

Informe de Resultados

“Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar”



Diciembre 2023

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Realizar un levantamiento de información referido a la satisfacción de personas usuarias 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.

Objetivos Específicos

- Estudiar y comprender el funcionamiento del Sistema Nacional de Mediación Familiar para elaborar instrumentos que permitan medir determinadas dimensiones del servicio de mediación familiar licitada.
- Establecer una planificación y organización que permita aplicar telefónicamente las encuestas asociadas a las personas usuarias del servicio directamente, ya sea que hayan optado por la mediación presencial o vía remota mediante videoconferencia.
- Aplicar telefónicamente la encuesta en todas las regiones del país, dentro del plazo establecido al efecto en las presentes bases de licitación.
- Analizar los resultados de la aplicación de las encuestas, desarrollando conclusiones ad hoc y considerando los resultados de años anteriores.
- Desarrollar recomendaciones técnicas, respecto de la gestión de causas, atención de las personas usuarias y gestión de Acuerdos de Mediación, a partir de los resultados obtenidos en la medición señalada y los resultados de años anteriores.

METODOLOGÍA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información la **Encuestas telefónicas** a usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar.



La cobertura del estudio fue a nivel nacional, estando representadas 16 regiones del país, tanto para la medición del Sistema Nacional de Mediación Familiar de manera presencial como atenciones remotas mediante videoconferencia.



La muestra está constituida por un total de 8.678 **casos**, 5.626 para usuarios/as con mediación presencial y 3.052 para usuarios/as con mediación remota.



La aplicación del estudio, se realizó a fines de octubre e inicios noviembre 2023, mediante un sistema CATI.

UNIVERSO Y MUESTRA

Estudio de Usuarios/as con causas presenciales

- El diseño muestral es de carácter aleatorio, representativo y de carácter nacional, obteniendo resultados estadísticamente representativos de cada zona de licitación en la que participaron los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.
- Se consideró un diseño con representatividad por zona y con una afijación 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 válidas.

| Tipo de Zona de Licitación | Universo de Estudio | Error muestral asociado a usuarios | Muestra propuesta | Muestra alcanzada |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | 2.059 | +4,5% | 386 | 389 |
| 2 | 6.523 | +3,5% | 700 | 700 |
| 3 | 24.334 | +3,0% | 1.022 | 1140 |
| 4 | 25.277 | +3,0% | 939 | 937 |
| 5 | 105.627 | +3,0% | 1.024 | 1396 |
| 6 | 50.169 | +3,0% | 1.045 | 1064 |
| TOTAL | 209.225 | ±1,4% (Nacional) | 5.116 | 5626 |

¹¹¹ Se propone un error muestra mayor, dado que el tamaño del universo de la BBDD es mayor que el que se había trabajado en la oferta técnica.

UNIVERSO Y MUESTRA

Estudio de Usuarios/as con causas remotas

| Tipo de Zona de Licitación | Universo de Estudio | Error muestral asociado a usuarios | Muestra propuesta | Muestra alcanzada |
|----------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | 428 | +3,7% | 266 | 268 |
| 2 | 557 | +3,7% | 311 | 318 |
| 3 | 1633 | +3,7% | 491 | 528 |
| 4 | 1402 | +3,7% | 468 | 478 |
| 5 | 8188 | +3,7% | 646 | 846 |
| 6 | 4669 | +3,7% | 610 | 614 |
| TOTAL | 16.877 | ±1,4% (Nacional) | 2792 | 3052 |

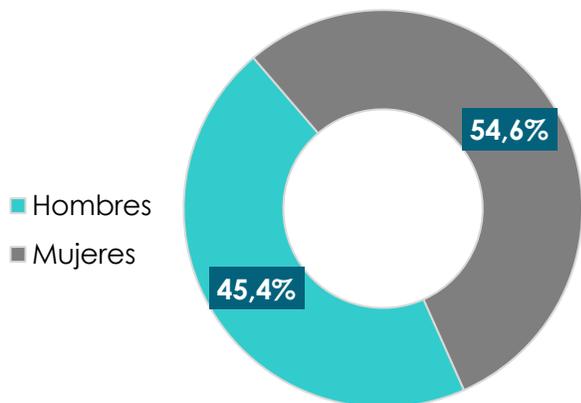
- El diseño muestral para recoger la percepción de los/as usuarios/as, considera una selección muestral aleatoria, representativa nacional de centros que estén habilitados y por Contrato. En atención a que no todos los centros de mediación tienen una gran cantidad de causas, se establecieron excepciones consensuadas con la contraparte técnica de la Unidad de Mediación. Al respecto ACNexo propuso considerar un error a nivel total de universo de +3,7% y un muestreo proporcional para las zonas.
- Con un nivel de confianza de 95%, el error muestral a nivel total es de +-4,2%.

Resultados Cuantitativos Caracterización de Usuarios/as

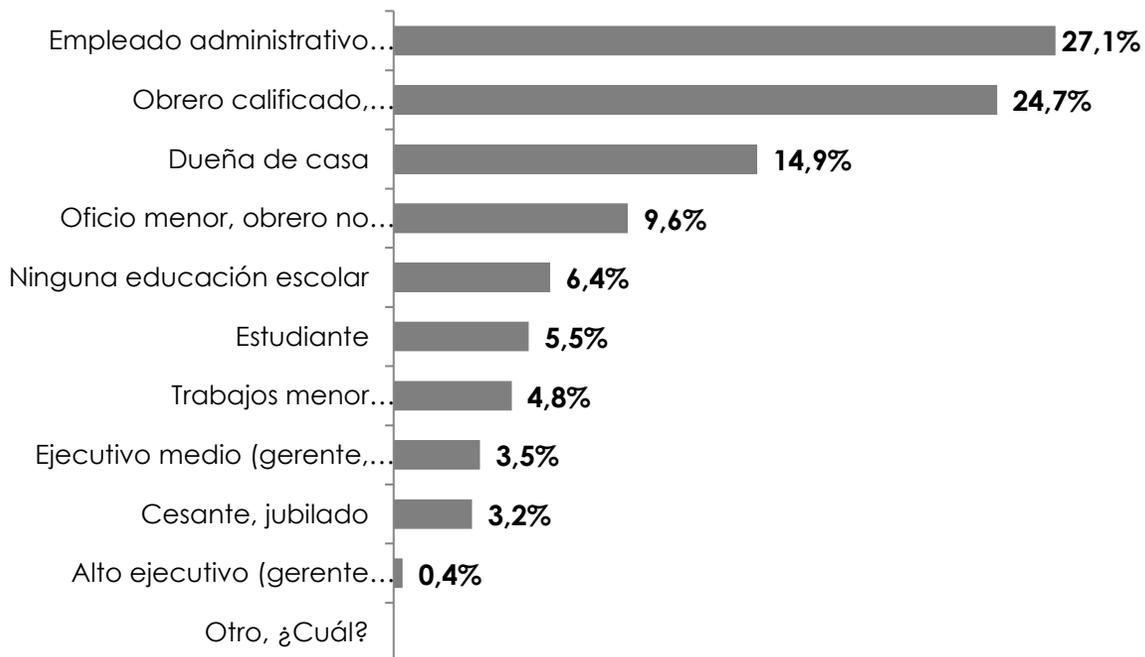


CARACTERIZACIÓN

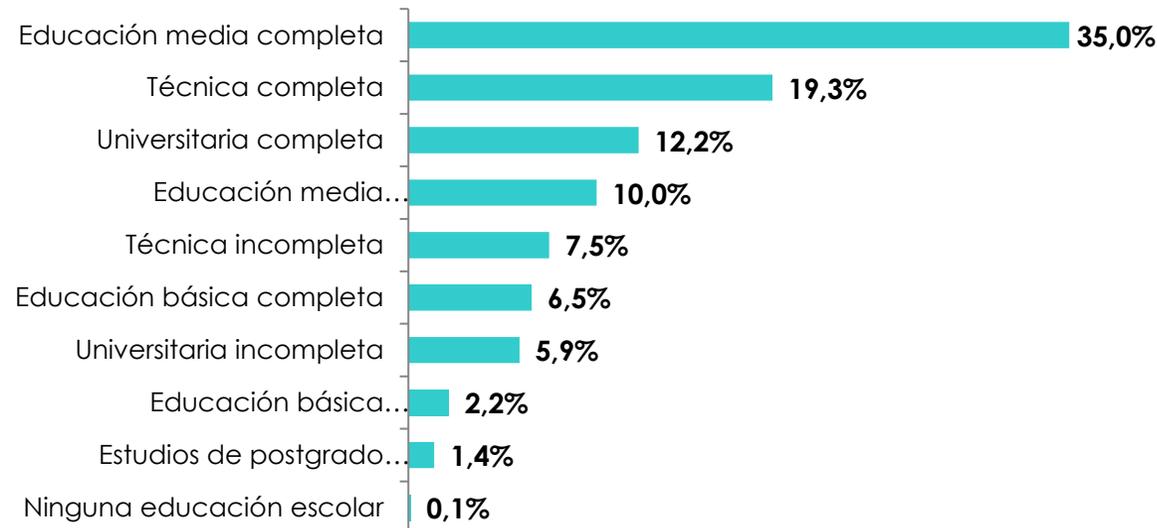
Sexo del/a entrevistado/a



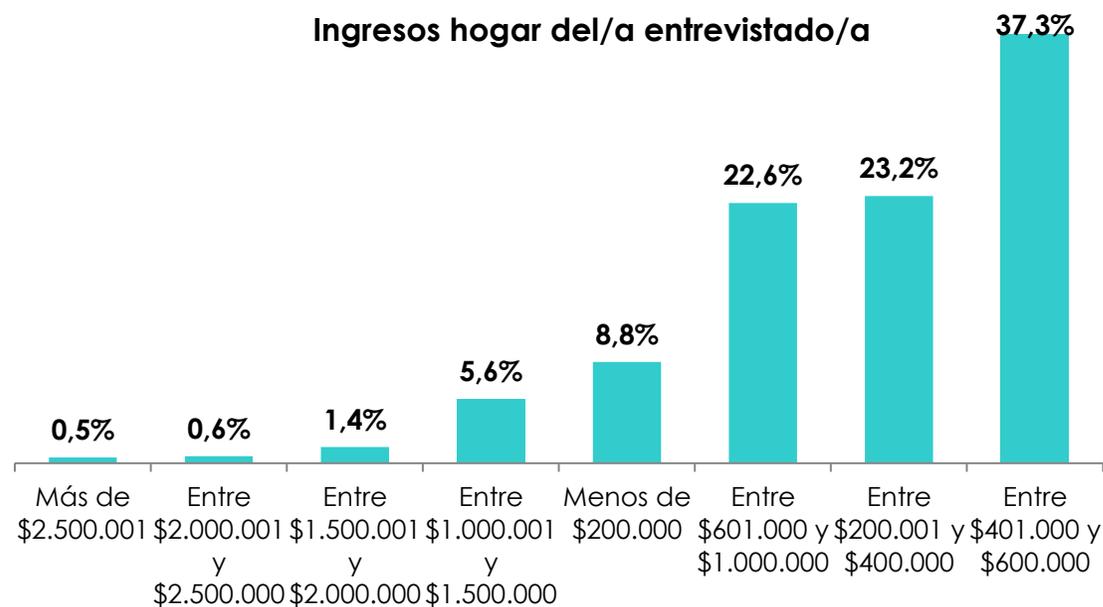
Ocupación del/a entrevistado/a



Nivel educacional del/a entrevistado/a

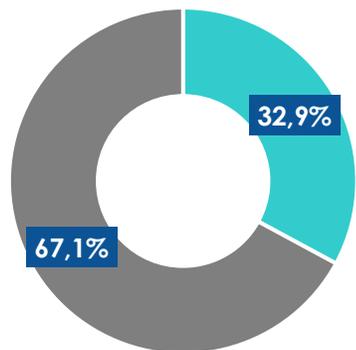


Ingresos hogar del/a entrevistado/a



CARACTERIZACIÓN

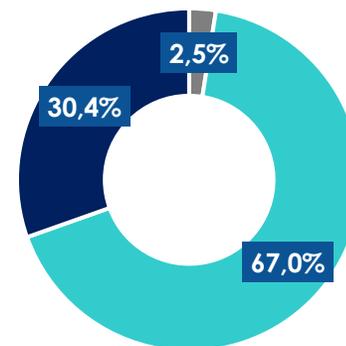
Método de ingreso



■ Plataforma Web ■ Presencial

| Método de ingreso /Tipo de cliente | Presenciales | Remotos |
|------------------------------------|--------------|---------|
| Plataforma web | 32,9% | 75,3% |
| Presencial | 67,1% | 24,7% |

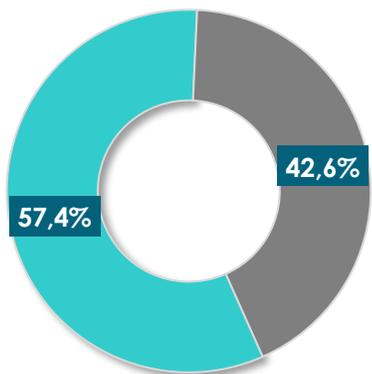
Estado de causa



■ Acuerdo Parcial
■ Acuerdo Total
■ Frustrada con sesión conjunta

| Estado de causa/Tipo de cliente | Presenciales | Remotos |
|---------------------------------|--------------|---------|
| Acuerdo Parcial | 2,5% | 3,5% |
| Acuerdo Total | 67% | 63% |
| Frustrada con sesión conjunta | 30,4% | 33,5% |

