

Presentación de Resultados

“Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar 2024”



Marzo 2025

CONTENIDOS PRESENTACIÓN



- ✓ Portal de usuarios
- ✓ Infraestructura
- ✓ Asistente administrativo
- ✓ Proceso de mediación
- ✓ Mediador
- ✓ NPS

Objetivos y Ficha Metodológica

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El objetivo general es 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 con 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.

A propósito de la entrada en vigor de la ley que permite la mediación vía remota mediante videoconferencia, se deberá medir en los mismos términos anteriores, diferenciándose el diseño del instrumento y análisis de resultados.



FICHA METODOLÓGICA

Metodología cuantitativa

- Encuestas telefónicas a usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar.

Descripción técnica de la muestra

- Estudio probabilístico donde todos los/as usuarios/as de Mediación Familiar tienen la misma probabilidad de selección, por lo que estadísticamente los resultados de la muestra son posibles de extrapolar a la población total.

Fechas levantamiento

- La aplicación de la encuesta fue entre mediados de diciembre 2024 a febrero 2025.

Población estudiada

- La cobertura del estudio es 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.

Tamaño de la muestra

- 4.596 encuestas para usuarios/as de mediación presencial, 2.239 encuestas para usuarios de causas remotas.

FICHA METODOLÓGICA

➤ Usuarios/as Presenciales



Zona	Universo actualizado	Error	Muestra	Logro
1	1823	+/-5,0%	327	354
2	6235	+/-5,0%	372	424
3	23834	+/-5,0%	396	454
4	24129	+/-3,0%	1.032	1.104
5	105514	+/-3,0%	1.078	1.150
6	50081	+/-3,0%	1.055	1.110
TOTAL	211616		4.260	4.596

➤ Usuarios/as Remotos



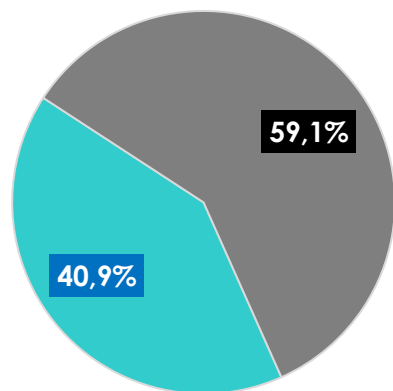
Zona	Universo actualizado	Error	Muestra	Logro
1	703	+/-3,0%	106	110
2	897	+/-3,0%	120	123
3	3.695	+/-3,0%	407	421
4	2.691	+/-3,0%	286	288
5	14.775	+/-3,0%	741	748
6	6.860	+/-3,0%	546	549
TOTAL	29.621		2.206	2.239

Resultados Cuantitativos

Caracterización de Usuarios/as

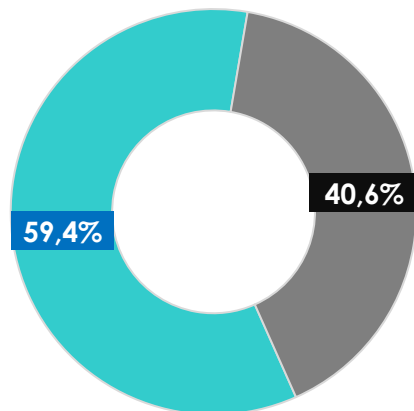
CARACTERIZACIÓN USUARIA

SEXO USUARIO/A

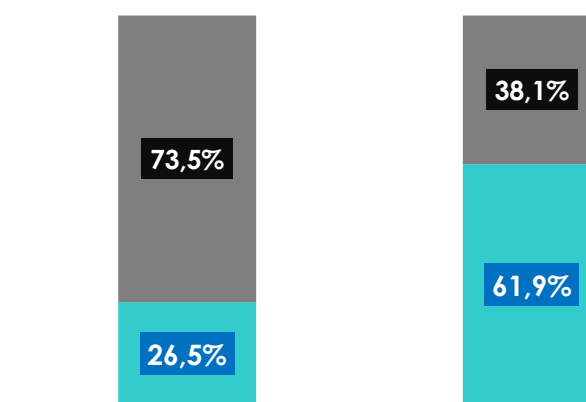


■ Hombres ■ Mujeres

TIPO DE PARTE SEGÚN SEXO

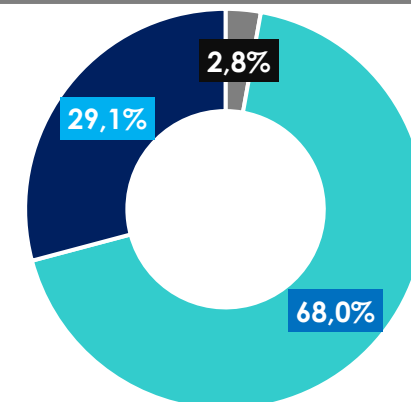


■ Solicitante ■ Solicitado



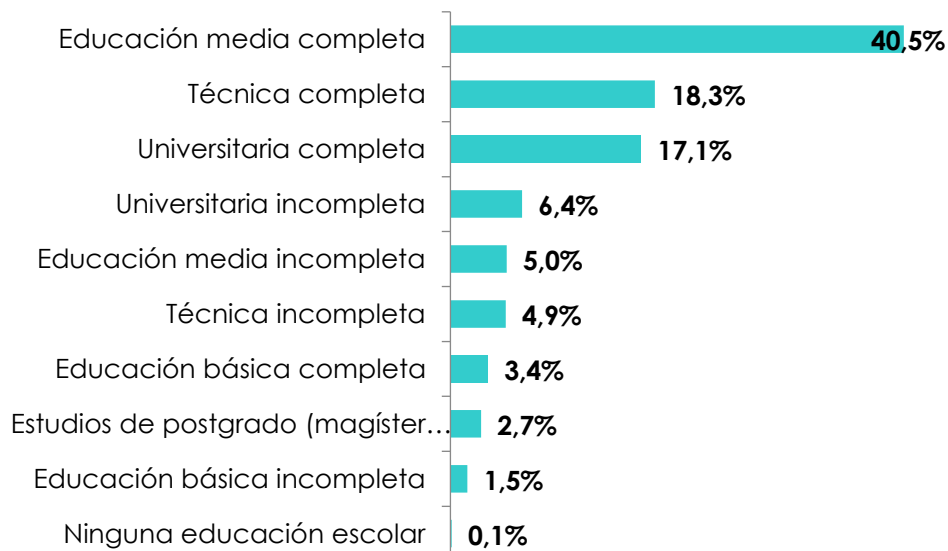
■ Solicitante ■ Solicitado
■ Hombres ■ Mujeres

ESTADO DE CAUSA

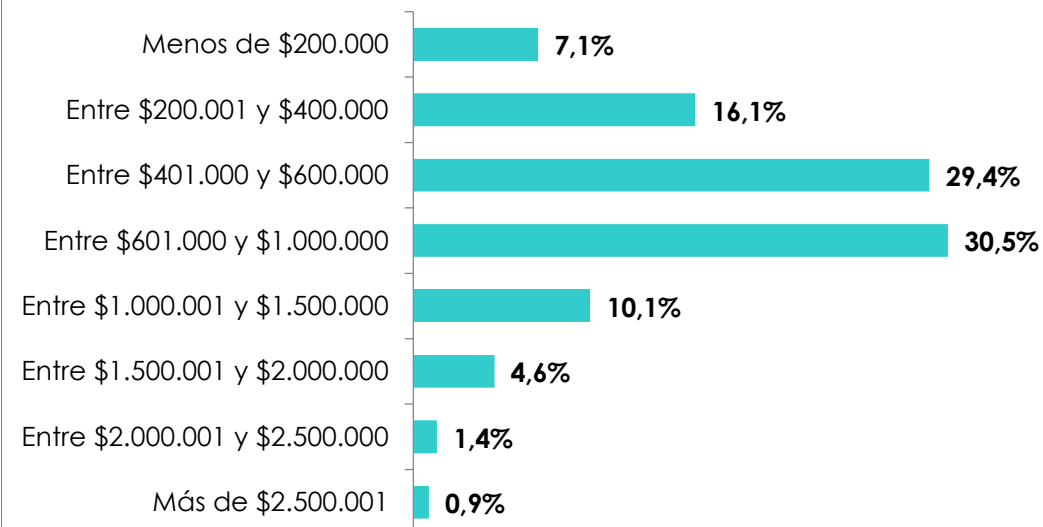


■ Acuerdo Parcial
■ Acuerdo Total
■ Frustrada con sesion conjunta

NIVEL EDUCACIONAL



INGRESOS DEL HOGAR



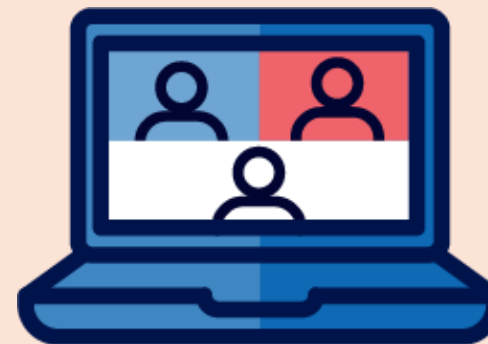
PERFIL USUARIOS/AS REMOTOS Y PRESENCIALES



Los usuarios/as de Mediación presencial son principalmente **mujeres**, con similar proporción de personas con **educación media** y **educación superior** completa.

Dedicados principalmente a **empleos administrativos** y de **obrero calificados**, con ingresos en el hogar de entre **\$400.000** y **\$1.000.000**.

En cuanto al proceso de Mediación, la mayoría llega a un **acuerdo parcial**, y son **solicitantes**.



Los usuarios/as de Mediación Remota son principalmente **mujeres**, con similar proporción de personas con **educación media** y **educación superior** completa.

Dedicados principalmente a **empleos administrativos** y de **obreros no calificados**, con ingresos en el hogar de entre **\$600.000** y **\$1.000.000**.

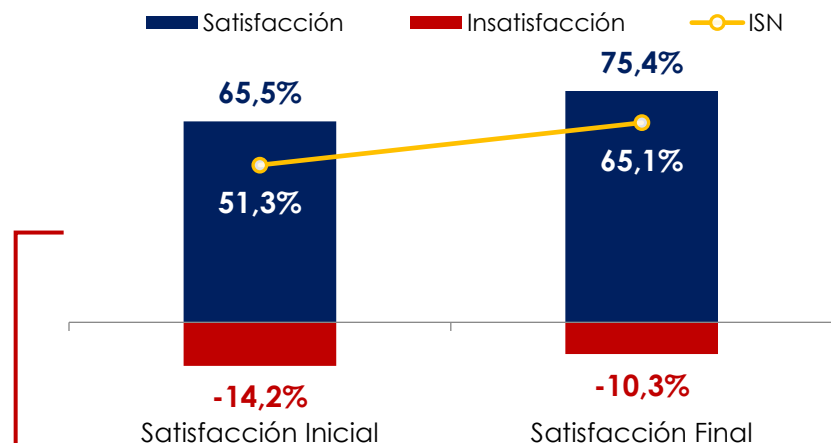
En cuanto al proceso de Mediación, la mayoría llega a un **acuerdo total**, y son **solicitantes**.

