con sesión conjunta. En este apartado se analizarán algunos aspectos relacionados con este estado de causa: la entrega del certificado de mediación frustrada y el cobro asociado al mismo. Se comparará con los resultados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

Ahora bien, cabe mencionar que la mediación puede frustrarse por dos razones principales: la primera es cuando una de las partes no se presenta al proceso de mediación, mientras que la segunda, es cuando no se llega a un acuerdo después de un proceso de mediación. Esta última, es la mediación frustrada considerada en el presente estudio. Dicho esto, y como primera aproximación, entre quienes tuvieron mediación frustrada, un 81,0% declara que recibió el certificado correspondiente, lo cual significa un aumento de 6 puntos porcentuales respecto de la medición anterior (2018), donde un 75% declaró que se le entregó el certificado de mediación frustrada.

Gráfico 57. Entrega de certificado de mediación frustrada

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

Base: 2.245



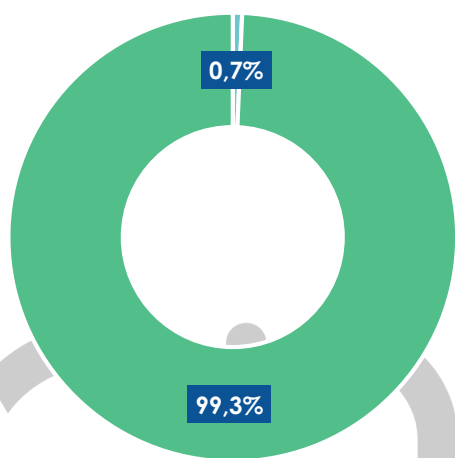
Año	% certificado
2016	75%
2017	81%
2018	75%
2019	81%

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

Gráfico 58. Cobro por certificado de mediación frustrada

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

Base: 1.794



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



Al desagregar ambas variables abordadas en este apartado, es posible identificar diferencias según género y tipo de parte. En el método de ingreso la tendencia es igual, en ambos casos se observa un 81% aproximadamente de usuarios/as que declaran haber recibido el certificado de mediación frustrada. Sin embargo, respecto al sexo, las mujeres presentan una mayor proporción de certificados entregados, con un 83,3%, en comparación a un 78,4% de hombres. Por su parte, el tipo de parte evidencia que son las partes solicitantes quienes reciben el certificado de mediación frustrada en mayor proporción, con un 86,5%, mientras que un 73,2% de las partes solicitadas declaran lo mismo.

Tabla 19. Entrega y cobro de certificado de mediación frustrada desagregado

Variable	Categoría	Total	Hombre	Mujer	Plataforma Web	Presencial	Solicitante	Solicitado
Entrega de Certificado	Sí	81,0%	78,4%	83,3%	81,5%	80,9%	86,5%	73,2%
	No	19,0%	21,6%	16,7%	18,5%	19,1%	13,5%	26,8%
	Total	2245	1041	1204	410	1835	1324	921
Cobro por el certificado	Sí	0,7%	1,0%	0,4%	0,3%	0,8%	0,4%	1,1%
	No	99,3%	99,0%	99,6%	99,7%	99,2%	99,6%	98,9%
	Total	1794	802	992	330	1464	1136	658

7.8 Recomendación y fidelidad con el proceso de mediación familiar

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

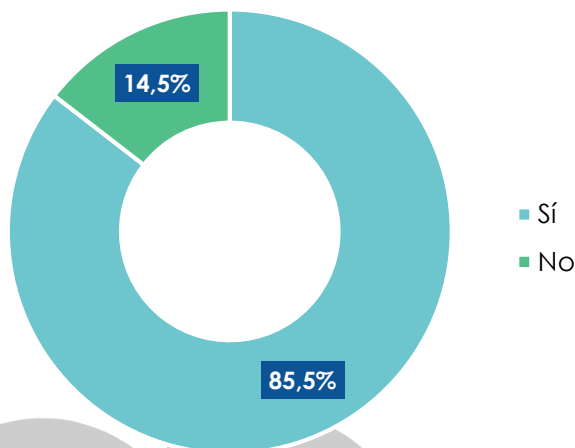
Como primer término, se consultó si las y los usuarios volverían a acudir al centro de mediación para resolver otro conflicto de familiar. En este punto, un 85,5% declara que sí lo haría. A nivel evolutivo, en los estudios anteriores se observan porcentajes similares, de hecho, la variación es mínima y no significativa, rondando el 85% de retorno con el sistema de mediación familiar. Este porcentaje es sumamente alto, y se condice con lo que las y los usuarios destacan en los grupos focales, donde, a pesar de que el resultado no siempre fue favorable (acuerdo parcial o mediación frustrada), destacan que volverían a acudir a la mediación familiar, debido a su rapidez y a que el resultado de ésta tiene la misma validez que una sentencia judicial.

“o sea, sí por alguna circunstancia uno lo requiere, claro que sí va sí, por lo menos para mí fue una súper buena experiencia de la mediación y creo que tuve muchas fortunas, como te digo tuve dos intentos y entonces tuve mucha suerte para poder lograr la mediación y rápida a la vez” (Usuario de Mediación Familiar, Región Metropolitana).

Gráfico 59. Retorno al proceso de mediación familiar

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

Base: 4.807



Año	% Sí
2016	85%
2017	84%
2018	85%
2019	86%

Cuando las personas declaraban que no volverían a acudir a la mediación familiar, se les consultó el motivo. En este aspecto, el principal motivo mencionado tuvo relación con la mala experiencia obtenida durante la mediación familiar, afirmando que prefieren estar

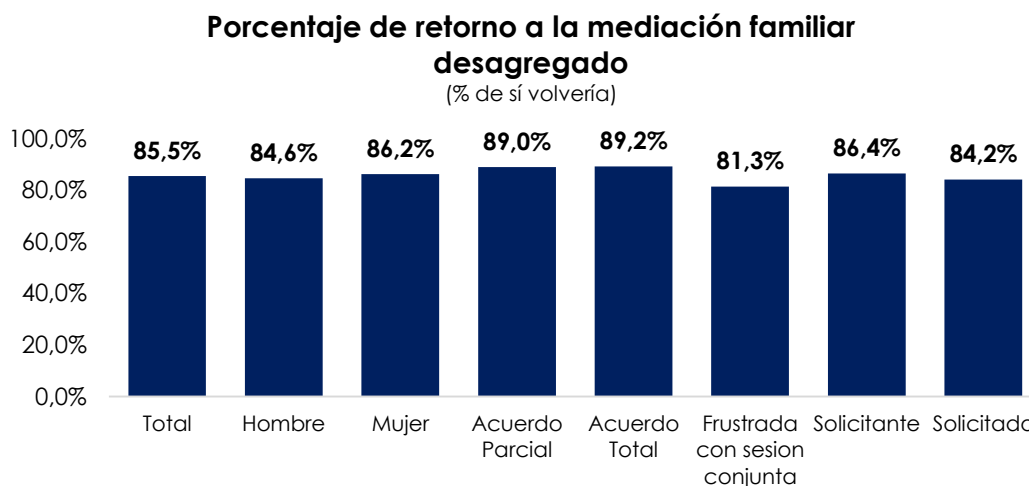
con un abogado e ir a resolver su asunto en específico a tribunales. Este porcentaje es similar al nivel de insatisfacción, representados en la satisfacción final, donde se bordea el 13% de notas de 1 a 4, por lo que, las y los usuarios/as que no volverían a acudir a la mediación familiar, son, precisamente, quienes evalúan de manera insatisfactoria el proceso.

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

El género del/a usuario/a no evidencia diferencias significativas, sin embargo, el estado de causa si, en efecto, como reflexión a priori, podría decirse que las y los usuarios que llegan a un acuerdo total, están más propensos a volver a acudir a la mediación familiar, en este caso, un 89,2% declara que lo haría, mientras que en el caso de quienes obtuvieron mediación frustrada con sesión conjunta, lo harían un 81,3%. Por otro lado, y también con diferencias estadísticamente significativas, las partes solicitantes presentan una mayor proporción de retorno al proceso de mediación, con un 86,4%, en comparación al 84,2% de partes solicitadas que retornarían. Este último porcentaje es sumamente alto, y quiere decir que, para ambas partes, el proceso de mediación es una buena alternativa para solucionar problemas familiares.

Cabe mencionar que, a nivel regional, y según tipo de zona, no se identificaron diferencias significativas.

Gráfico 60. Retorno a la mediación familiar desagregado



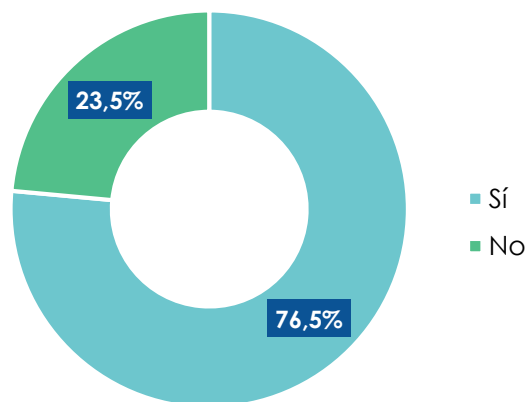
Sumado a lo anterior, y según se evidencia en el gráfico a continuación, el grado de confianza con el proceso de mediación familiar es tal, que un 76,5% declara que acudiría al Centro de Mediación en caso de sufrir o evidenciar una situación de violencia intrafamiliar, es decir, aproximadamente tres cuartas partes de la población encuestada ve al centro de mediación como un lugar de confianza para dar a conocer situaciones complejas, como lo es la violencia intrafamiliar. Dicha confianza se ha reiterado en los

últimos 4 años, con un 75%, 74%, 73%, para los años 2016, 2017 y 2018, respectivamente. Ahora bien, el aumento observado en el presente año, significó un aumento de 4 puntos porcentuales, lo que evidencia que los centros de mediación, el personal que atiende, y el sistema de mediación familiar, genera un alto nivel de confianza en sus usuarios/as.

Gráfico 61. Acudir a la mediación familiar en caso de VIF

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

Base: 4.666



Año	% Sí, acudiría
2016	75%
2017	74%
2018	73%
2019	77%

Al desagregar el porcentaje de personas que acudirían con el personal que le atendió en el proceso de mediación, según género, estado de causa y tipo de parte, se observa que tanto hombres como mujeres lo harían en la misma proporción, con un 76,1% en el caso de usuarios, y un 76,7% en el caso de usuarias.

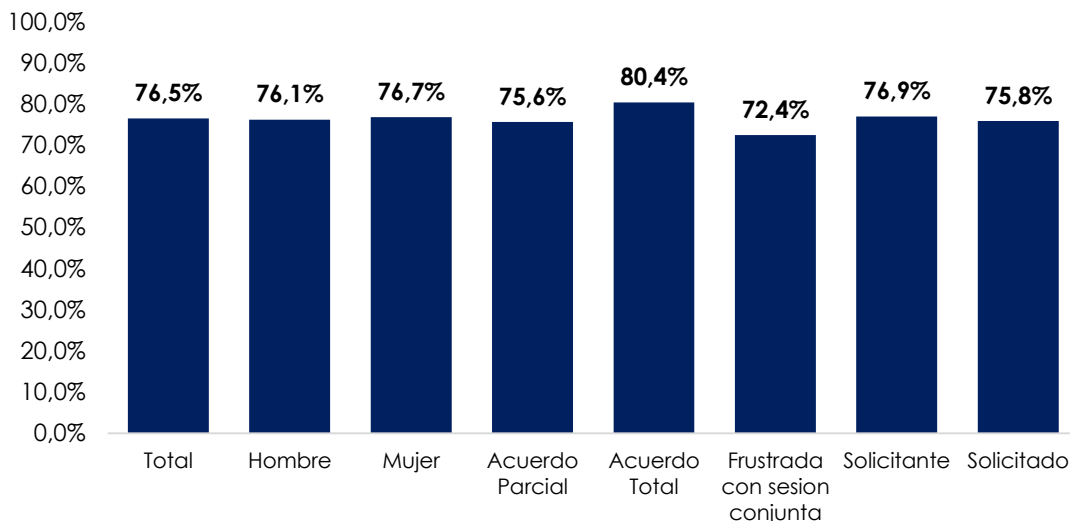
Ahora, en cuanto al estado de causa, es posible identificar diferencias significativas, ya que, y como se ha reflexionado a lo largo de este estudio, el estado de causa condición bastante los niveles de satisfacción y confianza con el proceso, por lo que no es extraño que de quienes obtienen un acuerdo total, un 80,4% declare que el personal que le atendió le daría la confianza suficiente para acudir a ellos/as en caso de VIF, mientras que cuando el resultado de la causa es frustrado con sesión conjunta, dicho porcentaje baja a 72,4%.

El tipo de parte, al igual que el sexo del encuestado/a, no presentó diferencias importantes, con un porcentaje de 76,9% y 75,8% de personas que acudirían al centro en caso de VIF, para las partes solicitantes y solicitadas, respectivamente.

Gráfico 62. Acudir a la mediación familiar en caso de VIF desagregado

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

(% de quienes declaran que sí lo harían)



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

Bajo el alero de lo anterior, se presenta la distribución de proporciones de las notas de 0 a 10 con el total de la muestra. Tal y como evidencia el siguiente gráfico, el mayor porcentaje se concentra en la nota 10, con más de la mitad de usuarios/as dispuestos/as a recomendar el proceso de mediación familiar (52,3% de notas 10). A su vez, hay un importante porcentaje de usuarios/as que calificó su disposición a recomendar el proceso, que calificó con notas 7 y 8, es decir, usuarios/as neutros frente a la mediación, concentrando entre ambas notas, un 20,0%. Por último, el porcentaje de detractores (notas de 0 a 6), corresponde a 22,2%, alcanzando un NPS de 35,7%.

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

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

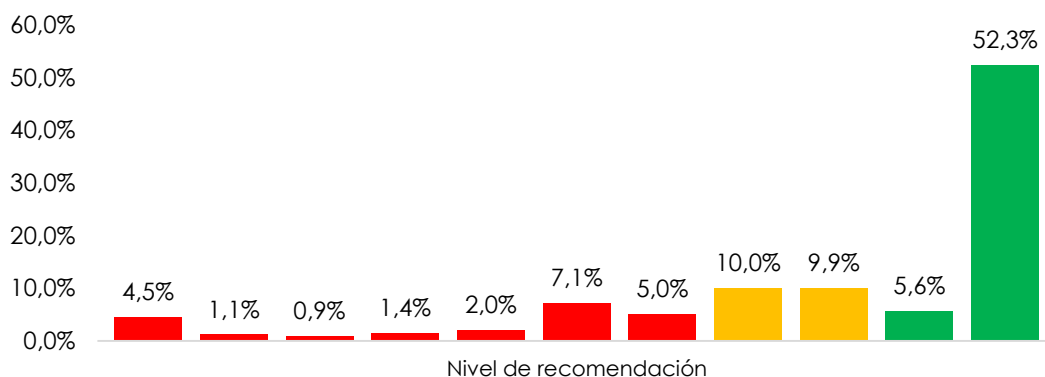
“yo me enteré por un amigo venezolano que tiene una niña con una venezolana también, la niña nació en Venezuela y llego acá y ellos tuvieron un divorcio o sea una separación y como que fueron a la ley y todo eso ver cómo se pueden separar cómo vender las cosas, el carro, (...) él me dijo “ve a mediación” y él me dio la dirección así fue como me enteré” (Usuaría Mediación Familiar, Región Metropolitana)

“yo también me manejo un poco en todo el tema y el proceso, porque como mis amigos más jóvenes me dicen “me pasó esto”, ¿Qué es lo que hay que hacer? tienen que hacer esto” (Usuario Mediación Familiar, Región Metropolitana)

Gráfico 63. Nivel de recomendación con el sistema de mediación familiar

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

Base: 4.820



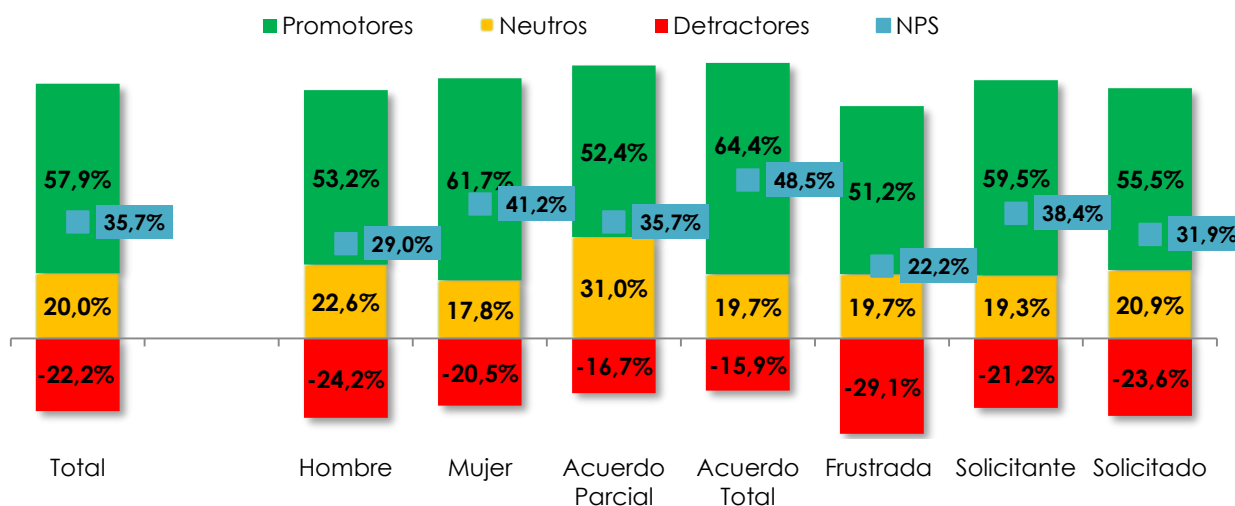
A continuación, se presentan los resultados del nivel de recomendación desagregado, es decir, se construyeron los 4 indicadores mencionados al comiendo de este apartado: promotores; neutros; detractores; y NPS. El género del/a usuario/a, da cuenta de que son las mujeres quienes están más dispuestas a recomendar el proceso de mediación familiar, con un NPS de 41,2%, en comparación a los hombres, que en dicho indicador alcanzan un 29,0%. Por su parte, el estado de causa permite identificar una mayor proporción de promotores en usuarios/as que llegan a un acuerdo total, con un 64,4%, mientras que las y los promotores de quienes alcanzaron una mediación frustrada, corresponde a un 51,2%. Esta diferencia, en el NPS se acentúa todavía más, alcanzando un 48,5% en acuerdo total, y un 22,2% en mediación frustrada.