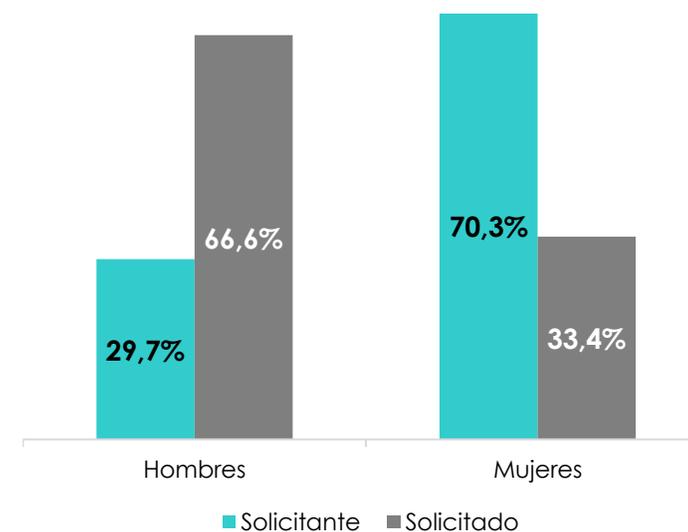
Tipo de Parte



■ Solicitante ■ Solicitado

| Tipo de Parte/Tipo de cliente | Presenciales | Remotos |
|-------------------------------|--------------|---------|
| Solicitante | 57,4% | 56,6% |
| Solicitado | 42,6% | 43,4% |

Tipo de parte según género

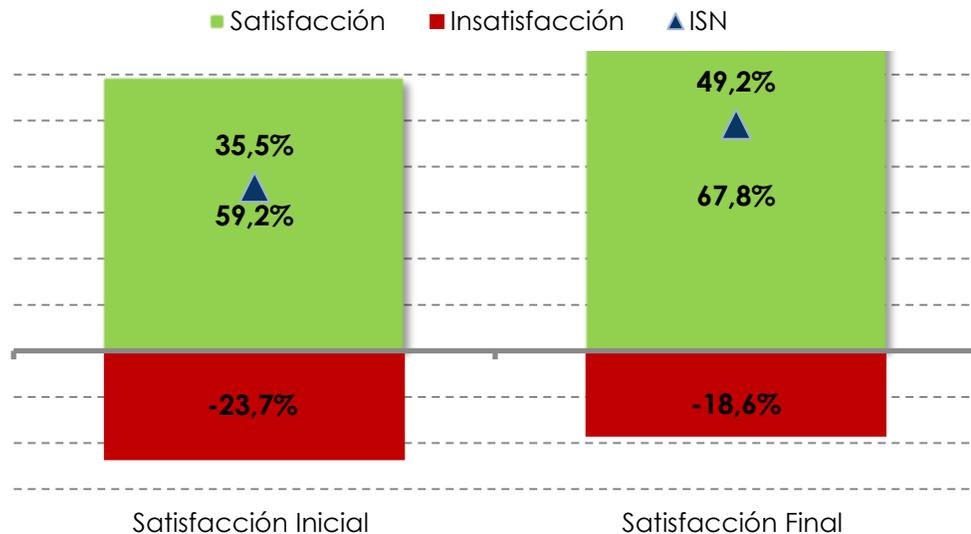


Resultados Cuantitativos Satisfacción de Usuarios/as



SATISFACCIÓN

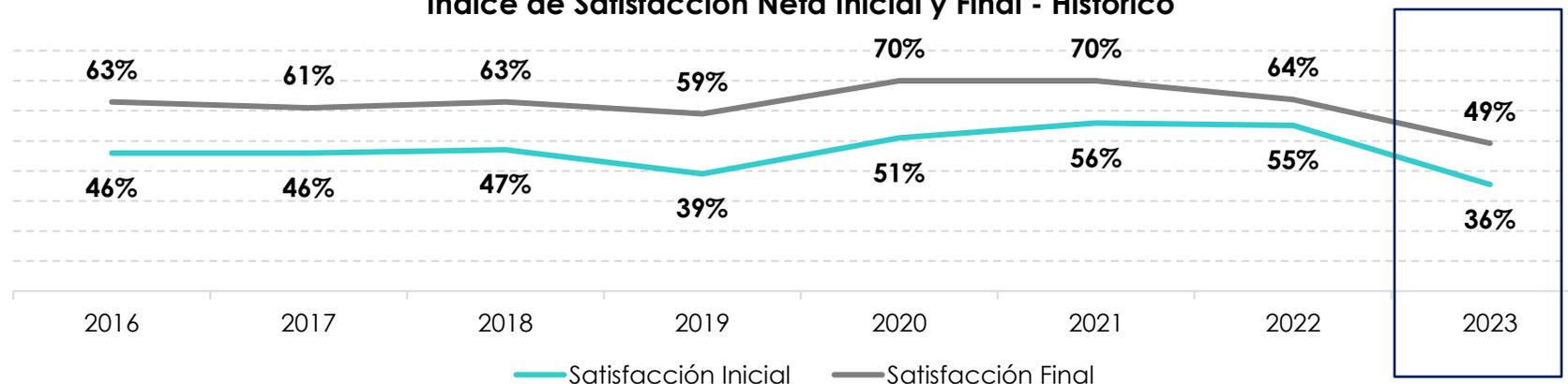
Satisfacción Inicial y Final con el proceso de Mediación Familiar



La **satisfacción inicial** presenta un 59,2% de satisfechos y un 23,7% de insatisfechos, alcanzando, para la satisfacción inicial, un 35,5% de ISN, disminuyendo respecto a la medición anterior bajando cerca de 20 puntos porcentuales.

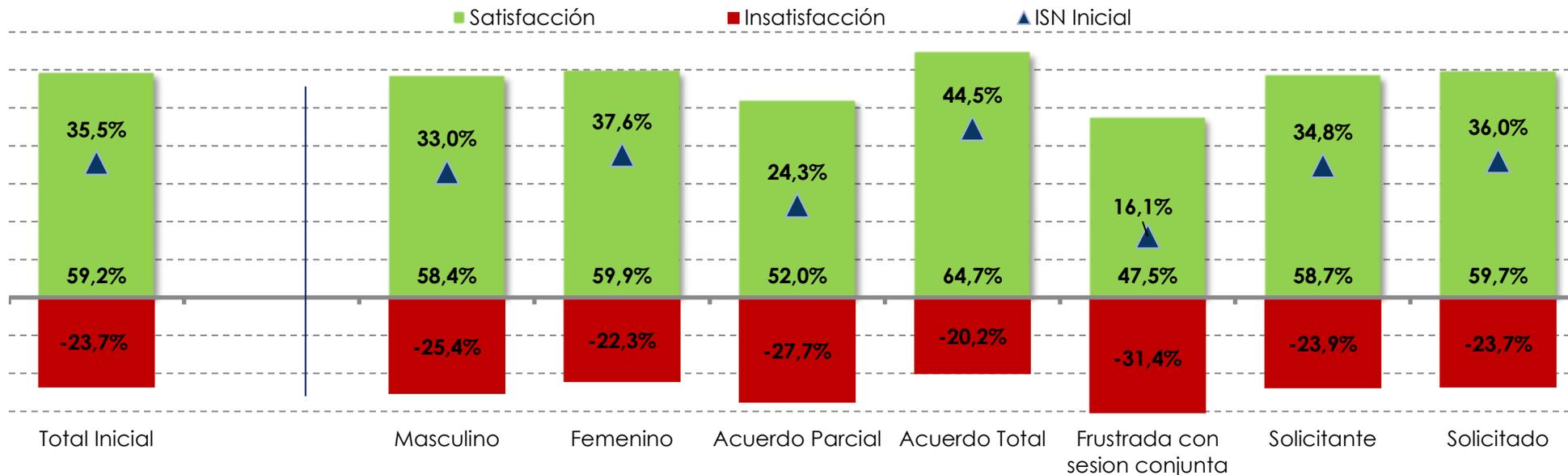
La **satisfacción final**, por su parte, presenta un nivel de satisfacción de 67,8% y uno de insatisfacción de 18,6%, por lo que el índice de satisfacción neta observado en 2023 corresponde a un 49,2%, disminuyendo respecto de lo levantado el año anterior donde dicho indicador corresponde a 63,8%.

Índice de Satisfacción Neta Inicial y Final - Histórico

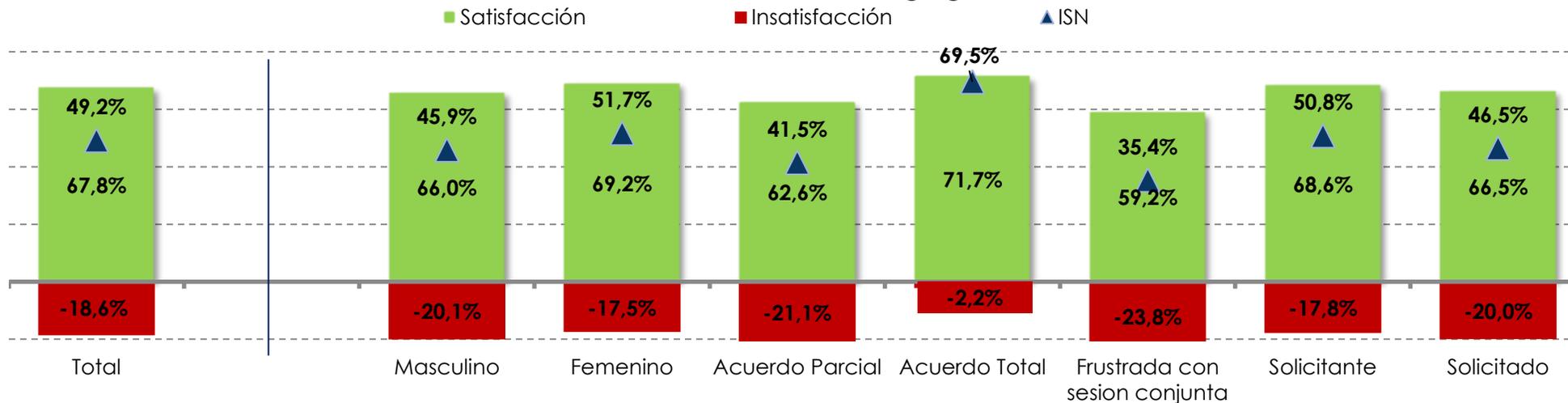


SATISFACCIÓN

Satisfacción Inicial Desagregada

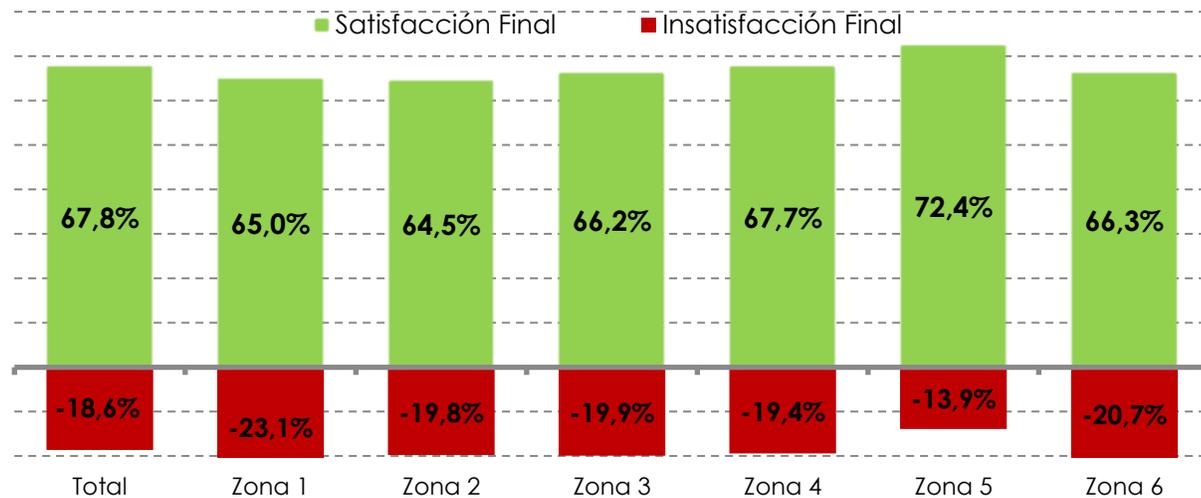


Satisfacción Final desagregada

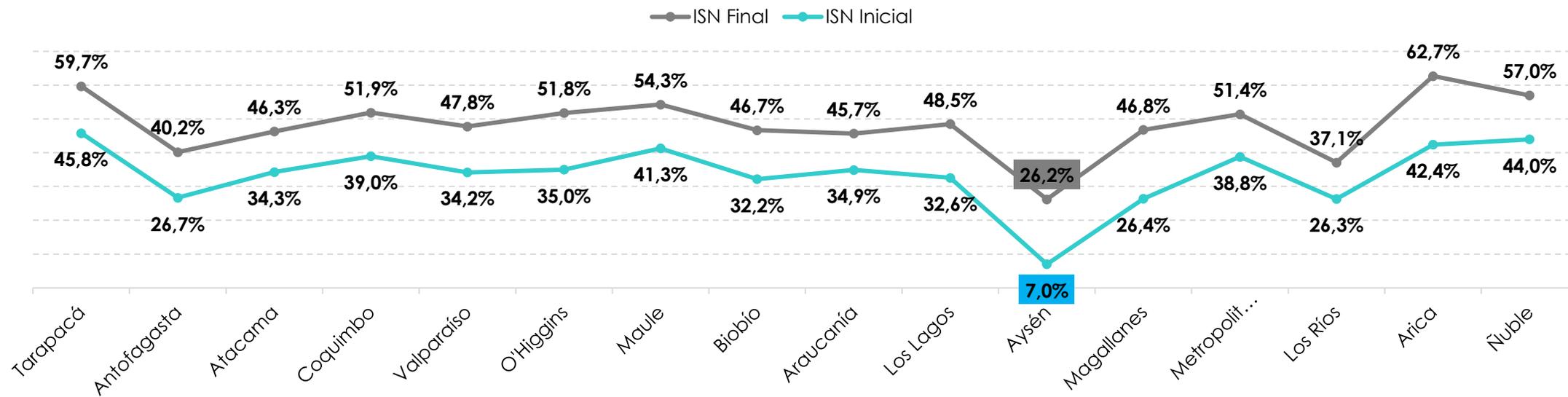


SATISFACCIÓN

Indicadores de Satisfacción Final según Zona



Satisfacción Neta según región



Infraestructura del Centro de Mediación

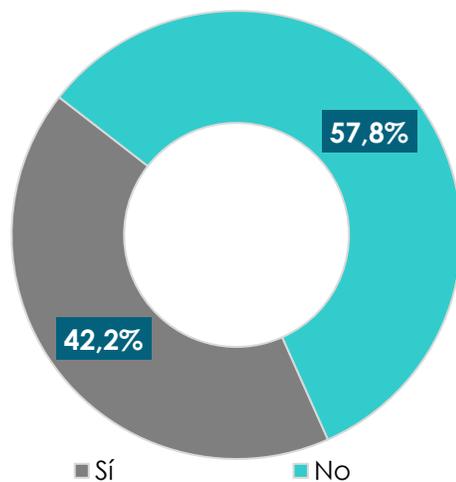


INFRAESTRUCTURA CENTRO DE MEDIACIÓN

Las regiones en que las y los usuarios percibieron que más se facilitaba el acceso y espera a personas en situación de discapacidad, **Arica y Parinacota** con un 51,9% y **Maule** con un 51,1%.