Resultados Cuantitativos

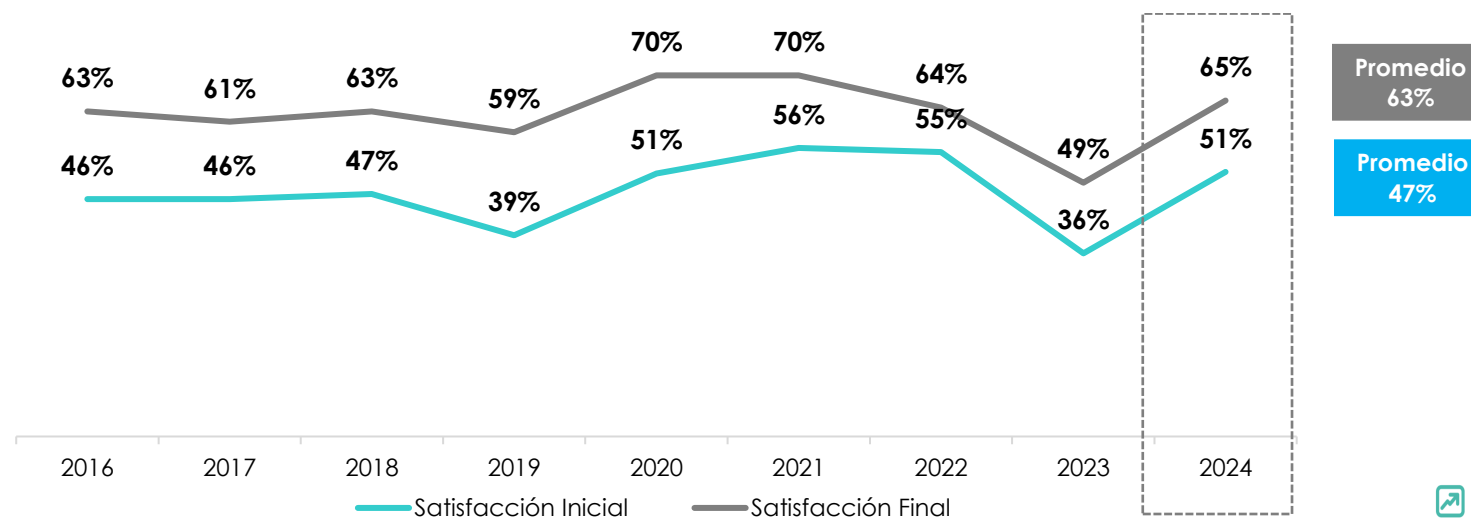
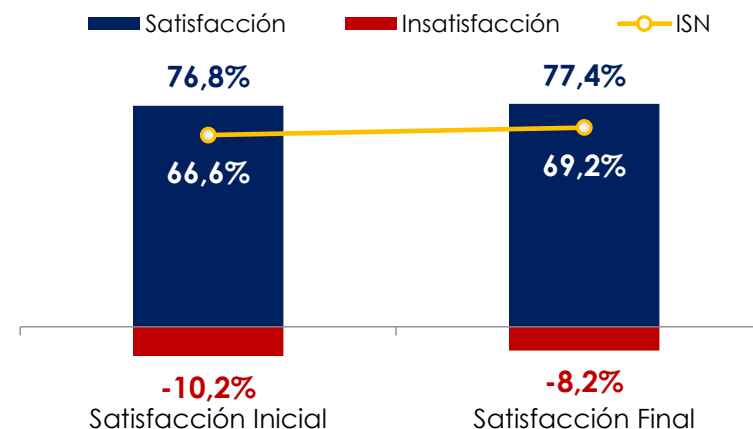
Satisfacción de Usuarios/as

SATISFACCIÓN USUARIA

➤ Usuarios/as Presenciales



➤ Usuarios/as Remotos



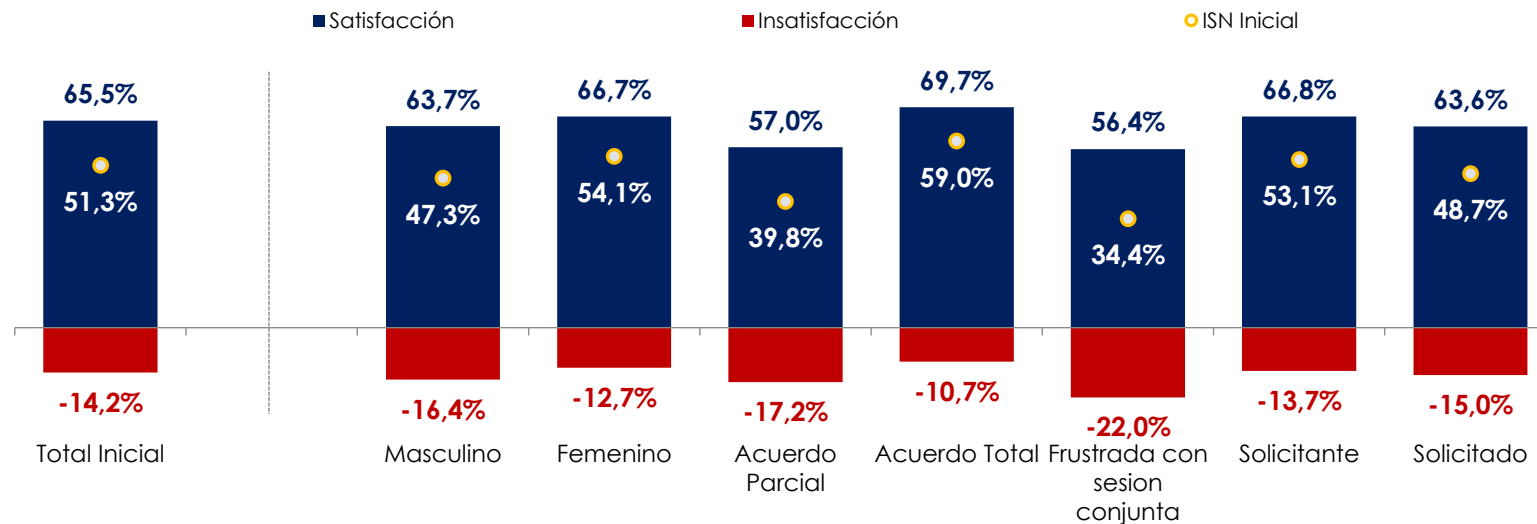
SATISFACCIÓN USUARIA DESAGREGADA

Mujeres

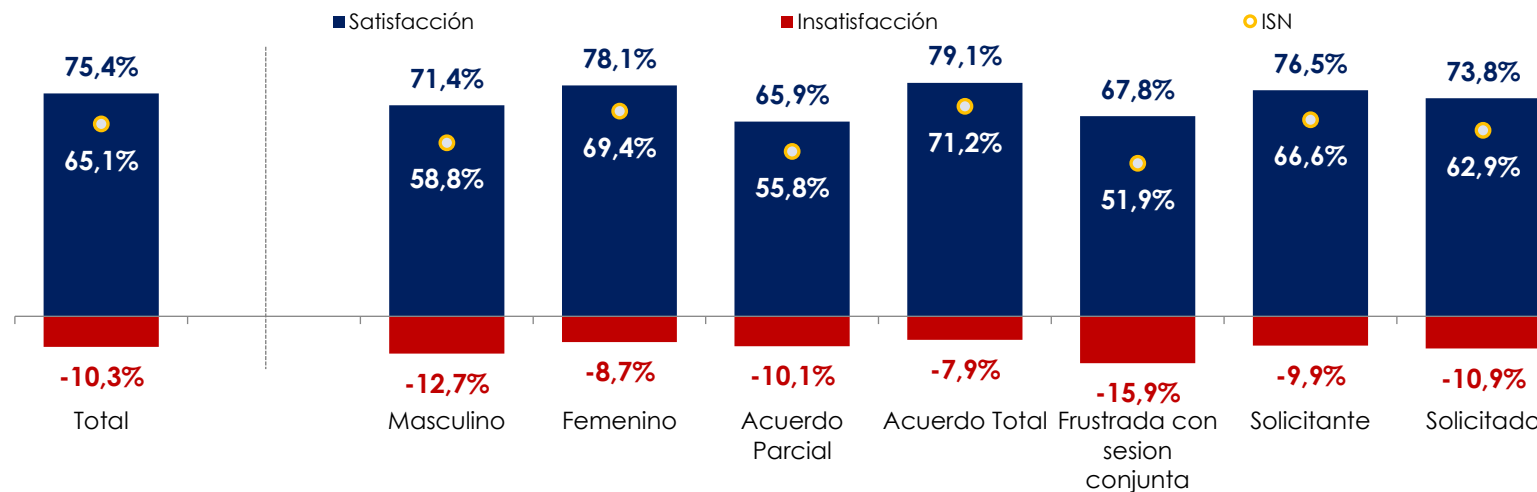
Acuerdo Total

Solicitantes

Satisfacción Inicial Desagregada

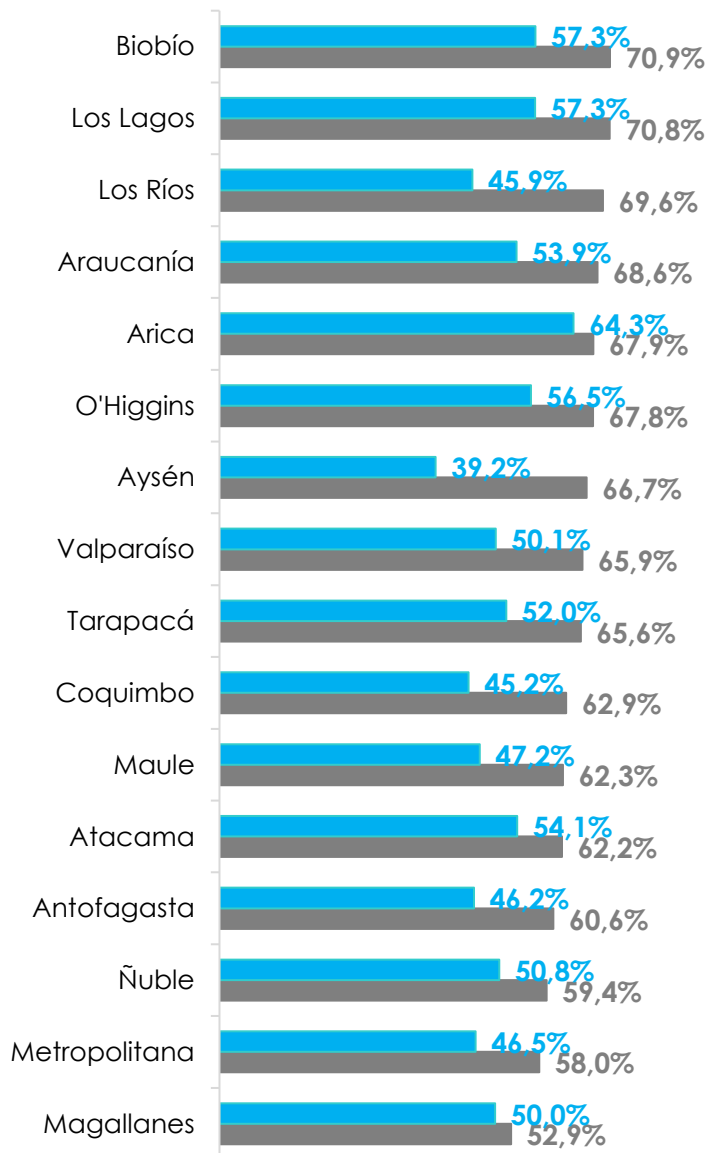


Satisfacción Final desagregada



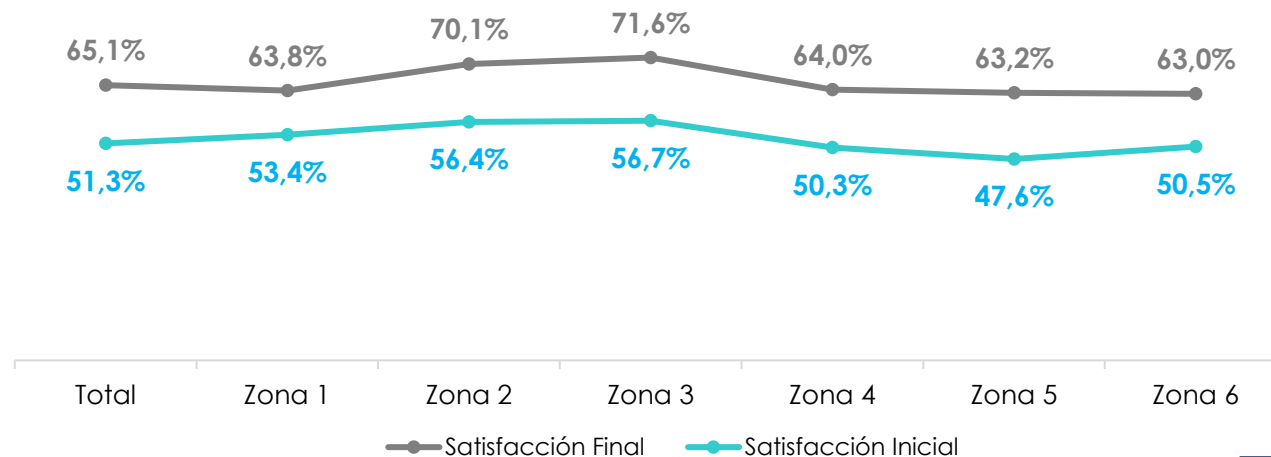
SATISFACCIÓN USUARIA POR ZONA

■ ISN Inicial ■ ISN Final



- La satisfacción tanto inicial como final es superior en la **zona 3**, seguido de la **zona 2**.
- Mientras, la zona con la evaluación neta más baja es la **zona 5**.
- Las regiones con los ISN finales más bajos son **Magallanes** (52,9%), **Metropolitana** (58,0%) y **Ñuble** (59,4%), mientras que las regiones con los netos más altos son **Biobío** (70,9%), **Los Lagos** (70,8%) y **Los Ríos** (69,6%).

