

# Informe de Resultados

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

Diciembre 2021

Preparada por ACNexo para:



## Antecedentes

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

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

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

# 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 **4.398 casos**, calculados con un error muestral por cada zona de licitación con un 95% de confianza.



La aplicación del estudio, se realizó durante el mes de octubre, mediante un sistema CATI.

# 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.

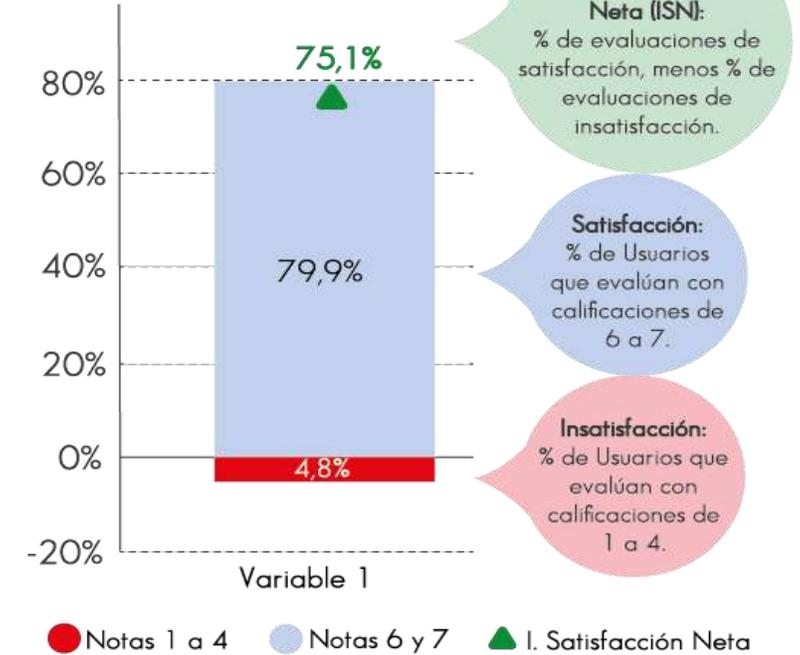
4 3 2 1

### Indicadores de Indiferencia:

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

5

## Modelo de Satisfacción NETA



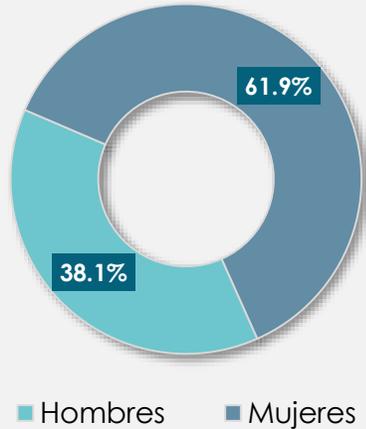
- Se utilizó una escala de 1 a 7, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 7, Muy satisfecho".
- Como valores de satisfacción se consideran notas de 6 y 7, Mientras que los insatisfechos son todas aquellas evaluaciones entre nota 1 y 4. La nota 5 indica indiferencia.
- Finalmente el ISN, Índice de Satisfacción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

# Resultados Cuantitativos

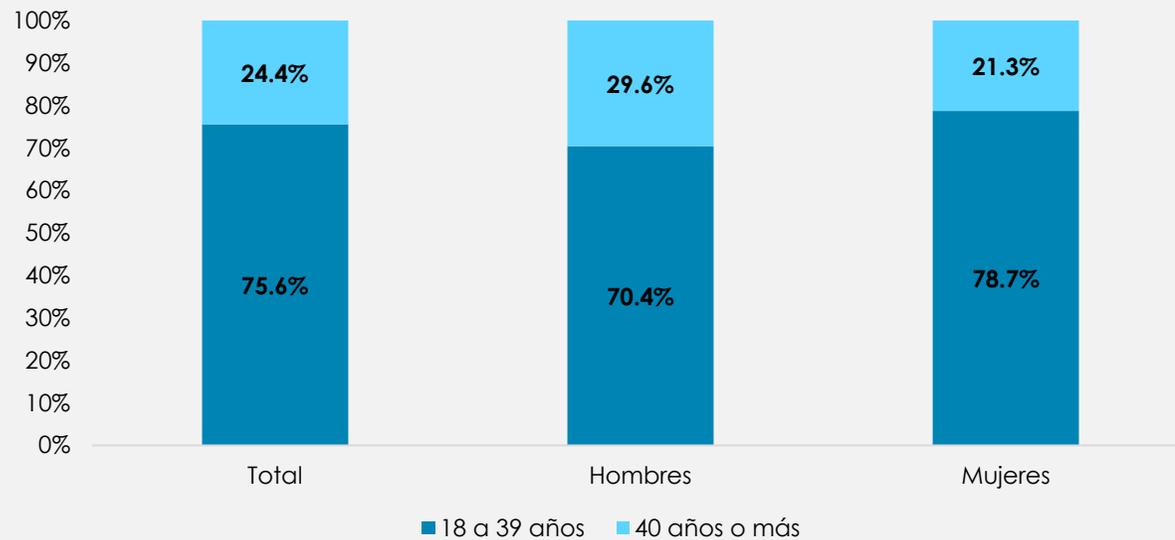
## Caracterización de Usuarios/as

# Caracterización de Usuarios/as

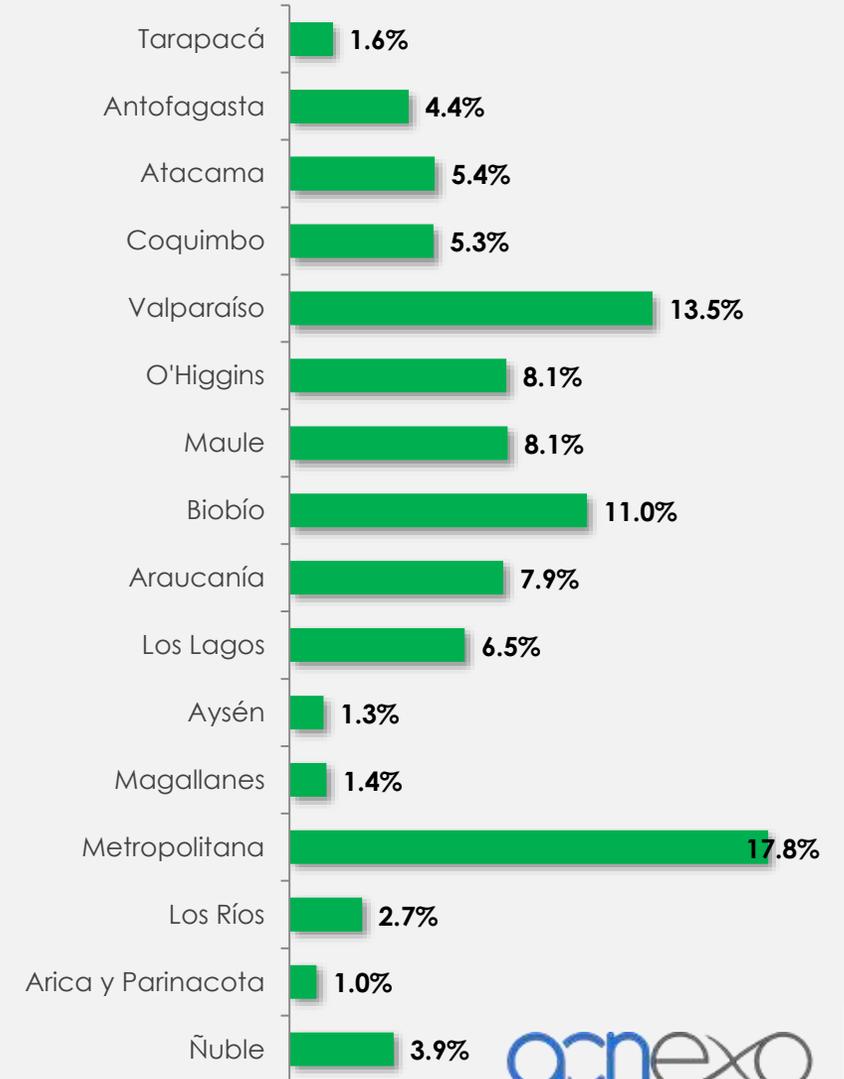
Sexo del/a entrevistado/a  
Base: 4.398



Edad según género  
Base: 4.392



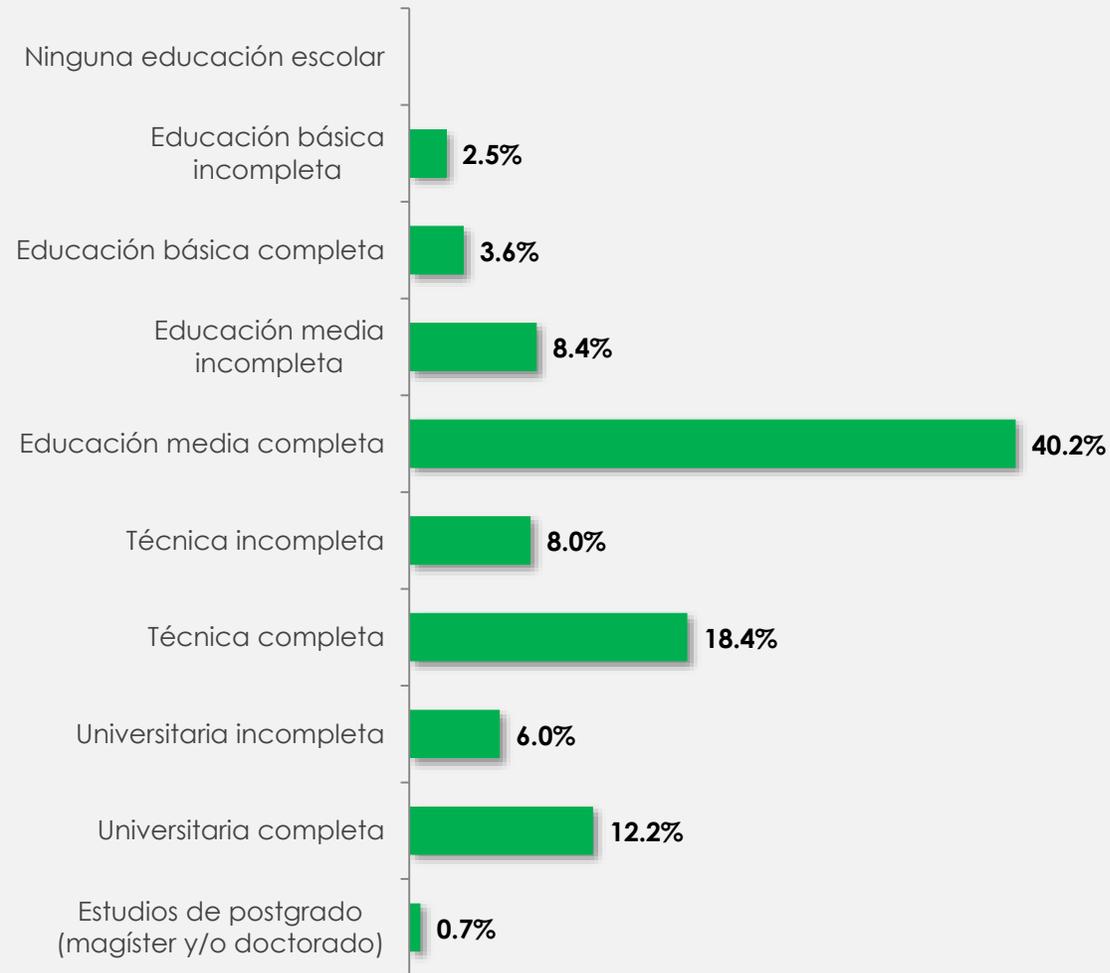
Región del/a entrevistado/a  
Base: 4.398



# Caracterización de Usuarios/as

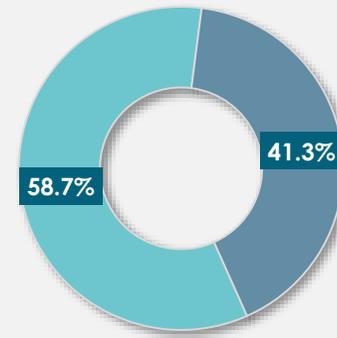
**Nivel educacional del/a entrevistado/a**