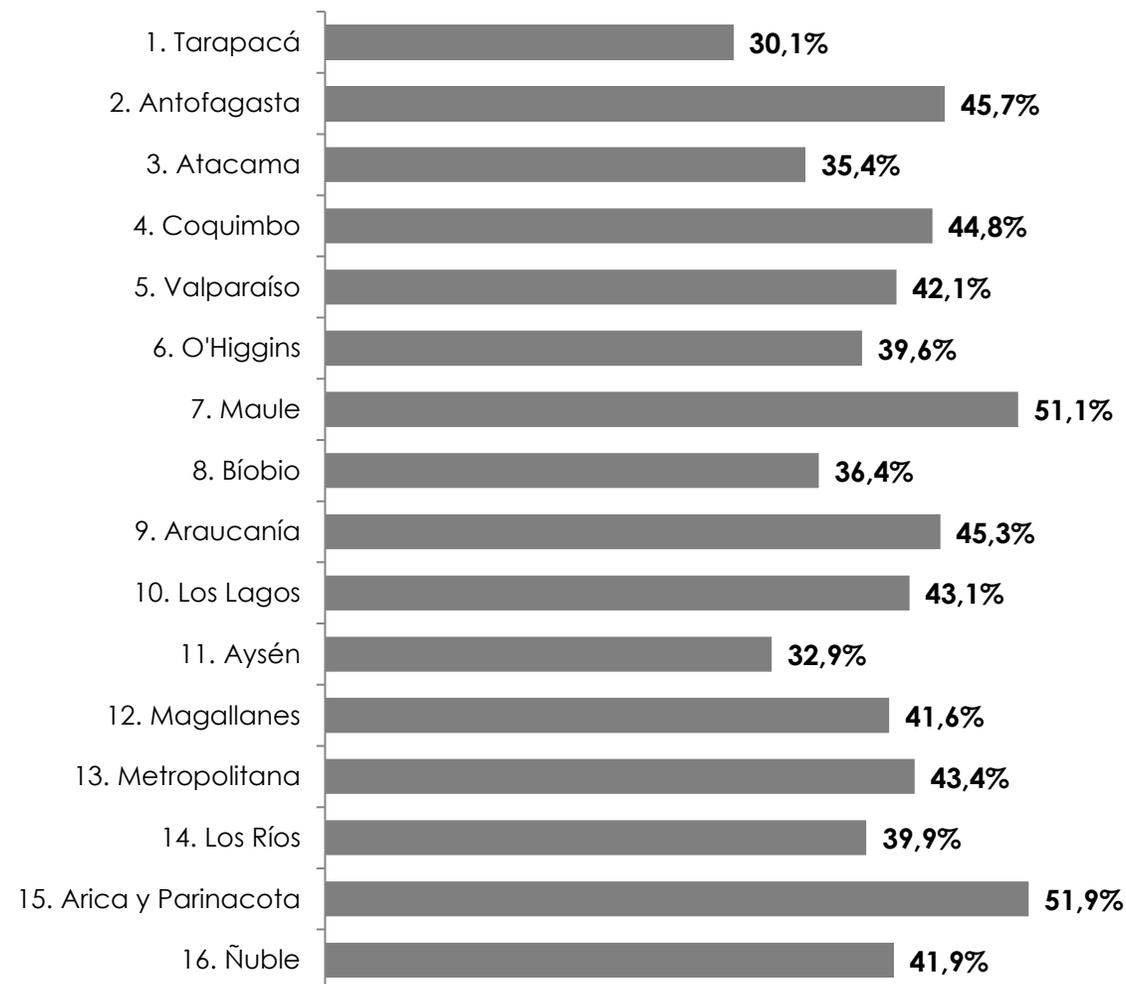
Por otra parte, **Tarapacá, Aysén y Atacama** fueron las regiones con menor porcentaje de Centros habilitados para personas en situación de discapacidad, registrando indicadores por debajo del 36%.

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



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

(% de quienes declaran Sí)

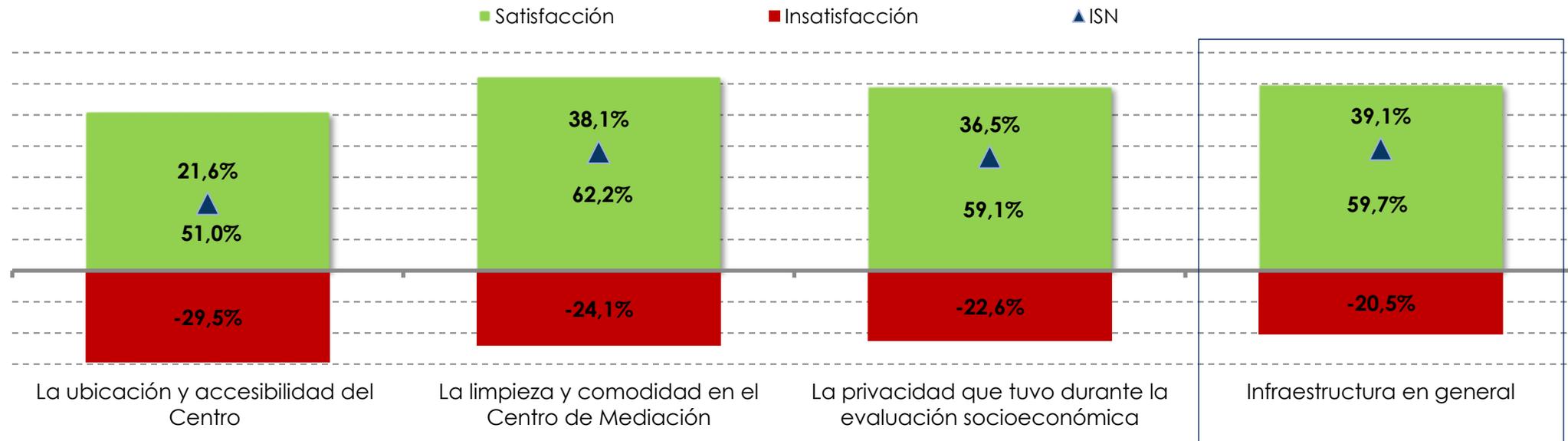


INFRAESTRUCTURA CENTRO DE MEDIACIÓN

A nivel general, se observa un porcentaje de satisfacción de 59,7% frente a un 20,5% de insatisfechos, registrando un ISN de 39,1%.

- En cuanto a los distintos aspectos evaluados, se observa que la comodidad y limpieza, junto a la privacidad que tuvieron las y los usuarios durante la evaluación socioeconómica, fueron los mejor evaluados, con indicadores netos de 38,1% y 36,5%, respectivamente.
- A nivel histórico, la ubicación y accesibilidad del Centro es el aspecto más castigado por las y los usuarios, este año el indicador neto alcanzó un 21,6%, disminuyendo respecto al 2022.

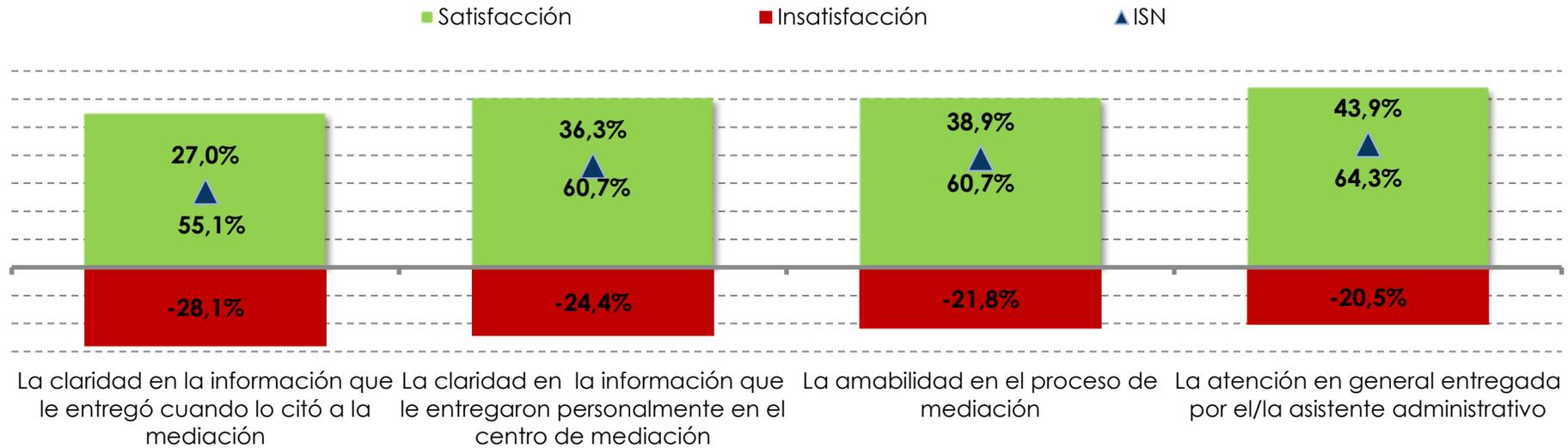
Pensando en la infraestructura dispuesta en el Centro de Mediación al que Ud acudió, en la misma escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/as está con...?



Asistente Administrativo del Centro de Mediación

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

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...?



La satisfacción en general con el asistente administrativo del Centro de Mediación alcanza el 64,3% de usuarios satisfechos, frente a un 20,5% de usuarios insatisfechos, lo que entrega un ISN de 43,9%.

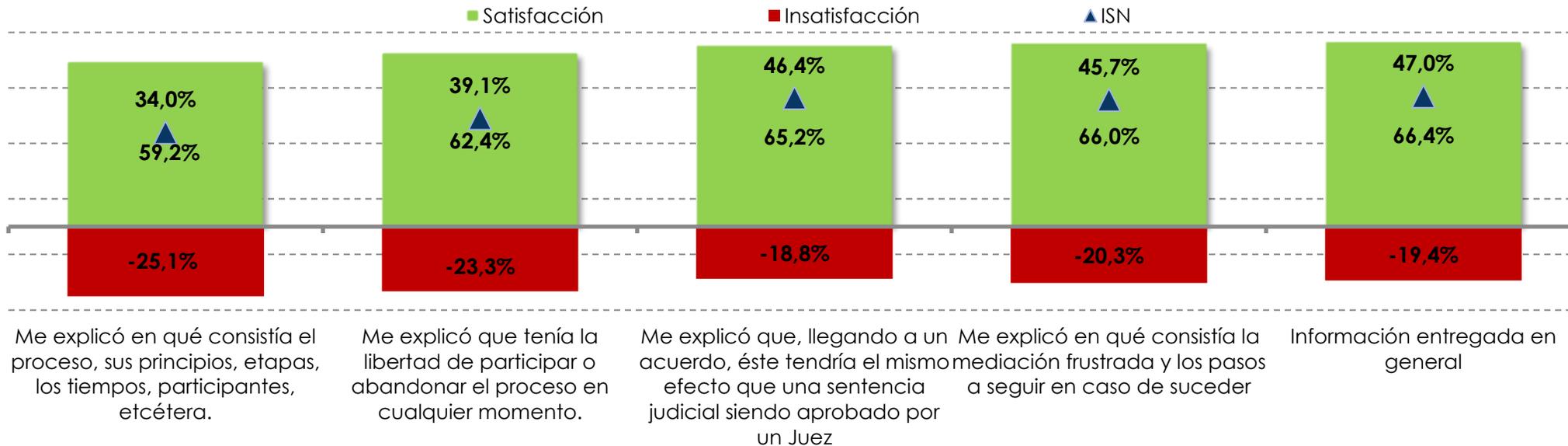
- El aspecto mejor evaluado es la amabilidad del asistente en el proceso de mediación, que da cuenta de un ISN de 38,9%, mientras que el aspecto que presenta un menor indicador en este caso es la claridad en la información que le entregó cuando lo citó a la mediación.

