

# Informe de Resultados

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

Preparada por ACNexo para:

Diciembre 2020



# OBJETIVOS DEL ESTUDIO

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

Estudiar y comprender el funcionamiento del Sistema Nacional de Mediación Familiar para elaborar un instrumento que permita medir determinadas dimensiones del servicio de mediación familiar licitada y que pueda ser aplicado telefónicamente a usuarios/as que hayan participado de procesos de mediación.

---

Establecer una planificación y organización que permita aplicar telefónicamente la encuesta en todas las regiones del país, dentro del plazo establecido al efecto en las presentes bases de licitación.

---

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 la encuesta, desarrollando conclusiones ad hoc y elaborando un índice de satisfacción neta de usuarios/as del servicio licitado de mediación familiar, a nivel nacional y un índice de satisfacción neta por Contratado (NPC).

---

Desarrollar recomendaciones técnicas, respecto de la gestión de causas y atención de los usuarios/as, a partir de los resultados obtenidos en la medición señalada y comparando con mediciones de años anteriores.

---

# Metodología



El estudio implementó como técnicas de recolección de información la **Encuesta Telefónica, Entrevistas, Talleres participativos y focus group.**



**Cobertura:** La cobertura del estudio fue de carácter nacional, estando representadas 16 regiones del país



La muestra está constituida por un total de **6.105 casos**, calculados con un error muestral por cada zona de licitación con un 95% de confianza.



La aplicación del estudio, se realizó durante octubre y noviembre, mediante un sistema CATI.

# Universo y Muestra

| Tipo de Zona de Licitación | Universo Ajustado | Muestra Inicial | Muestra Lograda | Error muestral          |
|----------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| 1                          | 303               | 185             | 140             | +/-4,8%                 |
| 2                          | 1859              | 587             | 553             | +/-3,4%                 |
| 3                          | 19351             | 993             | 1007            | +/-3.0%                 |
| 4                          | 16370             | 1384            | 1398            | +/-2,5%                 |
| 5                          | 50865             | 1450            | 1475            | +/-2.5%                 |
| 6                          | 78998             | 1506            | 1532            | +/-2,5%                 |
| <b>TOTAL</b>               | <b>167746</b>     | <b>6.105</b>    | <b>6.105</b>    | <b>±1,2% (Nacional)</b> |

- 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

# 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.

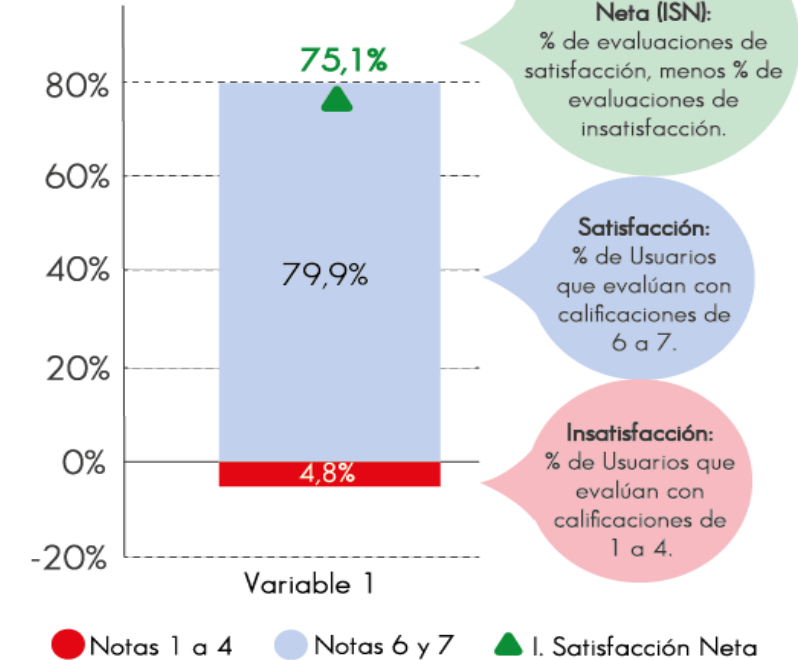
4 3 2 1

### Indicadores de Indiferencia:

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

5

## Modelo de Satisfacción NETA



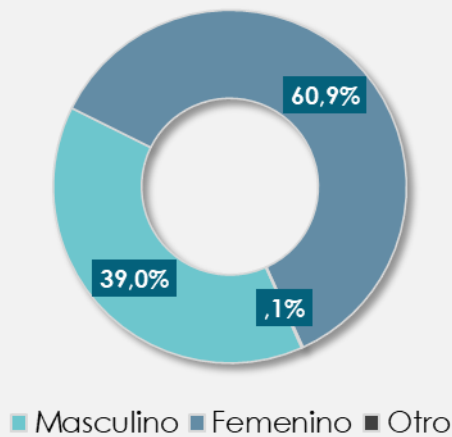
- Se utilizó una escala de 1 a 7, donde 1 representa “Muy Insatisfecho” y 7, Muy satisfecho”.
- Como valores de satisfacción se consideran notas de 6 y 7, Mientras que los insatisfechos son todas aquellas evaluaciones entre nota 1 y 4. La nota 5 indica indiferencia.
- Finalmente el ISN, Índice de Satisfacción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

# **Resultados Cuantitativos**

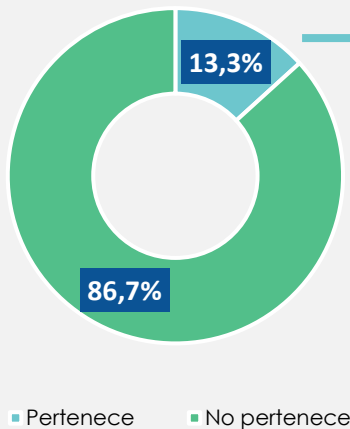
## **Caracterización de Usuarios/as**

# Caracterización de Usuarios/as

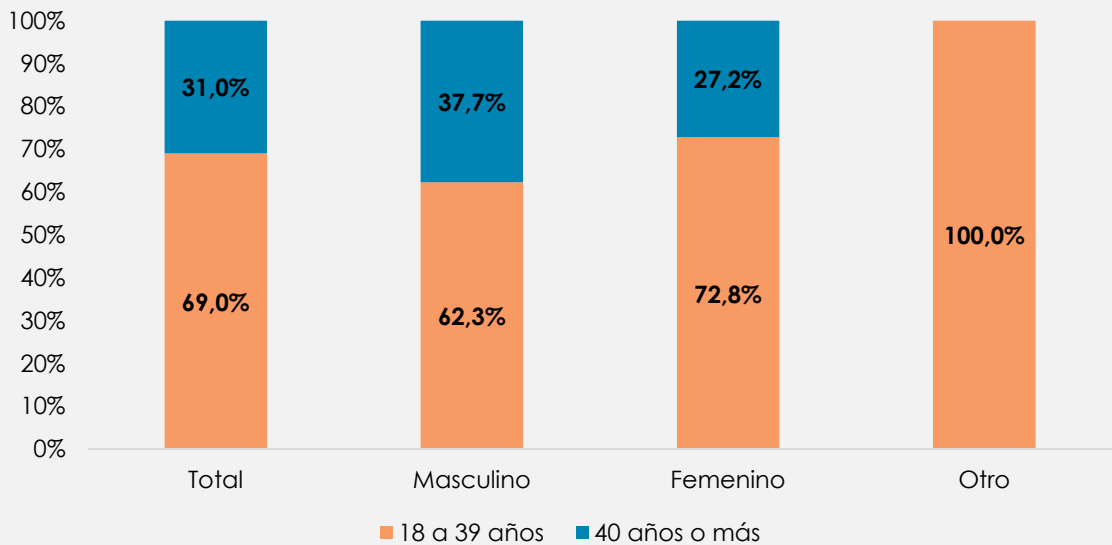
Género del/a entrevistado/a  
Base: 6.063



Pertenencia a pueblo originario  
Base: 6.007



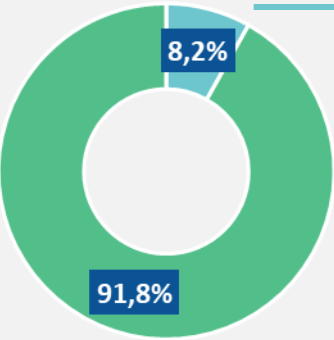
Edad según género  
Base: 6.067



| Pueblo originario | %     |
|-------------------|-------|
| Mapuche           | 78,4% |
| Diaguita          | 8,8%  |
| Aymara            | 6,9%  |
| Quechua           | 1,7%  |
| Coya              | 1,6%  |
| Atacameño         | 1,5%  |
| Rapa Nui          | ,6%   |
| Kawésqar          | ,4%   |
| Yagán             | ,3%   |

# Caracterización de Usuarios/as

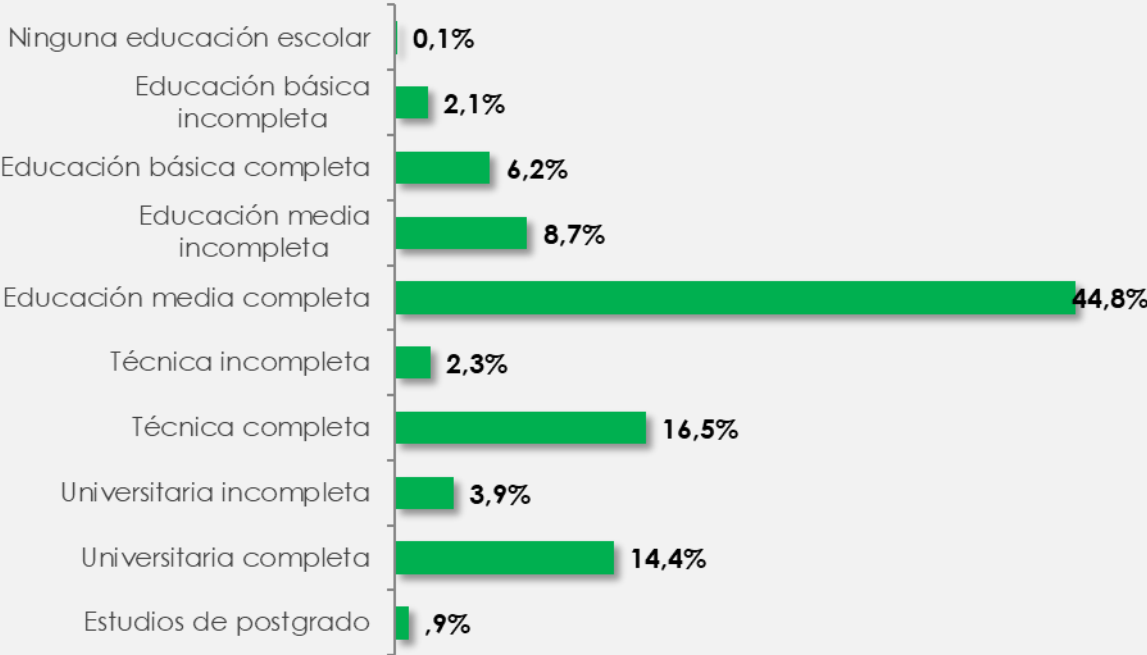
Situación de discapacidad  
Base: 6.055



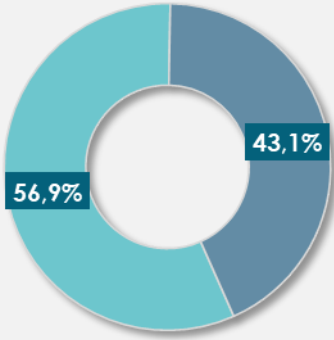
| Situación de discapacidad                          | %     |
|----------------------------------------------------|-------|
| Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes    | 48,5% |
| Dificultad física y/o de movilidad                 | 25,9% |
| Dificultad psiquiátrica                            | 10,4% |
| Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos | 7,8%  |
| Dificultad mental o intelectual                    | 4,7%  |
| Mudez o dificultad en el habla                     | 2,7%  |

- Tiene alguna condición permanente
- No tiene

Nivel educacional del/a entrevistado/a  
Base: 6.034

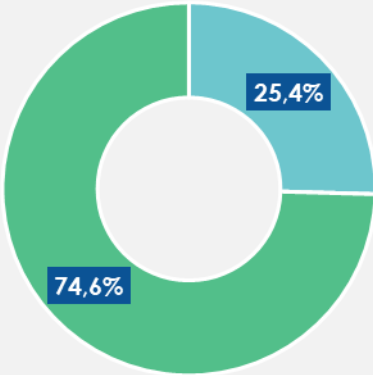


Tipo de Parte  
Base: 6.105



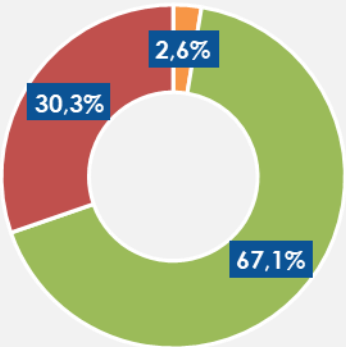
- Solicitante
- Solicitado

Método de ingreso  
Base: 6.105



- Plataforma Web
- Presencial

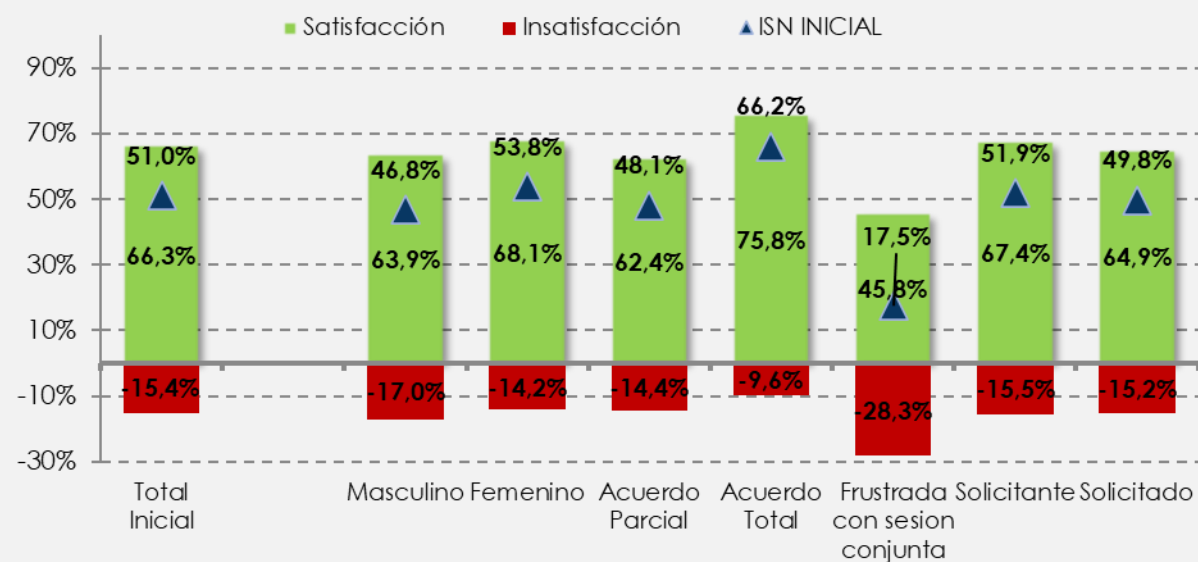
Estado de causa  
Base: 6.105



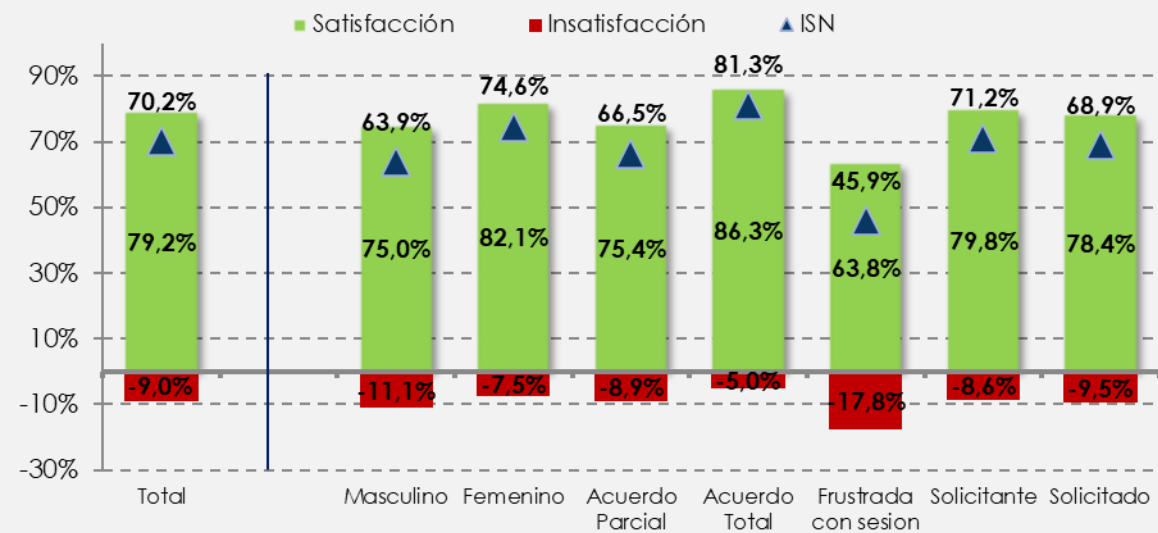
- Acuerdo Parcial
- Acuerdo Total
- Frustrada con sesion conjunta