Base: 4.332



**Tipo de Parte**

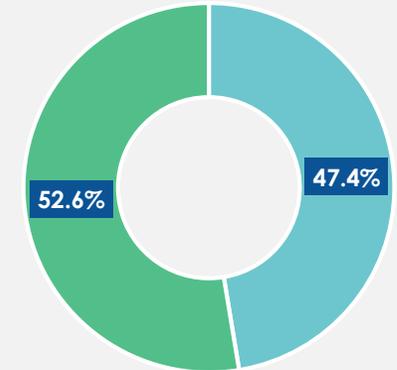
Base: 4.398



■ Solicitante ■ Solicitado

**Método de ingreso**

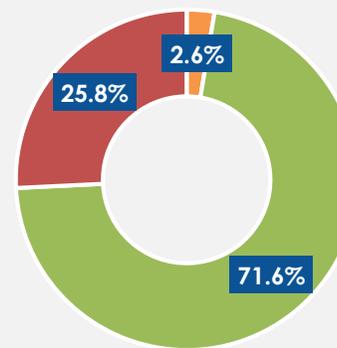
Base: 4.398



■ Plataforma Web ■ Presencial

**Estado de causa**

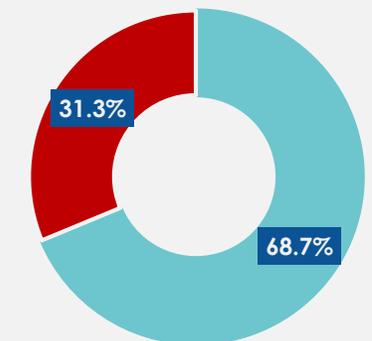
Base: 4.398



■ Acuerdo Parcial  
■ Acuerdo Total  
■ Frustrada con sesión conjunta

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

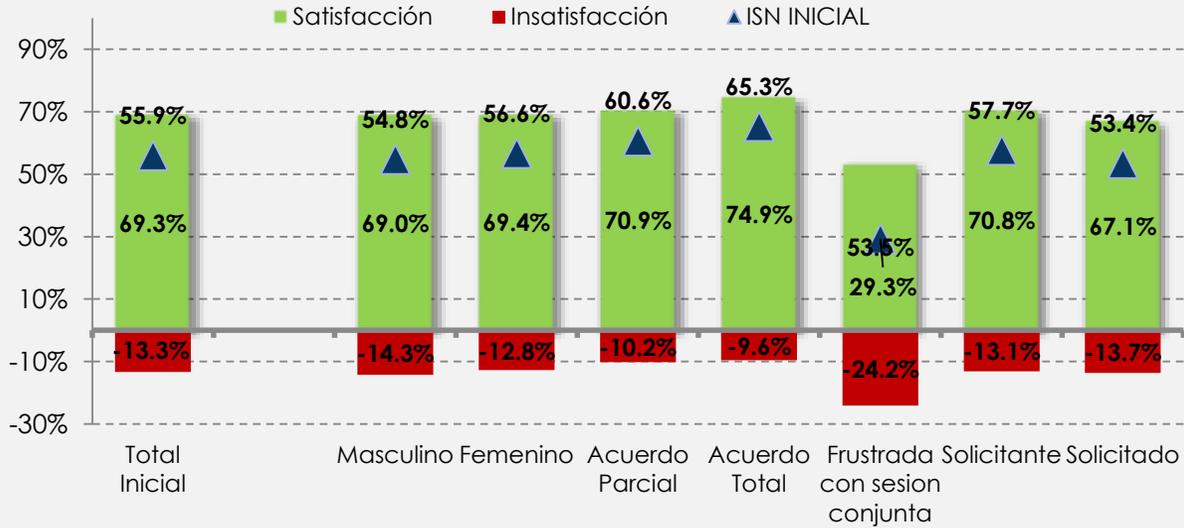
Base: 4.393



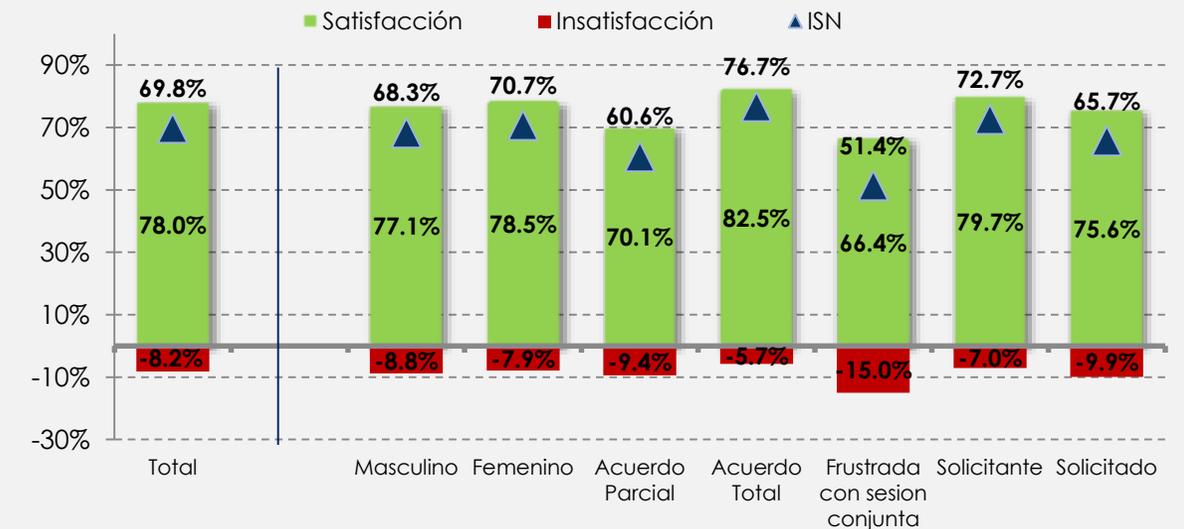
■ Sí  
■ No

# Satisfacción Inicial y Final

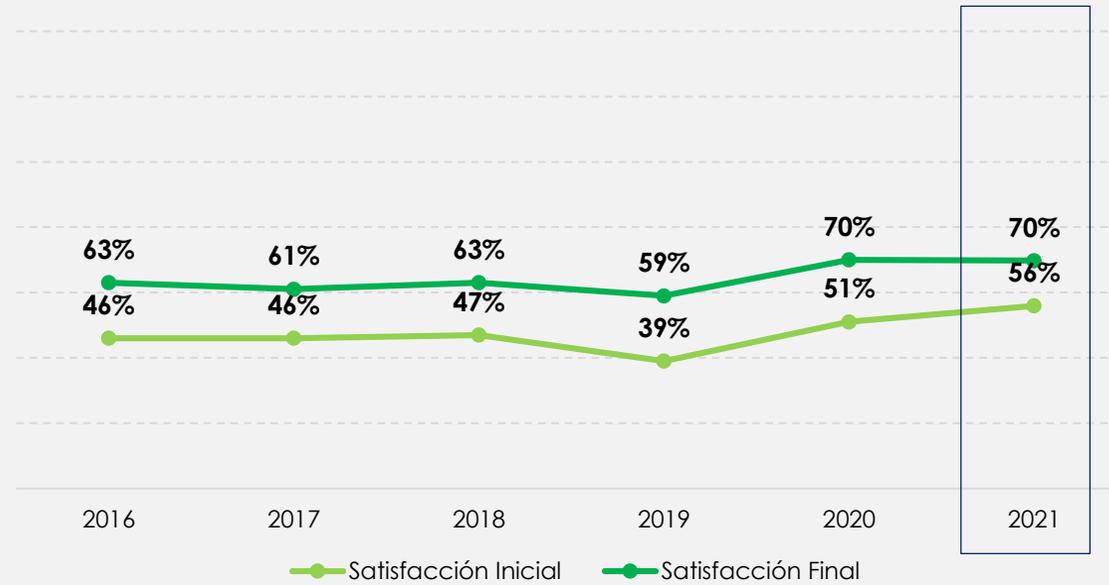
## Satisfacción Inicial Desagregada



## Satisfacción Final desagregada

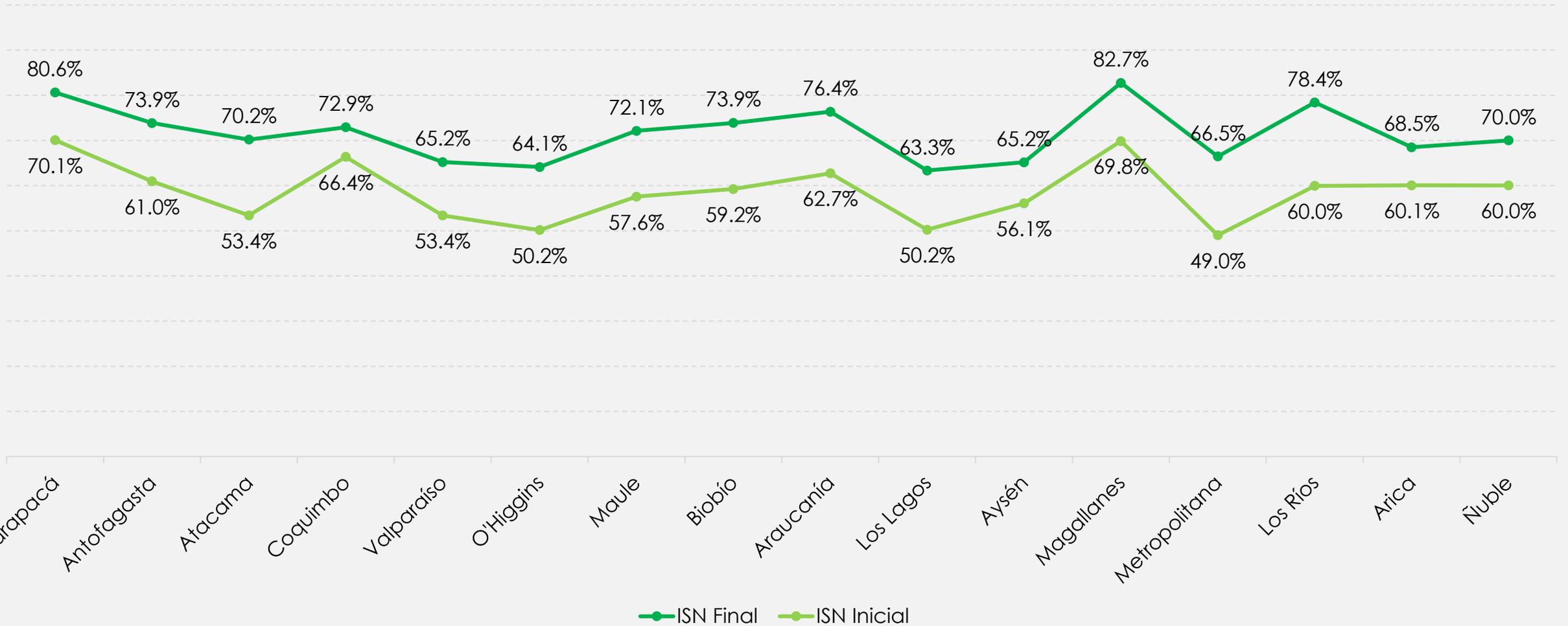


## Índice de Satisfacción Neta Inicial y Final - Histórico



# Satisfacción Inicial y Final

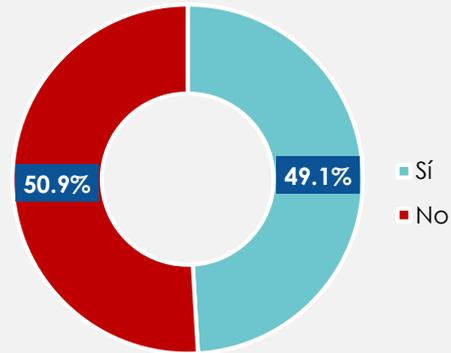
## Satisfacción Neta según región



# Evaluación de Página Web

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

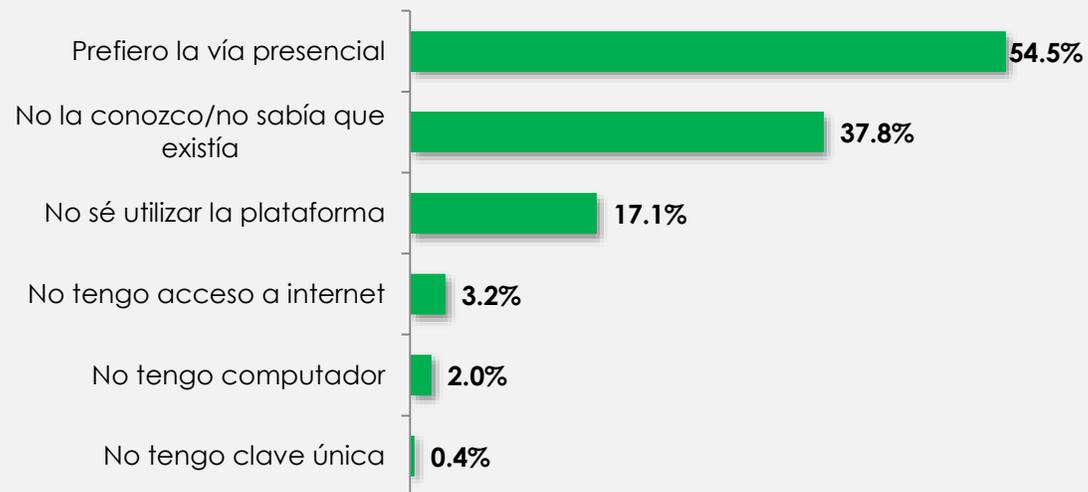
Base: 4.044



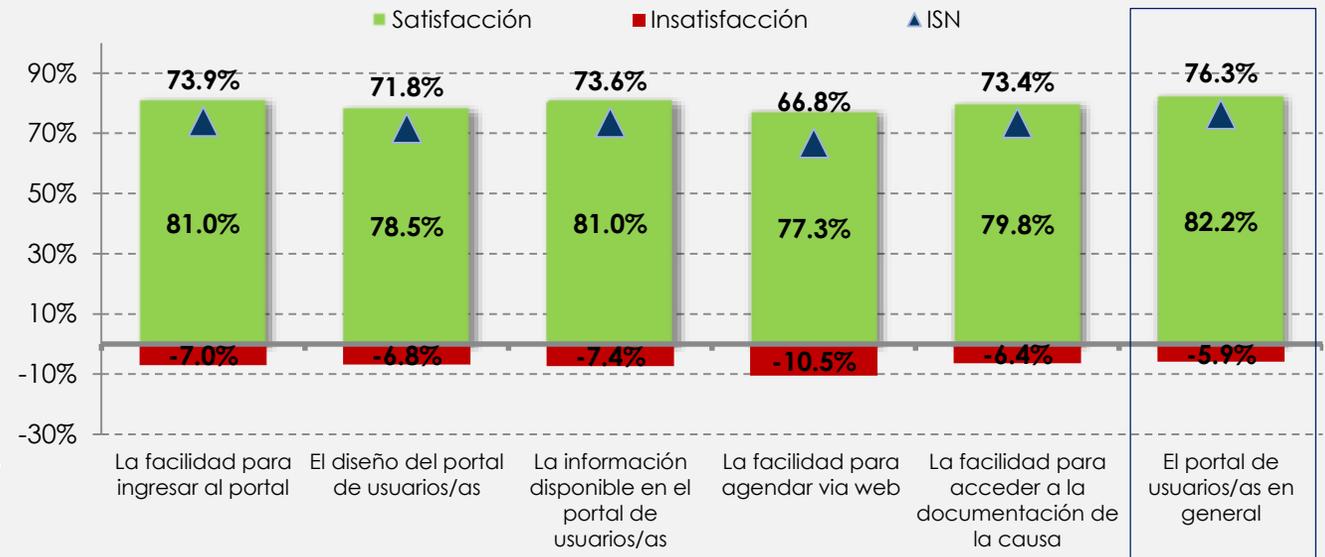
## ¿Cuáles son las principales razones por las que Ud no utilizó, o no ha utilizado la plataforma web para ingresar su causa?

Base: 1.247