Proceso de Mediación

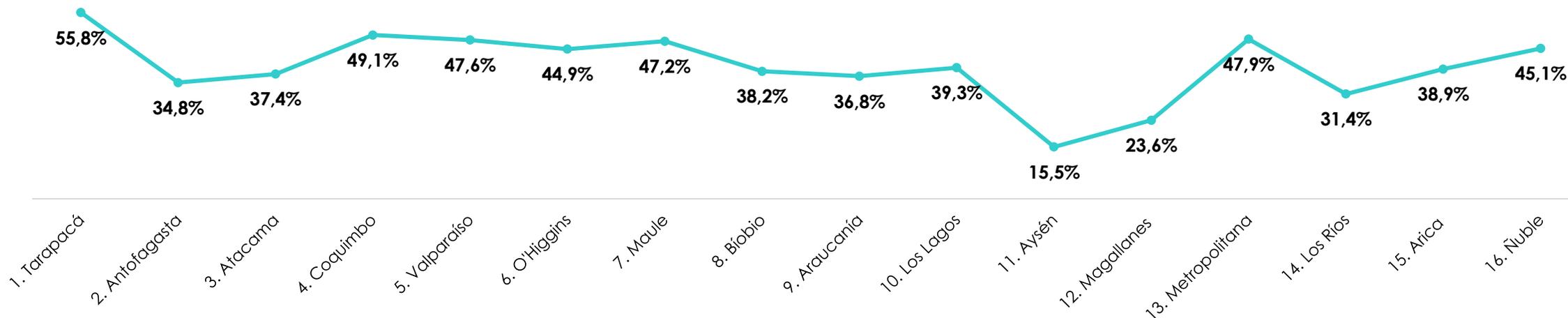


PROCESO DE MEDIACIÓN: INFORMACIÓN

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

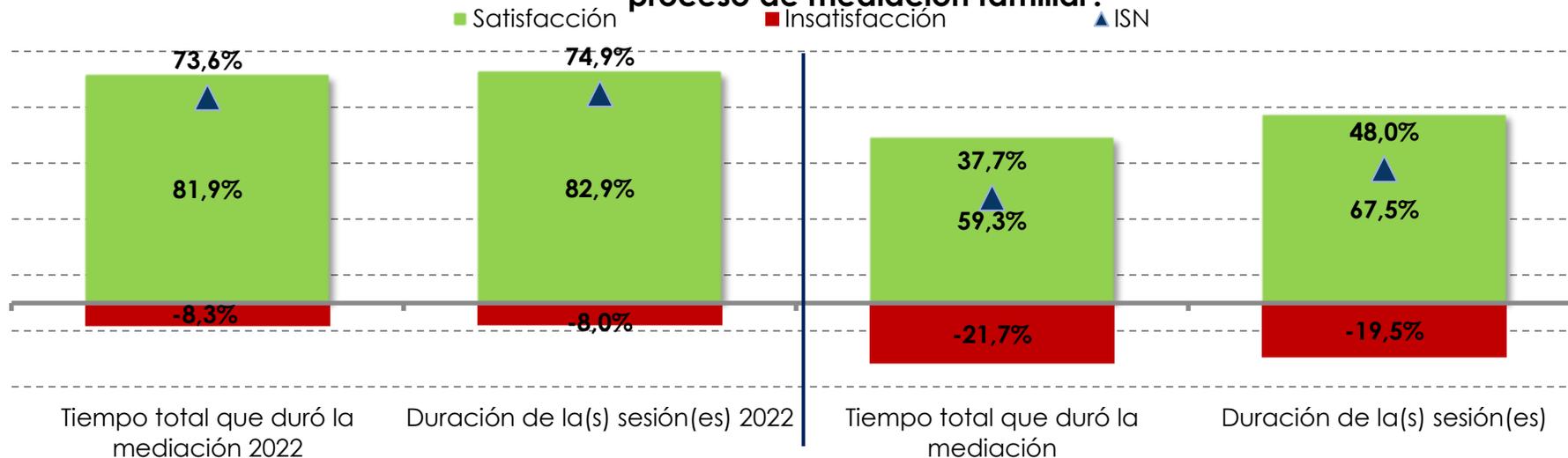


Promedio de Indicadores netos con información entregada por mediador/a según región del/a entrevistado/a

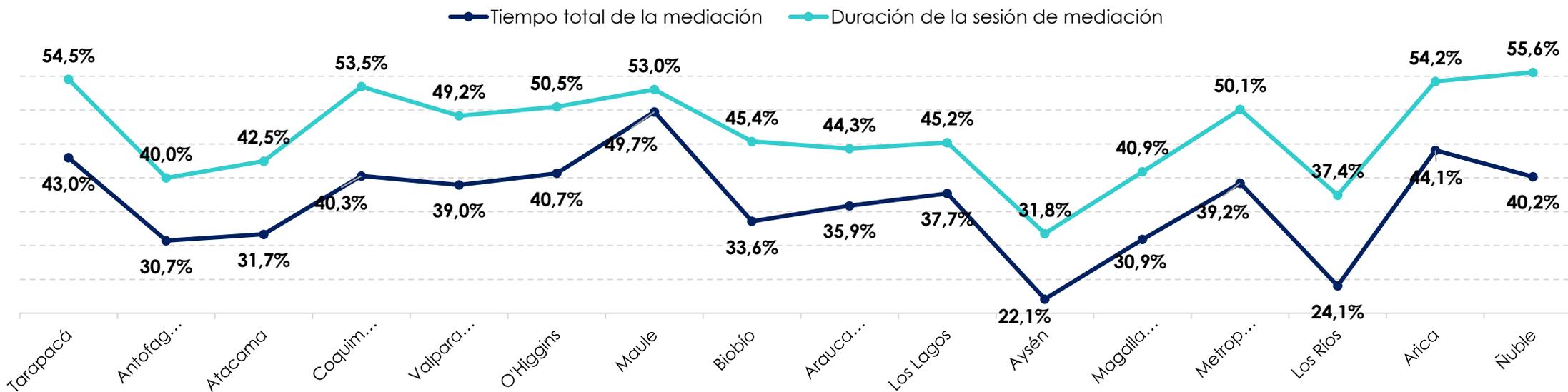


PROCESO DE MEDIACIÓN: TIEMPOS

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

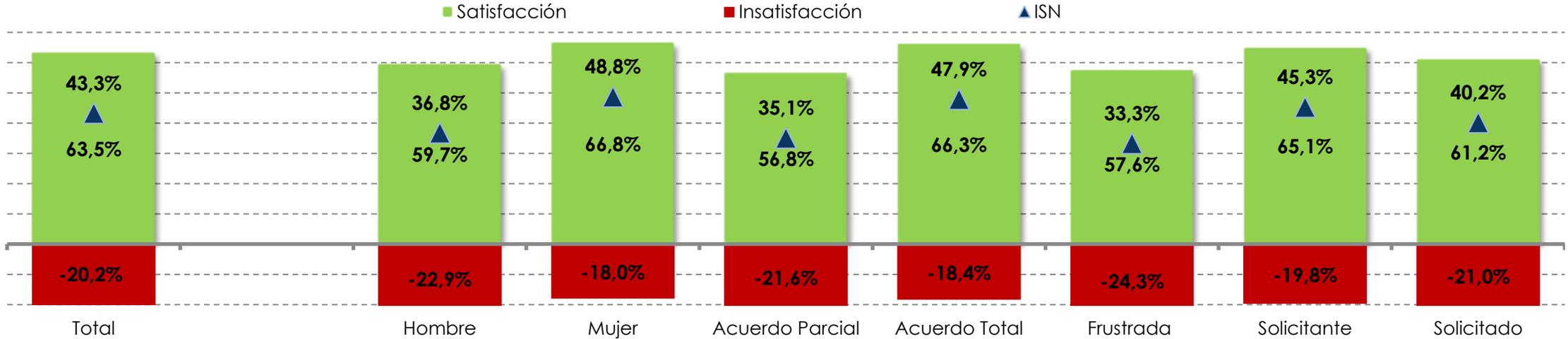


Satisfacción neta con los tiempos del proceso de mediación según región

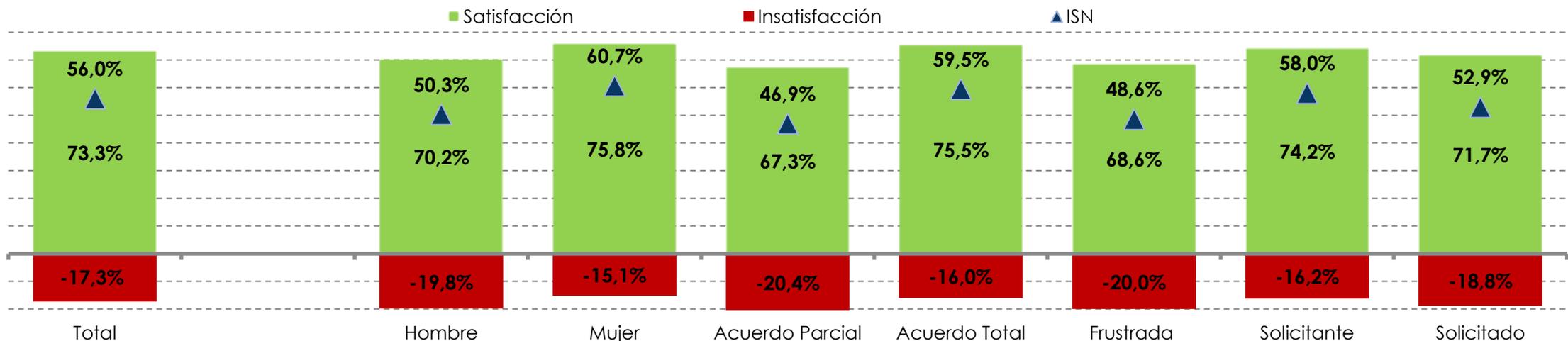


PROCESO DE MEDIACIÓN: PRINCIPIOS

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



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?



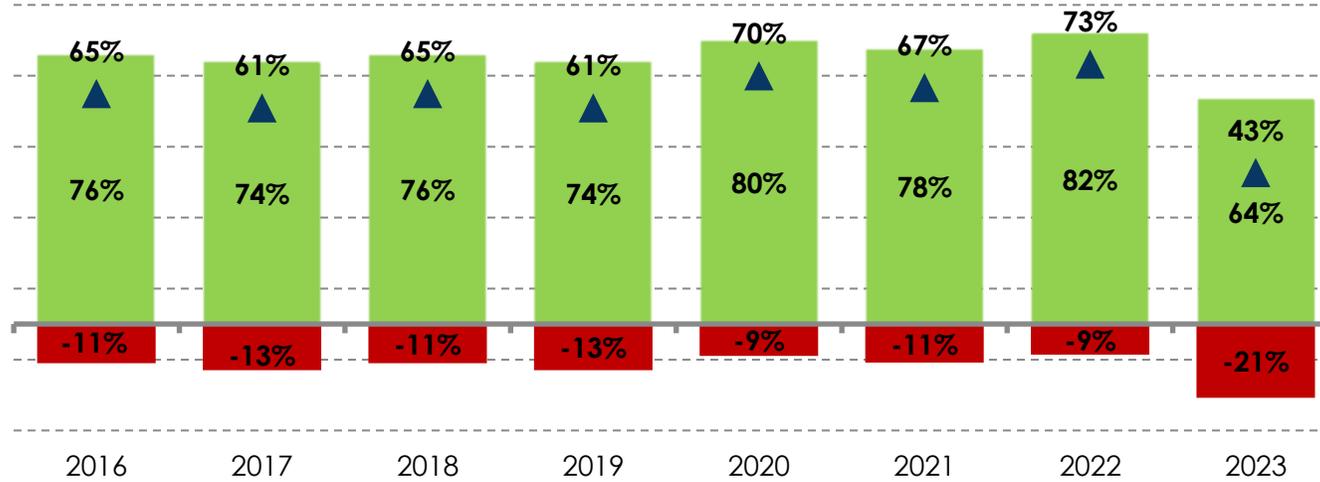
Evaluación del Mediador



EVALUACIÓN DEL MEDIADOR

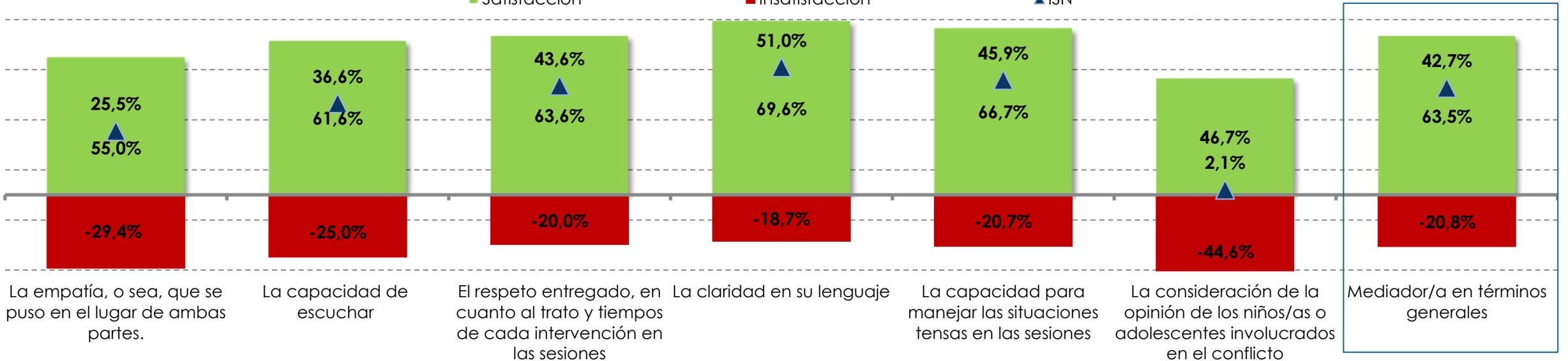
Satisfacción general con mediador/a - Evolutivo

