

Presentación de Resultados

“Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar 2025”



Ministerio de
Justicia y
de Derechos
Humanos



Octubre 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 junio y octubre del año 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

- 4.109 encuestas para usuarios/as de mediación presencial, 2.523 encuestas para usuarios de causas remotas.

FICHA METODOLÓGICA

➤ Usuarios/as Presenciales



Zona	Universo actualizado	Error	Muestra	Logro
1	1.112	+5.0%	286	287
2	4.027	+5.0%	351	353
3	14.660	+5.0%	374	379
4	17.249	+3.0%	1.005	1008
5	61.994	+3.0%	1.049	1047
6	34.036	+3.0%	1.035	1035
TOTAL	133.078		4.100	4.109

➤ Usuarios/as Remotos



Zona	Universo actualizado	Error	Muestra	Logro
1	223	+3,7%	169	68
2	427	+3,7%	266	151
3	1.515	+3,7%	480	483
4	1.015	+3,7%	415	371
5	6.279	+3,7%	631	778
6	2.742	+3,7%	559	672
TOTAL	12.200		2.520	2.523

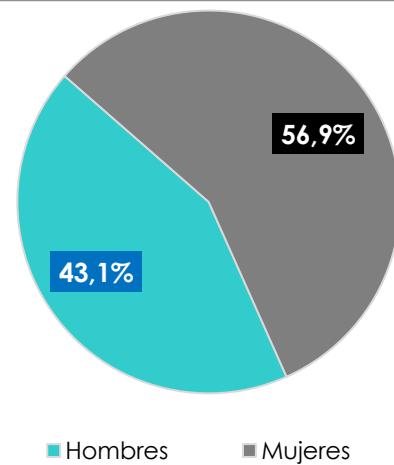
Resultados Cuantitativos

Caracterización de Usuarios/as

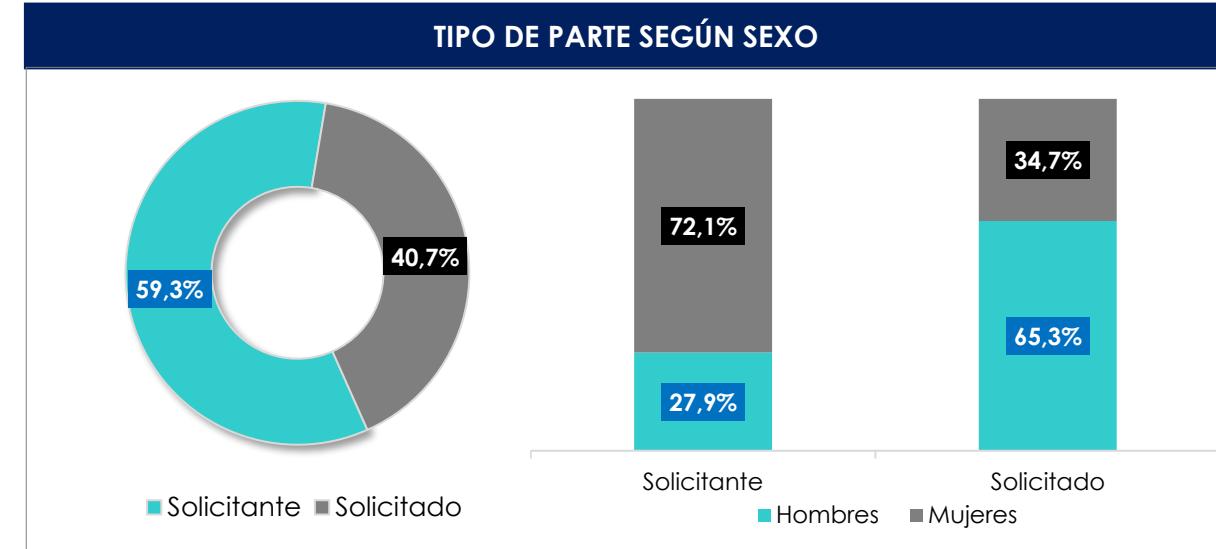
CARACTERIZACIÓN USUARIA

*Corresponden a la muestra del canal presencial.

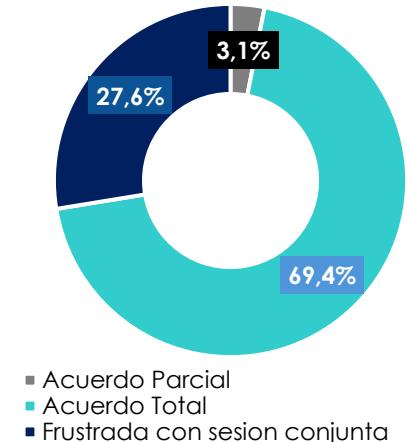
SEXO USUARIO/A



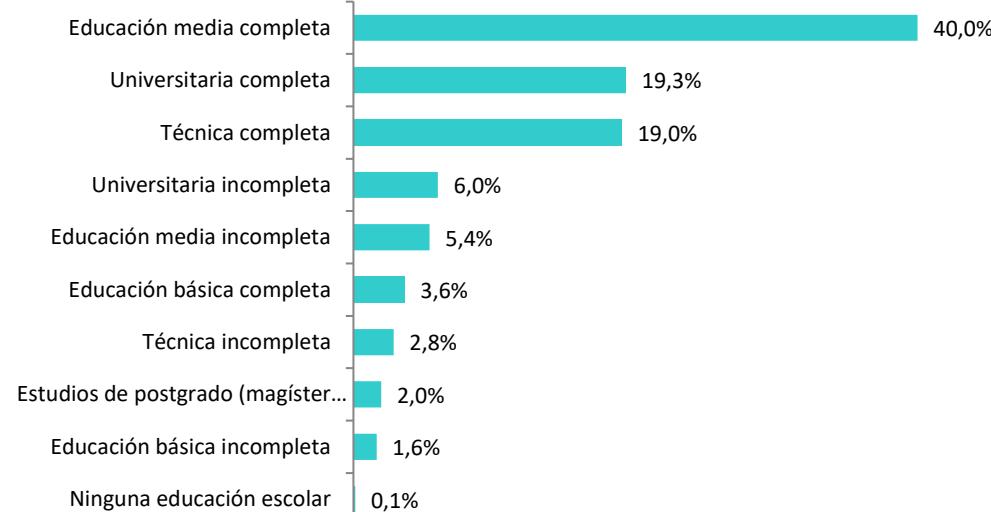
TIPO DE PARTE SEGÚN SEXO



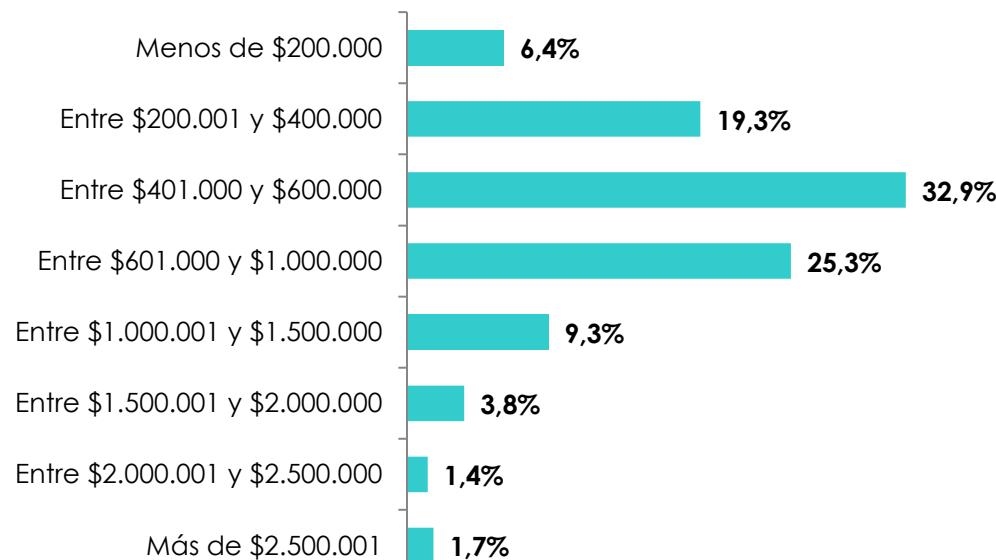
ESTADO DE CAUSA



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 **\$401.000 y \$1.000.000**.

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



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

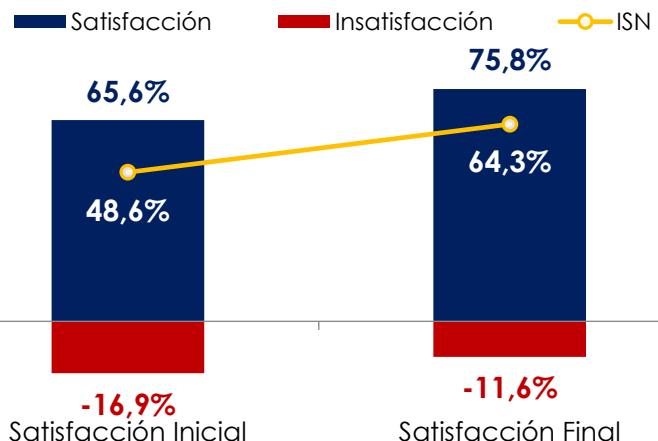
Dedicados principalmente a **empleos administrativos**, con ingresos en el hogar de entre **\$401.000 y \$1.000.000**.

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

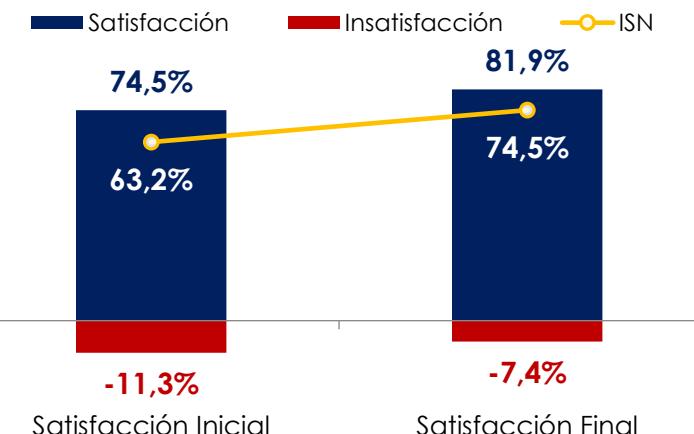
Resultados Cuantitativos Satisfacción de Usuarios/as