(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?

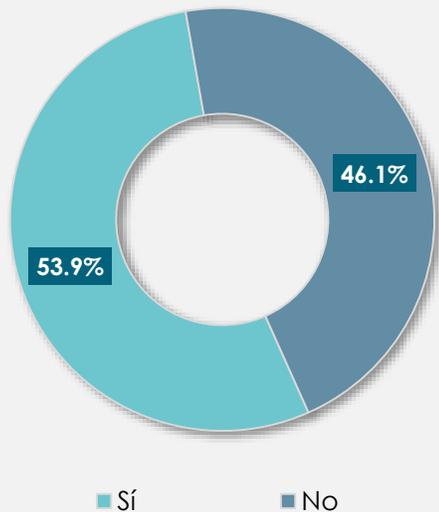


# Infraestructura del Centro de Mediación

# Infraestructura del Centro de Mediación

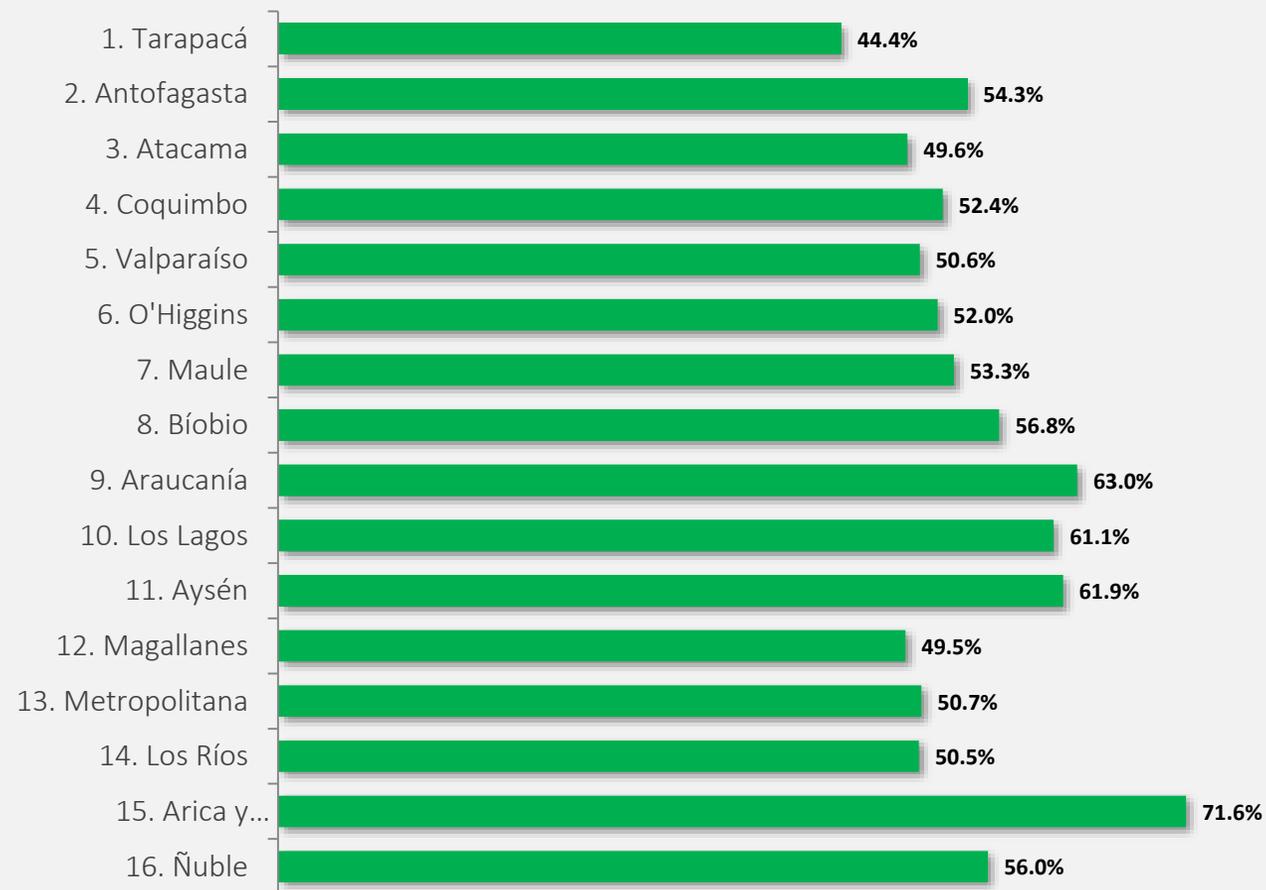
¿La infraestructura del Centro de Mediación al cual Ud acudió, facilitaba el acceso y espera de personas con discapacidad?

Base: 3.816



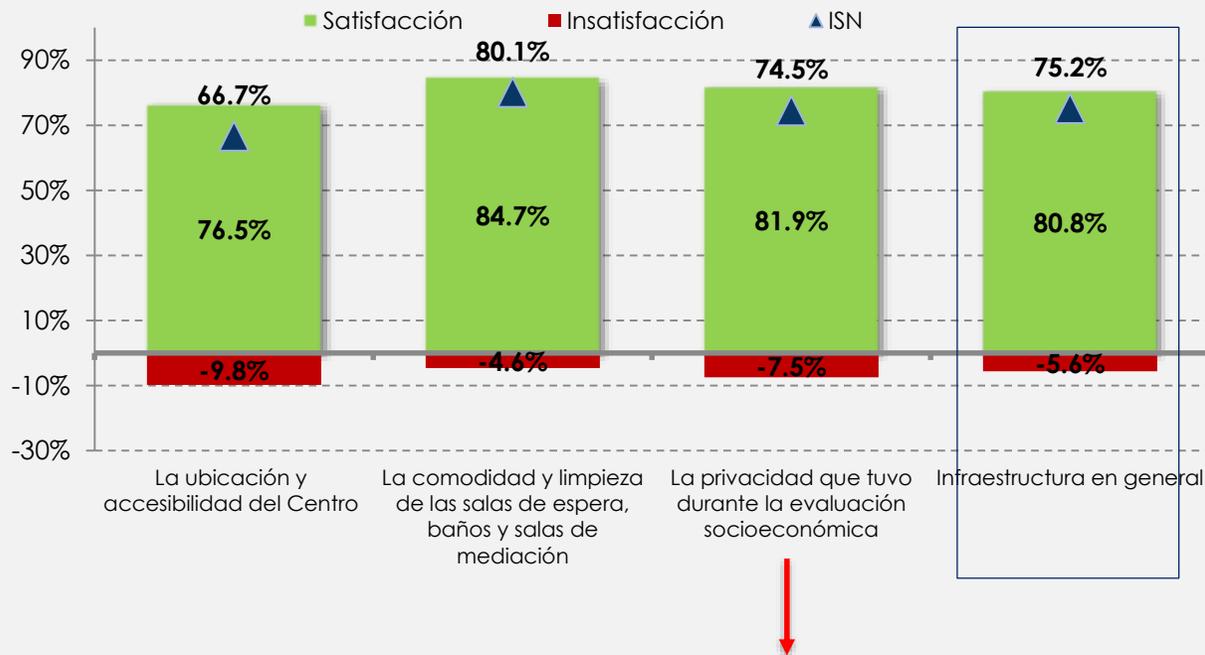
¿La infraestructura del Centro de Mediación al que Ud acudió, facilitaba el acceso y espera de personas con discapacidad?

Base: 3.816  
(% de quienes declaran Sí)



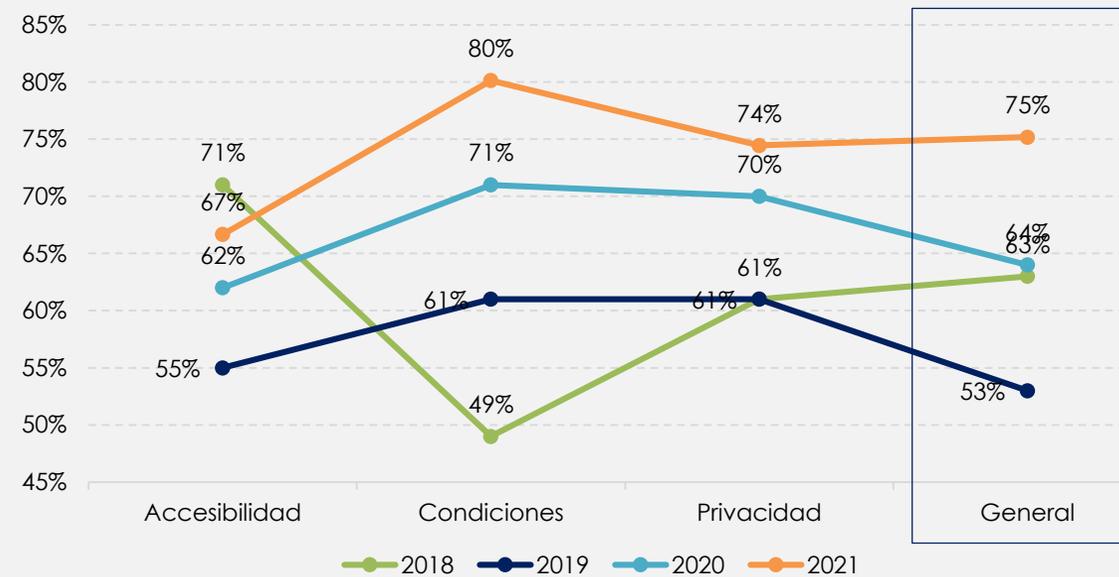
# Infraestructura del Centro de Mediación

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...?



“quizás el tema de la infraestructura no acompañaba mucho, ya que se escuchaban los comentarios o las reuniones de las salas que estaban al lado. De hecho, a veces se golpeaban la muralla, nos golpeábamos la muralla...” (Usuario Mediación Familiar, 2021).

Nivel de Satisfacción Neta con Infraestructura - Evolutivo



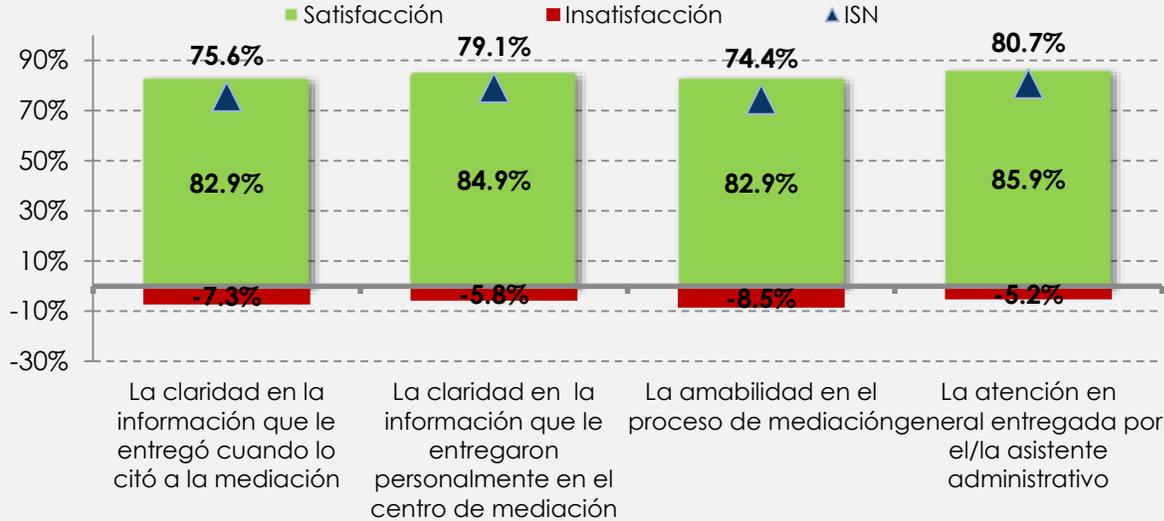
La infraestructura presentó un aumento significativo y transversal en sus niveles de satisfacción neta, sobre todo en las condiciones de comodidad y limpieza, aumentando 9 puntos porcentuales.