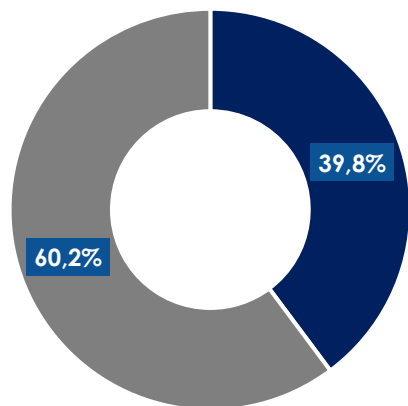
Índice de Satisfacción neta según tipo de zona de licitación



Resultados Cuantitativos Portal de Usuarios/as

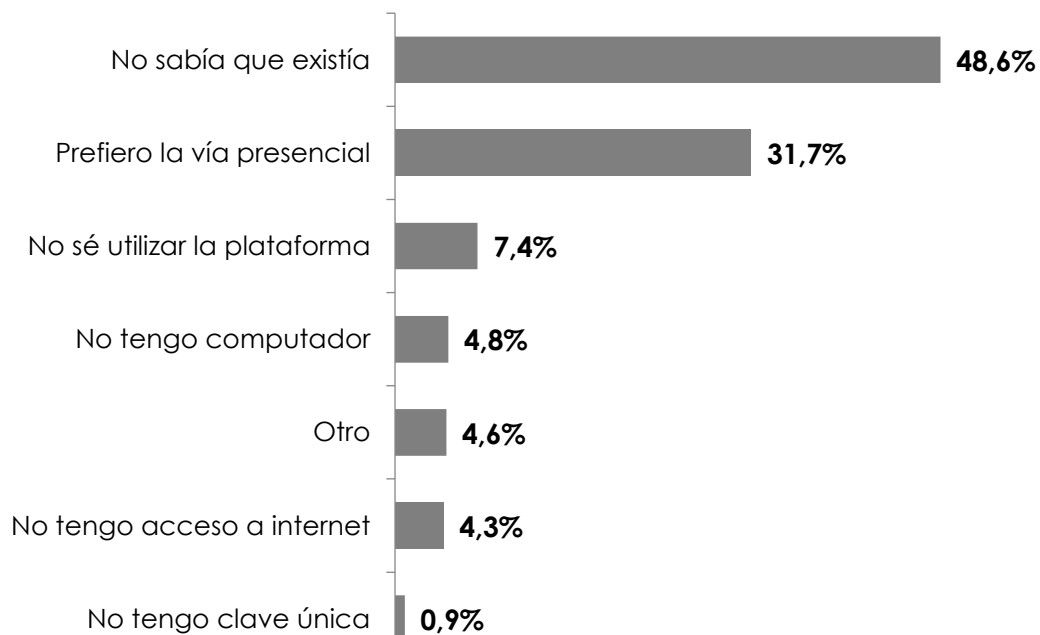
EVALUACIÓN DEL PORTAL DE USUARIOS/AS PRESENCIAL

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



■ Sí ■ No

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



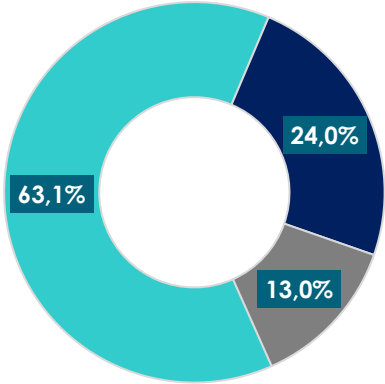


EVALUACIÓN DEL PORTAL DE USUARIOS/AS

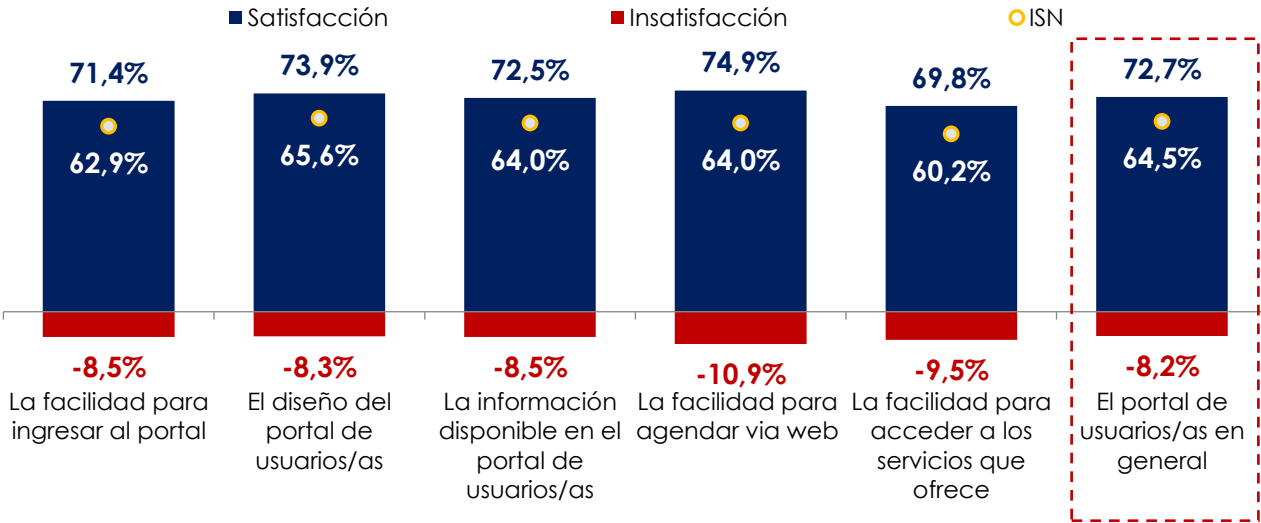
Remoto v/s Presencial

¿Cuántas veces necesitó visitar la página web para
agendar la causa en el portal de usuarias/os?

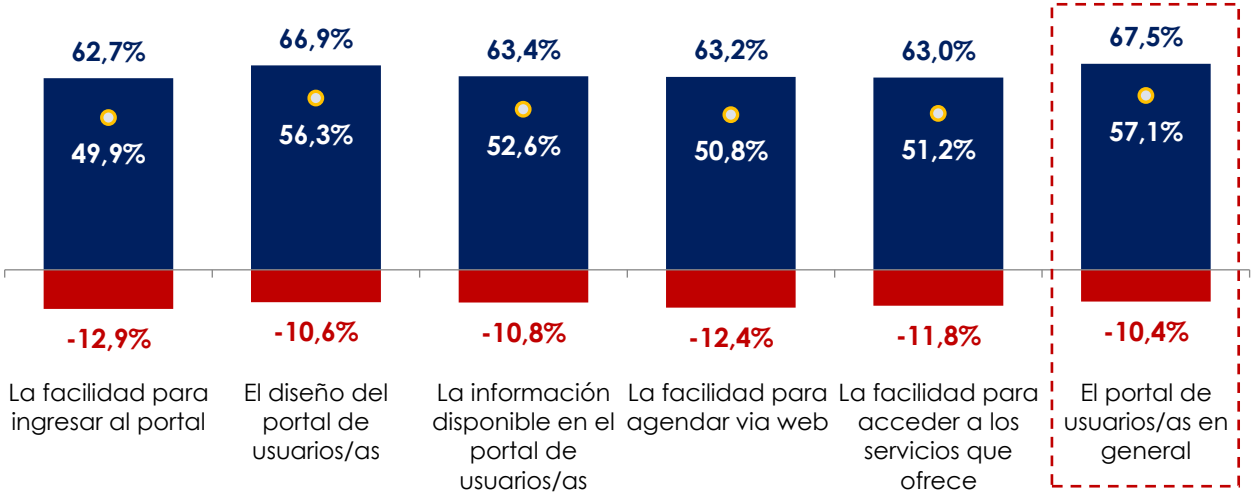
- Lo realicé la primera vez
- Tuve que ingresar dos veces
- Tuve que ingresar tres veces o más



Usuarios/as Remotos



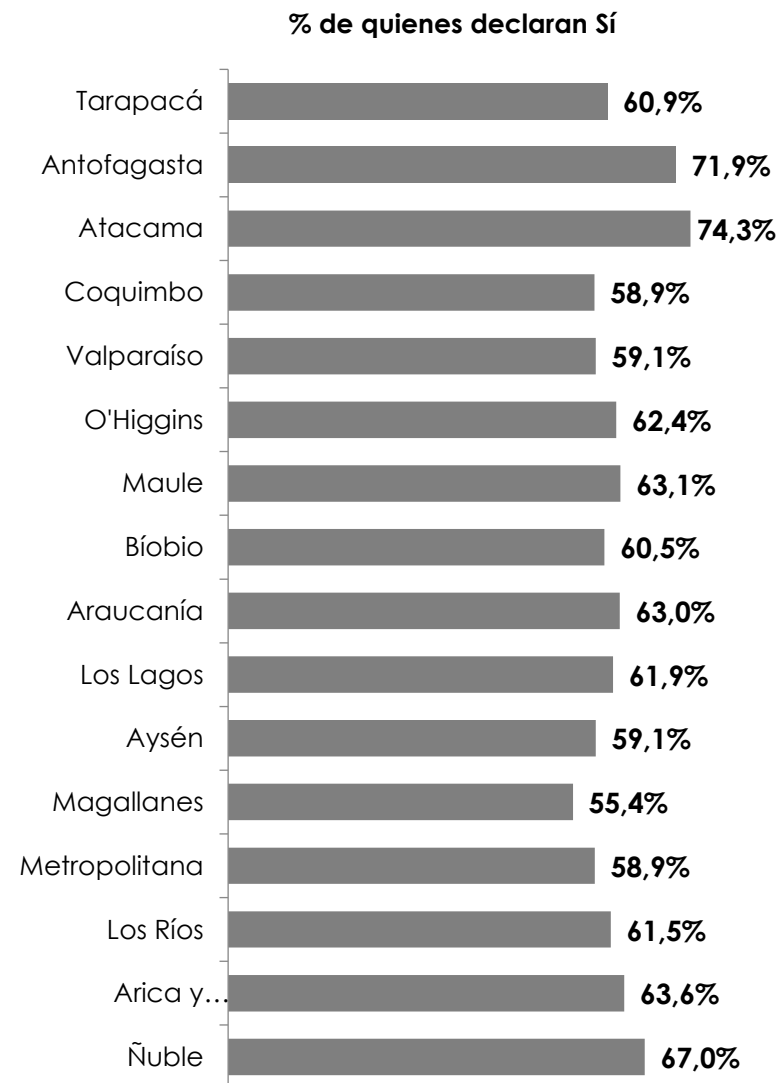
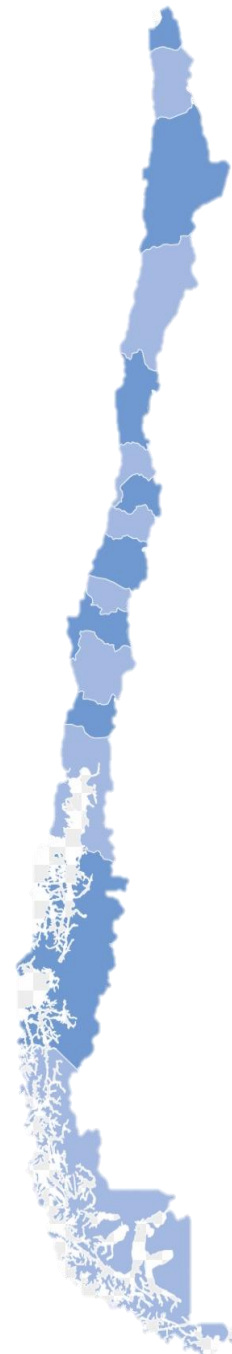
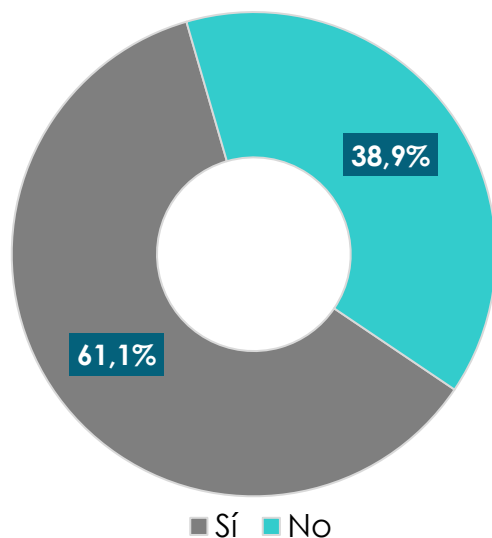
Usuarios/as Presenciales



