

Informe de Resultados

“Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar 2022”



19 de octubre, 2022

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 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.
- 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 al centro de mediación a solicitar una hora de mediación, o bien la solicitan vía web 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.

Metodología



El estudio implementó como técnicas de recolección de información la **Encuestas telefónicas** a usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar. Adicionalmente, se aplicaron **encuestas web** a tribunales con competencia en asuntos de Familia.



Cobertura: 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 **5.114 casos, 4.649** para usuarios/as con mediación presencial y **465** para usuarios/as con mediación remota. El error total de la encuesta a usuarios/as de mediación presencial corresponde a **+1,4%**, mientras que para usuarios/as de mediación remota este alcanza un **+4,2%**, ambos con un 95% de confianza.



La aplicación del estudio, se realizó a fines de agosto y durante septiembre 2022, mediante un sistema CATI y CAWI.

(*). Respecto a tribunales de Justicia, el universo está constituido por 141 Juzgados con competencia en Asuntos de Familia a nivel nacional, debiendo aplicarse la encuesta al 100% de ellos. Sin perjuicio de lo anterior se esperó lograr **un mínimo de 70 respuestas para considerar que los resultados son representativos. Sin embargo, sólo se obtuvieron 13 respuestas, por lo que no se presentan los resultados dado que no son estadísticamente representativos.**

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	279	+8,5%	120	90
2	1.744	+3,8%	474	482
3	18.345	+3,1%	954	965
4	15.991	+3,1%	939	948
5	51.350	+3,0%	1.023	1.069
6	80.500	+3,0%	1.039	1.095
TOTAL	168.209	+1,4% (Nacional)	4.549	4.649

Factor de Expansión

Estudio de Usuarios/as con causas presenciales

- El factor de expansión considerado para este estudio tiene relación con la representatividad de la muestra en el universo, para esto, se establecieron 18 factores de expansión en función del estado de causa, a saber, acuerdo parcial, acuerdo total y mediación frustrada con sesión conjunta y la zona del contrato (de la 1 a la 6). Una vez establecidos estos ponderadores y trabajados en la base de datos, se podrán extrapolar los datos en lo que respecta a estados de causa según zona, replicando la proporción del universo.

Zona	Acuerdo Parcial	Acuerdo Total	Frustrada con sesión conjunta
1	3	2,803030303	4,222222222
2	3	3,647239264	3,649253731
3	18,2962963	18,96556671	19,21991701
4	14,44827586	16,56437126	17,9561753
5	45,75	44,58224543	57,88727273
6	65,25714286	69,32123656	84,30696203

Universo y Muestra

Estudio de Usuarios/as con causas remotas

Región	Total Usuarios	Muestra propuesta	Muestra alcanzada
DE ANTOFAGASTA	122	17	19
DE ARICA Y PARINACOTA	101	14	15
DE ATACAMA	145	20	20
DE AYSÉN	144	20	22
DE COQUIMBO	20	3	3
DE LA ARAUCANÍA	422	61	62
DE LOS LAGOS	371	51	53
DE LOS RÍOS	109	15	17
DE MAGALLANES	162	22	23
DE TARAPACÁ	402	56	58
DE VALPARAÍSO	58	8	9
DEL BIOBIO	173	24	28
DE O'HIGGINS	102	14	16
METROPOLITANA	782	109	120
Total	3.113	434	465

- 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 +-4% y un muestreo proporcional para las zonas.
- Con un nivel de confianza de 95%, el error muestral a nivel total es de +-4,2%.

Indicadores de Satisfacción

Escala de notas

Una forma de medir la satisfacción es a través de una escala de 1 a 7, similar al colegio, en la cual se evalúan cada uno de los procesos y atributos.



Para efectos de análisis, los resultados posteriormente se analizarán de acuerdo a la siguiente agrupación de valores porcentuales.



Indicadores para la Gestión

Indicadores de satisfacción Positiva:

% que califica con notas 6 o 7.

7 6

Indicadores de Insatisfacción:

% que califica con notas de 4 a 1.

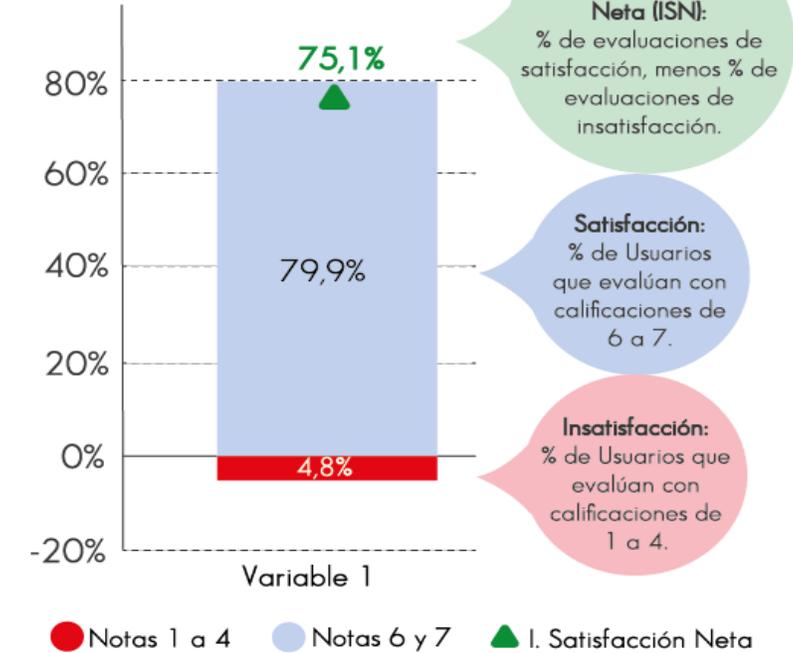
4 3 2 1

Indicadores de Indiferencia:

% que califica con nota 5.
(No se considera para la medición)

5

Modelo de Satisfacción NETA



- Se utilizó una escala de 1 a 7, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 7, Muy satisfecho".
- Como valores de satisfacción se consideran notas de 6 y 7, Mientras que los insatisfechos son todas aquellas evaluaciones entre nota 1 y 4. La nota 5 indica indiferencia.
- Finalmente el ISN, Índice de Satisfacción Neta, corresponde al porcentaje de evaluaciones de satisfacción, menos el porcentaje de evaluaciones de insatisfacción.

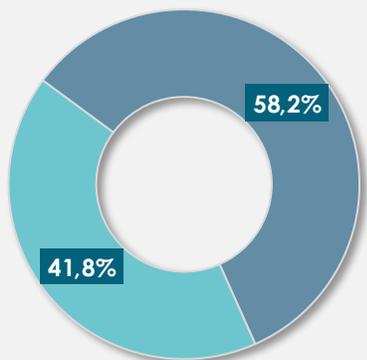
Resultados Cuantitativos Caracterización de Usuarios/as