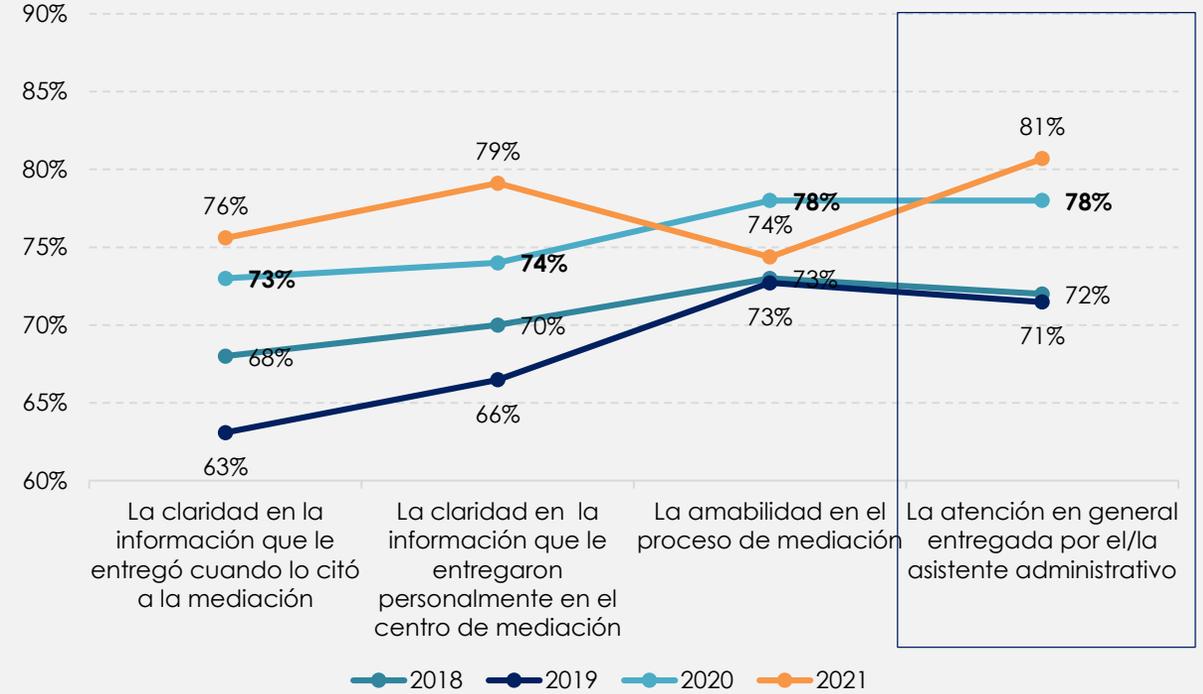
# Asistente Administrativo del Centro de Mediación

# 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 claridad de la información entregada personalmente en el Centro.

Ahora bien, la amabilidad presentó una baja de 4 puntos porcentuales respecto de la medición anterior. A nivel cualitativo, la amabilidad es percibida como el apoyo que reciben por parte del personal administrativo durante el proceso de mediación.

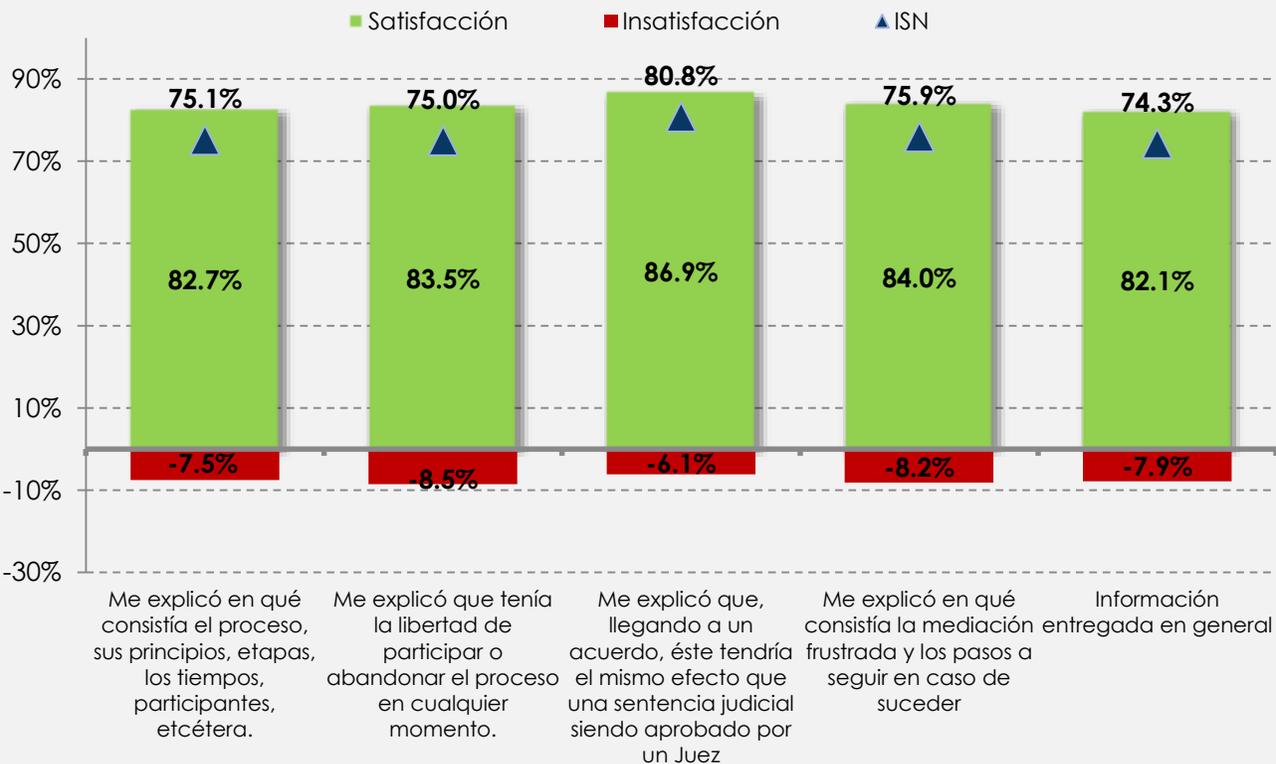
*“La niña fue bien tajante cuando le solicité ayuda para imprimir unos documentos que yo no pude encontrar para llevarlos... Me dijo ‘no, aquí no imprimimos’ y debido a eso me frustraron la mediación” (Usuario Mediación Familia 2021).*



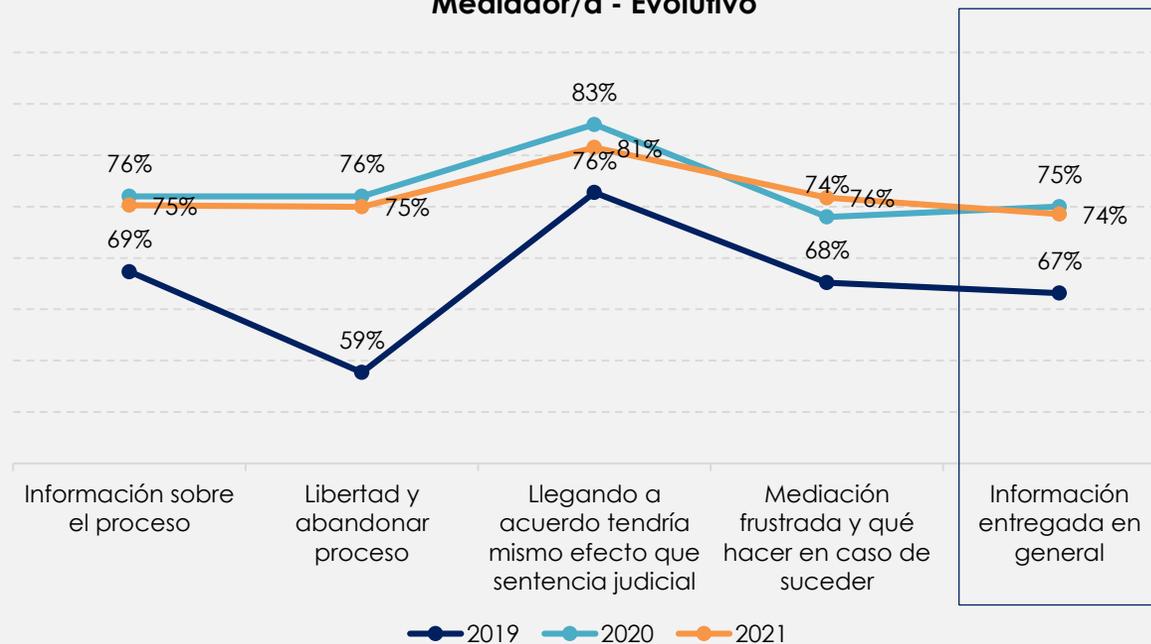
# Proceso de Mediación

# 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...?

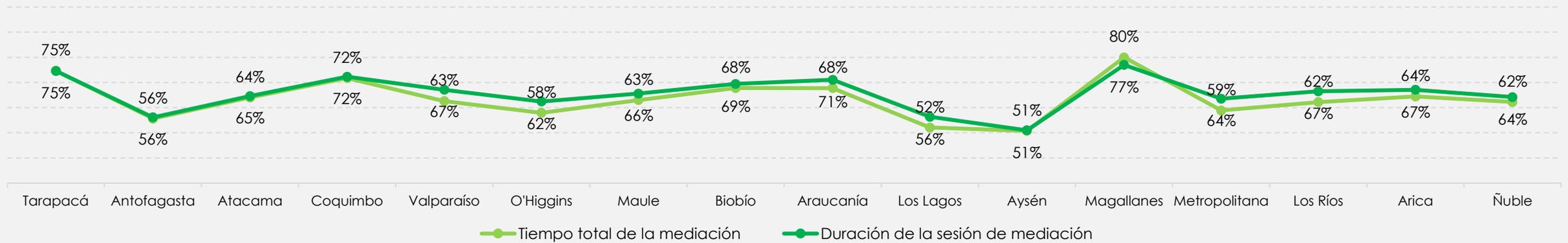


Nivel de Satisfacción Neta con Información entregada por Mediador/a - Evolutivo

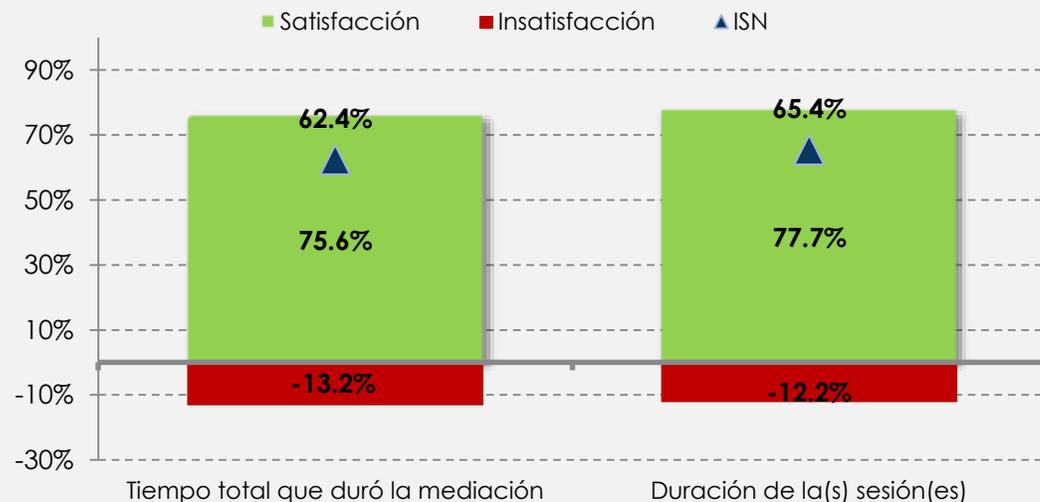


# Proceso de Mediación: Tiempos de mediación

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?