Resultados Cuantitativos Infraestructura del Centro de Mediación

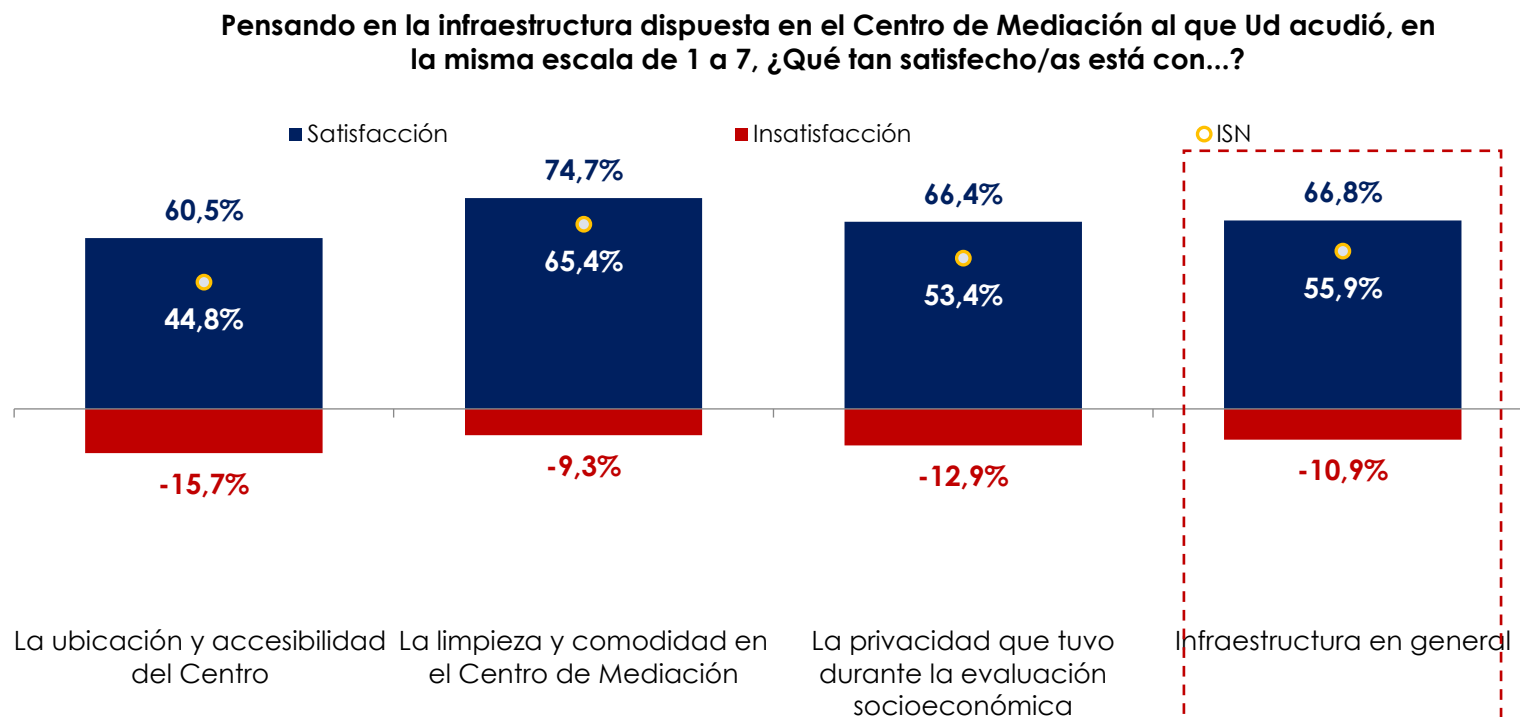
EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

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



EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- ✓ En general, los aspectos relacionados con la infraestructura y las condiciones del Centro de Mediación muestran altos niveles de satisfacción.
- ✓ La **"limpieza y comodidad"** es el aspecto mejor evaluado, con un 74,7% de satisfacción y un ISN de 65,4%, en contraste, la **"ubicación y accesibilidad"** presenta la mayor insatisfacción (-15,7%) y el ISN más bajo (44,8%).
- ✓ En cuanto a la infraestructura en general, se obtiene un 55,9% de ISN, con un 10,9% de usuarios insatisfechos.

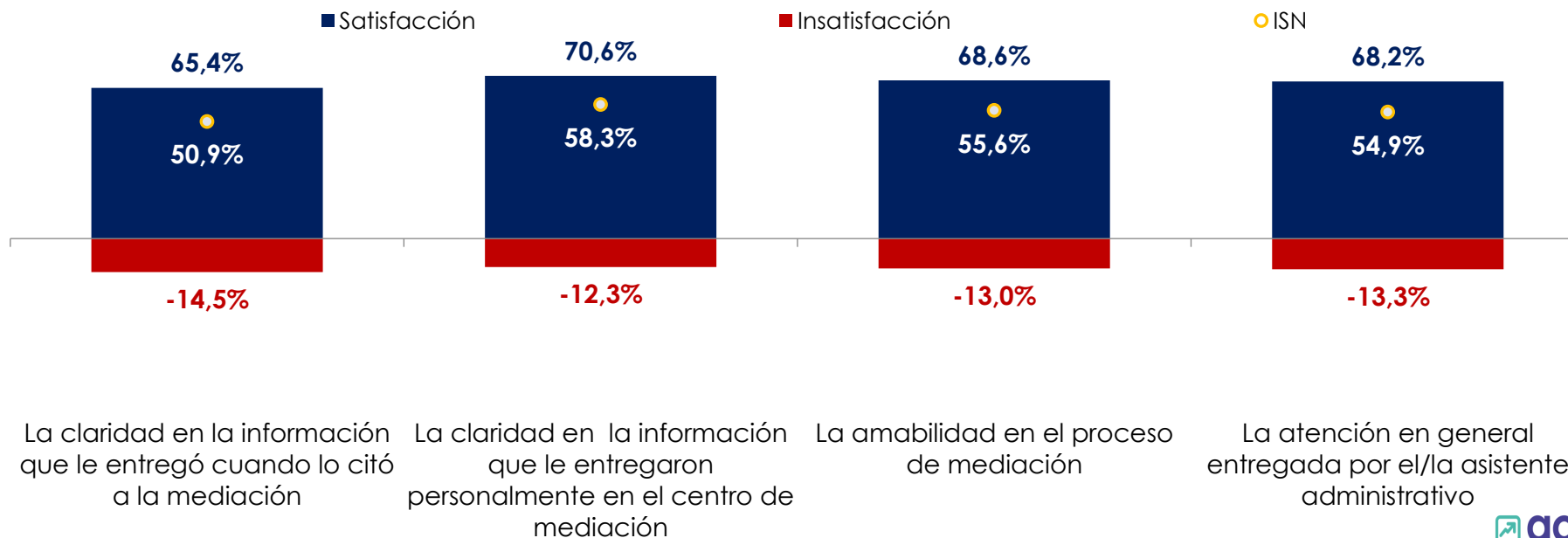


Resultados Cuantitativos Asistente Administrativo del Centro de Mediación

EVALUACIÓN DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- ✓ El aspecto mejor evaluado es la "**claridad de la información entregada personalmente en el centro de mediación**", con un 70,6% de satisfacción y un ISN de 58,3%.
- ✓ Por otro lado, la "claridad de la información entregada al ser citado" presenta el ISN más bajo (50,9%) y el mayor nivel de insatisfacción (-14,5%).
- ✓ La atención en general del asistente administrativo muestra niveles de satisfacción intermedios a los mencionados, con un ISN de 68,2%.

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...?

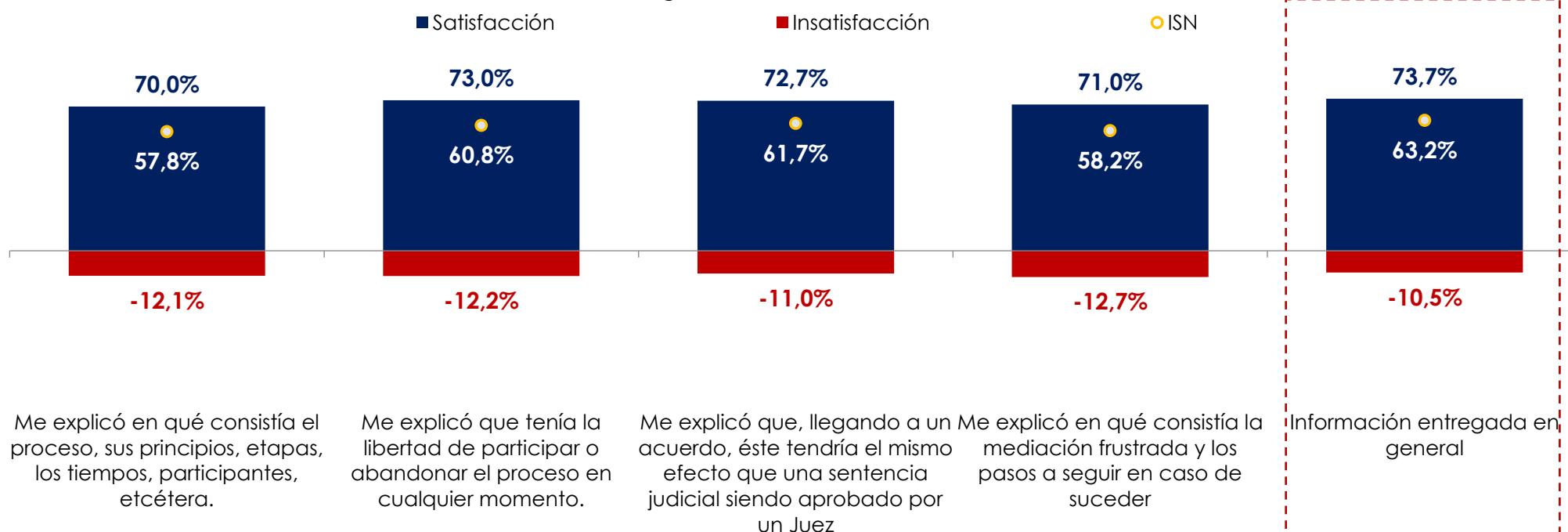


Resultados Cuantitativos Proceso de Mediación

EVALUACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN - INFORMACIÓN

- ✓ Sobre la información, se obtiene un ISN de 63,2% a nivel total.
- ✓ El aspecto mejor evaluado es la explicación de que el acuerdo tendría el mismo efecto que una sentencia judicial con un 61,7%, seguido de la explicación de la libertad de participar o abandonar el proceso con un 60,8%.
- ✓ El aspecto más bajo es la explicación del proceso y sus etapas y la explicación de que es una mediación frustrada, con menos de 58% de ISN.