Por último, el tipo de parte también evidencia diferencias significativas entre las partes solicitantes y solicitadas, siendo estas últimas quienes estarían menos dispuestas a

recomendar el proceso, con un NPS de 31,9%, mientras que las partes solicitantes el indicador aumenta a 38,4%.

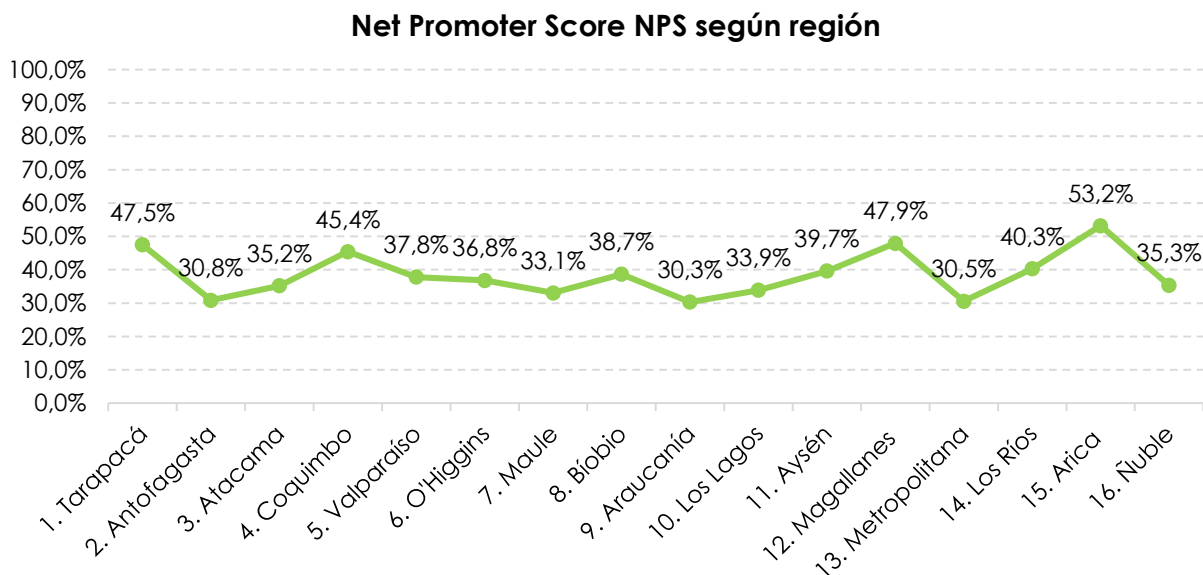
Gráfico 64. Nivel de recomendación con el sistema de mediación familiar – NPS desagregado

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



A nivel regional, el NPS presenta diferencias que se asimilan a las que se observan con el índice de satisfacción neta final, concentrando los porcentajes más altos en las regiones de Arica, Magallanes y Coquimbo, con indicadores de 53,2%, 47,9% y 45,4%, respectivamente. Por otro lado, la Región Metropolitana, junto a Antofagasta y la Araucanía, son quienes presentan los índices de recomendación más bajos, siendo los únicos que se encuentran bajo el 33%.

Gráfico 65. Net Promoter Score (NPS) según región



7.9 Satisfacción Final

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

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

"qué bueno que exista hoy en día porque antes era un previo acuerdo si no había acuerdo, al tiro tenía que ir a una demanda, juzgado y todo el tema, imagino que todas estas cuestiones que han hecho son para darle agilidad y a la vez también en muchos casos no requieren tanto el papeleo de demanda, de juzgado, este logro es mucho más simple, por ese lado es súper positivo" (Usuario Mediación Familiar, Región Metropolitana).

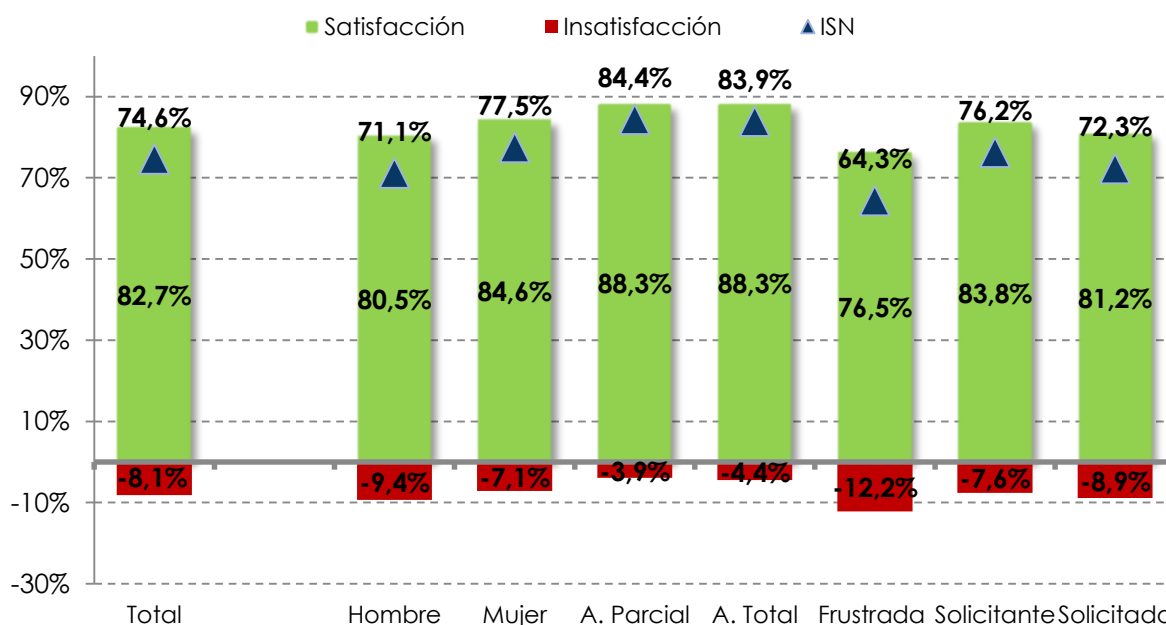
Bajo el alero de lo anterior, al consultarles sobre cómo evalúan que exista la mediación como una instancia previa al juicio, un 83% lo hace con notas 6 y 7, y menos del 10% lo hace con notas de 1 a 4, alcanzando un ISN de 75%. Este índice de satisfacción neta, presenta diferencias de género significativas, de modo que las mujeres presentan un 77,5% de ISN y los hombres uno de 71,1%. De la misma manera, el estado de causa presenta diferencias

en usuarios/as con mediación frustrada, alcanzando el nivel de insatisfacción (notas de 1 a 4) más alto, y que, a su vez, es el único que supera el 10% en este indicador.

Por su parte, el tipo de parte también presenta variaciones, aunque tanto en solicitantes como en solicitados, se observan ISN altos, son las partes solicitadas quienes perciben en menor medida la mediación como una buena instancia previa al juicio, con una satisfacción neta de 72,3%, mientras que el ISN en las partes solicitantes aumenta a un 76,2%.

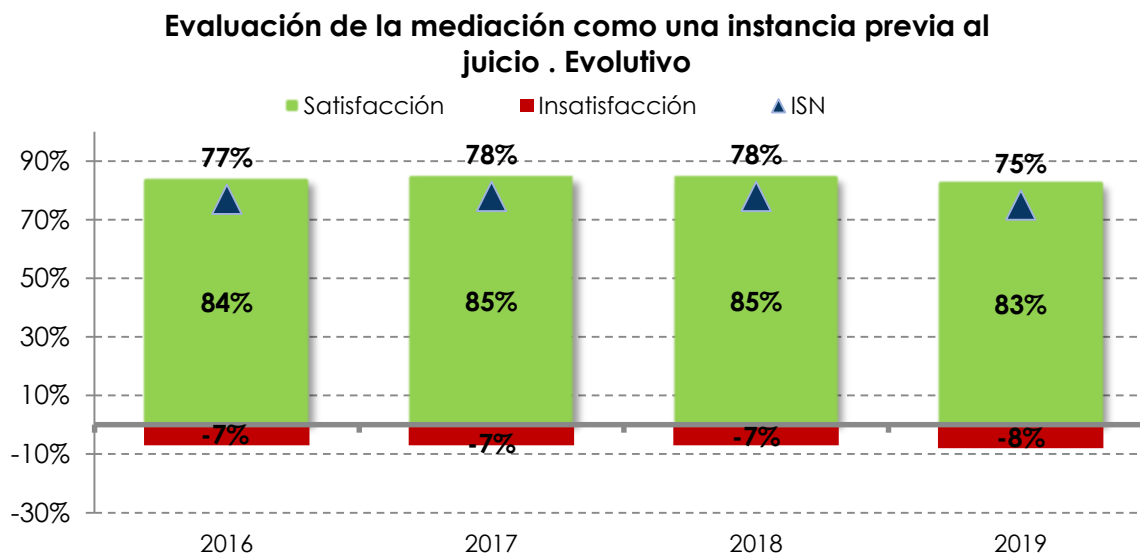
Gráfico 66. Evaluación de mediación como proceso previo al juicio

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



El evolutivo de este indicador, permite dar cuenta de una baja en el nivel de satisfacción con el proceso de mediación familiar como una instancia previa al juicio, ya que el año 2018 había mantenido el ISN anterior, correspondiente a un 78%, sin embargo, este año la satisfacción neta bajó 3 puntos porcentuales.

Gráfico 67. Evaluación de la mediación como una instancia previa al juicio - Evolutivo



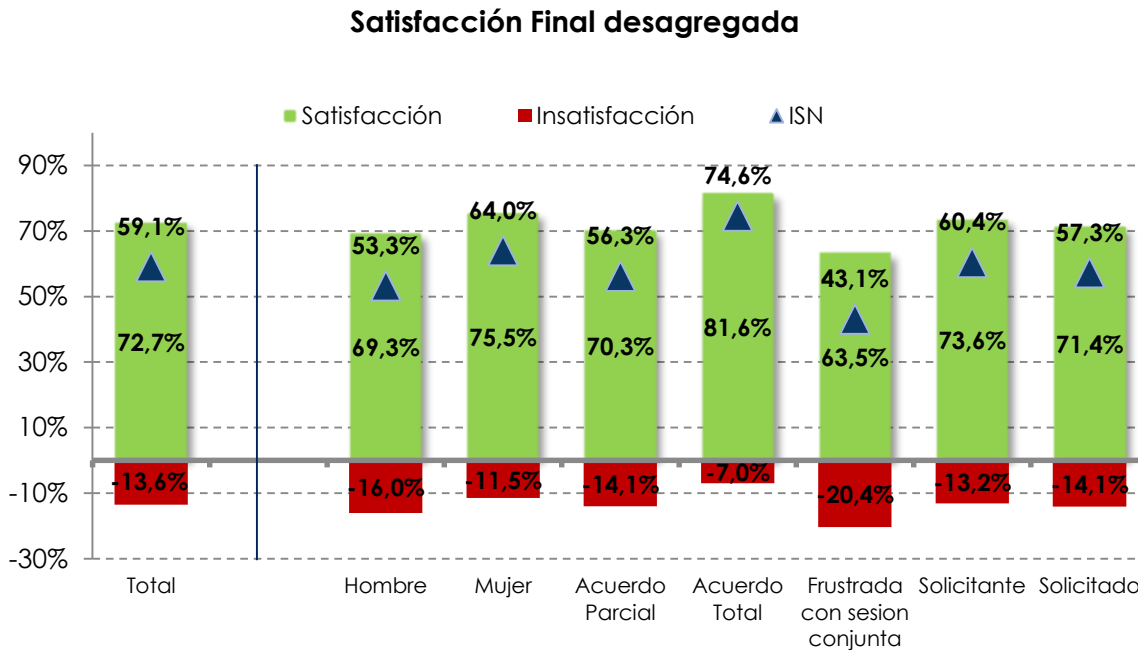
Luego de haber abordado la mediación familiar como una instancia previa al juicio, se presenta el nivel de satisfacción final con el proceso. Este grado de satisfacción, como se indicó al comienzo del apartado satisfacción general, considera una escala de 1 a 7, una vez que se aplicó el cuestionario completo, es decir, una vez que el o la usuaria de mediación familiar recordó y evaluó todos los aspectos comprometidos en la mediación. En base a esto, se observa un ISN de 59,1%, con un 72,7% de satisfacción, y un 13,6% de insatisfacción.

Ahora bien, tal y como se vio a lo largo de todos los resultados del estudio, son las mujeres quienes mejor evalúan el nivel de satisfacción, con un ISN final de 64,0%, mientras que los hombres alcanzaron una satisfacción neta de 53,3%. De igual manera, el estado de causa evidencia una tendencia a evaluar de mejor manera el proceso de mediación en las personas que llegan a un acuerdo total, sobre todo si se compara con usuarios/as que terminan el proceso con una mediación frustrada, alcanzando una diferencia de más de 30 puntos porcentuales.

El tipo de parte también presenta variaciones y una tendencia a estar más satisfechos/as en partes solicitantes, con un porcentaje de satisfacción neta de 60,4%, mientras que, en las partes solicitadas, dicho indicador baja a un 57,3%.

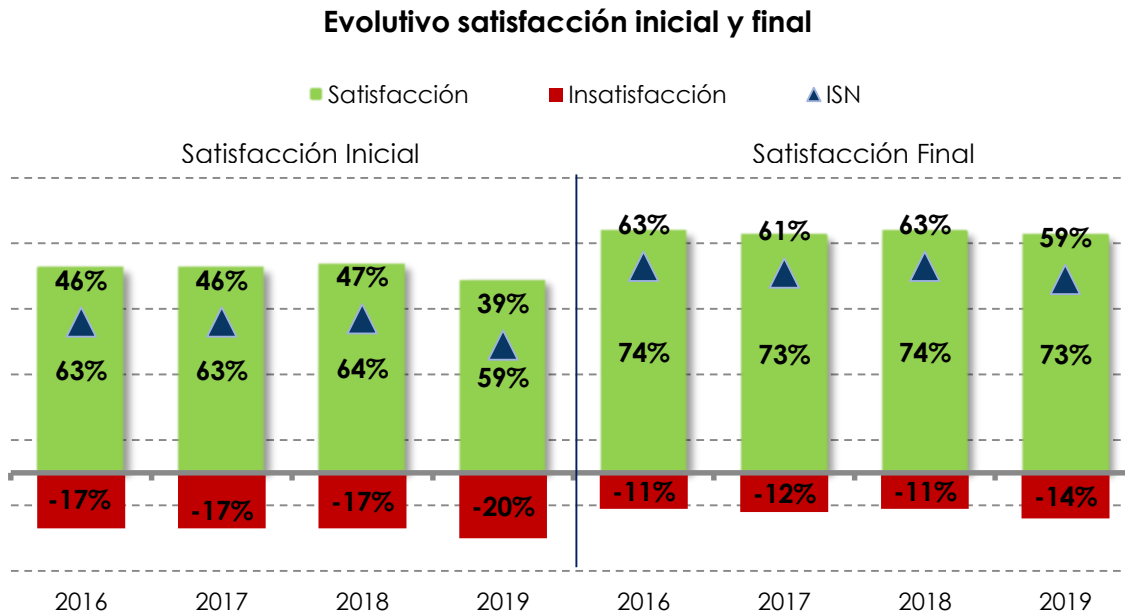
El nivel de satisfacción (notas 6 y 7) más alto lo alcanzan las y los usuarios con acuerdo total, con un 81,6%, mientras que el nivel de insatisfacción más alto lo presentan usuarios/as con mediación frustrada, donde un 20,4% evaluó con notas de 1 a 4 el sistema de mediación familiar.