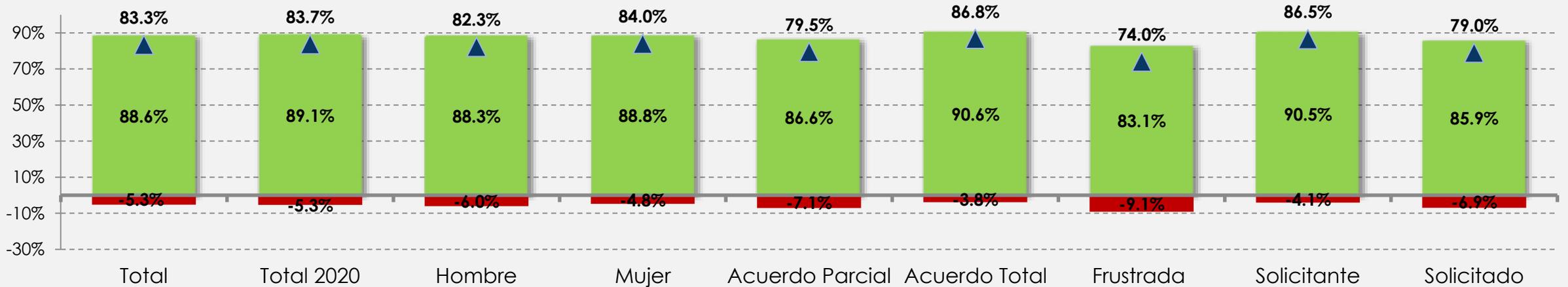


La región de Magallanes alcanzó el nivel de satisfacción con los tiempos más alto. Por otro lado, la región de Aysén registró los ISN más bajos.

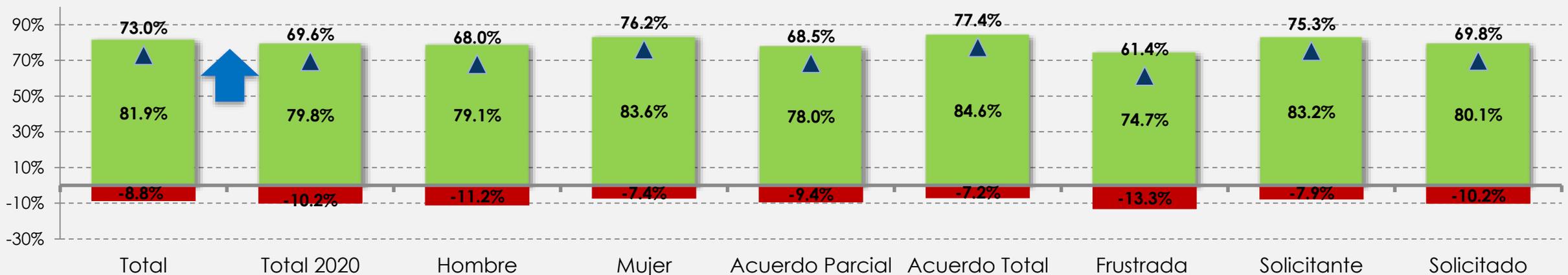
Este año se volvió a levantar la necesidad de aumentar la duración de las sesiones de mediación a partir de lo recabado en talleres participativos con personal de los Centros de Mediación.

# 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?

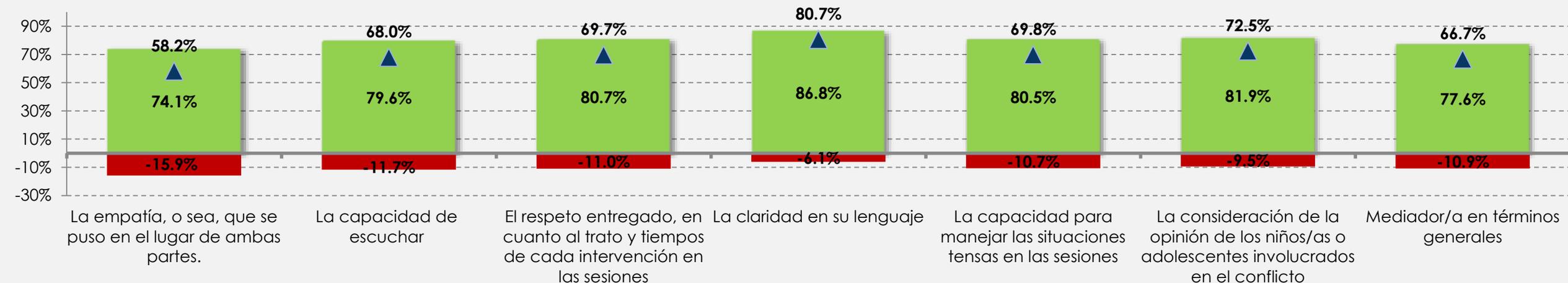




# Evaluación del Mediador

# 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?



La gestión realizada por el personal mediador es fundamental para explicar los niveles de satisfacción general alcanzados por el proceso de mediación familiar. En este aspecto, el **escuchar a ambas partes** y el **entregar información clara** es crucial.

*“(...)las personas atienden estupendo, era la primera vez que asistía y entendí todo gracias a que me explicaron paso a paso cómo tenía que ser la mediación y que se trataba de un acuerdo” (Usuario de Mediación Familiar, 2021).*

*“La mediadora lo único que hace es ya, diga su punto, ahora diga el suyo, ya no hay acuerdo” (Usuaría de Mediación Familiar, 2021).*

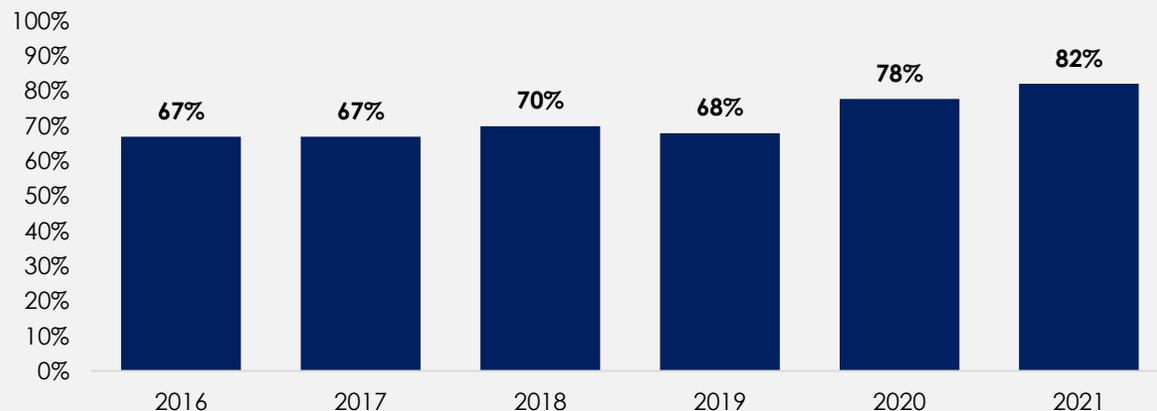
## Satisfacción general con mediador/a - Evolutivo



# Evaluación del Mediador

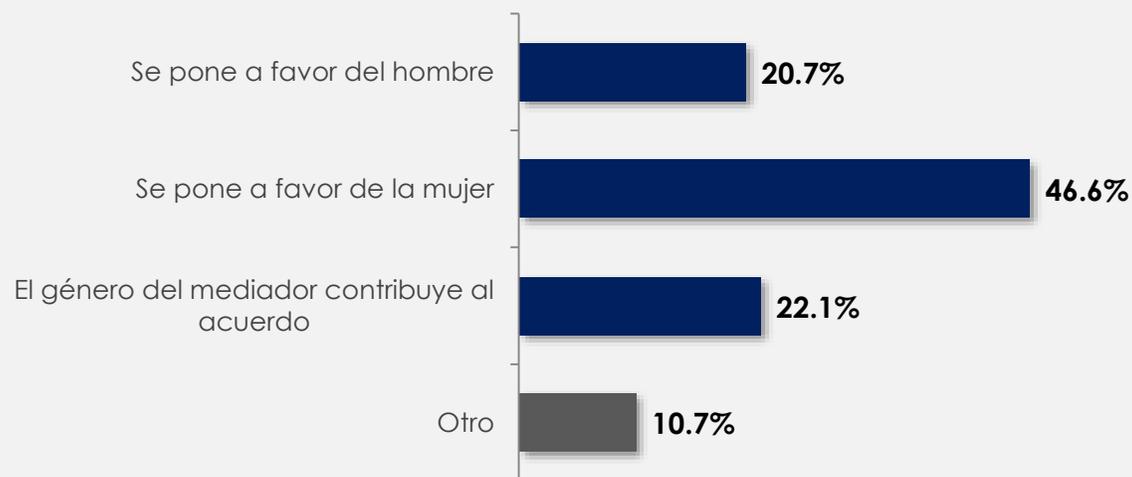
¿Usted cree que el género del mediador influyó, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado final?

Base: 4.311  
(% de quienes declaran no)



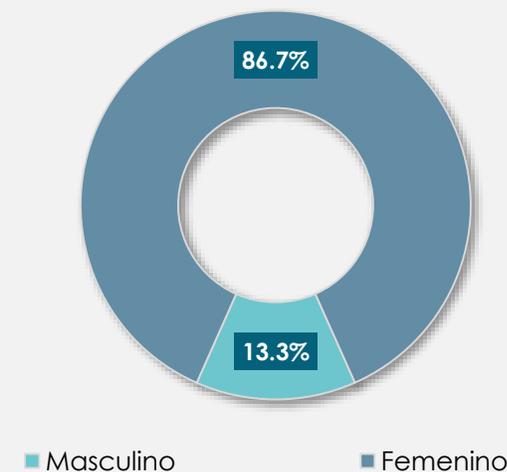
¿Por qué influye el género del mediador/a?

Base: 763  
(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)



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

Base: 4.382 casos



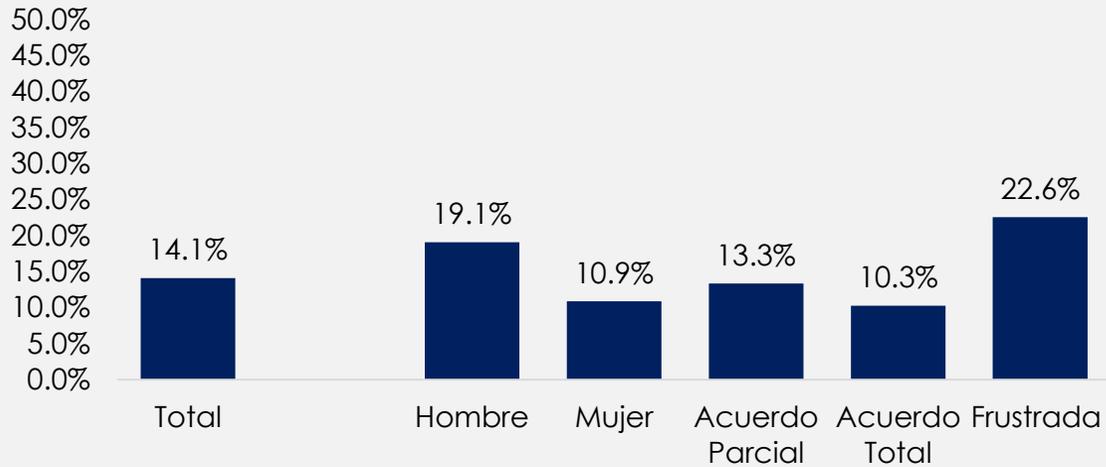
El personal mediador es principalmente mujer, con un 87%.

**El género del mediador presentó el porcentaje de influencia en el resultado más bajo de los últimos seis años, con un 18%.**

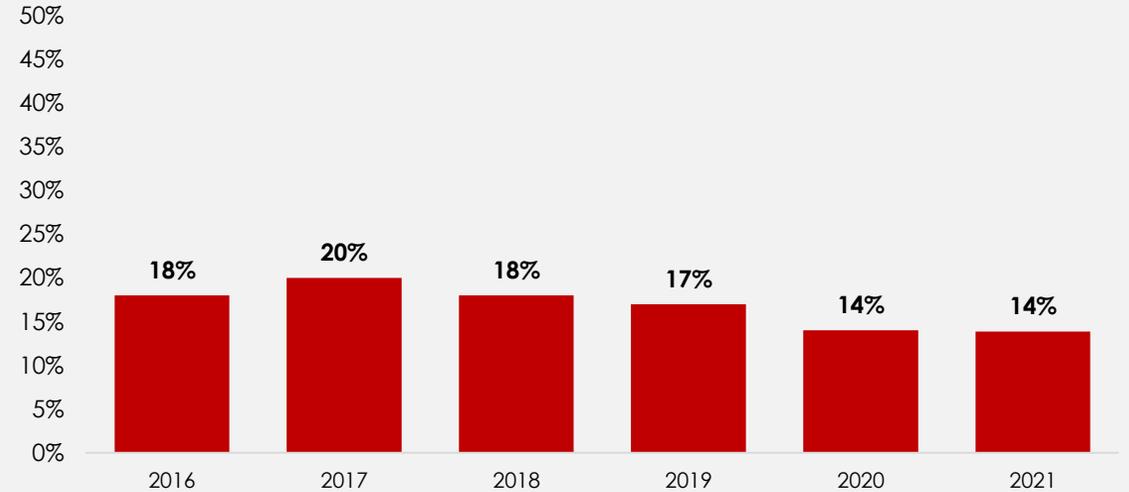
El principal motivo es que **se pone a favor de la mujer**, con un 46,6% de usuarios/as que declararon que efectivamente influyó el género del mediador.