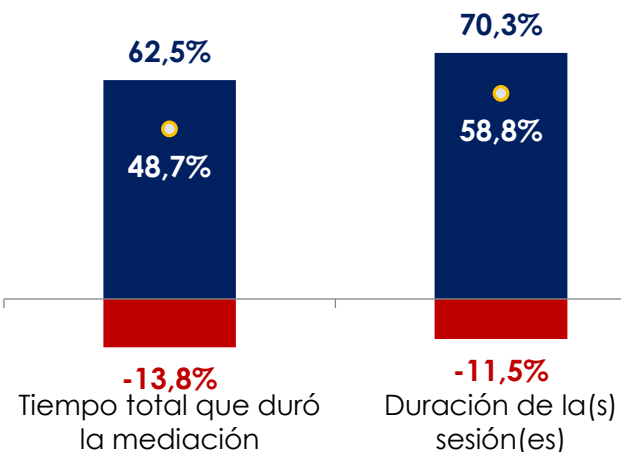
Respecto a la información entregada por mediador/a, en una escala de 1 a 7, ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones...?



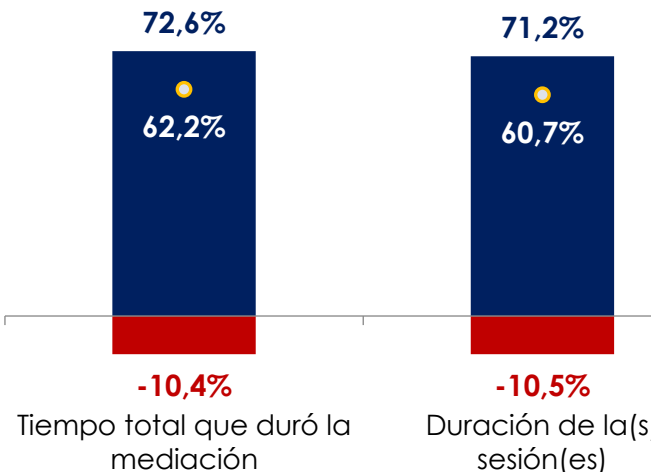
EVALUACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN - TIEMPOS

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

Presencial



Remoto



-13,8%
Tiempo total que duró la mediación

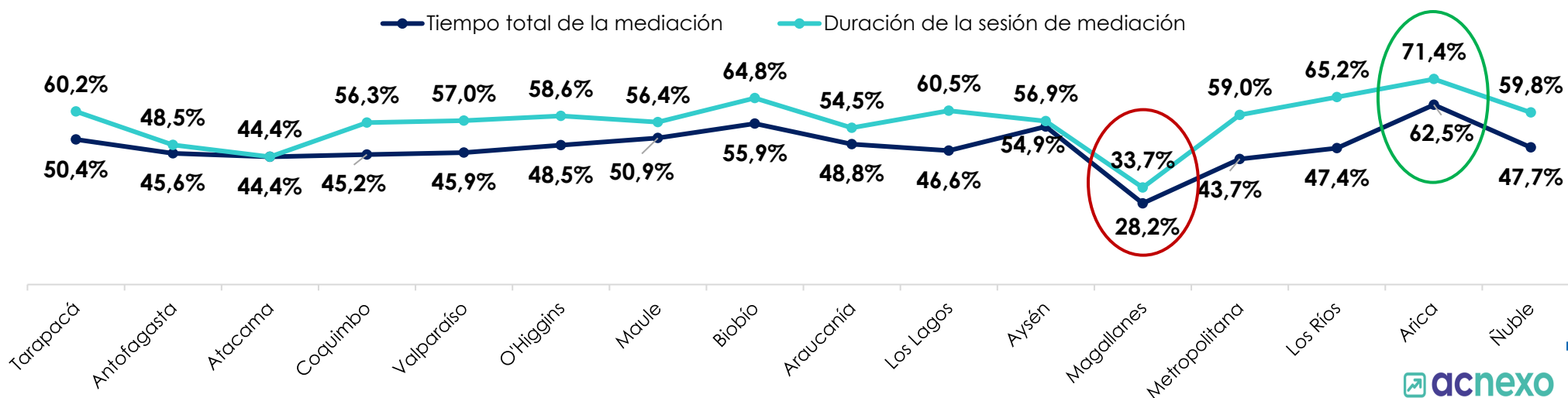
-11,5%
Duración de la(s) sesión(es)

-10,4%
Tiempo total que duró la mediación

-10,5%
Duración de la(s) sesión(es)

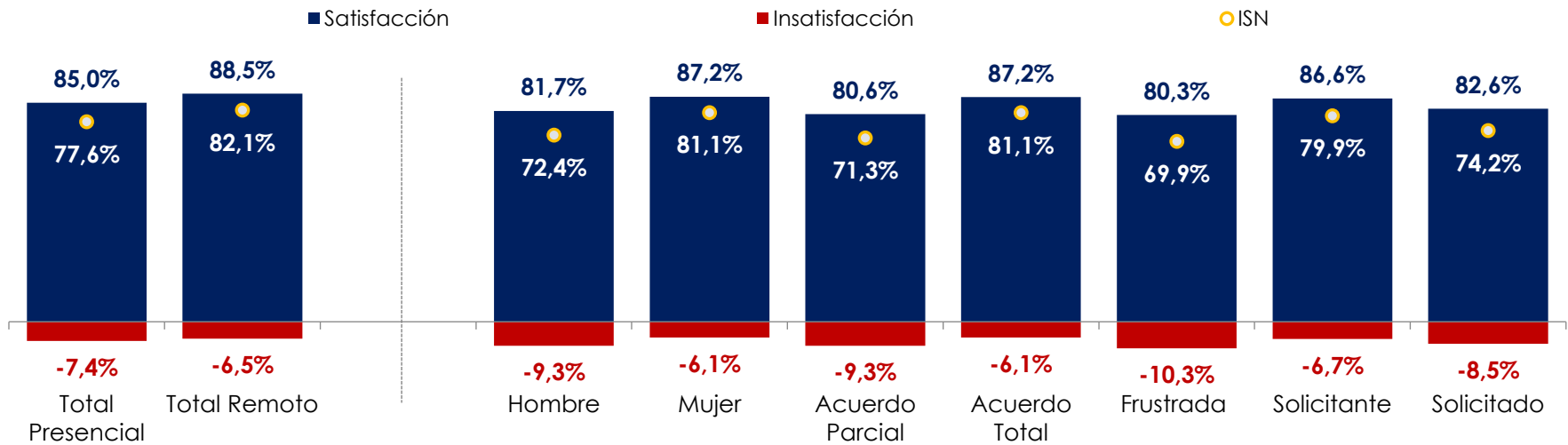
—●— Tiempo total de la mediación

—●— Duración de la sesión de mediación

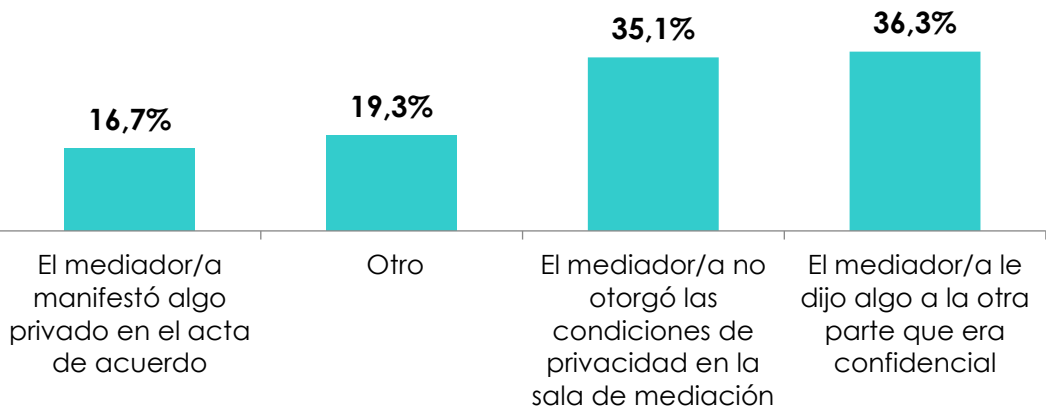


EVALUACIÓN PROCESOS DE LA MEDIACIÓN - PRINCIPIOS

¿Qué tan satisfecho/a está con el nivel de confidencialidad con que mediador/a manejó información personal tratada en las sesiones?



Motivo de evaluación sobre la confidencialidad
(Respuesta Múltiple)

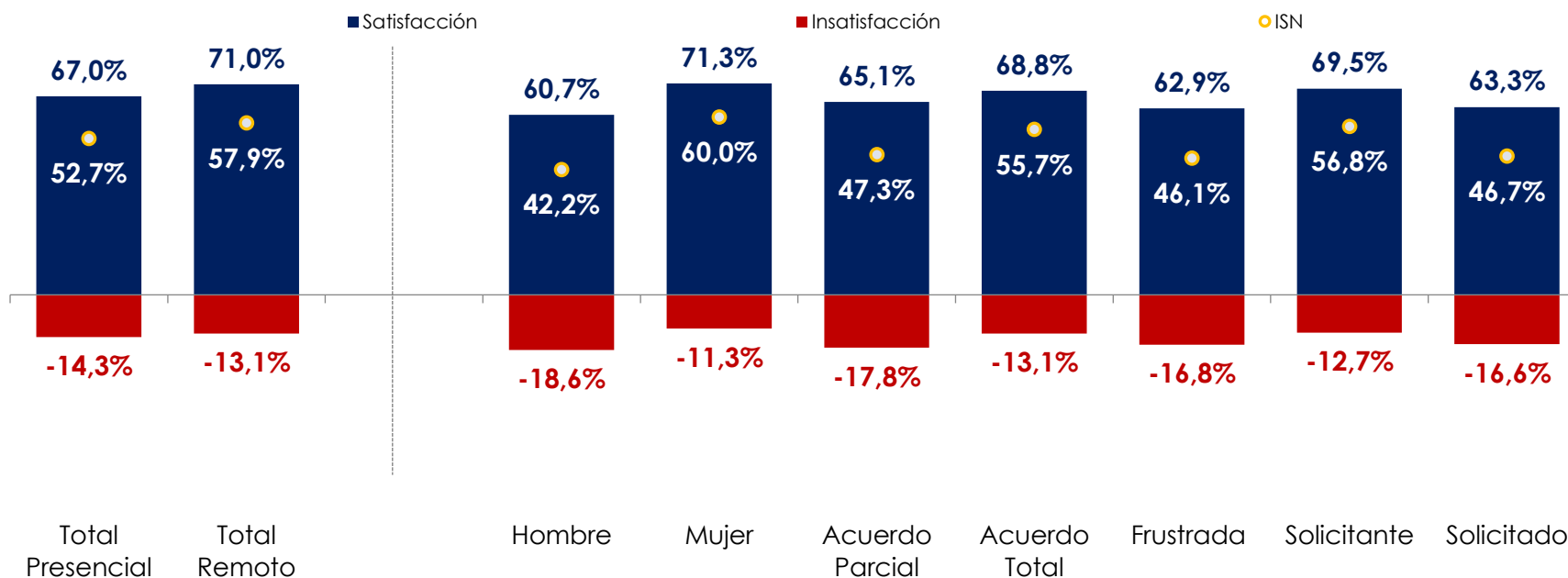


	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
El mediador/a le dijo algo a la otra parte que era confidencial	34,1%	38,5%	44,0%	35,5%	36,8%	38,1%	34,3%
El mediador/a no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación	37,1%	33,2%	32,0%	34,8%	36,0%	34,3%	36,1%
El mediador/a manifestó algo privado en el acta de acuerdo	14,4%	19,0%	24,0%	16,6%	16,1%	17,1%	16,2%

EVALUACIÓN PROCESOS DE LA MEDIACIÓN - PRINCIPIOS

- ✓ En general, se obtiene un ISN de 52,7% **inferior al principio de Confidencialidad** (77,6%).
- ✓ Las mujeres muestran una satisfacción más alta que los hombres, siendo estos últimos lo que tienen mayor cantidad de usuarios insatisfechos.
- ✓ Quienes lograron un **acuerdo total** valoran más positivamente la Libertad (ISN de 55,7%) en comparación con los casos frustrados (ISN de 46,1%).
- ✓ Los **solicitantes** perciben mayor libertad (ISN de 56,8%) que los solicitados (ISN de 46,7%).