Gráfico 68. Satisfacción final desagregada



A continuación, se presenta el evolutivo comparando la satisfacción inicial y final, dando cuenta de cómo en el año 2019, los niveles de satisfacción tanto inicial como final, disminuyen. La baja en la satisfacción inicial es de 8 puntos porcentuales, bajando de un ISN de 47% en 2018, a uno de 39% en 2019, mientras que la baja en la satisfacción final fue de 4 puntos porcentuales, pasando de un 63% de satisfacción neta el año anterior, a un 59% en 2019.

Gráfico 69, Satisfacción inicial y final comparativo – Evolutivo



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

El segundo y tercer punto con más respuestas, fue la imparcialidad del mediador y mejorar las condiciones físicas del espacio del centro, como la ventilación, pasillos y orden, con un 13,2% y 11,4% de respuestas, respectivamente.

La categoría otro alcanzó un 25% de respuestas, al momento de especificar, las y los usuarios/as de mediación familiar relevaban aspectos como la empatía del mediador/a, la atención brindada, una infraestructura más amigable, mejorar la información, tanto manejada como entregada por las y los mediadores, incorporar más personal en los centros, así como también aumentar la cantidad de centros de mediación, aumentando la oferta y cobertura que éstos entregan.

Gráfico 70. Sugencias al proceso de mediación familiar

¿Qué sugerencias le haría Ud al Proceso de Mediación Familiar

Base: 4.838
(Respuesta Múltiple)



Tal y como ha sido la tendencia observada al momento de desagregar los distintos indicadores comprendidos en este estudio, quienes creen que el proceso no necesita mayores cambios son las mujeres, y las y los usuarios que llegan a un acuerdo total, con un 50,7% y 52,2%, respectivamente. Ahora bien, en lo que respecta al tipo de parte, se observa una mayor proporción de dejar el proceso tal como está en solicitados, con un 49,5% de respuestas, mientras que en solicitante el porcentaje baja a 47,2%, esta diferencia podría no condecirse con las evaluaciones que ambos tipos de parte hacen respecto el proceso de mediación familiar, sin embargo, puede explicarse por la buena recepción que tiene el proceso a ser contestado, sobre todo por las partes solicitantes, por lo que estarían más dispuestos a realizar sugerencias y modificaciones con la finalidad de mejorar el proceso de mediación.

Tabla 20. Sugencias al proceso de mediación desagregadas

Sugerencia	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada con	Solicitante	Solicitado
Ninguna, está bien así	48,2%	45,2%	50,7%	38,9%	52,2%	44,6%	47,3%	49,5%
Que mediador sea más imparcial	13,2%	16,4%	10,6%	21,4%	8,8%	17,4%	13,0%	13,5%
Mejorar las condiciones del espacio físico del Centro	11,4%	11,4%	11,3%	9,5%	13,3%	9,5%	11,4%	11,4%

Sugerencia	Total	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada con	Solicitante	Solicitado
Mejorar la información entregada	6,8%	7,2%	6,5%	7,1%	6,4%	7,2%	6,4%	7,5%
Mejorar el sistema de citación y horarios	5,9%	5,6%	6,2%	8,7%	5,5%	6,2%	6,6%	5,0%
Mejorar tiempos de espera en los centros de mediación	5,8%	5,3%	6,2%	5,6%	4,9%	6,8%	6,2%	5,3%
Respetar principios y derechos de la mediación	5,1%	5,4%	4,8%	5,6%	3,6%	6,5%	4,9%	5,3%
Hacer seguimiento completo del acuerdo	4,3%	4,1%	4,3%	4,0%	4,4%	4,2%	4,2%	4,4%
Asistente administrativo/a tenga una mejor actitud y preparación	2,7%	2,7%	2,8%	0,8%	2,0%	3,6%	2,4%	3,2%
Total	4838	2193	2645	126	2406	2306	2829	2009

8. Análisis de Conglomerados


Para complementar el análisis descriptivo de la satisfacción usuaria, el presente estudio comprometió un análisis *clúster* o de conglomerados. Este análisis permite identificar, a través de determinadas preguntas incorporadas en el cuestionario, grupos homogéneos entre sí, y heterogéneos unos con otros, de este modo, y replicando la técnica utilizada en las últimas mediciones de satisfacción, se dará cuenta de distintos perfiles de usuarios/as del sistema de mediación familiar.




Con el fin de trabajar variables similares en las distintas mediciones de satisfacción de los últimos años, se consideraron sólo variables en escalas de 1 a 7 y que evalúan el nivel de satisfacción general con los distintos aspectos relacionados al proceso de mediación familiar. Se utilizó, mediante el software estadístico SPSS, la técnica de conglomerados de K-medias. Dicho esto, las variables consideradas fueron:

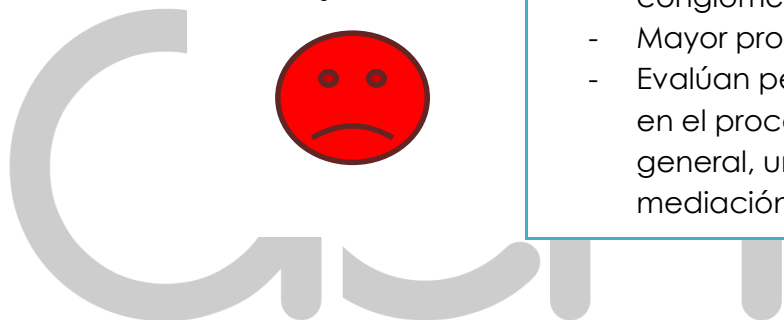
- Infraestructura en general
- Asistente administrativo/a en general
- Información tratada por mediador/a en general
- Libertad de participar en el proceso de mediación
- Confidencialidad en el manejo de información
- Tiempos del proceso
- Mediador a cargo del proceso
- Satisfacción general (consultado al final del cuestionario)

Ahora bien, cabe destacar que, al tratarse sólo de variables de satisfacción, la homogeneidad entre ellas es mayor, sumado a esto, funcionan como variables independientes de la satisfacción global, explicando en gran medida, el nivel de satisfacción usuaria con el proceso de mediación familiar.

Tabla 21. Conglomerados del sistema de mediación familiar 2019

Conglomerado	Descripción
<p>Usuarios/as conformes</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Corresponden a un 27,8% de los/as encuestados/as. - Presentan un porcentaje alto de acuerdos totales (45,4%). - Presentan buenos niveles de satisfacción, rodando entre las notas de 4, 5 y 6. - 61,7% ya tenía nociones de lo que trataba el proceso de mediación familiar. - Aproximadamente un 20% se sintió discriminado durante el proceso de mediación familiar. - 75,6% evalúa con notas 5 y 6 su nivel de satisfacción con mediador/a.

Conglomerado	Descripción
<p>Usuarios/as felices</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Más de la mitad de encuestados/as (57,1%) pertenece a este conglomerado. - La mayor proporción de acuerdos totales (58,9%). - Principalmente mujeres, con un 59%. - Evalúa excelente todos los aspectos involucrados en el proceso de mediación familiar: asistente administrativo/a, mediador/a, infraestructura, - Un 60,4% es solicitante. - Son los/as usuarios/as que más declaran que el centro de mediación está habilitado para personas con discapacidad. - Un 63,6% afirma haber tenido conocimiento previo del proceso de mediación. - Sólo un 2% declara haber percibido algún tipo de discriminación. - Un 86% evalúa con nota 7 su evaluación con el mediador/a del centro.
<p>Usuarios/as insatisfechos/as</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Corresponde a un 10,5% de la población encuestada. - Mayor proporción de hombres - Usuarios/as jóvenes, un 76,7% tiene entre 18 y 39 años de edad. - Es un usuario/a insatisfecho/a con el proceso de mediación familiar, ya sea con infraestructura, asistente administrativo/a, mediador/a, etcétera. - 70,9% declara que el centro al que acudió no está habilitado para personas en situación de discapacidad. - 58,7% de usuarios/as insatisfechos/as con mediador/a (notas de 1 a 4)
<p>Usuarios/as enojados/as</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Sólo un 4,6% de la muestra corresponde a este conglomerado. - Mayor proporción de hombres. - Evalúan pésimo todos los aspectos involucrados en el proceso de mediación familiar. A nivel general, un 72,8% evalúa el proceso de mediación familiar con notas 1 y 2.



Conglomerado	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">- Un 78,8% se siente discriminado.- Son los/as usuarios/as que menos declaran que el centro de mediación al que acudieron está habilitado para personas con discapacidad (79,5%).- Un 59,9% evalúa su satisfacción con el mediador/a con la nota mínima.

9. Nota Promedio por Contratado (NPC)

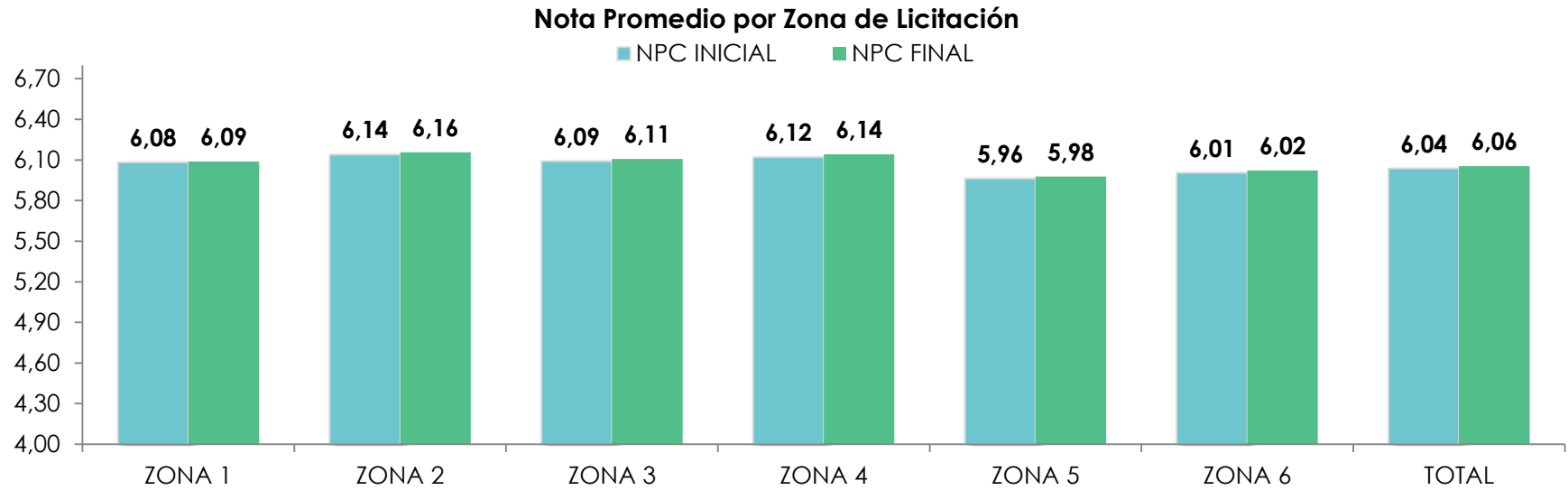
Uno de los indicadores comprometidos en la presente auditoría es el NPC (nota promedio por contratado). Para la construcción de este indicador se utilizaron aquellas variables donde el contratado (centro de mediación) está implicado directamente. El objetivo de este indicador es obtener un puntaje promedio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

Este indicador considera el promedio de las siguientes variables:

Tabla 22 Indicadores utilizados para cálculo de NPC

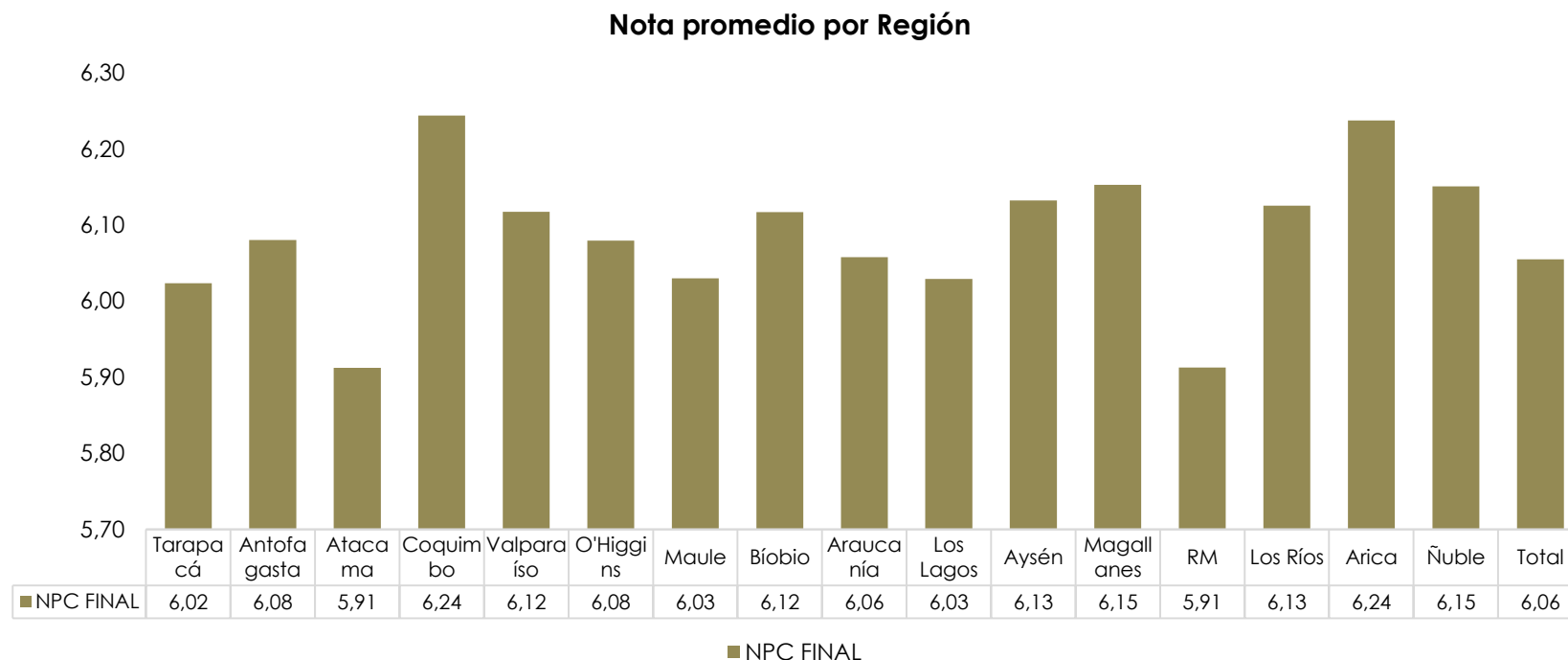
Dimensión	Atributos
Satisfacción Inicial	Satisfacción Inicial
Infraestructura	La ubicación y accesibilidad del Centro de Mediación, es decir, estaba cercano a locomoción colectiva, en un lugar céntrico, etcétera
	La comodidad y limpieza de las salas de espera, baños y salas de mediación
	La privacidad que tuvo durante la evaluación socioeconómica, mientras le realizaban preguntas sobre sus ingresos
	Evaluación general de las condiciones de infraestructura del Centro de Mediación
Asistente administrativo/a	La claridad de información que le entregó cuando lo citó a la mediación
	La claridad de información que le entregó personalmente en el centro de mediación
	La amabilidad al finalizar el proceso de mediación
	La atención en general entregada por el/la asistente administrativo/a
Información entregada por mediador	El mediador me explicó en qué consistía el proceso, sus principios, etapas, los tiempos, participantes, etcétera
	El mediador me explicó que tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento
	El mediador me explicó, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial siendo aprobado por un juez
	El mediador me explicó en qué consistía la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de suceder
	Satisfacción general con la información entregada por el mediador
	Confidencialidad (mediador) (p11)
Tiempos de la mediación	Duración de la(s) sesión(es) de mediación
	Duración del proceso de mediación familiar
Libertad en el proceso	Libertad de participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación familiar
Mediador/a	La empatía del/a mediador/a, o sea que se puso en el lugar de ambas partes
	La capacidad de escuchar del/a mediador/a
	El respeto entregado por el mediador/a, en cuanto al trato y tiempos de cada intervención en las sesiones
	La claridad del/a mediador/a en su lenguaje
	La capacidad del/a mediador/a para manejar las situaciones tensas en las sesiones
Satisfacción Final	Satisfacción Final

Gráfico 71. NPC según tipo de zona de licitación



Como se puede observar, la zona con el NPC más bajo es la zona número 5, considerando tanto la satisfacción inicial, como la final, por el contrario, la zona 2 alcanza los mejores indicadores con un promedio de 6,14 considerando la satisfacción inicial y un 6,16 a partir de la satisfacción final.