# Satisfacción Inicial y Final

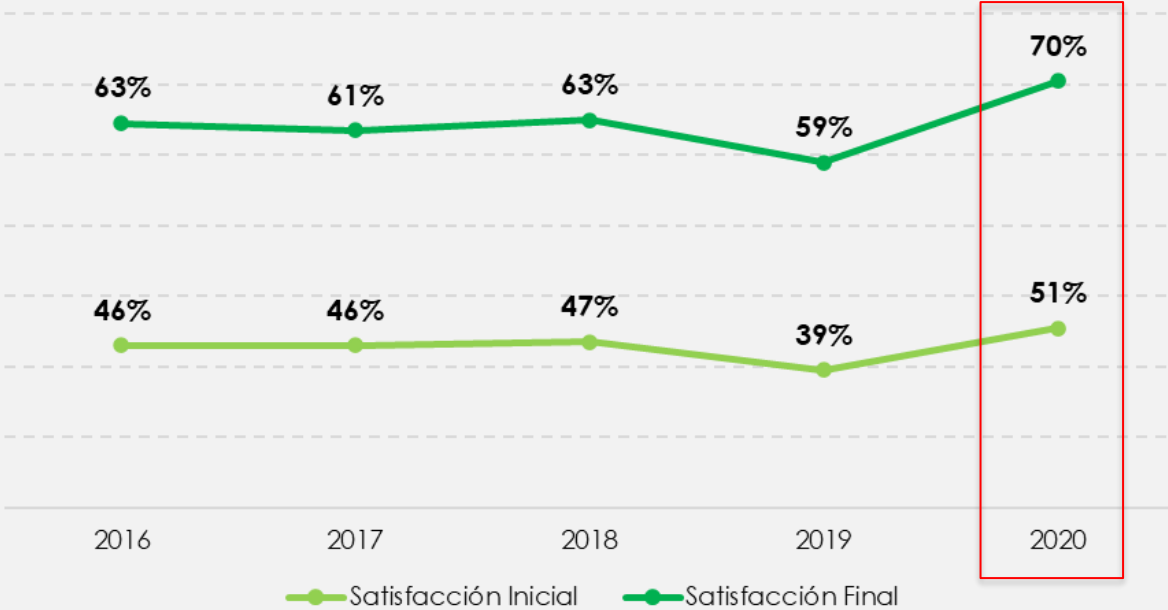
Satisfacción Inicial Desagregada



Satisfacción Final desagregada

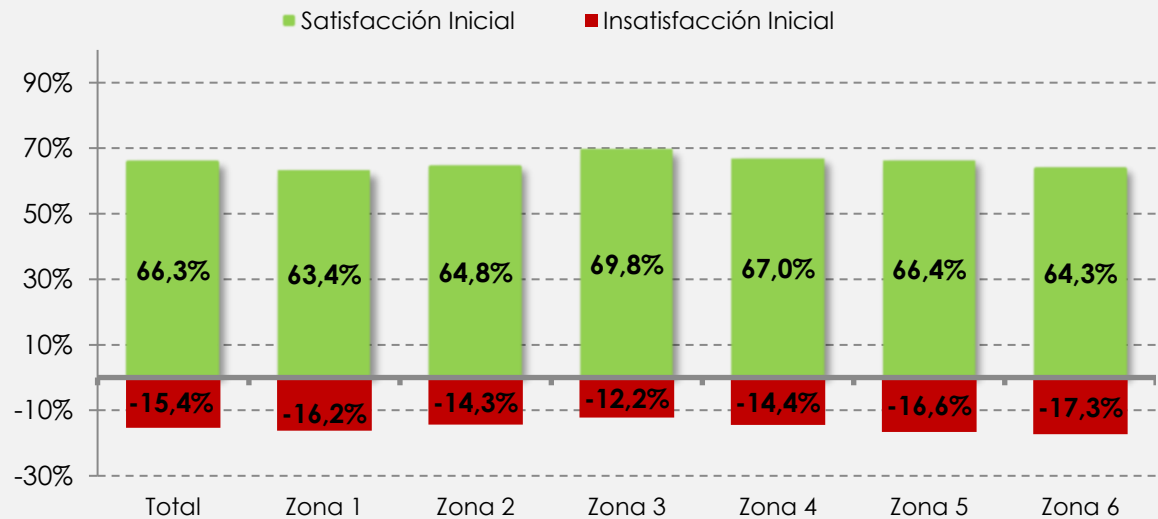


Índice de Satisfacción Neta Inicial y Final - Histórico

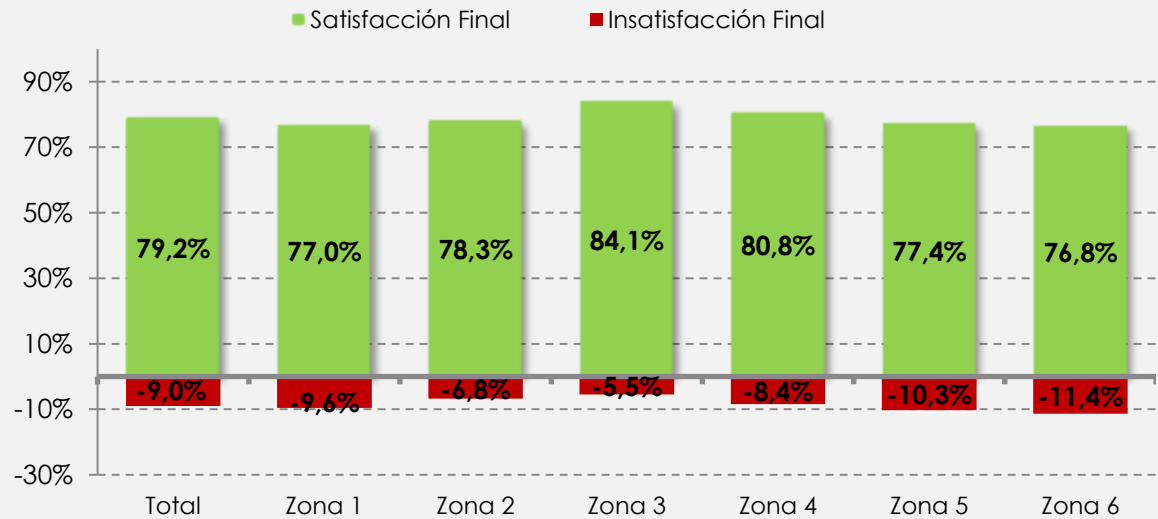


# Satisfacción Inicial y Final

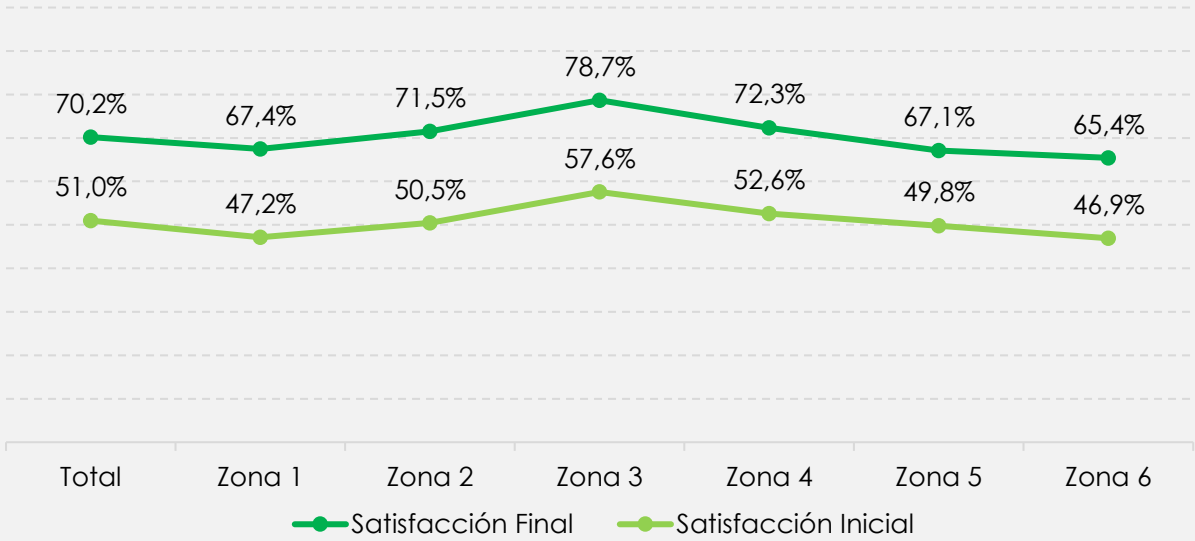
Indicadores de Satisfacción Inicial según Zona



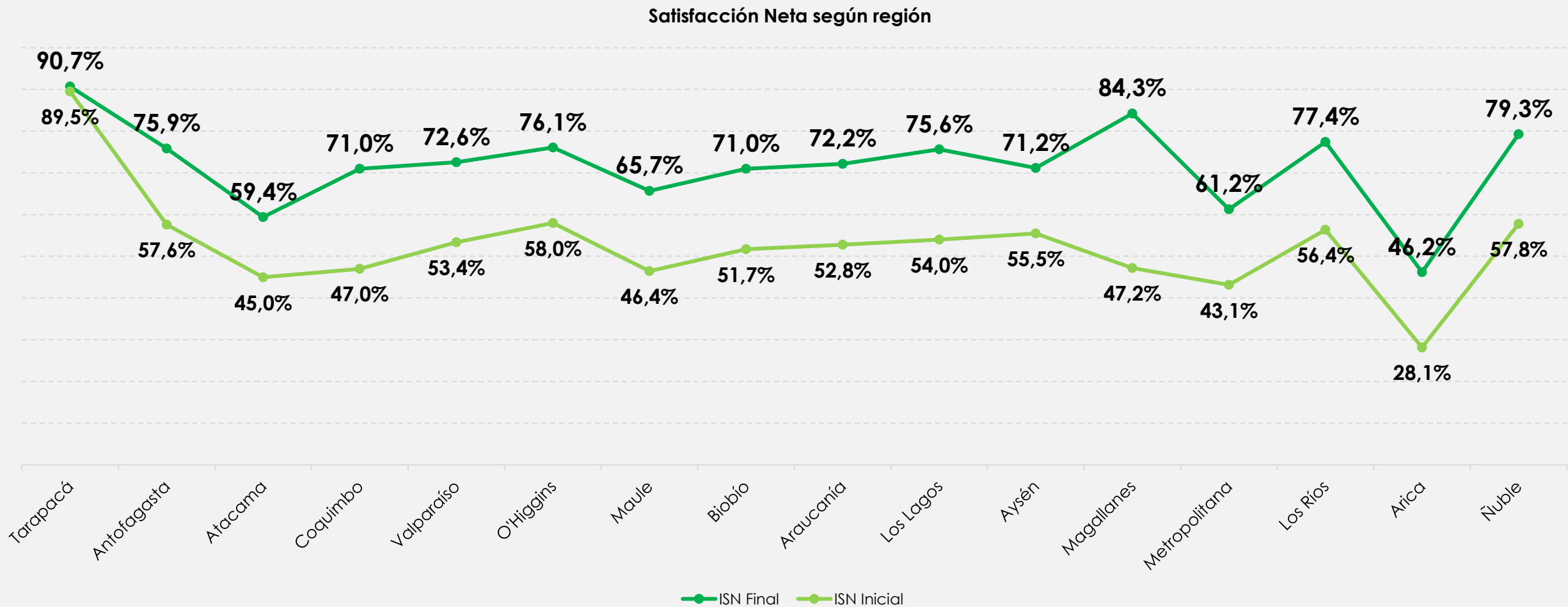
Indicadores de Satisfacción Final según Zona



Índice de Satisfacción neta según tipo de zona de licitación



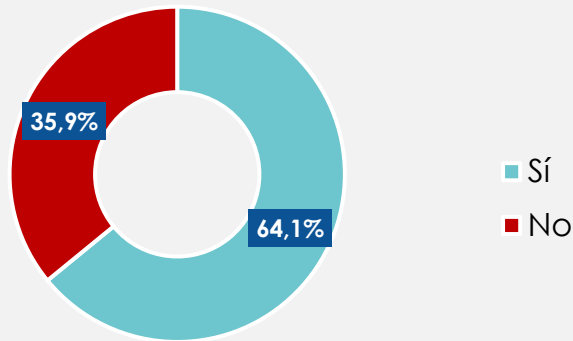
# Satisfacción Inicial y Final



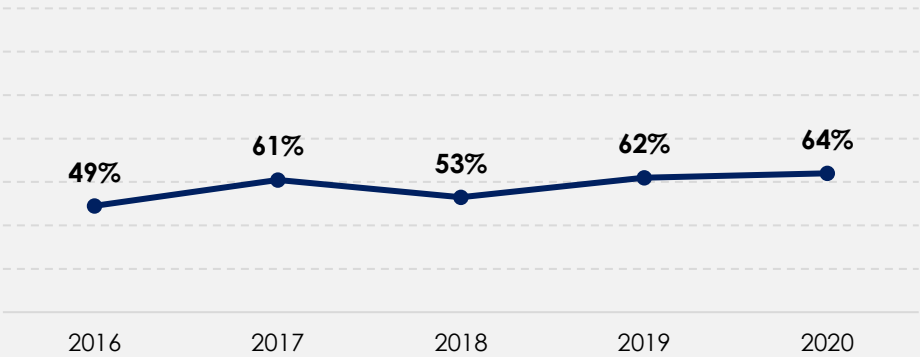
# Conocimiento Previo y Página Web

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

Base: 6.098

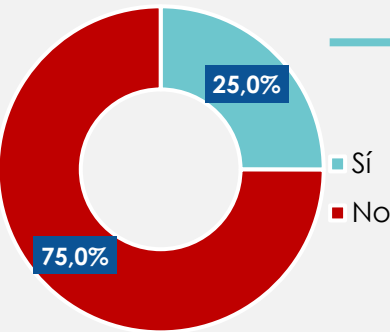


Conocimiento previo del proceso de mediación -  
Evolutivo



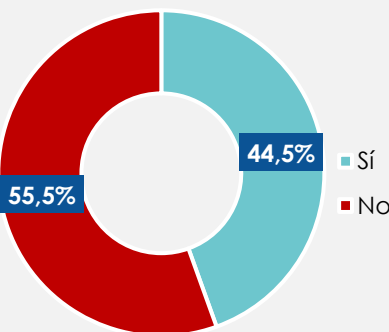
¿Conoce Ud el Portal de  
Usuarios/as de Mediación  
Familiar?

Base: 2.819



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

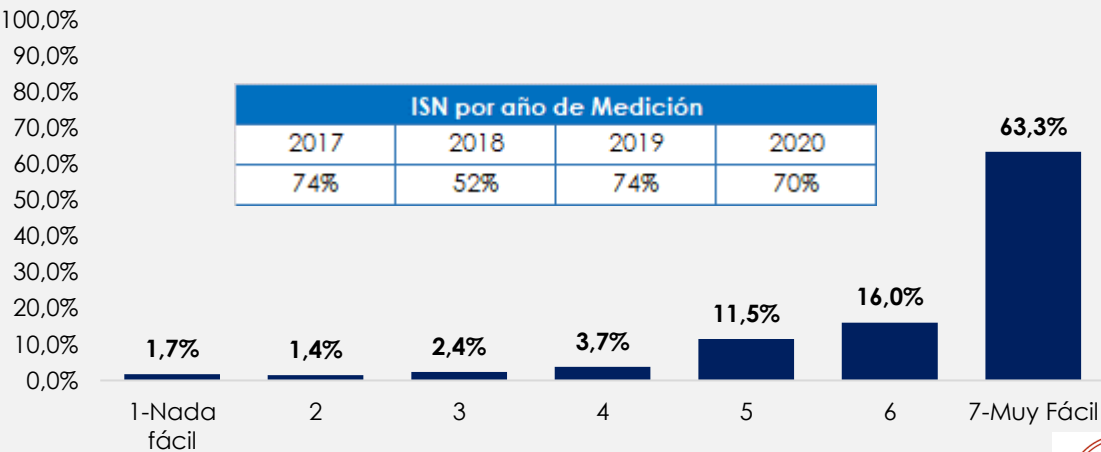
Base: 1.047



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

Base: 775

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



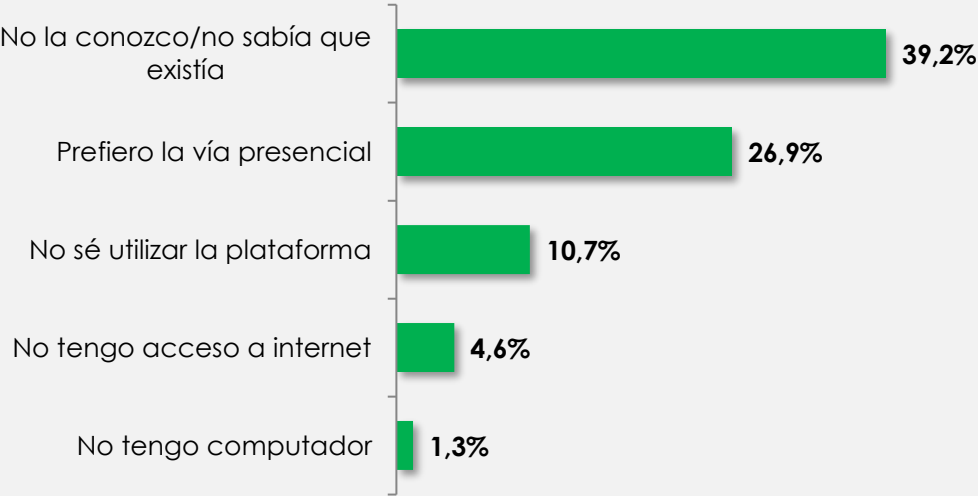
| ISN por año de Medición |      |      |      |
|-------------------------|------|------|------|
| 2017                    | 2018 | 2019 | 2020 |
| 74%                     | 52%  | 74%  | 70%  |

# Evaluación de Página Web

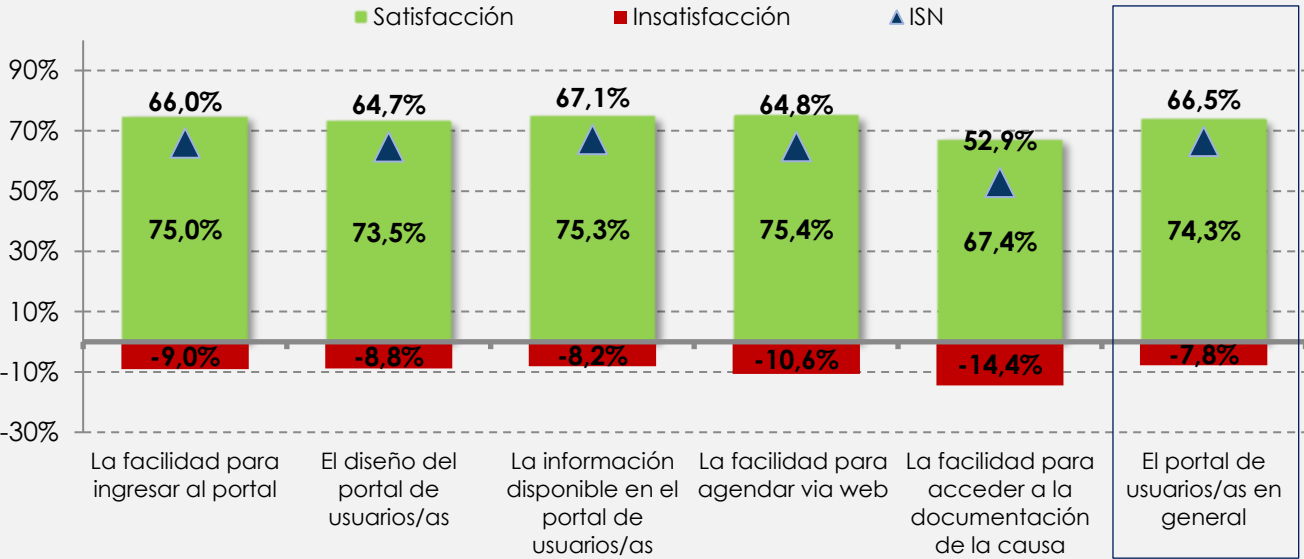
¿Cuáles son las principales razones por las que Ud no utilizó, o no ha utilizado la plataforma web para ingresar su causa?

Base: 2.622

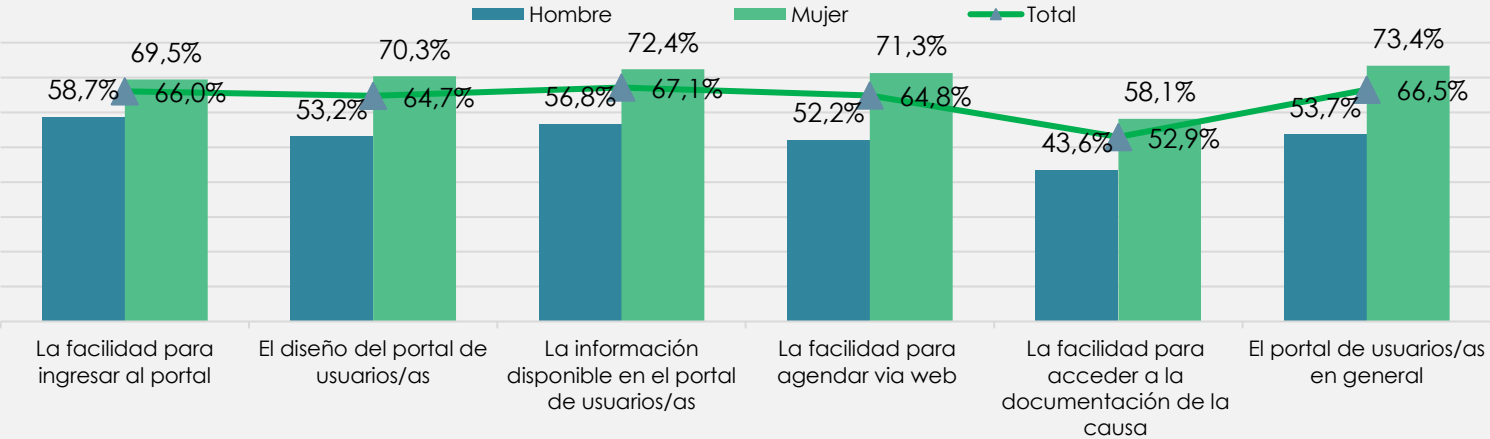
(Sólo quienes solicitan presencialmente la mediación - Respuesta Múltiple)



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?



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





# Indicador de Difusión

# Indicador de Difusión

La medición de la satisfacción del año 2020 considera la incorporación y cálculo de un indicador de difusión, el cual permitió identificar la proporción de personas que, teniendo conocimiento previo del proceso de mediación familiar, se informaron de la mediación a través de acciones de difusión desde el mismo sistema de mediación familiar. Para esto, es necesario establecer algunos criterios relevantes en este punto, los cuales permitieron establecer las proporciones necesarias para el cálculo del indicador a través de la siguiente fórmula.

**% de personas que se enteran por acciones de difusión de Mediación / % de usuarios/as con conocimiento previo del sistema de mediación familiar**

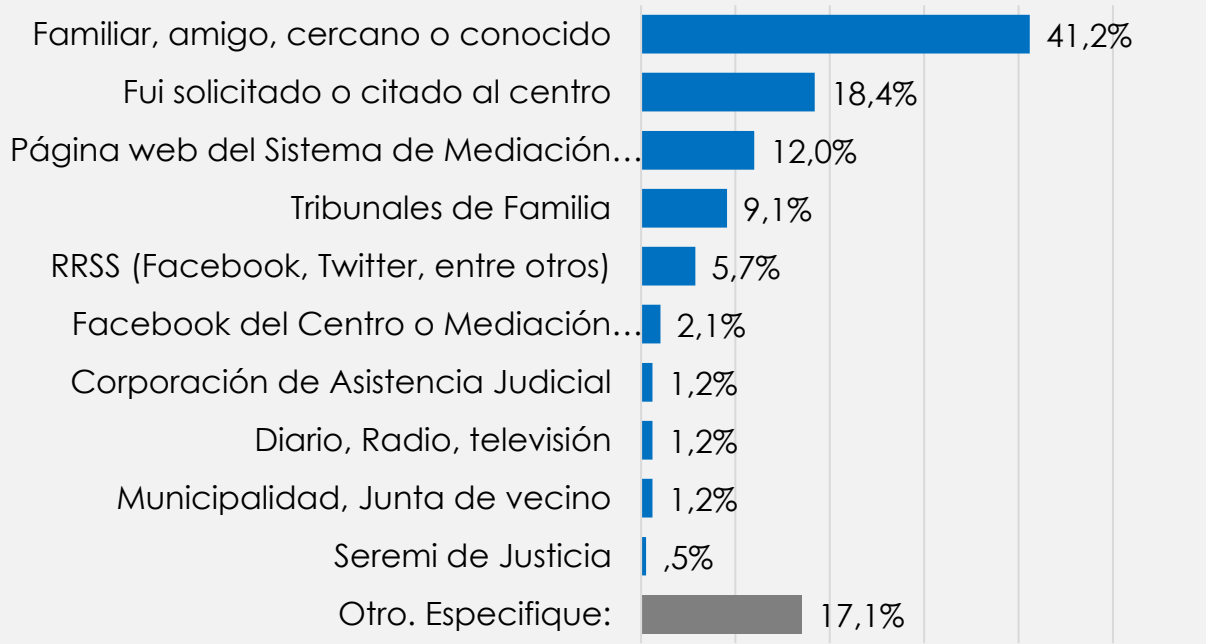
| Medio de información de Mediación Familiar                                         | Acción de Difusión  |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Familiar, amigo, cercano o conocido                                                | No                  |
| Tribunales de Familia                                                              | No                  |
| Seremi de Justicia (Secretarías Regional Ministerial)                              | Sí                  |
| Redes sociales (Facebook, Twitter, entre otros)                                    | No                  |
| Diario, Radio, televisión                                                          | Sí                  |
| Corporación de Asistencia Judicial                                                 | No                  |
| Municipalidad, Junta de vecino                                                     | No                  |
| Página web del Sistema de Mediación Familiar                                       | Sí                  |
| Redes sociales del Centro de Mediación o Fan Page de Mediación Familiar (Facebook) | Sí                  |
| Fui solicitado o citado al centro                                                  | Sí                  |
| Otro. Especifique.                                                                 | Revisar verbatim(*) |

(\*) En este aspecto se consideraron acciones de mediación situaciones como, se contactó el Centro de Mediación; se dirigió personalmente al Centro o Centro de Mediación; Mediador/a del Centro; y/o Asistente administrativo/a, como acciones de difusión del Sistema de Mediación Familiar.

# Indicador de Difusión

¿Por intermedio de qué o quiénes se informó o enteró en qué consiste un proceso de Mediación Familiar?

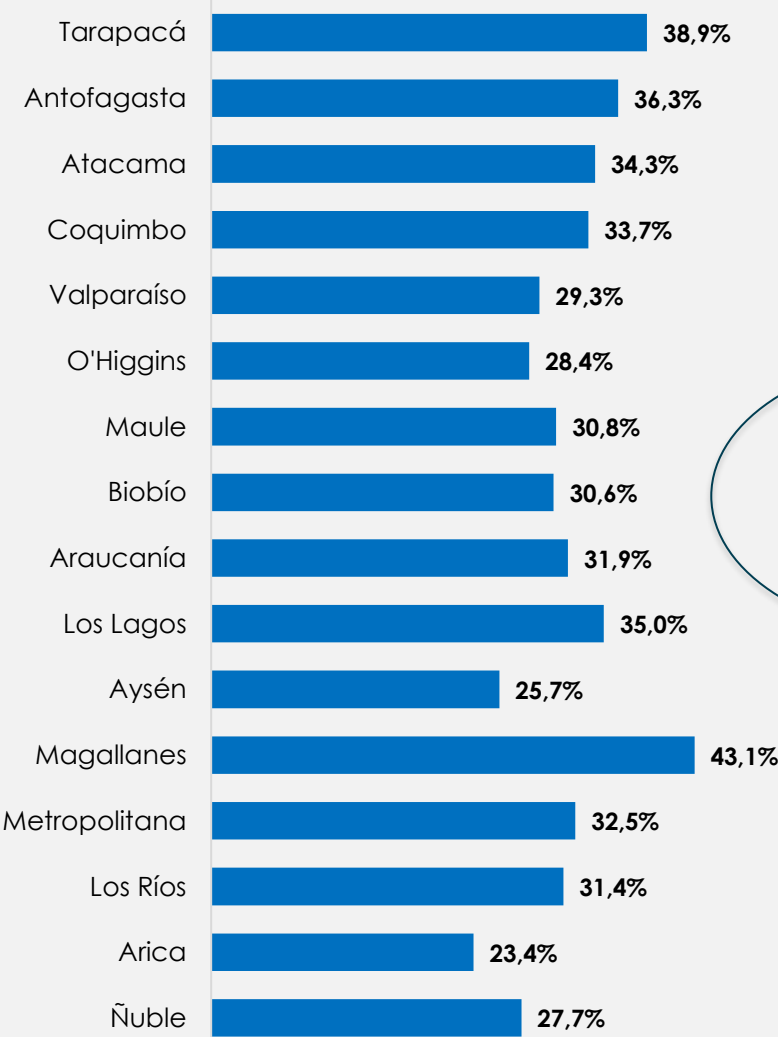
Respuesta Múltiple  
Base: 6.051



“(...) mira yo igual había escuchado algo de las mediaciones por una amiga que había tenido como hartas mediaciones con su ex pareja entonces más o menos tenía conocimiento de lo que se trataba” (Usuaría Mediación Familiar 2020).

“(...) tengo una tía que como la persona anterior hablaba, yo tenía una amiga y ella tenía una tía que tuvo que ir a varias mediaciones entonces como que ella me orientó en este caso a como tenía que hacer, los pasos que tenía que seguir para poder llegar a algo con el papá de mi hijo...” (Usuaría Mediación Familiar 2020).

Indicador de Difusión según Región



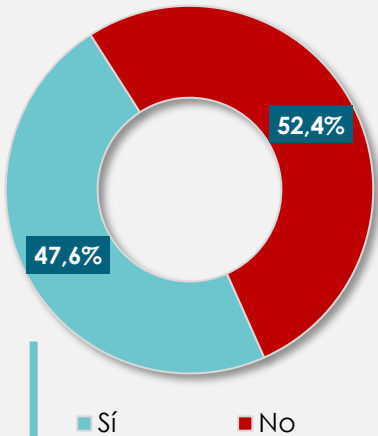
31,6%  
Indicador de Difusión

# 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 con discapacidad?

Base: 5.535

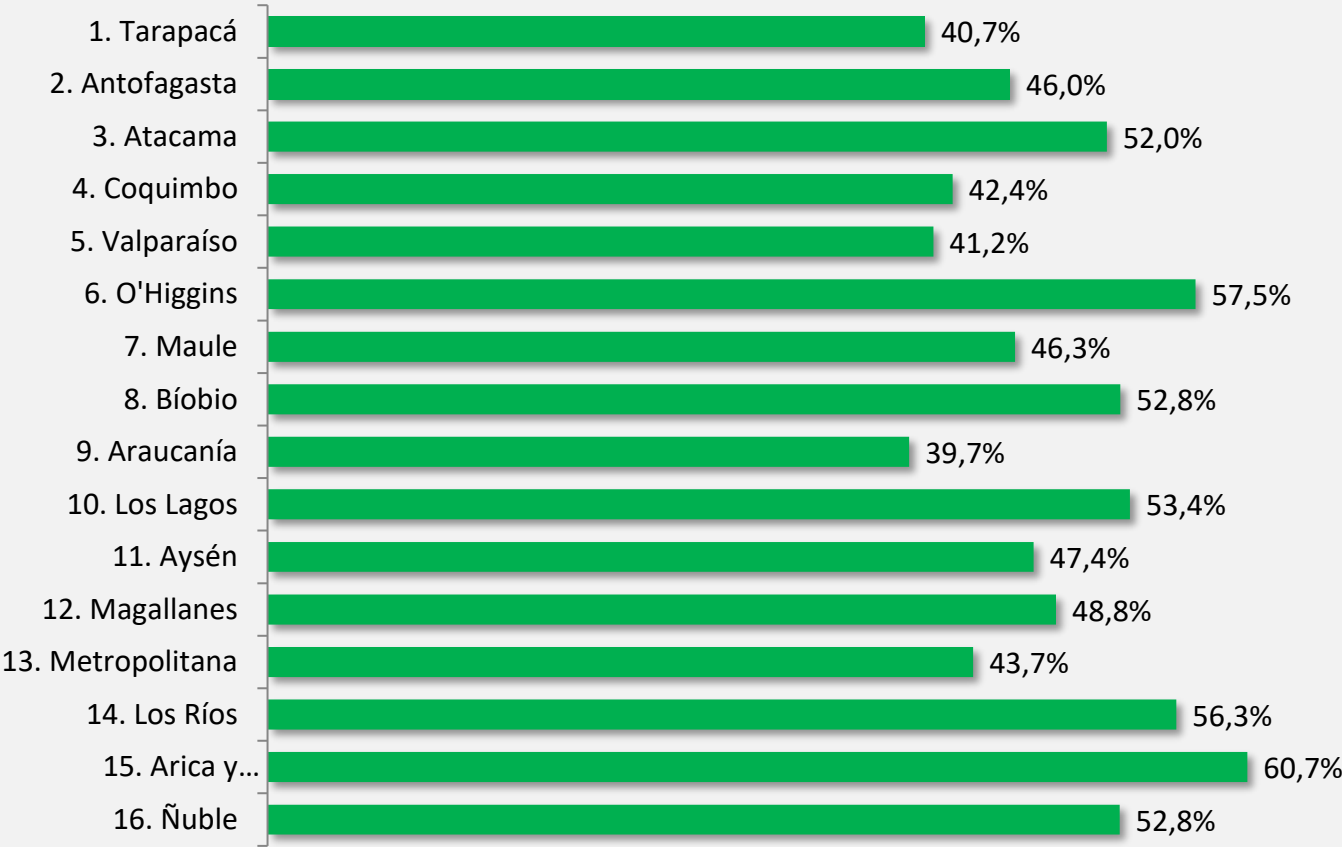


| Zona de licitación | % Sí  |
|--------------------|-------|
| Zona 1             | 51,2% |
| Zona 2             | 55,8% |
| Zona 3             | 55,2% |
| Zona 4             | 45,0% |
| Zona 5             | 44,5% |
| Zona 6             | 44,5% |

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

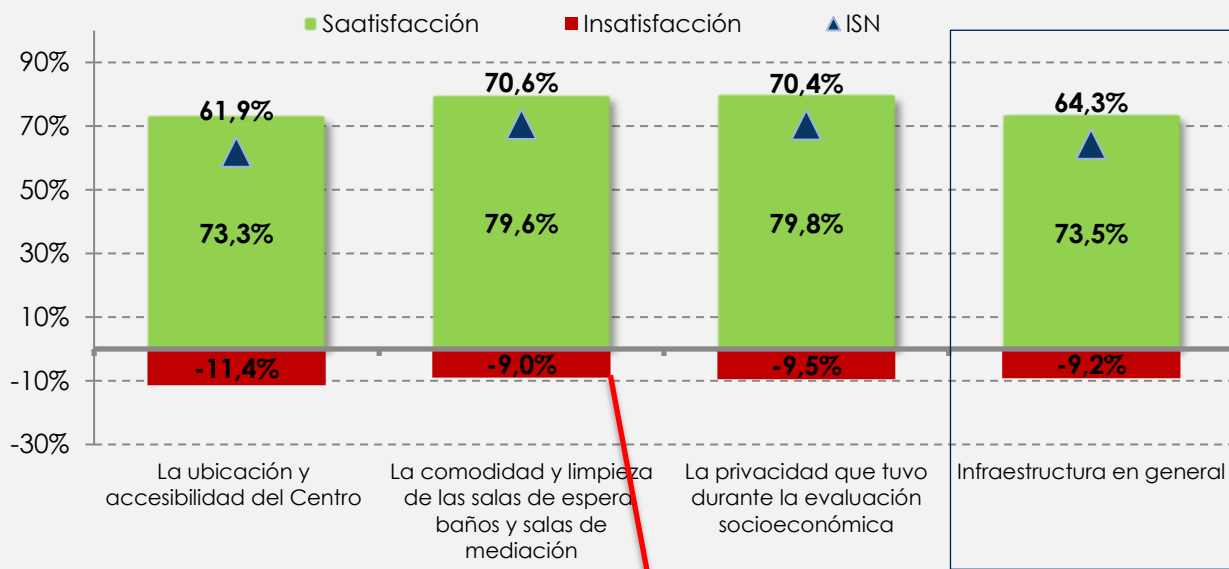
Base: 5.535

(% de quienes declaran Sí)



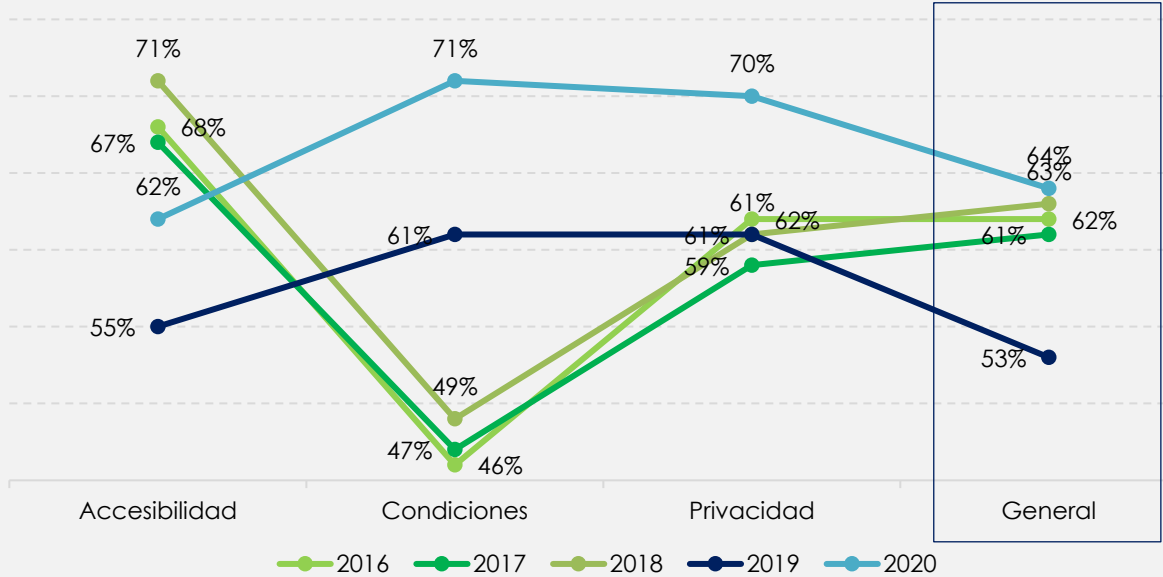
# Infraestructura del Centro de Mediación

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...?



“(respecto a los Centros) hediondos, primero que todo hediondo, es feo, es precario, un espacio súper chico donde hay fácil 40 personas metidas adentro esperando pasar 30 minutos por cada uno” (Usuario Mediación Familiar, 2020).

Nivel de Satisfacción Neta con Infraestructura - Evolutivo



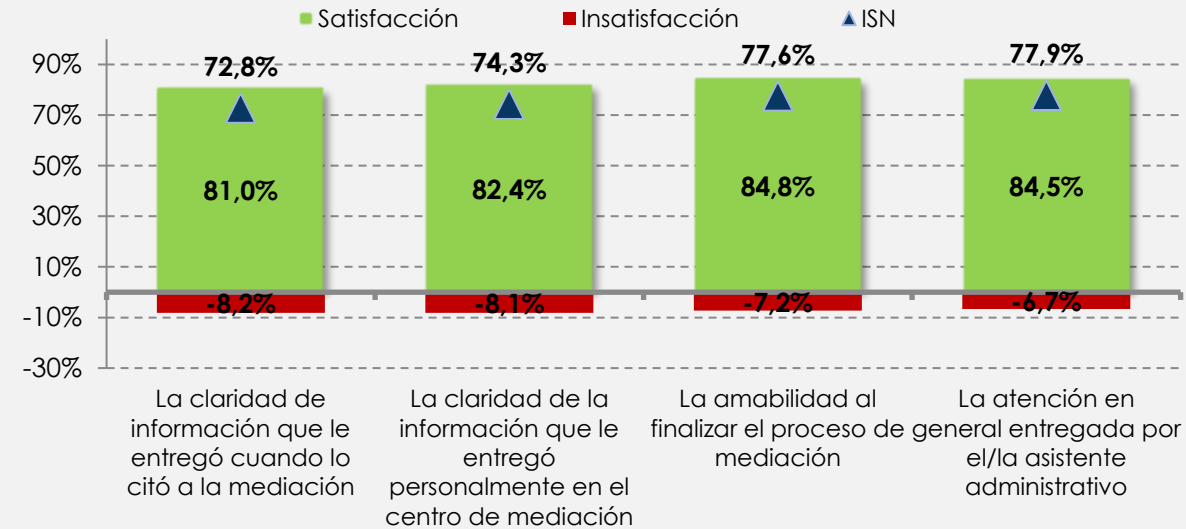
El aumento en los niveles de satisfacción con la infraestructura es transversal, sin embargo, en las instancias cualitativas los/as usuarios/as levantaron ciertas falencias respecto a la limpieza y comodidad.



# Asistente Administrativo del Centro de Mediación

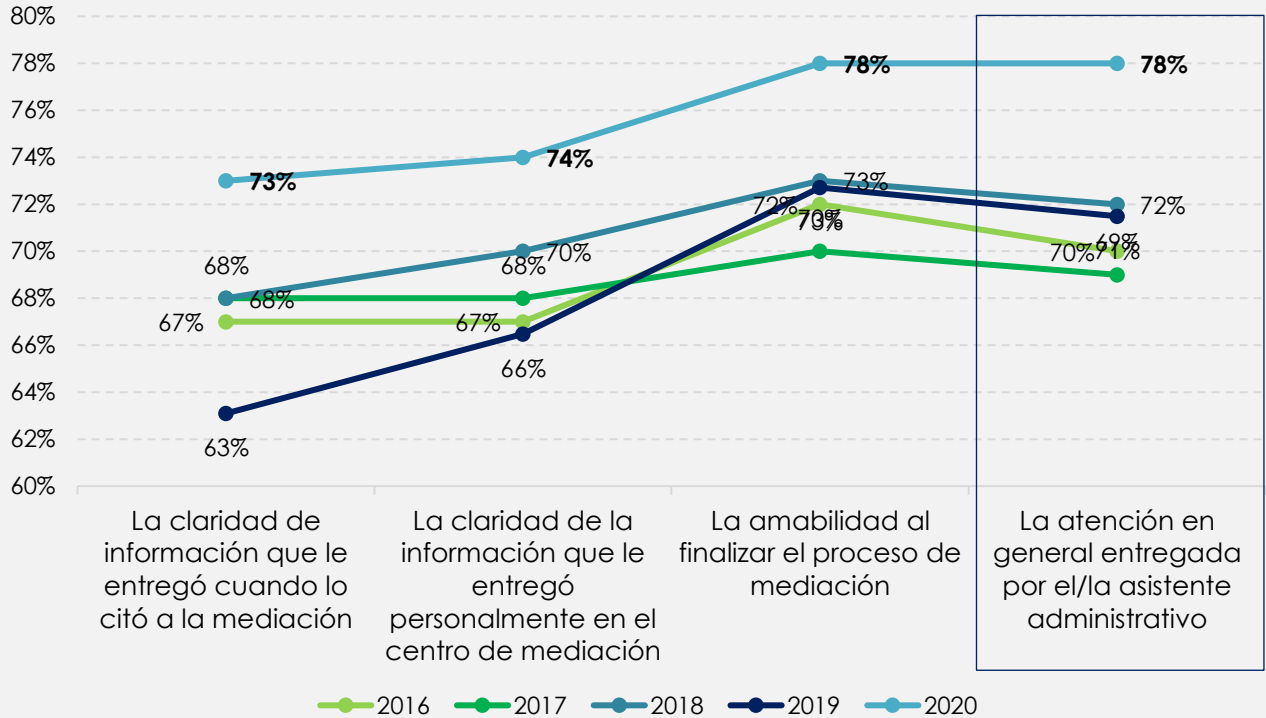
# Asistente Administrativo/a

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...?



Uno de los puntos con la mejor evaluación del/a asistente administrativo/a, es la **amabilidad entregada** al finalizar el proceso de mediación. Este punto es sumamente relevante, ya que los temas a tratar en la mediación familiar pueden tornarse bastante complejos dado los bajos conocimientos previos de los usuarios/as.

Nivel de Satisfacción Neta con Asistente Administrativo/a - Evolutivo

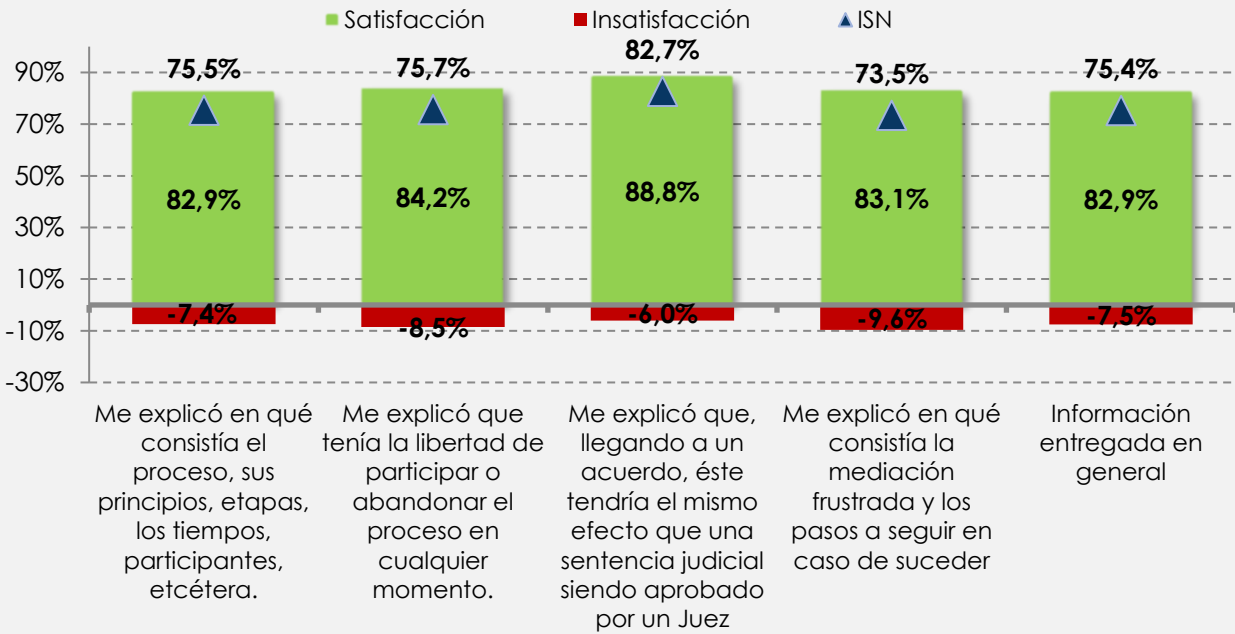




# Proceso de Mediación

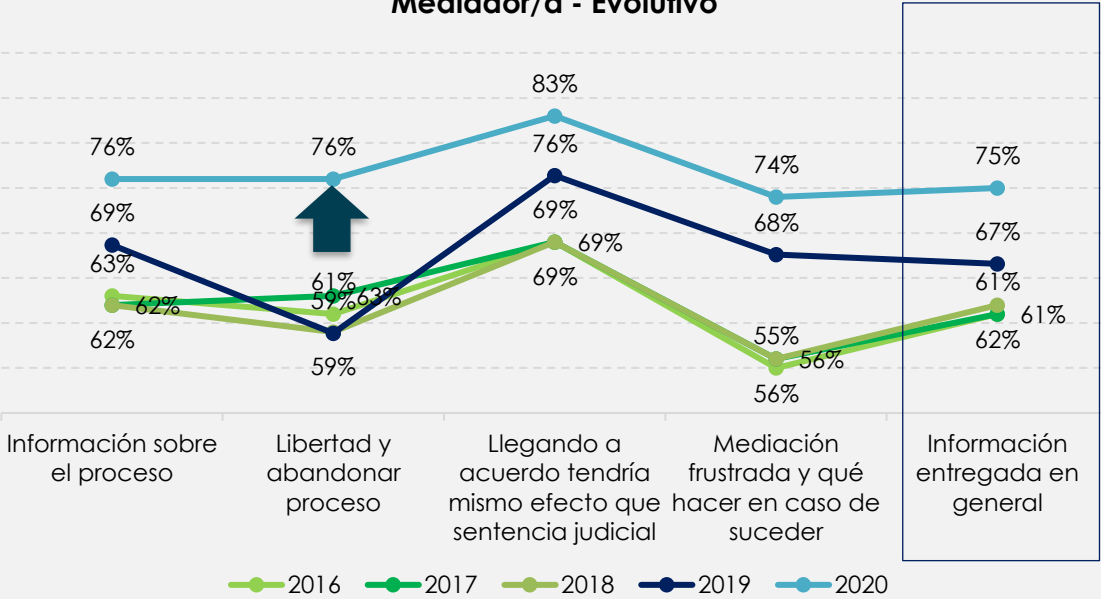
# Proceso de Mediación

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



La validez del acuerdo es el atributo mejor evaluado, con un ISN de 83%, el resto de aspectos superaron todos el 75% de satisfacción neta.

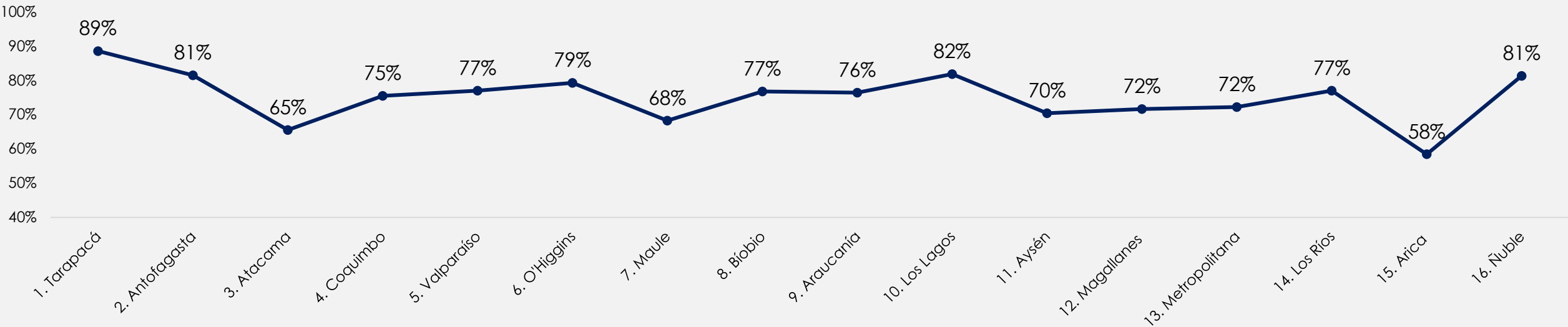
Nivel de Satisfacción Neta con Información entregada por Mediador/a - Evolutivo



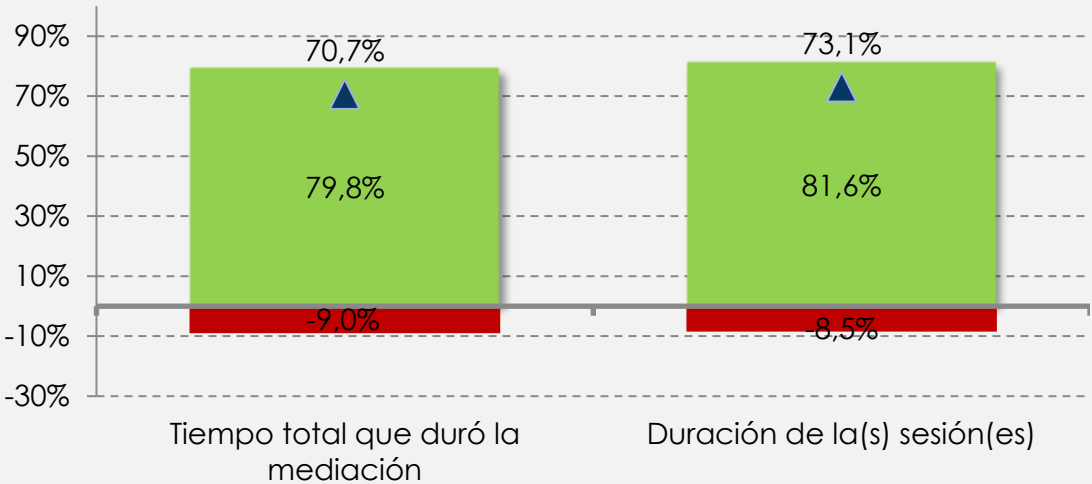
El evolutivo de esta evaluación permite dar cuenta de un **aumento** en los niveles de satisfacción con la información entregada por el o la mediadora, sobre todo el que respecta a la libertad de participar y abandonar el proceso.

# Proceso de Mediación

Satisfacción neta con información entregada por mediador/a según región del/a entrevistado/a



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

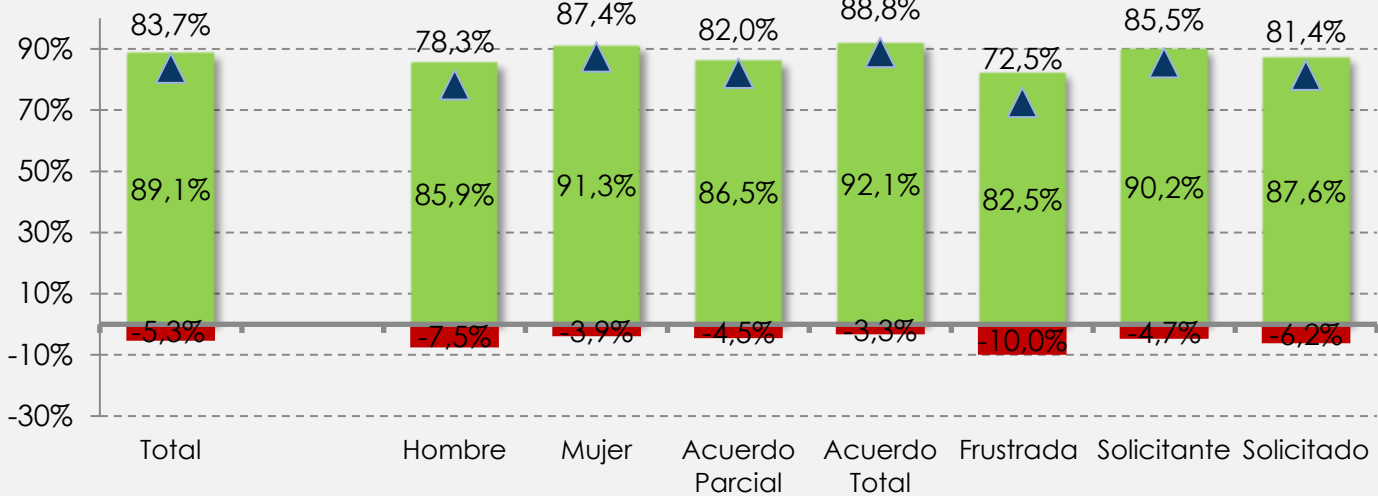


La región de Tarapacá presentó los índices de satisfacción más altos en todos los aspectos evaluados en el cuestionario.

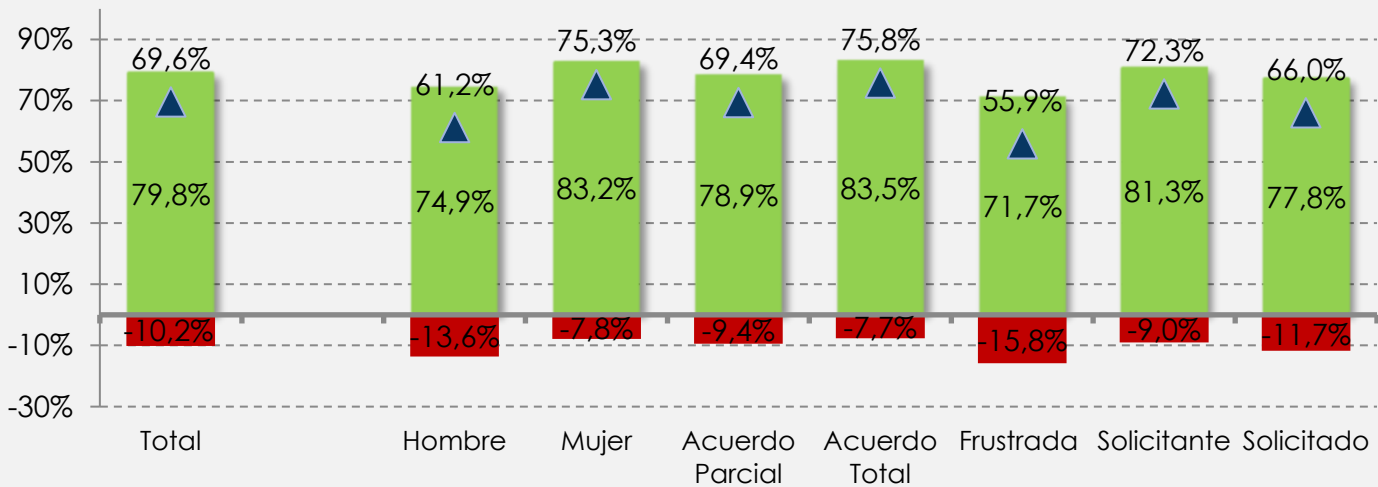
Este año se volvió a levantar la necesidad de aumentar la duración de las sesiones de mediación a partir de lo recabado en talleres participativos con personal de los Centros de Mediación.

# Principios de la mediación familiar

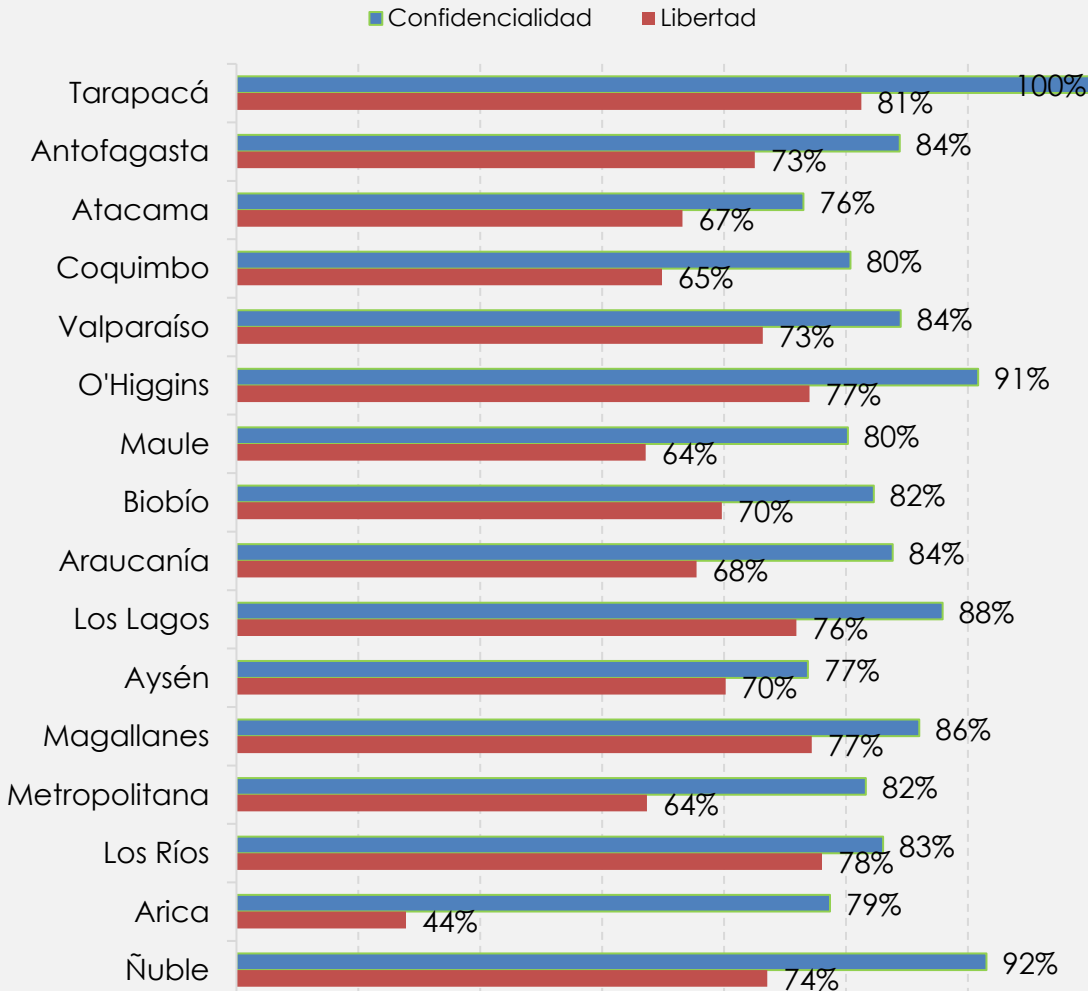
En la misma escala de 1 a 7, ¿Qué tan satisfecho/a está Ud con el nivel de **confidencialidad** con que mediador/a manejó información personal tratada en las sesiones?



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



## ISN con principios de Mediación Familiar

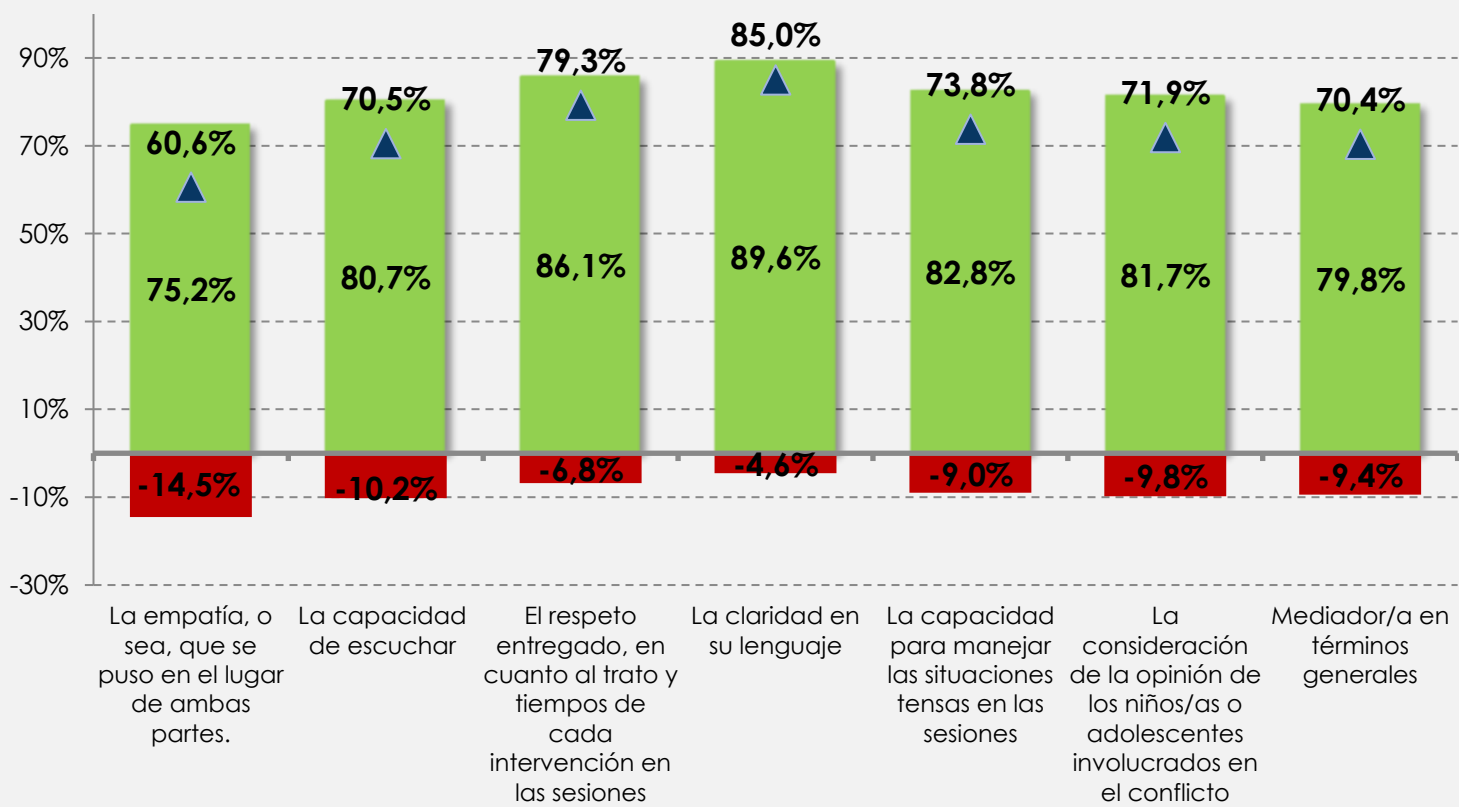




# Evaluación del Mediador

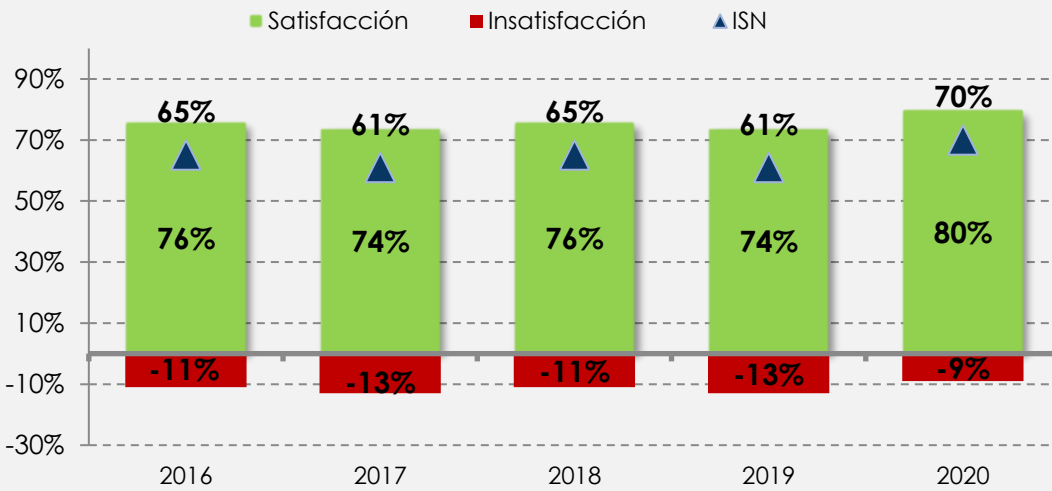
# Evaluación del Mediador

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



El atributo más bajo que se evaluó en el mediador/a fue **la empatía o capacidad de ponerse en el lugar de ambas partes**, alcanzando un ISN de 60,6 (52,6% en 2019). Por otra parte, **la claridad en el lenguaje fue el aspecto que mejor evaluación** presentó, con menos de un 5% de insatisfacción, y un 90% de satisfacción, es decir, con un 85% de satisfacción neta.

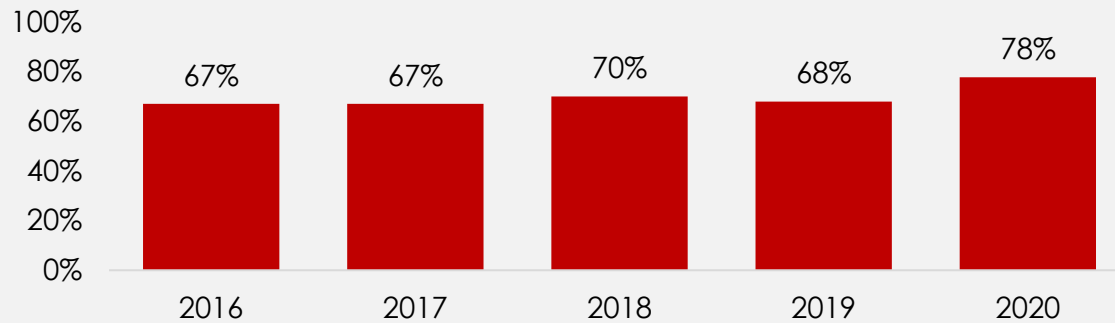
Satisfacción general con mediador/a - Evolutivo



# Evaluación del Mediador

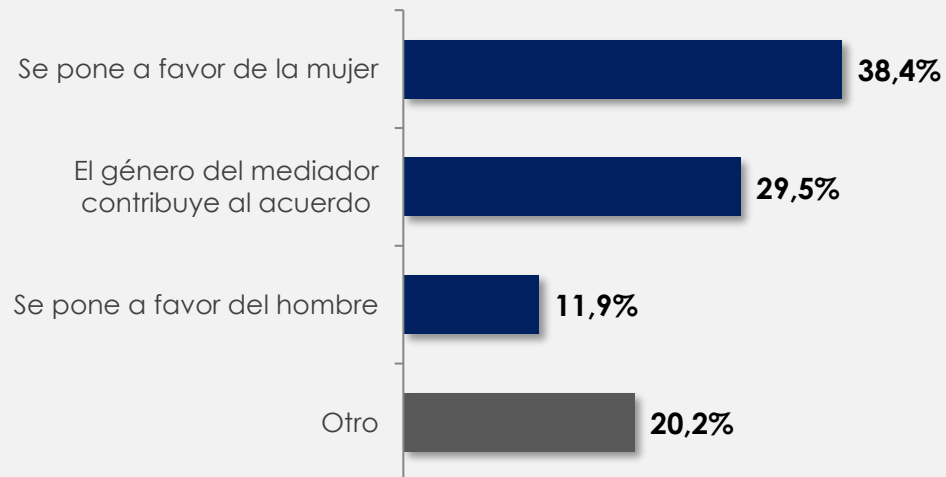
¿Usted cree que el género del mediador influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?

Base: 6.001  
(% de quienes declaran no)



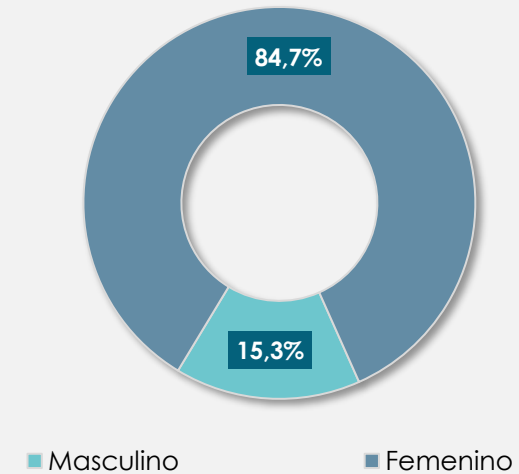
¿Por qué influye el género del mediador/a?

Base: 1.290  
(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)



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

Base: 6.085 casos



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

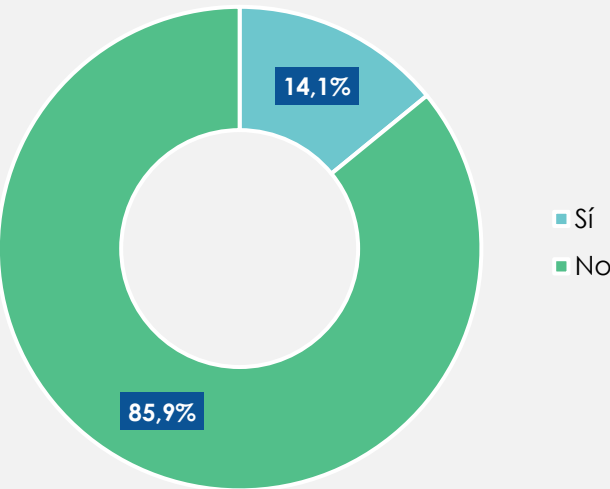
**El género del mediador presentó el porcentaje de influencia en el resultado más bajo de los últimos cinco años, con un 22%.**

El principal motivo es que **se pone a favor de la mujer**, con un 38,4% de usuarios/as que declararon que efectivamente influyó el género del mediador.

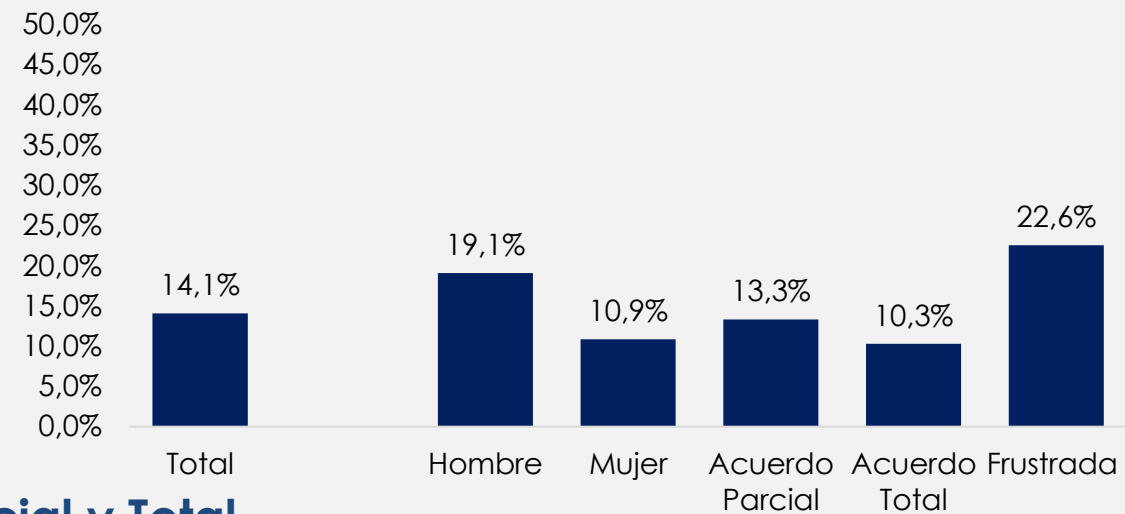
# Término del Proceso de Mediación

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

Base: 6.093

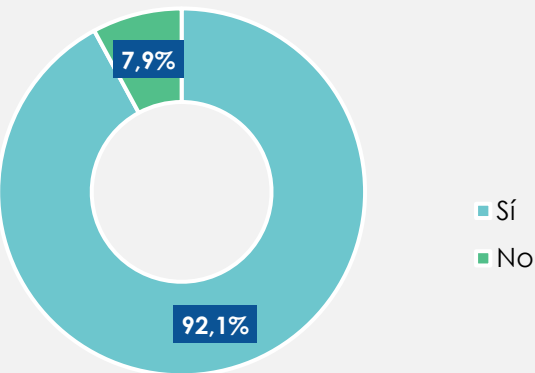


¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?  
(% de quienes declaran sí)



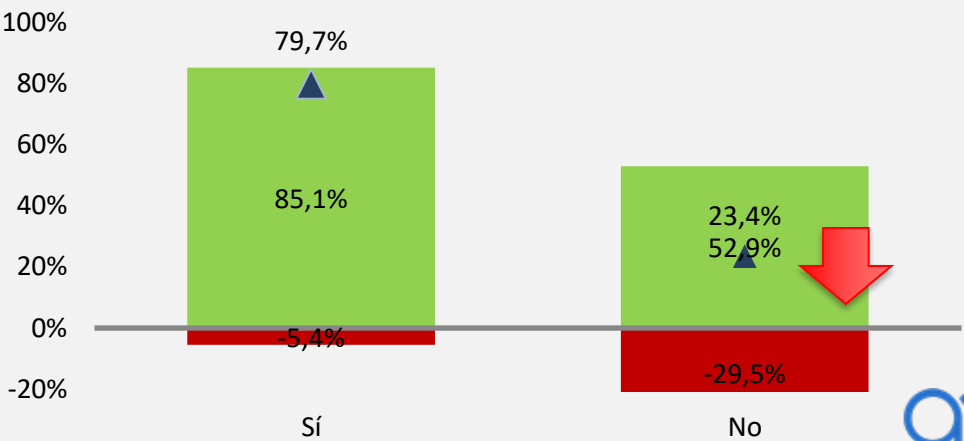
Antes de firmar el acuerdo ¿Usted tuvo la posibilidad de releerlo y plantear sus dudas al respecto?

Base: 4.551



## Acuerdo Parcial y Total

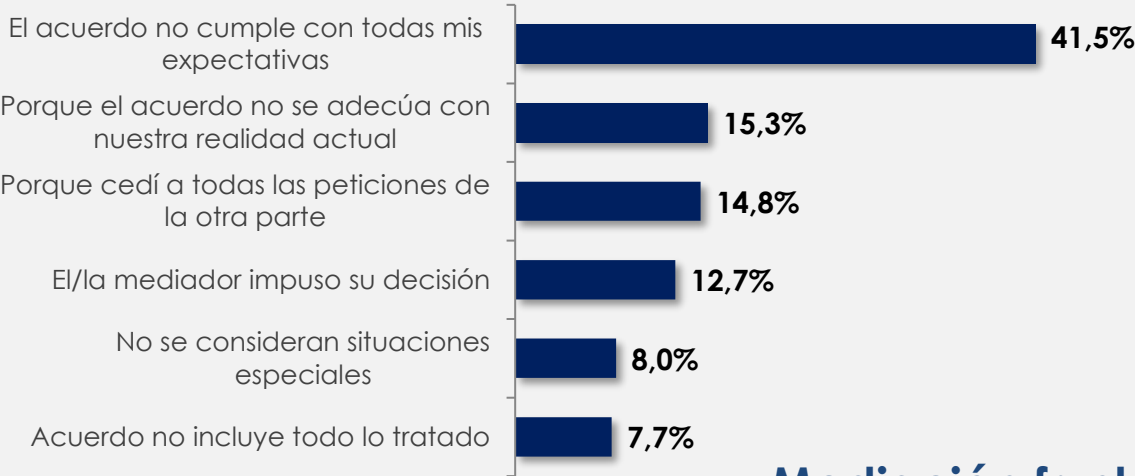
Conformidad con el resultado según posibilidad de releer acuerdo



# Evaluación del Mediador

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

Base: 509

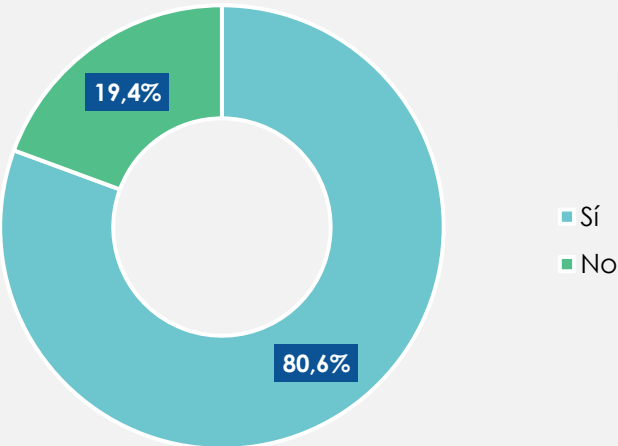


*"(...) finalmente no sé, siento que como mujer uno siempre termina cediendo pensando en las hijas, en mi caso que tengo dos niñas; tengo una niña que va a teletón y llevé todos mis informes, llevé todo lo que yo hago con ella en teletón y ni siquiera eso sirvió para que la mediadora diga "no esto no corresponde" o para que me guiara, o sea él tenía que pagar más plata... ella tiene una discapacidad"* (Usuaría Mediación Familiar, 2020).

## Mediación frustrada con sesión conjunta

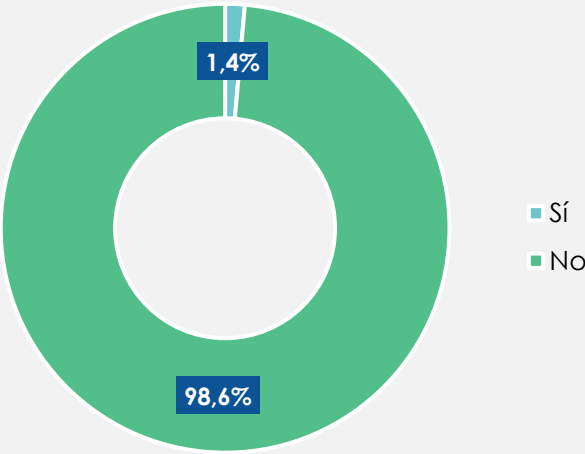
En el centro de mediación, ¿le fue proporcionado el certificado de mediación frustrada?

Base: 1.445



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

Base: 1.136



A casi la totalidad de usuarios/as con mediación frustrada se le fue entregado el certificado de mediación frustrada sin ningún costo

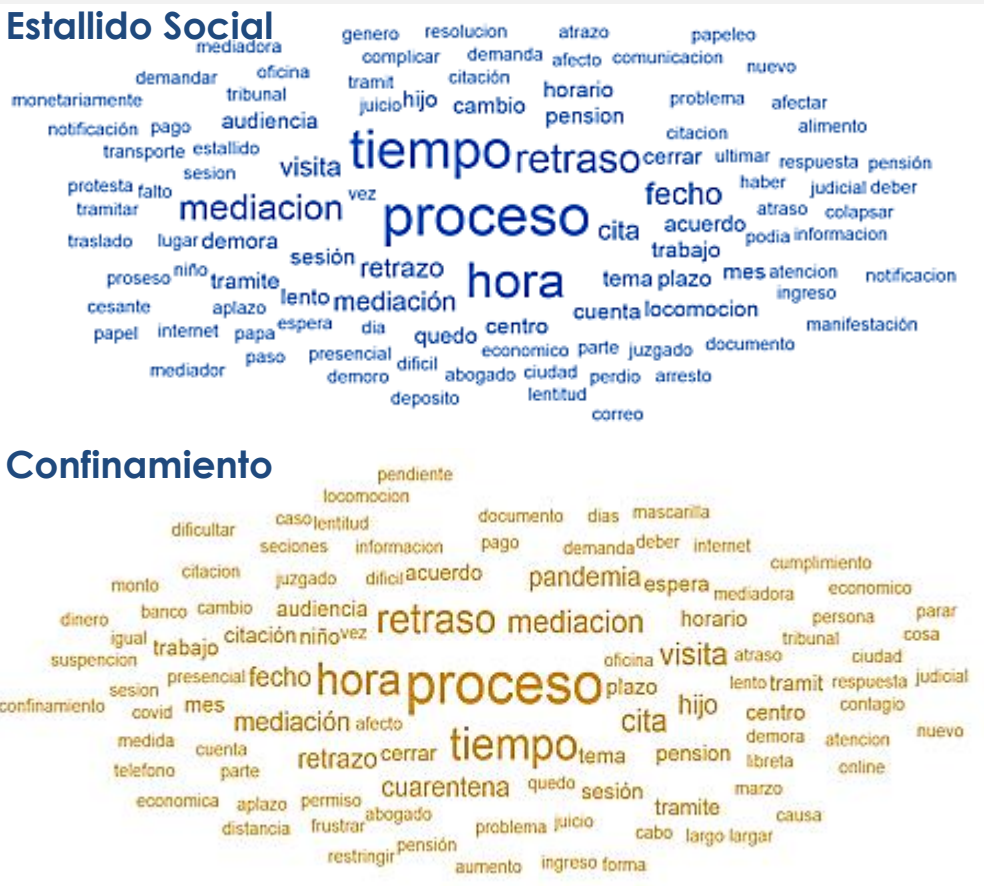
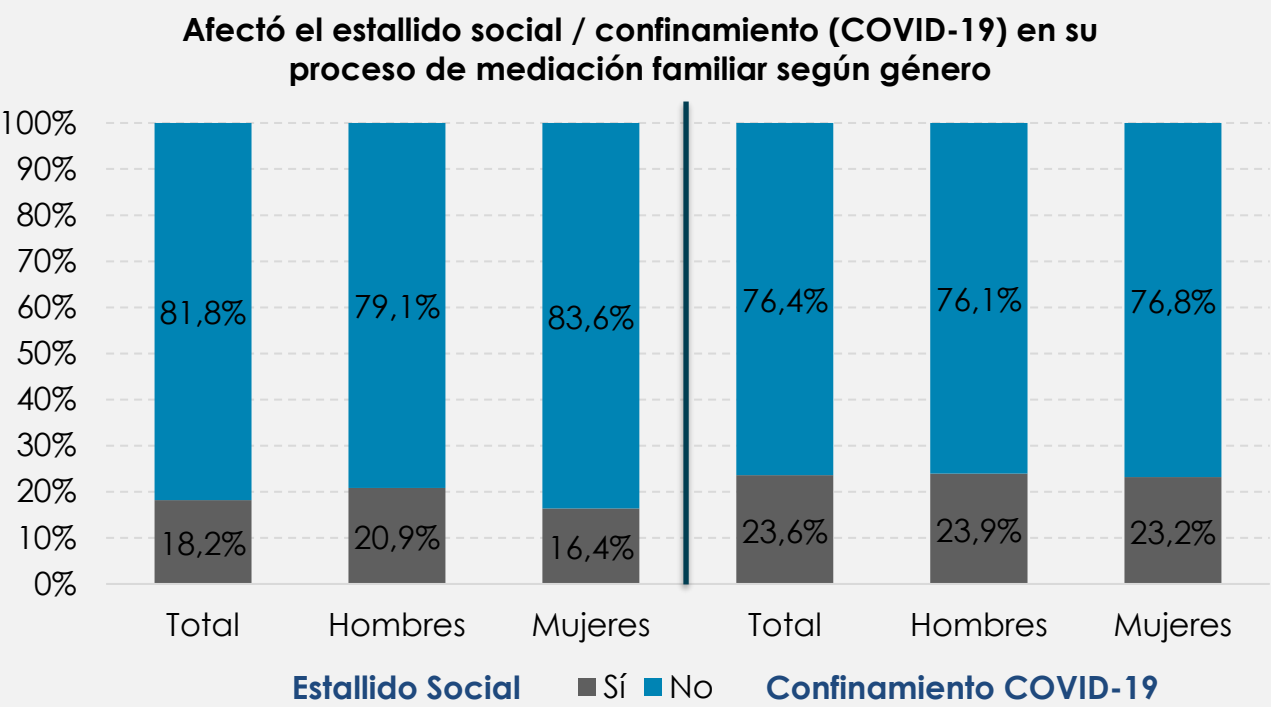


# Contexto social y sanitario



# Contexto Social y Sanitario

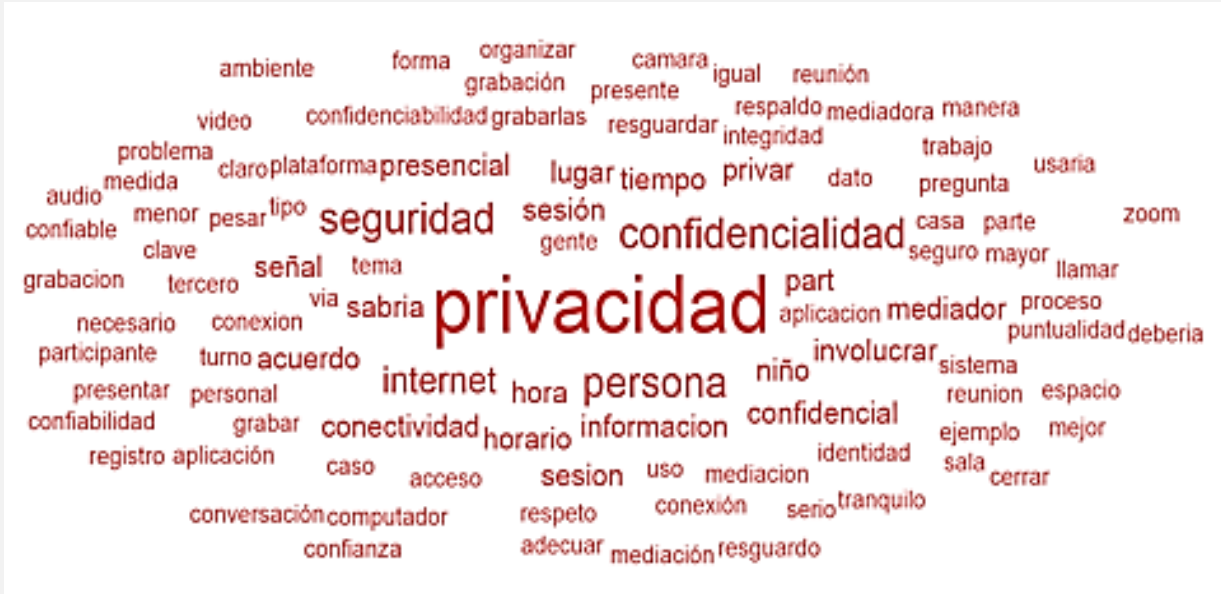
Otra aspecto a considerar en el estudio de satisfacción en 2020, es la incorporación de dos dimensiones relacionados al contexto social y sanitario por el que atraviesa el país y que, a priori, podrían repercutir en los niveles de satisfacción con el proceso de mediación familiar, a saber, el **estallido social y el confinamiento producto del virus COVID-19**.



# Contexto Social y Sanitario

En este contexto, se les consultó a las personas si estarían dispuestas a llevar a cabo sesiones de mediación a través de aplicaciones remotas, como zoom, Skype, Teams, etcétera.

| Disposición a utilizar apps remotas en sesiones de mediación | Total | Hombre | Mujer | A. Parcial | A. Total | Frustrada con | Solicitante | Solicitado |
|--------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|------------|----------|---------------|-------------|------------|
| Sí                                                           | 58,9% | 56,2%  | 60,4% | 61,7%      | 58,3%    | 60,0%         | 59,9%       | 57,5%      |
| No                                                           | 23,8% | 25,4%  | 22,7% | 27,2%      | 23,7%    | 23,7%         | 22,8%       | 25,1%      |
| Depende                                                      | 1,5%  | 1,4%   | 1,6%  | 1,1%       | 1,7%     | 1,2%          | 1,5%        | 1,4%       |
| No sé utilizar las aplicaciones                              | 15,8% | 17,0%  | 15,4% | 10,0%      | 16,4%    | 15,2%         | 15,7%       | 16,0%      |
| Total                                                        | 6083  | 2356   | 3677  | 180        | 4387     | 1516          | 3467        | 2616       |



Casi un 60% de usuarios/as estaría dispuesto/a a llevar a cabo este tipo de sesiones.

Los resguardos necesarios para llevarlas a cabo tienen relación con mantener la **privacidad, confidencialidad** y **seguridad** del proceso de mediación, proponiendo medidas como la cámara siempre encendida, mostrando en todo momento la cédula de identidad para confirmar efectivamente al usuario o usuaria.

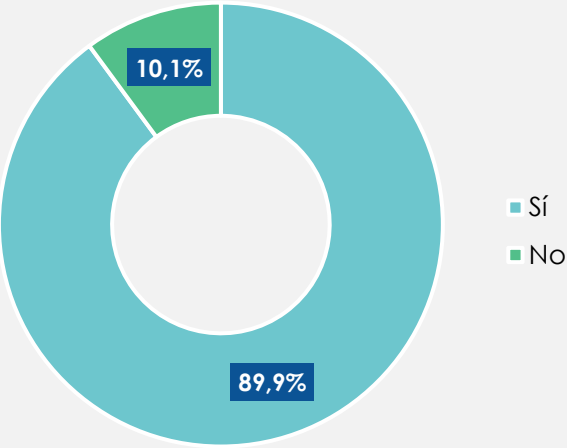


# Lealtad, Recomendación y Satisfacción Final

# Recomendación

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

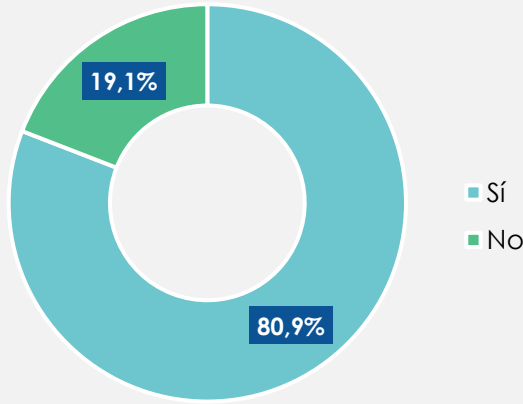
Base: 6.046



| Año  | %   |
|------|-----|
| 2016 | 85% |
| 2017 | 84% |
| 2018 | 85% |
| 2019 | 86% |
| 2020 | 90% |

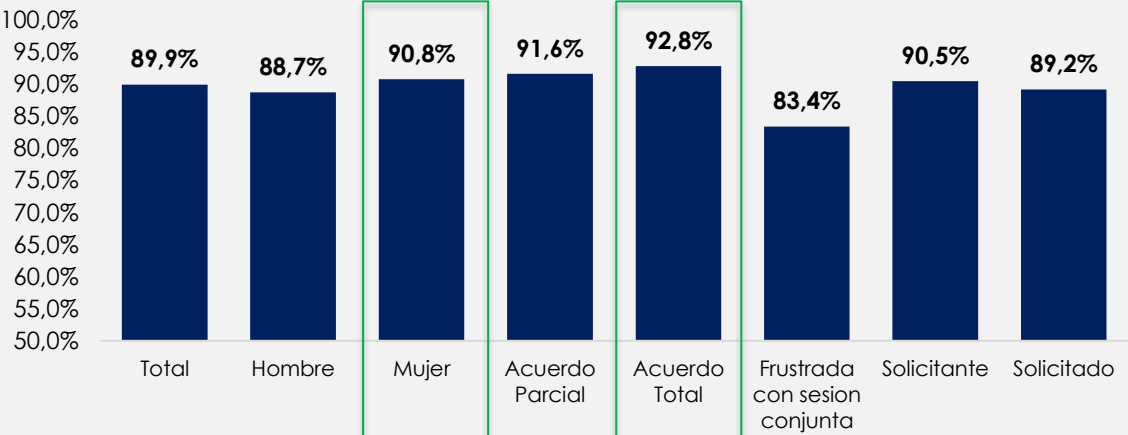
Suponga Ud que se encontrara en una situación de VIF ¿el Centro de mediación le habría dado la confianza suficiente para informar de esta situación al personal que le atendió?

Base: 5.827

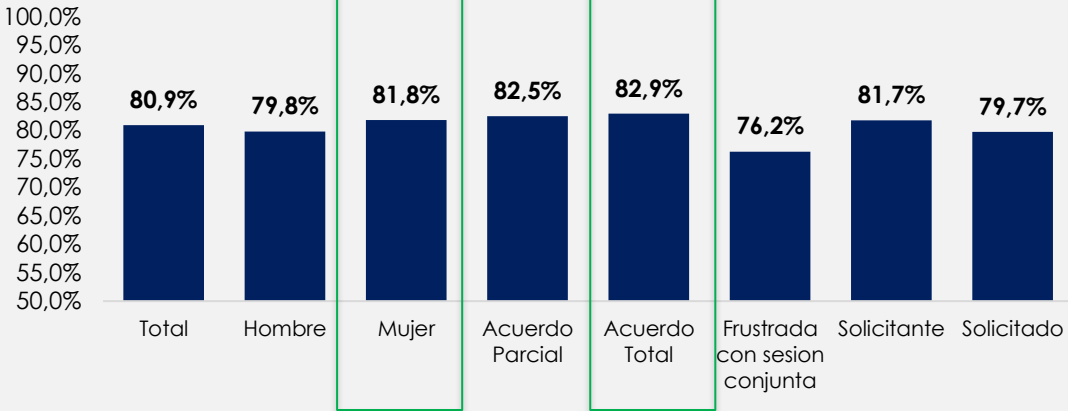


| Año  | % acudiría |
|------|------------|
| 2016 | 75%        |
| 2017 | 74%        |
| 2018 | 73%        |
| 2019 | 77%        |
| 2020 | 81%        |

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

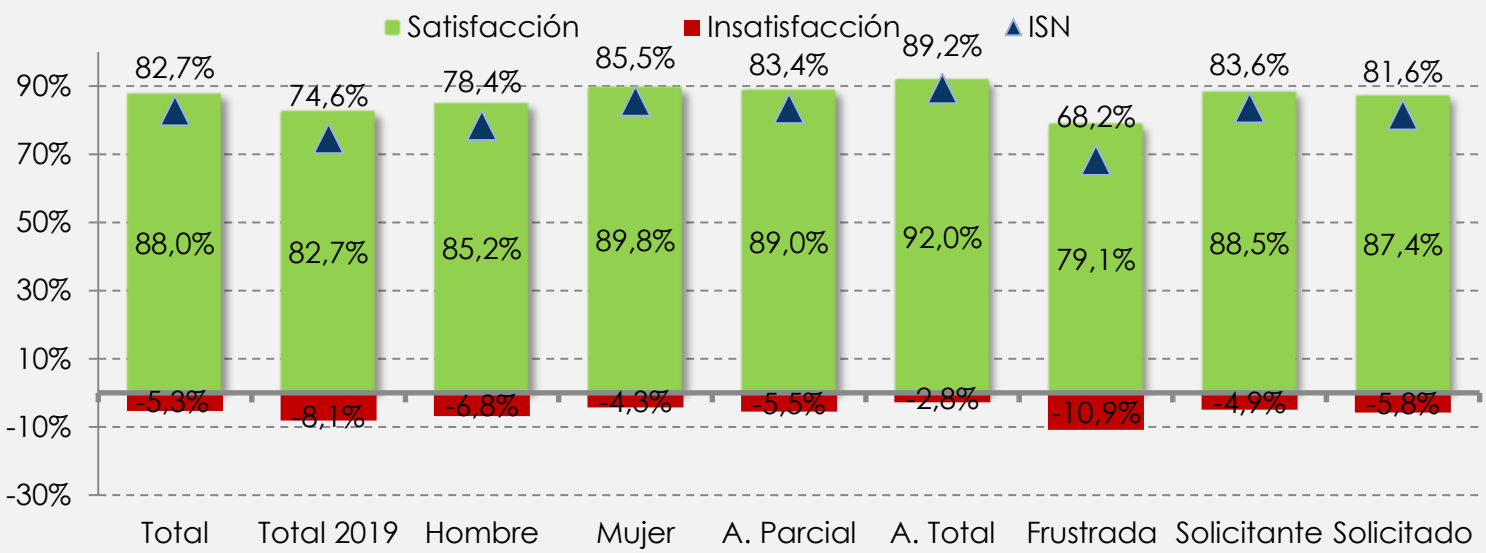


Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado  
(% de quienes declaran que sí lo harían)



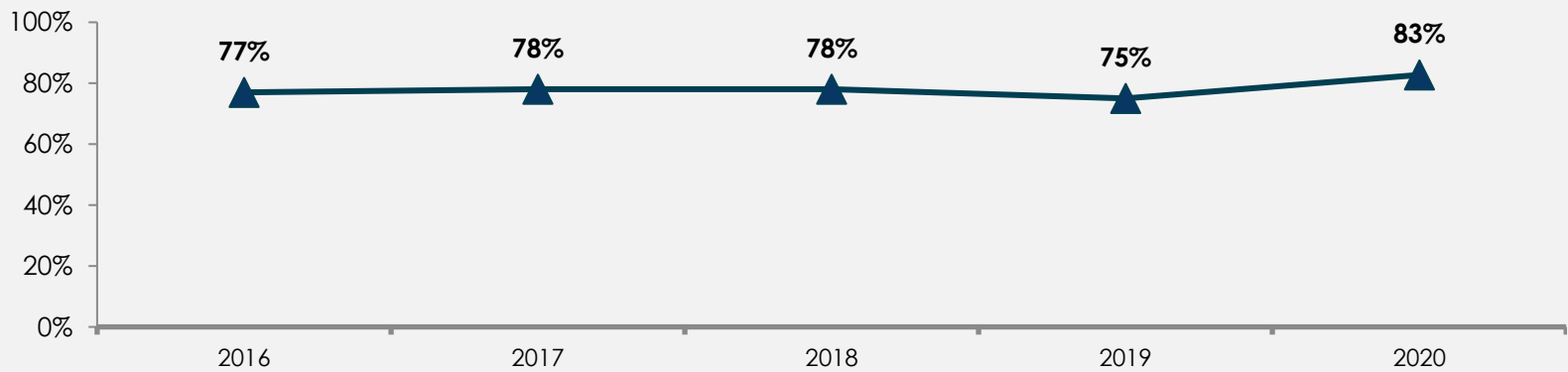
# Satisfacción Sistema de Mediación

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



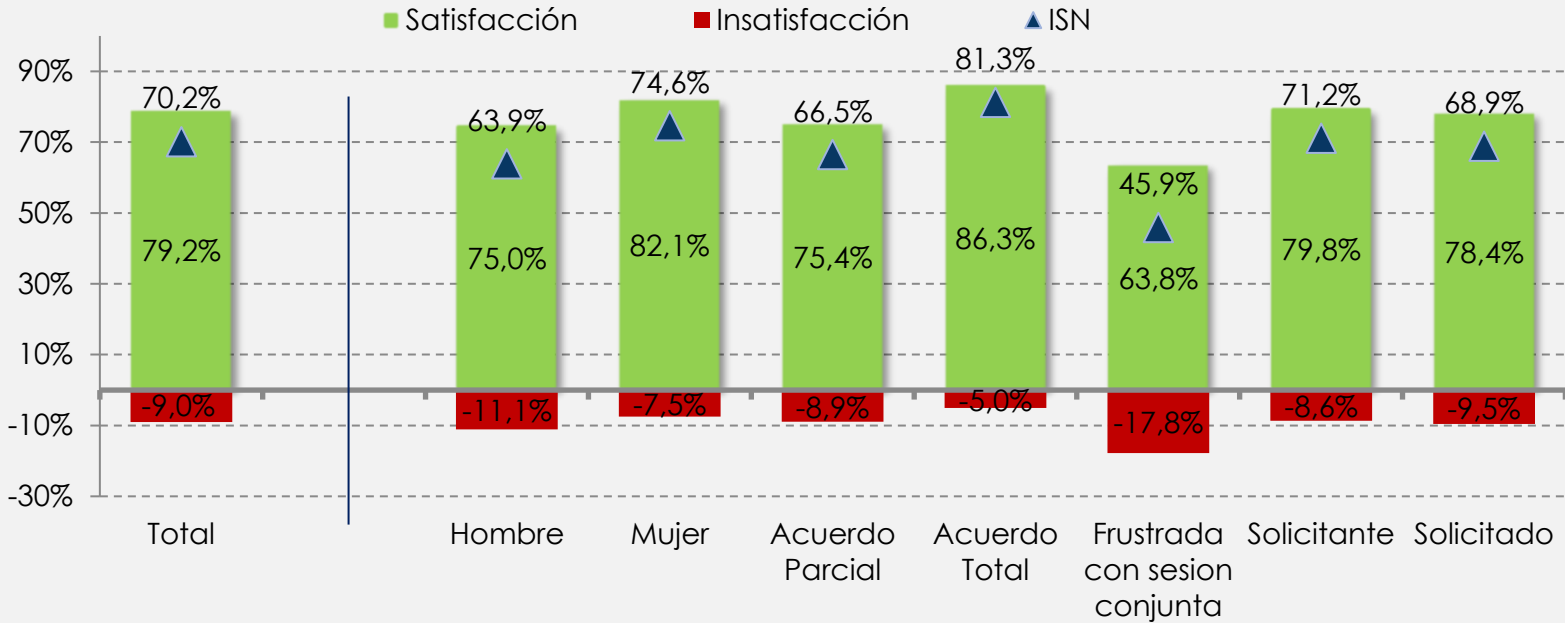
La mediación como instancia previa al juicio alcanzó el nivel de satisfacción neta más alto en los último cinco años, superando al indicador anterior (2019), por más de 7 puntos porcentuales.

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



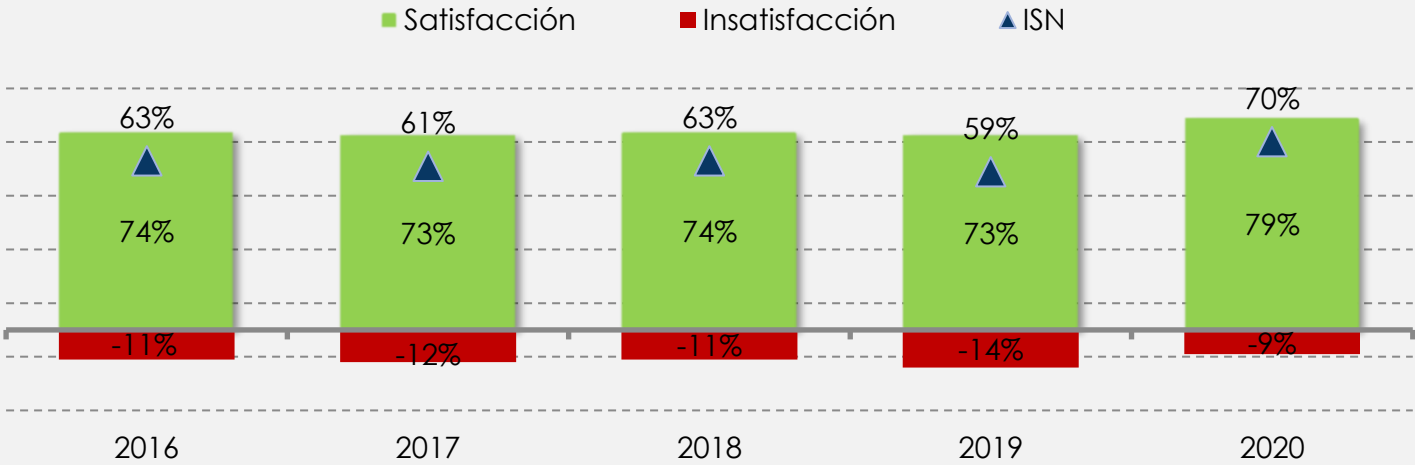
# Satisfacción Final

Satisfacción Final desagregada



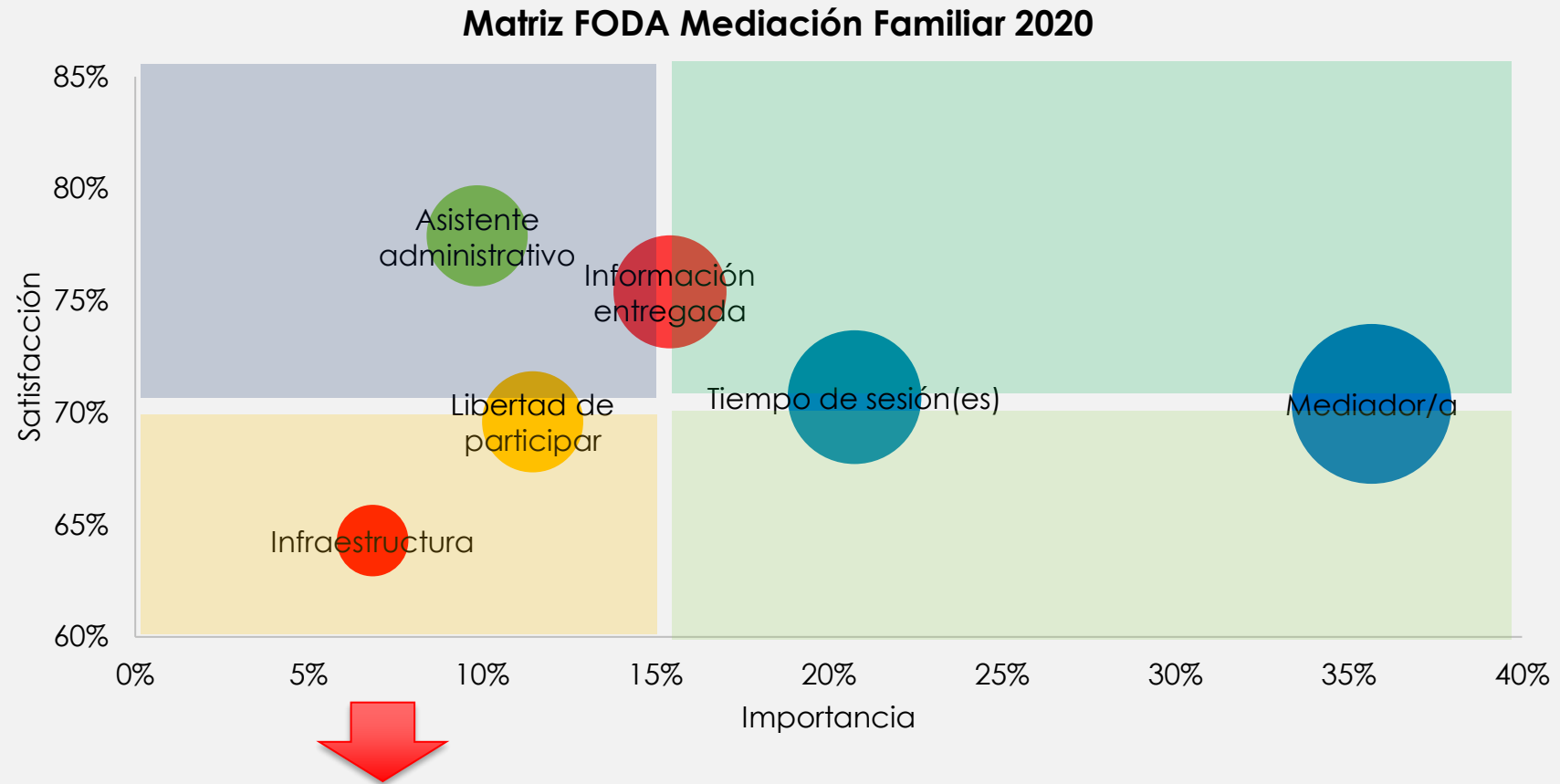
El nivel de satisfacción neta alcanzado en 2020 es el más alto de las últimas cinco mediciones, con un ISN de 70%, quienes más castigan al proceso de mediación son los/as usuarios/as con mediación frustrada.

Evolutivo satisfacción final



Cabe destaca que, pese a las diferencias entre hombres y mujeres, se observa un nivel de satisfacción óptimo, con 3 de cada 4 usuarios varones que evalúan su satisfacción con la mediación con notas 6 o 7.

# Dimensiones e Impacto en la Satisfacción

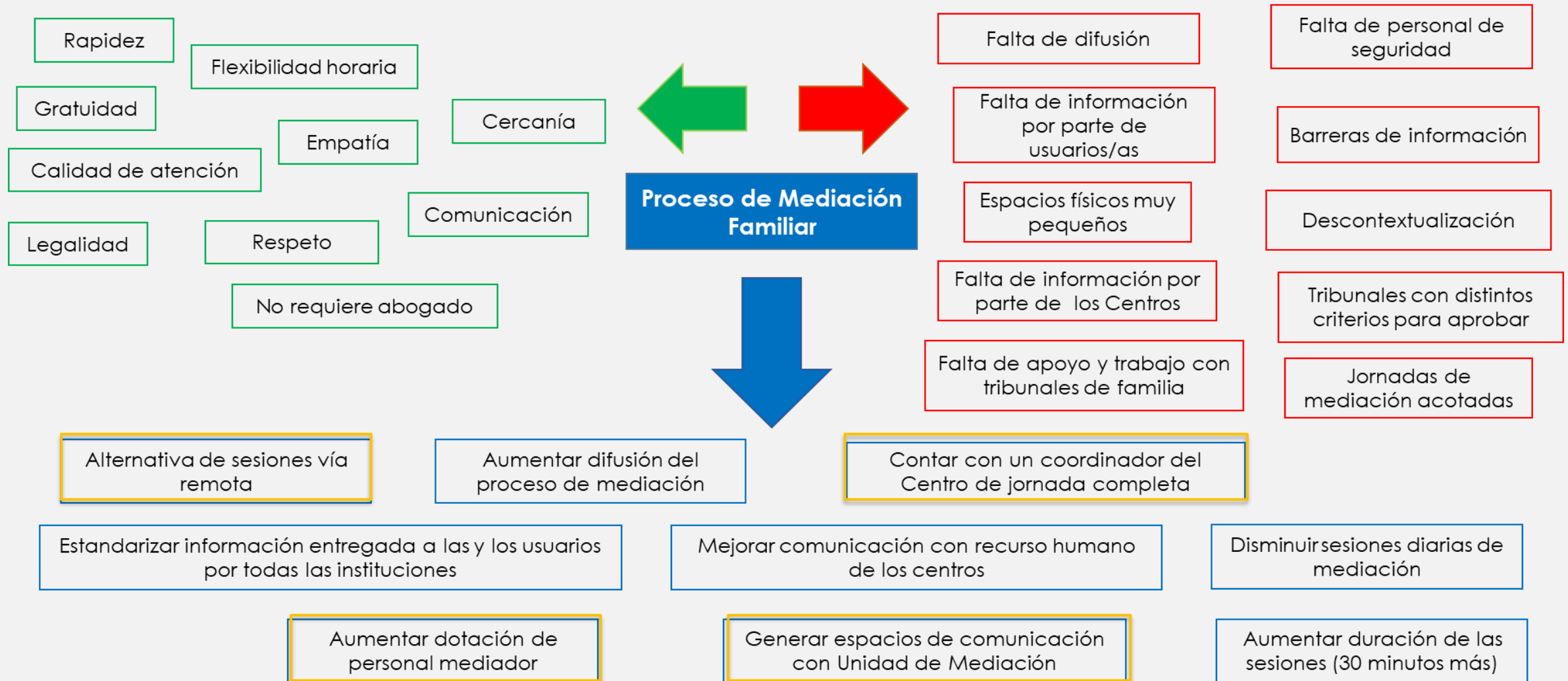


*"a pesar de que la oficina si estaba muy limpia, afuera estaban los baños, daba mal olor, había que pasar por un pasillo, no estaba visible, por eso yo pienso que deberían acoger o invitar para a ti para ir, porque yo me guíe por lo visual"* (Usuaría Mediación Familiar, 2020).

*"(...) primero que todo hediondo, es feo, es precario, un espacio súper chico donde hay fácil 40 personas metidas adentro esperando pasar 30 minutos por cada uno (...) te huele a gente, hediondo cachay, mal o sea para mí una experiencia súper negativa, mala"* (Usuario Mediación Familiar, 2020).

# Talleres Participativos

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





# Conclusiones y Recomendaciones

# Principales conclusiones

- A nivel general, se observan los **mayores índices de satisfacción neta en todo ámbito y aspecto involucrado en el proceso de mediación familiar de los últimos cinco años**. Desde la mediación como una instancia previa al juicio, hasta la satisfacción final con el proceso.
- Los/as usuarios/as que mejor evalúan el proceso son las mujeres y 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, mientras que los peores indicadores se observan en Arica y Atacama.
- El contexto social y sanitario afectó, aproximadamente, a una quinta parte de la población usuaria, principalmente con retrasos en el proceso.
- Más de la mitad de usuarios/as estaría dispuesto a llevar a cabo sesiones de mediación a través de plataformas de contacto remoto, como zoom, Skype o Teams.
- Los niveles de recomendación se condicen con los altos niveles de satisfacción alcanzados, con el nivel de retorno al proceso más alto registrado: 90%.
- A nivel de difusión, se evidencia una importante **barrera de información** en las y los usuarios, que abarca todo el proceso, desde el ingreso, hasta la salida. En este sentido, los/as usuarios/as se siente desinformados a la hora de acudir a los Centros, durante el proceso y una vez culminado, sin saber a quién acudir en caso de no cumplirse con los acuerdos.

# Recomendaciones

Se recomienda trabajar en el corto plazo en **un mayor acompañamiento y asesoramiento de cara al usuario y en la entrega de información**. Esto quiere decir, entregar mejor y mayor información desde la fase previa, mediante publicidad y mayor difusión en distintos canales, como redes sociales, Facebook, página web, YouTube, entre otros, y también mediante medios clásicos de difusión como la radio o TV, para la población usuaria que no frecuenta las otras fuentes de información mencionadas. Sumado a esto, el acompañamiento de información debe ser también a posteriori, indicando los pasos a seguir en caso de que alguna de las partes no cumpla con la sentencia una vez aprobada.

*“(...) como que se difunde la violencia, la no violencia al pololeo, un montón de problemáticas que, si o si se tienen que difundir para evitarla, se tiene que difundir esta de la misma forma (...) porque hay muchos jóvenes que sufren altos por lo desplazado que estamos por el sistema, así que yo creo que sería una buena instancia que se pudiese hacer” (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*

*“hay que mejorar el tema de los canales de comunicación como se habló anteriormente, pero es una completa necesidad de que, de que por ejemplo se le diga a la gente qué realizar en caso de que a una de las partes no cumple con las negociaciones” (Usuaría Mediación Familiar, 2020).*

Se recomienda establecer, **como alternativa** al método presencial de mediación familiar, **sesiones de mediación a través de aplicaciones remotas**. Esto con la finalidad de abarcar un mayor número de causas, junto a una mayor **cobertura** (lugares más alejados al Centro), sin embargo, es necesario resguardar ciertos criterios, como la confidencialidad y seguridad del proceso, siendo grabado y cerciorándose que las partes involucradas son las que están frente a la cámara.

*“que se implemente el sistema de mediación a distancia para dar respuesta a las personas que por estar domiciliadas en localidades distantes no pueden asistir presencialmente a mediación” (Personal Mediador, 2020).*

# Recomendaciones

Se propone **extender la duración de las sesiones de mediación a 1 hora y 30 minutos**, con la finalidad de dedicar más tiempo y **generar mayor empatía** para con las y los usuarios, a su vez, y en este mismo contexto, se recomienda dotar con mayor personal mediador en cada Centro, de tal forma que permita un trabajo colaborativo entre el personal mediador. A su vez, relacionado a dotar con más personal, y al igual que en el año 2019, surge la necesidad de contar con personal de seguridad debido a lo compleja que pueden tornarse ciertas situaciones en las sesiones de mediación o, trabajar articuladamente con Carabineros de Chile o Seguridad Municipal.

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, se recomienda incorporar en futuros estudios licitados por la Unidad de Mediación, una **encuesta auto aplicada a los distintos Centros de Mediación licitados**, con la finalidad de levantar información relevante para mejorar los procesos de atención en el sistema de mediación familiar.

# Informe de Resultados

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

Preparada por ACNexo para:

Diciembre 2020