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



Resultados Cuantitativos Mediador

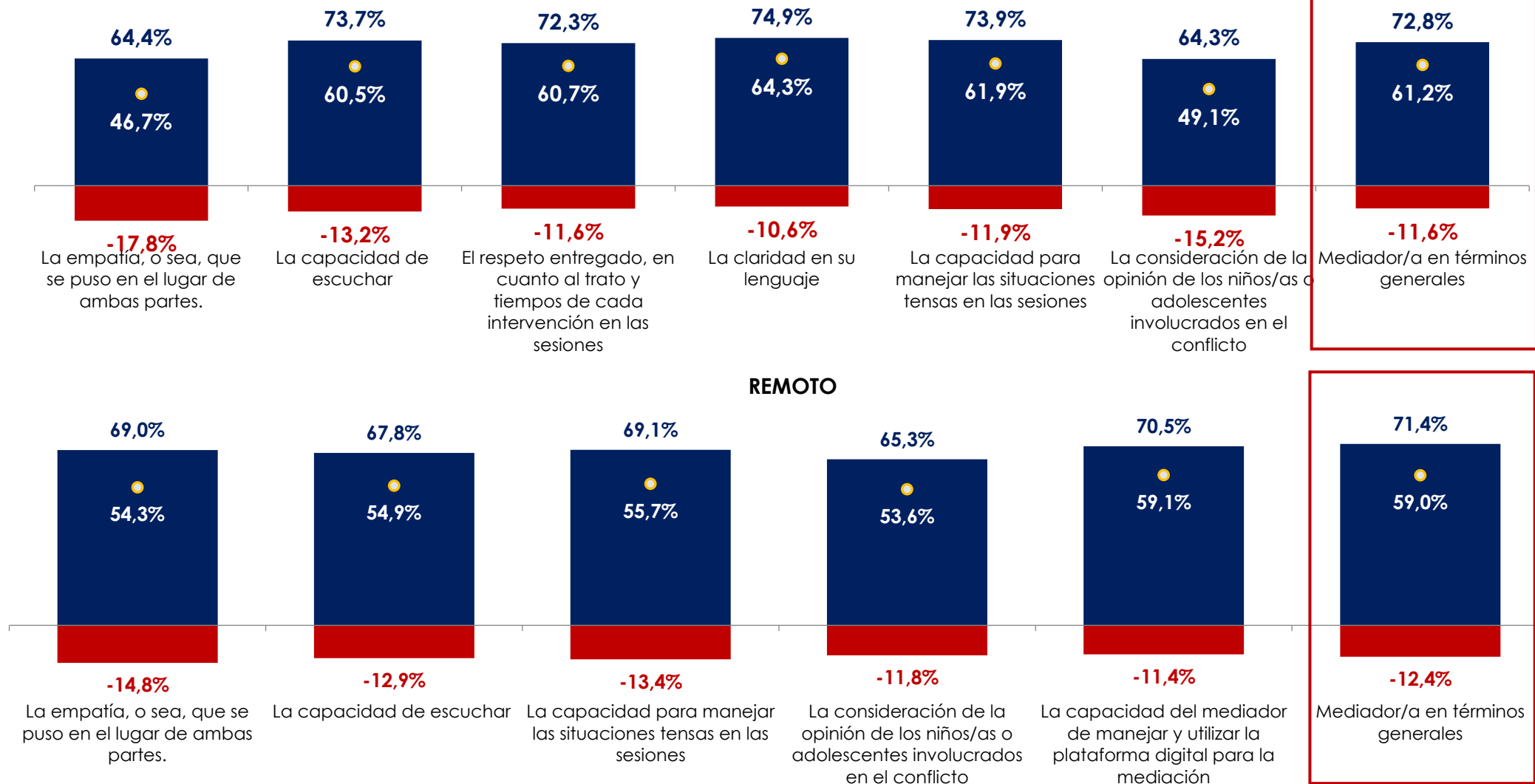
EVALUACIÓN MEDIADOR

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

■ Satisfacción

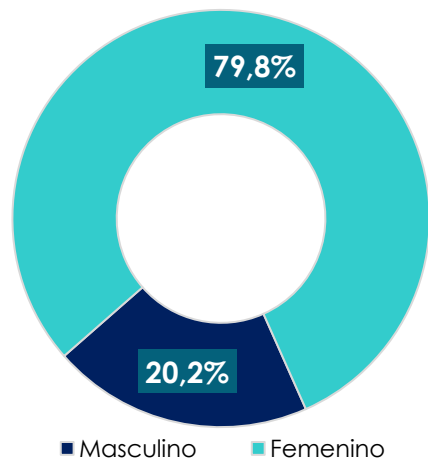
■ Insatisfacción

● ISN



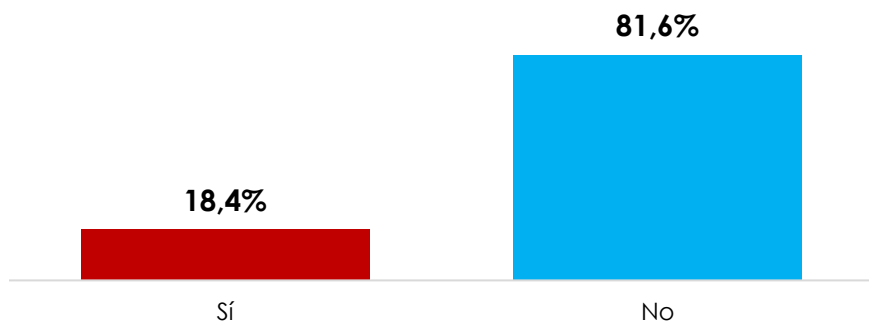
EVALUACIÓN MEDIADOR

Género del o la mediadora a cargo de su proceso de mediación

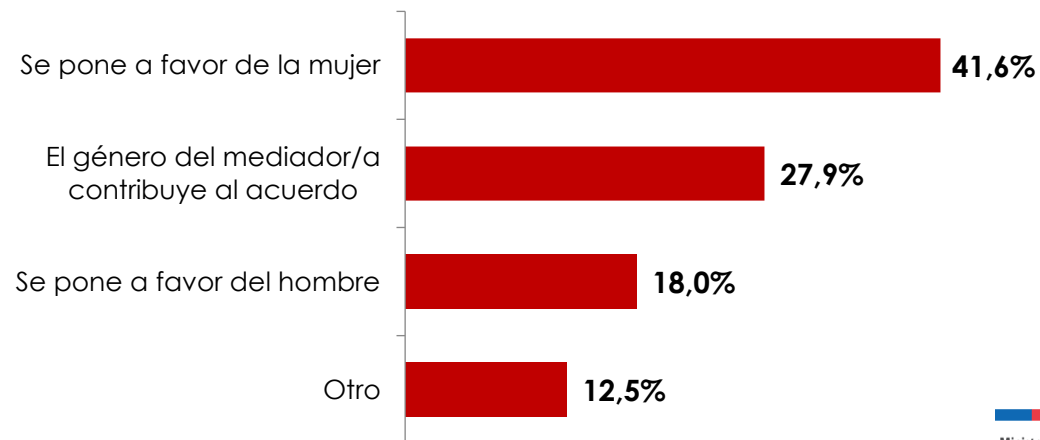


- ✓ La mayoría de las personas encuestadas tuvo de mediador a una mujer (79,8%).
- ✓ La mayoría cree que el género del mediador/a no influyó en el proceso, sin embargo, hay un 18% que si.
- ✓ Entre el grupo de usuarios/as que cree que sin influyó el género, la mayoría cree que es porque se ponían de parte de la mujer.

El género del mediador influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final

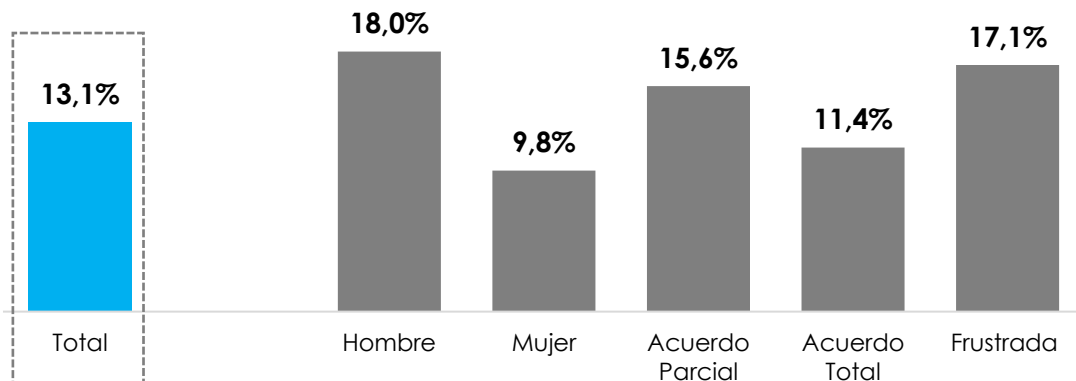


¿Por qué influye el género del mediador/a?



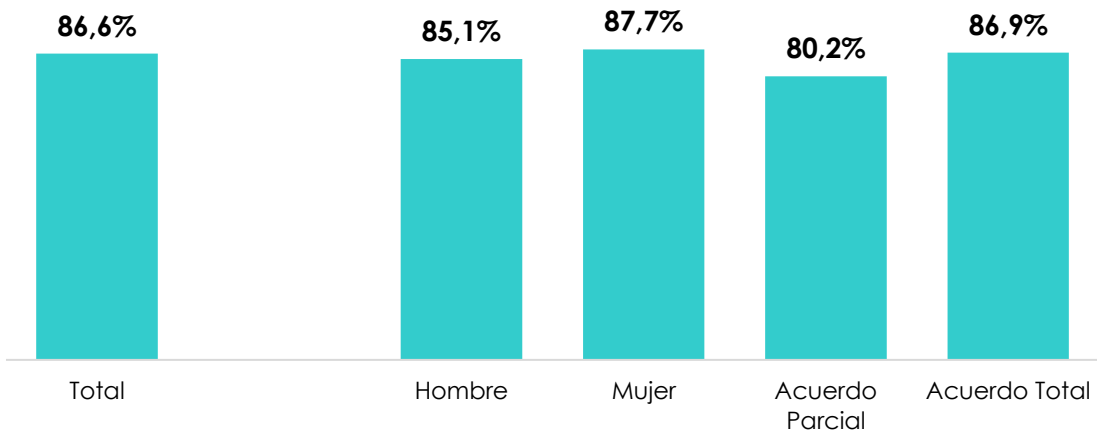
TÉRMINO DEL PROCESO

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

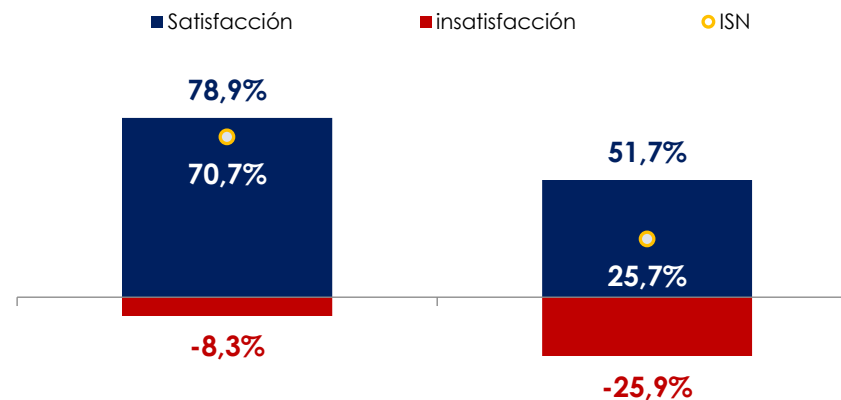


- ✓ Hay un 13% de los usuarios/as que se sintió discriminado durante el proceso, siendo principalmente hombres y quienes llegaron a mediación frustrada y con acuerdo parcial quienes afirman esto.
- ✓ Sobre la conformidad, un 86,6% indica que, si pudo releer el acuerdo, y la satisfacción varía significativamente entre quienes pudieron hacerlo y entre quienes no.

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



Sí

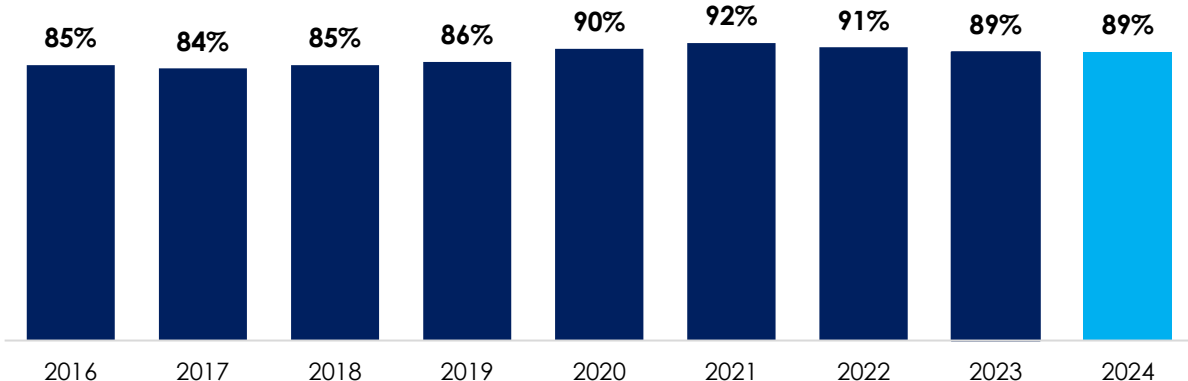
No 

Resultados Cuantitativos Lealtad y Recomendación

LEALTAD Y RECOMENDACIÓN

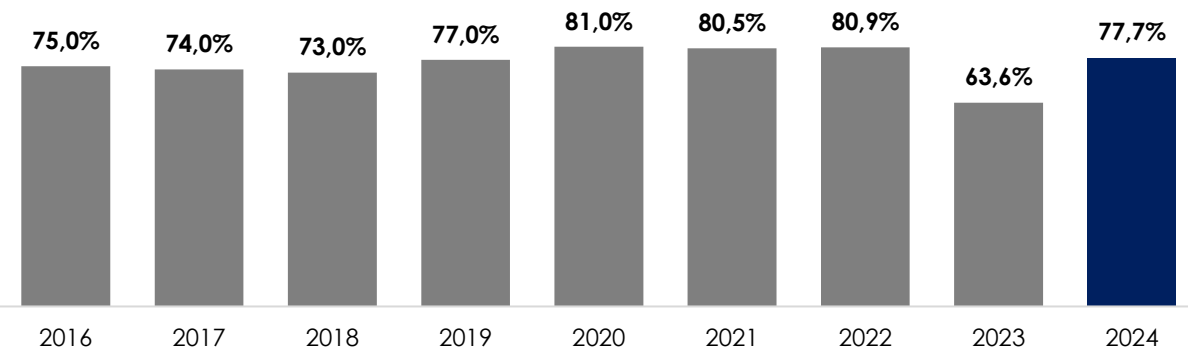
¿Usted acudiría a un centro de mediación nuevamente para intentar resolver algún otro conflicto de familia?

(% que sí volvería)



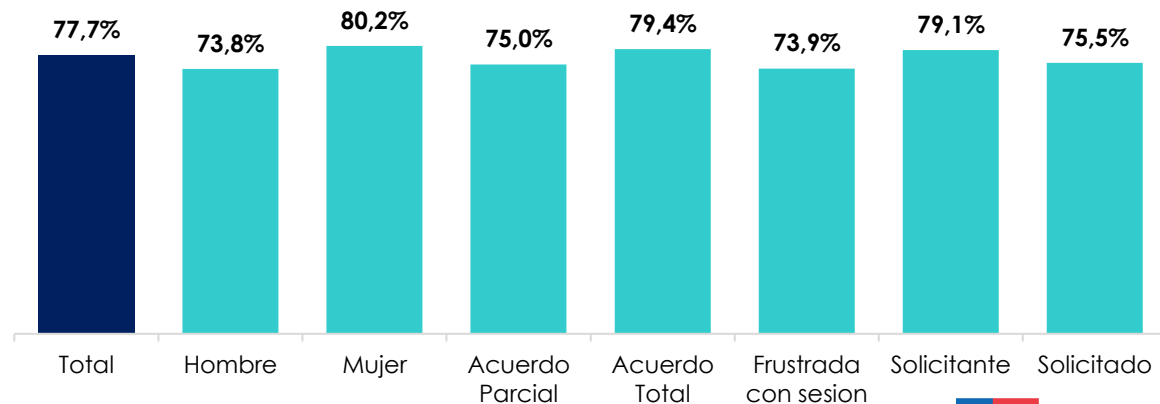
- ✓ El porcentaje de personas que volvería a los centros se mantiene constante en relación con los años anteriores.
- ✓ En caso de VIF, se observa que aumentan las personas que si sentirían confianza para informarlo con respecto al año anterior, siendo superior en mujeres, quienes llegan a acuerdo total y solicitantes.

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



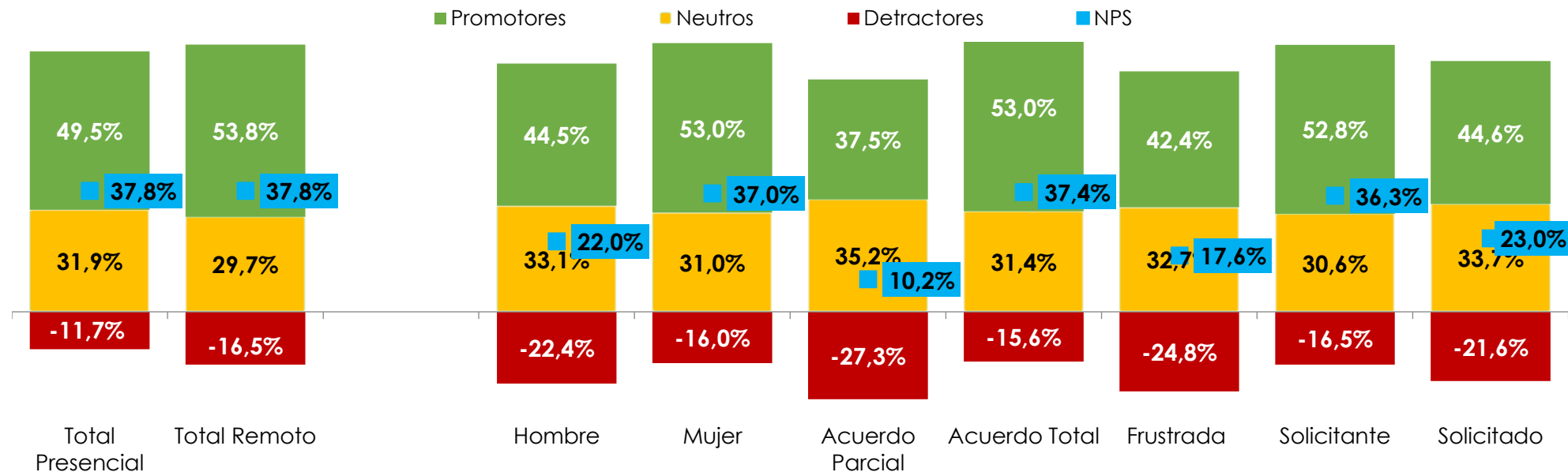
Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado

(% de quienes declaran que sí lo harían)