Gráfico 72. NPC según región del/a entrevistado/a



En cuanto a los resultados regionales, se puede observar que Coquimbo y Arica son las que presenta en promedio los contratados mejor evaluados en cuanto a su NPC, con un 6,24 promedio considerando la satisfacción final, a nivel nacional el promedio final obtenido es de 6,06 para satisfacción final y 6,04 considerando la satisfacción inicial. La región con el NPC más bajo es la de Atacama con una evaluación promedio de 5,89 y 5,91, para el NPC inicial y final, respectivamente, sobre un máximo de 7.0.

Se presentan a continuación las notas promedias obtenidas por el total de Centros evaluados en la presente medición distribuidos por cada zona evaluada:

	N° CONTRATO	CODIGO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
ZONA 1	176	V	O	9423891-9	CECILIA PAMELA CAMPUSANO BERRÍOS	5,92	7
	95	X	H	76401025-6	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO EIRL O SERVICIOS JURÍDICOS EIRL	6,43	4
	115	X	I	76401025-6	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO EIRL O SERVICIOS JURÍDICOS EIRL	5,88	18
	103	X	L	76243085-1	SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA.	5,94	18
	102	XI	C	76401025-6	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO E.I.R.L. O SERVICIOS JURÍDICOS E.I.R.L.	6,54	6
	104	XI	D	76401025-6	SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO FERNANDO FIGUEROA CATALDO EIRL O SERVICIOS JURÍDICOS EIRL	6,11	8
	96	XI	E	14048192-0	ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DIAZ	6,35	17
	169	XII	C	76894576-4	MEDIACION MANQUEHUE LIMITADA	6,06	11
	171	XII	D	76894576-4	MEDIACIÓN MANQUEHUE LIMITADA	5,73	2

	N° CONTRATO	CODIGO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
ZONA 2	43	II	B	76367090-2	CENTRO DE MEDIACION Y ASESORIA INTEGRAL LIMITADA	6,19	18
	45	III	C	10705884-2	EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALLERO	5,97	59
	55	III	D	10705884-2	EDWARD ANTONIO CACERES CABALLERO	6,15	62
	61	IV	D	76174402-K	YOHANA CECILIA VARGAS VALENCIA MEDIACIÓN Y SERVICIOS PROFESIONALES E.I.R.L	6,01	44
	56	IV	F	15040699-4	PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONES	6,15	51
	17	V	B	52004379-9	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRAN E I R L	6,24	50
	110	VI	I	76400367-5	SOCIEDAD DE SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACION SPA	6,00	30
	66	VII	C	76432661-k	CENTRO DE MEDIACION ENCUENTRO LIMITADA	6,15	54
	72	VII	D	76432661-k	CENTRO DE MEDIACION ENCUENTRO LIMITADA	6,53	21
	6	VIII	A	76119210-8	CENTRO DE MEDIACION Y ARBITRAJE CRISTIANO LIMITADA	6,19	37
	10	VIII	P	76119210-8	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LIMITADO	6,33	56
	94	IX	L	71918700-5	UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO	6,14	32
	90	X	G	13257509-6	GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	6,18	39

	Nº CONTRATO	CODIGO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
ZONA							
3	166	I	C	76941143-7	GALTUNG ASOCIADOS, ASESORÍAS Y SERVICIOS PROFESIONALES LIMITADA	5,91	16
	170	II	C	76410944-9	CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR CIDAF LTDA.	6,41	13
	53	II	E	76050963-9	CENTRO ICTUS LIMITADA	5,94	19
	47	II	F	76367090-2	CENTRO DE MEDIACION Y ASESORIA INTEGRAL LIMITADA	6,55	14
	48	III	B	10705884-2	EDWARD ANTONIO CACERES CABALLERO	5,31	14
	162	III	F	76836445-1	CONSENSUS SPA	5,83	14
	52	IV	B	76844180-4	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	6,71	24
	158	IV	H	9891794-2	MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA	6,14	8
	19	V	E	52004379-9	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRAN E I R L	5,91	12
	16	V	I	52004379-9	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRAN E.I.R.L. O CENTRO DE SERVICIOS PROFESIONALES Y RECURSOS HUMANOS E	6,02	19
	105	VI	C	76156805-1	HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, MEDIACIÓN E.I.R.L. ENCAMINA E.I.R.L.	6,26	21
	108	VI	G	76070776-7	SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y ASESORÍAS LIMITADA	6,14	23
	106	VI	H	76070776-7	SOCIEDAD DE SERVICIOS DE MEDIACION Y ASESORIAS LIMITADA	6,30	7
	76	VII	H	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	6,02	15
	77	VII	I	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	5,83	4
	161	VIII	B	76048473-3	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VINCULOS LTDA.	6,43	15
	167	VIII	C	76944397-5	LIZETTE CARRASCO MEDIACIÓN E.I.R.L.	6,25	17
	14	VIII	D	76048473-3	SOCIEDAD DE ASESORIAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LIMITADA	6,65	9
	11	VIII	F	7093109-5	PATRICIA VERONICA DEL CARMEN MESSENGER MUNOZ	6,06	10
	1	VIII	G	76485257-5	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	5,86	14
	151	VIII	H	76415059-7	CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LIMITADA	5,45	19
	177	VIII	I	9132493-8	ORQUIDEA LUCY OPAZO SALAZAR	5,91	10
	4	VIII	J	76044339-5	LÍDERES MEDIACIÓN LTDA.	6,38	16
	62	VIII	K	76415059-7	CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DAKELTUN LTDA.	5,78	21
	2	VIII	Q	76485257-5	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L	5,94	19
	69	IX	B	76457231-9	SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA	5,25	12
	74	IX	C	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,47	12
	78	IX	D	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,45	13
	79	IX	E	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	5,80	17
	114	IX	G	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,16	8
	113	IX	I	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	5,91	16
	85	IX	K	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,35	17
	88	IX	N	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,58	15
	168	IX	O	76046586-0	SOCIEDAD DE MEDIADORES DEL SUR LIMITADA	6,15	11
	89	X	B	76243085-1	SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LTDA.	5,88	16

N° CONTRATO	CODIGO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
91	X	D	13257509-6	GABRIELA CAROLINA CARRILLO BARRERA	6,15	9
156	X	F	76157222-9	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRE Y FERNANDEZ LTDA.	6,31	12
164	X	M	76157222-9	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ LIMITADA	6,11	10
173	XI	B	16102704-9	LUIS ALBERTO ARAYA GONZÁLEZ	6,17	10
157	XII	B	7132412-5	CECILIA CLEMENTINA ARAVENA NOVOA	5,65	7
174	XIV	B	76457231-9	SOCIEDAD MEDIAN2 LTDA	5,92	14
175	XIV	C	76942421-0	SOCIEDAD APROXIMA SERVICIOS DE MEDIACIÓN LIMITADA	5,83	9
165	XIV	D	76402481-8	SOCIEDAD TRES PUENTES LIMITADA	5,81	13
97	XIV	E	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,26	16
160	XIV	F	76177285-6	SERVICIOS PROFESIONALES DE MEDIACION Y ASISTENCIA SOCIALES LIMITADA	6,42	18
147	XIV	G	76243085-1	SOCIEDAD CONSULTORA VENEGAS Y GUERRERO LIMITADA	6,27	22
22	XVI	D	9308344-k	LUIS GIRALDO HIDALGO JOFRÉ	6,21	16
23	XVI	E	76048473-3	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA	5,97	12
143	XVI	F	76485257-5	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	6,44	27

N° CONTRATO	CODIGO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N	
ZONA 4	163	III	E	76406134-9	CENTRO PARA EL DESARROLLO Y APOYO PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL DIALOGA PAZ LIMITADA	6,05	31
	57	IV	G	76441825-5	MEDIACIONES Y ASESORIAS VIVIANA ALEJANDRA TORO HORMAZABAL EIRL	5,84	34
	128	V	A	76175487-4	SERVICIOS LEGALES Y DE MEDIACIÓN ANA MARÍA PARENTINI DIAS LOPES E.I.R.L.	6,23	39
	15	V	G	76049693-6	CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LIMITADA	6,07	43
	18	V	M	76014166-6	GUILLERMO FELIPE PINO & CIA. ESTUDIO JURIDICO Y CENTRO DE MEDIACIÓN LIMITADA	6,14	40
	109	VI	D	8523581-8	MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	6,29	45
	107	VI	F	76181721-3	SCHWEMBER Y ROJAS COMPAÑÍA LIMITADA	6,29	36
	65	VII	B	76225491-3	SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION FAMILIAR VECINAL Y ESCOLAR KUY KUY LIMITADA	5,96	35
	71	VII	F	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	6,37	21
	73	VII	G	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	6,39	29
	84	VII	K	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	6,31	22
	142	VIII	N	76483205-1	GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL ZAMBRANO OLIVA E.I.R.L.	6,19	21
	64	IX	A	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	5,91	42
	80	IX	F	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,03	27

N° CONTRAT O	CODIG O	ZON A	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
75	IX	J	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	5,82	17
86	IX	M	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,25	35
172	X	C	76181416-8	MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	6,13	23
99	X	J	76157222-9	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	5,87	31
101	X	K	10087051-7	YOANNA FRANCISCA MORALES AGUILAR	6,14	31
12	XVI	B	76048473-3	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, VÍNCULOS LTDA.	6,23	47
24	XVI	C	76048473-3	SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS , VÍNCULOS LIMITADA	6,45	27

N° CONT RATO	CODIG O	ZON A	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N	
ZON A 5	46	I	B	9775864-6	JOSÉ BERNARDO CHAPARRO SALGADO	5,94	33
	153	II	A	76367090-2	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LIMITADA	5,86	58
	132	III	A	10705884-2	EDWARD ANTONIO CACERES CABALLERO	5,68	54
	58	IV	C	76404278-6	CENTRO DE MEDIACIÓN Y GESTION DE CONFLICTOS ACUERDO LTDA	6,41	42
	59	IV	C	76871963-2	MEDIACIONES SOLUCIONES LIMITADA	6,43	24
	133	IV	E	76882724-9	CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR CONCILIANDO LIMITADA	6,33	32
	130	V	C	76844180-4	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	5,65	40
	152	V	D	52004379-9	GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BELTRAN E I R L	6,10	54
	154	V	F	76049693-6	CONSULTORA EN MEDIACIONES SINERGIA LIMITADA	6,16	72
	129	V	H	76850109-2	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PROCESOS COMUNICACIONALES LTDA.	6,07	73
	21	V	J	77099350-4	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LIMITADA	6,12	46
	144	V	K	76885202-2	VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	6,35	38
	131	V	N	15838632-1	ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	6,19	41
	136	VI	B	76881729-4	MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO AYALA MARTINEZ E.I.R.L.	5,56	56
	117	VI	E	76400367-5	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	6,10	60
	60	VII	A	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	5,70	60
	81	VII	J	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	5,49	36
	111	VIII	E	76485257-5	SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCELA ANDREA MONSALVE VEGA E.I.R.L.	6,08	60
	63	VIII	L	76119210-8	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LIMITADA	6,25	63
	8	VIII	M	76119210-8	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE CRISTIANO LIMITADA	6,28	37
	9	VIII	M	8106710-4	GRACIELA HERMINIA POZA PEREZ	5,97	40

N° CONT RATO	CODIG O	ZON A	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
98	X	A	76157222-9	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORÍAS PROFESIONALES Y TÉCNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRÉ Y FERNÁNDEZ	5,90	44
42	RM	H	76875784-4	GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR SPA	6,16	58
35	RM	J	76434527-4	ALTERNATIVA SPA	5,60	55
34	RM	J	76395390-4	PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LIMITADA	5,90	53
36	RM	K	77099350-4	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LIMITADA	5,88	42
44	RM	M	76425258-6	MANQUEHUE GESTION EN MEDIACION LIMITADA	5,62	41
40	RM	N	76376107-k	GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESORÍAS JURÍDICAS ALTAGRACIA SPA	5,88	41
51	RM	O	76480965-3	MEDIACIÓN AYELEN SPA	5,90	42

N° CON TRAT O	CODI GO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N	
ZONA 6	155	I	A	73832700-4	CORPORACIÓN PRIVADA PARA EL DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD ARTURO PRAT	6,17	32
	146	II	D	76367090-2	CENTRO DE MEDIACIÓN Y ASESORÍA INTEGRAL LIMITADA	5,97	60
	145	II	D	76895205-1	MEDIACION Y REENCUENTROS LIMITADA	6,36	32
	50	IV	A	76836445-1	CONSENSUS SPA	6,30	29
	49	IV	A	76844180-4	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES SPA	6,35	25
	149	V	L	76406129-2	RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA	6,02	41
	112	V	L	76874878-0	SINFONIA MEDIACION LIMITADA	6,40	29
	135	VI	A	76955210-3	ASESORÍA PSICOLÓGICA LAUGUZ LTDA.	6,25	44
	116	VI	A	76400367-5	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	6,05	55
	67	VII	E	76093907-2	HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS LIMITADA	6,06	60
	5	VIII	O	76174272-8	CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTOS & AMBIADO LIMITADA	6,05	38
	7	VIII	O	8106710-4	GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	6,12	34
	178	VIII	O	76050308-8	CENTRO DE MEDIACIÓN INTEGRAL MIREYA IVONNE CEA GARCÍA E.I.R.L.	5,27	8
	70	IX	H	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	6,06	33
	68	IX	H	76457231-9	SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA	5,87	38
	92	X	E	71918700-5	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	5,99	26
	93	X	E	76868921-0	VÍA MEDIACIONES SPA	6,02	35
	150	XI	A	76400367-5	SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA	5,75	17
	100	XII	A	76844180-4	REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORES	6,34	29
	20	RM	A	76885686-9	GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA.	6,25	28
	25	RM	A	76181416-8	MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	5,90	101
	28	RM	B	76434527-4	ALTERNATIVA SPA	5,78	32