■ Satisfacción ■ Insatisfacción ▲ ISN



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

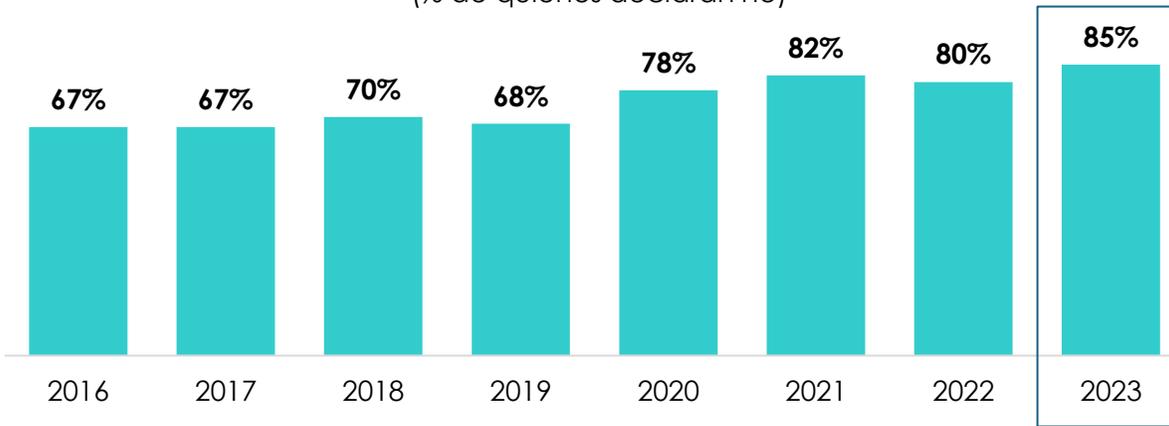
■ Satisfacción ■ Insatisfacción ▲ ISN



EVALUACIÓN DEL MEDIADOR

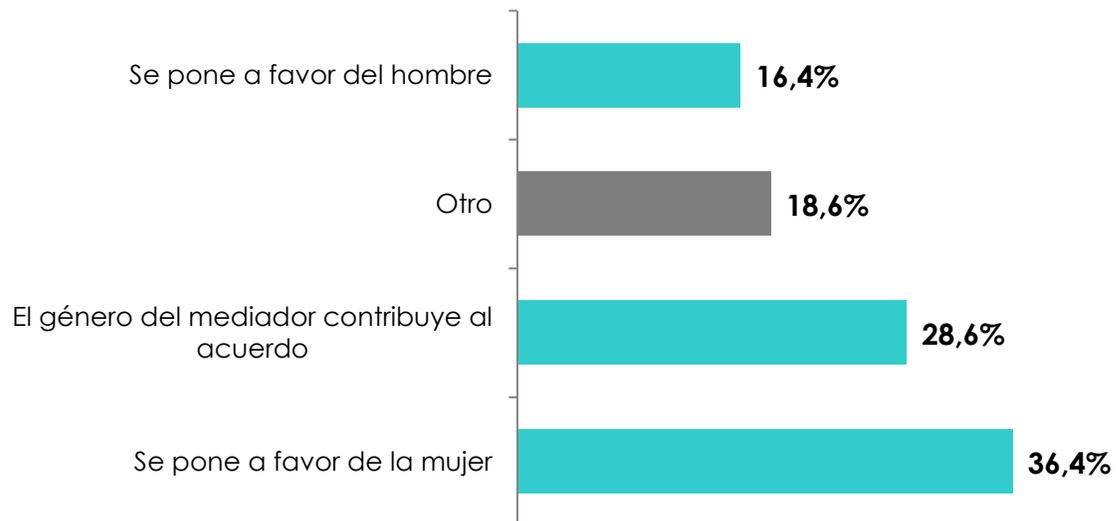
¿Usted cree que el género del mediador influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?

(% de quienes declaran no)

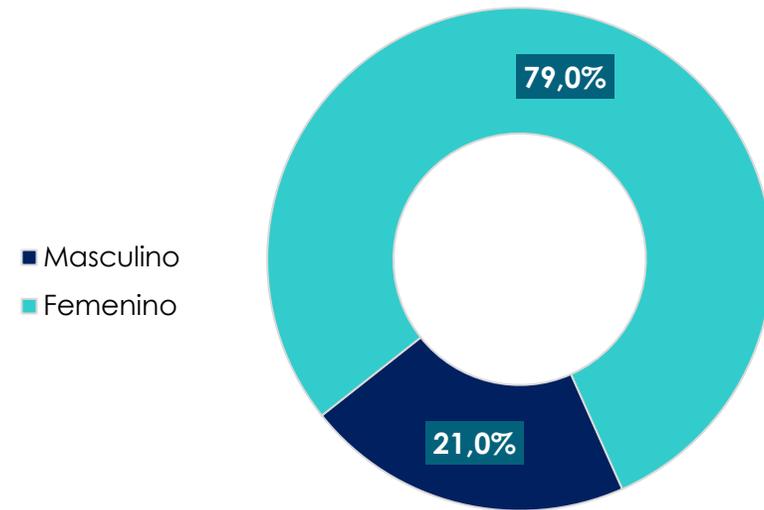


¿Por qué influye el género del mediador/a?

(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)



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



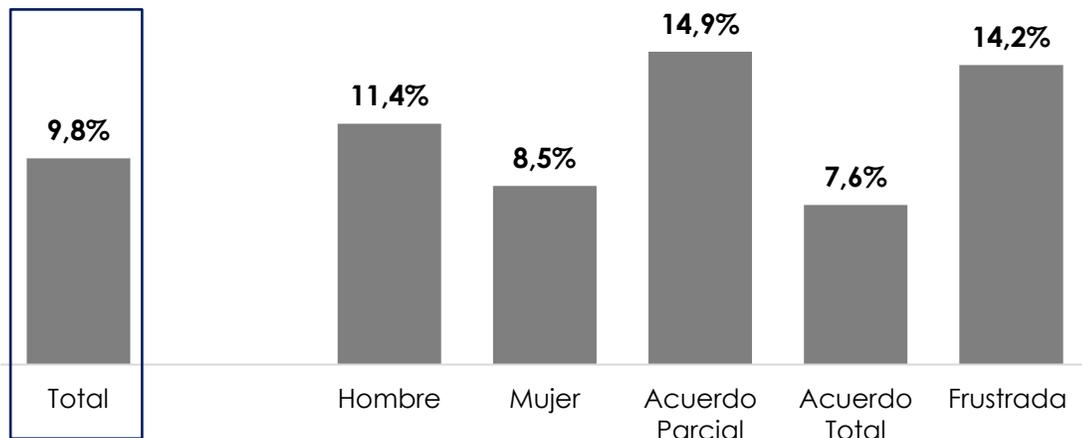
El personal mediador es principalmente mujer, con un 79%.

El principal motivo es que **se pone a favor de la mujer**, con un 36,4% de usuarios/as que declararon que efectivamente influyó el género del mediador.

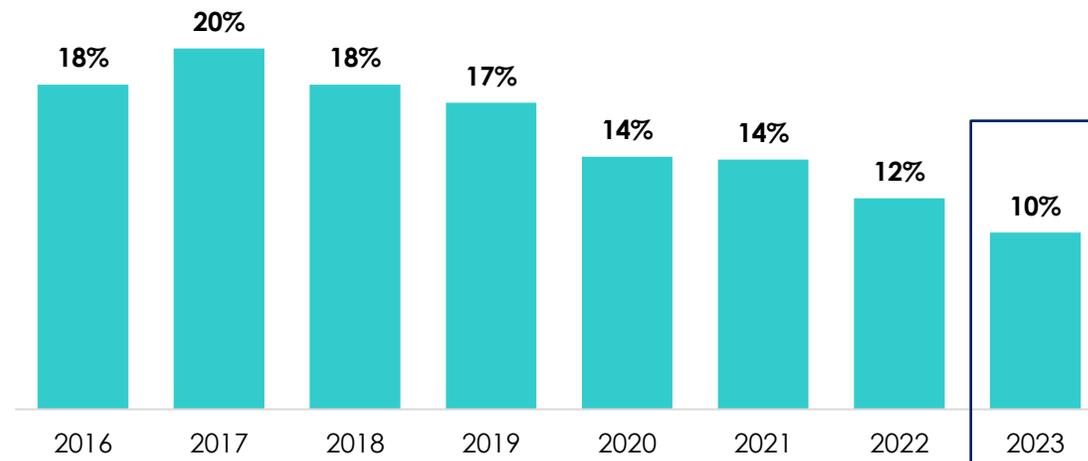
El segundo principal es que el **género del mediador presentó el porcentaje de influencia de un 28,6% mayor que el 32,1% de la medición 2022.**

TÉRMINO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

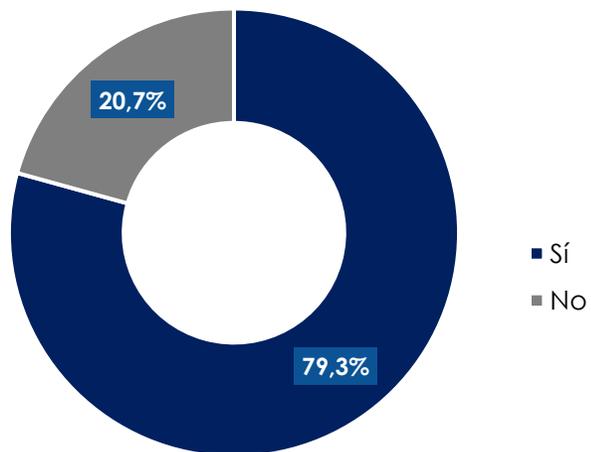
¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?
(% de quienes declaran sí)



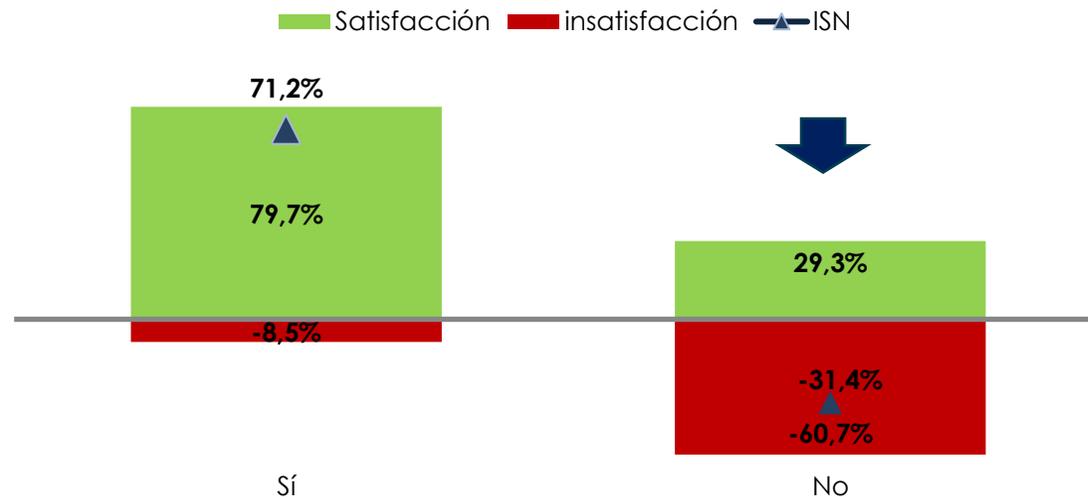
¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar? - Evolutivo
(% de quienes declaran sí)



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



Conformidad con el resultado según posibilidad de releer acuerdo



Lealtad, Recomendación, Imagen y Satisfacción Final



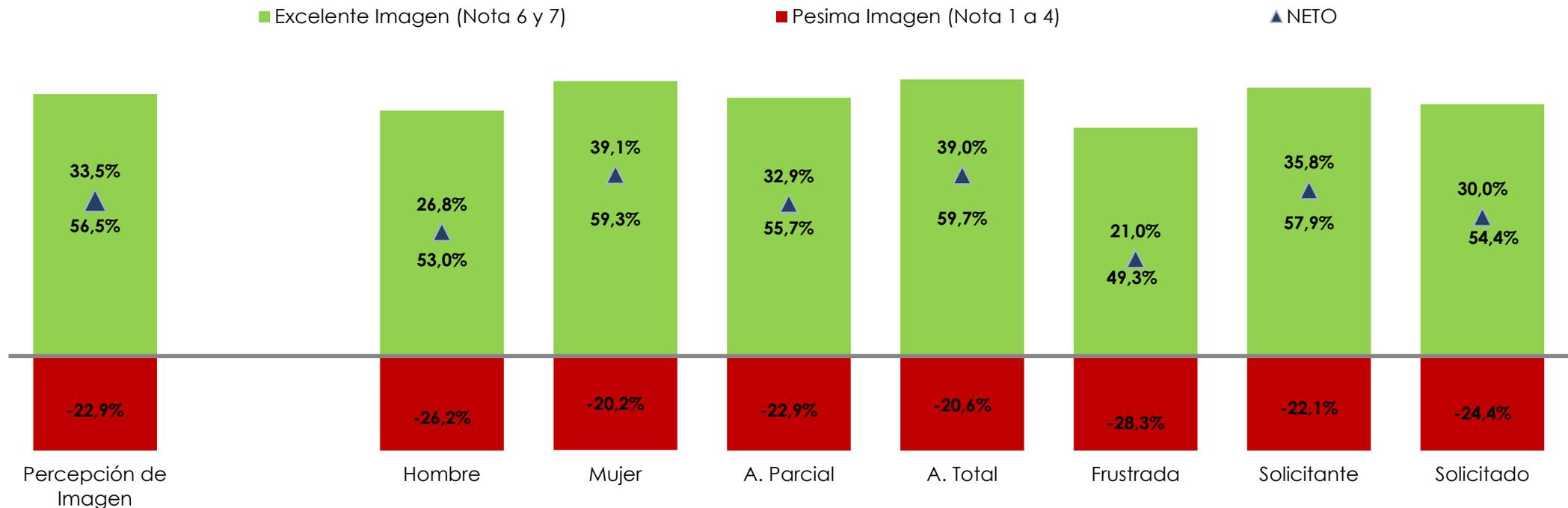
IMAGEN

Se observan diferencias en la percepción de imagen **según género**, donde el indicador neto sobre la imagen de las mujeres alcanza un 39,1%, mientras que los hombres un 26,8%.

El **estado de la causa** es otra de las variables que presentan diferencias, donde el indicador de imagen de quienes tienen mediación frustrada corresponde al más bajo (21%).