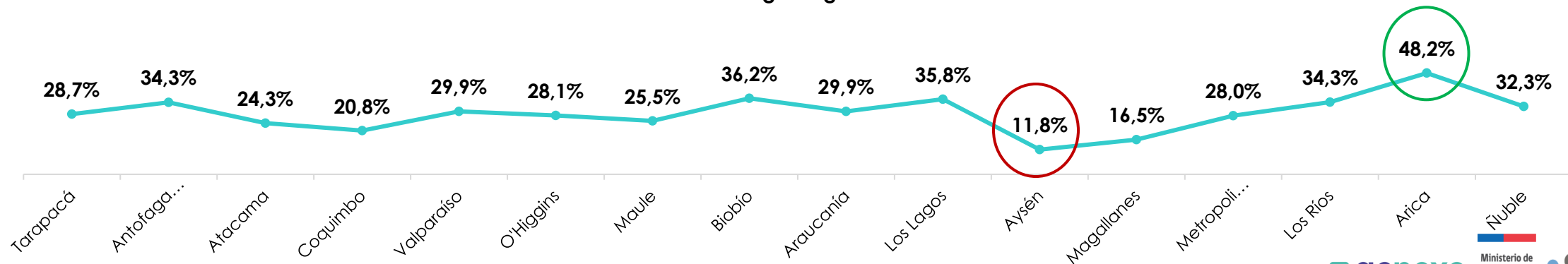


LEALTAD Y RECOMENDACIÓN

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



NPS según región



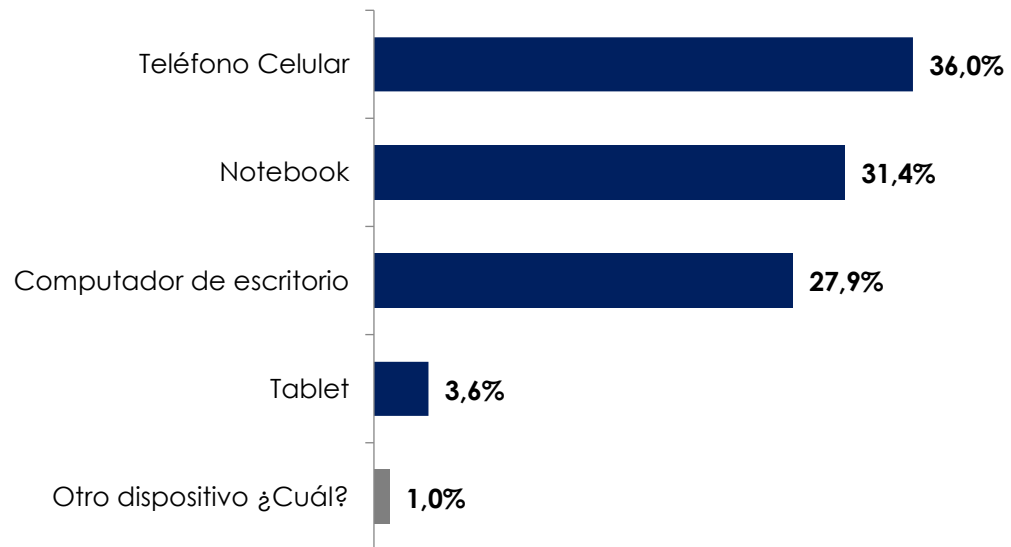
Resultados Cuantitativos

Aspectos específicos Remoto

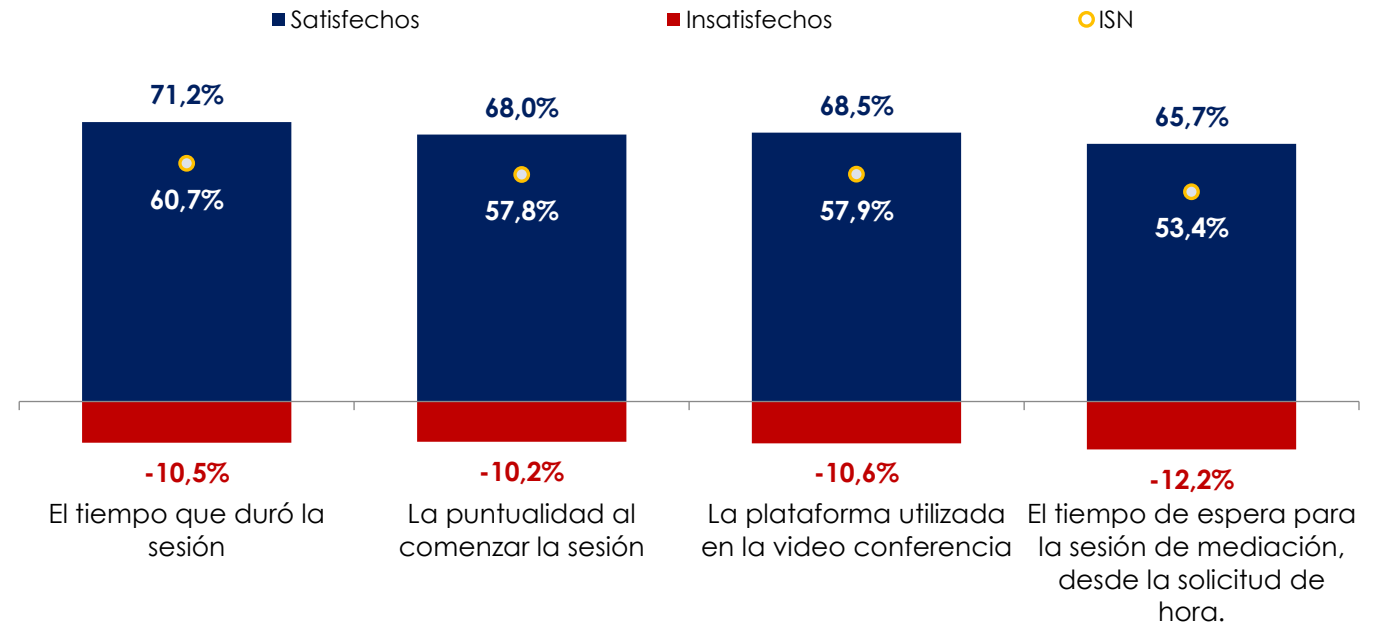


ASPECTOS DE VIDEO CONFERENCIA

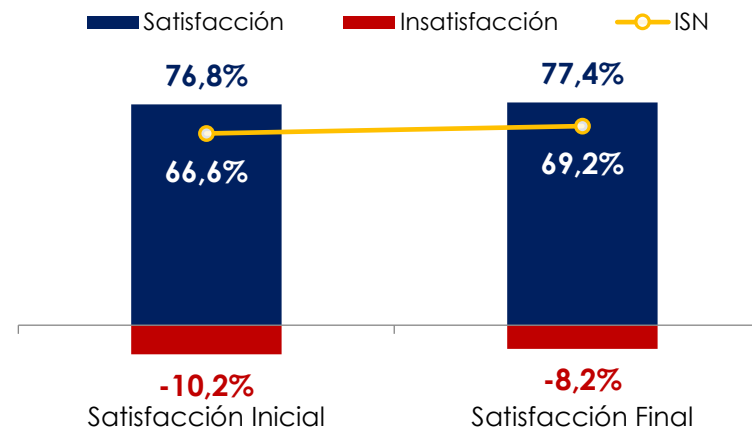
¿A través de que dispositivos se conectó para realizar el proceso?



Pensando en la video conferencia para el desarrollo de la Mediación, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho/a y 7 es Muy Satisfecho/a, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos?



ASPECTOS DE VIDEO CONFERENCIA

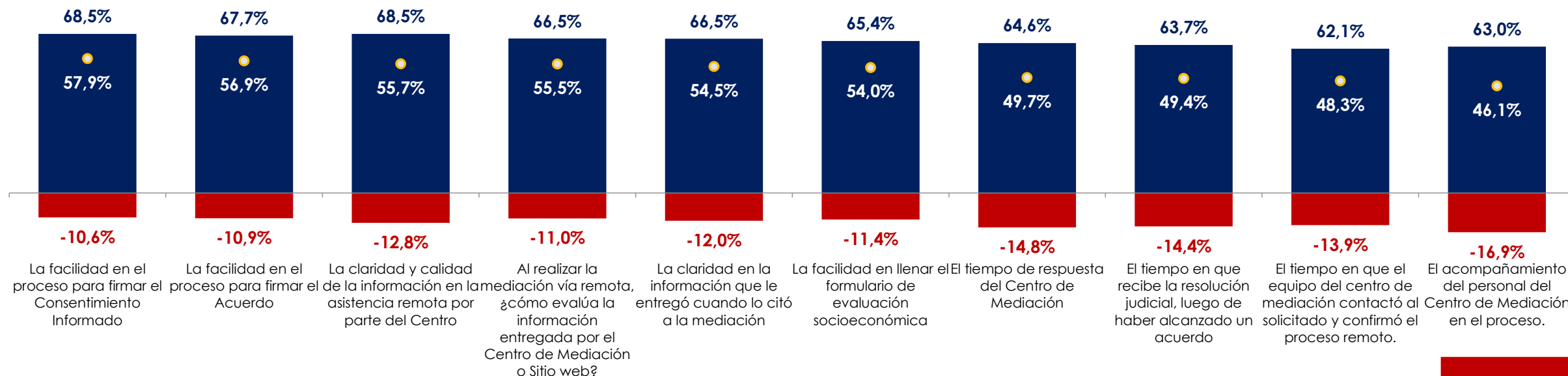


Pensando en la video conferencia para el desarrollo de la Mediación, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho/a y 7 es Muy Satisfecho/a, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos?

■ Satisfechos

■ Insatisfechos

○ ISN

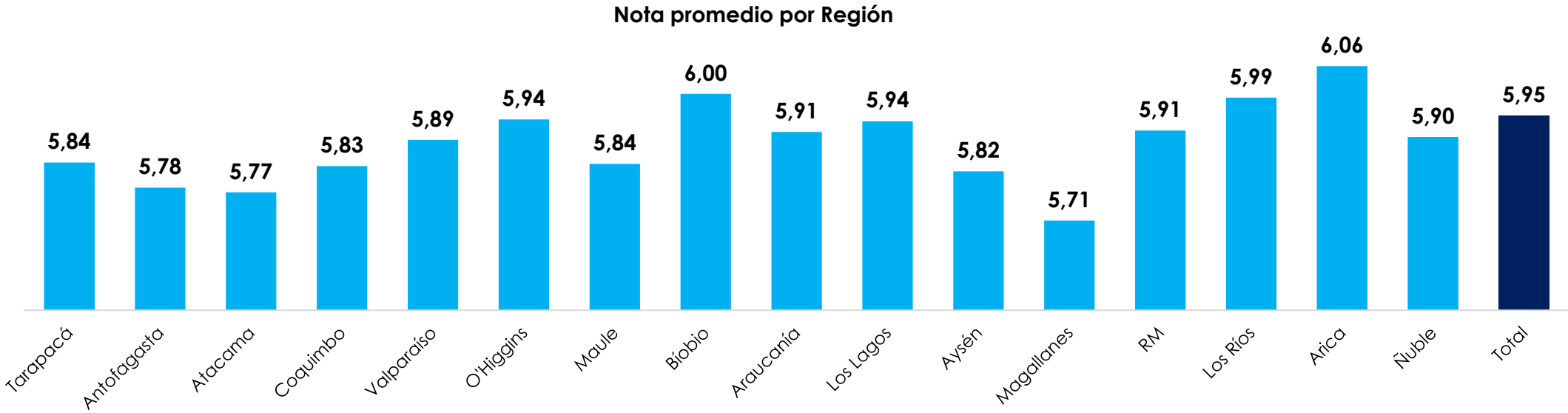


Resultados Cuantitativos NPC

NOTA PROMEDIO POR CONTRATO (NPC)

- ✓ El NPC es superior en la zona 3, tal como la satisfacción inicial y final, mientras que el más bajo se obtiene en la zona 1.

ZONA	NPC	Base
Zona 1	5,79	354
Zona 2	5,92	424
Zona 3	6,06	454
Zona 4	5,85	1104
Zona 5	6,01	1150
Zona 6	5,89	1110
Total	5,95	4.596



Resultados Cuantitativos Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES



- ✓ La satisfacción general con el proceso de mediación muestra una mejora significativa en comparación a lo obtenido en la medición de 2023.
- ✓ La mediación remota recibe una mejor evaluación que la mediación presencial. Sin embargo, en ambos casos ocurre que la satisfacción inicial es más baja y al finalizar aumenta su ISN, reflejando una percepción más positiva a medida que los usuarios avanzan y comprenden mejor las diferentes etapas del proceso.
- ✓ Un factor clave en la evaluación que hacen los usuarios es el tipo de acuerdo alcanzado, ya que los usuarios con un **acuerdo total** muestran una satisfacción considerablemente mayor, mientras que aquellos con mediaciones frustradas tienen los niveles más bajos (ISN de 34,4%), y en términos de perfil de los usuarios, las mujeres y los solicitantes del proceso muestran una mayor satisfacción.

Portal de usuarios

- La mayoría no conoce el portal de usuarios/as.
- Entre quienes si lo utilizan, el aspecto que mejor evalúan es la facilidad para agendar hora y para ingresar al portal.

Proceso de Mediación

- **Información:** el aspecto mejor evaluado es la explicación de que el acuerdo tendría el mismo efecto que una sentencia judicial, mientras que el más bajo es la explicación del proceso y sus etapas y la explicación de que es una mediación frustrada.
- **Tiempo:** la duración del proceso recibe la evaluación más baja.
- **Principios:** Confidencialidad está mejor evaluado que libertad.

Mediador

- Sus puntos más débiles son la empatía con ambas partes y al consideración con los niños/as y adolescentes.
- Solo un 18% cree que el género del mediador influyó en el resultado del proceso.

Infraestructura

- La "**limpieza y comodidad**" es el aspecto mejor evaluado, mientras que la "**ubicación y accesibilidad**" presenta la mayor insatisfacción y el ISN más bajo.

Asistente administrativo

- El aspecto mejor evaluado es la "**claridad de la información entregada personalmente en el centro de mediación**".
- Por otro lado, la "claridad de la información entregada al ser citado" presenta el ISN más bajo.

RECOMENDACIONES

1. **Optimización de los tiempos de mediación:** El tiempo total del proceso de mediación se ha identificado como un factor crítico en la satisfacción del usuario, especialmente en la modalidad presencial, por lo que se recomienda evaluar los procesos internos para identificar “cuellos de botella” que puedan estar extendiendo la duración de la mediación, e implementar estrategias para reducir los plazos sin comprometer la calidad del servicio.
2. **Fortalecimiento de la información proporcionada por el mediador:** En ambas modalidades, algunos usuarios expresaron insatisfacción con la claridad de la información proporcionada por el mediador, especialmente en lo que respecta a la explicación del proceso y la citación, por lo que es crucial proporcionar una capacitación continua a los mediadores sobre la importancia de una comunicación clara y detallada, asegurando que todos los usuarios comprendan completamente el proceso de mediación.
3. **Mejora en la accesibilidad y funcionalidad del portal de usuarios:** La modalidad remota presenta ciertos desafíos en cuanto a la accesibilidad y la facilidad para realizar trámites a través del portal, por lo que se recomienda revisar la interfaz del portal, asegurando que sea intuitiva y fácil de usar para todos los usuarios, especialmente para aquellos con menos experiencia digital. Además, es importante fortalecer la infraestructura tecnológica para minimizar caídas o problemas de disponibilidad.
4. **Reforzar la capacitación en empatía y consideración de todas las partes involucradas:** Aunque el desempeño general de los mediadores ha sido mejor evaluado, se observan áreas de mejora en aspectos como la empatía y la atención a las opiniones de niños y adolescentes. En este sentido, es fundamental ofrecer formación adicional a los mediadores en habilidades interpersonales y técnicas para manejar situaciones delicadas con mayor sensibilidad y consideración, lo que podría tener un impacto positivo en la percepción global del proceso de mediación.
5. **Asegurar la confidencialidad y seguridad en la mediación remota:** Aunque la confidencialidad fue generalmente bien evaluada, existen algunas preocupaciones sobre la seguridad en la modalidad remota, por lo que se recomienda implementar medidas adicionales para garantizar la protección de la información, como el uso de plataformas más seguras y la entrega de información clara sobre los protocolos de seguridad y privacidad.

Presentación de Resultados

“Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar 2024”



Marzo 2025