# Término del Proceso de Mediación

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

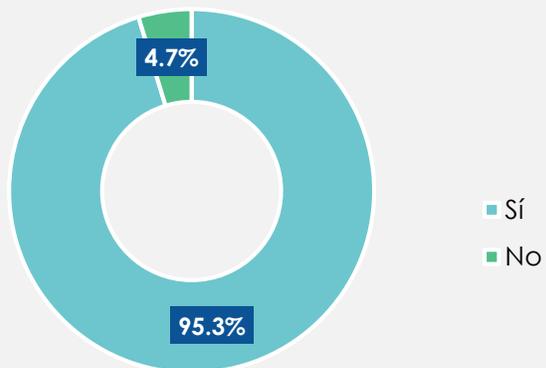


¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar? - Evolutivo  
(% de quienes declaran sí)



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

Base: 3,124



## Acuerdo Parcial y Total

Conformidad con el resultado según posibilidad de releer acuerdo





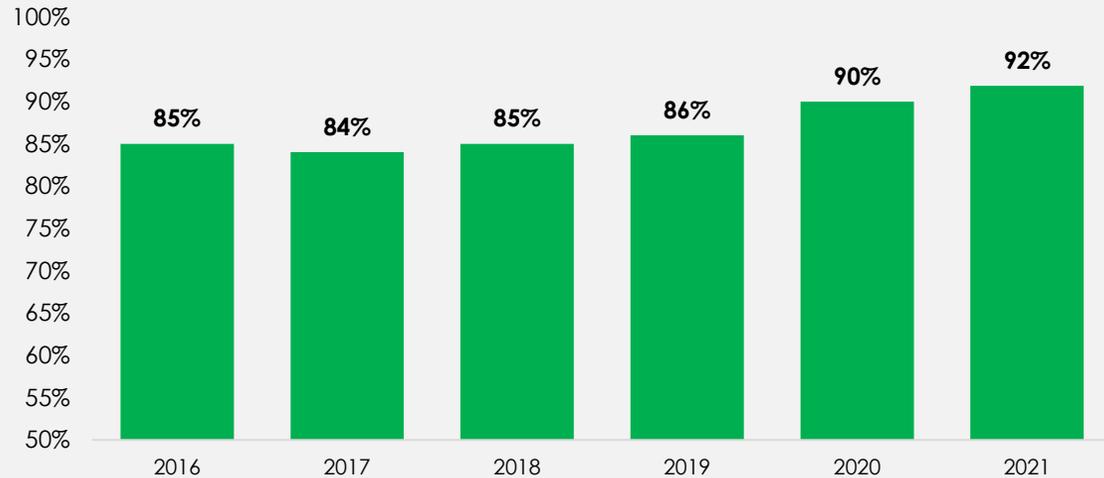
# Lealtad, Recomendación y Satisfacción Final

# Recomendación

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

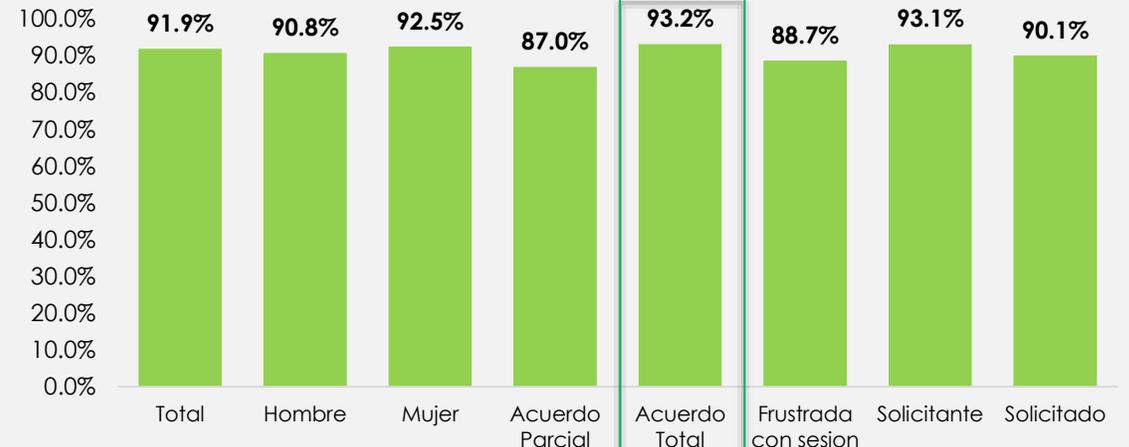
(% que sí volvería)

Base: 4.266



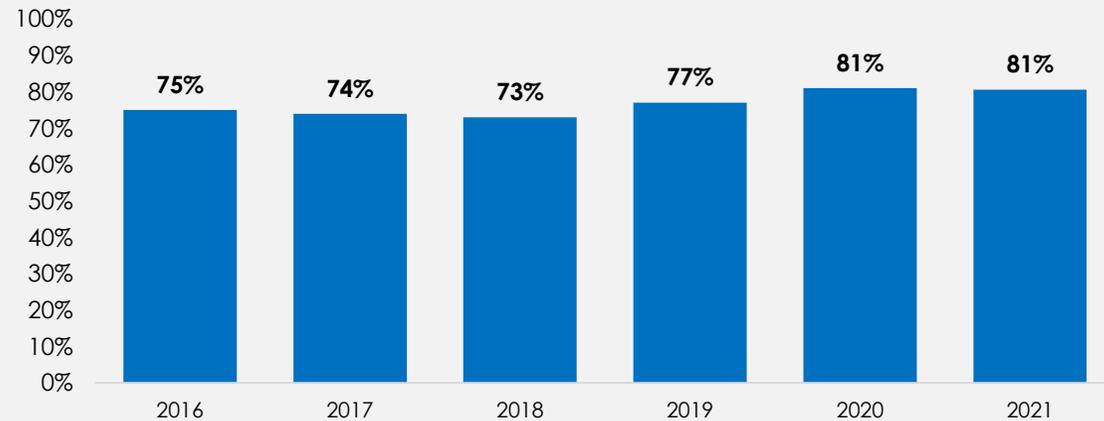
Porcentaje de retorno a la mediación familiar desagregado

(% de sí volvería)



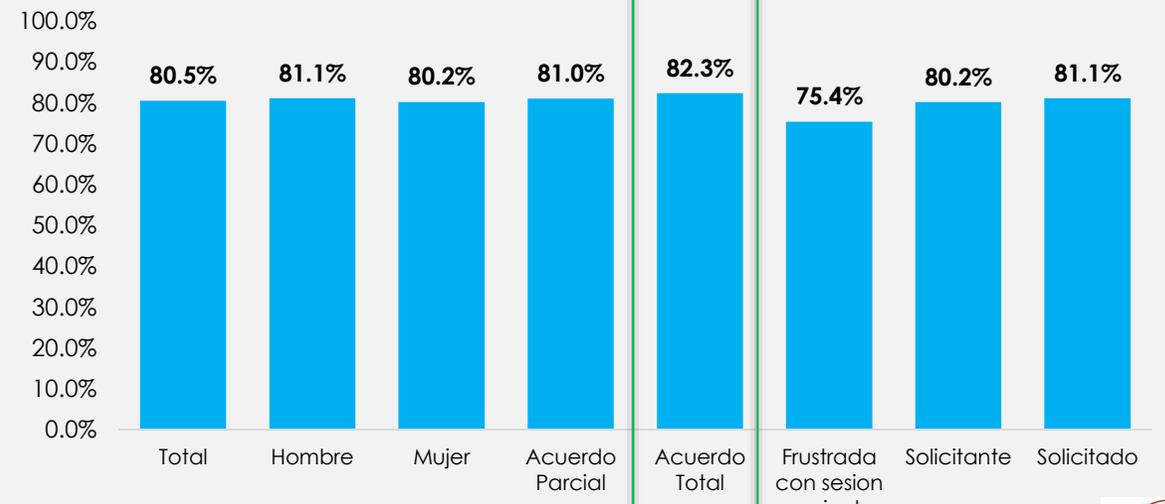
Suponga Ud que se encontrara en una situación de VIF ¿el Centro de mediación le habría dado la confianza suficiente para informar de esta situación al personal que le atendió? - Evolutivo

Base: 4.154



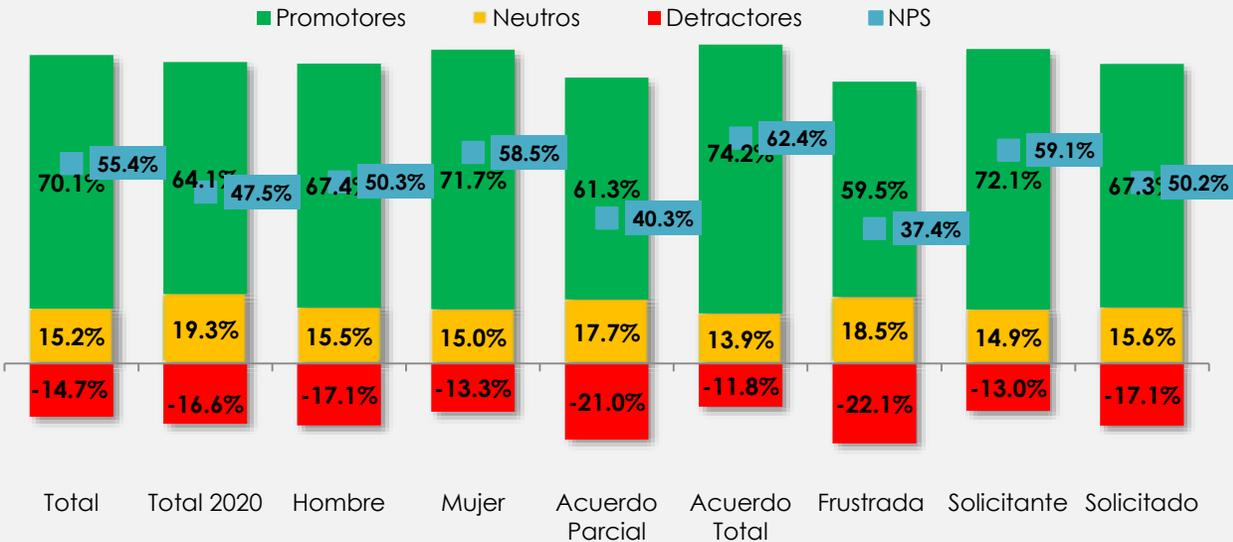
Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado

(% 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

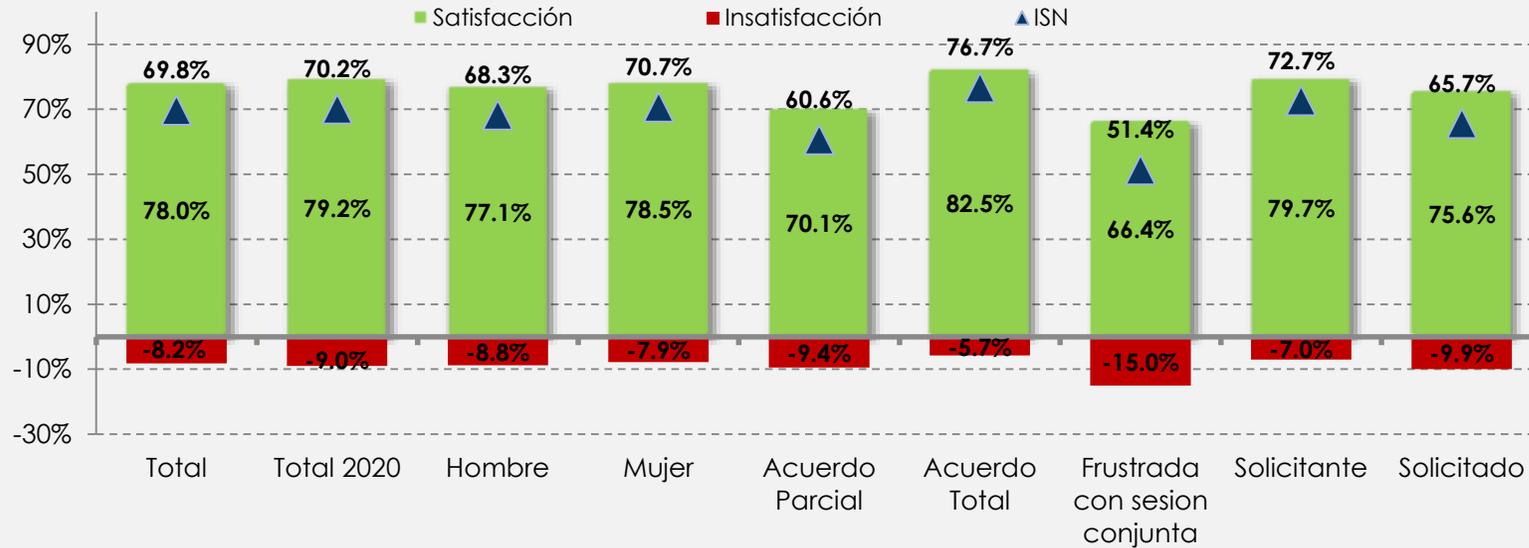


Los NPS más altos los presentan justamente los dos segmentos que mejor evalúan la mediación familiar: solicitantes y usuarios/as con acuerdo total.