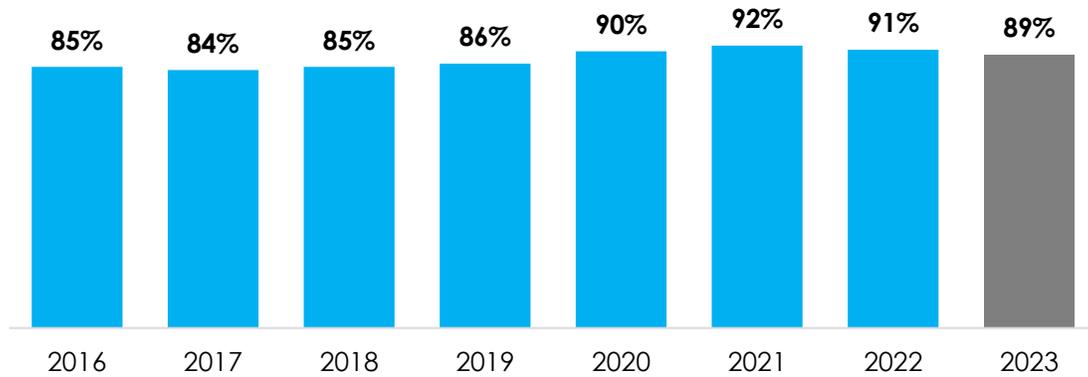
En relación al **tipo de parte**, quienes son solicitados presentan un indicador neto menor, con un 30%, que quienes solicitan el proceso de mediación, que presentan un neto de 35,8%.

¿Cómo evaluaría en términos generales la imagen que usted tiene de los Centros de Mediación Familiar?

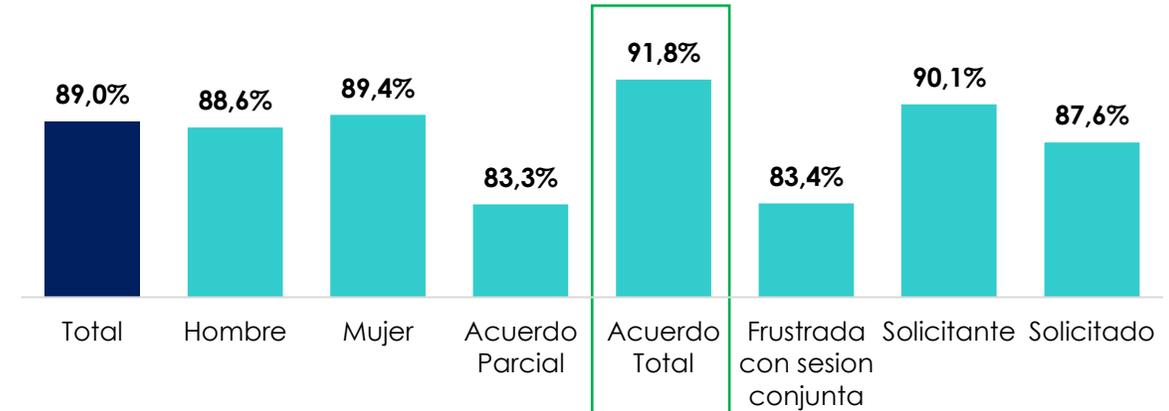


RECOMENDACIÓN

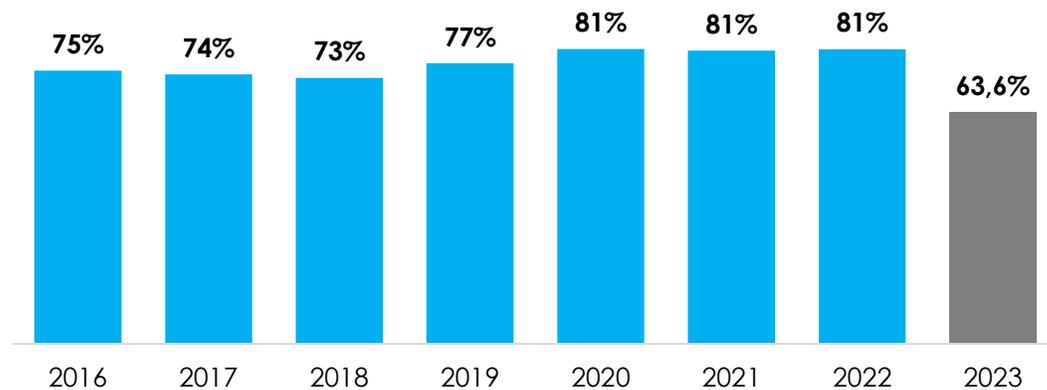
¿Usted acudiría a un centro de mediación nuevamente para intentar resolver algún otro conflicto de familia? (% que sí volvería)



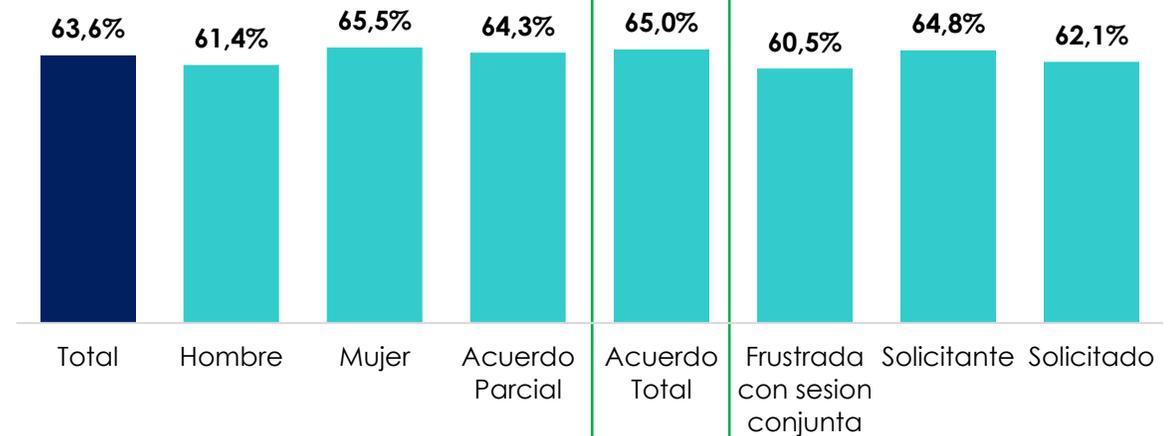
Porcentaje de retorno a la mediación familiar desagregado (% de sí volvería)



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

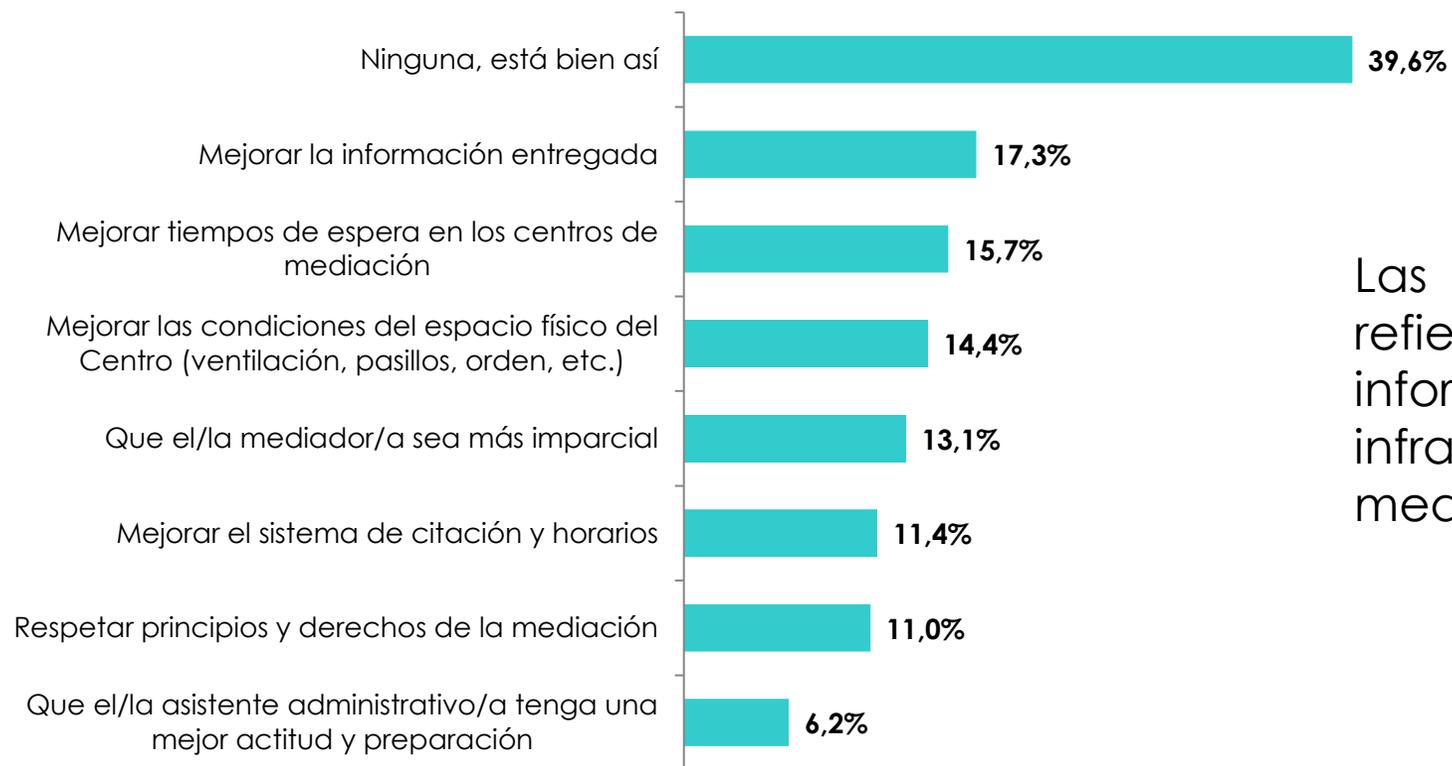


Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado (% de quienes declaran que sí lo harían)



SUGERENCIAS

¿Qué sugerencias le haría Ud al Proceso de Mediación Familiar (Respuesta Múltiple)



Las sugerencias de los usuarios se refieren principalmente a mejorar la información, los tiempos de espera y la infraestructura de los centros de mediación.

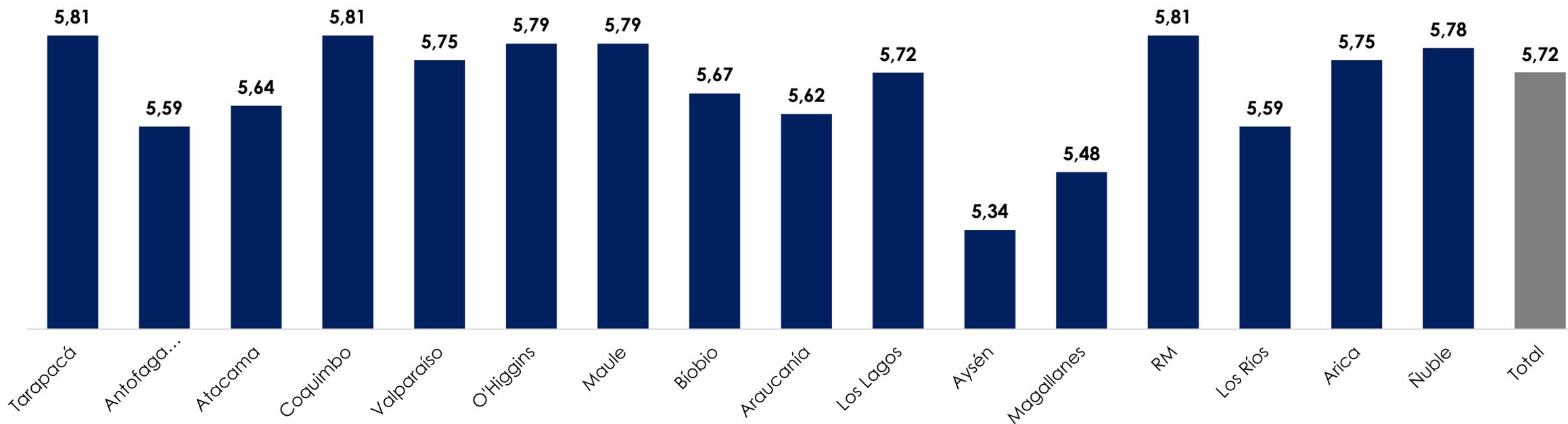
NPC (NOTA PROMEDIO POR CONTRATO)

| TIPO ZONA | NPC | Base |
|-----------|-------------|------|
| Zona 1 | 5,49 | 389 |
| Zona 2 | 5,58 | 700 |
| Zona 3 | 5,63 | 1140 |
| Zona 4 | 5,65 | 937 |
| Zona 5 | 5,95 | 1396 |
| Zona 6 | 5,72 | 1064 |
| Total | 5,72 | 5626 |

La nota promedio por contratado es, a nivel total, **5,72**, siendo las zonas 5 y 6, las que alcanza el promedio más alto con un 5,95 y 5,72 respectivamente.

A nivel regional, Tarapacá, Coquimbo y RM alcanzan el NPC más alto con un 5,81. El más bajo, se registra en Aysén con un 5,34.

Nota promedio por Región



Análisis de Importancia y Valoración



MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

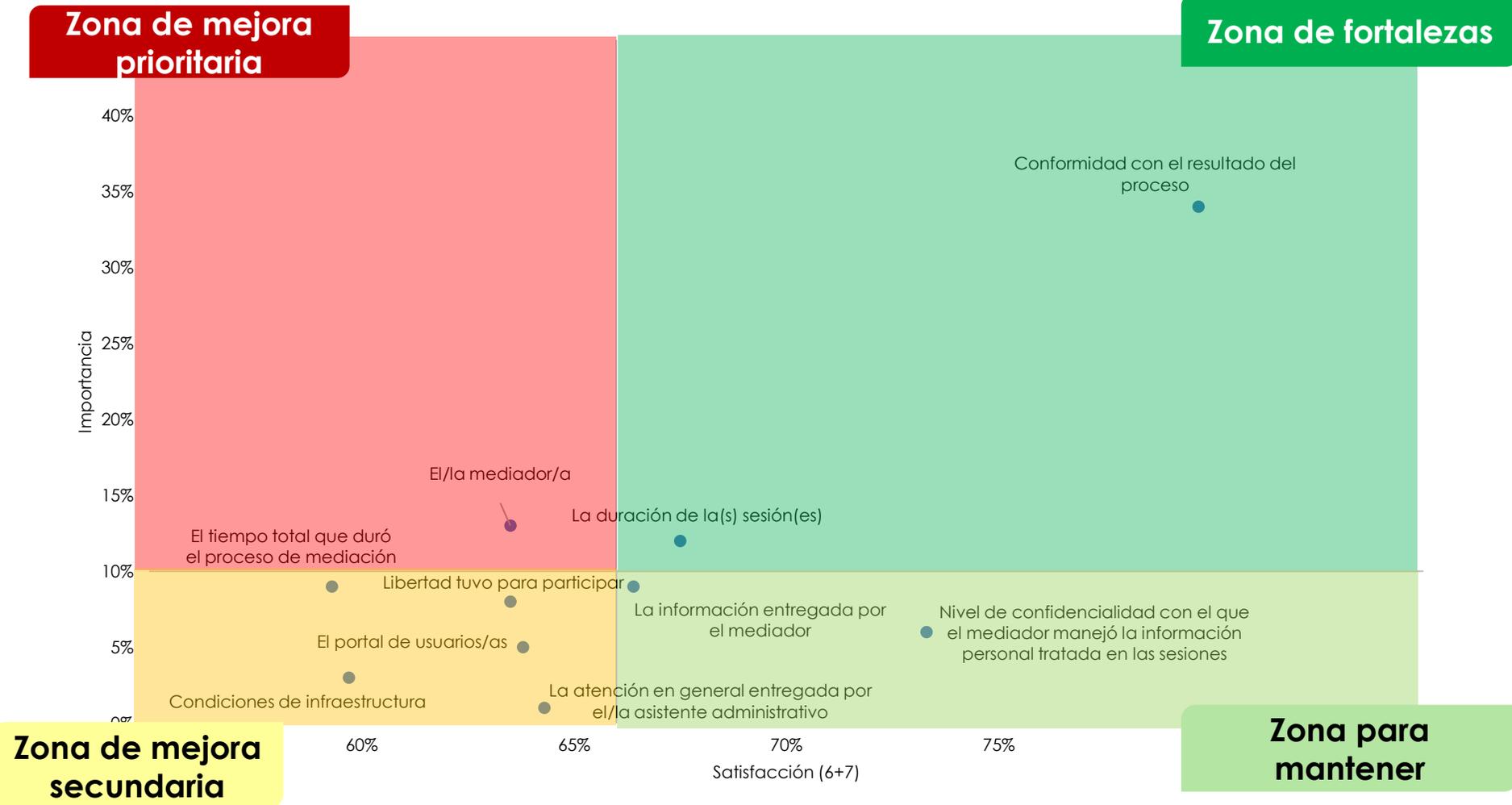
¿Qué variables explican la variabilidad de la satisfacción final?

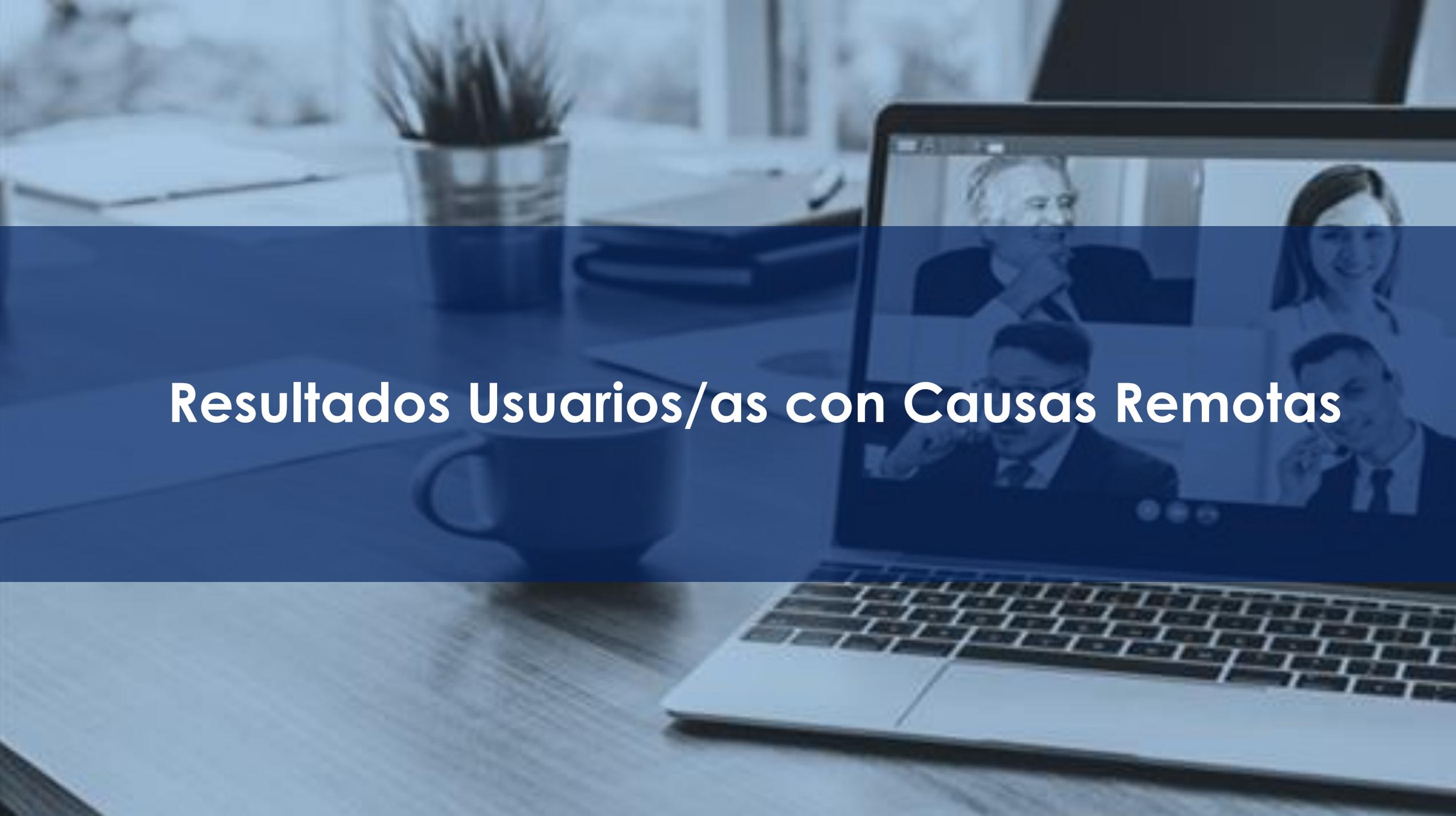
Zona de fortalezas:
Importancia mayor al 10%
Satisfacción mayor al 83%