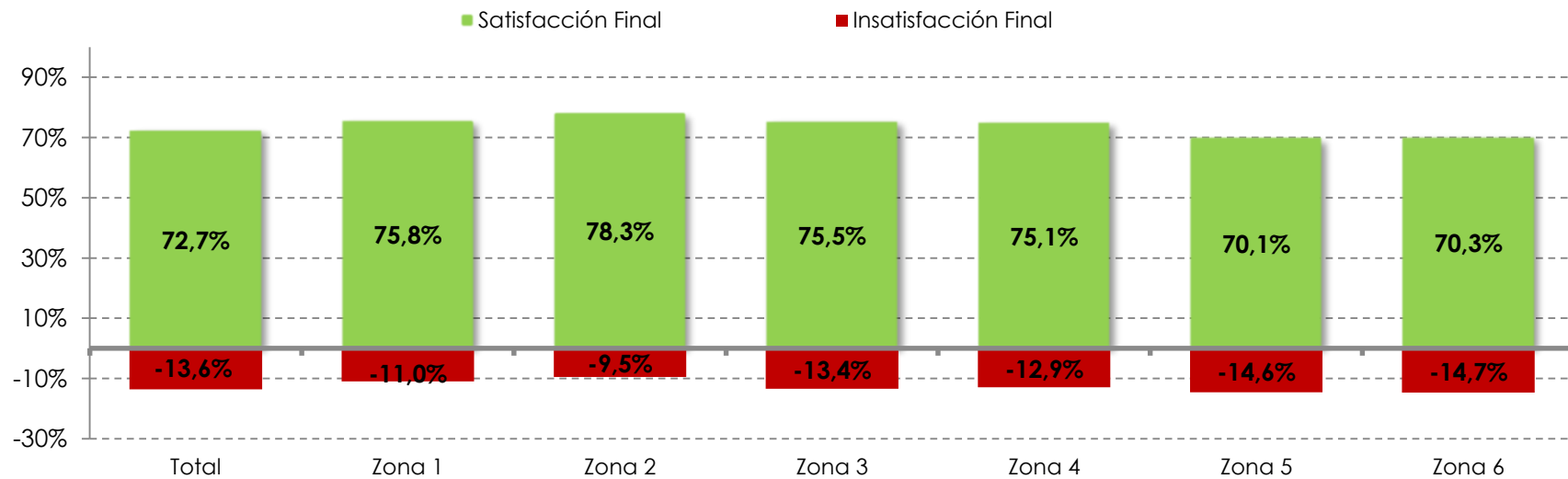
N° CON TRAT O	CODI GO	ZONA	RUT	RAZON SOCIAL	NPC SAT FINAL	N
26	RM	B	76181416-8	MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	5,97	40
33	RM	D	76425258-6	MANQUEHUE GESTION EN MEDIACION LIMITADA	5,83	47
38	RM	E	76186214-6	ASESORIAS BRIONES Y SERRANO LIMITADA	5,82	38
37	RM	E	76878201-6	CENTRO DE ATENCION FAMILIAR ALERCE LTDA	5,80	17
27	RM	F	76434527-4	ALTERNATIVA SPA	6,25	39
30	RM	G	76879863-K	CENTRO DE CONSULTORIA Y MEDIACION AO POPOHANA SPA	6,14	35
39	RM	G	76425258-6	MANQUEHUE GESTION EN MEDIACION LIMITADA	5,85	12
29	RM	G	76480965-3	MEDIACION AYELEN SPA	6,13	53
54	RM	I	76890791-9	CONSULTORES CONCORDIA SPA	5,91	30
82	RM	I	76894096-7	GRACIELA LEON ARANDA SERVICIOS DE MEDIACIÓN E.I.R.L.	6,10	46
83	RM	I	76425258-6	MANQUEHUE GESTION EN MEDIACIÓN LIMITADA	5,78	42
87	RM	I	76355167-9	OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA	5,89	28
32	RM	L	76395390-4	PROFESIONALES MEDIADORAS INTEGRADAS LIMITADA	5,86	36
31	RM	L	77099350-4	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS VIDA LTDA	5,57	28
134	XIV	A	76157222-9	PRESTADORA DE SERVICIOS, ASESORIAS PROFESIONALES Y TECNICAS, INMOBILIARIA E INVERSIONES COFRE Y FERN	6,10	42
41	XV	A	76095576-0	SOCIEDAD DE ASESORÍAS JURÍDICAS, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE LTDA.	6,24	47
3	XVI	A	76432661-k	CENTRO DE MEDIACIÓN ENCUENTRO LIMITADA	5,82	56

10. ISNN

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

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

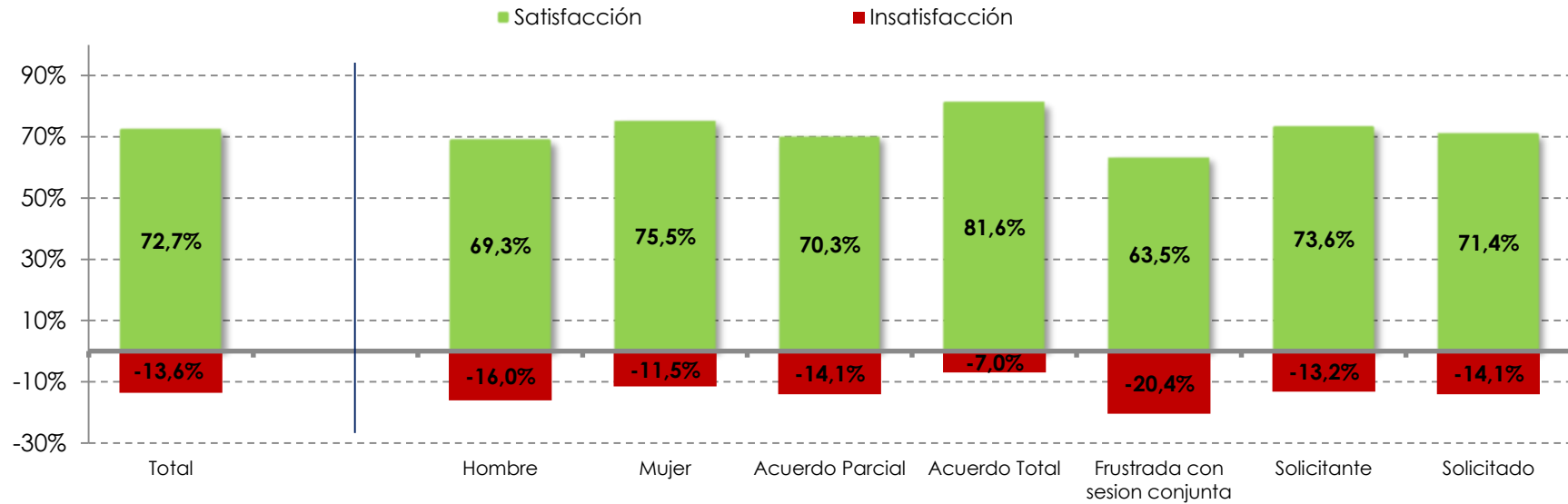
Indicadores de Satisfacción Final según Zona



A nivel general, se observa que un 73% de las evaluaciones realizadas se han clasificado como evaluaciones positivas, es decir con notas 6 o 7, ante la pregunta de satisfacción final; se resalta además que un 14% de los usuarios ha quedado insatisfecho.

Respecto de las zonas evaluadas, se identifica que es la zona 5 la que alcanza el nivel más bajo, con una insatisfacción de 14,6% y una satisfacción de 70,1%, por el contrario, es la zona 2 la que alcanza los niveles de satisfacción más altos e insatisfacción más bajos, con un 78,3% y 9,5% respectivamente.

Satisfacción Final desagregada



11. ISNC

El Índice de satisfacción Neta por Contratado corresponde al indicador de Satisfacción por cada contratado evaluado. Se calcula a partir de la misma pregunta del ISNN, es decir la satisfacción final para cada centro de mediación. Cabe mencionar que en ocasiones se identificaron indicadores negativos o con 0% de satisfacción neta, esto ocurre cuando el nivel de insatisfacción supera al de satisfacción, o cuando alcanzan porcentajes iguales:

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
CECILIA CAMPUSANO	Valparaíso	O	1	9	7	42,9%	42,9%	0,0%
SERVICIOS JURÍDICOS EIRL	Los Lagos	H	1	77	4	25,0%	75,0%	50,0%
SERVICIOS JURÍDICOS EIRL	Los Lagos	I	1	77	18	11,1%	72,2%	61,1%
VENEGAS Y GUERRERO	Los Lagos	L	1	91	18	22,2%	61,1%	38,9%
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO F	Aysén	C	1	78	6	0,0%	83,3%	83,3%
SERVICIOS JURÍDICOS RODRIGO F	Aysén	D	1	78	8	12,5%	75,0%	62,5%
ROBERTO ANTONIO FERNANDEZ DIA	Aysén	E	1	74	17	17,6%	70,6%	52,9%
MEDIACIÓN MANQUEHUE	Magallanes	C	1	55	11	9,1%	81,8%	72,7%
MEDIACIÓN MANQUEHUE	Magallanes	D	1	55	2	50,0%	0,0%	-50,0%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
MEDIACION Y SERVICIOS RTG LIM	Antofagasta	B	2	60	18	22,2%	66,7%	44,4%
EDWARD ANTONIO CÁCERES CABALL	Atacama	C	2	29	59	20,3%	54,2%	33,9%
EDWARD ANTONIO CACERES CABALL	Atacama	D	2	29	62	16,1%	66,1%	50,0%
YOHANA CECILIA VARGAS VALENCI	Coquimbo	D	2	95	44	22,7%	61,4%	38,6%
PAMELA FABIOLA GALLARDO ADONE	Coquimbo	F	2	69	51	15,7%	68,6%	52,9%
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BE	Valparaíso	B	2	39	50	16,0%	70,0%	54,0%
SOCIEDAD DE SERVICIOS INTEGRAL	O'Higgins	I	2	84	30	23,3%	56,7%	33,3%
CENTRO DE MEDIACION ENCUESTRO	Maule	C	2	13	53	5,7%	69,8%	64,2%
CENTRO DE MEDIACION ENCUESTRO	Maule	D	2	13	21	4,8%	85,7%	81,0%
CENTRO DE MEDIACION Y ARBITRA	Biobío	A	2	15	37	16,2%	54,1%	37,8%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
CENTRO DE MEDIACION Y ARBITRA	Biobío	P	2	15	56	7,1%	67,9%	60,7%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	L	2	18	32	18,8%	68,8%	50,0%
GABRIELA CARRILLO BARRERA	Los Lagos	G	2	31	39	17,9%	69,2%	51,3%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN	
GALTUNG	Tarapacá	C		3	32	16	31,3%	62,5%	31,3%
CIDAF	Antofagasta	C		3	19	13	23,1%	69,2%	46,2%
CENTRO ICTUS LIMITADA	Antofagasta	E		3	17	19	21,1%	52,6%	31,6%
MEDIACION Y SERVICIOS RTG LIM	Antofagasta	F		3	60	14	7,1%	71,4%	64,3%
EDWARD ANTONIO CACERES CABALL	Atacama	B		3	29	14	28,6%	28,6%	0,0%
CONSENSUS	Atacama	F		3	23	14	7,1%	50,0%	42,9%
RPM	Coquimbo	B		3	75	24	4,2%	79,2%	75,0%
MARTA PINO	Coquimbo	H		3	52	8	62,5%	25,0%	-37,5%
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BE	Valparaíso	E		3	39	11	9,1%	36,4%	27,3%
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BE	Valparaíso	I		3	39	19	26,3%	57,9%	31,6%
HUGO CESAR MEZA DOMÍNGUEZ, ME	O'Higgins	C		3	42	21	33,3%	57,1%	23,8%
MEDIACIÓN Y CONSULTORÍAS LTDA	O'Higgins	G		3	57	23	21,7%	60,9%	39,1%
MEDIACIÓN Y CONSULTORÍAS LTDA	O'Higgins	H		3	57	7	14,3%	71,4%	57,1%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	H		3	41	15	26,7%	40,0%	13,3%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	I		3	41	4	25,0%	50,0%	25,0%
VINCULOS	Biobío	B		3	93	15	6,7%	80,0%	73,3%
LIZZETE CARRASCO	Biobío	C		3	46	17	11,8%	70,6%	58,8%
SOCIEDAD DE ASESORIAS PROFESI	Biobío	D		3	83	9	0,0%	88,9%	88,9%
PATRICIA VERONICA DEL CARMEN	Biobío	F		3	70	10	50,0%	40,0%	-10,0%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCEL	Biobío	G	3	76	14	21,4%	28,6%	7,1%
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	Biobío	H	3	14	19	26,3%	31,6%	5,3%
ORQUIDEA OPAZO	Biobío	I	3	68	10	40,0%	20,0%	-20,0%
LÍDERES MEDIACIÓN LTDA.	Biobío	J	3	45	16	12,5%	68,8%	56,3%
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	Biobío	K	3	14	21	14,3%	66,7%	52,4%
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCEL	Biobío	Q	3	76	18	27,8%	61,1%	33,3%
SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA	Araucanía	B	3	86	12	33,3%	50,0%	16,7%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	C	3	18	12	0,0%	83,3%	83,3%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	D	3	18	13	7,7%	92,3%	84,6%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	E	3	18	17	35,3%	41,2%	5,9%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	G	3	18	8	12,5%	75,0%	62,5%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	I	3	18	16	25,0%	68,8%	43,8%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	K	3	18	17	29,4%	52,9%	23,5%
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUC	Araucanía	N	3	89	15	0,0%	93,3%	93,3%
MEDIADORES DEL SUR	Araucanía	O	3	64	11	18,2%	81,8%	63,6%
VENEGAS Y GUERRERO	Los Lagos	B	3	91	16	18,8%	68,8%	50,0%
GABRIELA CARRILLO BARRERA	Los Lagos	D	3	31	9	33,3%	55,6%	22,2%
COFRE Y FERNANDEZ	Los Lagos	F	3	20	12	33,3%	66,7%	33,3%
COFRÉ Y FERNÁNDEZ	Los Lagos	M	3	21	10	0,0%	50,0%	50,0%
LUIS ARAYA	Aysén	B	3	47	10	20,0%	30,0%	10,0%
CECILIA ARAVENA	Magallanes	B	3	8	7	28,6%	57,1%	28,6%
MEDIAN2	Los Ríos	B	3	65	14	21,4%	50,0%	28,6%
APROXIMA	Los Ríos	C	3	5	9	22,2%	55,6%	33,3%
MEDIACION TRES PUENTES	Los Ríos	D	3	56	13	23,1%	53,8%	30,8%
CENTRO MEDIACION CREA	Los Ríos	E	3	18	16	6,3%	56,3%	50,0%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
ACUERDOS LIMITADA	Los Ríos	F	3	1	18	11,1%	77,8%	66,7%
SOCIEDAD VENEGAS Y GUERRERO L	Los Ríos	G	3	88	22	18,2%	50,0%	31,8%
LUIS HIDALGO JOFRÉ	Ñuble	D	3	48	16	12,5%	68,8%	56,3%
SOCIEDAD DE ASESORÍAS PROFESI	Ñuble	E	3	83	12	33,3%	58,3%	25,0%
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCEL	Ñuble	F	3	76	27	18,5%	59,3%	40,7%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
DIALOGA PAZ	Atacama	E	4	28	31	19,4%	64,5%	45,2%
MEDIACIONES Y ASESORIAS VIVIA	Coquimbo	G	4	63	34	26,5%	55,9%	29,4%
C.M. ANA PARENTINI	Valparaíso	A	4	7	39	25,6%	56,4%	30,8%
SINERGIA LTDA.	Valparaíso	G	4	79	43	32,6%	58,1%	25,6%
GUILLERMO FELIPE PINO & CIA.	Valparaíso	M	4	40	39	20,5%	53,8%	33,3%
MARIA CECILIA MARTABID RAZAZI	O'Higgins	D	4	51	45	17,8%	53,3%	35,6%
EL ARAYÁN CÍA. LTDA.	O'Higgins	F	4	30	36	13,9%	72,2%	58,3%
SOCIEDAD CENTRO DE MEDIACION	Maule	B	4	82	35	22,9%	60,0%	37,1%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	F	4	41	21	9,5%	71,4%	61,9%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	G	4	41	29	10,3%	65,5%	55,2%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	K	4	41	22	4,5%	81,8%	77,3%
GESTIÓN SOCIAL MARÍA ISABEL Z	Bíobío	N	4	35	21	9,5%	71,4%	61,9%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	A	4	18	42	31,0%	50,0%	19,0%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	F	4	18	26	26,9%	34,6%	7,7%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	J	4	18	17	23,5%	58,8%	35,3%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	M	4	18	33	18,2%	51,5%	33,3%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
MEDIACIÓN Y FAMILIA	Los Lagos	C	4	58	23	13,0%	65,2%	52,2%
COFRÉ Y FERNÁNDEZ	Los Lagos	J	4	21	31	25,8%	51,6%	25,8%
YOANNA MORALES	Los Lagos	K	4	94	31	22,6%	58,1%	35,5%
VINCULOS LTDA.	Ñuble	B	4	93	47	12,8%	63,8%	51,1%
VINCULOS LTDA.	Ñuble	C	4	93	27	11,1%	70,4%	59,3%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
AMANESER	Tarapacá	B	5	4	33	24,2%	51,5%	27,3%
MEDIACIÓN Y SERVICIOS RTG LTD	Antofagasta	A	5	60	58	19,0%	56,9%	37,9%
EDWARD ANTONIO CACERES CABALL	Atacama	A	5	29	54	29,6%	53,7%	24,1%
CENTRO DE MEDIACION Y GESTION	Coquimbo	C	5	16	42	9,5%	73,8%	64,3%
MEDIACIONES SOLUCIONES LIMITA	Coquimbo	C	5	62	24	4,2%	79,2%	75,0%
CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	Coquimbo	E	5	14	32	12,5%	59,4%	46,9%
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORE	Valparaíso	C	5	73	40	35,0%	42,5%	7,5%
GUACOLDA PATRICIA SALVADOR BE	Valparaíso	D	5	39	53	22,6%	56,6%	34,0%
CONSULTORA EN MEDIACIONES SIN	Valparaíso	F	5	24	72	20,8%	52,8%	31,9%
COMUNICACIÓN PARA LA PAZ	Valparaíso	H	5	22	72	18,1%	58,3%	40,3%
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSU	Valparaíso	J	5	85	46	15,2%	65,2%	50,0%
VÁSQUEZ PEÑA Y FERNÁNDEZ LTDA	Valparaíso	K	5	90	38	18,4%	73,7%	55,3%
ALFREDO JAVIER ESCOBAR GANEM	Valparaíso	N	5	2	41	12,2%	63,4%	51,2%
MEDIACIONES IGNACIO RODRIGO A	O'Higgins	B	5	61	56	39,3%	44,6%	5,4%
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES	O'Higgins	E	5	87	60	16,7%	73,3%	56,7%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	A	5	41	59	23,7%	49,2%	25,4%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	J	5	41	36	27,8%	50,0%	22,2%
SERVICIOS DE MEDIACIÓN MARCEL	Biobío	E	5	76	59	13,6%	55,9%	42,4%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
CENTRO DE MEDIACION Y ARBITRA	Biobío	L	5	15	63	12,7%	73,0%	60,3%
CENTRO DE MEDIACION Y ARBITRA	Biobío	M	5	15	37	21,6%	56,8%	35,1%
GRACIELA HERMINIA POZA PEREZ	Biobío	M	5	36	40	20,0%	55,0%	35,0%
SOC. COFRÉ Y FERNÁNDEZ LTDA.	Los Lagos	A	5	81	44	13,6%	59,1%	45,5%
GRAVAL MEDIACIONES SERVICIO D	Metropolitana	H	5	38	57	15,8%	71,9%	56,1%
ALTERNATIVA SPA	Metropolitana	J	5	3	55	20,0%	47,3%	27,3%
INTERMEDIA PTE. ALTO	Metropolitana	J	5	43	53	22,6%	49,1%	26,4%
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSU	Metropolitana	K	5	85	42	28,6%	50,0%	21,4%
MANQUEHUE GESTION EN MEDIACIO	Metropolitana	M	5	50	41	34,1%	39,0%	4,9%
GESTIÓN EN MEDIACIÓN Y ASESOR	Metropolitana	N	5	34	41	22,0%	53,7%	31,7%
MEDIACIÓN AYELEN SPA	Metropolitana	O	5	54	42	19,0%	38,1%	19,0%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA A	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
CORDUNAP	Tarapacá	A	6	26	32	12,5%	71,9%	59,4%
MEDIACION Y SERVICIOS RTG LIM	Antofagasta	D	6	60	60	21,7%	61,7%	40,0%
REENCUENTROS LTDA	Antofagasta	D	6	72	32	21,9%	68,8%	46,9%
CONSENSUS SPA	Coquimbo	A	6	23	29	13,8%	62,1%	48,3%
REGISTROPRIVADODEMEDIADORES	Coquimbo	A	6	73	25	8,0%	60,0%	52,0%
RECONEXIÓN ARMÓNICA SPA	Valparaíso	L	6	71	41	17,1%	56,1%	39,0%
SINFONIA MEDIACION LIMITADA	Valparaíso	L	6	80	29	13,8%	58,6%	44,8%
LAUGUZ LTDA.	O'Higgins	A	6	44	44	13,6%	65,9%	52,3%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZONA	COD CONTRATO	Total	Insatisfacción	Satisfacción	ISN
			A		I	n	n	
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES	O'Higgins	A	6	87	55	23,6%	65,5%	41,8%
HERRERA Y COMPAÑÍA ABOGADOS L	Maule	E	6	41	60	26,7%	53,3%	26,7%
CENTRO DE MEDIACIÓN BARRIENTO	Biobío	O	6	12	38	21,1%	65,8%	44,7%
GRACIELA HERMINIA POZA PÉREZ	Biobío	O	6	36	34	14,7%	52,9%	38,2%
MIREYA CEA E.I.R.L.	Biobío	O	6	66	8	50,0%	37,5%	- 12,5%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Araucanía	H	6	18	33	21,2%	57,6%	36,4%
SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA	Araucanía	H	6	86	38	28,9%	44,7%	15,8%
CENTRO MEDIACIÓN CREA	Los Lagos	E	6	18	26	19,2%	65,4%	46,2%
VÍA SPA	Los Lagos	E	6	92	35	17,1%	68,6%	51,4%
SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES	Aysén	A	6	87	17	23,5%	35,3%	11,8%
REGISTRO PRIVADO DE MEDIADORE	Magallanes	A	6	73	28	17,9%	60,7%	42,9%
GESTIÓN EN MEDIACIÓN LTDA.	Metropolitana	A	6	33	28	14,3%	71,4%	57,1%
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	Metropolitana	A	6	59	101	23,8%	53,5%	29,7%
ALTERNATIVA SPA	Metropolitana	B	6	3	32	40,6%	40,6%	0,0%
MEDIACIÓN Y FAMILIA SPA	Metropolitana	B	6	59	40	30,0%	52,5%	22,5%
MANQUEHUE GESTION EN MEDIACIO	Metropolitana	D	6	50	47	25,5%	53,2%	27,7%
ASESORIAS BRIONES Y SERRANO L	Metropolitana	E	6	6	38	31,6%	50,0%	18,4%
CENTRO DE ATENCION FAMILIAR A	Metropolitana	E	6	10	17	29,4%	47,1%	17,6%
ALTERNATIVA SPA	Metropolitana	F	6	3	39	20,5%	59,0%	38,5%
CENTRO DE CONSULTORIA Y MEDI	Metropolitana	G	6	11	35	25,7%	54,3%	28,6%
MANQUEHUE GESTION EN MEDIACIO	Metropolitana	G	6	50	12	16,7%	33,3%	16,7%
MEDIACION AYELEN SPA	Metropolitana	G	6	54	53	20,8%	54,7%	34,0%
CONSULTORES CONCORDIA SPA	Metropolitana	I	6	25	29	20,7%	62,1%	41,4%

CONTRATADO	REGION	TIPO DE ZONA	ZON A	COD CONTRATO	Tota l	Insatisfacció n	Satisfacció n	ISN
GRACIELA LEON RANDA SERVICIOS	Metropolitana	I	6	37	46	17,4%	58,7%	41,3%
MANQUEHUE GESTION	Metropolitana	I	6	49	42	26,2%	50,0%	23,8%
OFICINAS OLGA ROSAS MATAMALA	Metropolitana	I	6	67	28	28,6%	57,1%	28,6%
INTERMEDIA SAN BDO.	Metropolitana	L	6	43	36	22,2%	55,6%	33,3%
SOCIEDAD DE SERVICIOS Y CONSU	Metropolitana	L	6	85	27	29,6%	44,4%	14,8%
COFRÉ Y FERNANDEZ	Los Ríos	A	6	21	42	16,7%	64,3%	47,6%
MEDIACION ARICA Y PARINACOTA	Arica y Parinacota	A	6	53	47	12,8%	66,0%	53,2%
CTRO MED ENCUENTRO	Ñuble	A	6	27	56	30,4%	50,0%	19,6%

A partir del promedio de la evaluación de estas variables, se procedió a rankear los resultados de cada uno los centros de mediación¹¹. Se debe considerar que cada una de estas variables fueron medidas en una escala de 1 a 7.

12. Análisis de Regresión

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

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

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

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

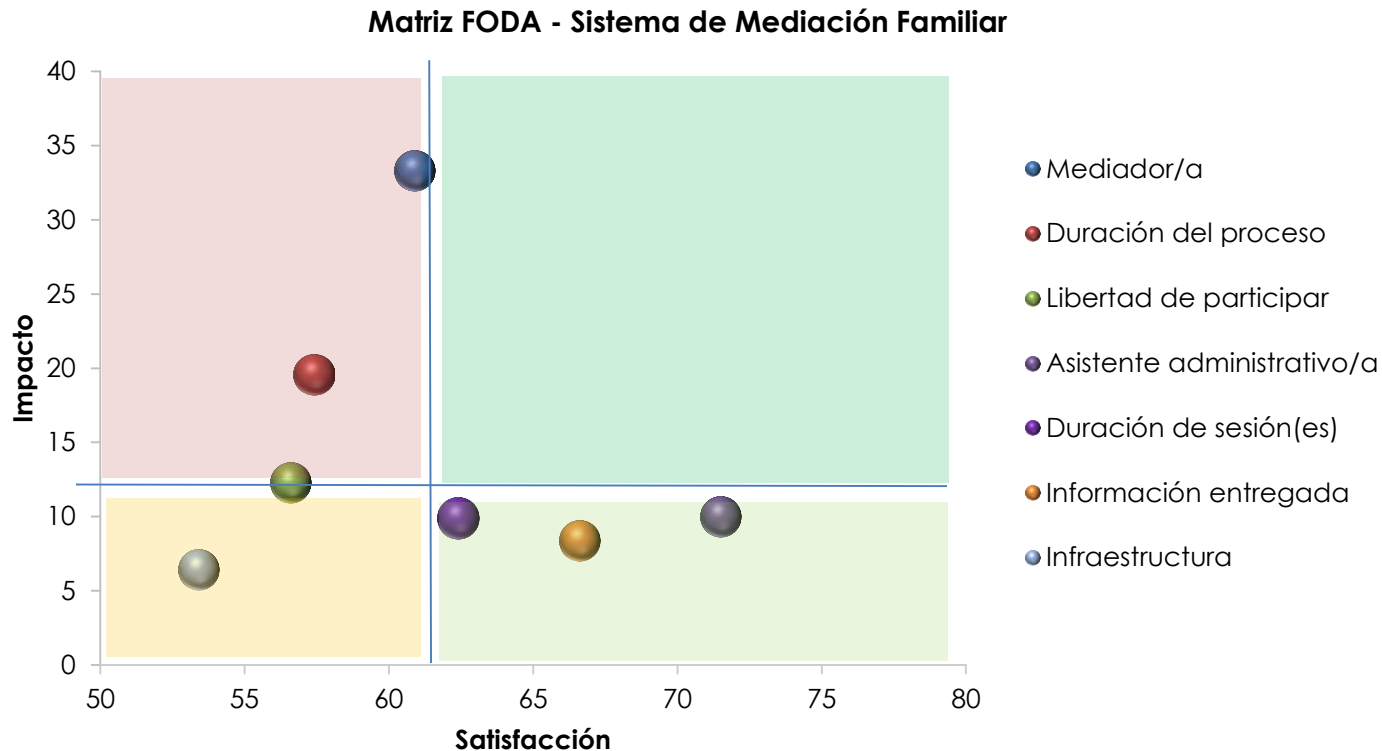
Indicador	Impacto	Satisfacción
Mediador/a	33,3	60,9
Duración del proceso	19,6	57,4
Libertad de participar	12,3	56,6
Asistente administrativo/a	10,0	71,5
Duración de sesión(es)	9,9	62,4
Información entregada	8,4	66,6
Infraestructura	6,4	53,4

Luego, e incorporando los porcentajes de satisfacción neta, se grafica en una matriz con cuatro cuadrantes. Este gráfico incorpora el nivel de impacto de cada atributo y el de satisfacción, pudiendo dar cuenta de los factores débiles del servicio, así como las oportunidades de mejora, las fortalezas y los riesgos. Las debilidades se ubican en el cuadrante 1 (desde arriba y a la izquierda), donde se ubican las variables con alto nivel de

¹¹ En esta ocasión la meta de la nota promedio a alcanzar por cada Centro es de 6,08.

impacto y un bajo nivel de satisfacción neta, en el cuadrante 2 (a la derecha y arriba), se posicionan las fortalezas del servicio, atributos con alto nivel de satisfacción e impacto; en el cuadrante 3 (parte baja e izquierda del gráfico), se posicionan los factores de riesgo del servicio, es decir, aquellos aspectos que tienen un bajo nivel de impacto o importancia y a la vez, un bajo nivel de satisfacción neta; por último, en el cuadrante 4 (parte baja y derecha del gráfico), se encuentran las oportunidades del servicio, correspondiente a aquellos aspectos de la mediación que tienen alto nivel de satisfacción y un bajo nivel de impacto.

Gráfico 73. Matriz FODA – Sistema de Mediación Familiar



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

Bajo el alero de lo anterior, es posible identificar en el cuadrante de amenazas (baja satisfacción e impacto), el aspecto infraestructura, siendo un atributo con bajo nivel de satisfacción, en relación al promedio, y bajo nivel de importancia, siendo una amenaza para el servicio. Esto quiere decir que, de no ser abordado, podría aumentar su nivel de impacto y posicionarse como una debilidad del servicio. Lo mismo ocurre con la libertad de participar, la cual se encuentra muy al límite entre los cuadrantes 1 y 3, por lo que, de no ser abordado, también podría posicionarse como una debilidad del sistema de mediación. Por su parte, la duración del proceso, es una debilidad de la mediación familiar, ya que presenta un alto impacto y un bajo nivel de satisfacción. Este aspecto es necesario abordarlo en el corto plazo, ya que podría mermar los niveles de satisfacción general con el servicio.

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

El cuadrante de oportunidades, presenta dos atributos específicos: asistente administrativo/a y la información entregada por mediador. Estos aspectos deben mantener las medidas establecidas hasta ahora e incorporar las recomendaciones fundamentadas en base a los otros análisis considerados en el estudio, de esta forma, podrían posicionarse, en el mediano y largo plazo como fortalezas de la mediación familiar.

Por último, la duración de las sesiones presenta un nivel de impacto bajo y una satisfacción similar al promedio, por lo que no se posiciona claramente en un cuadrante en particular. Sin embargo, de no abordarse, podría pasar a ser una amenaza para la satisfacción del servicio

13. Talleres participativos

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

13.1. Fortalezas

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

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

- Rapidez del proceso
- Gratuidad
- Entrega de información
- Toma de hora a través de plataforma web
- Calidad de atención
- No requiere abogado
- No es una demanda
- Flexibilidad horaria
- Contar, en algunos casos, con asesores/as jurídicos
- Legalidad (mismo valor que sentencia judicial)
- Interés superior en los/as niños/as
- Empatía con usuarios/as
- Economía procesal

- Eficacia
- Solución pacífica de conflictos

13.2. Debilidades

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

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

- Falta de apoyo y trabajo con tribunales de familias
- Espacio físico muy pequeño
- Malas derivaciones
- Falta de filtro en solicitudes y agendamientos
- Instituciones desconectadas
- Falta de información proveniente de CAJ
- Reiteradas caídas del Sistema de Mediación Familiar SIMEF4
- Jurisdicción de causas (si usuario/a no pertenece al territorio del centro, se frustra la sesión)
- Falta de guardias – inseguridad
- Incumplimiento de acuerdos

13.3. Oportunidades de Mejora

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

Los principales lineamientos establecidos fueron:

- Aumentar la duración de las sesiones de mediación, añadiendo 30 minutos
- Disminuir sesiones diarias
- Implementar un encargado de causas de mediación en tribunales de familia
- Mejorar comunicación con el recurso humano de los centros de mediación
- Mejorar y estandarizar información entregada al usuario/a
- Permitir nuevas formas de notificación, por ejemplo, WhatsApp
- Generar espacios de encuentro entre centros de mediación y CAJ
- Difundir en mayor medida la mediación familiar
- Asesorías técnicas sobre las ventajas de la mediación

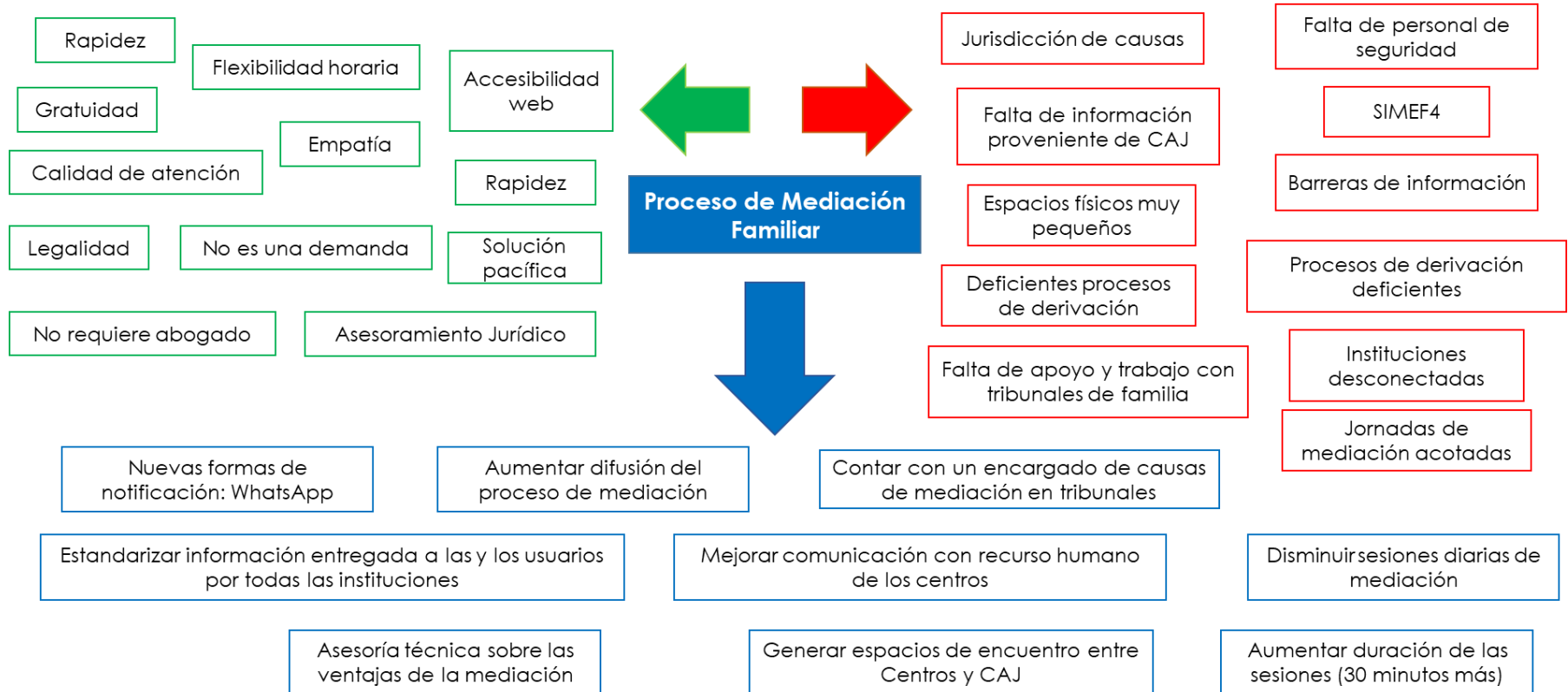
A continuación, se presentan las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que se logró identificar en los cuatro talleres participativos realizados. En verde, y al lado izquierdo de la siguiente página, se encuentran las fortalezas; a la izquierda, y en color rojo, se posicionan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

desempeñan en los centros: mediadores/as, asistentes administrativos/as y asesores jurídicos.

acn

Ilustración 1. Fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del Sistema de Mediación Familiar

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



14. Conclusiones y Recomendaciones

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

11.1 Conclusiones del Estudio

Una aclaración importante es que, a pesar del proceso de mediación familiar no presenta los niveles de satisfacción que presentan otros servicios o instituciones del sector público, si permite identificar a usuarios/as satisfechos con el servicio, ya sea a través de indicadores de satisfacción con infraestructura, asistente administrativo/a, mediador/a, confidencialidad, recomendación, entre otros. La baja en la satisfacción, en comparación a la medición anterior (2018), o la alta proporción de notas 1 a 4, responde principalmente al hecho de que se está trabajando con las expectativas de las personas, explicándose principalmente por el estado de causa que de cada usuario/a. Esto refiere al porcentaje de mediaciones frustradas y cómo este resultado del proceso de mediación condiciona las respuestas con el cuestionario. En efecto, si se observan otros servicios, es posible identificar índices de satisfacción neta por sobre el 85%, por ejemplo, CAPREDENA, presentó el año 2018, una satisfacción neta de 96% para su canal presencial¹², por su parte, el Servicio de Registro Civil registra, para el año 2018, una satisfacción neta de 86%¹³. Otro servicio que registra mayores niveles de satisfacción, son los canales de atención presencial del Instituto de Previsión Social IPS, con una satisfacción neta de 96%¹⁴ para el año 2018. Todos estos indicadores, refieren a servicios entregados específica y unilateralmente, en cambio, la mediación familiar, establece sus niveles de satisfacción en función de dos tipos de parte, a saber, solicitantes y solicitados, donde, de llegar a mediación frustrada con sesión conjunta, su disposición frente al servicio será distinta.

En efecto, el nivel de expectativas con que las personas llegan al proceso es alto, estimando siempre que se van a obtener resultados positivos o, en palabras del proceso, un acuerdo total. Sin embargo, son dos las partes involucradas, a saber, solicitantes y solicitados, sumado a esto, el porcentaje de causas con mediación frustrada en sesión conjunta es alto, por lo que la disposición a responder con negativas o malas calificaciones aumenta.

Por consiguiente, el enfoque que se presentó en este estudio consideró la aplicación de metodologías mixtas, utilizando herramientas tanto cualitativas como cuantitativas, así, y luego de analizar las entrevistas, focus group, y los principales indicadores recabados mediante la encuesta de satisfacción, **es posible afirmar que el proceso de mediación familiar tiene altos niveles de satisfacción, con un alto nivel y porcentaje de retorno y**

¹² Revisar Informe del Estudio de Satisfacción Usuaría año 2018, CAPREDENA. Disponible en: http://www.capredena.gob.cl/docs/default-source/Encuestas-de-satisfacci%C3%B3n/informe_ejecutivo-1.pdf?status=Temp&sfvrsn=0.5017112940973685

¹³ Revisar Informe índice de Satisfacción Neta 2018. Disponible en: http://www.minjusticia.gob.cl/media/2019/03/Informe_Final_ISN_2018_Datavoz.pdf

¹⁴ Revisar Estudio de Satisfacción Multicanal de Usuarios/As IPS, con enfoque de género. Disponible en: http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421809539839/estudio_de_satisfacci%C3%B3n_multicanal_con_enfoque_de_g%C3%A9nero.pdf

recomendación, independiente del estado de causa, tipo de parte, método de ingreso, género, edad, etcétera.

A pesar de lo anterior, es posible identificar ciertas tendencias a la hora de calificar los niveles de satisfacción con la mediación familiar. Por ejemplo, y como se abordó en el párrafo anterior, el estado de causa es una variable que en la gran mayoría de análisis presentó diferencias estadísticamente significativas, siendo el acuerdo total, el estado de causa con los mejores índices de satisfacción neta y con los mejores indicadores incorporados en el cuestionario. Lo mismo ocurre en el caso del género, en donde son las mujeres quienes presentan los niveles de satisfacción más altos, en comparación a los hombres.

En este punto, y considerando el marco legal que se involucra en el cuidado de los/as hijos/as, los hombres se sienten en una situación desfavorable frente a las usuarias del proceso. Esto se ve representado en la percepción de discriminación durante el proceso, donde un 21,2% de hombres declaró haber sentido algún tipo de discriminación mientras participaba del proceso de mediación familiar, en comparación al 13,1% de mujeres que declaró lo mismo. Esto se condice a su vez con la información cualitativa en el marco de los focus group, donde una usuaria da cuenta de cómo percibe la mediación como una forma de equiparar las condiciones entre hombres y mujeres.

“(…) en mi caso yo vengo de un país que es muy machista, por ejemplo, el papá no quiere, no se le obliga, en cambio acá es un poco más en ese sentido como que se da más a la mujer, entonces en este caso la mediación nos sirvió para a la final no ser como ni a un lado ni el otro sino como equilibrar la balanza, como ver qué es lo mejor para el niño y de qué manera podemos aportar los dos para que el niño en este caso sea el que esté bien” (Usuaría Mediación Familiar, Región Metropolitana)

Ahora bien, a pesar de que el índice de satisfacción neta final, presentó una baja de cuatro puntos porcentuales respecto de la mediación del año anterior, los/as usuarios de mediación familiar alcanzan un nivel de satisfacción alto. Quizás no es tan alto como ocurre con otros servicios públicos, pero de todas formas un porcentaje importante de la población encuestada evaluó el proceso con notas 6 y 7 (72,7%), con sólo un 13,6% de insatisfacción (notas de 1 a 4).

Una de las complejidades a la hora de abordar los niveles de satisfacción con el proceso de mediación familiar, es el trabajar con personas en situaciones familiares complejas. En efecto, los principales motivos por los que la población usuaria utiliza la mediación familiar, tienen relación con regular las pensiones de alimentos, relación directa y regular (visitas) o cuidado personal (tutela), por lo que en reiteradas ocasiones la actitud de las y los usuarios, sobre todo de los hombres, no es la mejor frente al proceso. Si a esto, sumamos el punto de que un porcentaje superior al 30% corresponde a mediaciones frustradas, es esperable una baja en los distintos indicadores de satisfacción, por consiguiente, la satisfacción con el proceso de mediación es alta, aunque, comparada con otros servicios públicos, como CAPREDENA, IPS o el Registro Civil, es baja.

Las mujeres tienen a evaluar significativamente mejor el proceso de mediación familiar, en comparación a los hombres. Estos últimos presentan un nivel de insatisfacción de 16%, mientras que, en las mujeres, dicho porcentaje baja 4 puntos porcentuales, a un 12%, por su parte, el porcentaje de satisfacción de mujeres corresponde a un 76%, mientras que, en los hombres, corresponde a un 69%, así el ISN para mujeres y hombres es de 64% y 53%, respectivamente.

Bajo el alero de lo anterior, el estado de causa y el tipo de parte presentan, en la mayoría de las variables abordadas, diferencias significativas entre categorías, alcanzando mejores resultados cuando el usuario/a tiene acuerdo total y es solicitante.

El tipo de zona de licitación, con el ISN más alto, fue la zona 2, con un 69%, en segundo lugar, la zona 1, con una satisfacción neta final de 65%. Por otro lado, el tipo de zona con los indicadores de satisfacción neta más bajos, fueron la zona 5 y 6, ambos con un ISN de 56%.

Respecto a la región, los mejores indicadores de satisfacción inicial y final los presenta Coquimbo y Arica, mientras que los porcentajes netos finales más bajos, se observan en la región de Antofagasta y Metropolitana, con ISN de 50% y un 51% en la satisfacción final, respectivamente.

Casi un 40% de usuarios/as declara conocer previamente el proceso de mediación familiar. En este punto, en las instancias grupales, los/as usuarios/as declararon que los dos principales medios de información por los que llegaron al proceso de mediación, fueron a través de derivaciones, ya sea del juzgado de familia o de la corporación de asistencia judicial, o por un amigo, cercano o conocido que le informó sobre la mediación.

Este año hubo un aumento significativo en el conocimiento previo, ya que en 2018 bajó a 53% (en 2017 fue de 61%), mientras que este año alcanzó a un 62% de usuarios/as que declararon conocer previamente la mediación familiar. En este punto, son las mujeres quienes presentan un mayor grado de conocimiento, con un 64,2% en comparación al 59,5% de hombres.

El portal de usuarios/as del sistema de mediación sigue siendo una herramienta poco conocida y utilizada, sin embargo, de quienes lo conocen, un 66% calificó con nota 7 la facilidad para agendar una hora a través de esta plataforma. De hecho, el aumento, respecto de la medición anterior, es significativo, pasando de un 52% de satisfacción neta en 2018, a un 74%, en 2019.

La principal razón de que las personas no utilicen la plataforma web para ingresar su causa, evidencia el poco conocimiento que los/as usuarios/as tienen respecto del proceso, con un 63% que declaró no conocer dicha herramienta. A pesar de esto, el nivel de satisfacción con el portal de usuarios/as es alto, con un ISN de 71%, siendo los atributos con mejor evaluación la información disponible, con un ISN de 67%, y la facilidad de agendar vía web, con un ISN de 68%. En este aspecto, fueron las mujeres quienes presentaron los mejores indicadores netos de satisfacción.

En cuanto a la **infraestructura**, sólo un 44% declaró que el centro al que acudió, facilitaba el acceso a personas con discapacidad, aquí, el tipo de zona de licitación con mayor porcentaje de "sí", fue la zona 2, con un 56%, mientras que el porcentaje más bajo de notas sí, lo presenta la zona 1, con sólo un 29%.

La infraestructura en general, presenta un ISN de 53%, con un 66% de satisfacción, y un 12% de insatisfacción. El porcentaje de satisfacción indiferente (nota 5), es bastante alto (21,8%), por lo que es una oportunidad de mejora importante, ya que, de abordarse, podría repercutir en el corto o mediano plazo en un aumento en la satisfacción con la infraestructura. En este punto, también es importante mencionar que la infraestructura fue el aspecto peor evaluado a nivel general, dentro del cuestionario, con un promedio de 5,8% en la satisfacción general, y un ISN de 53%.

El o la **asistente administrativa** presentó niveles de satisfacción bastante altos, sin bajar del 63% de satisfacción neta en ninguno de sus atributos. A nivel general, un 80% evaluó su gestión con notas 6 y 7, mientras que sólo un 9% lo hizo con notas de 1 a 4, alcanzando un ISN de 71,5%. El atributo que mayor satisfacción alcanzó fue la amabilidad al finalizar el proceso de mediación, con un porcentaje de satisfacción de 82% y un ISN de 73%, manteniendo la tendencia de la medición anterior.

Algunas diferencias importantes y que se destacan en la evaluación del/a asistente administrativo/a, tiene relación con el género, siendo las mujeres quienes mejor evalúan la labor desempeñada por estos/as funcionarios/as. Además, el tipo de zona de licitación establece a la zona 2, como la que mejor evalúa a los asistentes administrativos, y a la zona 5, como la zona con la evaluación más baja.

En cuanto al **proceso de mediación familiar**, se observan aumentos significativos en comparación a la medición de años anteriores. Cuando se consultó por la información tratada por el o la mediadora a cargo del proceso, se presentó un ISN de 67%, aumentando 5 puntos porcentuales respecto de la medición del año anterior.

Otros dos aspectos que mostraron aumentos significativos en los índices de satisfacción neta, fueron la información relacionada a que, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobada por un juez; y la información relacionada a la mediación frustrada, en qué consiste y qué deberían hacer los/as usuarios/as en caso de llegar a este resultado, con satisfacciones netas de 76% y 68%, respectivamente. En ambos atributos se identificaron diferencias superiores a 7 puntos porcentuales.

Ante la **información entregada por el mediador/a**, se repite la tendencia en donde las mujeres alcanzan ISN superiores al de los hombres, del mismo modo, el tipo de parte presenta porcentajes netos estadísticamente superiores en las partes solicitantes. Sin embargo, y continuando con estas diferencias, el estado de causa fue la variable que mayores diferencias evidenció. En este punto, las diferencias entre el acuerdo total y la mediación frustrada con sesión conjunta superan, en todos los atributos, los 20 puntos porcentuales de diferencia.

Si bien los **tiempos involucrados en el proceso de mediación familiar** presentaron porcentajes de satisfacción superiores al 70%, la duración de la sesión(es) de mediación es un aspecto que genera problemas para los distintos centros de mediación. En efecto, según lo recabado en los talleres participativos que se trabajaron con mediadores/as, asistentes administrativos/as y asesores jurídicos, se logró dar cuenta de que estos tiempos generan una sobrecarga laboral, teniendo que llevar a cabo una serie de actividades involucradas en la mediación familiar, en el lapso de una hora, lo cual provoca que no se pueda atender de la manera más óptima, generando mediaciones rápidas y poco consistentes. Por otro lado, el tiempo que dura el proceso de mediación, es el aspecto con la menor satisfacción alcanzada, con un ISN de 57,4%, con un 15% de usuarios/as que evaluó este atributo con notas de 1 a 4, sin embargo, las y los usuarios destacaron que uno de los aspectos positivos de la mediación familiar es la rapidez, sobre todo si se compara con los tiempos establecidos en un juicio.

"(...) es una alternativa más rápida, de llegar a una solución, tanto por los hijos no es por llegar a una solución y no llevarlo a un tema más tedioso como son los juicios..." (Usuaría Mediación Familiar)

Uno de los **principios de la mediación familiar es la libertad**, la libertad que tuvo el o la usuaria de participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación. Dicho principio presentó una satisfacción neta de 57%, con un 72% de satisfacción y un 15% de insatisfacción, siendo uno de los aspectos con menor evaluación de todo el cuestionario. Aquí, nuevamente se identifica la tendencia a que las mujeres, acuerdos totales y solicitantes alcanzan mayor satisfacción, es decir, perciben mayor libertad durante la mediación familiar, en comparación a hombres, mediaciones frustradas y partes solicitadas, respectivamente.

Por su parte, el segundo principio, relacionado a la **confidencialidad** de la información gestionada durante el proceso, presenta un porcentaje de satisfacción neta mucho mayor, correspondiente a un 76,1%, donde nuevamente son las mujeres, acuerdos totales y solicitantes quienes mejor evalúan este principio, destacando las regiones de Antofagasta y Magallanes como las regiones con los ISN más altos, con un 83% y 89%, respectivamente. Las y los usuarios destacan que el principal motivo por el que las y los usuarios califican como deficiente o indiferente (notas de 1 a 5) la confidencialidad, radica en que el mediador no otorgó las condiciones de privacidad en la sala y mediación, con un 41%.

"hay que considerar una infraestructura mínima, porque hay veces en que en la sala de mediación yo escucho todo lo que conversan en la sala de al lado, entonces el usuario se molesta" (Taller Participativo, Región Metropolitana)

El **mediador o mediadora** a cargo de la mediación familiar, presentó niveles de satisfacción bastante altos, de hecho, es aquí donde se identifica el índice de satisfacción neta más alto alcanzado en todo el cuestionario, relacionado a la claridad en el lenguaje empleado, con un ISN de 81,0%. En tanto, a nivel general, presentó un porcentaje neto de 60,9%, y su atributo más débil alcanzó, en este mismo indicador, un 52,6%. Este último aspecto refiere a la empatía, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes, en donde a su vez se observa un nivel de insatisfacción (notas de 1 a 4) de 18%.

La evaluación que hacen los/as usuarios/as respecto del mediador/a, mantiene la tendencia de los últimos años, bordeando el 75% de notas 6 y 7 (nivel de satisfacción). Ahora bien, a la hora de desagregar estos resultados, se observó que el acuerdo las y los usuarios con acuerdo total son quienes mejor evalúan la claridad del mensaje del mediador, con casi un 90% de satisfacción neta, por el contrario, las y los usuarios con mediación frustrada presentaron, en dicho indicador, un 74% de satisfacción neta. A pesar de esto, sigue siendo un nivel de satisfacción alto, por lo que el lenguaje empleado por las y los mediadores es un atributo con altos niveles de satisfacción para todos sus segmentos, incluyendo aquellos usuarios/as con mediación frustrada. Por otro lado, en cuanto a la capacidad del mediador/a de ponerse en el lugar de ambas partes, los índices de satisfacción neta no superan el 60%, exceptuando en usuarios/as con acuerdo total, con un ISN de 66,5%, mientras que el más bajo lo presentan los usuarios/as con mediación frustrada, correspondiente a un 38,9% de satisfacción neta.

Un 68% de usuarios/as cree que el género del mediador/a **no** influyó en el proceso y resultado de la mediación familiar, replicando la tendencia observada en el año anterior, donde un 70% declaró lo mismo. En los años 2016 y 2017, el porcentaje de usuarios/as que declararon que el género del mediador/a no influyó, fue de 67%.

En la **salida o finalización del proceso de mediación**, se dio cuenta de la proporción de usuarios/as que se sintieron discriminados durante el proceso de mediación familiar, con un 17%, mientras que los años 2018, 2017 y 2016, dicho porcentaje fue de 18%, 29% y 28%, respectivamente. Si bien, el porcentaje que se siente discriminado durante la mediación familiar es bajo, abordar estas situaciones es sumamente importante, ya que, si desagregamos el nivel de satisfacción general por esta variable, da como resultado una diferencia que supera los 20 puntos porcentuales, con un ISN de 37% para quienes sintieron algún tipo de discriminación, y un 70% para quienes no lo percibieron. Los/as usuarios que sintieron mayor discriminación fueron los hombres; solicitados y quienes cuentan con su causa con mediación frustrada, con porcentajes de 21%, 18% y 27%, respectivamente.

La **conformidad con el proceso** de mediación familiar es alta, con un ISN de 67%, una satisfacción de 78% y una insatisfacción de 11%. Las mujeres son quienes más satisfechos se sienten con el resultado de la mediación, al igual que en las partes solicitantes. Ahora bien, esta consulta se le hizo sólo a quienes obtuvieron acuerdo total y parcial, siendo estos últimos usuarios/as quienes menos conformes se encuentran con el resultado del proceso, con un ISN de 47%, mientras que el acuerdo total presenta un 70% para ese indicador.

El porcentaje de usuarios/as que recibieron su **certificado de mediación frustrada** es alto, con un 81%, registrando un alza de seis puntos porcentuales respecto de la medición anterior, donde un 75% de usuarios/as declaró que se le entregó el certificado. Además, respecto al cobro de este documento, casi la totalidad de usuarios/as con mediación frustrada (99,3%) afirma que no tuvo costo.

Tal y como se indicó al comienzo de las conclusiones, el nivel de satisfacción alcanzado por la mediación familiar es alto, no sólo por los indicadores alcanzados, de hecho, el ISN es bajo en comparación a otros servicios públicos, sin embargo, las instancias grupales dieron cuenta de la satisfacción que los/as usuarios tienen con el proceso de mediación familiar.

Sumado a esto, el **retorno a la mediación familiar** es muy alto, con un 86% de usuarios/as que volverían a acudir a este sistema para solucionar alguna situación familiar en específico. Esta tendencia es transversal y no presenta diferencias significativas entre segmentos, de hecho, el 81% de usuarios/as con mediación frustrada, declara que volvería a participar de la mediación familiar, si fuera necesario.

El **nivel de confianza** que las y los usuarios tienen con los centros y con el personal que lo atendió, es otro aspecto que se condice con lo expuesto en el párrafo anterior. En efecto, 3 de cada 4 usuarios/as del sistema de mediación familiar acudirían con el personal que les atendió en los centros, en casos de violencia intrafamiliar, aumentando cuatro puntos porcentuales respecto de la medición anterior (2018). Esta tendencia también es transversal y presenta porcentajes superiores al 72% en todas las categorías analizadas, a saber, género, estado de causa y tipo de parte.

Por último, el **nivel de recomendación** que tiene el proceso de mediación familiar, también es bastante alto. Más de la mitad (52,3%) de usuarios/as encuestados/as calificó con la nota máxima (10) su disposición a recomendar la mediación familiar, siendo las mujeres y los/as usuarios/as con acuerdo total, donde se observan las mayores proporciones de usuarios/as promotores (notas 9 y 10), con un 61,7% y 64,4%, respectivamente.

Ahora, a nivel regional, los NPS más altos fueron registrados por las regiones de Arica, Tarapacá y Magallanes, mientras que los más bajos fueron la región de la Araucanía y la Metropolitana.

1.2 Recomendaciones al proceso de mediación

Las principales recomendaciones al proceso de mediación, resultan de la triangulación de información tanto cualitativa como cuantitativa. En efecto, se tomó en consideración aspectos destacados por usuarios/as de la mediación, por mediadores/as, asistentes administrativos/as y por los SEREMI de Justicia.

Las dos principales sugerencias realizadas por las y los usuarios de la mediación familiar, fueron **trabajar en la imparcialidad del mediador/a y mejorar las condiciones del espacio físico donde se lleva a cabo el proceso**, con un 13,2% y 11,4%, respectivamente. El cómo mejorar la imparcialidad del mediador/a declaran, pasa por cambiar o reforzar el enfoque del proceso mediación, centrándolo en la niñez. De esta forma, independiente de las situaciones particulares tanto de solicitantes como solicitados, hombres o mujeres, no debería mermar o interferir en la objetividad del mediador/a.

El cambio y/o reforzamiento en la niñez, hace alusión a **considerar la opinión que tengan respecto al acuerdo**, ya que muchas veces se redacta un acuerdo sin consultar qué piensan los/as niños/as o adolescentes involucrados en el proceso.

“(…) como tratar con los niños y así se vean ellos con todo el proceso, claro, como una forma más didáctica y a lo mejor un seguimiento previo, y también de parte de mediación hacia las personas que lo solicitamos y que te digan si ha cumplido, ha funcionado, necesito saber si va a una mediación nuevamente, para después de la mediación saber si por lo menos en mi caso los niños deberían preguntar “te sientes

cómoda viendo tantos días a tu papa o modificar esto, a lo mejor tu papa te puede ir a buscar" (Usuaría Mediación Familiar)

Además de lo anterior, el mediador/a siempre debe **mantenerse neutral**, evitando todo tipo de juicios de valor durante el proceso de mediación, siendo capaz de entregar confianza a ambas partes para que se pueda exponer el conflicto desde la perspectiva de la parte solicitante o de la parte solicitada.

Un buen mediador, debe ser capaz de escuchar a las partes manteniendo una postura neutral. Ser capaz de otorgar la confianza del usuario para que puedan exponer el conflicto. Debe poseer condiciones para guiar el proceso sin emitir juicios de valor respecto de los temas tratados por las partes (SEREMI de Justicia).

Otro punto importante a la hora de mejorar el proceso de mediación, tiene relación con establecer un estándar mínimo para la **infraestructura** de los centros, garantizando un metraje y condiciones de habitabilidad pertinentes. Esta medida debería implementarse desde la fase de licitación de los centros y debe considerar la exigencia de un espacio libre de ruidos, ya que, en los talleres participativos, los/as mediadores/as afirmaron que en ocasiones se escucha la sesión de mediación de la oficina del/a otro/a mediador/a.

El proceso de mediación familiar mejoraría, si se contará con los mejores mediadores de la región, organizados en centros con buena infraestructura. Es fundamental, que las bases de licitación definan un estándar mínimo en lo referente a la calidad del mobiliario y la implementación del centro en general (...) debe considerarse, además, que los inmuebles a utilizar deben contar además con condiciones de habitabilidad pertinentes, así como con los metros requeridos para las salas de espera y salas de mediación (SEREMI de Justicia).

Un aspecto relevante que se dio en distintas instancias cualitativas de este estudio, tuvo relación con las **barreras de información** que están presentes en el proceso de mediación y en distintas esferas. En primer lugar, existen barreras de información que vivencian las y los usuarios, desconociendo el proceso, informándose mediante el círculo cercano, o en distintos centros obteniendo, según afirman, información poco consistente. Así, el proceso de mediación es percibido como un proceso externo, carente de formalidad y sumamente técnico, por lo que es trabajo del mediador/a modificar y explicar en palabra simples, la validez y significado del acuerdo pactado. Esto es central, ya que la claridad del lenguaje utilizado por el mediador/a es el atributo mejor evaluado, con un ISN de 81,0%, esto refleja el trabajo realizado por los/as distintos/as mediadores/as a nivel nacional, sin embargo, ese trabajo no responde a un protocolo establecido, de hecho, los talleres participativos dieron cuenta de que una de las debilidades del proceso de mediación familiar, es el uso de **protocolos y lenguajes muy técnicos**, sobre todo si se considera que las y los usuarios de la mediación proveniente de los más variados estratos sociales.

Sumado a lo anterior, muchas veces las **mediaciones se ven frustradas debido a la obligatoriedad del proceso de mediación**. Al ser un requisito para luego establecer una demanda en los juzgados de familia, muchos/as usuarios/as ven el proceso como un trámite previo al juicio, yendo a solicitar directamente el certificado de mediación frustrada. Esto,

a su vez, perjudica la gestión del mediador/a, impidiendo evaluar su rol dentro del proceso de mediación familiar.

Queda cierta duda respecto de la calidad de la mediación realizada, en cuanto que muchas veces los usuarios no comprenden el alcance de los acuerdos, y cuando estas son frustradas, no se aprecia o refleja el proceso desarrollado por el mediador en cuanto a proponer efectivamente por el logro de un acuerdo, sino más bien con el cumplimiento formal del requisito de citación a los actores y nada más (SEREMI de Justicia).

En segundo término, existen barreras de información que repercuten directamente en los centros y su personal: mediadores/as y asistentes administrativos/as. Dichas barreras aluden a la poca **coordinación de información entre entidades** como los juzgados de familia, los centros de mediación y las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ). Esto provoca una confusión en el/la usuario/a, complejizando el proceso de mediación familiar, ya que genera un descontento en las y los usuarios debido a las distintas informaciones que recibió según la institución consultada.

"(...) yo creo que deberían tener como más conexión con lo que es la mediación con lo que es la corporación de abogados, o con los abogados porque en si ellos te entregan una información y del otro lado te entregan otra, entonces tú te quedas como que en realidad no sabes para que solicitaste (Usuario Mediación Familiar, Región Metropolitana)

Otro aspecto relevante al que se puso atención en las instancias participativas es en **la falta de personal de seguridad**. Aquí, algunos/as mediadores/as y asistentes administrativos/as e incluso los/as mismos/as usuarios/as, afirmaron que en los procesos de mediación se trabajan situaciones complejas, de hecho, en ocasiones han tenido que lidiar con situaciones de violencia intrafamiliar, por lo que muchas veces se han visto sobrepasadas e imposibilitadas de manejar dichos escenarios. Si bien, el manejo del mediador/a en situaciones tensas durante las sesiones, presenta un ISN de 64,8%, con un 77,2% de satisfacción, y un 12,3% de insatisfacción, es necesario considerar, al momento de licitar, que cada centro cuente con personal de seguridad, otorgando mayor puntaje a aquellos centros que implementen esta acción.

Sumado a lo anterior, una de las oportunidades de mejora que resaltaron en los talleres participativos, tiene relación con el **trabajo articulado con instituciones de seguridad**, como carabineros de Chile. Contar con el apoyo del plan cuadrante de cada sector permitiría a las y los mediadores/as poder llevar a cabo su trabajo de manera segura.

"Nosotras muchas veces nos encontramos con situaciones complejas, con usuarios que se molestan y no tenemos cómo controlarlos, no se trabaja por ejemplo con el plan cuadrante, con carabineros" (Taller participativo, Región Metropolitana).

La corta duración de las sesiones de mediación es una debilidad recurrente identificada por los centros de mediación. En este punto, tanto mediadores/as como asistentes administrativos/as declaran que el contar con una hora para todo el proceso, es decir, desde que los/as usuarios/as llegan al centro, hacerlos pasar, conversar con cada parte, luego redactar, ya sea el acuerdo o el acta de mediación frustrada, produce que el tiempo se haga poco. Por ende, se recomienda **prolongar las jornadas de mediación a un tiempo**

de 1 hora y 30 minutos, con la finalidad de que los/as mediadores/as cuenten con más tiempo para digitar y redactar los distintos documentos involucrados, entregando mayor tiempo a la mediación y, posiblemente, reduciendo las segundas y hasta terceras sesiones en una misma causa.

“Las parejas hay que atenderlas en forma separada, entra uno, sale, entra el otro y después a los dos juntos, no te da una hora, 40 minutos, no te da” (Taller Región de Coquimbo)

Se recomienda **reforzar los protocolos de cierre del proceso**, sobre todo los que refieren a la lectura de acuerdos de la mediación familiar. Esto porque cuando las y los usuarios tienen la posibilidad de releer el acuerdo, aumenta significativamente su satisfacción general con el proceso, con un ISN de 74%, en comparación a cuando no tienen la posibilidad de releerlo, en donde dicho indicador disminuye a -7,1%. Sumado a esto, en este mismo punto, es necesario **reiterar el principio de voluntariedad** que tiene la mediación familiar, haciendo hincapié de manera explícita a la **libertad del/a usuario/a para participar y retirarse** cuando estime conveniente. Ahora bien, para prevenir que esta aclaración constante no repercuta en un aumento de mediaciones frustradas con sesión conjunta, es necesario estar **constantemente entregando información sobre los beneficios** que tiene la mediación familiar, de esta forma, se abordarán problemáticas identificadas en la satisfacción con el proceso, como lo son la falta de información de las y los usuarios, y el porcentaje de mediaciones frustradas.

“yo lo que hago, es cuando empiezan a pedir cosas que no son factible, los aterrizo, les explico que eso no se puede solicitar en una mediación y trato de bajar las expectativas, así como al mismo tiempo les hablo de todos los beneficios de la mediación, que se ahorran el juicio y tiempos que son mucho más largos” (Taller Participativo, Región Metropolitana).

Volviendo a retomar la idea de implementar un **trabajo articulado entre las entidades involucradas en el proceso de la mediación familiar**, se recomienda llevar a cabo reuniones sistemáticas, a niveles semestral o trimestral, entre los Centros de Mediación; las corporaciones de asistencia judicial, personal de juzgados de familia y de la Subsecretaría de Justicia, con el fin de abordar estas barreras de información en donde las y los usuarios son derivados de manera errónea a los centros, se envía documentación incompleta por parte de las corporaciones o se le entrega distinta información según el lugar y personal que lo atienda. A esta medida, se recomienda una **capacitación técnica** constante al personal de los centros, donde participen la mayor cantidad de profesionales de cada centro, o donde se comprometa una posterior inducción al resto de integrantes de los centros de mediación, así, y entregando el mismo material a todos/as los/as participantes haciéndose cargo de las distintas informaciones recibidas por los/as usuarios/as.

“Antiguamente se hacían reuniones periódicas, unas dos veces por año, donde se juntaban todas las instituciones involucradas, todos nos echábamos la culpa unos con otros, pero después se calmaban y daba buenos resultados, nos permitía trabajar alineados” (Taller Región Metropolitana)

“yo pienso que la debilidad es la poca relación que existe entre el proceso de mediación con los tribunales, porque el Ministerio de Justicia debería asegurarse que nosotros podamos tener cabida en los tribunales” (Taller Región de Coquimbo)

acn