SATISFACCIÓN USUARIA

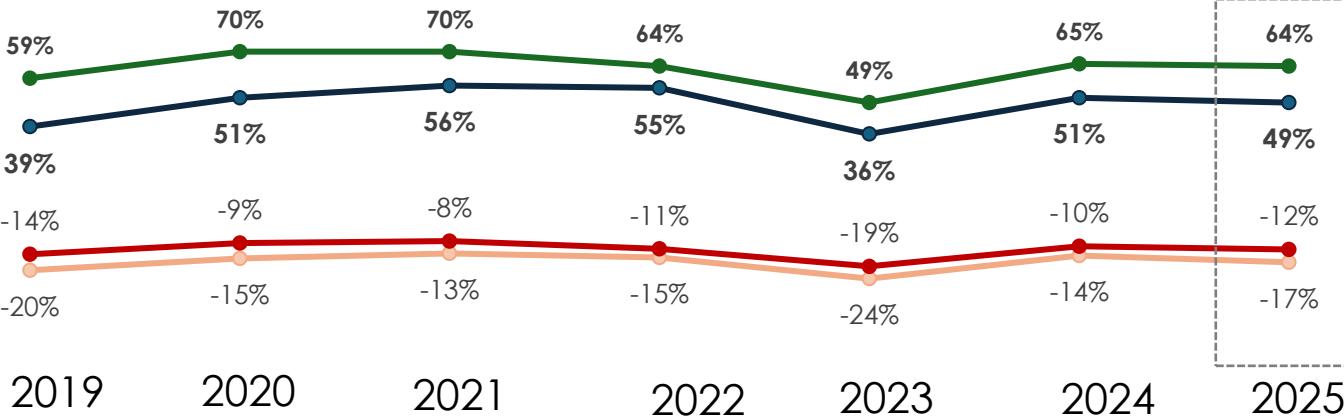
➤ Usuarios/as Presenciales



➤ Usuarios/as Remotos

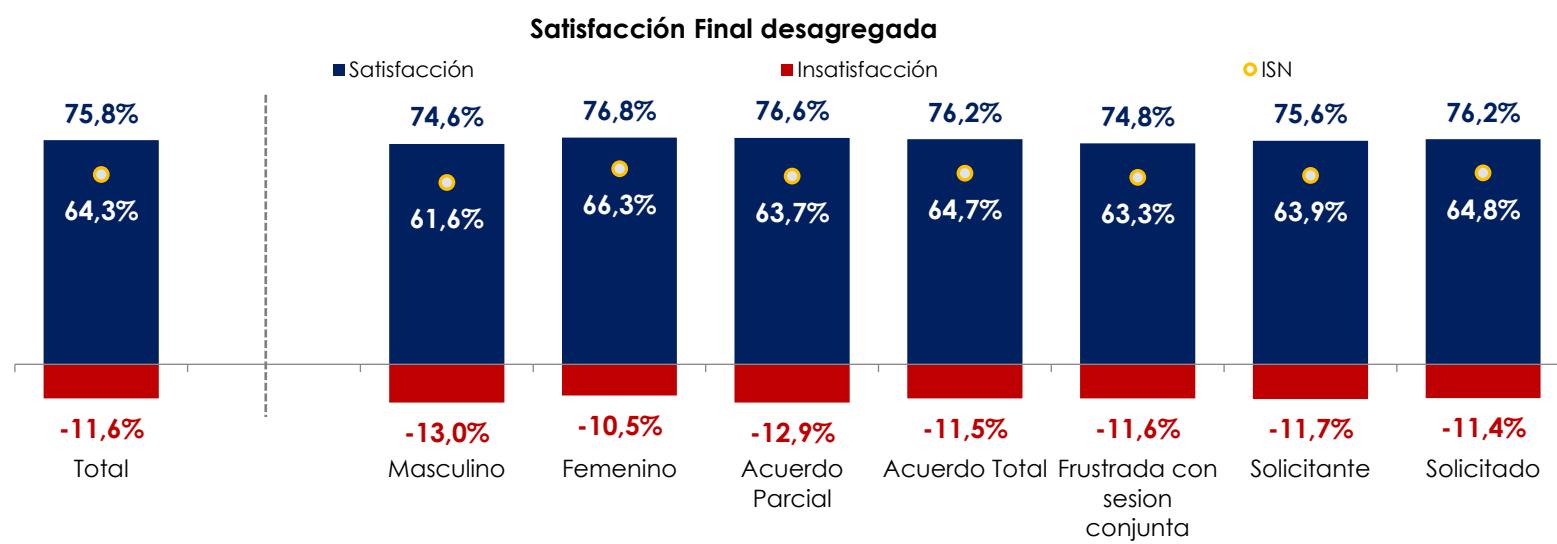
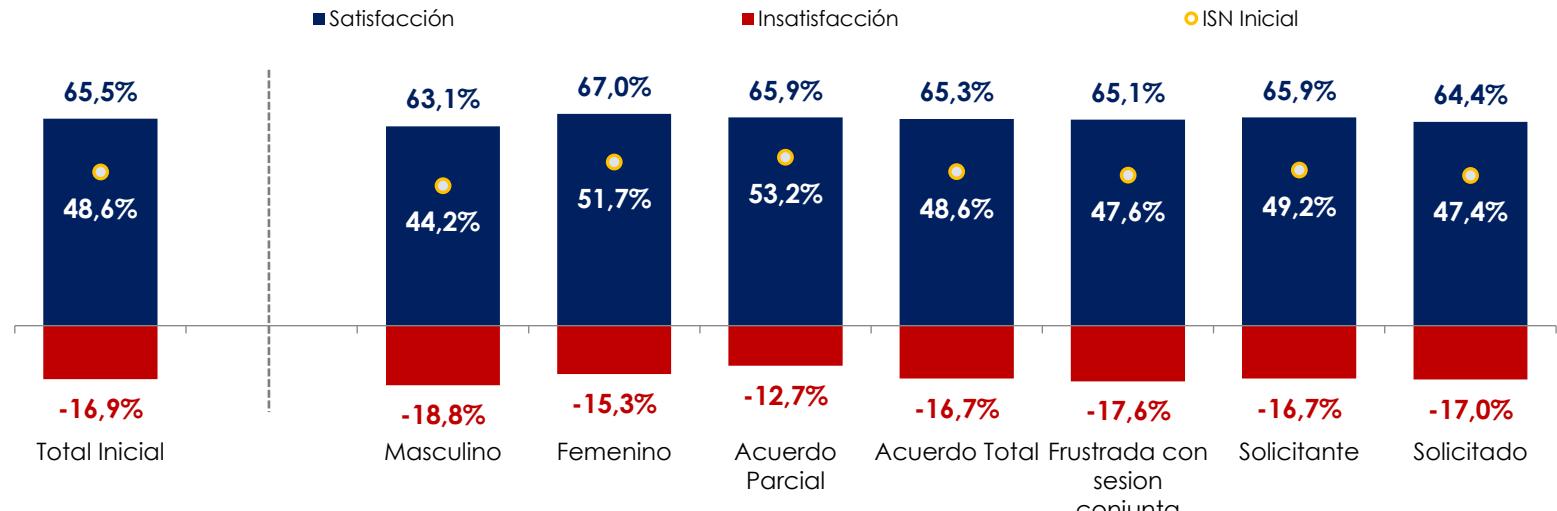


—●— Satisfacción Inicial —●— Satisfacción Final —○— Insatisfacción Inicial —●— Insatisfacción final



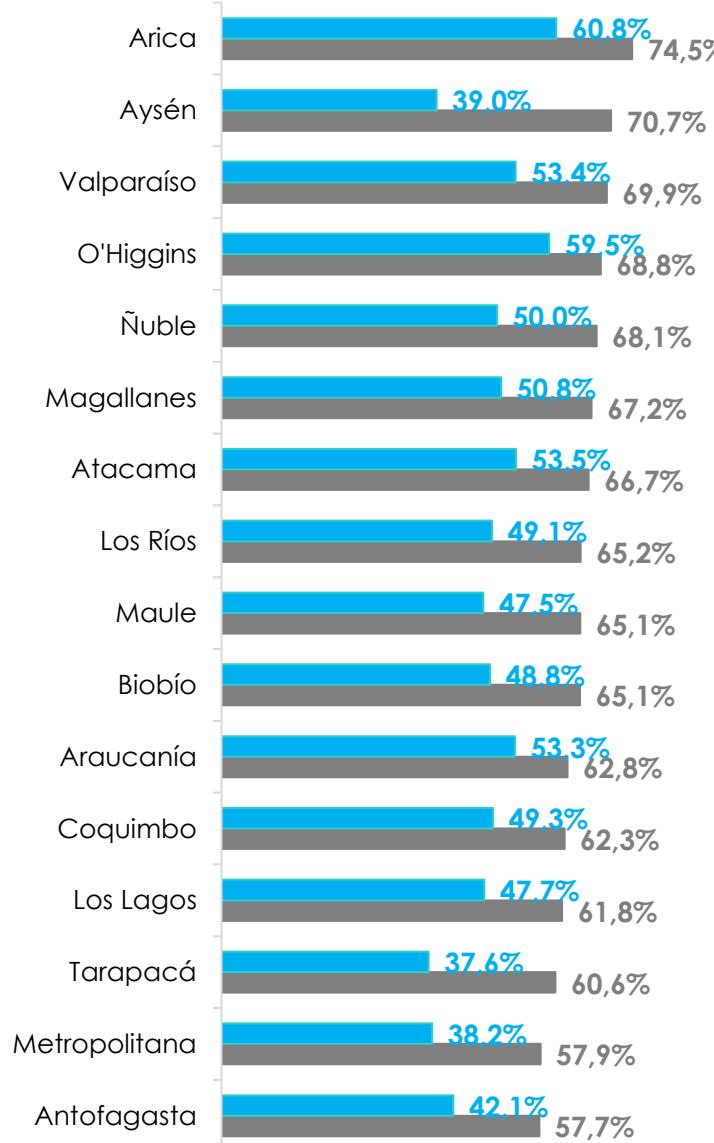
SATISFACCIÓN USUARIA DESAGREGADA

Quienes mejor evalúan son:



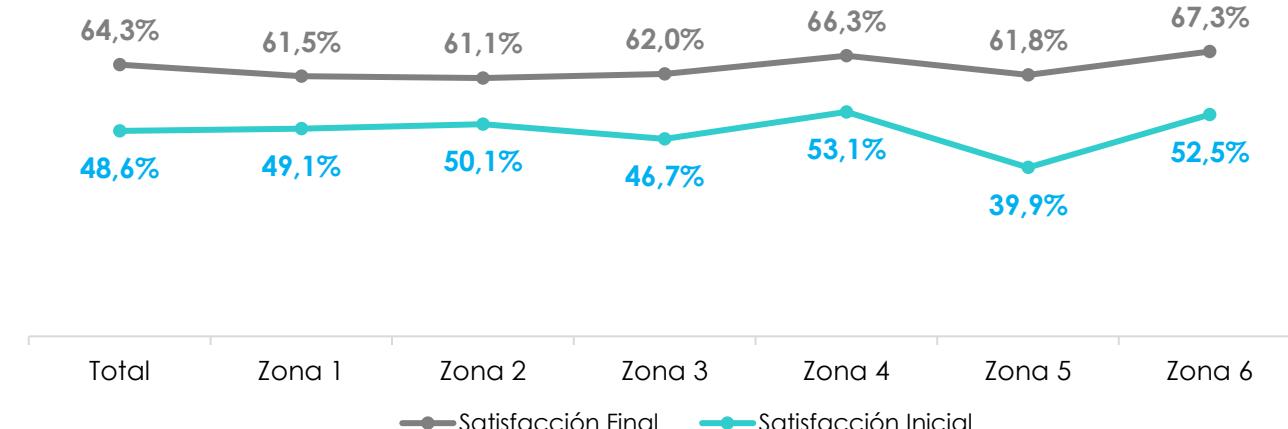
SATISFACCIÓN USUARIA POR ZONA

■ ISN Inicial ■ ISN Final



- La satisfacción inicial y final es superior en la **zona 4** y en la **zona 6**.
- La zona con la evaluación inicial neta más baja es la **zona 5**, y la evaluación final más baja es en la **zona 2**.
- Las regiones con los ISN finales más bajos son **Antofagasta** (57,7%), **Metropolitana** (57,9%) y **Tarapacá** (60,6%), mientras que las regiones con los netos más altos son **Arica** (74,5%), **Aysén** (70,7%) y **Valparaíso** (69,9%).

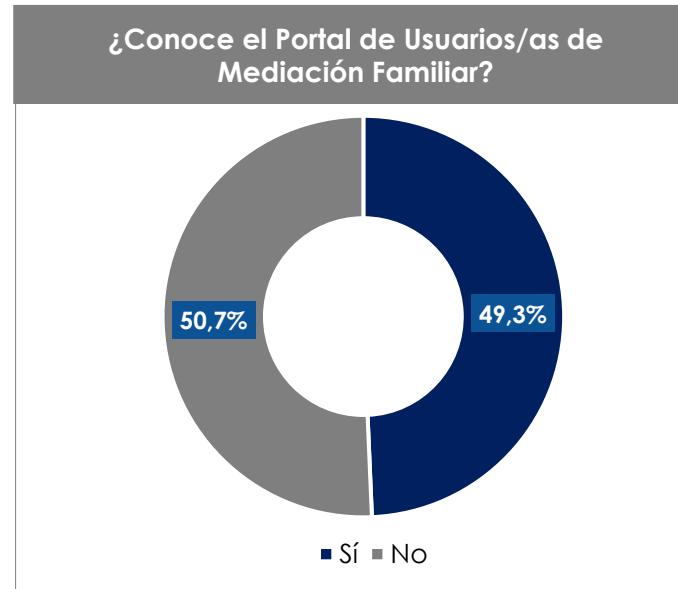
Índice de Satisfacción neta según tipo de zona de licitación



Resultados Cuantitativos

Portal de Usuarios/as

EVALUACIÓN DEL PORTAL DE USUARIOS/AS PRESENCIAL

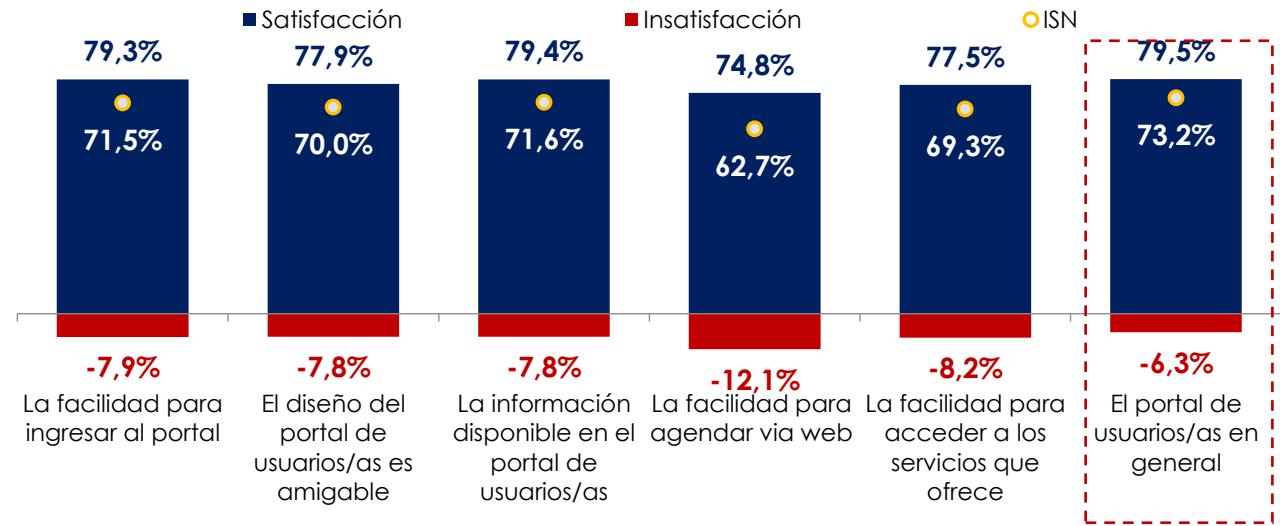


EVALUACIÓN DEL PORTAL DE USUARIOS/AS

Remoto v/s Presencial



Usuarios/as Remotos



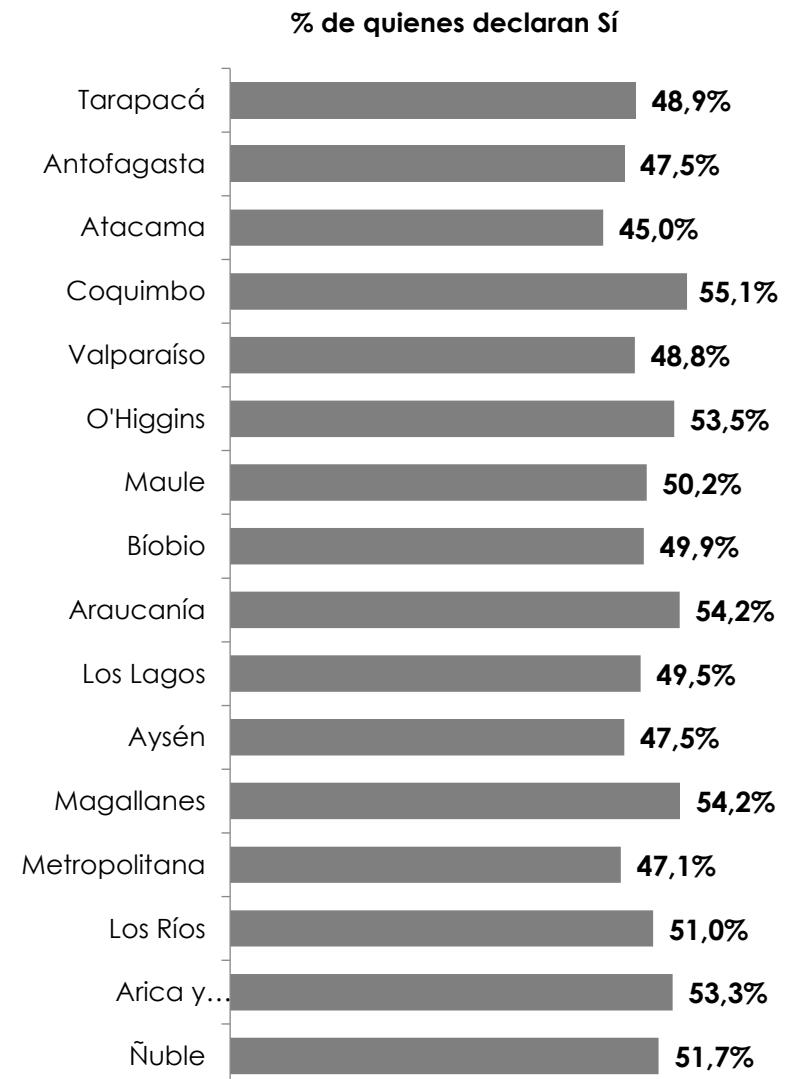
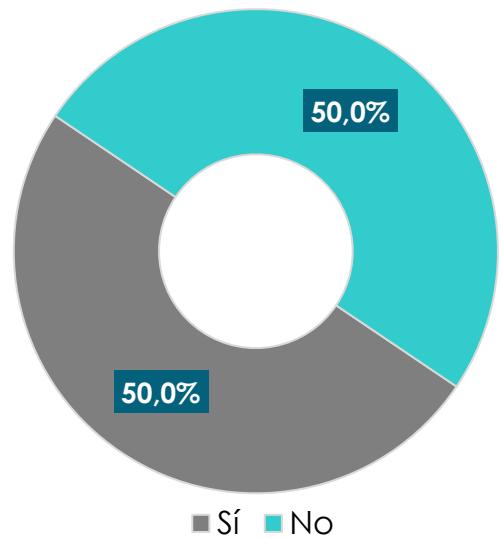
Usuarios/as Presenciales



Resultados Cuantitativos Infraestructura del Centro de Mediación

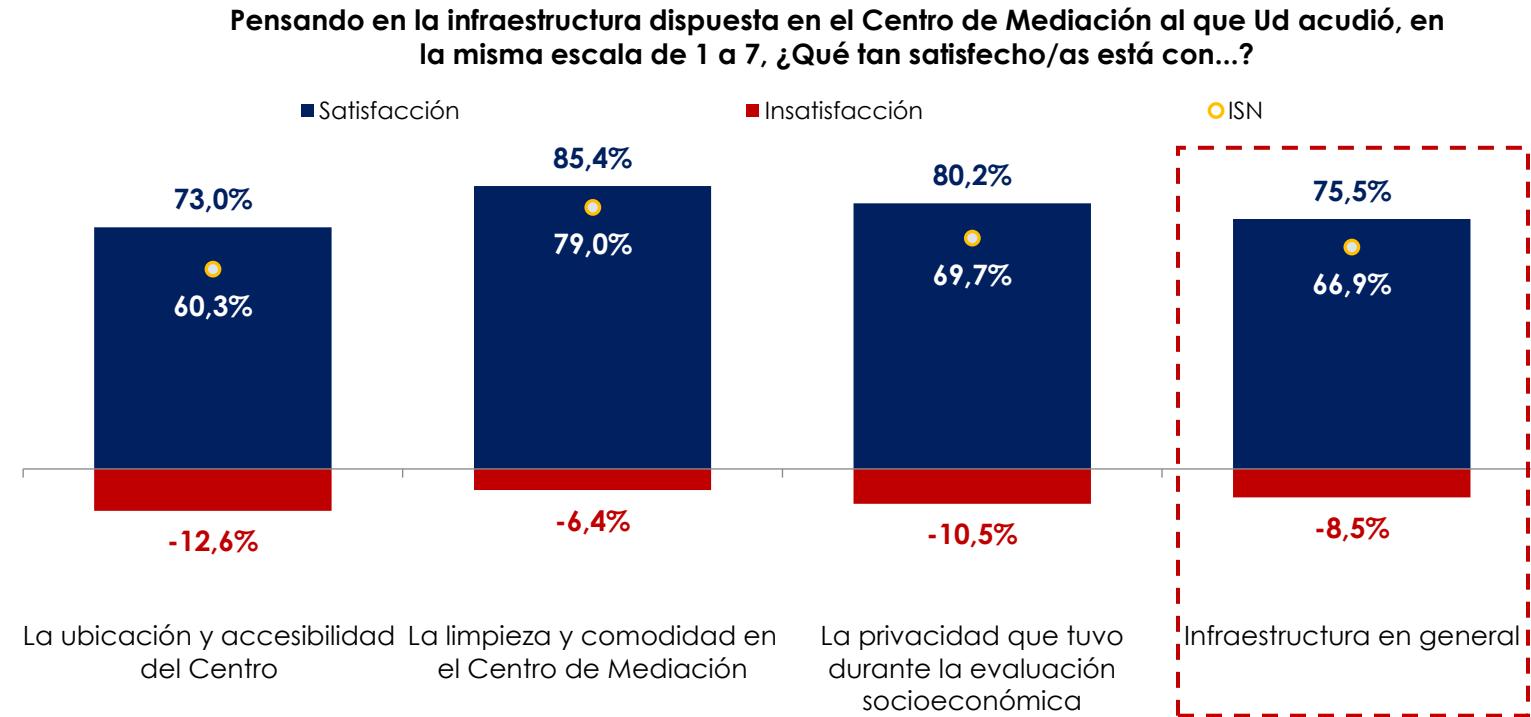
EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- ¿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 niveles de satisfacción positivos.
- ✓ La "**limpieza y comodidad**" es el aspecto mejor evaluado, con un 85,4% de satisfacción y un ISN de 79,0%, en contraste, la "**ubicación y accesibilidad**" presenta la mayor insatisfacción (-12,6%) y el ISN más bajo (60,3%).
- ✓ En cuanto a la infraestructura en general, se obtiene un 66,9% de ISN, con un 8,5% de usuarios insatisfechos.

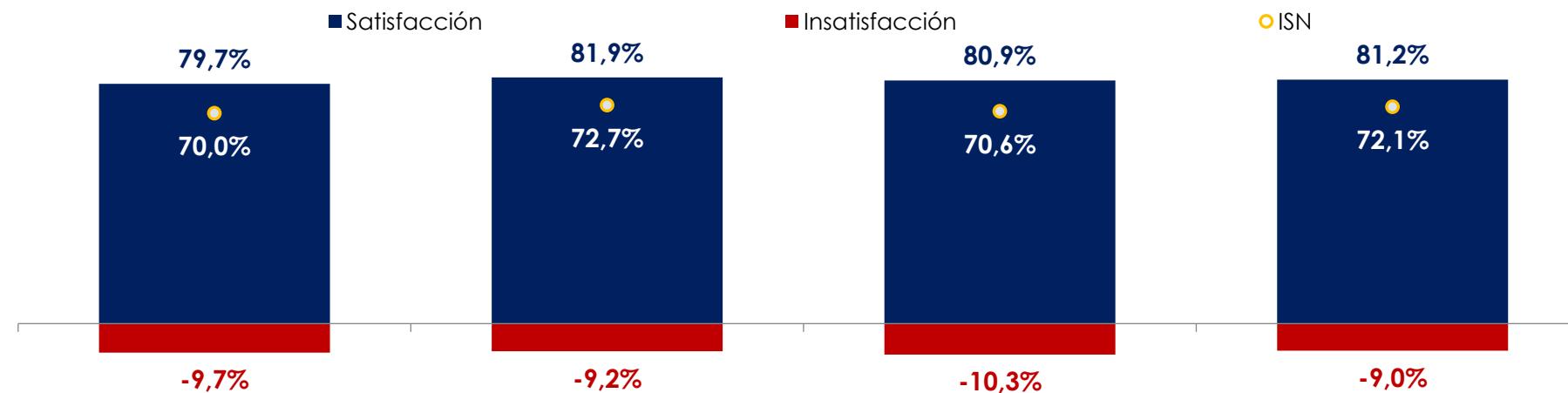


Resultados Cuantitativos Asistente Administrativo del Centro de Mediación

EVALUACIÓN DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- ✓ El aspecto mejor evaluado es la "**claridad de la información entregada personalmente en el centro de mediación**", con un 81,9% de satisfacción y un ISN de 72,7%.
- ✓ Por otro lado, la "claridad de la información entregada al ser citado" presenta el ISN más bajo (70,0%).
- ✓ La atención en general del asistente administrativo muestra buenos niveles de satisfacción alcanzando un 81,2%, con un ISN de 72,1%.

Pensando ahora en el/la asistente administrativo/a del Centro de Mediación, y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos...?



La claridad en la información que le entregó cuando lo citó a la mediación

La claridad en la información que le entregaron personalmente en el centro de mediación

La amabilidad en el proceso de mediación

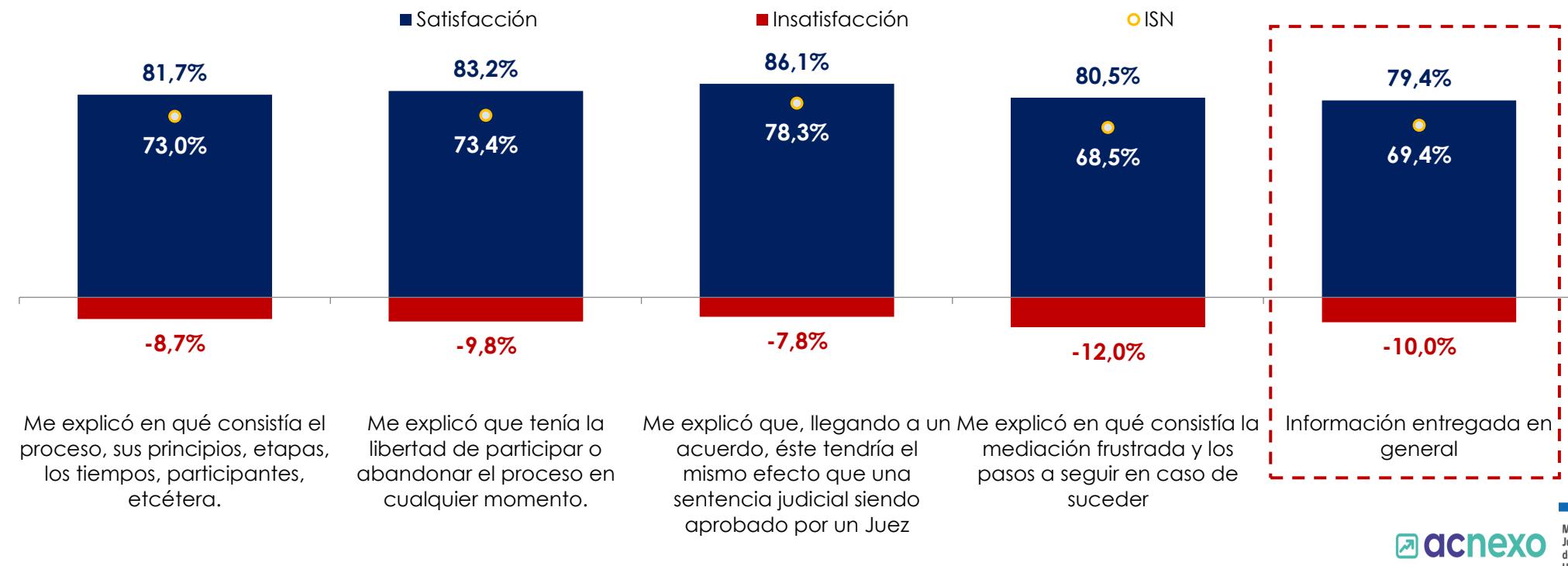
La atención en general entregada por el/la asistente administrativo

Resultados Cuantitativos Proceso de Mediación

EVALUACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN - INFORMACIÓN

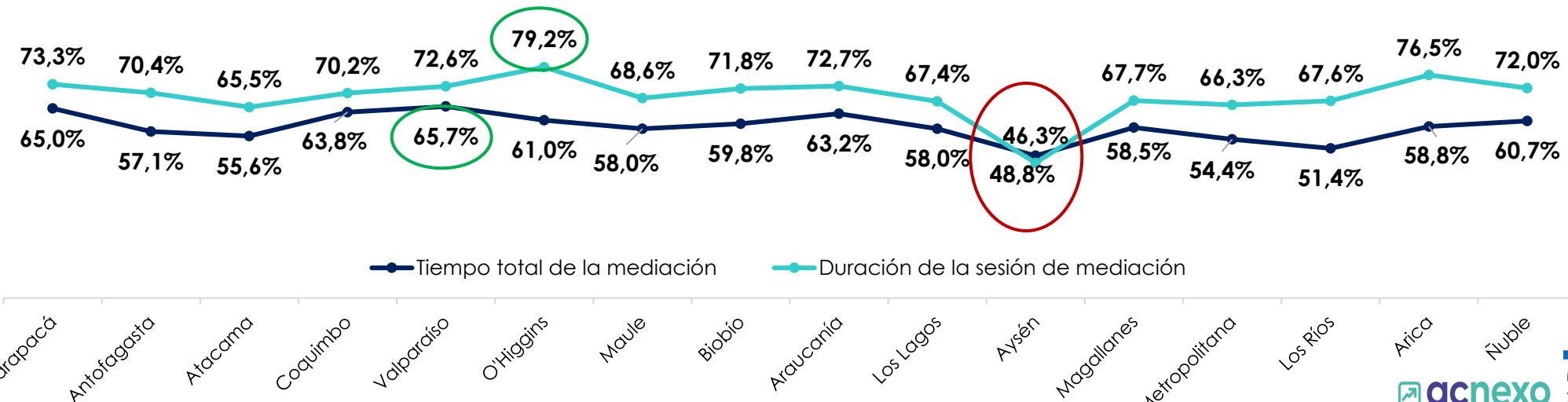
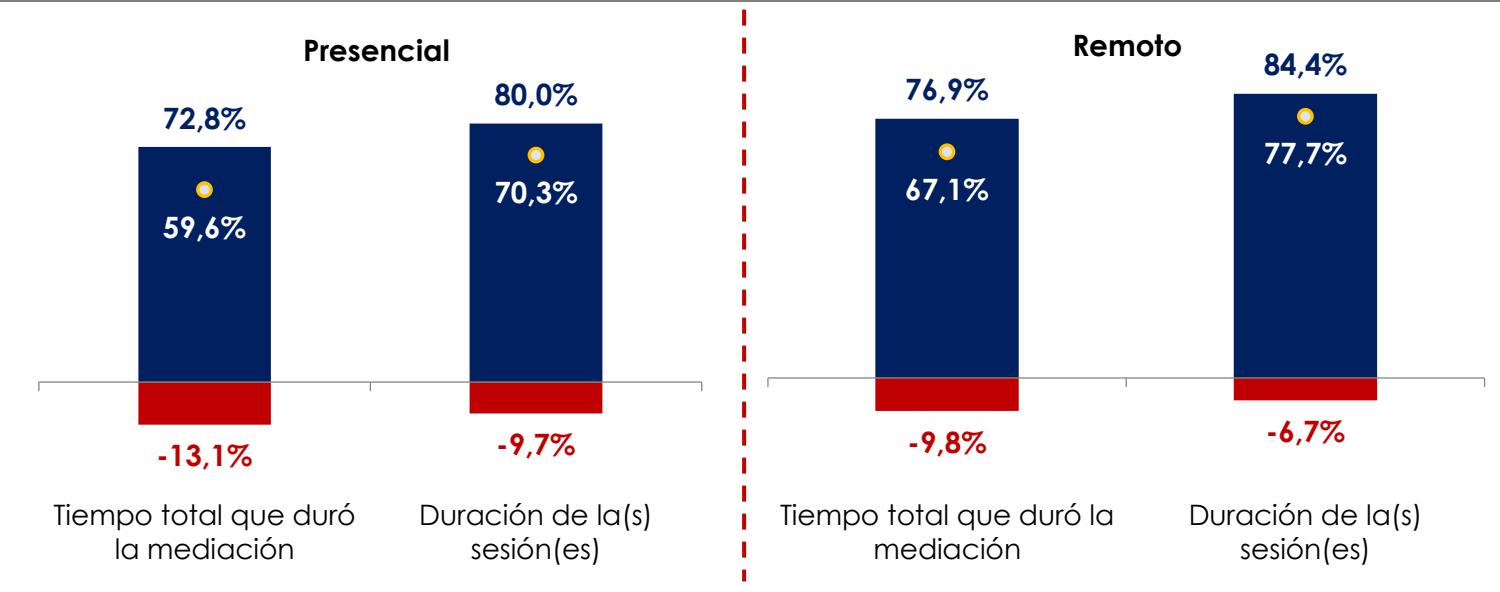
- ✓ Sobre la información, se obtiene un ISN de 63,2% a nivel total.
- ✓ El aspecto mejor evaluado es la explicación de que el acuerdo tendría el mismo efecto que una sentencia judicial con un 61,7%, seguido de la explicación de la libertad de participar o abandonar el proceso con un 60,8%.
- ✓ El aspecto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



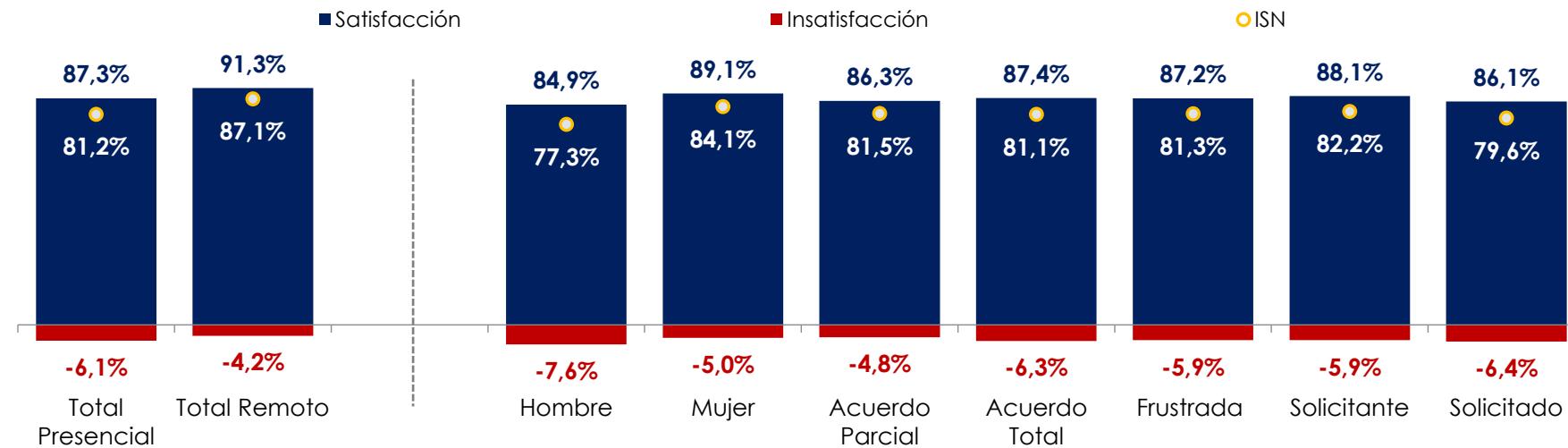
EVALUACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN - TIEMPOS

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

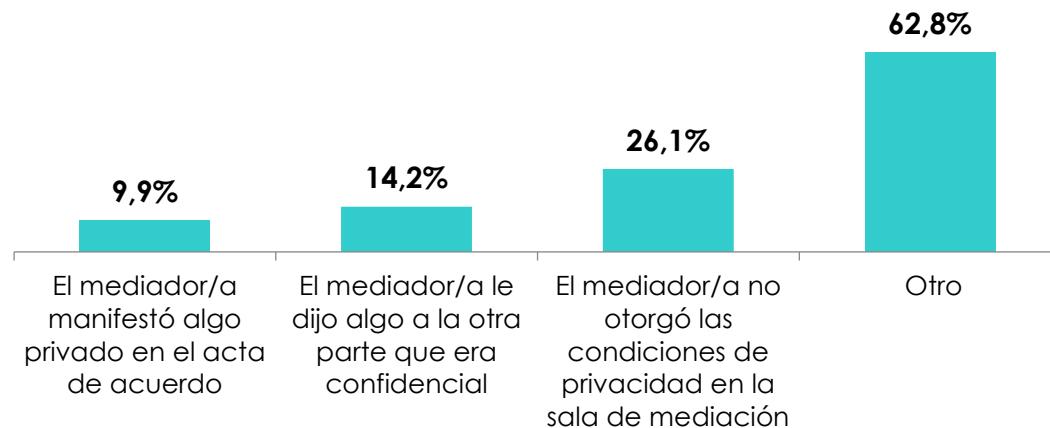


EVALUACIÓN PROCESOS DE LA MEDIACIÓN - PRINCIPIOS

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



Motivo de evaluación sobre la confidencialidad
(Respuesta Múltiple)

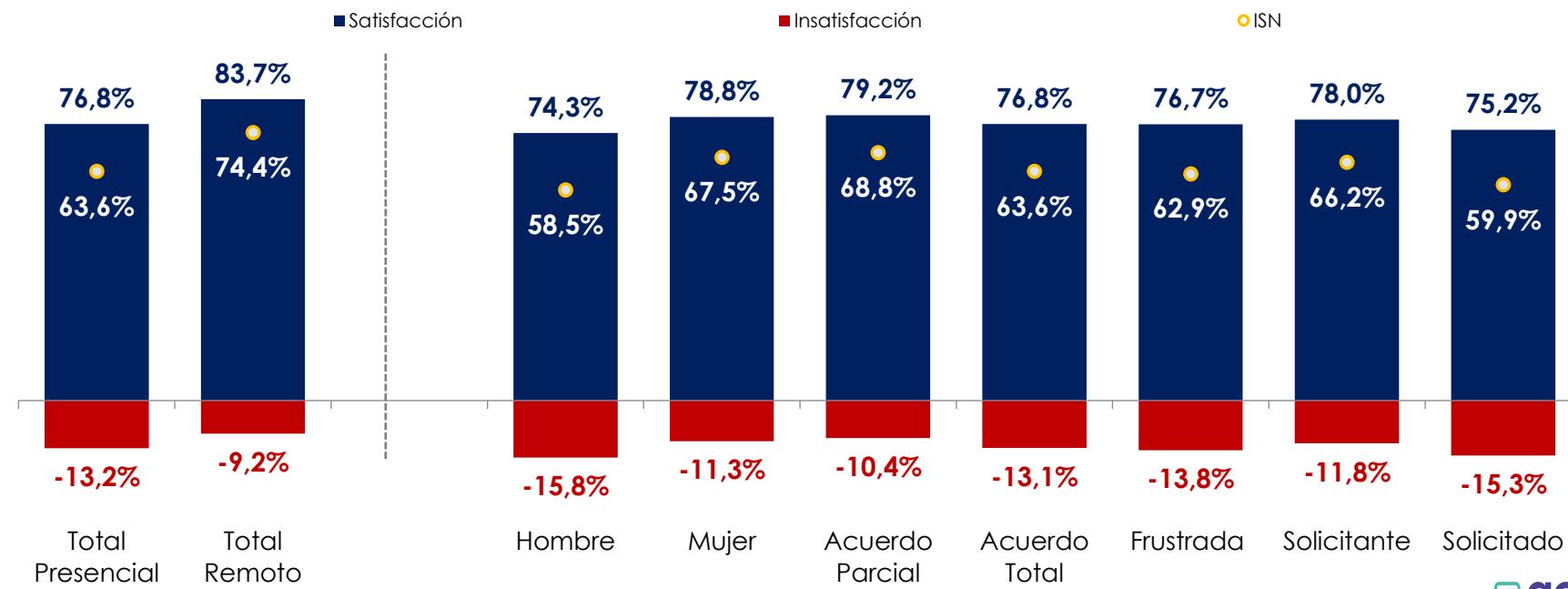


	Hombre	Mujer	A. Parcial	A. Total	Frustrada	Solicitante	Solicitado
El mediador/a le dijo algo a la otra parte que era confidencial	13,3%	15,2%	17,6%	13,3%	16,2%	13,0%	15,7%
El mediador/a no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación	23,2%	29,2%	47,1%	26,0%	23,9%	28,9%	22,7%
El mediador/a manifestó algo privado en el acta de acuerdo	8,4%	11,6%	5,9%	9,6%	11,3%	9,9%	10,0%

EVALUACIÓN PROCESOS DE LA MEDIACIÓN - PRINCIPIOS

- ✓ En términos generales, **el principio de Confidencialidad** es mejor evaluado que **el principio de Libertad**, en ambas modalidades.
- ✓ 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 parcial** valoran más positivamente la Libertad (ISN de 68,8%) en comparación con los casos frustrados (ISN de 62,9%).
- ✓ Los **solicitantes** perciben mayor libertad (ISN de 66,2%) que los solicitados (ISN de 59,9%).

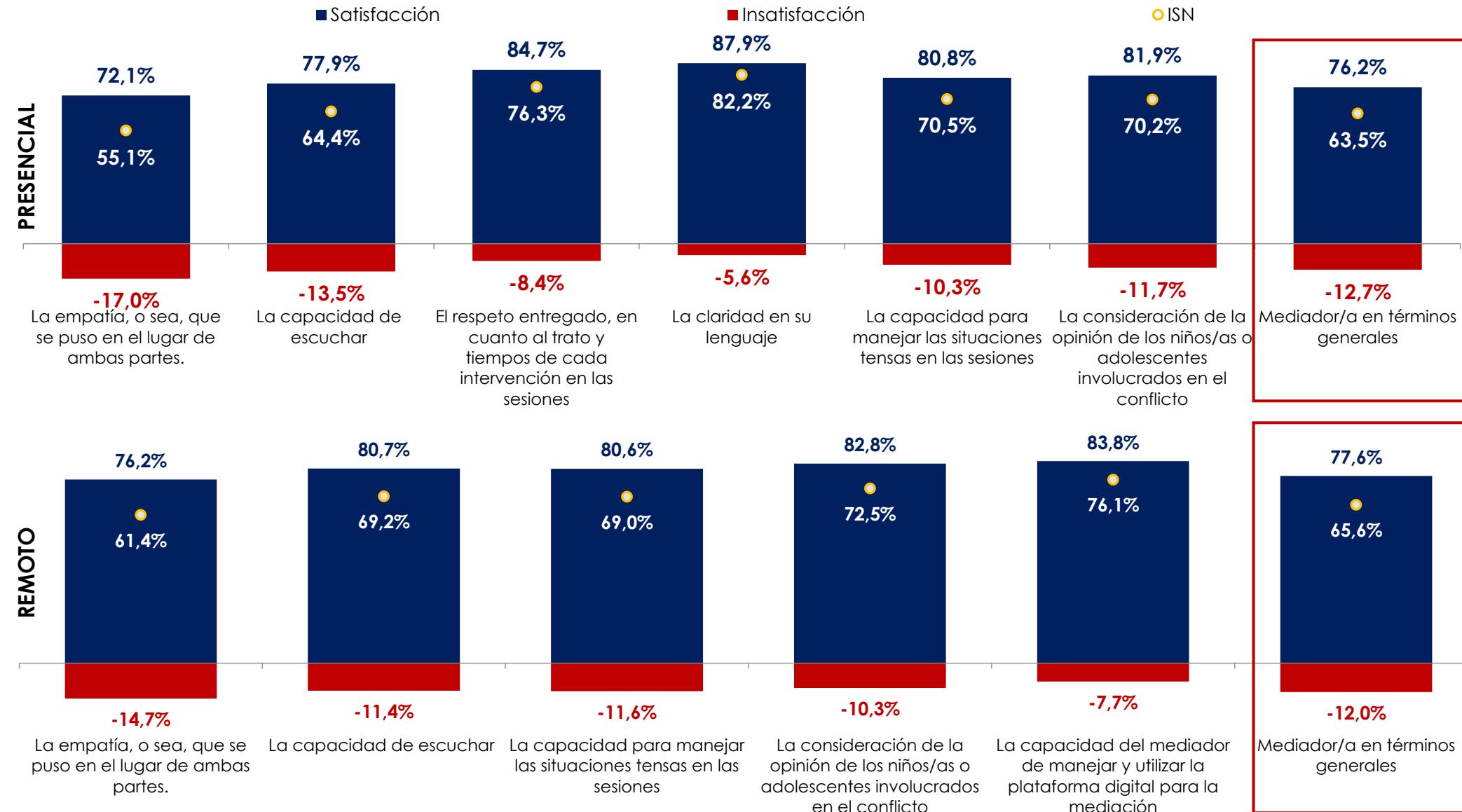
En una escala de 1 a 7, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



Resultados Cuantitativos Mediador

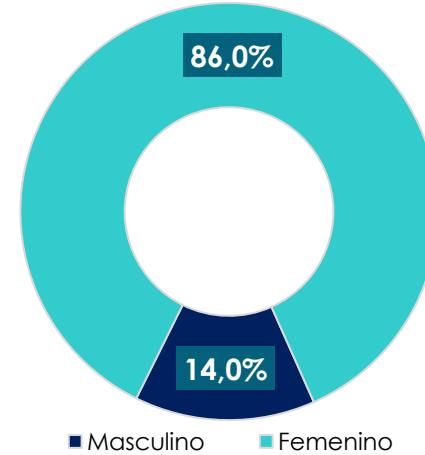
EVALUACIÓN MEDIADOR

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



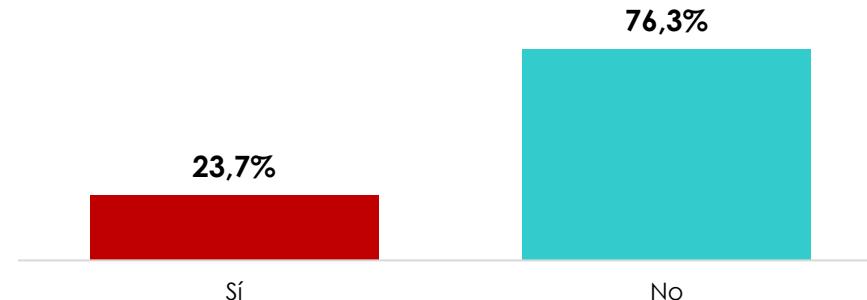
EVALUACIÓN MEDIADOR

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

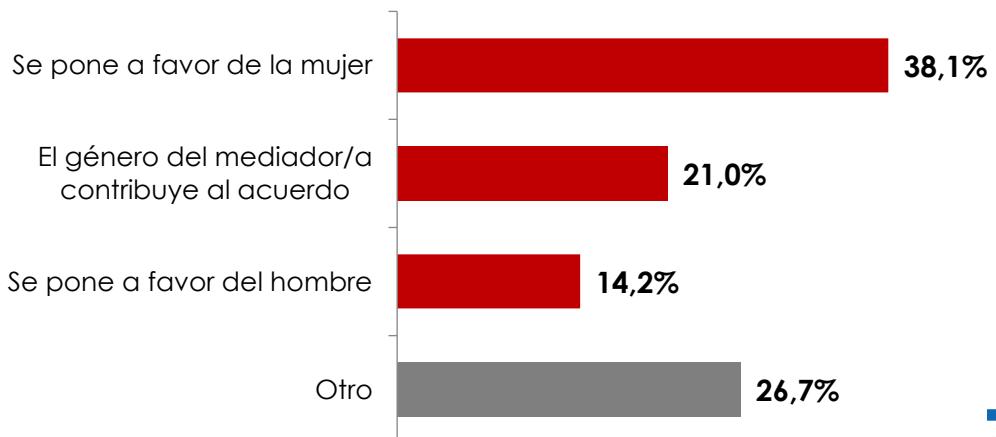


- ✓ La mayoría de las personas encuestadas tuvo de mediador a una mujer (86,0%).
- ✓ La mayoría cree que el género del mediador/a no influyó en el proceso, sin embargo, hay un 23,7% que cree que sí.
- ✓ Entre el grupo de usuarios/as que cree que sí influyó el género, la mayoría cree que es porque se ponían de parte de la mujer (38,1%).

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

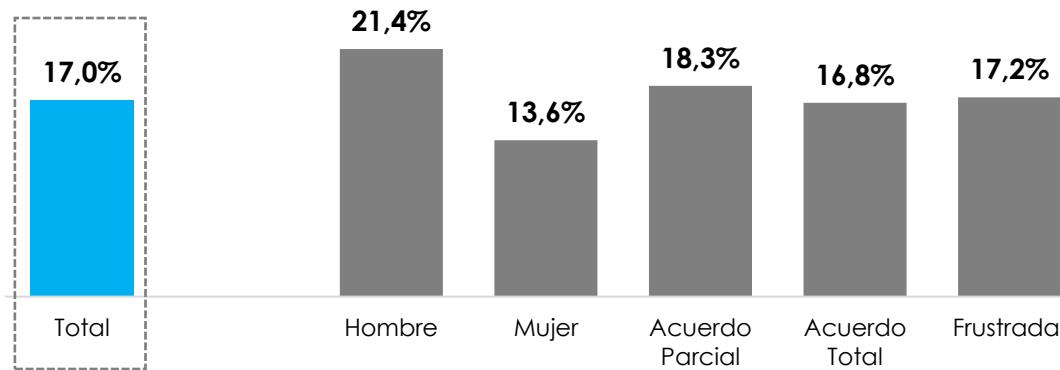


¿Por qué influye el género del mediador/a?



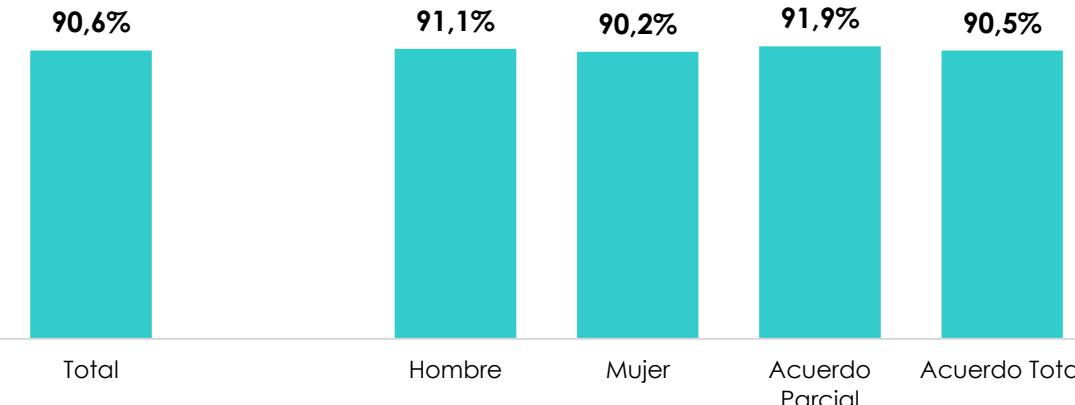
TÉRMINO DEL PROCESO

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

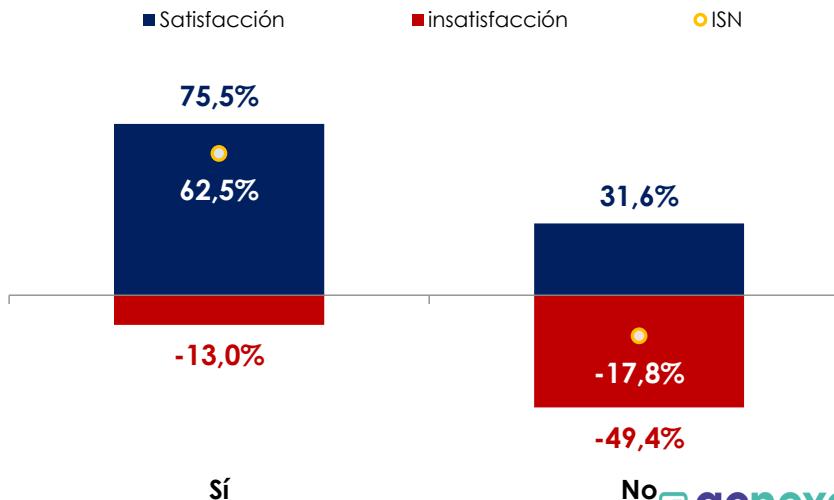


- ✓ Hay un 15,6% de los usuarios/as que se sintió discriminado durante el proceso, siendo principalmente hombres y quienes llegaron a mediación frustrada y con acuerdo parcial quienes afirman esto.
- ✓ Sobre la conformidad, un 90,1% indica que, si pudo releer el acuerdo, y la satisfacción varía significativamente 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?



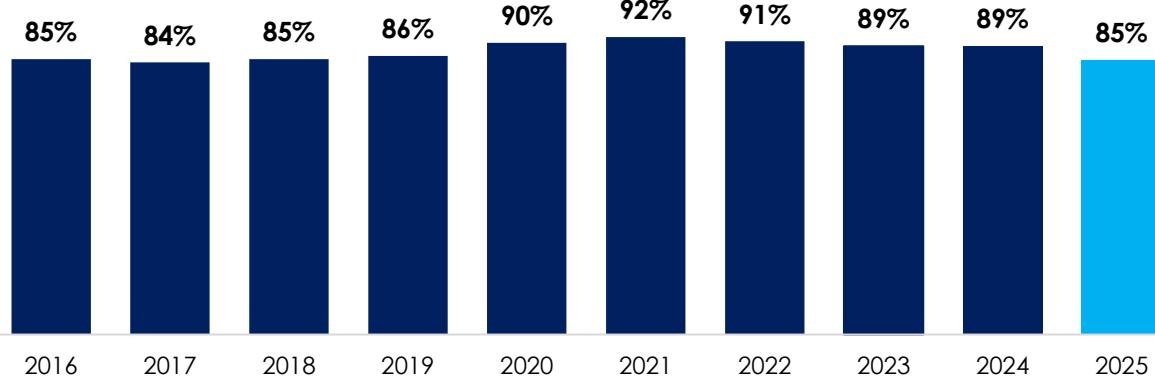
Conformidad con el resultado según posibilidad de releer acuerdo



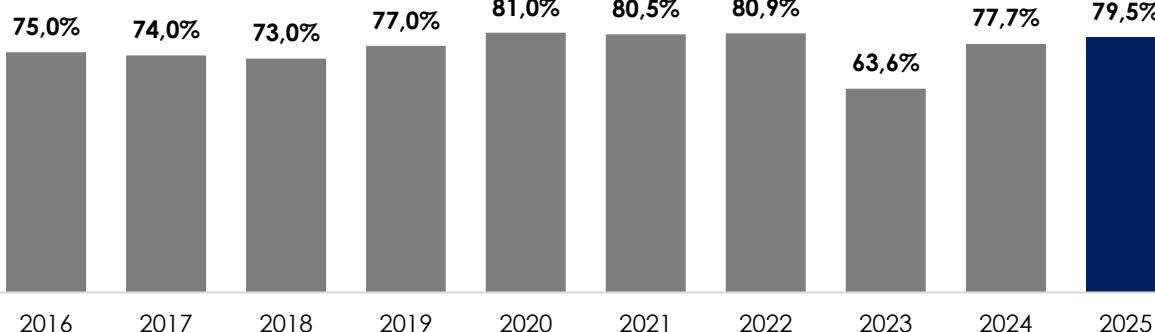
Resultados Cuantitativos Lealtad y Recomendación

LEALTAD Y RECOMENDACIÓN

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



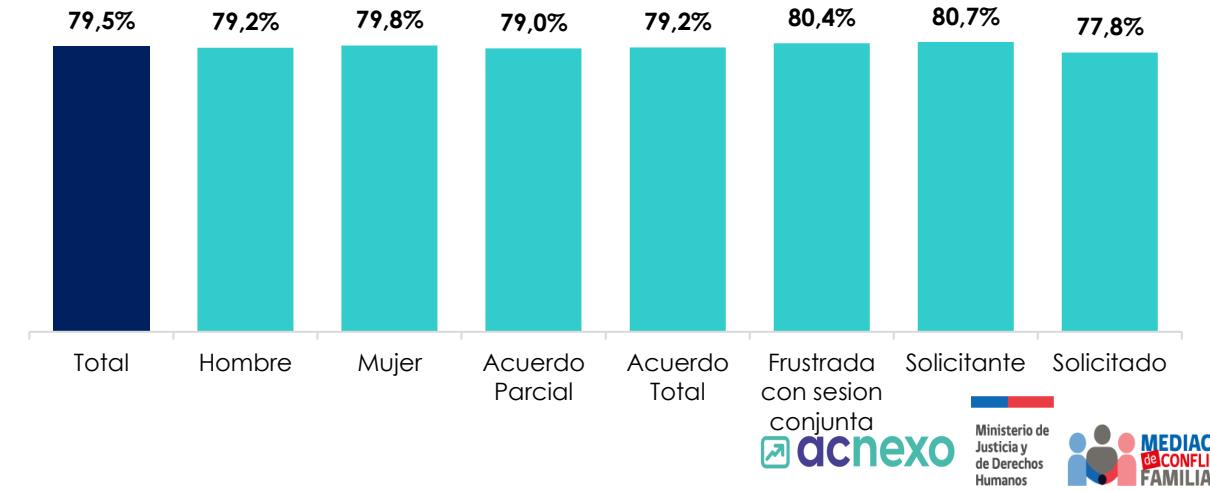
Suponga Ud que se encontrara en una situación de VIF ¿el Centro de mediación le habría dado la confianza suficiente para informar de esta situación al personal que le atendió? - Evolutivo



- ✓ El porcentaje de personas que volvería a los centros disminuyó 4 puntos porcentuales respecto al año pasado.
- ✓ 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.

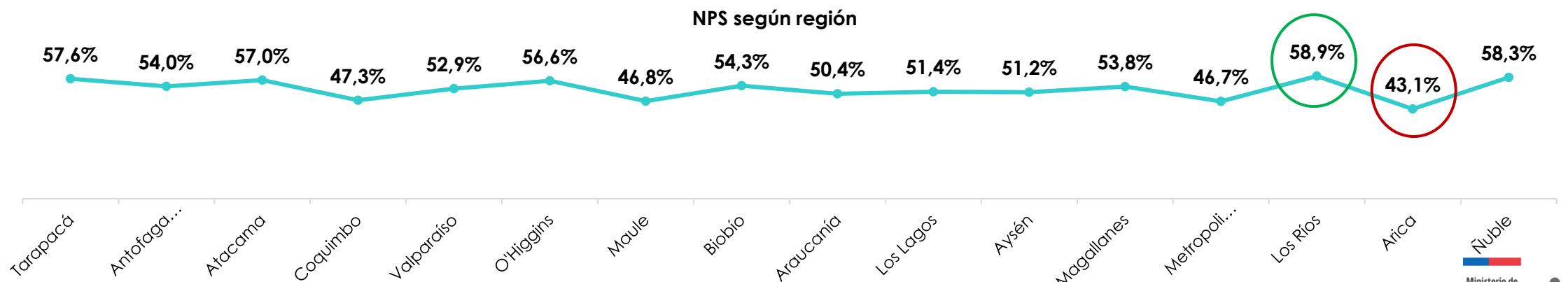
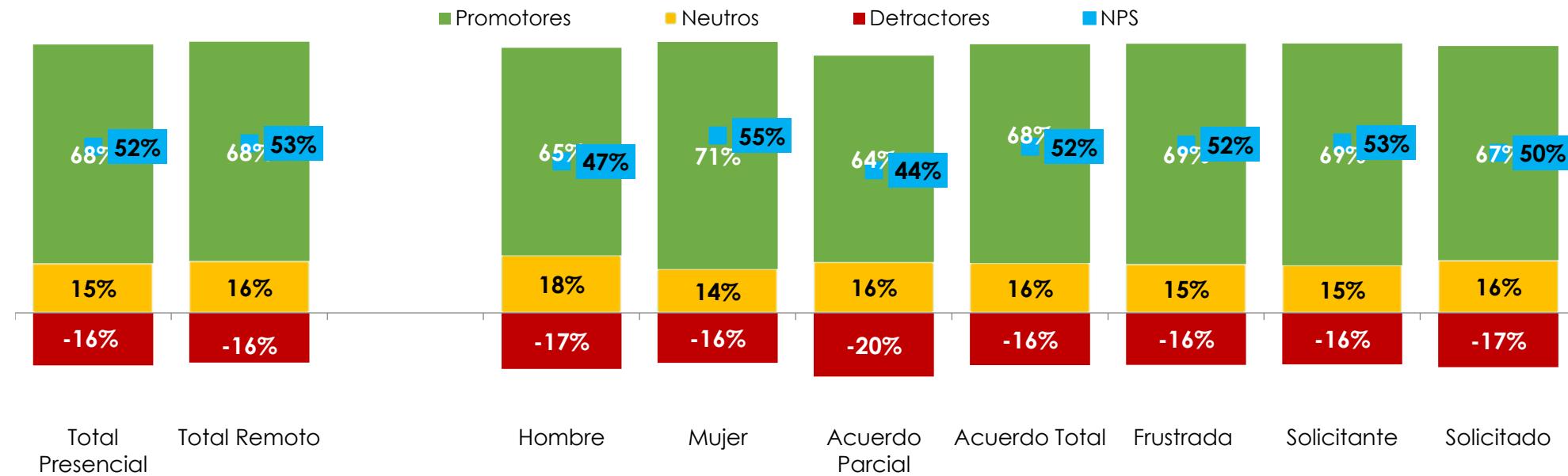
Porcentaje de usuarios/as que acudirían con personal de mediación en caso de VIF desagregado

(% 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

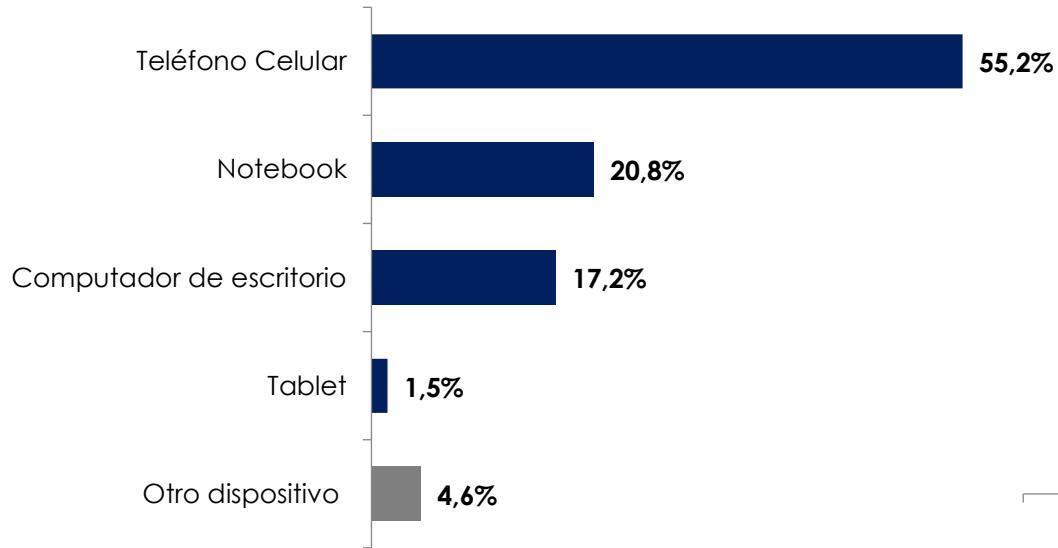


Resultados Cuantitativos

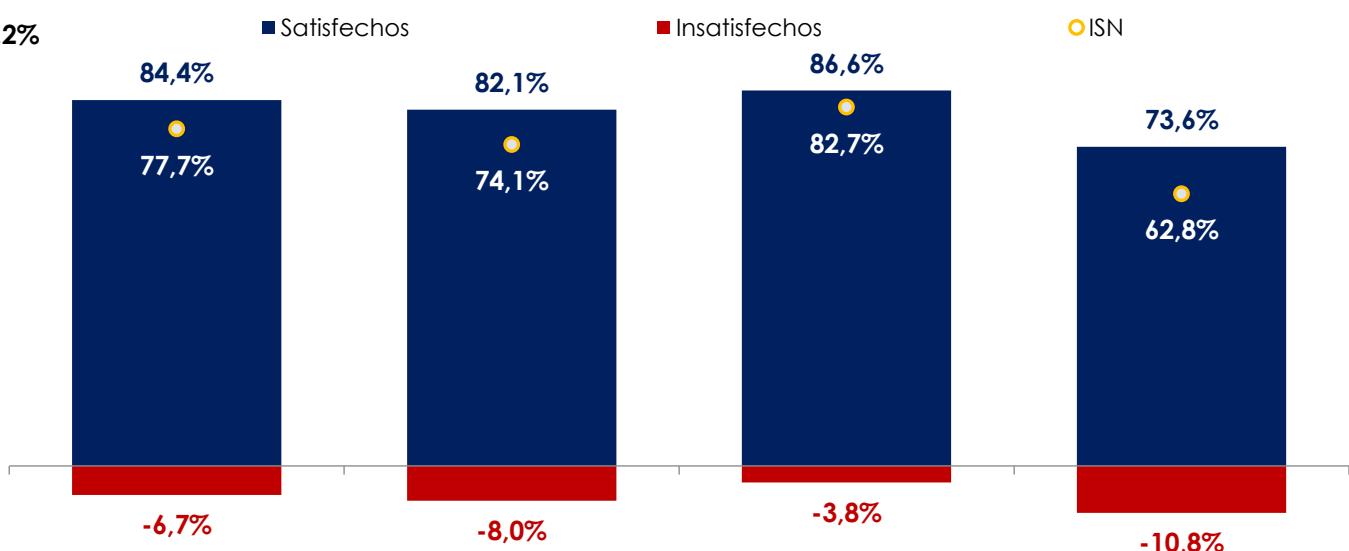
Aspectos específicos Remoto

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?