Caracterización de Usuarios/as

Sexo del/a entrevistado/a

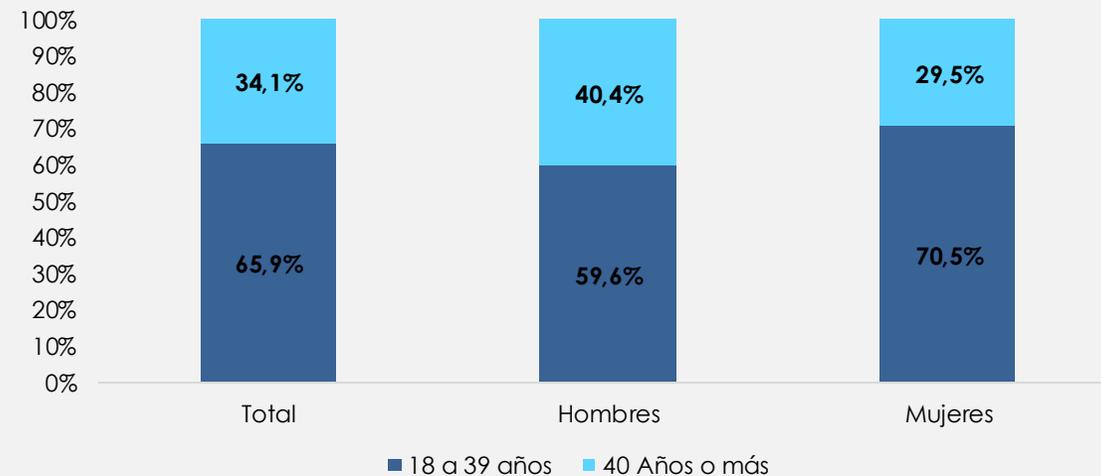
Base: 5.114



■ Hombres ■ Mujeres

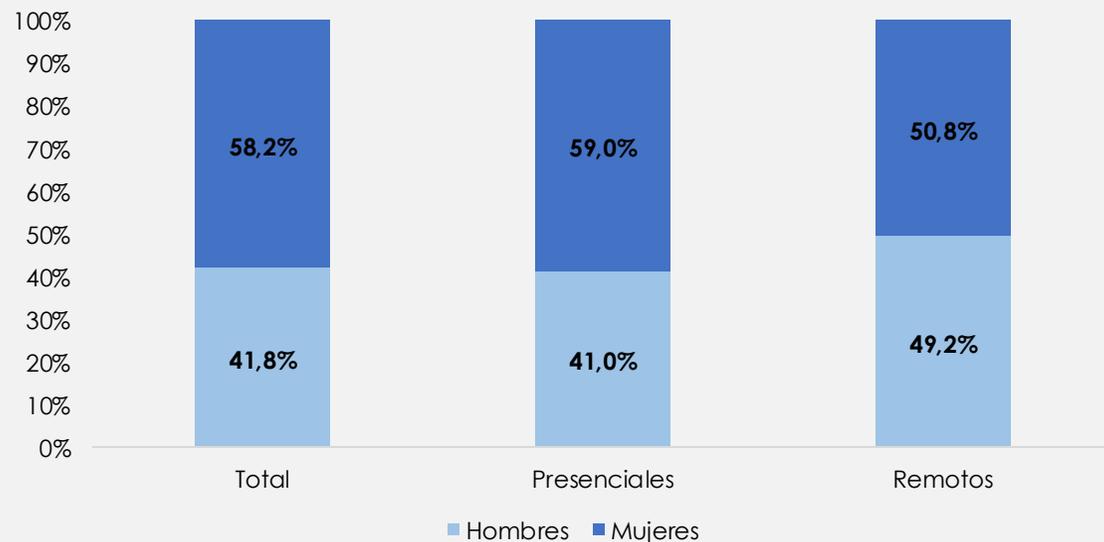
Edad según género

Base: 5.113



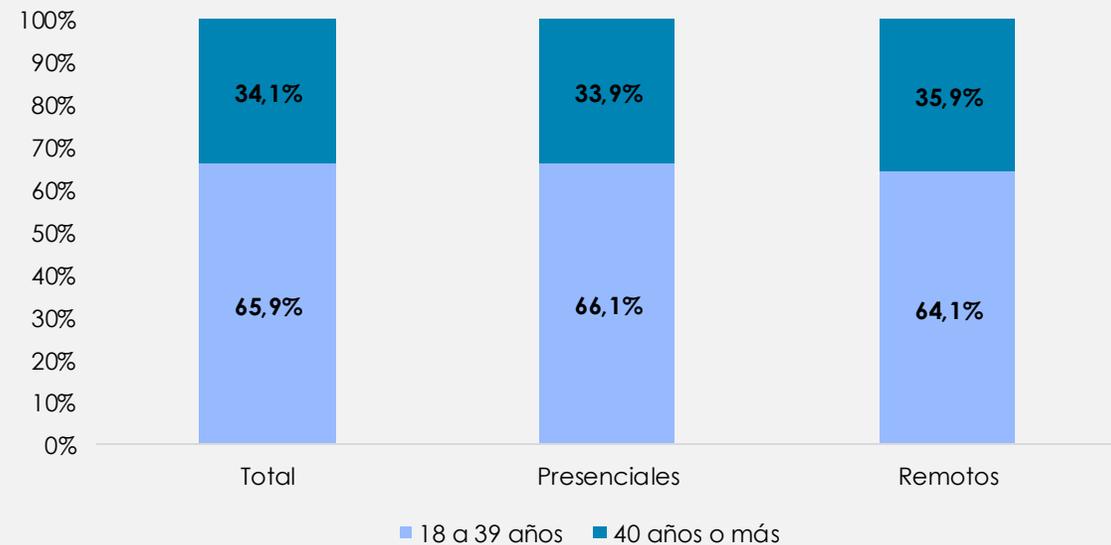
Tipo de cliente según género

Base: 5.114



Tipo de cliente según Edad

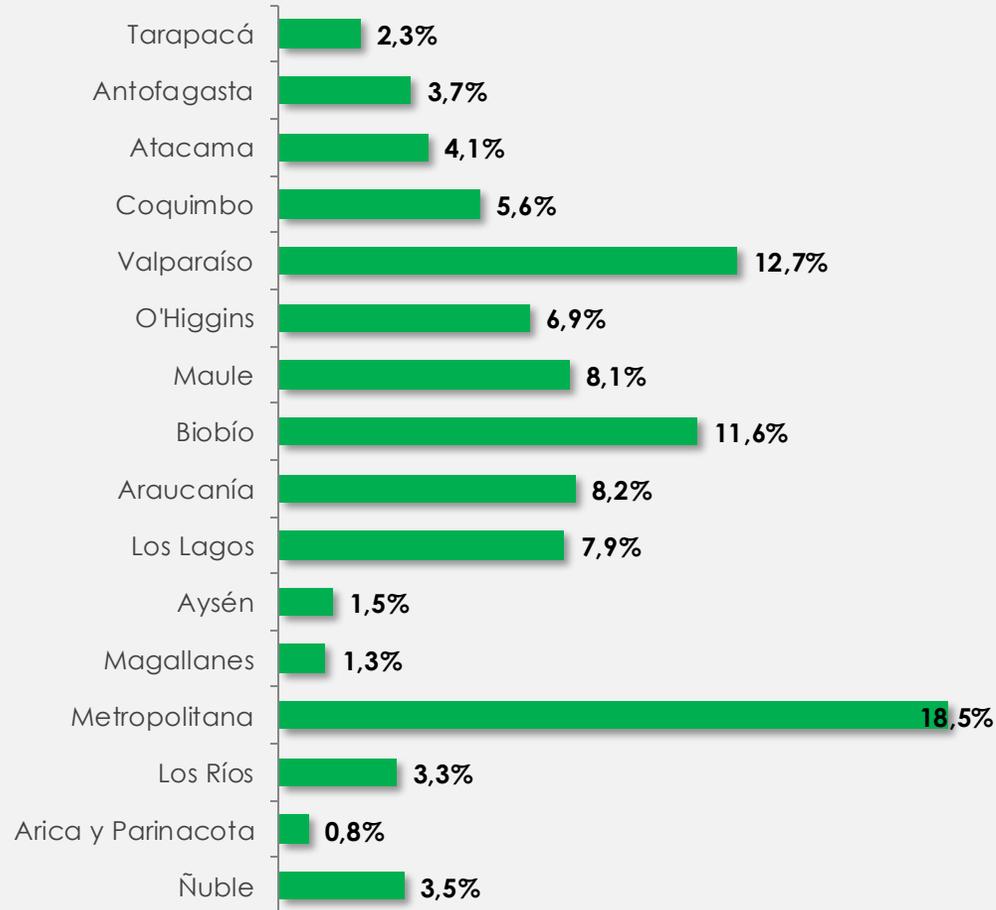
Base: 5.114



Caracterización de Usuarios/as

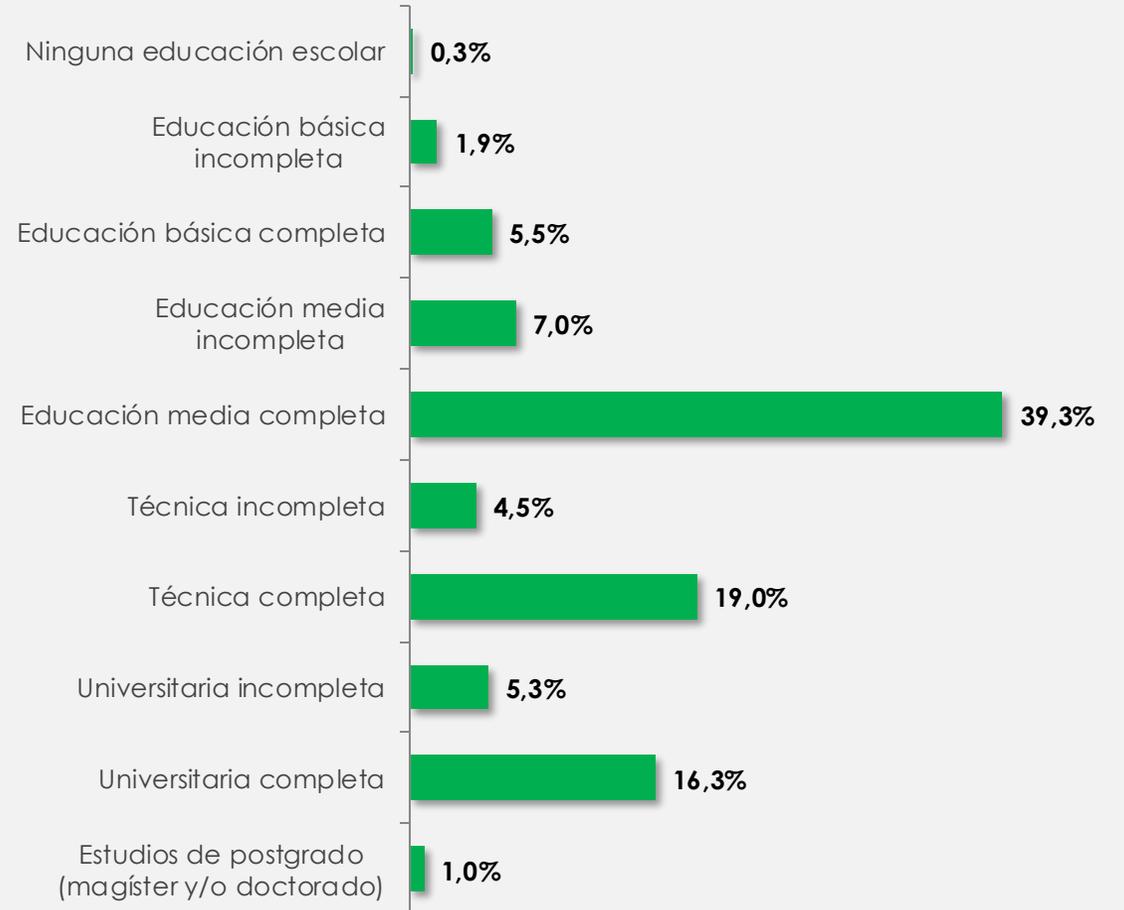
Región del/a entrevistado/a

Base: 5.100



Nivel educacional del/a entrevistado/a

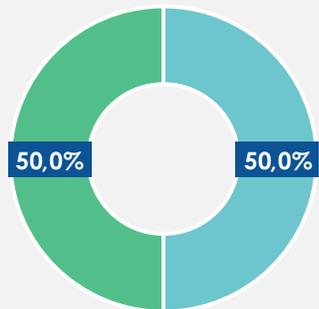
Base: 5.070



Caracterización de Usuarios/as

Método de ingreso

Base: 5.114

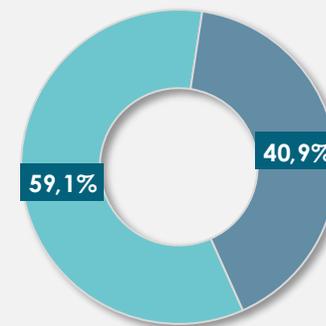


■ Plataforma Web ■ Presencial

Método de ingreso /Tipo de cliente	Presenciales	Remotos
Plataforma web	48,7%	62,8%
Presencial	51,3%	37,2%
Base	4649	465

Tipo de Parte

Base:5.114

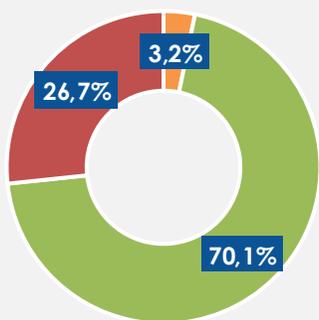


■ Solicitante ■ Solicitado

Tipo de Parte/Tipo de cliente	Presenciales	Remotos
Solicitante	59,3%	56,8%
Solicitado	40,7%	43,2%
Base	4649	465

Estado de causa

Base: 5.114

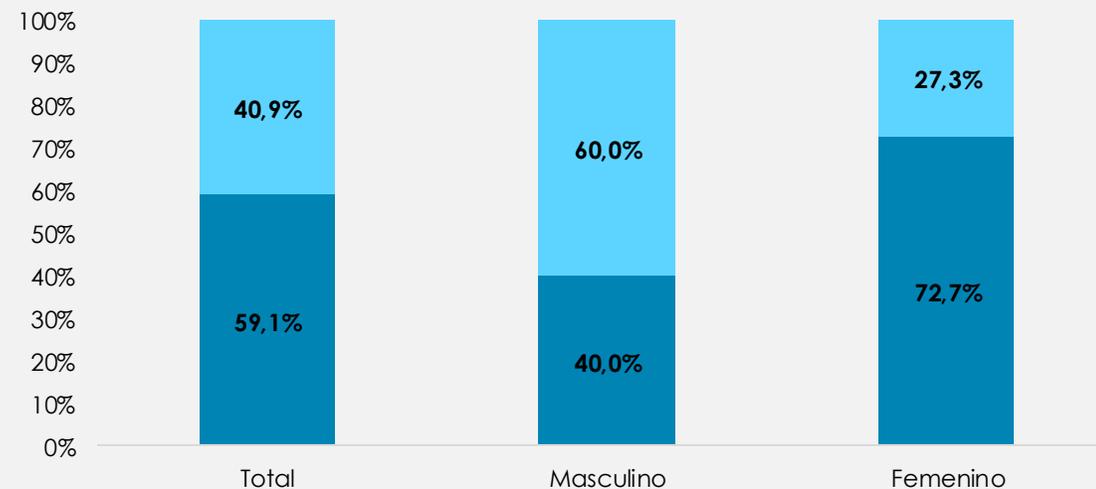


■ Acuerdo Parcial
■ Acuerdo Total
■ Frustrada con sesión conjunta

Estado de causa/Tipo de cliente	Presenciales	Remotos
Acuerdo Parcial	3,2%	3,9%
Acuerdo Total	70,3%	68,4%
Frustrada con sesión conjunta	26,6%	27,7%
Base	4649	465

Tipo de parte según género

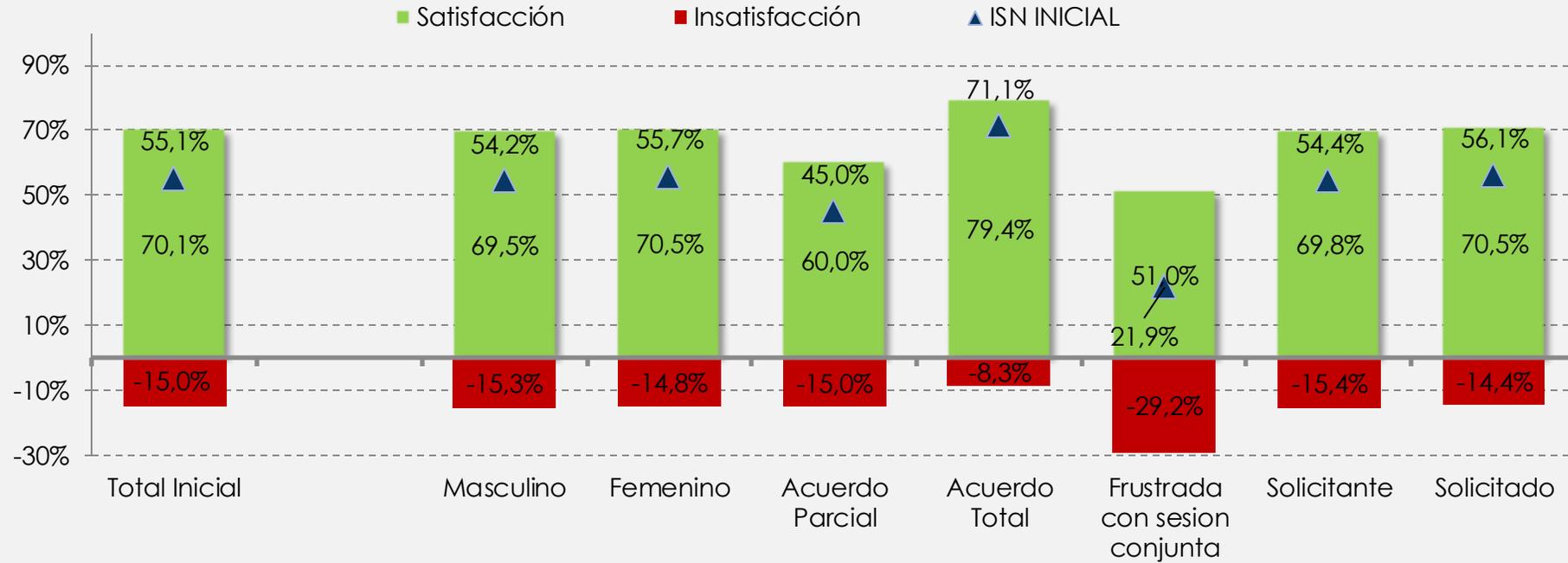
Base: 5.114



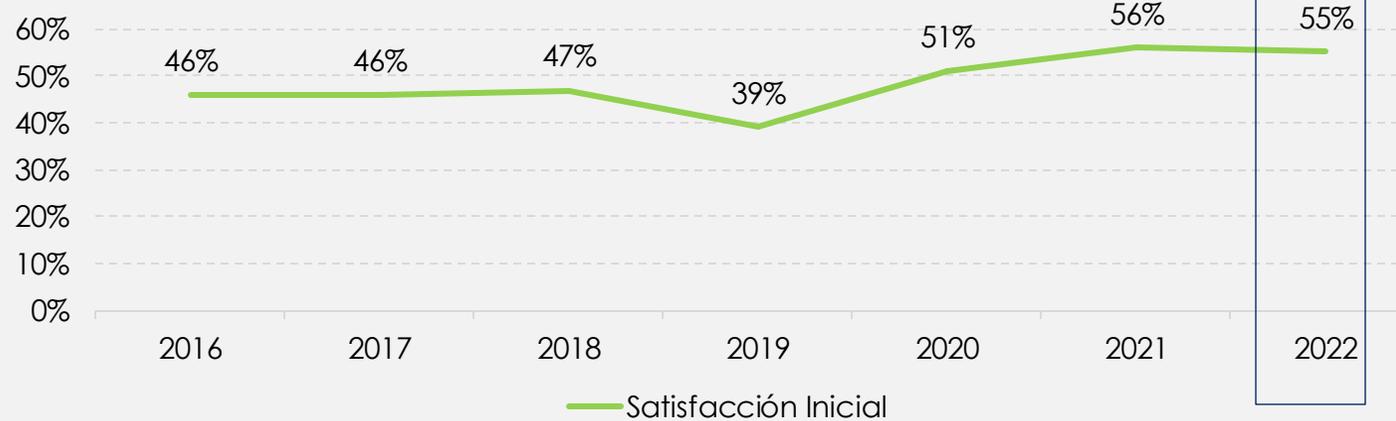
■ Solicitante ■ Solicitado

Satisfacción Inicial y Final

Satisfacción Inicial Desagregada

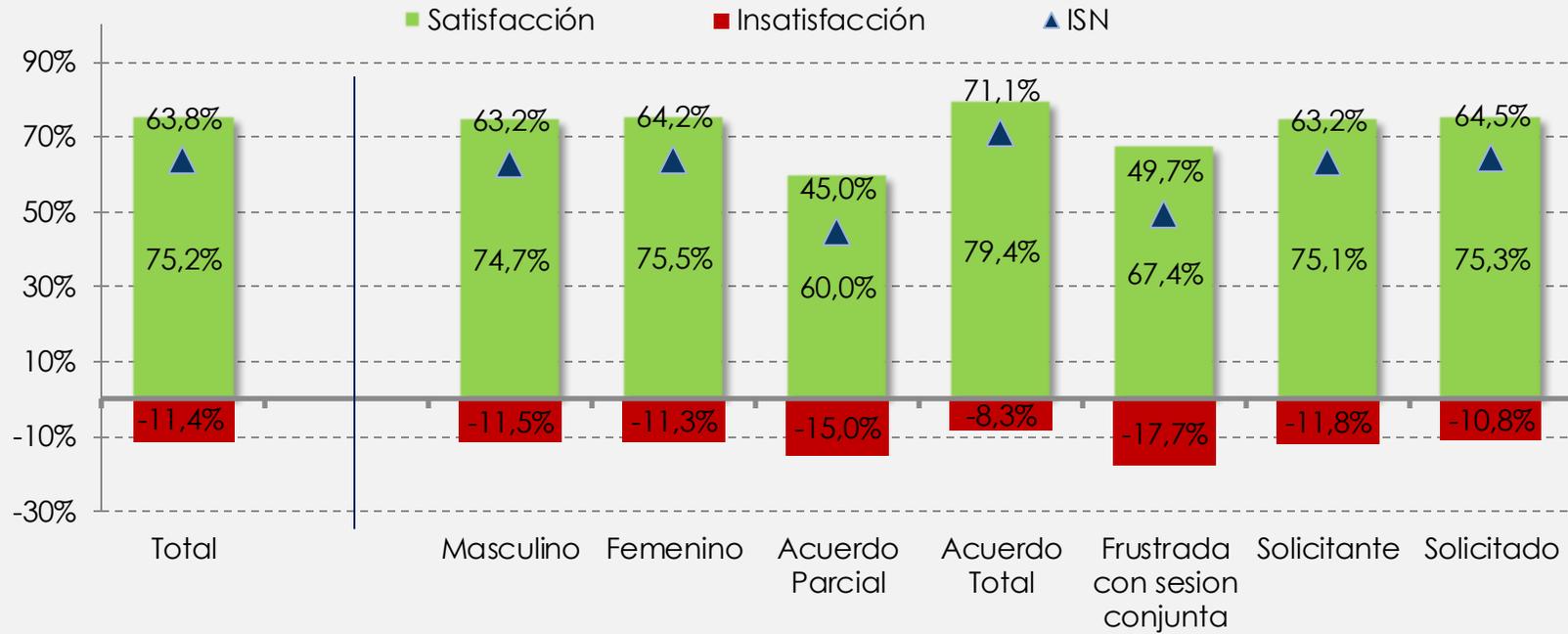


Índice de Satisfacción Neta Inicial - Histórico

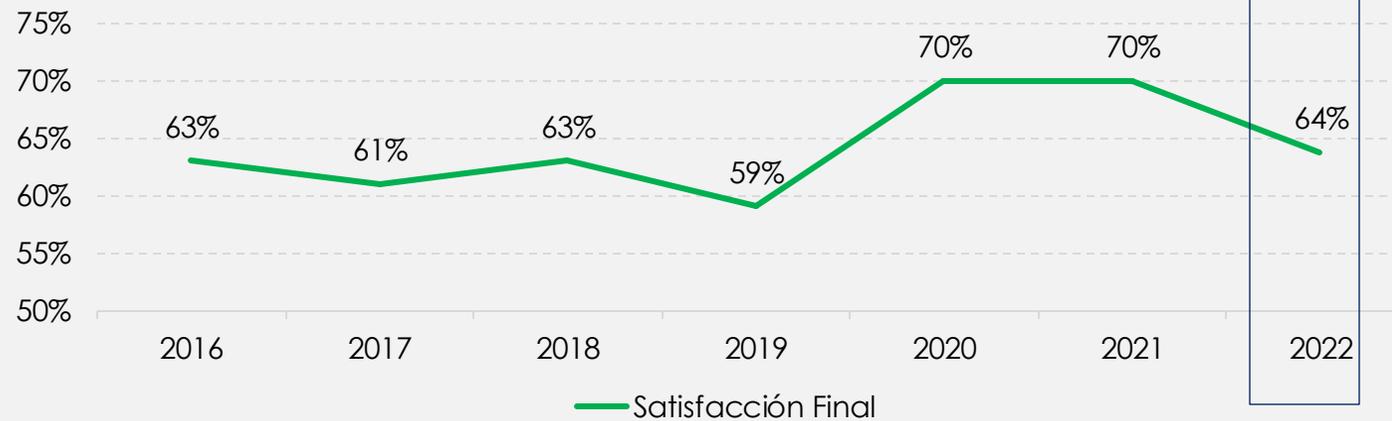


Satisfacción Inicial y Final

Satisfacción Final desagregada

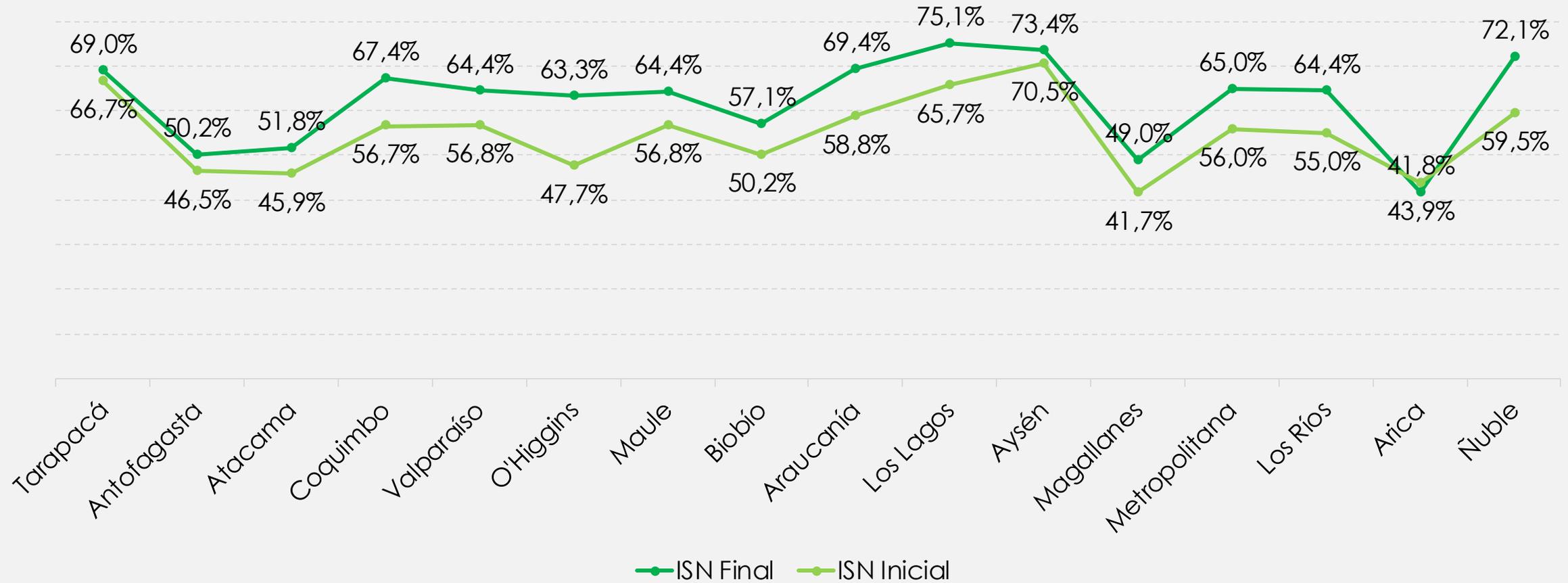


Índice de Satisfacción Neta Final - Histórico



Satisfacción Inicial y Final

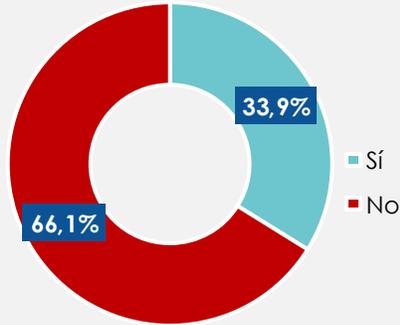
Satisfacción Neta según región



Evaluación de Página Web

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

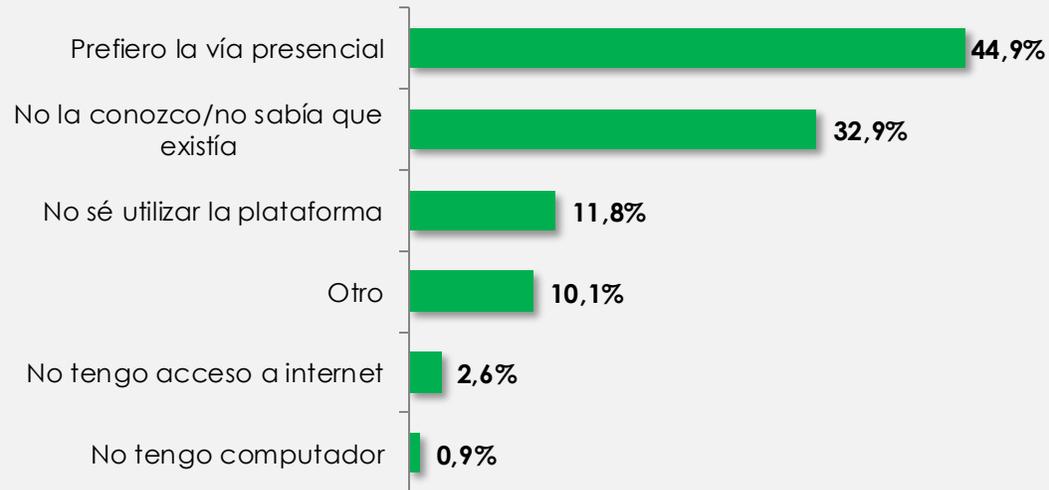
Base: 2.811



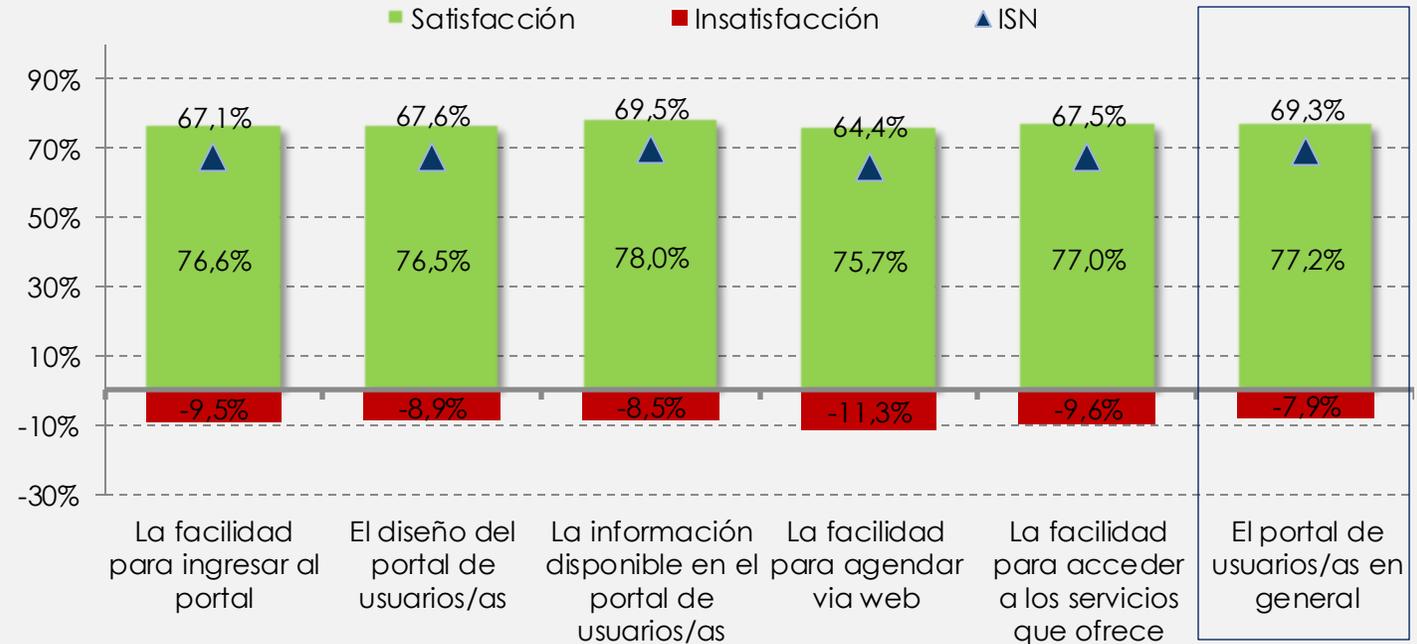
¿Cuáles son las principales razones por las que Ud no utilizó, o no ha utilizado la plataforma web para ingresar su causa?

Base: 1.421

(Sólo quienes solicitan presencialmente la mediación - Respuesta Múltiple)



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

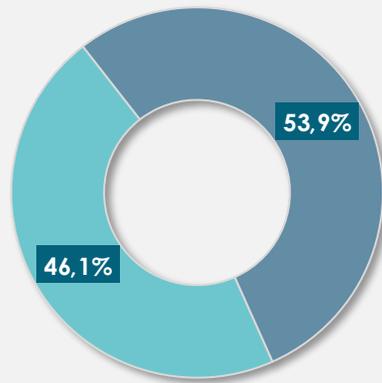


Infraestructura del Centro de Mediación

Infraestructura del Centro de Mediación

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

Base: 4.215

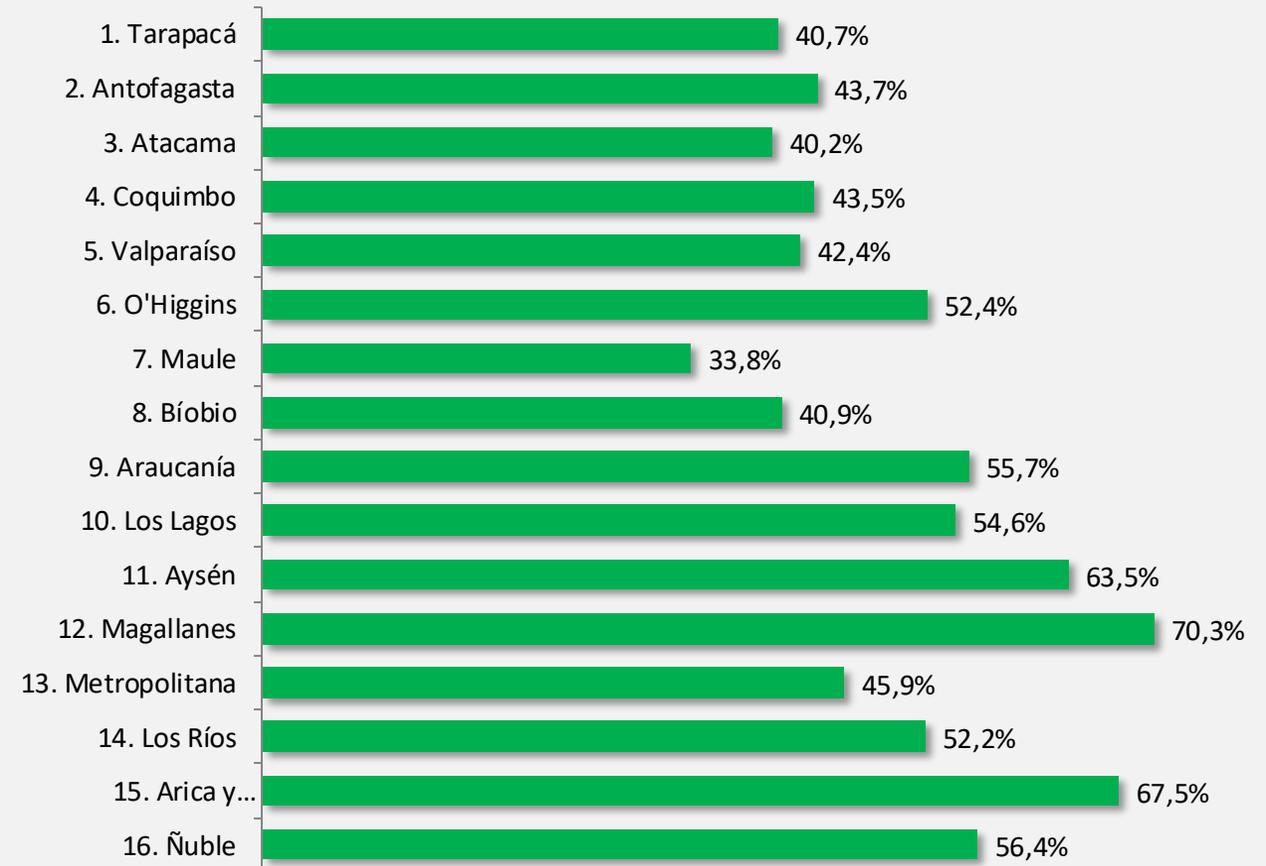


■ Sí ■ No

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

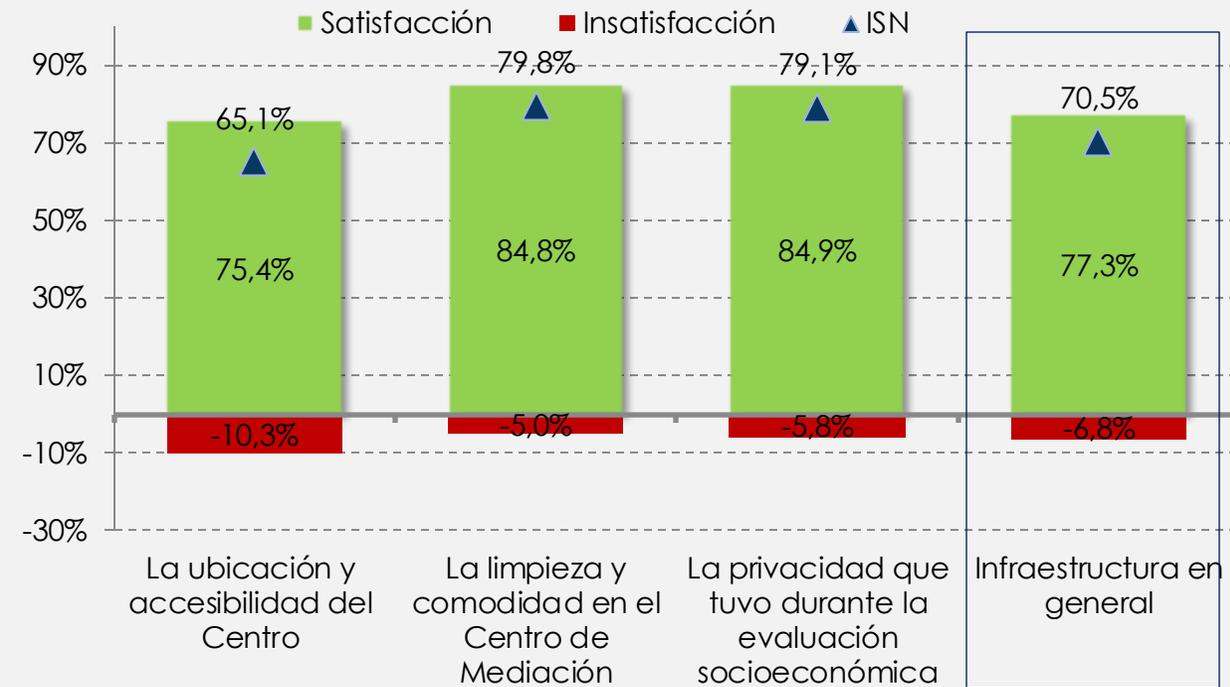
Base: 4.215

(% de quienes declaran Sí)

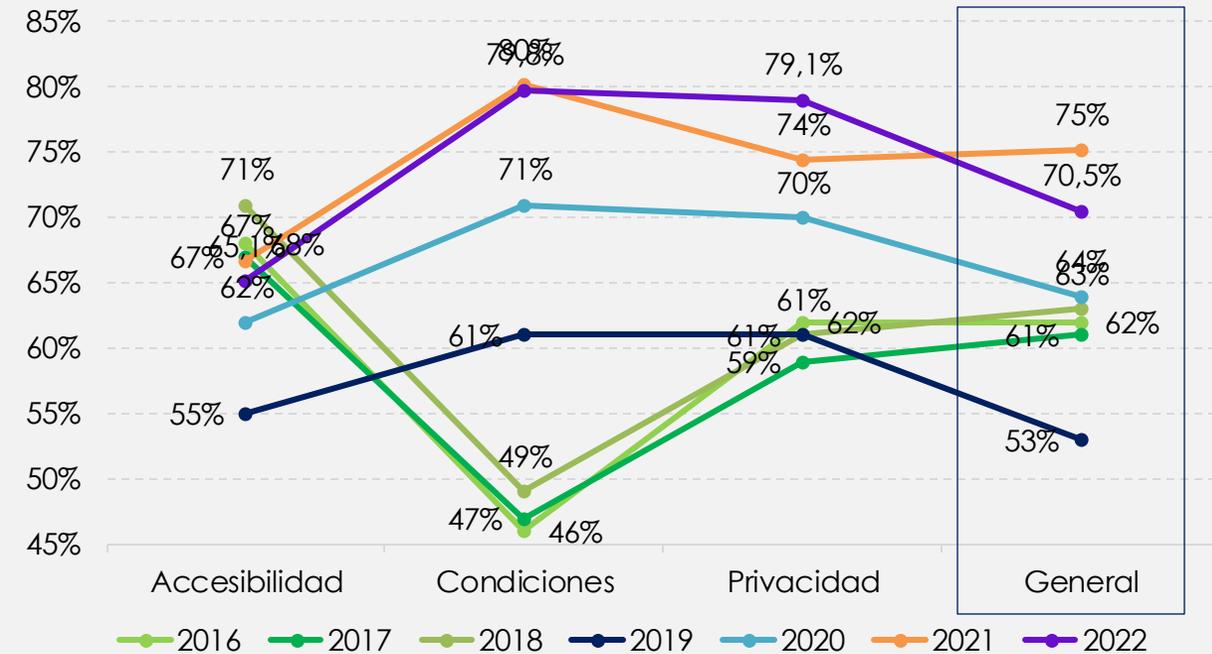


Infraestructura del Centro de Mediación

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...?



Nivel de Satisfacción Neta con Infraestructura - Evolutivo



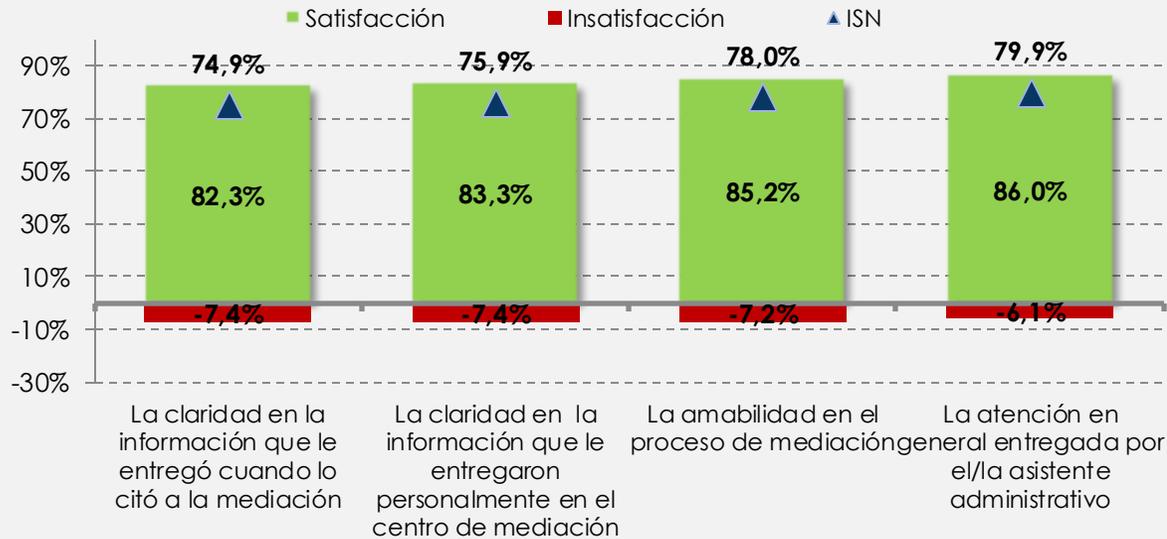
La infraestructura, presenta un aumento en el aspecto de privacidad, una mantención del indicador de condiciones de comodidad y limpieza. Sin embargo, respecto a la accesibilidad y el indicador general de infraestructura presentan bajas.



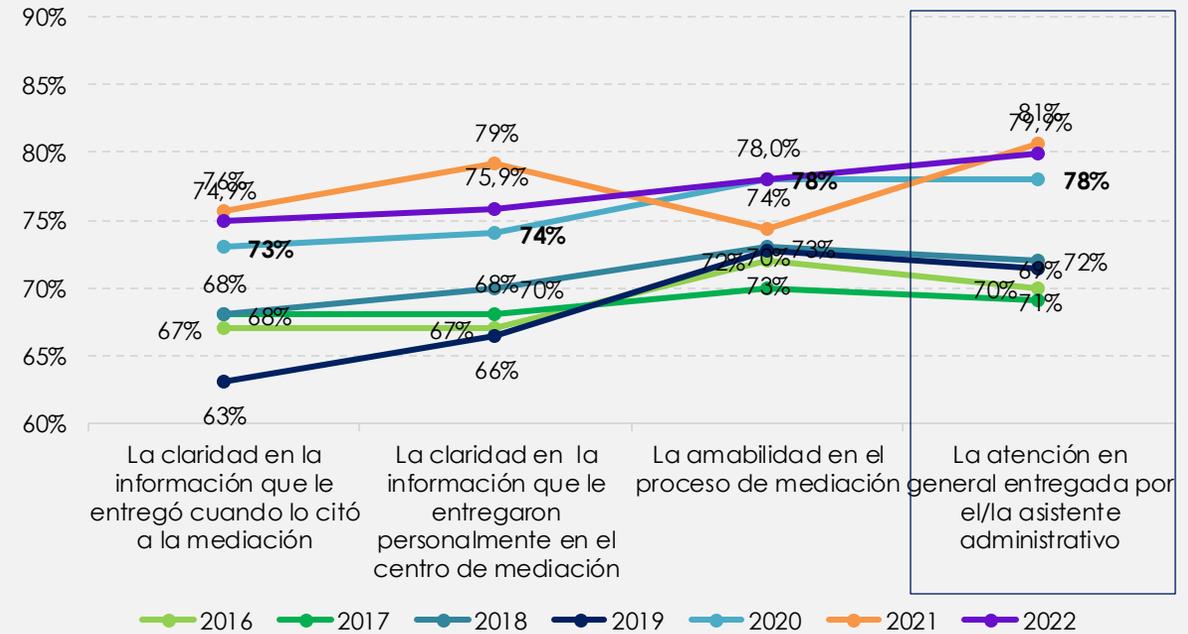
Asistente Administrativo del Centro de Mediación

Asistente Administrativo/a

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...?



Nivel de Satisfacción Neta con Asistente Administrativo/a - Evolutivo



Los indicadores alcanzados por el/la asistente administrativo dan cuenta de cómo las y los usuarios reconocen su labor, sobre todo en la amabilidad en el proceso de mediación, la cual presenta un alza respecto de la medición anterior.

Del mismo modo la claridad de la información que entregó al momento de la citación y la atención en general entregada por el asistente administrativo son indicadores que se mantienen constantes respecto a la mediación anterior.

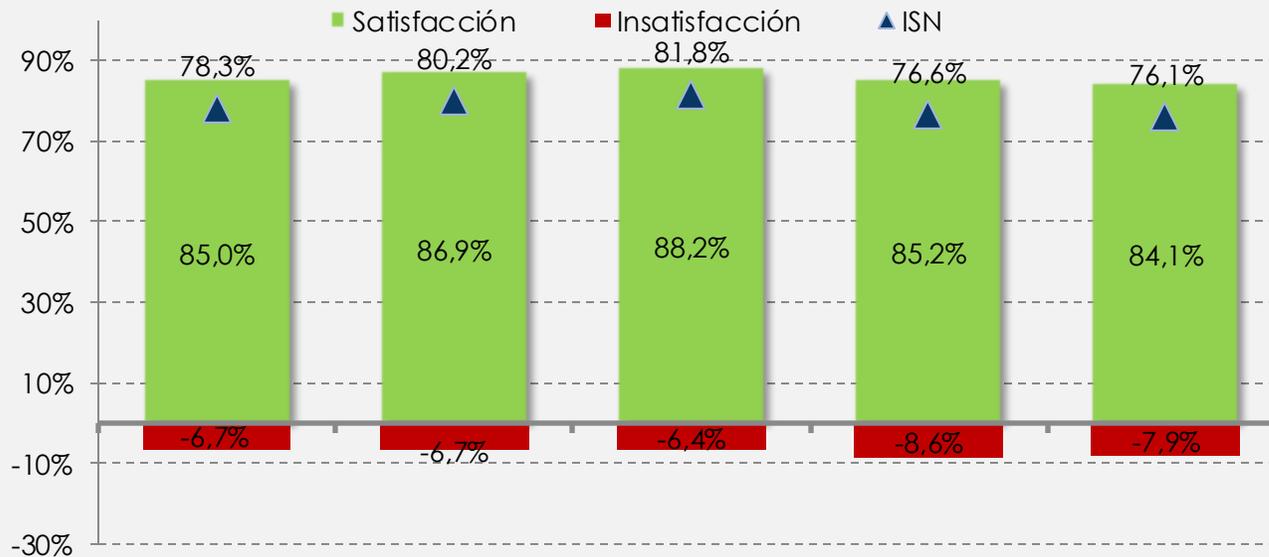
El único indicador que presenta una baja es la claridad de la información que entregaron en el centro, pasando de un 79% de ISN a un 75,9% el 2022.



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...?



Me explicó en qué consistía el proceso, sus principios, etapas, los tiempos, participantes, etcétera.

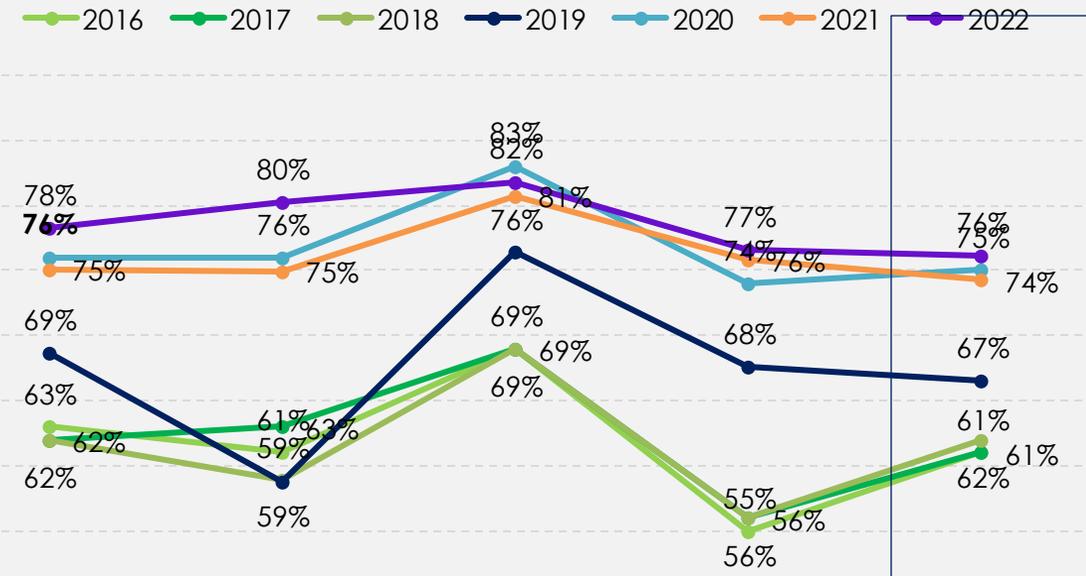
Me explicó que tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento.

Me explicó que, llegando a un acuerdo, éste tendría el mismo efecto que una sentencia judicial siendo aprobado por un Juez.

Me explicó en qué consistía la mediación frustrada y los pasos a seguir en caso de suceder.

Información entregada en general

Nivel de Satisfacción Neta con Información entregada por Mediador/a - Evolutivo



Información sobre el proceso

Libertad y abandonar proceso

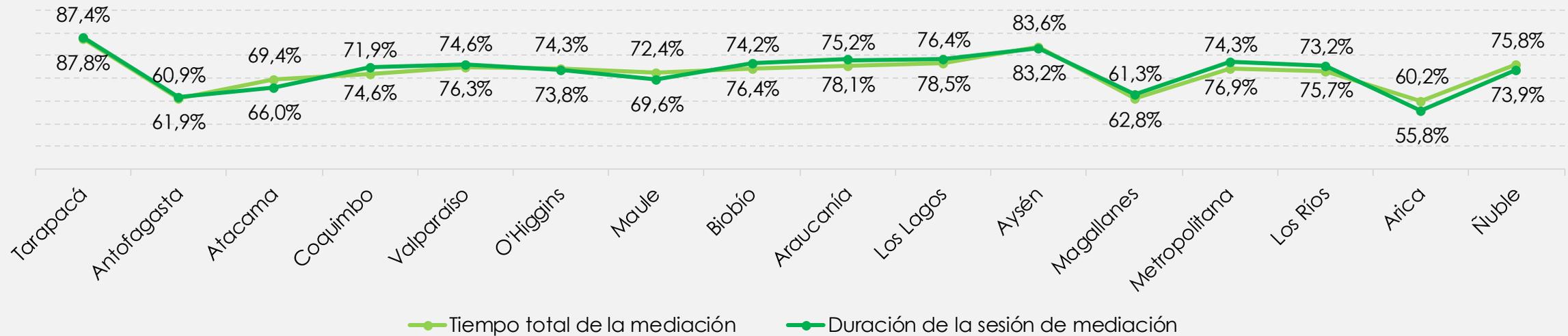
Llegando a acuerdo tendría mismo efecto que sentencia judicial

Mediación frustrada y qué hacer en caso de suceder

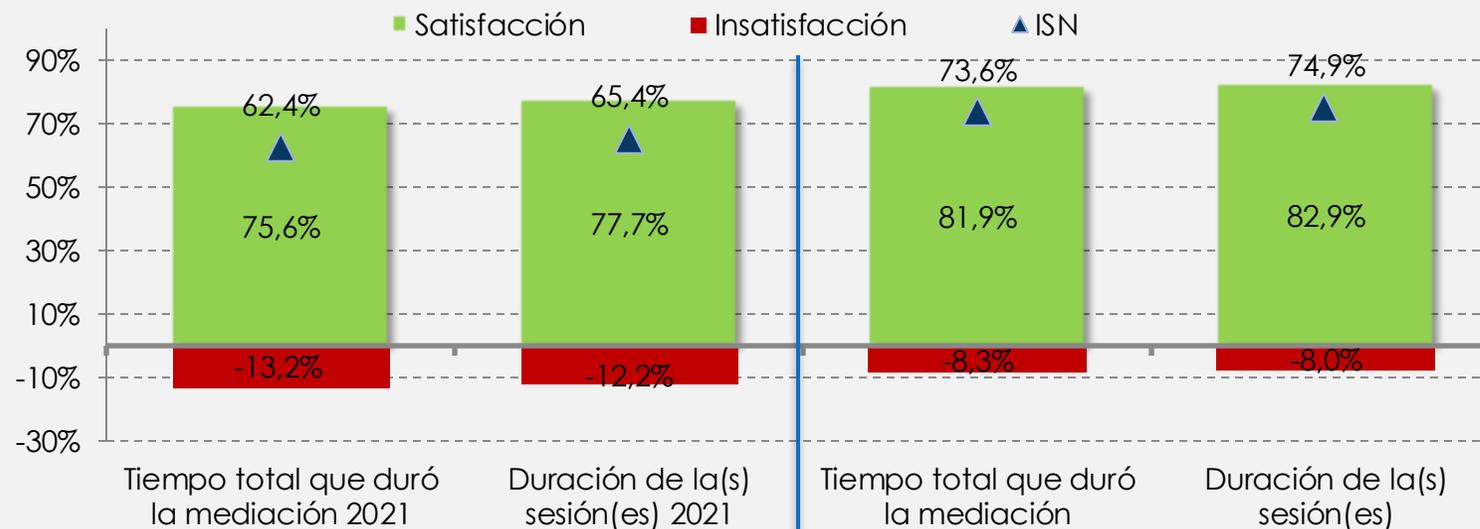
Información entregada en general

Proceso de Mediación: Tiempos de mediación

Satisfacción neta con los tiempos del proceso de mediación según región



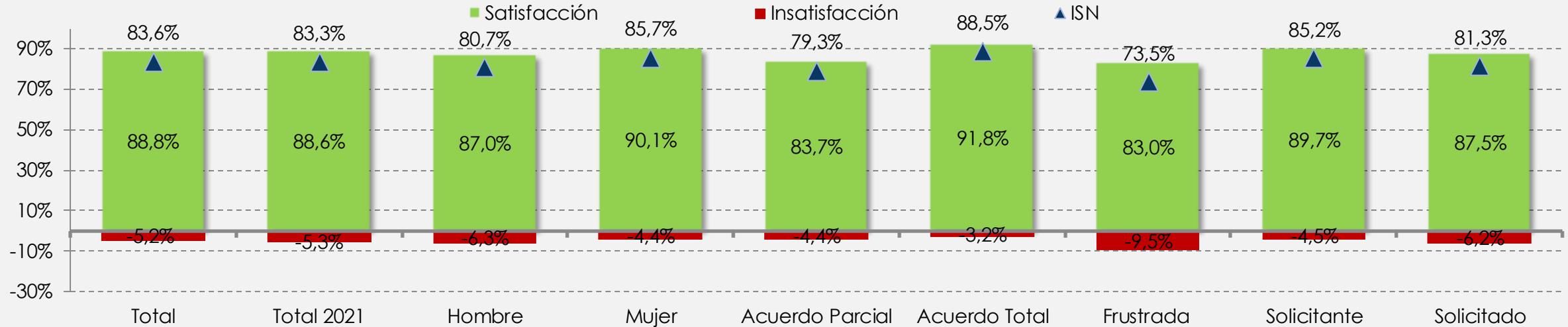
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho/a está Ud con los tiempos relacionados al proceso de mediación familiar?



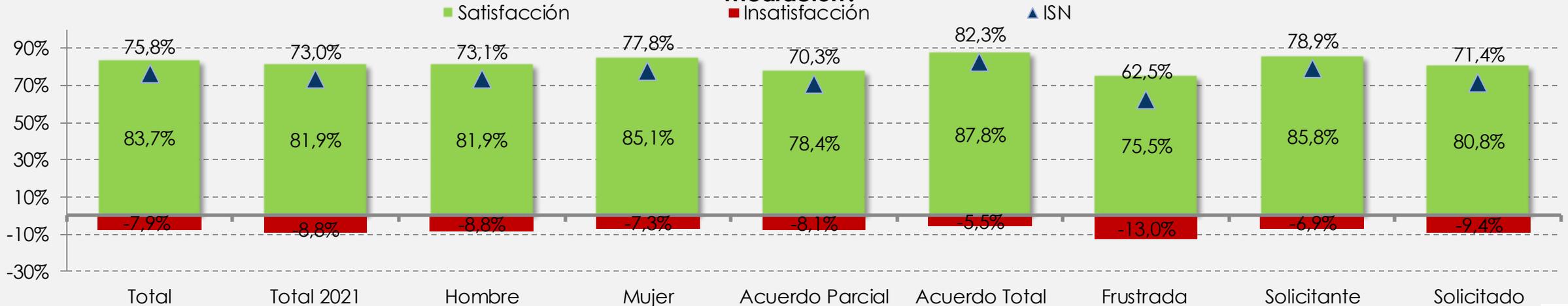
La región de Tarapacá alcanzó el nivel de satisfacción con los tiempos más alto. Por otro lado, la región de Arica y Magallanes registraron los ISN más bajos.

Proceso de Mediación: Principios de la mediación familiar

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?



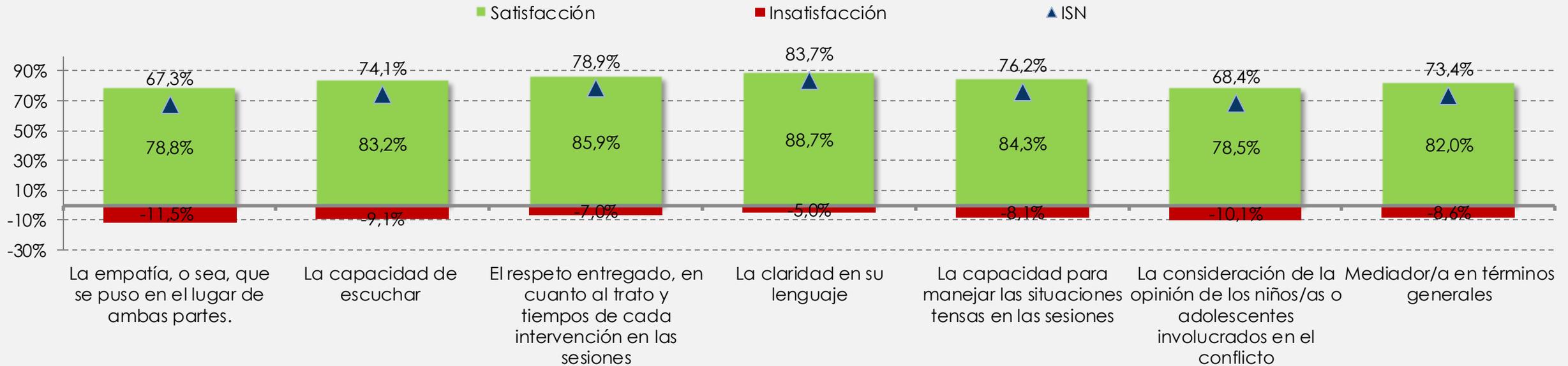
En una escala de 1 a 7, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



Evaluación del Mediador

Evaluación del Mediador

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



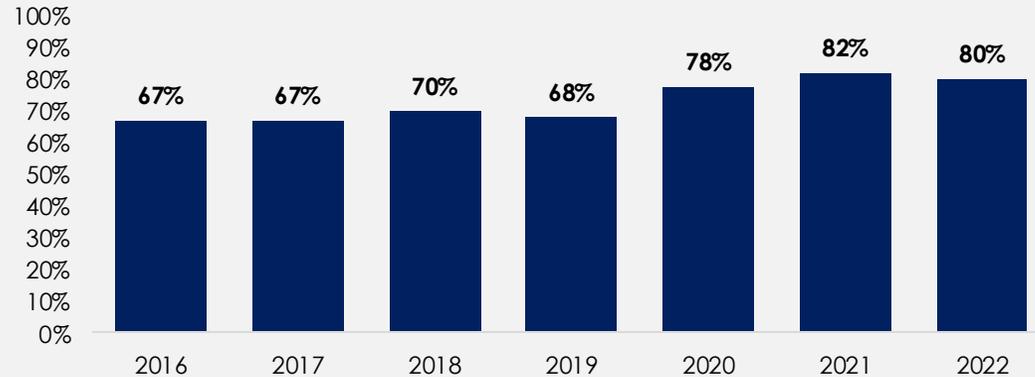
Satisfacción general con mediador/a - Evolutivo



Evaluación del Mediador

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

Base: 4.566
(% de quienes declaran no)



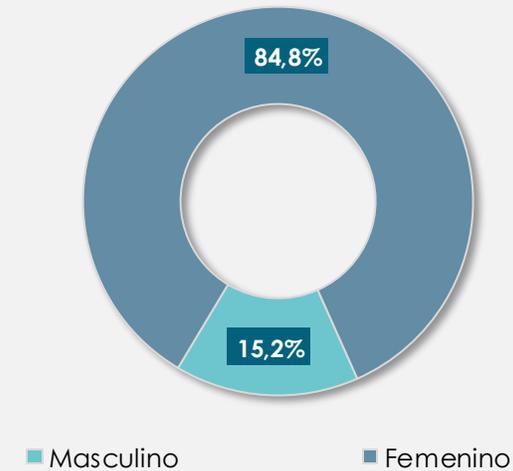
¿Por qué influye el género del mediador/a?

Base: 909
(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)



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

Base: 4.625 casos



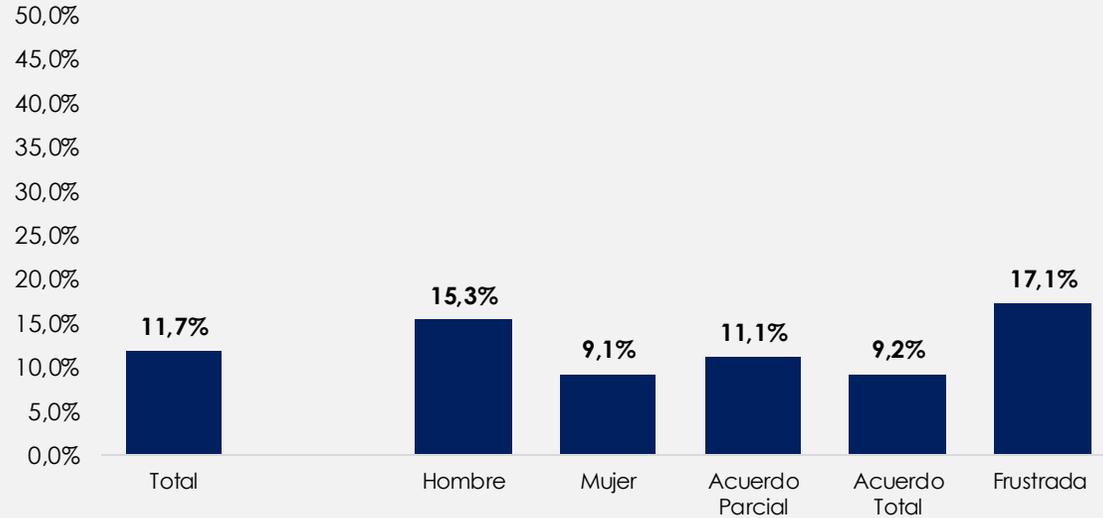
El personal mediador es principalmente mujer, con un 85%.

El género del mediador presentó el porcentaje de influencia de un 32,1% mayor que el 18% de la medición 2021.

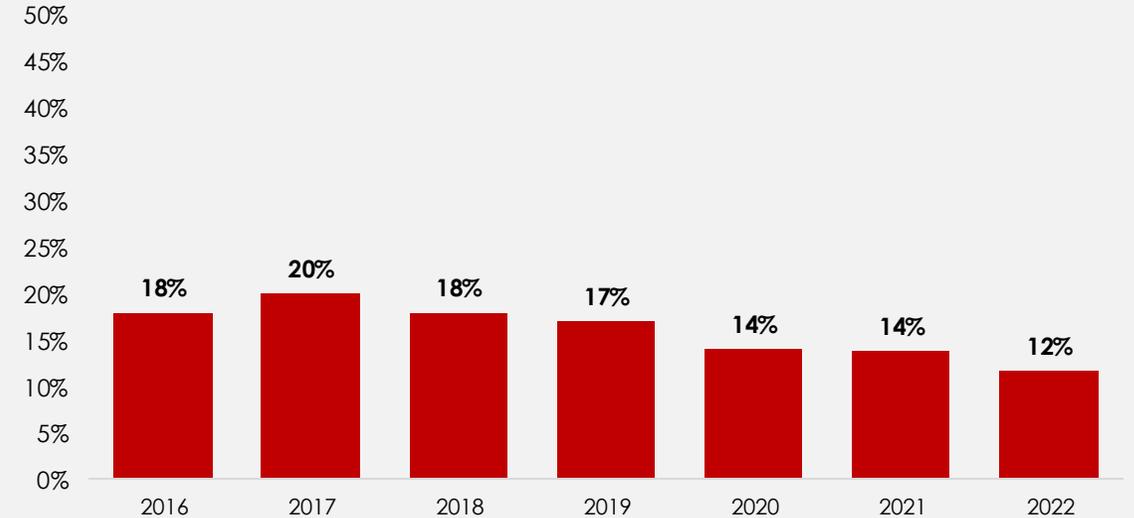
El segundo principal motivo es que **se pone a favor de la mujer**, con un 32,1% de usuarios/as que declararon que efectivamente influyó el género del mediador.

Término del Proceso de Mediación

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



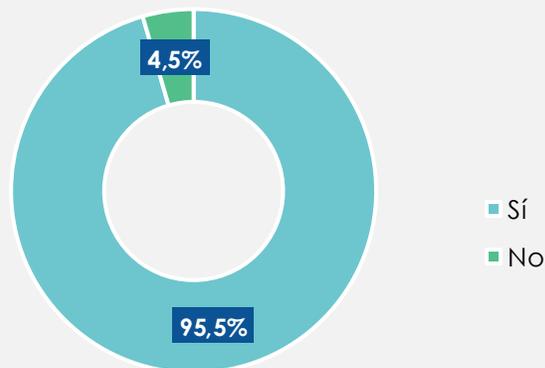
¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar? - Evolutivo
(% de quienes declaran sí)



Acuerdo Parcial y Total

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

Base: 3,124



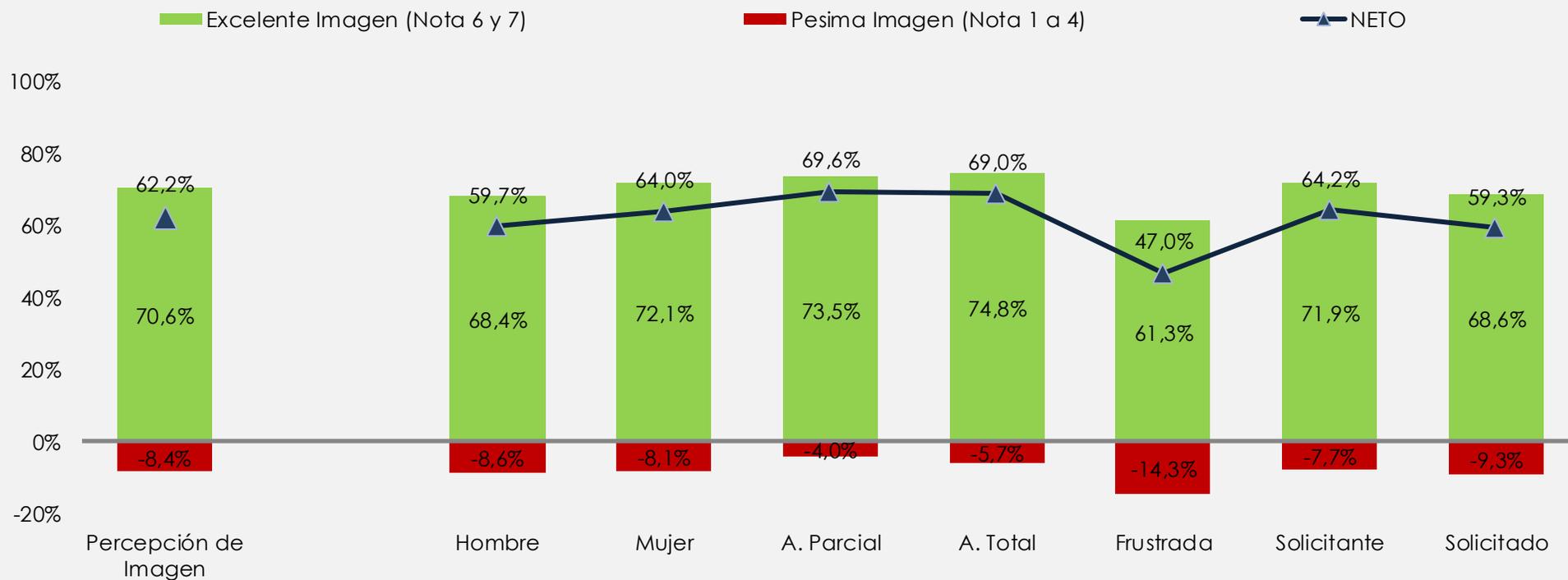
Conformidad con el resultado según posibilidad de releer acuerdo





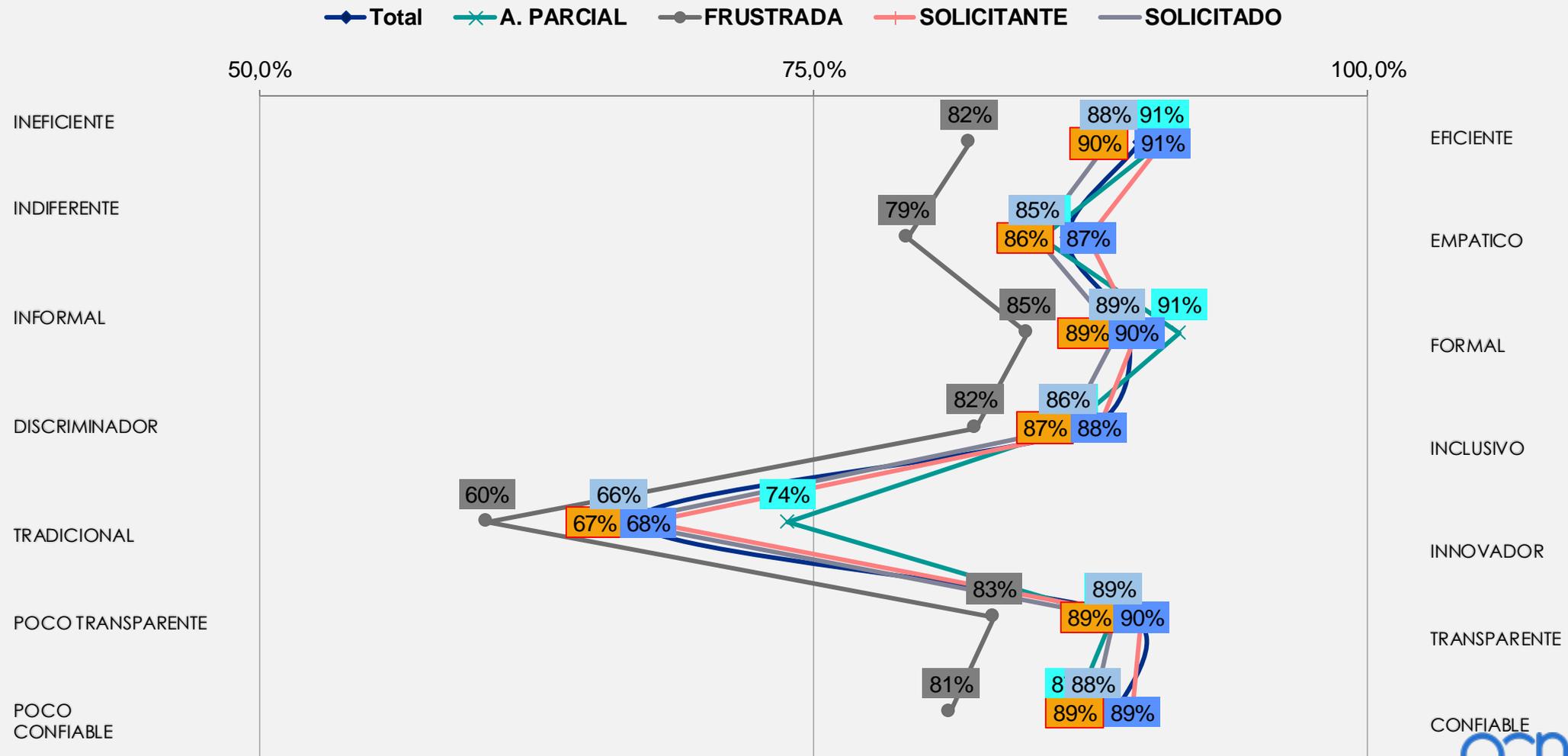
Lealtad, Recomendación, Imagen y Satisfacción Final

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



¿Dónde ubicaría a la institución que otorga el servicio de mediación familiar entre cada una de las siguientes características?

(En escala de 1 a 5, solo se presentan % con posición 4 y 5)



Recomendación

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

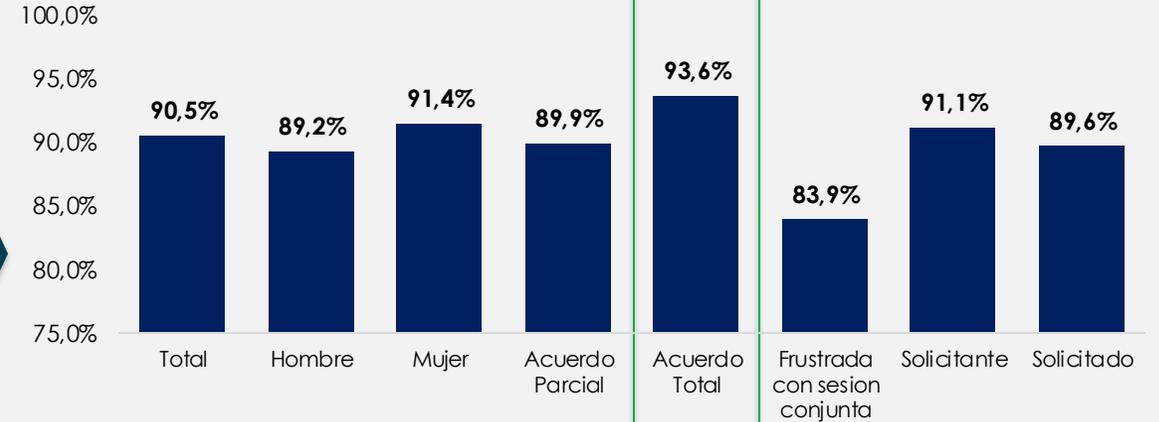
(% que sí volvería)

Base: 4.598



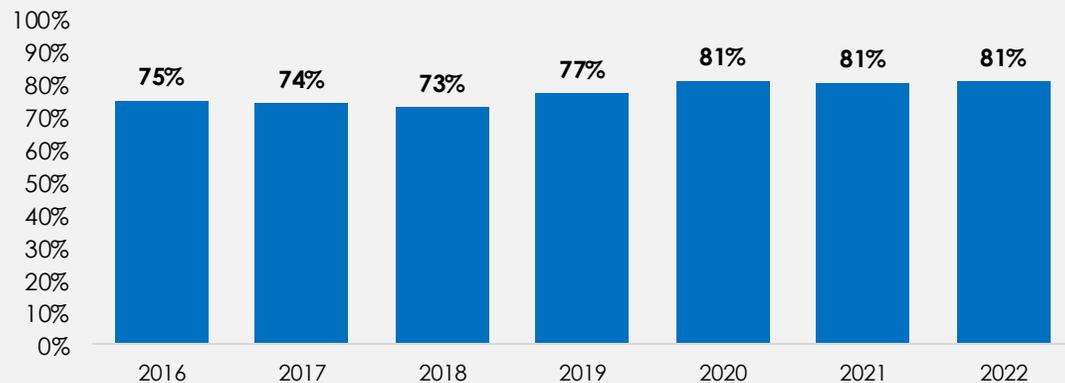
Porcentaje de retorno a la mediación familiar desagregado

(% de sí volvería)



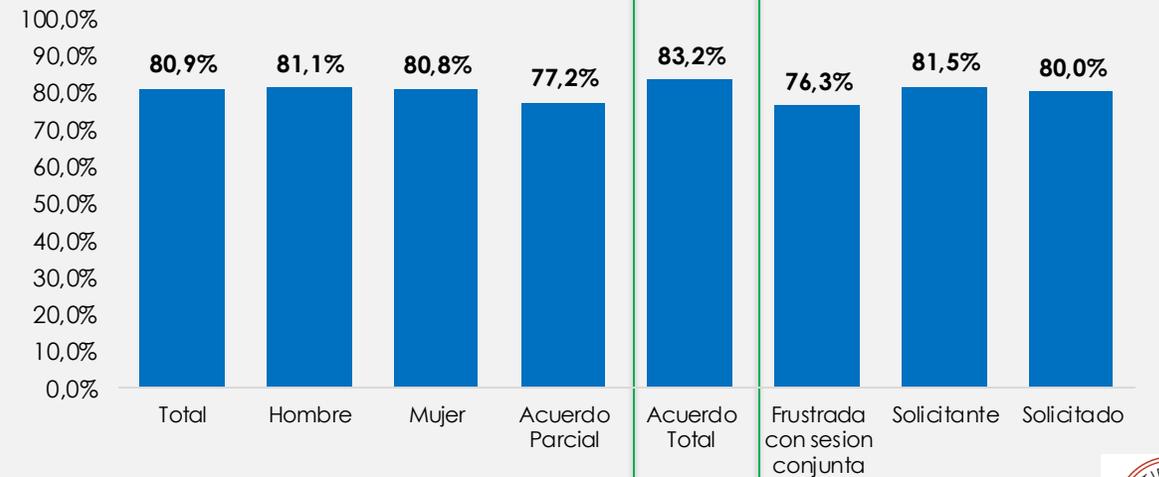
Suponga Ud que se encontrara en una situación de VIF ¿el Centro de mediación le habría dado la confianza suficiente para informar de esta situación al personal que le atendió? - Evolutivo

Base: 4.413



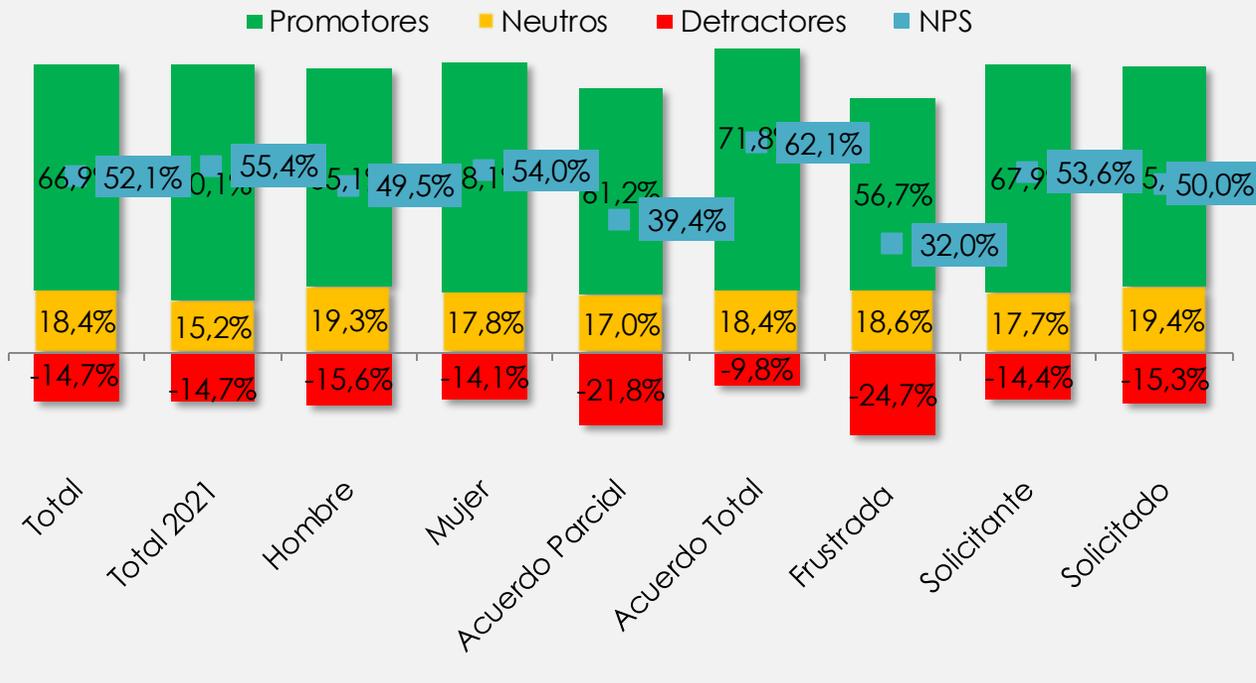
Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado

(% de quienes declaran que sí lo harían)

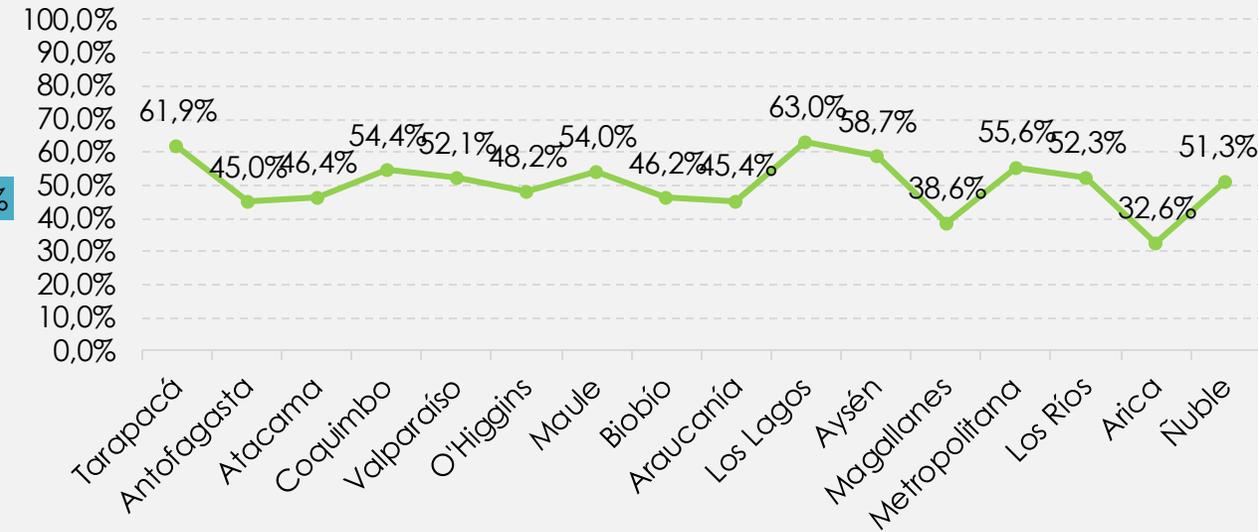


Recomendación

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



Net Promoter Score NPS según región

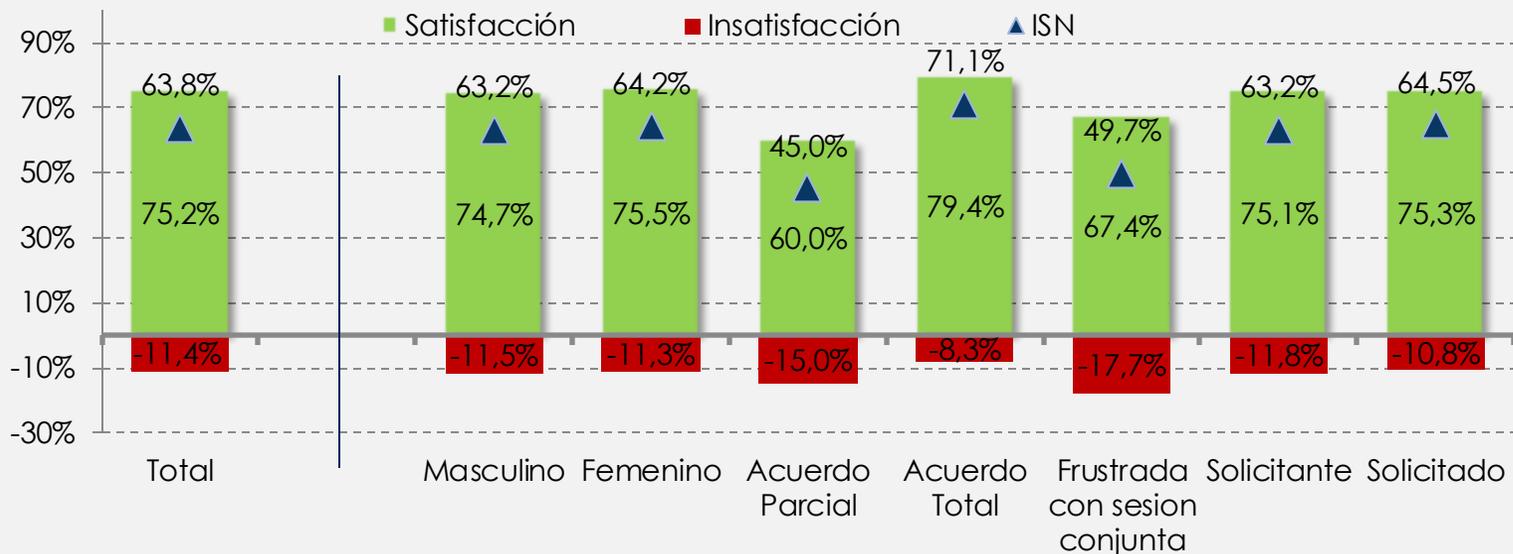


Los NPS más altos los presentan justamente los dos segmentos que mejor evalúan la mediación familiar: solicitantes y usuarios/as con acuerdo total.

A nivel regional, Los Lagos junto a Tarapacá alcanzaron los niveles de recomendación más altos. Por su parte, Magallanes y Arica fueron las regiones con indicador NPS menor.

Satisfacción Final

Satisfacción Final desagregada



Evolutivo satisfacción final



Este año, las diferencias se centraron principalmente en el estado de causa donde quienes tienen mediación frustrada, son quienes más castigan el proceso de mediación familiar en su conjunto.

Análisis de Importancia y Valoración

A laptop on a desk displaying a video conference with four business professionals. The background shows a blurred office setting with a potted plant and a window.

Modelo de Regresión Lineal

¿Qué variables explican la variabilidad de la satisfacción final?

El modelo tiene una capacidad explicativa de 52,1%, lo que quiere decir que las variaciones de las variables independientes seleccionadas, explican en dicha proporción la variación que se observa en la satisfacción final con el proceso de mediación (Variable dependiente).

Variable	Pregunta
V1: Evaluación del Portal de Usuarios	El portal de usuarios/as en general
V2: Evaluación de Infraestructura	Considerando los aspectos anteriores, y en la misma escala de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa en general, las condiciones de infraestructura del Centro de Mediación?
V3: Evaluación del Asistente administrativo	La atención en general entregada por el/la asistente administrativo
V4: Evaluación de la Información entregada por el/la Mediador/a	En una escala de 1 a 7, qué tan satisfecho está en general con la información entregada por el mediador
V5: Evaluación del tiempo total del proceso	Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está usted con el tiempo total que duró el proceso de mediación familiar? Desde la solicitud de hora.
V6: Evaluación del tiempo de la sesión	Usando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho está usted con la duración de la(s) sesión(es) de mediación?
V7: Evaluación de la libertad de participación	Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada y 7 Mucha, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?
V8: Evaluación de la Confidencialidad	Ahora, respecto a la confidencialidad, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con el que el mediador manejó la información personal tratada en las sesiones
V9: Evaluación del/la Mediador/a	En términos generales, ¿Cómo evalúa a el/la mediador/a que llevó a cabo su proceso?
V10: Percepción de conformidad con el resultado	Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es Totalmente disconforme y 7 es Totalmente conforme, ¿Qué tan conforme está usted con el resultado del proceso?
V11: Percepción de existencia de mediación como instancia previa.	El portal de usuarios/as en general

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:

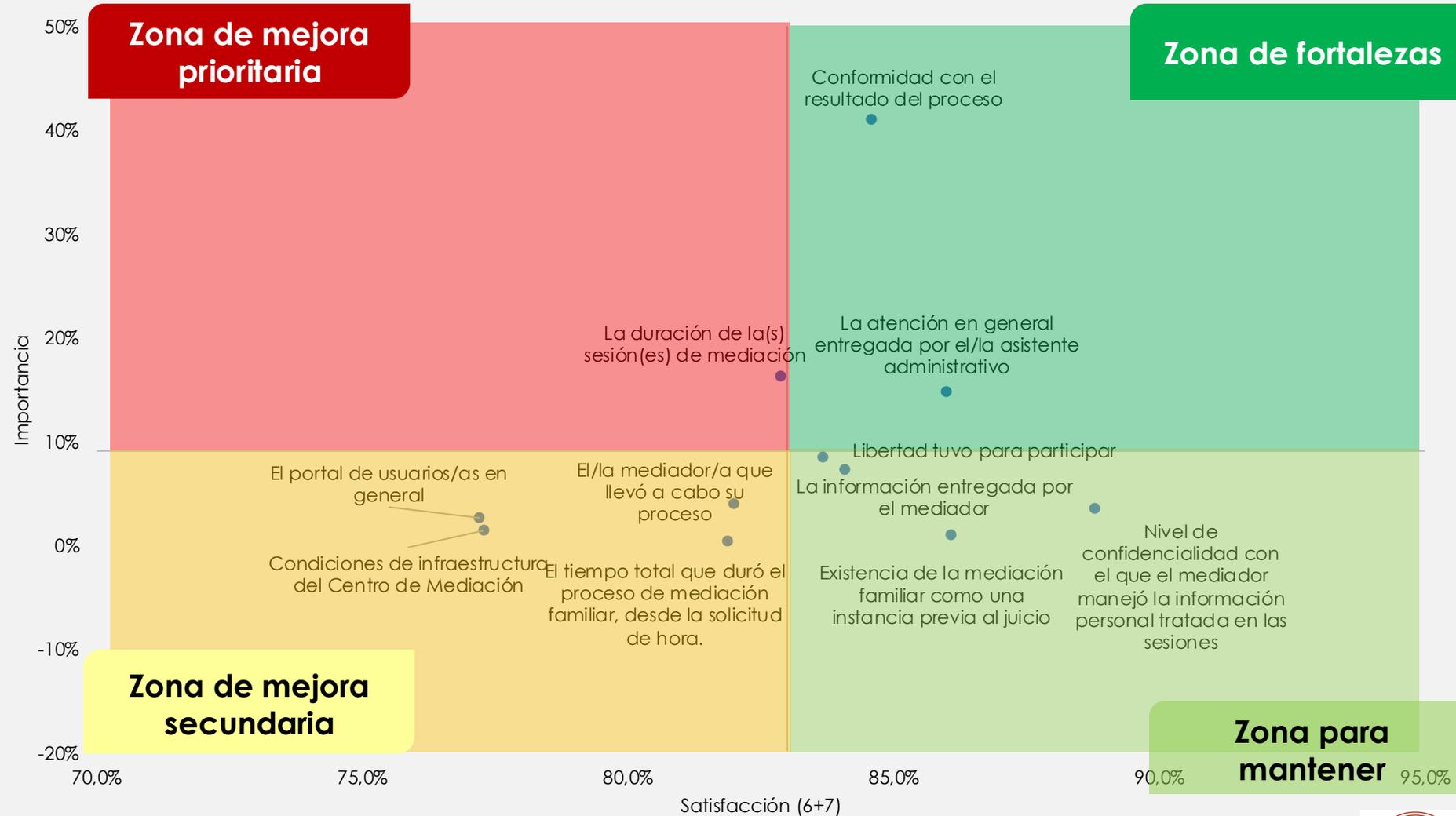
Importancia menor al 10%
Satisfacción mayor al 83%

Zona de mejora secundaria:

Importancia menor al 10%
Satisfacción menor al 83%

Zona de mejora prioritaria:

Importancia mayor al 10%
Satisfacción menor al 83%

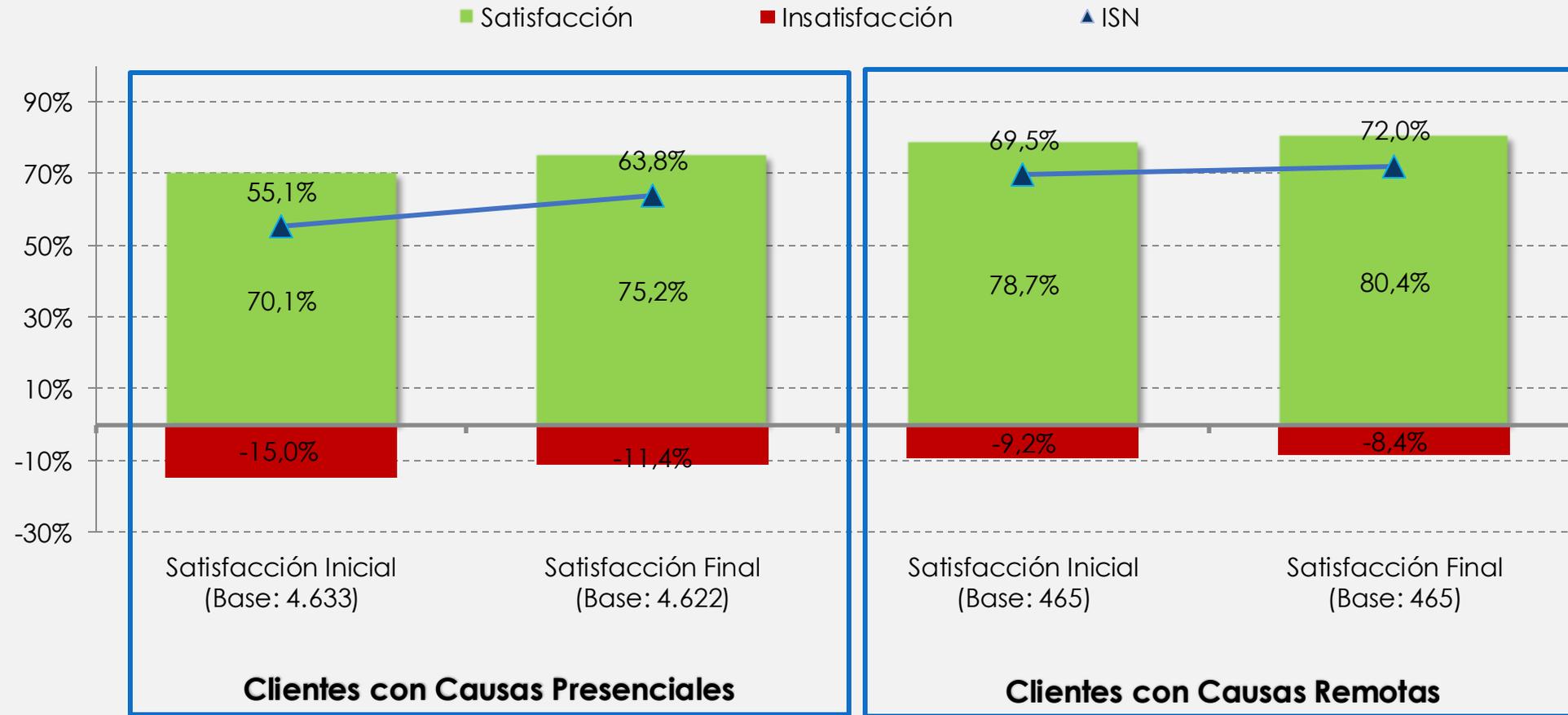


A photograph of a laptop on a wooden desk. The laptop screen shows a video conference with four participants: a man in a suit, a woman, another man, and a woman. The background of the image is a blurred office setting with a potted plant and a window. A dark blue semi-transparent banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Resultados Usuarios/as con Causas Remotas

Comparativo Satisfacción Inicial y Final

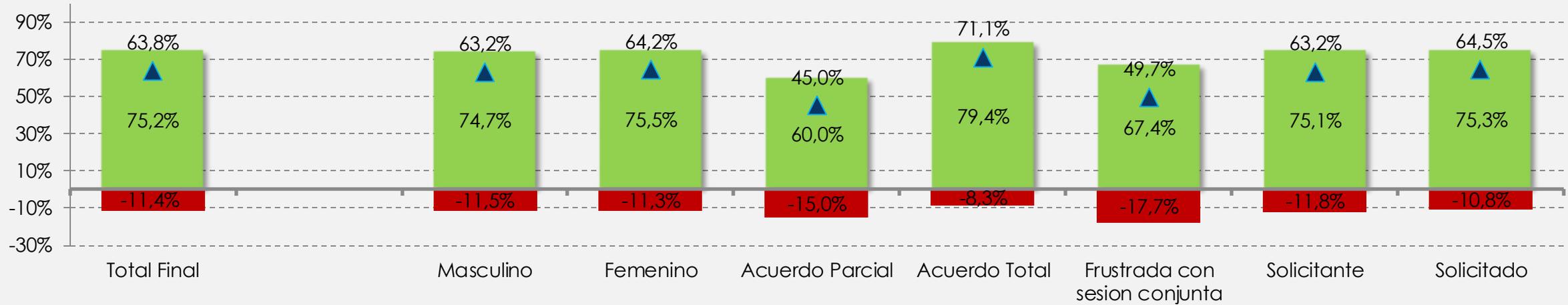
Satisfacción Inicial y Final con el proceso de Mediación Familiar



Aperturas Satisfacción Final

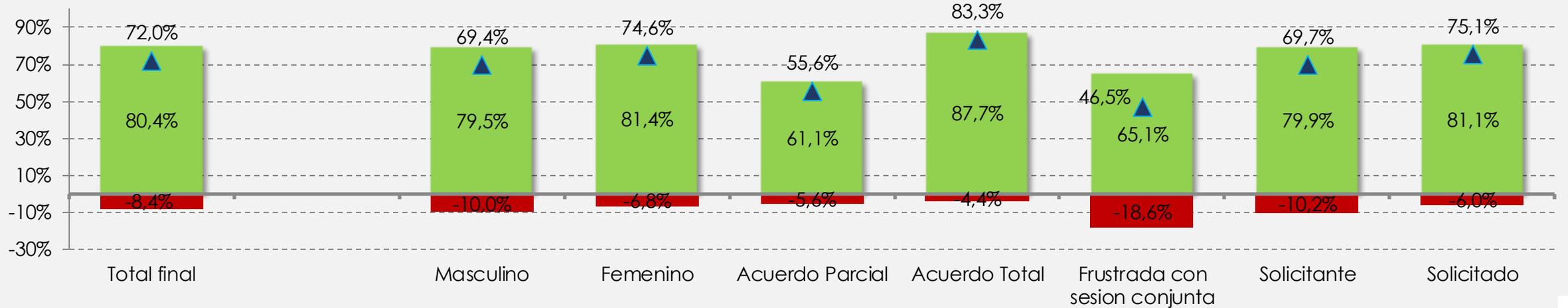
Satisfacción Final Mediación Presencial

■ Satisfacción ■ Insatisfacción ▲ ISN Final

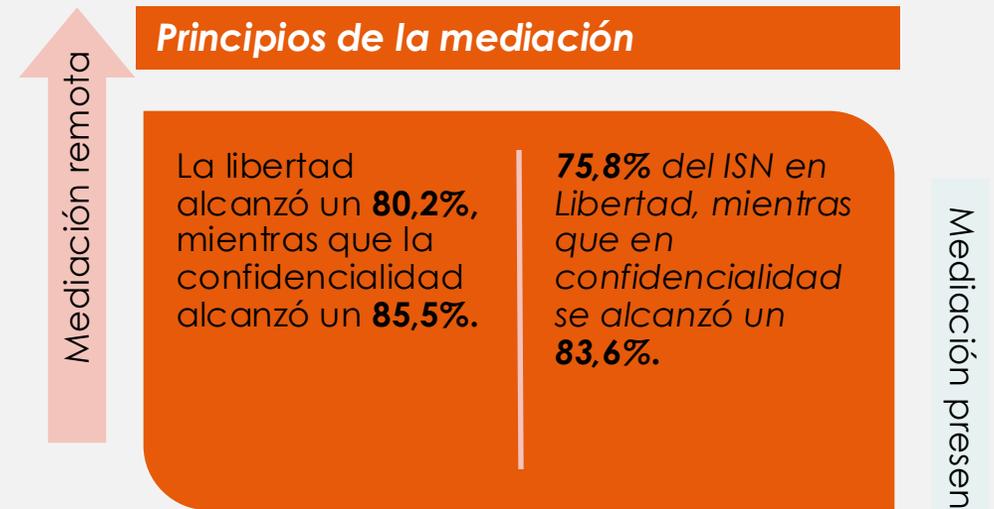
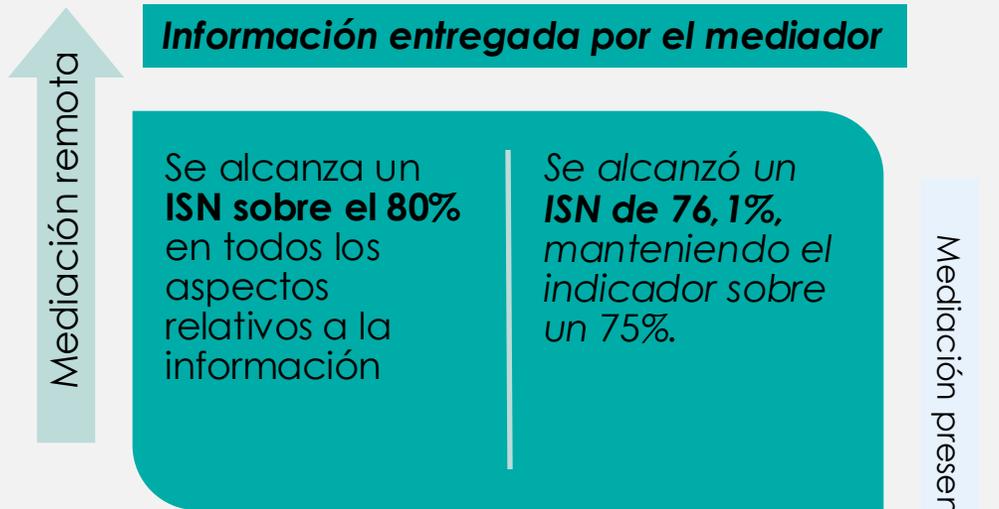


Satisfacción Final Mediación Remota

■ Satisfacción ■ Insatisfacción ▲ ISN FINAL



Comparativo Principales Dimensiones





Conclusiones y Recomendaciones

Principales conclusiones

- A nivel general, se observa un nivel de satisfacción final, correspondiente a un 64% en el ISN.
- 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 Tarapacá** la que presenta las mejores evaluaciones.
- Se observa que los aspectos relativos a la **confidencialidad** (ISN 84%) el/la **Asistente Administrativo/a** (ISN 80%), la **Libertad** de participar (ISN 76%) y **la información entregada** por el/la mediador/a durante el proceso (ISN 76%), son aspectos que presentan alzas y se encuentran bien evaluados con índices de satisfacción neta sobre el 75%. Mientras que el tiempo (ISN de 74% y 75%, el Mediador/a (ISN 73%) y la infraestructura (ISN de 71%), son evaluados con ISN bajo el 75%, donde la **infraestructura** fue el único aspecto que presentó bajas respecto de la medición anterior.
- El alza de la percepción de que el género del mediador/a influye en el resultado, es otro aspecto, que podría explicar la disminución de satisfacción final el 2022, ya que el presente año un 20% declara que si influye, destacándose como principales motivos que se pone a favor de la mujer y que el género contribuye al acuerdo.
- Los niveles de recomendación se condicen con los niveles de satisfacción alcanzados, presentando una pequeña baja, alcanzando un NPS de 52,1. Sin embargo, el nivel de **retorno al proceso (91%)** no presenta bajas significativas, alcanzando de los niveles más altos.
- 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.

- Se recomienda trabajar en el corto plazo en la **duración de las sesiones de mediación**, si bien aumentó sus niveles de satisfacción, presenta una alta importancia en el impacto de la satisfacción final. Adicionalmente, en las preguntas abiertas los usuarios/as destacan la corta duración de las sesiones, por lo que se recomienda aumentar el tiempo de duración en las sesiones, tal como se recomendó el 2021 a 1 hora 30 minutos o 2 horas, con la finalidad de dedicar más tiempo y generar mayor empatía para con las y los usuarios.
- De la mano con lo anterior, uno de los aspectos a mejorar tanto para clientes con causas presenciales y remotas es la capacidad de mostrar **empatía por el/la mediador/a**, a través de cursos o capacitaciones y una mayor duración de la sesión para que se pueda obtener mayor información de las partes.
- Fomentar y mejorar las **condiciones de infraestructura** es central, estableciendo criterios mínimos que permitan identificar, desde fuera, los distintos Centros de Mediación licitados (mejorar señalización) y presente condiciones óptimas para personas en situación de discapacidad.

Recomendaciones

- 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. Esto debido a la mención de los usuarios sobre no disponibilidad de hora al solicitar la mediación por esta vía y a la gran proporción de usuarios que ingresó al portal más de una vez para solicitar la hora.
- Es **fundamental releer y consultar respecto a dudas con el acta de acuerdo**, ya que es un factor significativo a la hora de aumentar o disminuir los niveles de satisfacción. Si bien se observa un porcentaje de cumplimiento de más del 90%, es necesario consolidarlo como protocolo y cumplir con el 100%.
- Finalmente, sí bien la **información otorgada** al inicio del proceso, durante el proceso y al final del acuerdo o mediación frustrada, por los distintos agentes informantes (asistente administrativo/a, mediador/a la pagina web o portal usuarios/as) se encuentra bien evaluada y corresponde en su mayoría a aspectos de prioridad secundaria o a mantener, se recomienda no descuidar la información entregada y reforzar canales y fuentes de información necesarias al inicio, durante el proceso y para el seguimiento o la denuncia de no cumplimiento del acuerdo.

Informe de Resultados

“Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar 2022”



19 de octubre, 2022