Zona para mantener:
Importancia menor al 10%
Satisfacción mayor al 83%

Zona de mejora secundaria:
Importancia menor al 10%
Satisfacción menor al 83%

Zona de mejora prioritaria:
Importancia mayor al 10%
Satisfacción menor al 83%

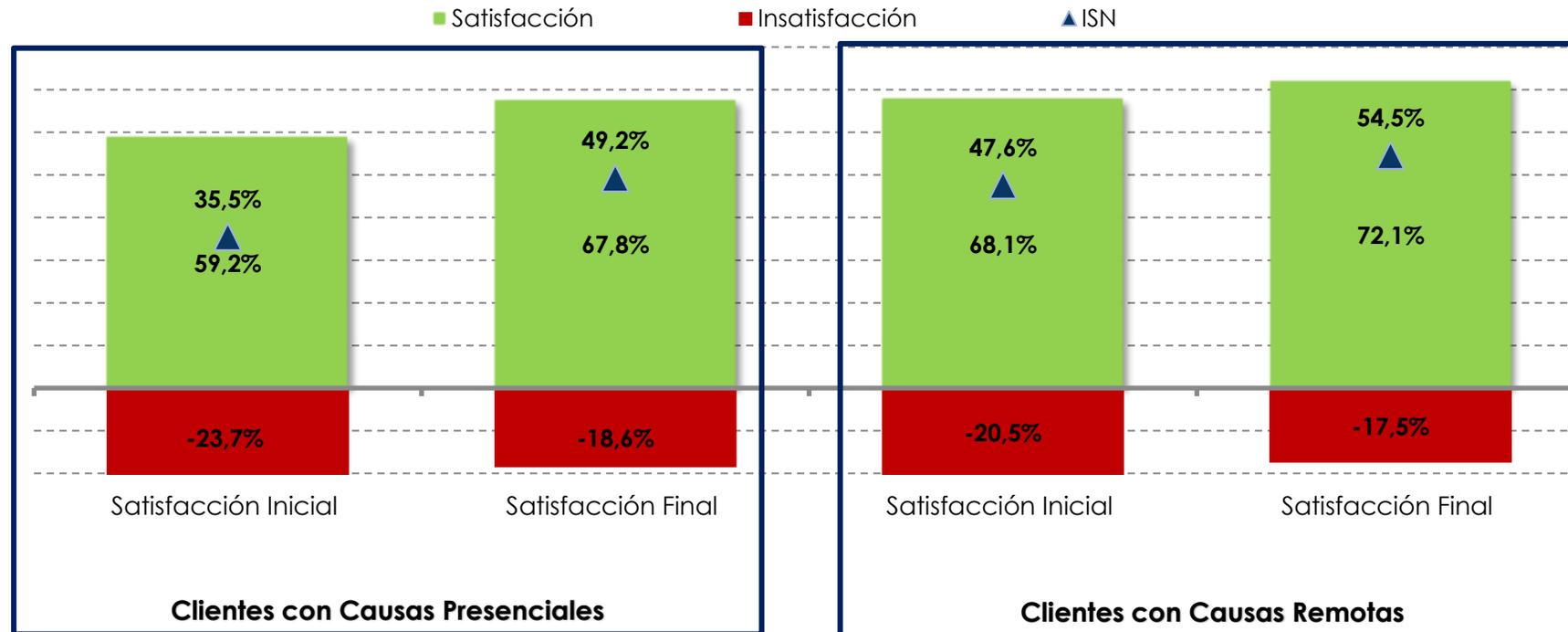




Resultados Usuarios/as con Causas Remotas

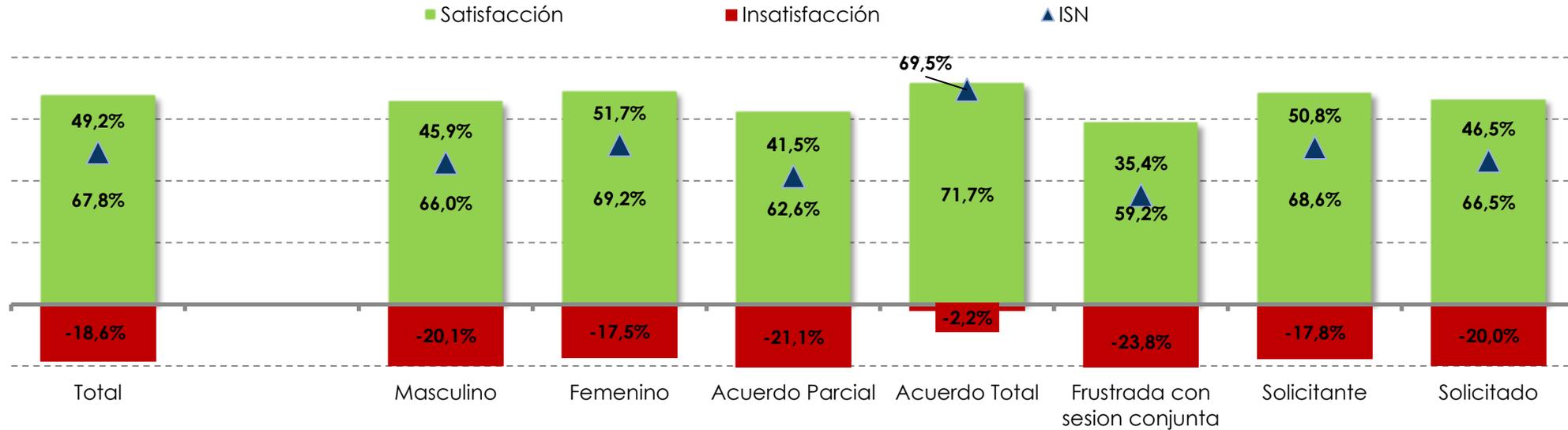
COMPARATIVO SATISFACCIÓN INICIAL Y FINAL

Satisfacción Inicial y Final con el proceso de Mediación Familiar

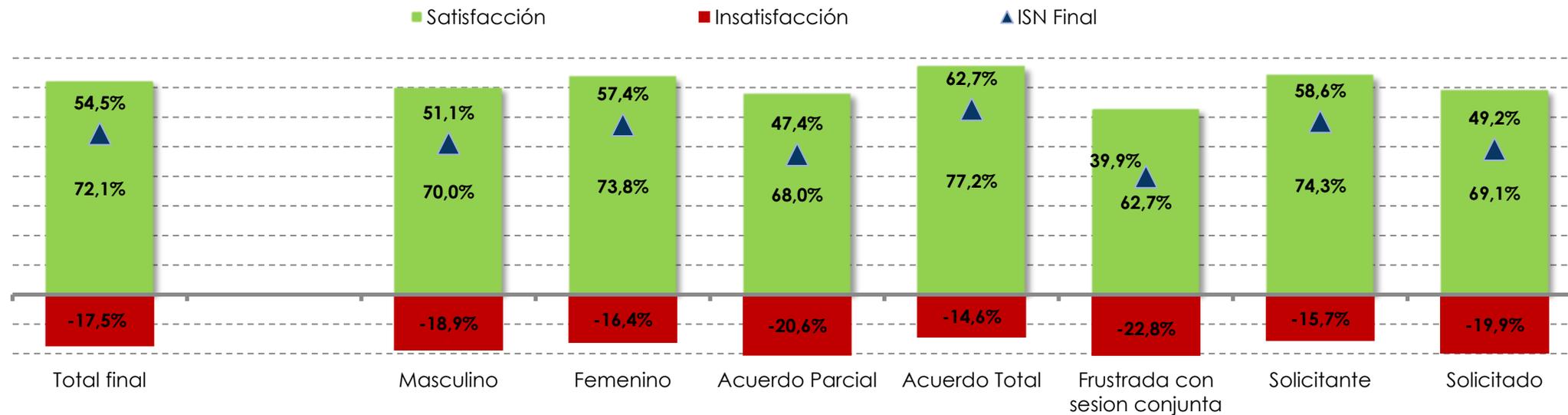


APERTURAS SATISFACCIÓN FINAL

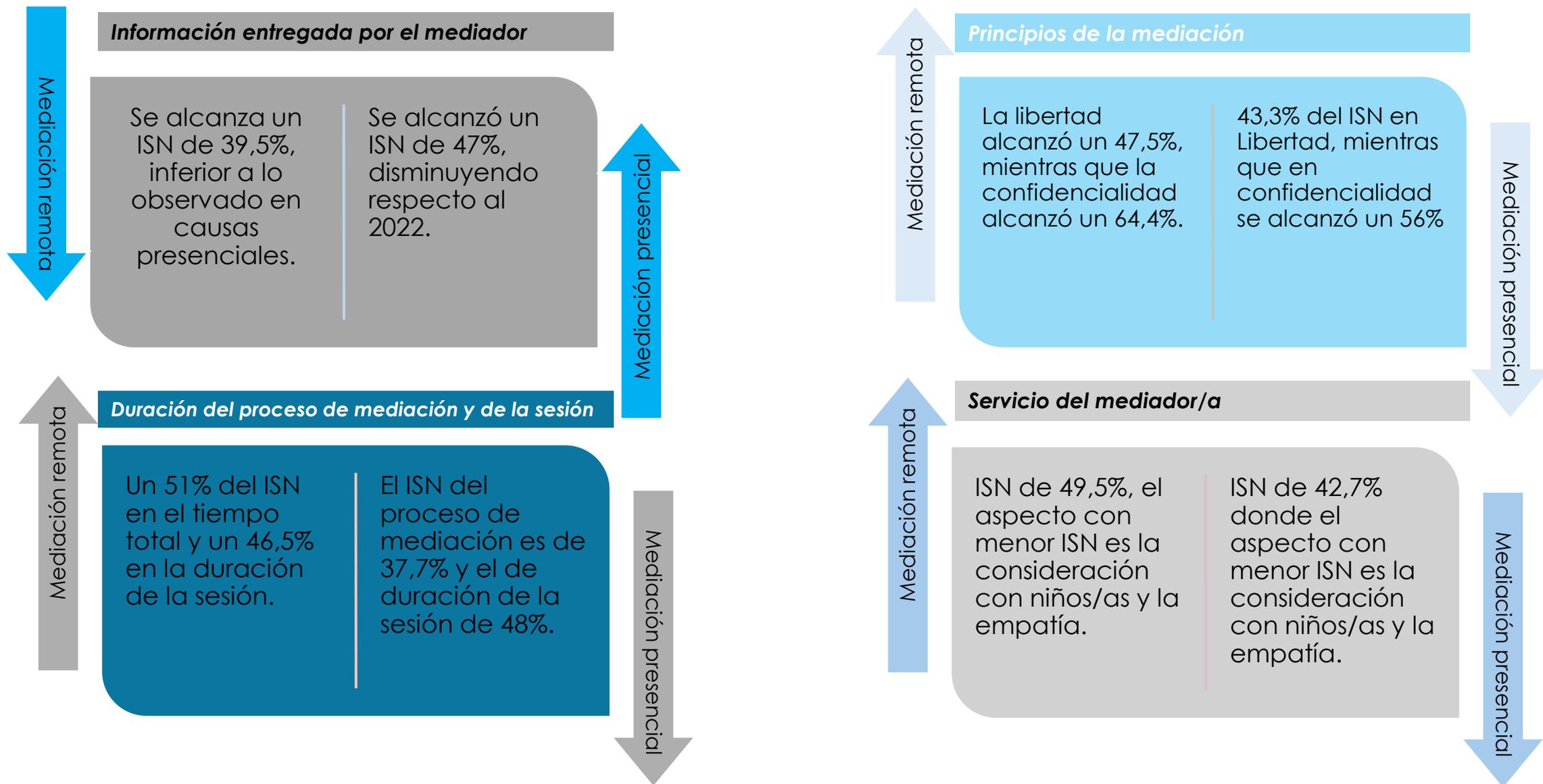
Satisfacción Final presencial desagregada

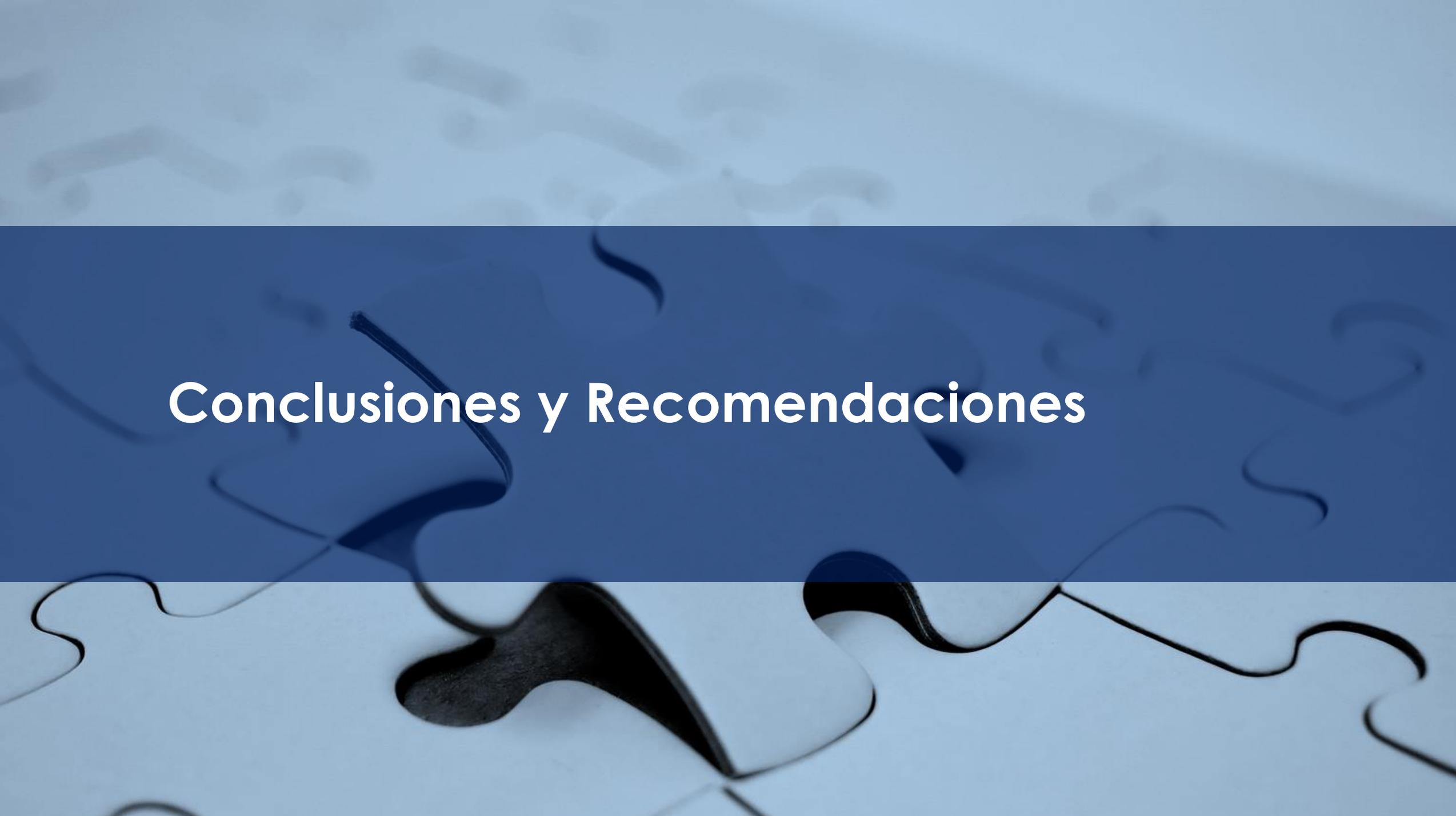


Satisfacción Final remota Desagregada



COMPARATIVO PRINCIPALES DIMENSIONES





Conclusiones y Recomendaciones

PRINCIPALES CONCLUSIONES

- Este año se registró una baja en los índices de satisfacción tanto inicial como final del proceso de mediación familiar, alcanzando un **ISN inicial de 35% y uno final de 49%**. A pesar de esta baja se observa un aumento en la satisfacción una vez que los y las entrevistadas van recordando su experiencia al evaluar cada aspecto del proceso.
- Los/as usuarios/as que mejor evalúan el proceso son **quienes alcanzan acuerdo total**, mientras que los peores indicadores los presentan los/as usuarios con **mediación frustrada**.
- A nivel regional, es la **región de Aysén** la que presenta las peores evaluaciones.
- En cuanto a los aspectos, todos disminuyen sus usuarios satisfechos con respecto al 2022. Sin embargo, los que se registran más bajo en la presente medición son El **tiempo total** que duró el proceso de mediación (59%), las condiciones de **infraestructura** del centro (60%), el **mediador**, la **libertad**, la atención del **asistente administrativo** y **el portal de usuarios**, con un 64% cada uno.
- La disminución en los indicadores de satisfacción se puede atribuir a la reducción inicial de casos durante la emergencia sanitaria (2020-2021) seguida de un aumento en 2022-2023, y a la inclusión del proceso de mediación como requisito para beneficios estatales, generando **mayor demanda y tiempos de agendamiento prolongados**. Esto afecta la calidad y eficiencia del servicio, con mediadores enfrentando sobrecarga de trabajo, lo que se refleja en índices de satisfacción del 48% en la duración de sesiones y 37,7% en la duración total del proceso.
- Sin embargo, el nivel de **retorno al proceso (89%)** no presenta una baja significativa (-2p).
- Respecto a los usuarios/as con causas remotas, se destaca que presentan niveles de satisfacción mayores que quienes tienen causas presenciales. Esto, de manera transversal en todos los indicadores, ya sea de portal, duración del proceso, aspectos del proceso y principios de la mediación.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda trabajar en el corto plazo en la **duración del proceso de mediación**, ya que es un aspecto que presenta una baja satisfacción, pero una importancia mayor a los demás. Se pueden explorar estrategias como la revisión y optimización de los procedimientos internos, la asignación eficiente de recursos y la implementación de tecnologías que agilicen la gestión de casos. Este enfoque específico en la duración del proceso podría permitir una mejora rápida y directa en la percepción de eficacia y satisfacción de los usuarios, sentando las bases para posibles ajustes integrales en el sistema de mediación familiar a largo plazo.
- ✓ Se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo continuo para los mediadores, centrándose específicamente en fortalecer sus habilidades de empatía, tanto para casos presenciales como remotos, ya que la **capacidad de mostrar empatía** contribuye significativamente a la calidad de las interacciones y a la satisfacción general de los usuarios. Incorporar técnicas efectivas de comunicación, comprensión activa y sensibilidad hacia las circunstancias individuales de cada caso puede mejorar la percepción de los usuarios sobre el apoyo personalizado que reciben.
- ✓ Otra oportunidad de mejora es **el portal de usuarios/as**, donde una de las mejoras prioritarias es el diseño del portal, el cual puede ser más amigable para el usuario otorgando un mejor recorrido. Por otro lado, la facilidad para agendar la causa y para ingresar al portal son dos aspectos de oportunidad de mejora, para ellos se recomienda mejorar la disponibilidad continua de la página y aumentar u organizar de mejor manera la disponibilidad de horarios para agendar una mediación.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere también implementar medidas para fomentar y mejorar las **condiciones de infraestructura** en los Centros de Mediación, con especial atención a la accesibilidad para personas en situación de discapacidad. Esto podría incluir la mejora de la señalización para facilitar la ubicación de los centros y la implementación de criterios mínimos de accesibilidad, como rampas, pasillos amplios y espacios adaptados. Esto no solo mejora la experiencia de los usuarios con discapacidad, sino que también promueve un entorno inclusivo que beneficia a todos los participantes en el proceso de mediación.
- ✓ Se sugiere fortalecer la gestión de **la información** en todas las etapas del proceso de mediación, desde el inicio hasta el seguimiento o la denuncia de no cumplimiento del acuerdo. Esto implica una revisión y **mejora de la información proporcionada** por diversos agentes, como asistentes administrativos, mediadores y la página web o portal para usuarios. Reforzar los canales de comunicación y asegurar la claridad, accesibilidad y exhaustividad de la información contribuirá a una comprensión más sólida por parte de los usuarios y facilitará la resolución efectiva de sus casos. Además, se recomienda establecer mecanismos específicos para el seguimiento postmediación, asegurando que los usuarios tengan recursos adecuados para reportar incumplimientos de acuerdos, garantizando así un proceso transparente y eficiente.

Informe de Resultados

“Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar”



Diciembre 2023