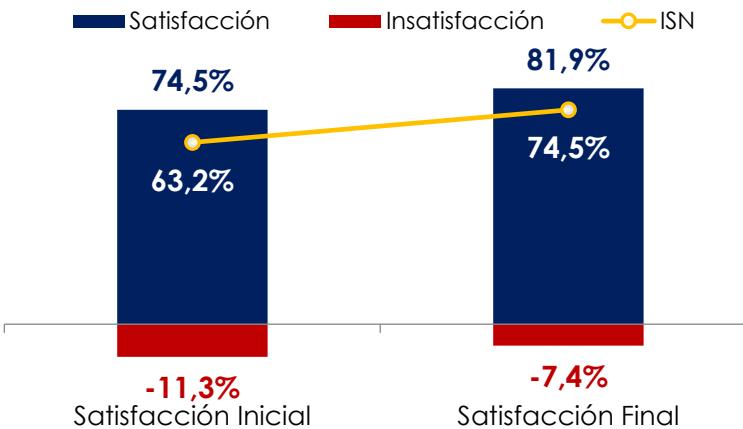
El tiempo que duró la sesión

La puntualidad al comenzar la sesión

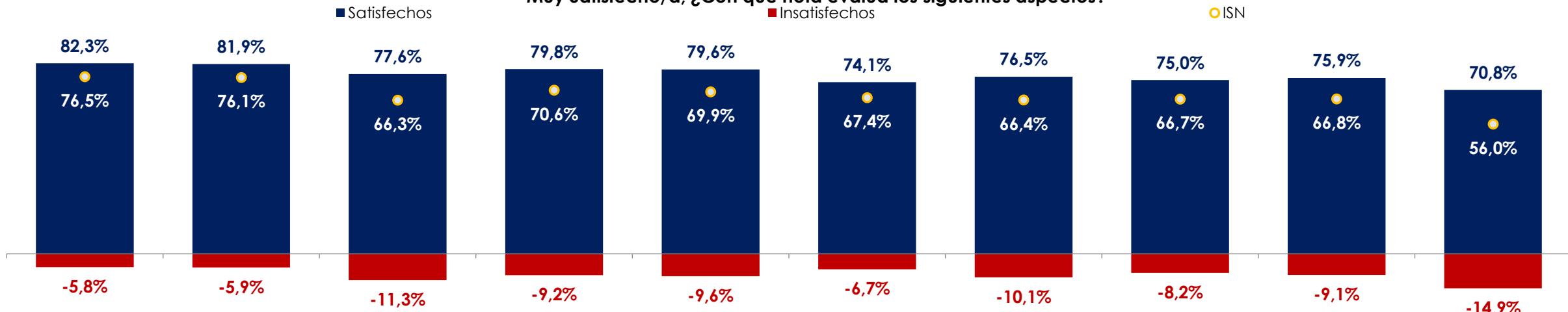
La plataforma utilizada en la video conferencia

El tiempo de espera para la sesión de mediación, desde la solicitud de hora.

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?



La facilidad en el proceso para firmar el Consentimiento Informado

La facilidad en el proceso para firmar el Acuerdo

La claridad y calidad asistencia remota por parte del Centro

Al realizar la mediación vía remota, ¿cómo evalúa la información entregada por el Centro de Mediación o Sitio web?

La claridad en la información que le entregó cuando lo citó a la mediación

La facilidad en llenar el formulario de evaluación socioeconómica

El tiempo de respuesta del Centro de Mediación

El tiempo en que recibe la resolución judicial, luego de haber alcanzado un acuerdo

El tiempo en que el equipo del centro de mediación contactó al solicitado y confirmó el acuerdo

El acompañamiento del personal del Centro de Mediación en el proceso.

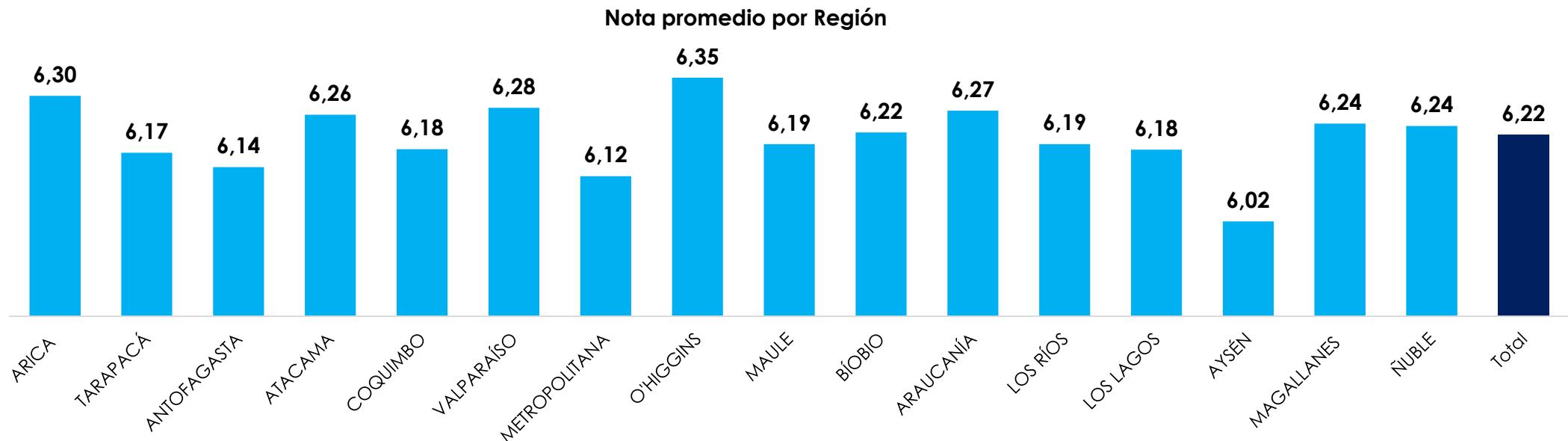
Resultados Cuantitativos

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.

ZONA6z	NPC	Base
Zona 1	6,23	287
Zona 2	6,26	353
Zona 3	6,13	379
Zona 4	6,24	1.008
Zona 5	6,17	1.047
Zona 6	6,25	1.035
Total	6,22	4.109



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 2024.
- ✓ La mediación remota y la mediación presencial tiene un NPS bastante similar en la satisfacción general. Sin embargo, podemos ver diferencias entre hombres y mujeres, donde las mujeres se muestran más satisfechas con el proceso, al igual que en los estados de causa, donde quienes tienen un acuerdo total se muestran más satisfechos (NPS 54%) y en el tipo de parte, se observa que quienes son solicitados tienen una satisfacción menor (66%) que los solicitantes (70%).
- ✓ En cuanto a la insatisfacción, dentro de los grupos, el que se encuentra con una menor insatisfacción, son quienes se frustra su proceso de mediación al igual que quienes obtienen un acuerdo parcial, ambos con una insatisfacción de 18%, versus quienes obtienen un acuerdo total que llevan a una insatisfacción del 15%.

Portal de usuarios	Proceso de Mediación	Mediator	Infraestructura	Asistente administrativo
<ul style="list-style-type: none">•La mayoría no conoce el portal de usuarios/as, un 49,3% para usuarios/as de la modalidad presencial.•Entre quienes si lo utilizan, el aspecto que mejor evalúan es la facilidad para agendar hora y para ingresar al portal.	<ul style="list-style-type: none">•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 total del proceso es peor evaluada que la duración de cada sesión.•Principios: Confidencialidad está mejor evaluado que libertad.	<ul style="list-style-type: none">•Sus puntos más débiles son la empatía con ambas partes y la capacidad para manejar situaciones tensas.•Un 21,3% cree que el género del mediador influyó en el resultado del proceso y opina que el mediador se pone a favor de la mujer (36,1%).	<ul style="list-style-type: none">•Al medir la accesibilidad para personas en situación de discapacidad la opinión de los encuestados estuvo dividida (50% y 50%).•La "ubicación y accesibilidad de los centros" obtuvo un ISN de 60,3%, el aspecto más bajo entre los específicos.	<ul style="list-style-type: none">•En general, el ISN del asistente administrativo es de 72,1%.•Por otro lado, "la amabilidad en el proceso de mediación" presenta una insatisfacción de 10,3%.

RECOMENDACIONES

1. **Reforzar utilización de plataforma web:** Los usuarios indicaron, en su mayoría, que prefieren la vía presencial, al realizar la tramitación de su causa, sin embargo, un alto porcentaje desconoce que el procedimiento puede realizarse vía remota. Si bien, la presencialidad siempre es importante mantenerla activa y con un buen servicio, la vía remota permite descongestionar y minimizar costos dentro del servicio por lo que es necesario alentar a los usuarios a que la utilicen.
2. **Fortalecimiento de la información proporcionada por el mediador:** La entrega de información por parte de las mediadoras y los mediadores es un punto clave de evaluación para quienes participan en las mediaciones. Si bien este ítem es evaluado positivamente por los usuarios, también es muy relevante en la satisfacción, por lo que es primordial mantener buenos flujos de información a futuro.
3. **Mejora en la satisfacción inicial y final:** Si bien la satisfacción final es mayor a la inicial en el proceso, como se espera, ambos indicadores fueron levemente menores que el año anterior. Es importante poder mejorar en el servicio año a año y así otorgar confianza a los usuarios de la funcionalidad de las mediaciones.
4. **Reforzar la capacitación en empatía y la capacidad de escucha de los mediadores:** Aunque el desempeño general de los mediadores no ha variado en grandes puntos, se observan áreas de mejora en aspectos como la empatía y la capacidad de escuchar de los mediadores/as. Es fundamental ofrecer técnicas para manejar situaciones de alta sensibilidad y mejorar las habilidades blandas e interpersonales de los mediadores y mediadoras, lo cual podría tener un impacto significativo en la mejora del servicio entregado y la percepción global de los usuarios al momento de evaluar el servicio.
5. **Asegurar la confidencialidad y manejo de información personal:** Aunque la confidencialidad fue generalmente bien evaluada, los hombres en particular tienen una visión más negativa al evaluar esta temática en las sesiones, ya que piensan que el mediador no otorgó las condiciones para mantener la confidencialidad. Es muy importante mantener este tipo de aspectos, que son muy relevantes en temas tan sensibles como los tratados en las sesiones de mediación, en niveles elevados y así brindar confianza entre los usuarios.

Presentación de Resultados

“Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar 2025”



Ministerio de
Justicia y
de Derechos
Humanos



Octubre 2025