A nivel regional, Tarapacá junto a Coquimbo y Magallanes alcanzaron los niveles de recomendación más altos. Por su parte, Aysén y Los Lagos fueron las únicas regiones que bajaron del 50% en el indicador NPS.

# Satisfacción Final

## Satisfacción Final desagregada



El nivel de satisfacción neta alcanzado en 2021 mantuvo la tendencia observada en 2020. Sin embargo, en esta medición no se observaron mayores diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la satisfacción (sí en la percepción de discriminación).

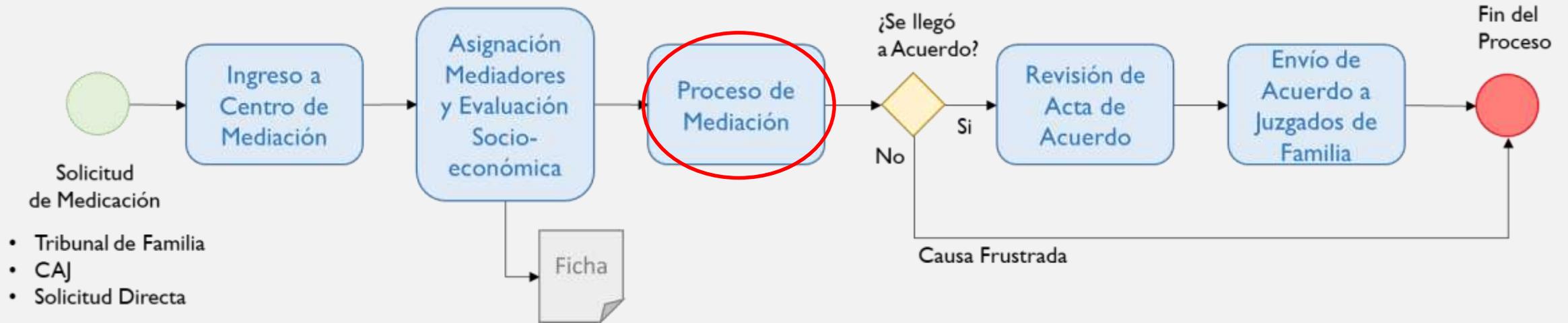
## Evolutivo satisfacción final



Este año, las diferencias se centraron en el estado de causa y el tipo de parte, siendo las partes solicitadas quienes más castigan el proceso de mediación familiar en su conjunto.



# Resultados cualitativos



La información cualitativa levantada dio cuenta de que es el **proceso de mediación**, vale decir, **la(s) sesión(es) a cargo del personal mediador**, las que **condicionan los niveles de satisfacción percibidos por las y los usuarios** de Mediación Familiar, dando cuenta del trato óptimo o deficiente mientras dura el proceso por parte del personal del Centro (Asistentes administrativos y mediadores/as), **sumado a la información entregada, que sea clara y permita orientación**, repercuten en el nivel de satisfacción final que tienen usuarios/as con el proceso.

Experiencia Positiva

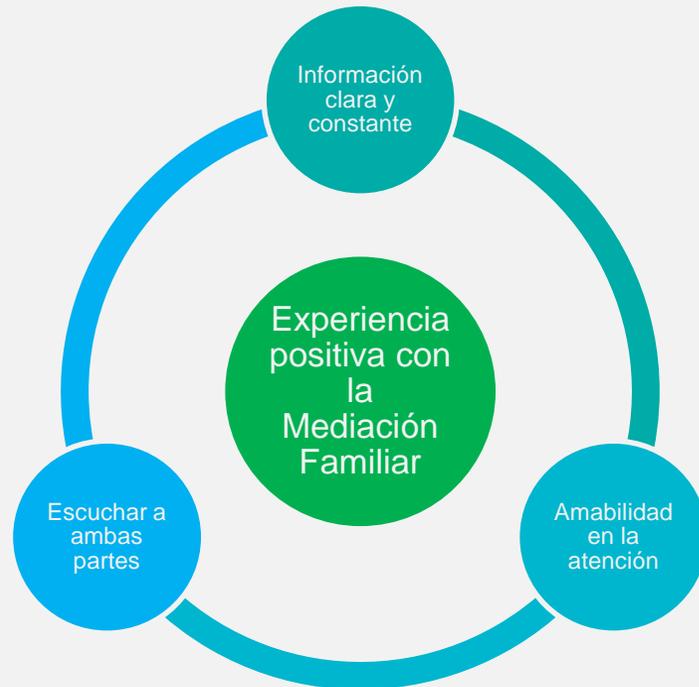


Experiencia Negativa

# Resultados cualitativos

La **experiencia positiva** es descrita por usuarios/as que ya conocían previamente el proceso de mediación familiar y que se informan a través de familiares e internet.

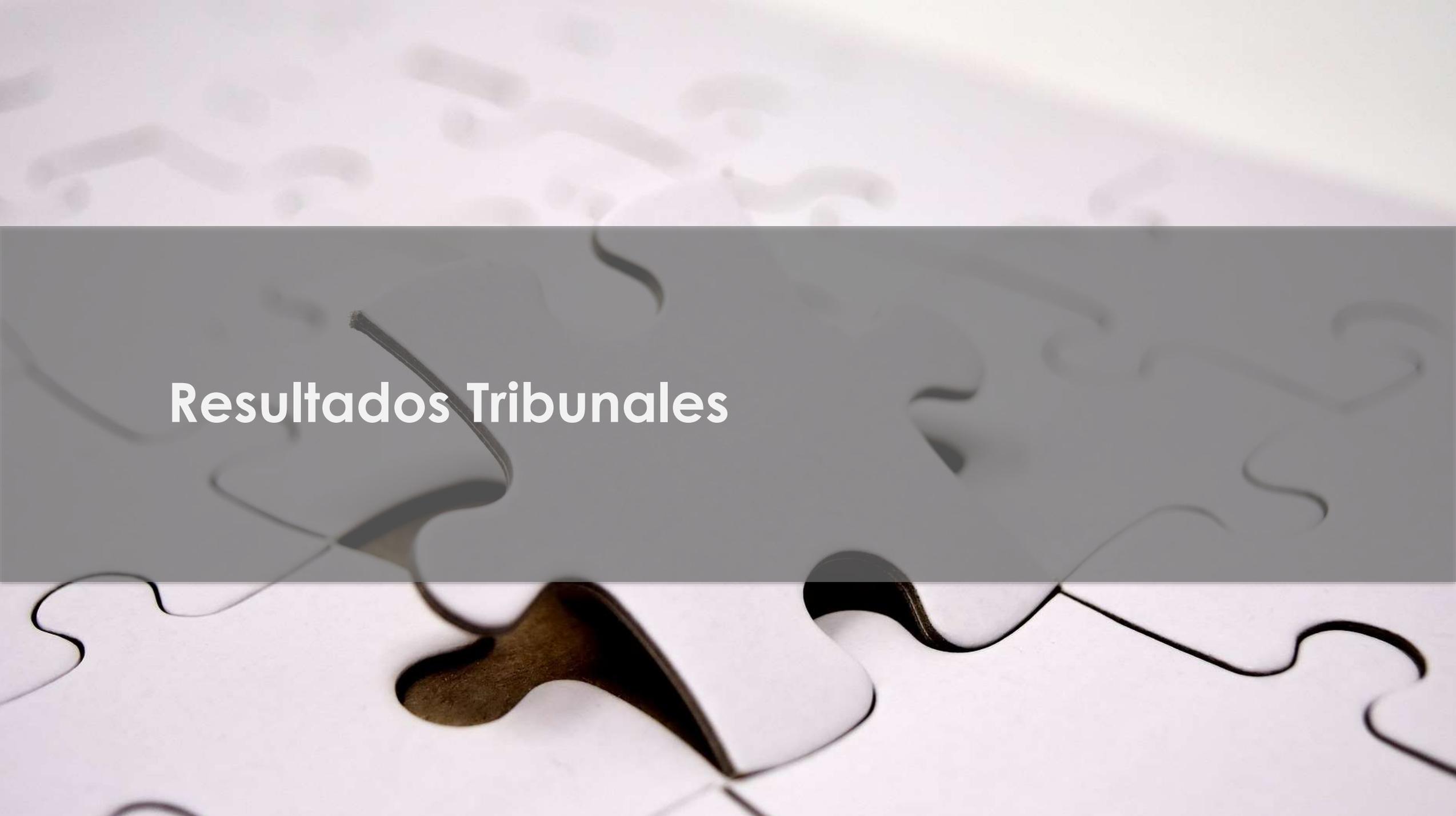
Describen al personal del Centro como un personal preocupado por atender sus necesidades en lo que respecta a **atención e información**. Además, dan cuenta de la empatía del personal mediador escuchando a ambas partes por igual e intentando llegar a un acuerdo en beneficio del/a niño/a.



La **experiencia negativa** descrita por usuarios/as que acuden por primera vez al proceso de mediación familiar, donde son **solicitados y sin recibir mayor información** al respecto.

Quienes la solicitan, afirman que hay una **alta demora para agendar** el proceso y que el personal operativo de los centros presenta una **mala disposición en la atención**. Sumado a esto, la **lejanía de los centros** ha generado que en más de una ocasión los usuarios/as se pierdan a la hora de buscarlos, ya que tampoco cuentan con algún distintivo que los identifique como Centro de Mediación.

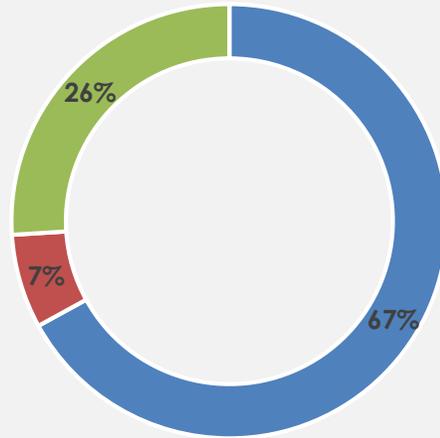




# Resultados Tribunales

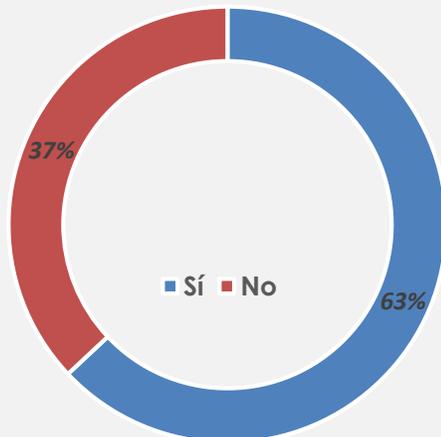
# Resultados Tribunales

Cargo



■ Juez/a ■ Encargado/a de causa ■ Otro

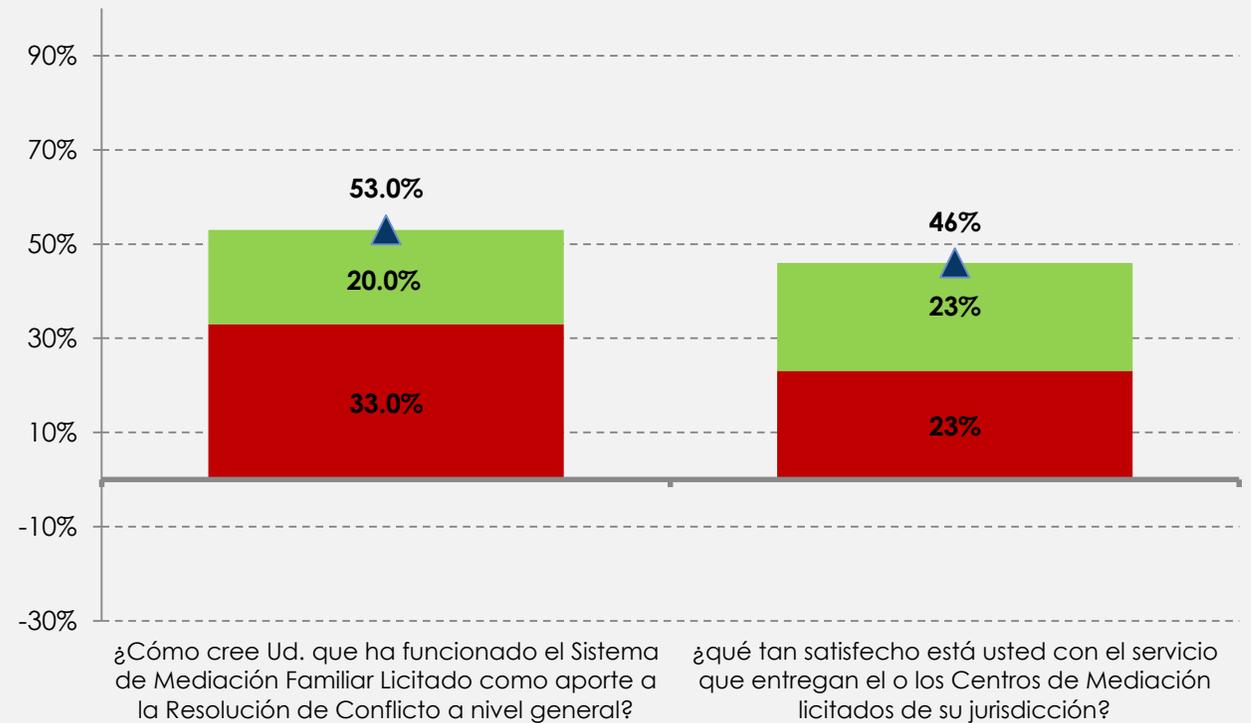
¿El juzgado donde usted se desempeña es exclusivo de asuntos de familia?



■ Sí ■ No

Evaluación Sistema de Mediación

■ Insatisfechos ■ ISN ▲ Satisfechos



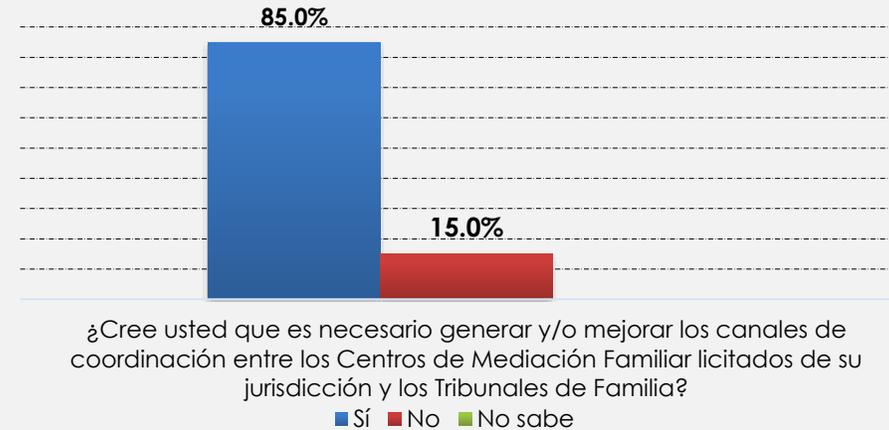
# Resultados Tribunales

Existe trabajo coordinado entre el Tribunal donde usted se desempeña y los Centros de Mediación Licitados de su jurisdicción?

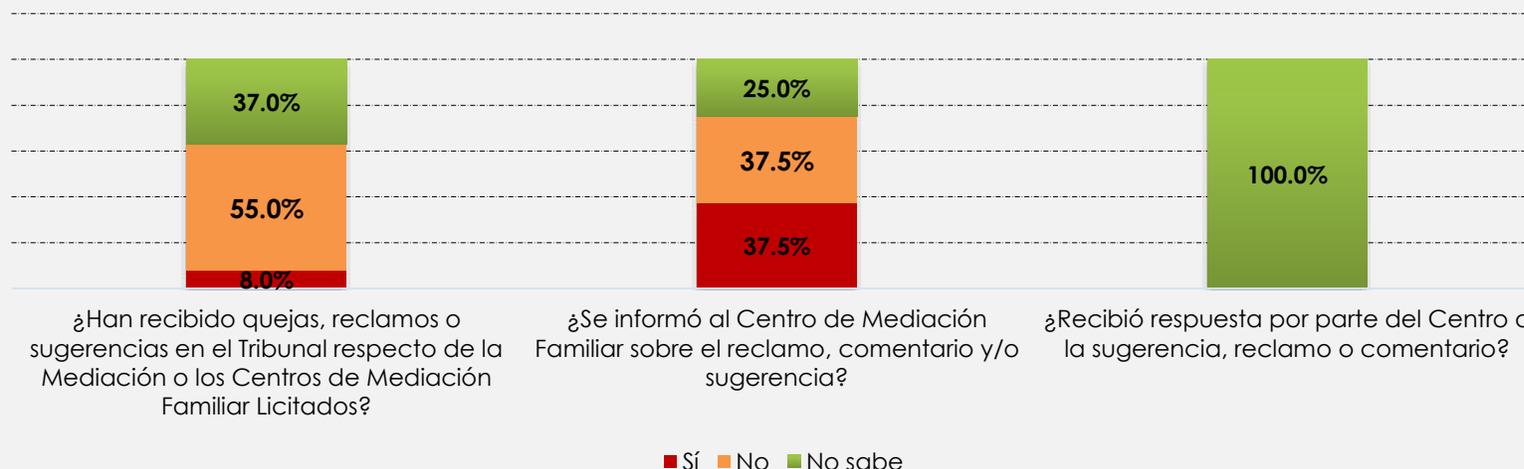


“No existen canales de comunicación organizados”

## Gestión del proceso de mediación



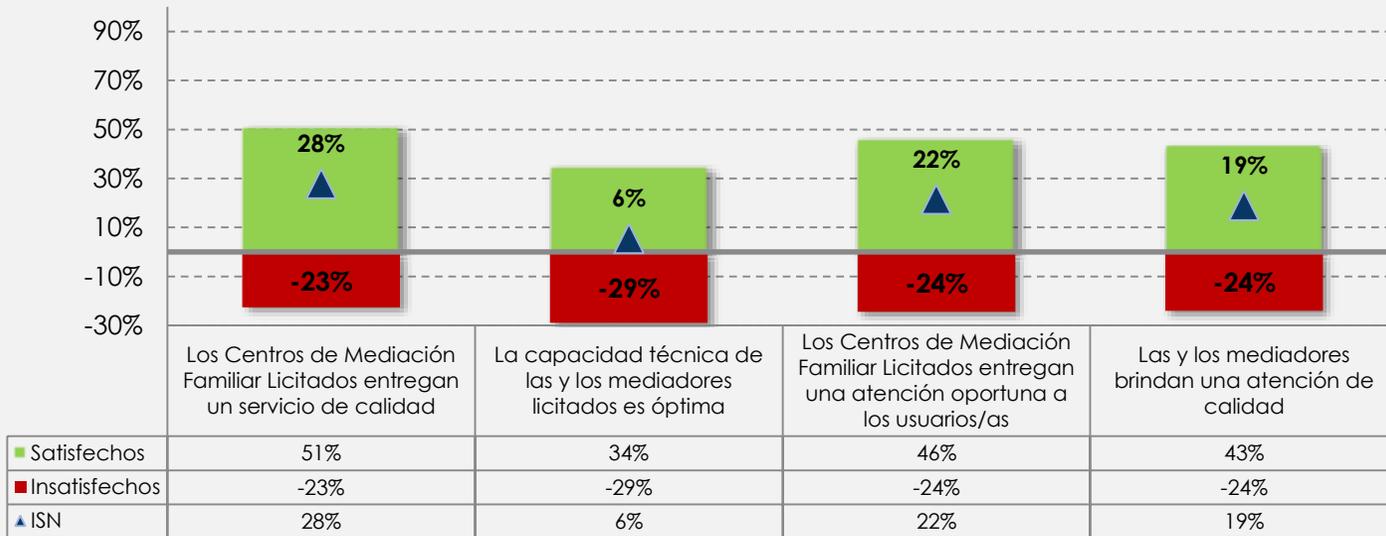
## Gestión del proceso de mediación



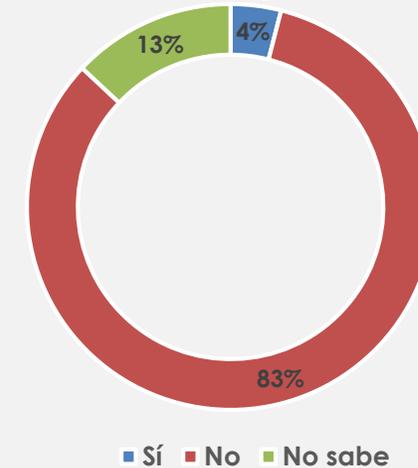
- Se señala mucha presión para alcanzar acuerdos o poca información
- No fueron llamados, que el certificado es falso, que fueron presionados, etc.
- Presión para llegar a acuerdos
- Porque la mediación no explica bien las materias, muchas veces no sabe si hay causas de protección o violencia.
- Por demora en mandar la mediación al Tribunal
- No se remitió acta para aprobación del tribunal
-

# Resultados Tribunales

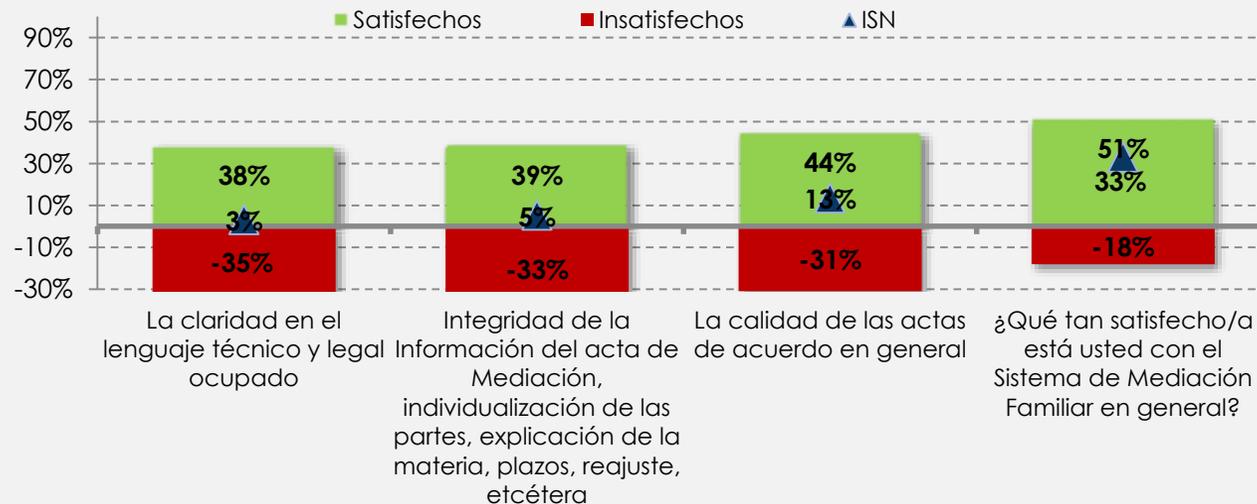
## Evaluación Centros y Mediadores



## ¿Ha tenido inconvenientes con algún Centro de Mediación Familiar de su jurisdicción?



## Evaluación de acta de acuerdo



- “Porque no son de calidad, a veces ilegales, formatos mal escritos, entre otros”
- “Muy poca preparación de los mediadores, poca entrega de información a las partes y a la larga mucho incumplimiento”
- “Porque tienen falencias al redactar los acuerdos, siendo muy genéricos, lo que termina en demandas.”
- “Porque queo que deben mejorar varios aspectos desde la redacción de las actas hasta la orientación que se entrega a los usuarios”.



# Conclusiones y Recomendaciones

# Principales conclusiones

- A nivel general, se observa una tendencia similar a lo evidenciado en 2020. Con un nivel de satisfacción alto, correspondiente a un 70% en el ISN final.
- Los/as usuarios/as que mejor evalúan el proceso son **las partes solicitantes** 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.
- Se observaron pequeñas bajas en la satisfacción en aspectos como asistente administrativo/a, información entregada por mediador/a, mediador/a y tiempos de mediación, sin embargo, la **infraestructura** de los Centros evidenció un alza respecto de 2020.
- Los niveles de recomendación se condicen con los altos niveles de satisfacción alcanzados, con el nivel de **retorno al proceso más alto registrado: 92%**, aumentando dos puntos porcentuales de 2020.
- 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 sienten 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. Esto, sumado a la **objetividad por parte del personal mediador durante las sesiones**, condiciona la experiencia usuaria y, por ende, los niveles de satisfacción alcanzados.

# 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 la 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.

*“Mejor información, a la sociedad en general de la existencia, fines y materias que pueden ser objeto de mediación, por cuanto ello contribuye a un bienestar social, el bien común, pudiendo las personas arribar a acuerdos en miras de no judicializar excesivamente su vida y la de sus cercanos”* (Jueza de Tribunales de Familia).

Diseñar y establecer canales de información inclusivos en materia de migraciones, educando a la población migrante acerca de los principios de las leyes vinculados al ámbito de la familia que se rige a nivel nacional.

Incorporar en el sistema SIMEF 4 algún tipo de **plataforma de información** que **permita a los Centros acceder a documentación** previa, **ya sea causas pendientes o casos de violencia intrafamiliar VIF**. En este mismo sentido, el personal mediador, a través de los talleres, levantó la necesidad de contar con capacitación continua y constante en esta materia, que les permita derivar y estandarizar acciones para mejorar los procesos de derivación y así abordar correctamente situaciones complejas durante las sesiones y el proceso en general.

# Recomendaciones

Se propone **extender la duración de las sesiones de mediación a 1 hora y 30 minutos o 2 horas**, 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 y 2020, 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.**

Fomentar y mejorar las **condiciones de infraestructura** es central, desde la ventilación y el contar con aire acondicionado, a establecer criterios mínimos que permitan identificar, desde fuera, los distintos Centros de Mediación licitados. Esta necesidad surge a partir de usuarios/as que declararon dificultades a la hora de encontrar los Centros debido a la poca señalización que éstos tienen. En este contexto, se recomienda otorgar más puntaje a centros de mediación céntricos y/o cercanos a Tribunales con competencia en asuntos de Familia.

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

Diciembre 2021

Preparada por ACNexo para:

