Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Subsecretaría de Justicia – SUBJUS

Servicio Licitado de Mediación Familia

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

acnexo

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda

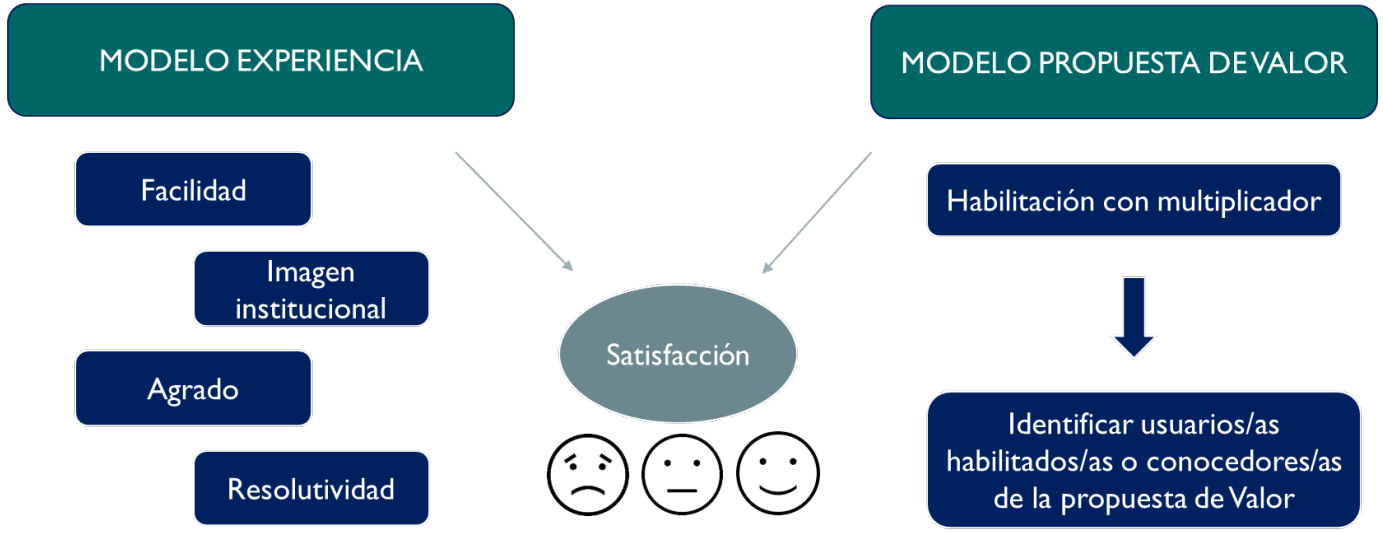
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido por SUBJUS, específicamente con el Sistema Nacional de Mediación Familiar, se enmarca dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

Objetivos Específicos

- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información **Encuestas Telefónicas** (100%)



La **unidad de análisis** corresponde a usuarios/as de Mediación Familiar entre agosto y septiembre de 2021, que hayan ingresado a través de la vía presencial o web.



La **muestra** corresponde a **1.236** casos, con un error de + / - 2,8% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por canal de ingreso (digital o presencial). En el caso del canal digital la muestra equivale a **690** casos**,** mientras que para el canal presencial equivale a **546** casos. Los casos fueron ponderados por canal.



La **aplicación** de encuestas telefónicas se realizó entre el 7 octubre y el 4 de noviembre de 2021.



Para alcanzar la muestra se realizó un total de 7.393 llamados, alcanzando una tasa de respuesta de 16,72%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por canal de atención

	Universo	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Error alcanzado	Muestra alcanzada (%)
Canal web	3.232	661	690	3,3%	104%
Canal presencial	1.360	516	546	3,3%	106%
Total	4.592	1.117	1.236	2,8%	111%



Encuestas telefónicas

B: 1236

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del método de ingreso, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Método de Ingreso	Ponderador
Canal web	1,26077867
Canal presencial	0,67044454

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de intentos de contactabilidad y los distintos posibles escenarios ante los llamados telefónicos.

Servicio	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestador	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
JUSTICIA	7393	75	1.660	0	0	0	937	3485	1236	16,72%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

El **Sistema Nacional de Mediación Familiar Licitado** tiene como principal objetivo el asegurar la provisión del servicio de mediación sin costo para los usuarios a nivel país, en cada uno de los territorios jurisdiccionales de los juzgados con competencia en asuntos de familia.

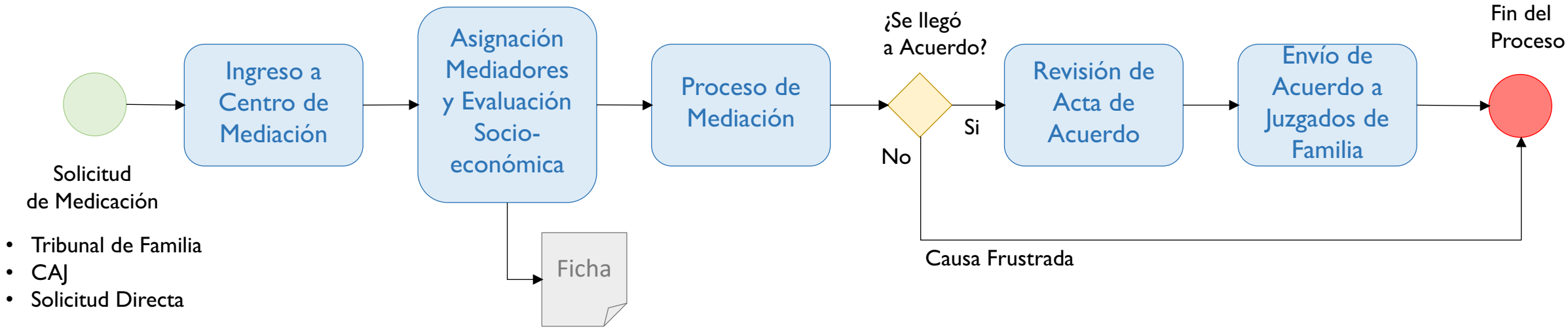
La Unidad de Mediación es la repartición técnica e interdisciplinaria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, responsable de la Administración de este sistema.

El Sistema Nacional de Mediación Familiar atiende a 500 mil personas al año y es **totalmente gratuito para el 98% de la ciudadanía**. Tiene cobertura en todo el país y entrega soluciones concretas en un plazo de máximo 60 días. Las materias que pueden ser sometidas a mediación son los conflictos relativos a pensión de alimentos; a la relación directa y regular (también conocido como el régimen de visitas); y al cuidado personal de los hijos e hijas (tuición).

El **presupuesto promedio real anual del programa bordea los 11 mil millones de pesos** (valor real considerado en términos del poder adquisitivo 2020). Éste proviene esencialmente de la asignación específica al programa (93,86% en promedio durante el periodo 2016-2020), el que es asignado íntegramente al subtítulo 24 (transferencias a terceros) y financia los servicios prestados por los Centros de Mediación Licitados, y los gastos destinados a la contratación de servicios de auditoría y otros servicios

Fuente: Sitio Web Institucional Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, EPG 2020

PROCESO: MEDIACIÓN FAMILIAR PREVIA Y OBLIGATORIA



- Tribunal de Familia
- CAJ
- Solicitud Directa

La **mediación** es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre 2 o más personas que tienen un problema. La idea es que conversen sobre el origen del conflicto y las consecuencias que se han derivado de él. Los interesados concurren a la realización de una o más sesiones, acompañados por un Mediador que facilita el diálogo en donde todos buscan vías de solución del conflicto

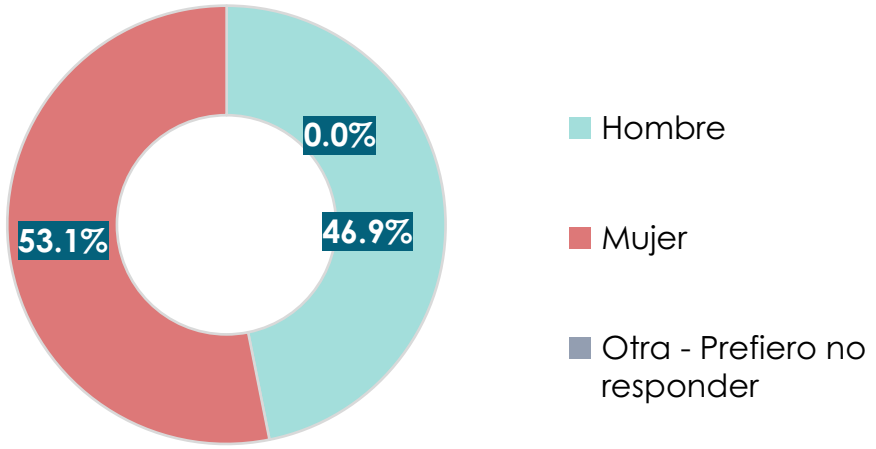
Fuente: Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Sitio Web Institucional Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Manual de Procedimientos de administración de causas de los Centros de Mediación

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

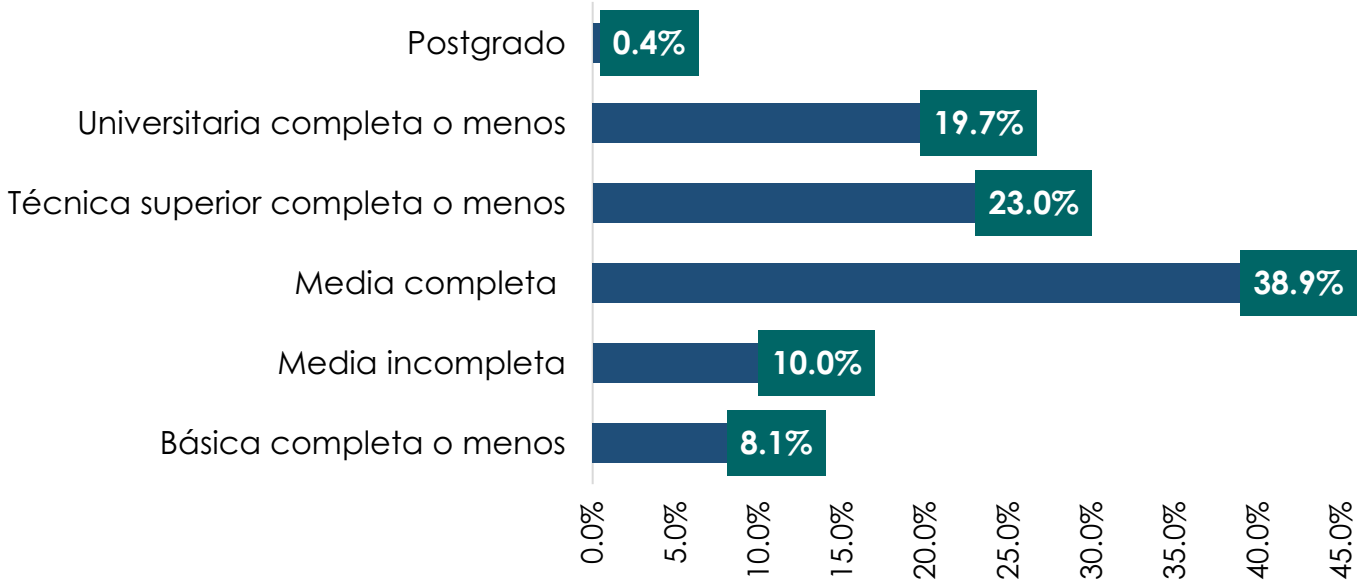
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

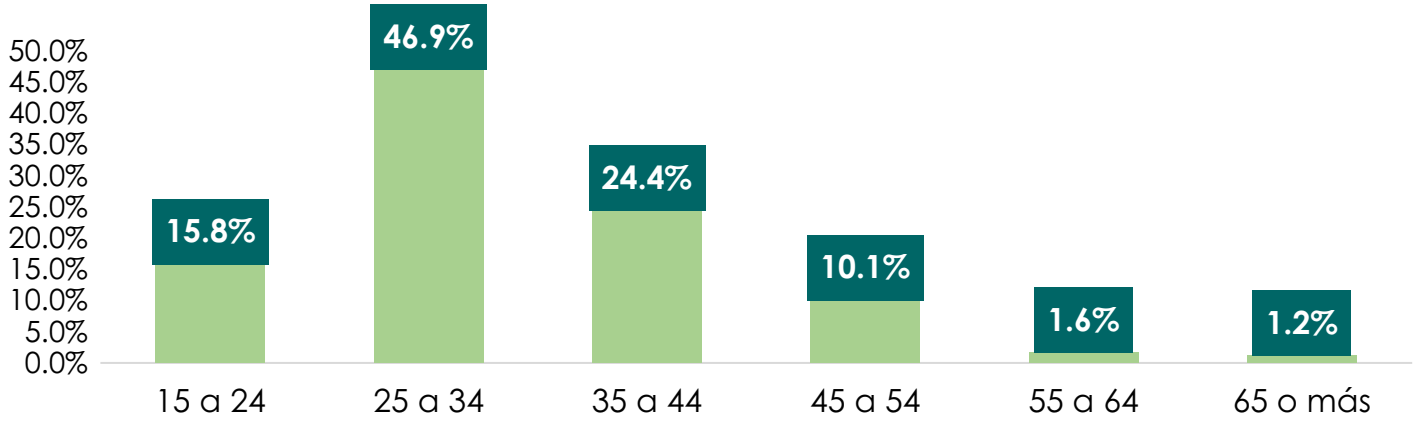
Sexo del entrevistado/a



Nivel Educacional



Edad en tramos

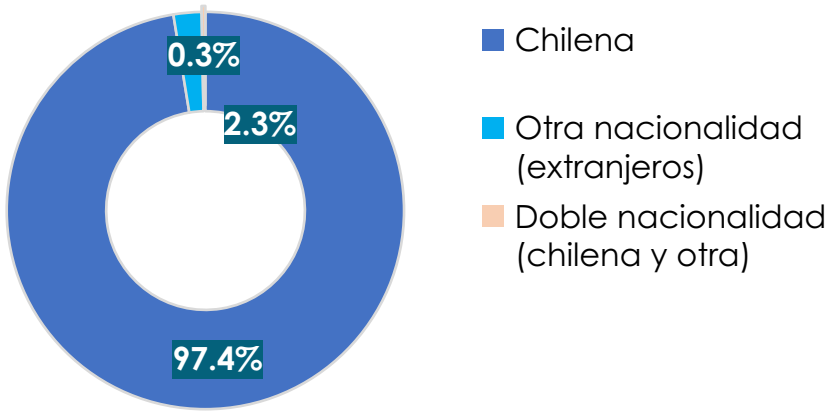


acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

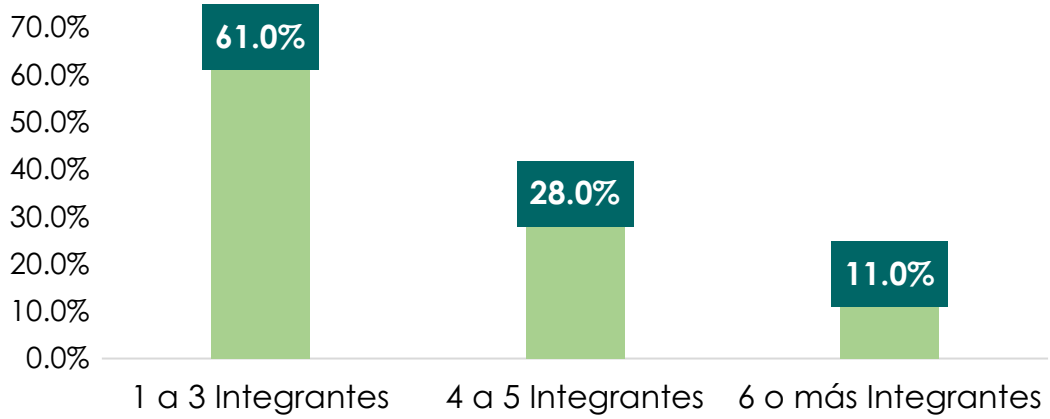
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA

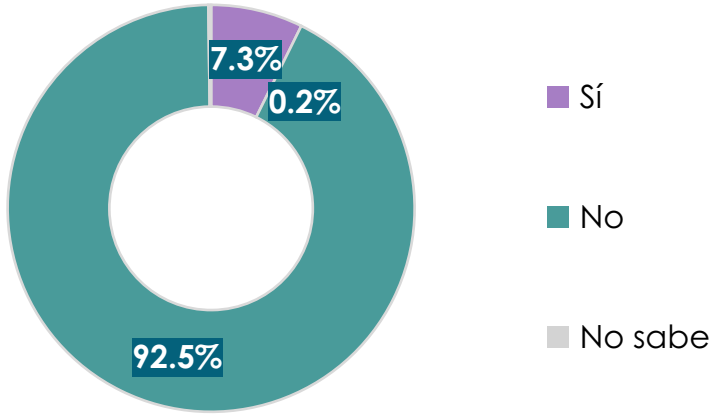
Nacionalidad



N° Integrantes del Hogar



¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?

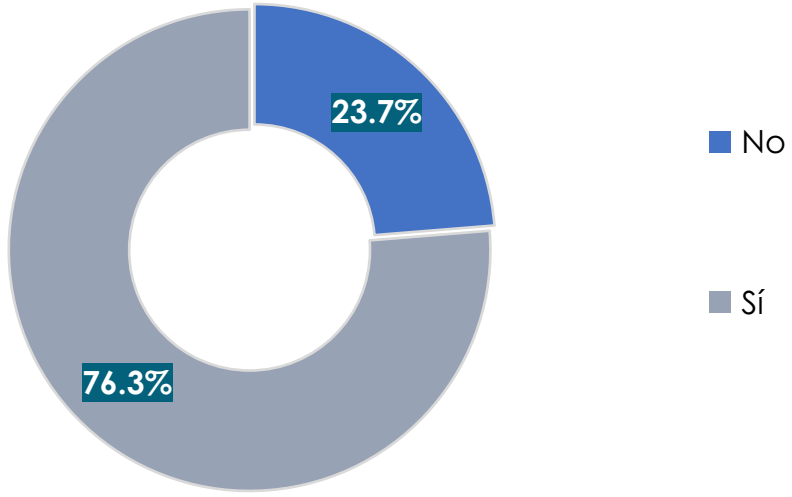


Análisis Profundos, Decisiones Claras

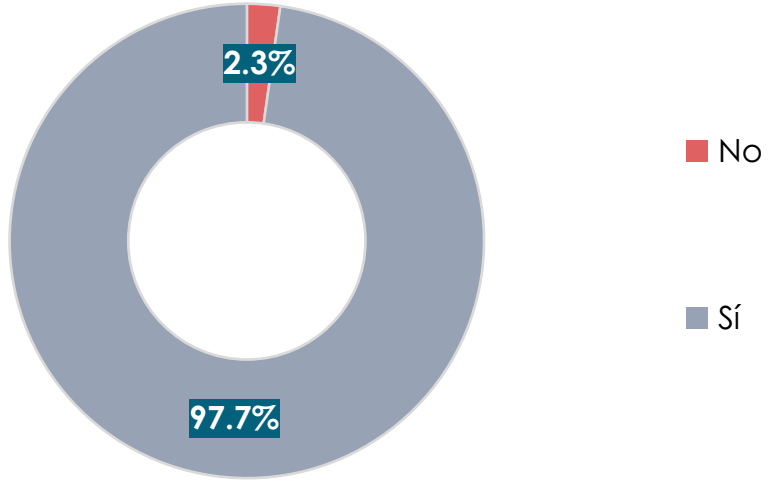
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA

¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



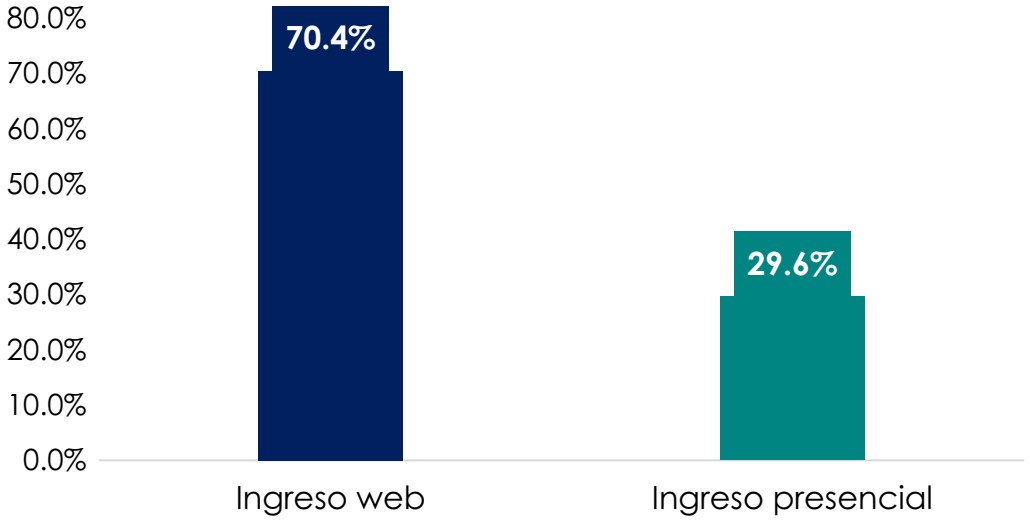
¿Tiene Clave única?



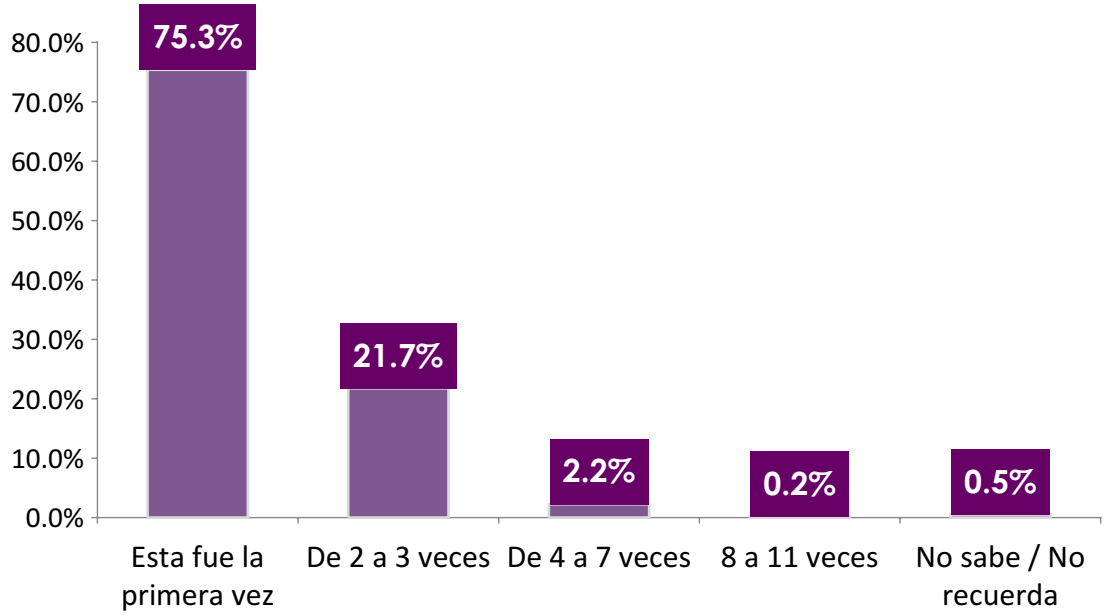
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE INGRESO

¿Por cuál medio usted ingresó su causa?



En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha participado del proceso de Mediación Familiar?

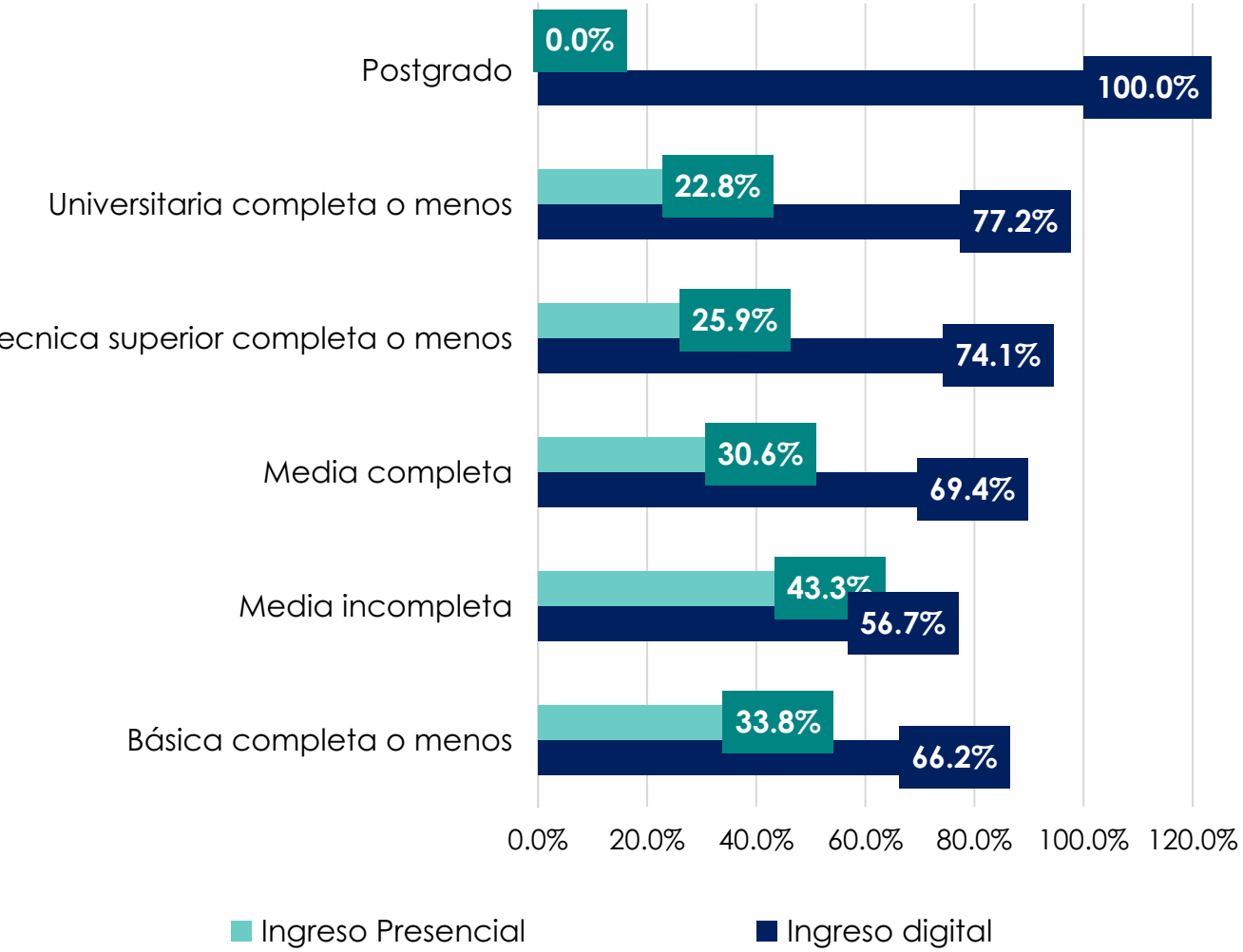


Análisis Profundos, Decisiones Claras

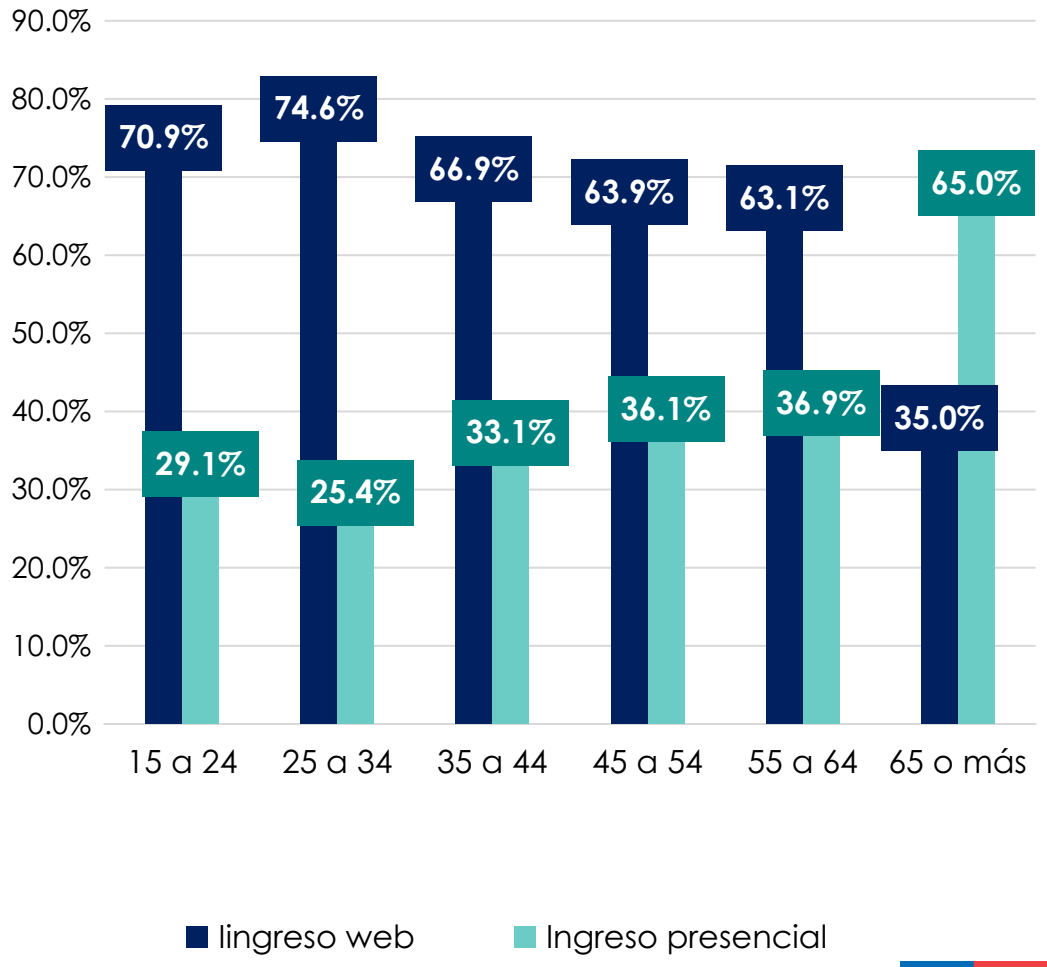
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Canal utilizado para ingresar la causa
Apertura según Nivel educacional y Edad

Canal utilizado según Nivel educacional



Canal utilizado según Edad

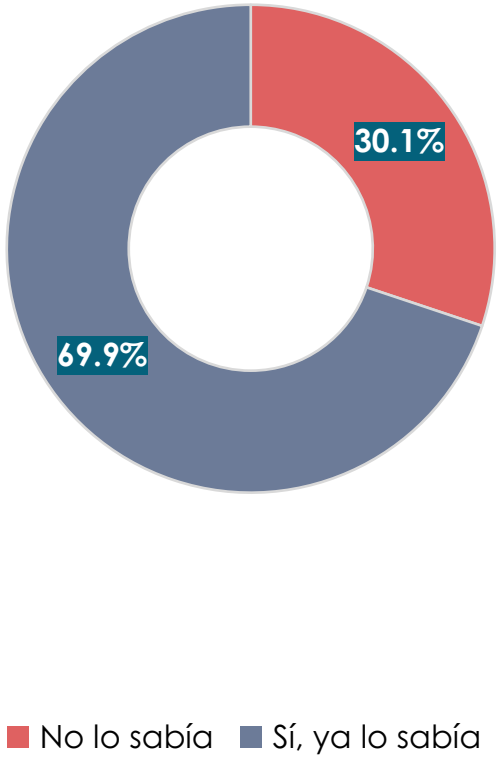


Análisis Profundos, Decisiones Claras

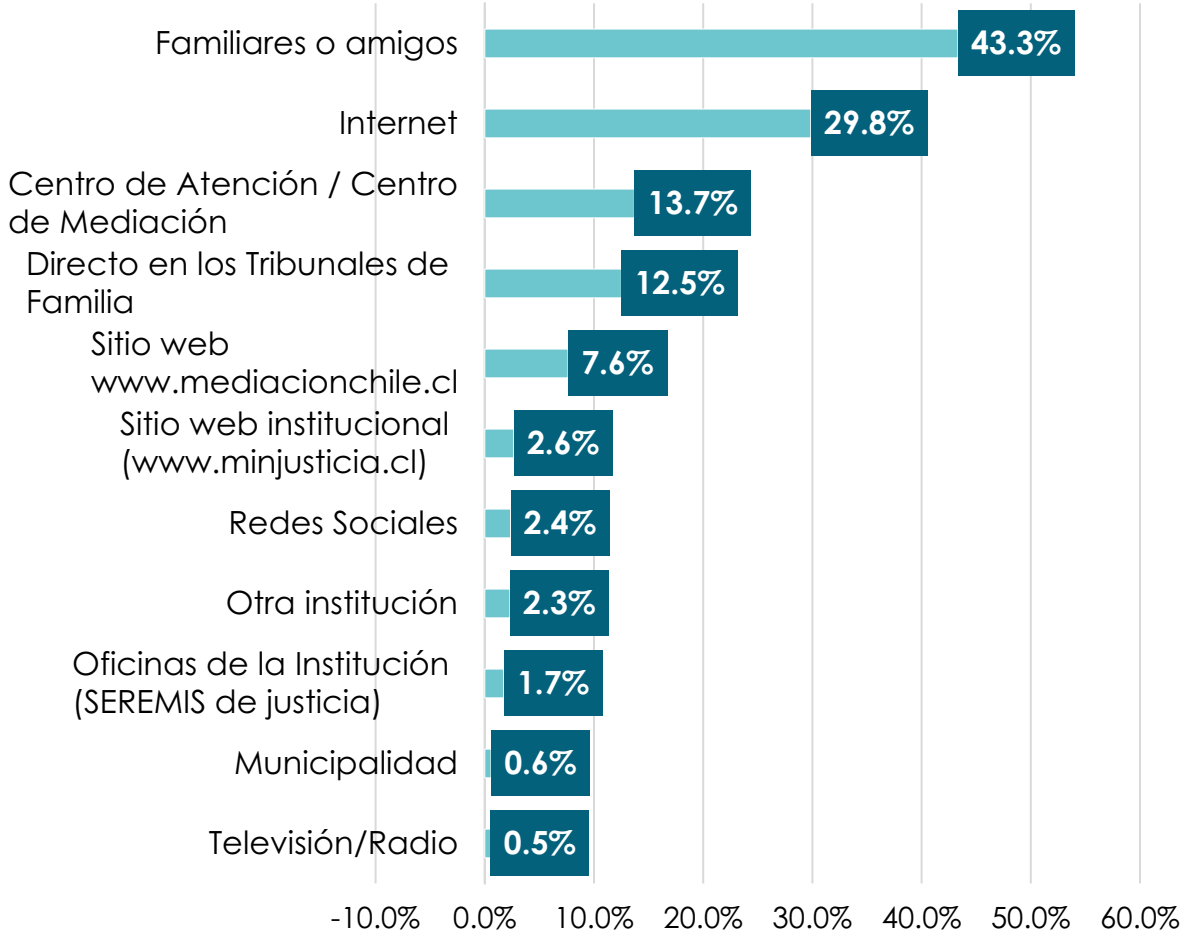
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE INGRESO

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en el Centro de Mediación licitado por la Subsecretaría de Justicia? (Respuesta múltiple)*



Los **familiares y amigos**, junto al **internet**, son los principales medios de información por el que las y los usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar se informan sobre el proceso, con un 43,3% y 29,8%, respectivamente.

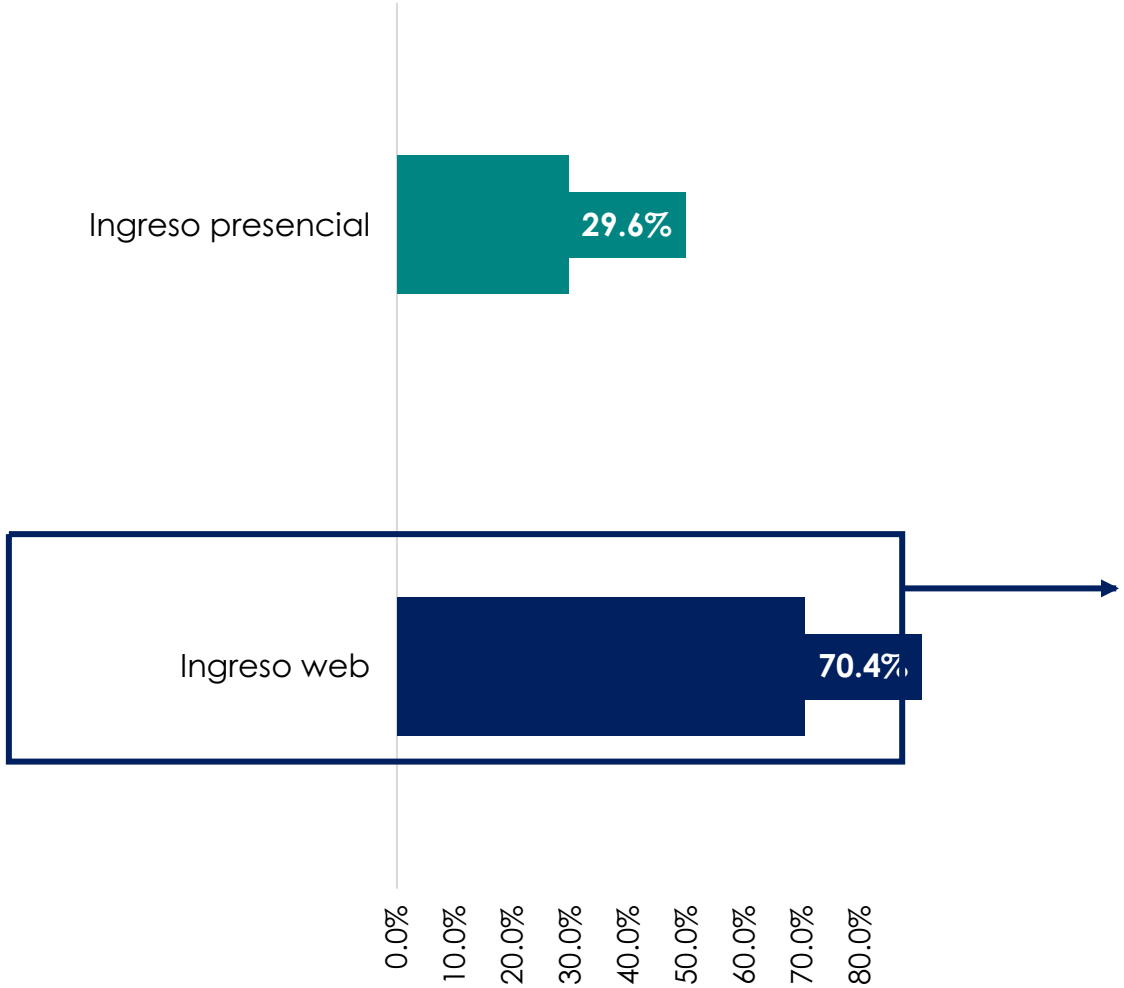
En menor medida se observa el mismo Centro de Mediación, con un 13,7% y directo en los Tribunales con competencia en Asuntos de Familia, con un 12,5%.

*Se presentan sólo las respuestas que contaran con un porcentaje superior al 0,5%, equivalente a 6 casos

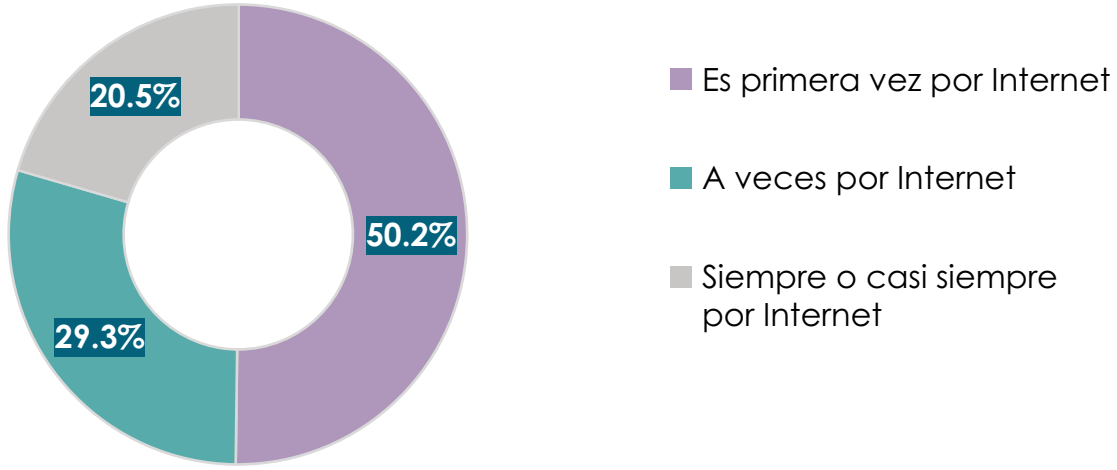
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿Por cuál medio usted ingresó causa al proceso de Mediación?



Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámite?

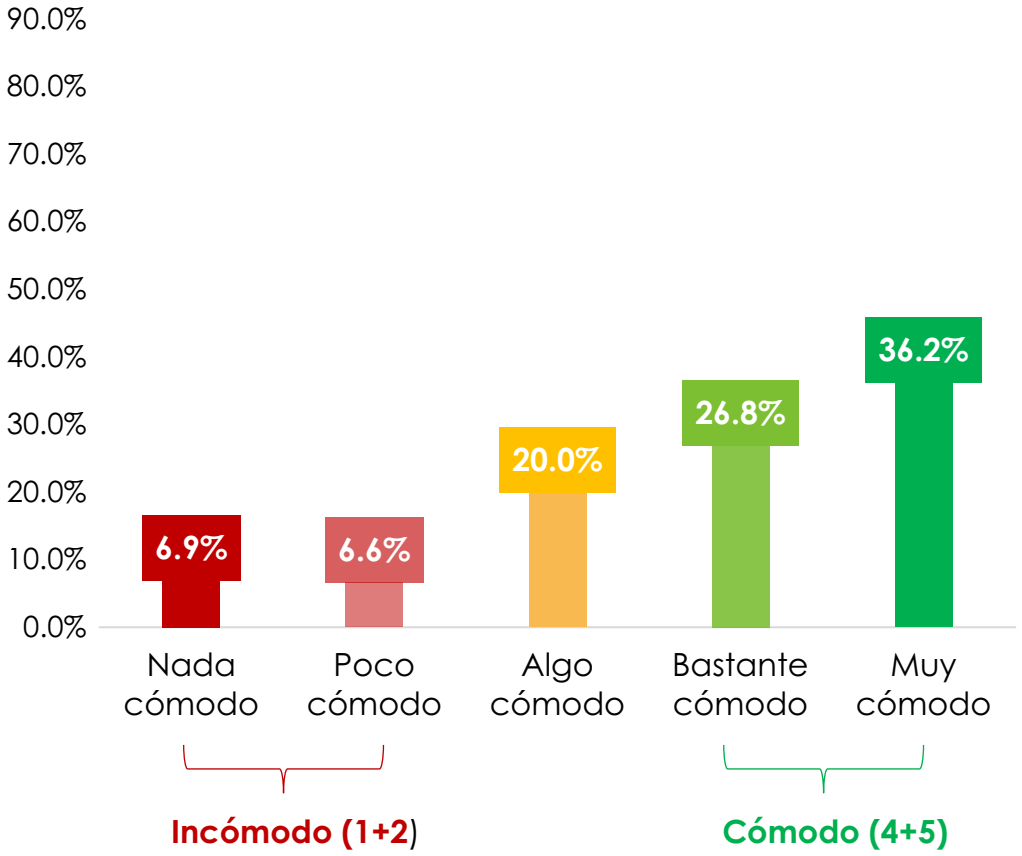


Análisis Profundos, Decisiones Claras

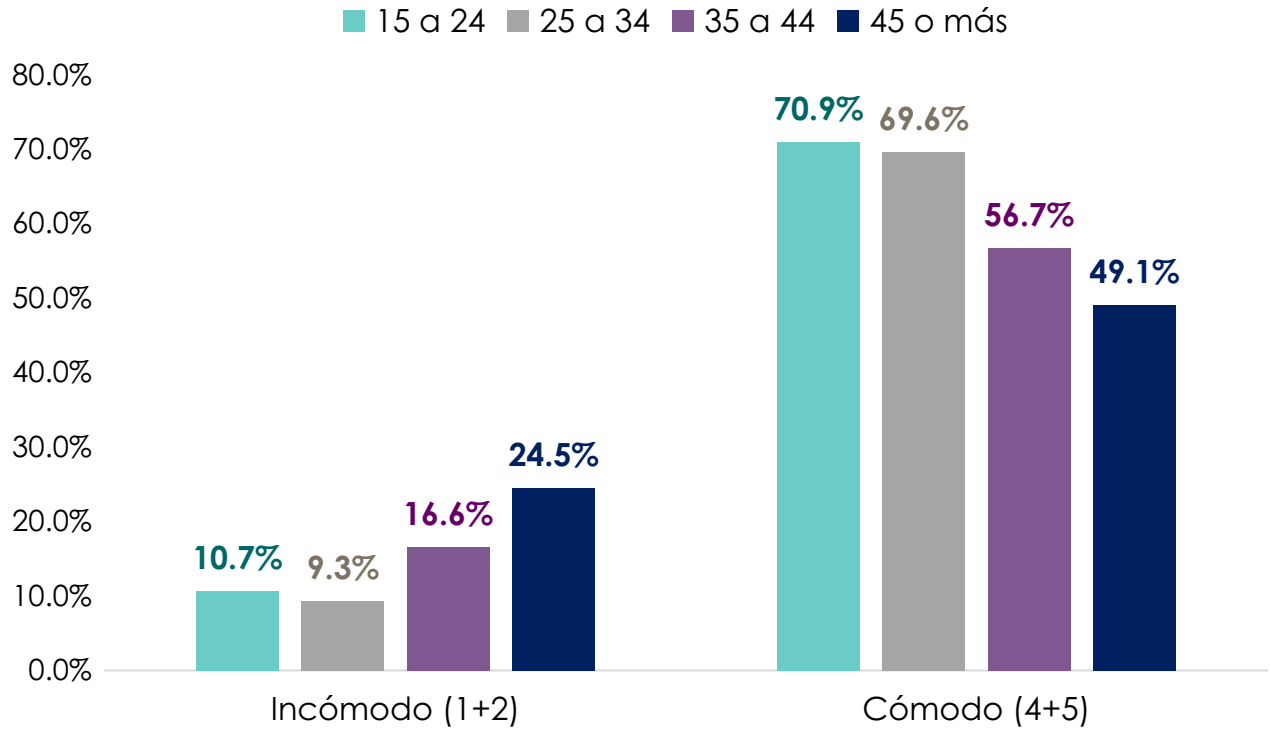
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



*Un 3,3% declara no usar o usar muy poco internet.

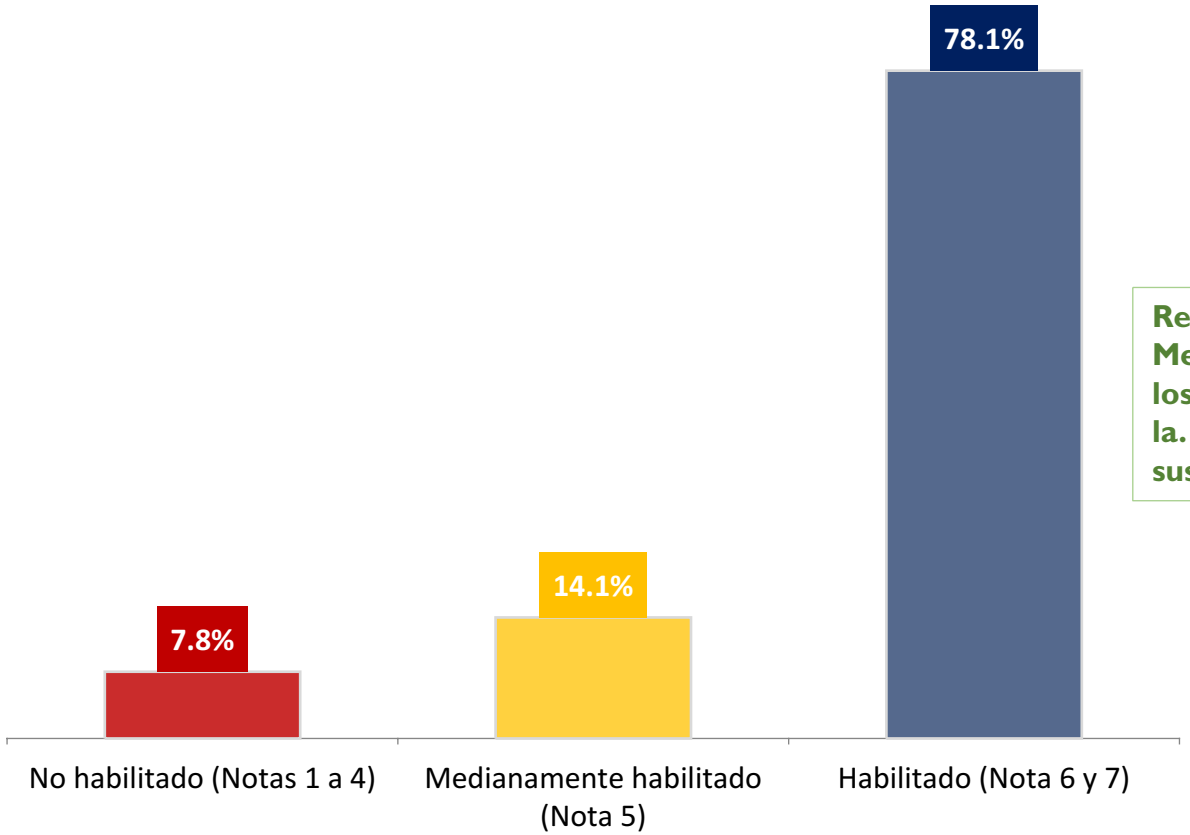
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Proceso de Mediación Familiar (a través de oficinas, televisión, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy en desacuerdo" y 7 "muy de acuerdo" ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7

Promedio de notas de dos variables

Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los tramites y/o servicios de la… y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)	Respecto a la información… Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de la… (Nota 1 a 7)

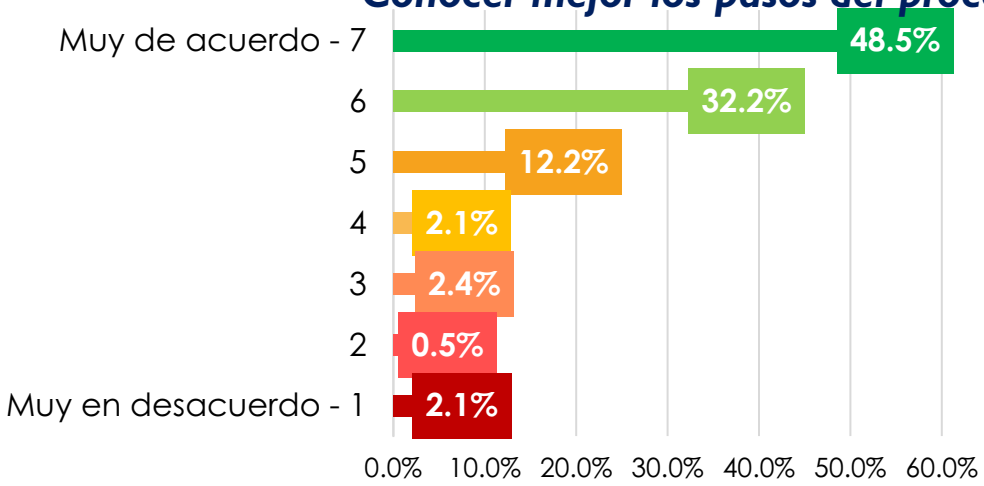
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

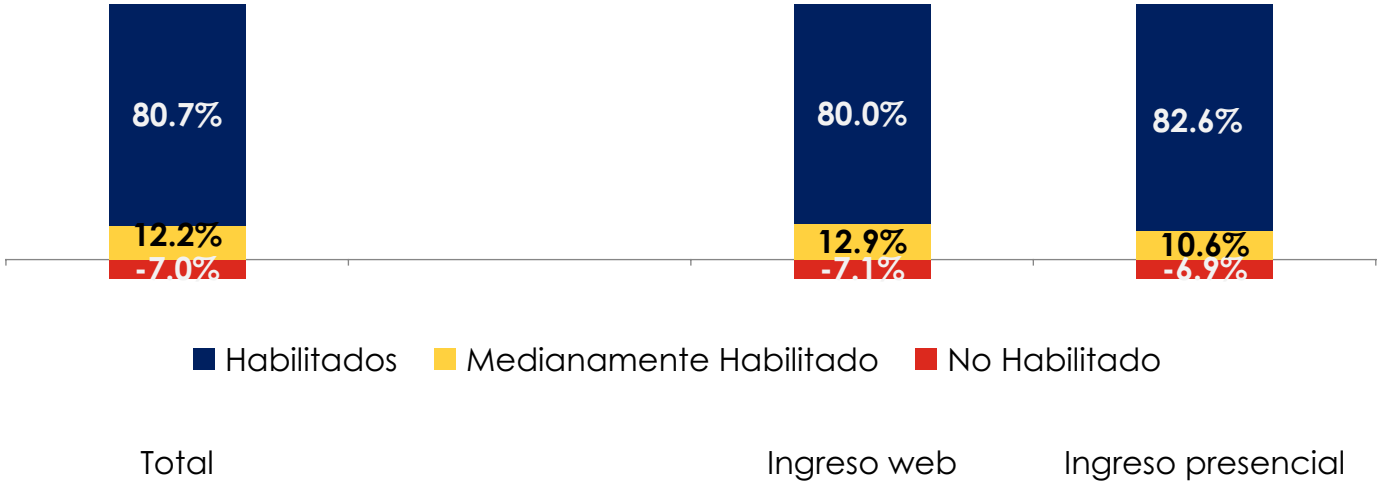
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

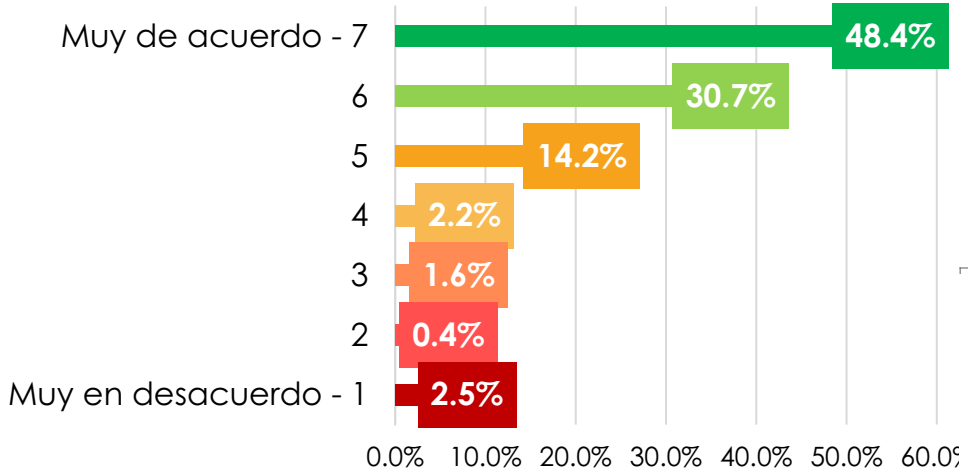
HABILITACIÓN - La información recibida por parte del Centro de Mediación le sirve para...

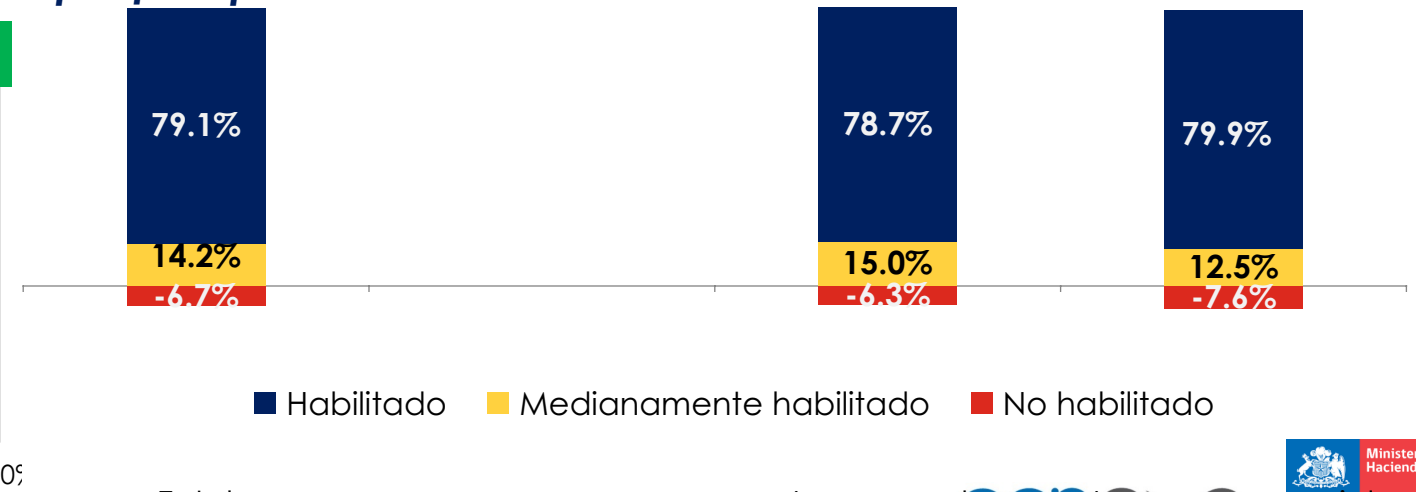
"Conocer mejor los pasos del proceso de mediación y aprovechar al máximo sus ventajas"





"Saber si hay condiciones específicas para realizar la Mediación Familiar"



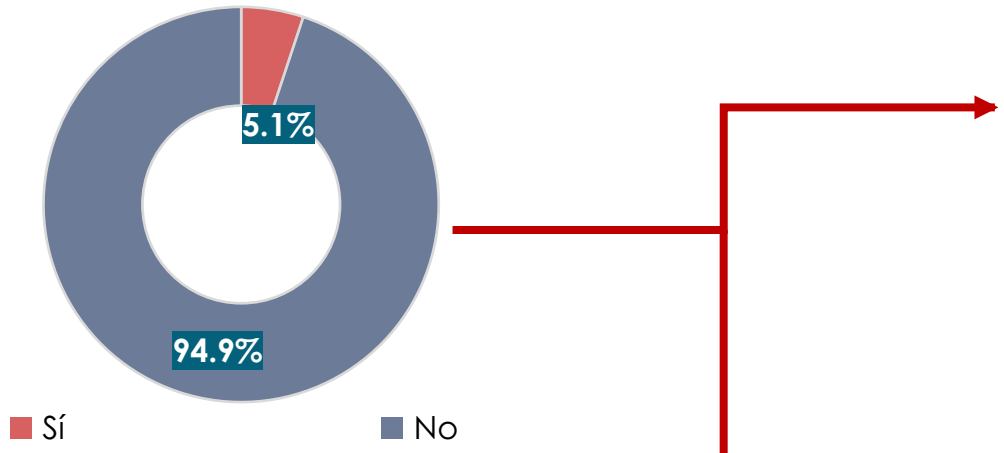


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

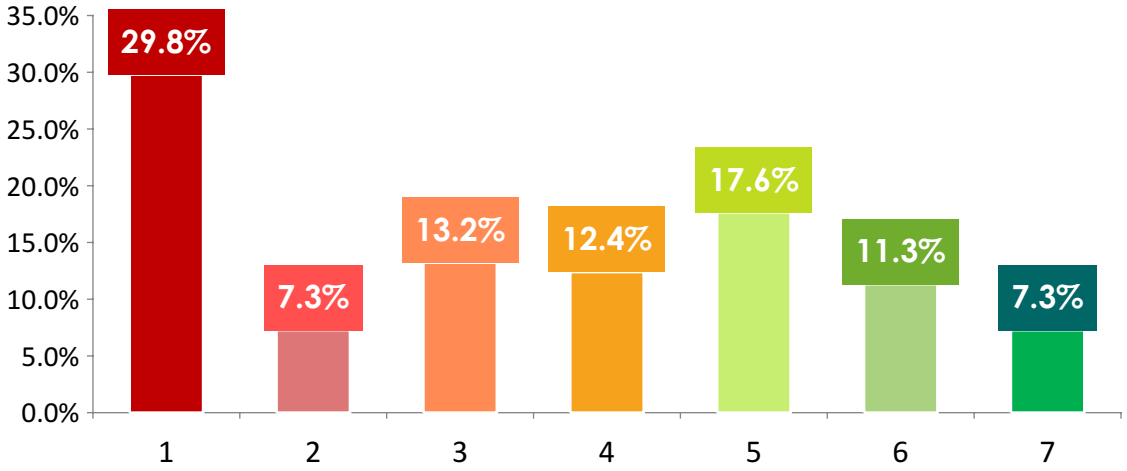
PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el Centro hasta que respondieron a su postulación?



¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	Porcentaje
Otro motivo.	17	28,5%
No recibió atención oportuna y de calidad	11	19,5%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	10	18,1%
No recibió una respuesta en tiempo prudente	8	14,7%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	7	13,5%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	2	3,4%
Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital / Portal de Mediación	1	2,2%
Total	57	100,0%

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a su problema por parte del Centro de Mediación?*



El otro motivo corresponde principalmente a la baja imparcialidad del personal mediador, lo cual perjudicó el resultado del proceso frustrando la mediación.

Otros motivos mencionados se relacionan con problemas de información.

* Un 1,1% no solicitó una solución del problema a la institución.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

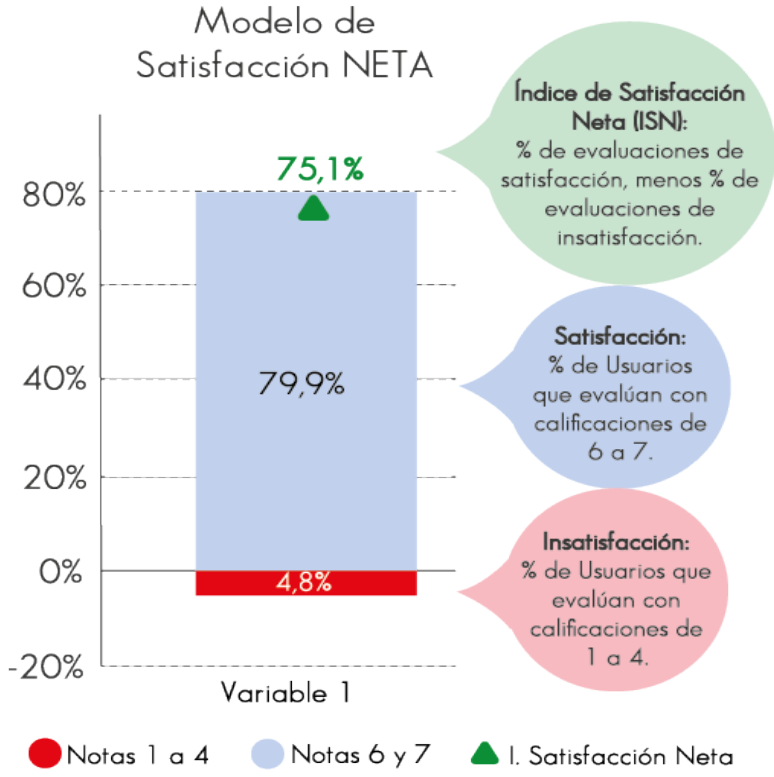
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).





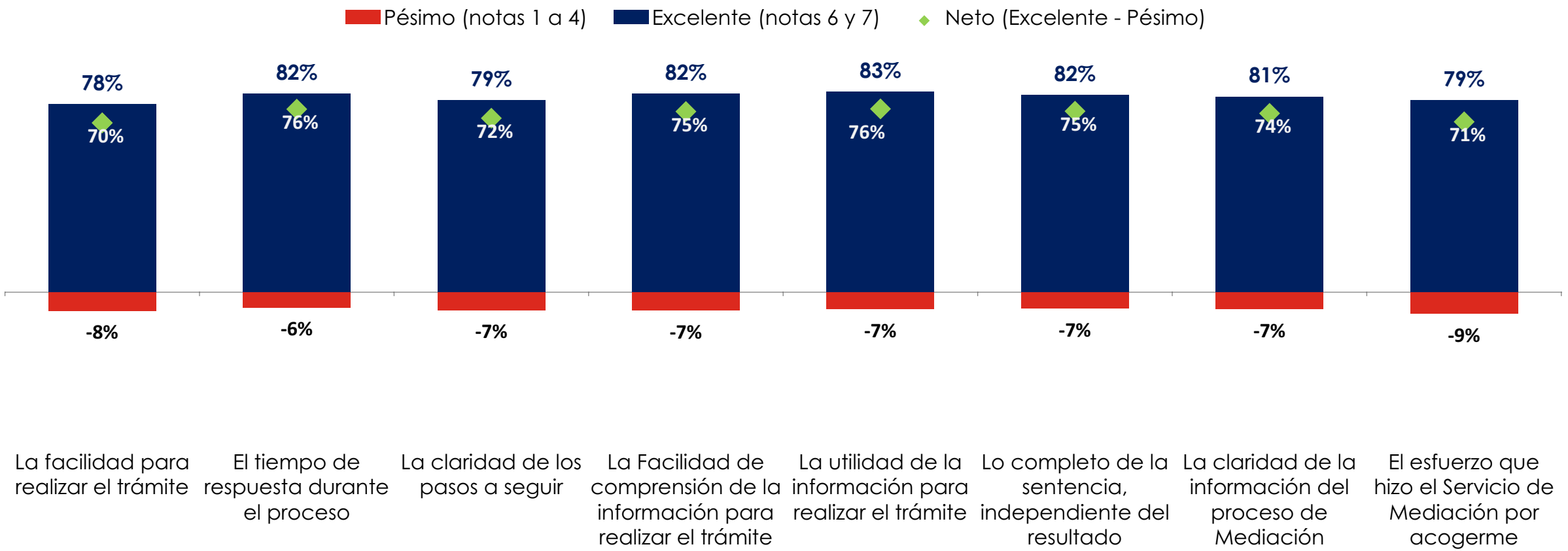
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

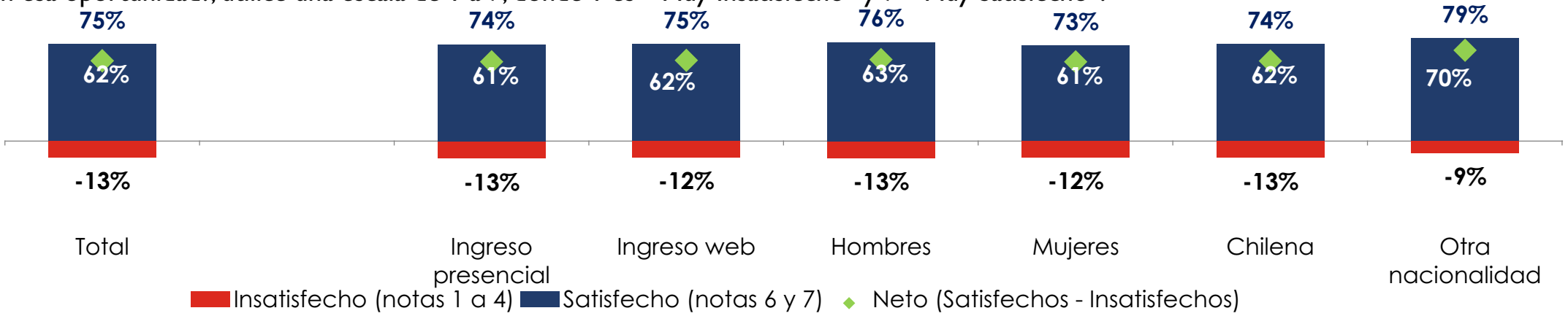
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el marco del Proceso de Mediación Familiar de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA. Evalúe los siguientes aspectos. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Sexo y Nacionalidad

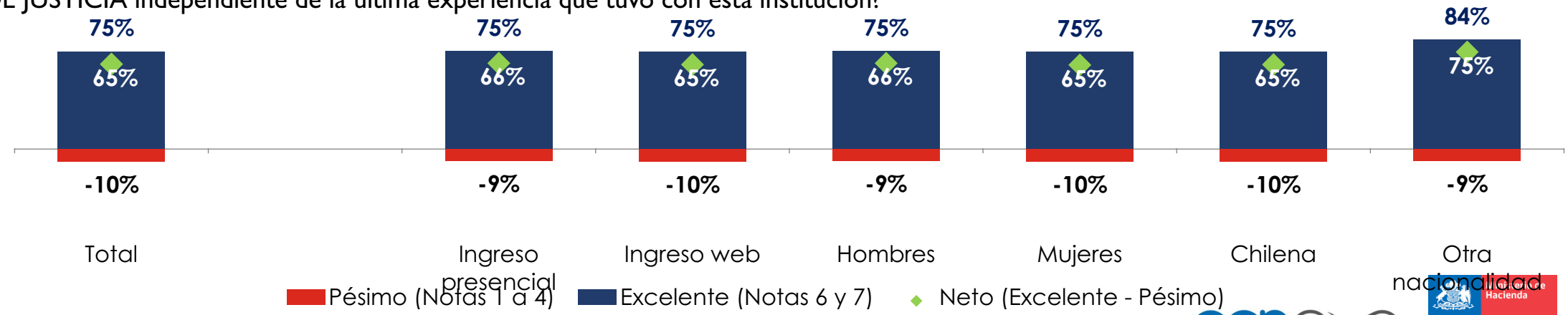
Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar licitada por la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al Proceso de Mediación Familiar Licitado de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a Mediación Familiar



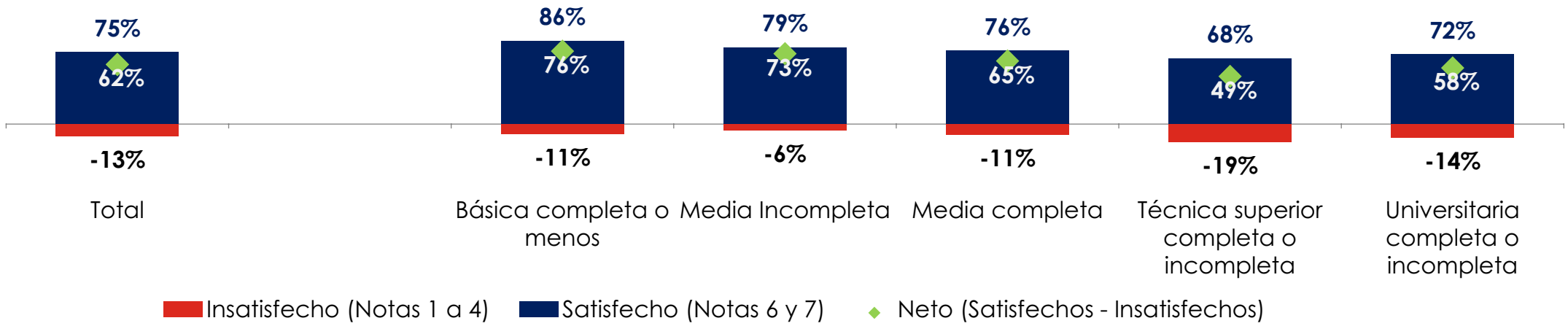
acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

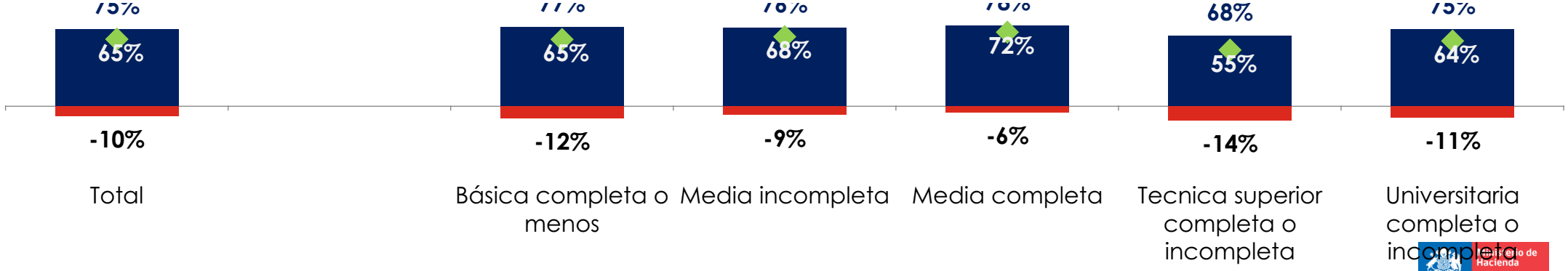
Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar licitada por la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al Proceso de Mediación Familiar Licitado de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a Mediación Familiar



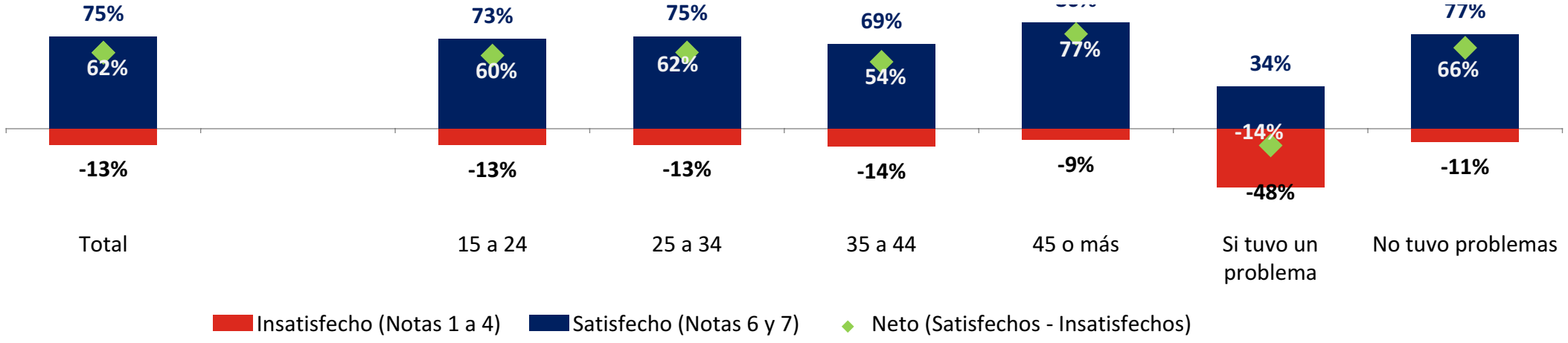
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad y Problemas

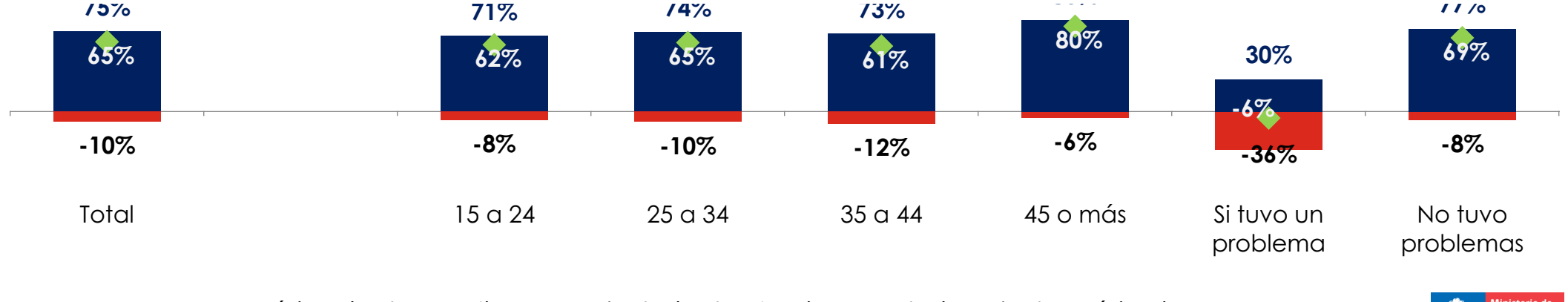
Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar licitada por la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al Proceso de Mediación Familiar Licitado de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a Mediación Familiar



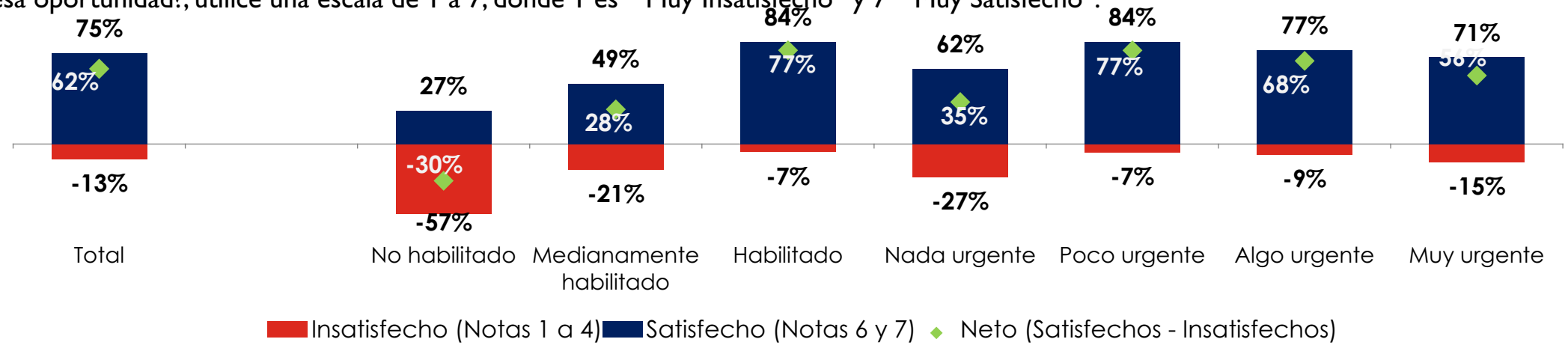
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y Urgencia de Trámite

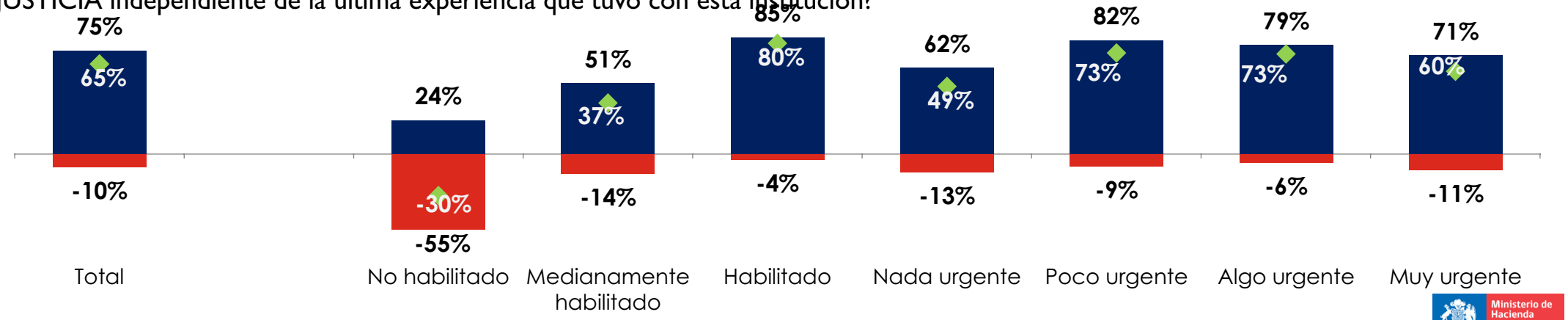
Y si piensa en la última vez que participó de la Mediación Familiar licitada por la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia



Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al Proceso de Mediación Familiar Licitado de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Evaluación general a Mediación Familiar

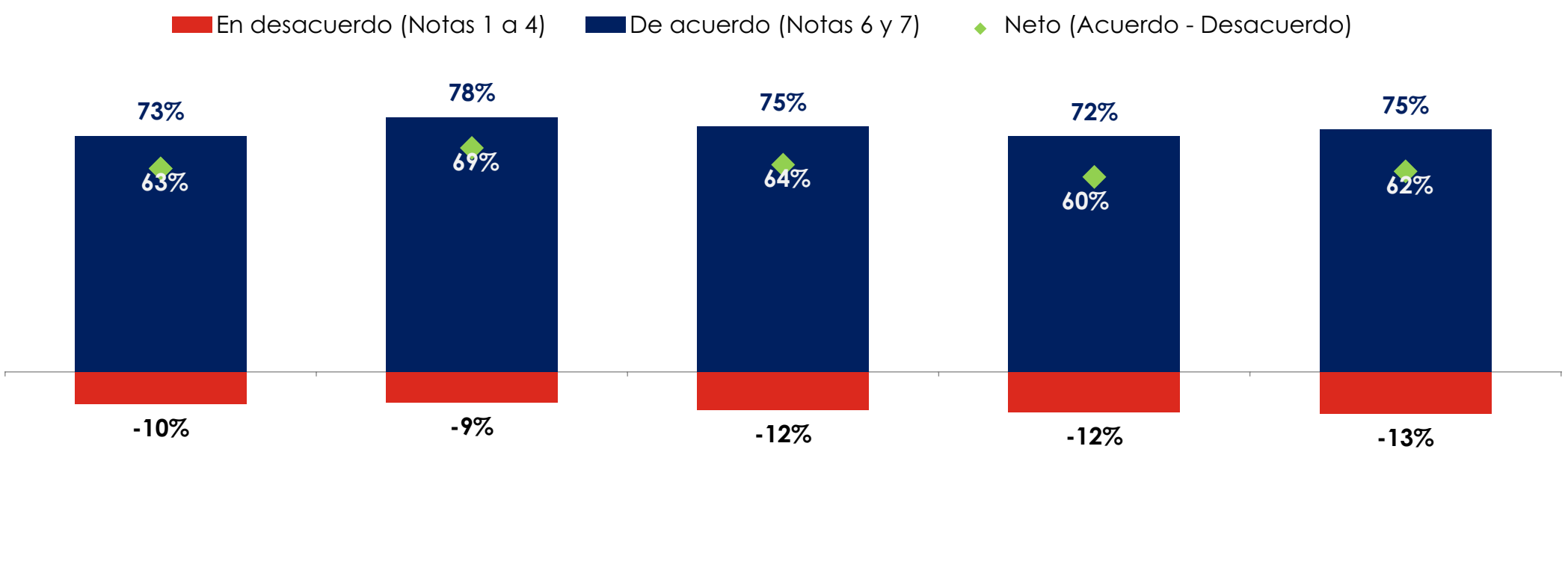


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en el Proceso de Mediación Familiar Licitado de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



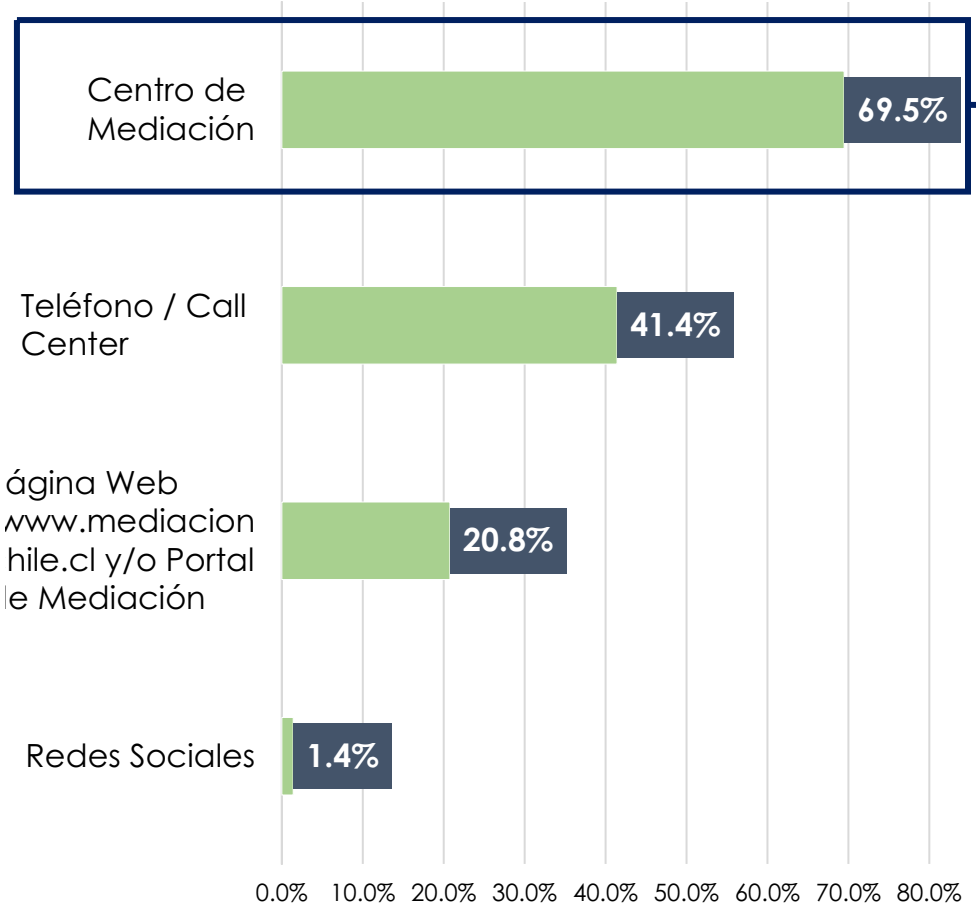
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

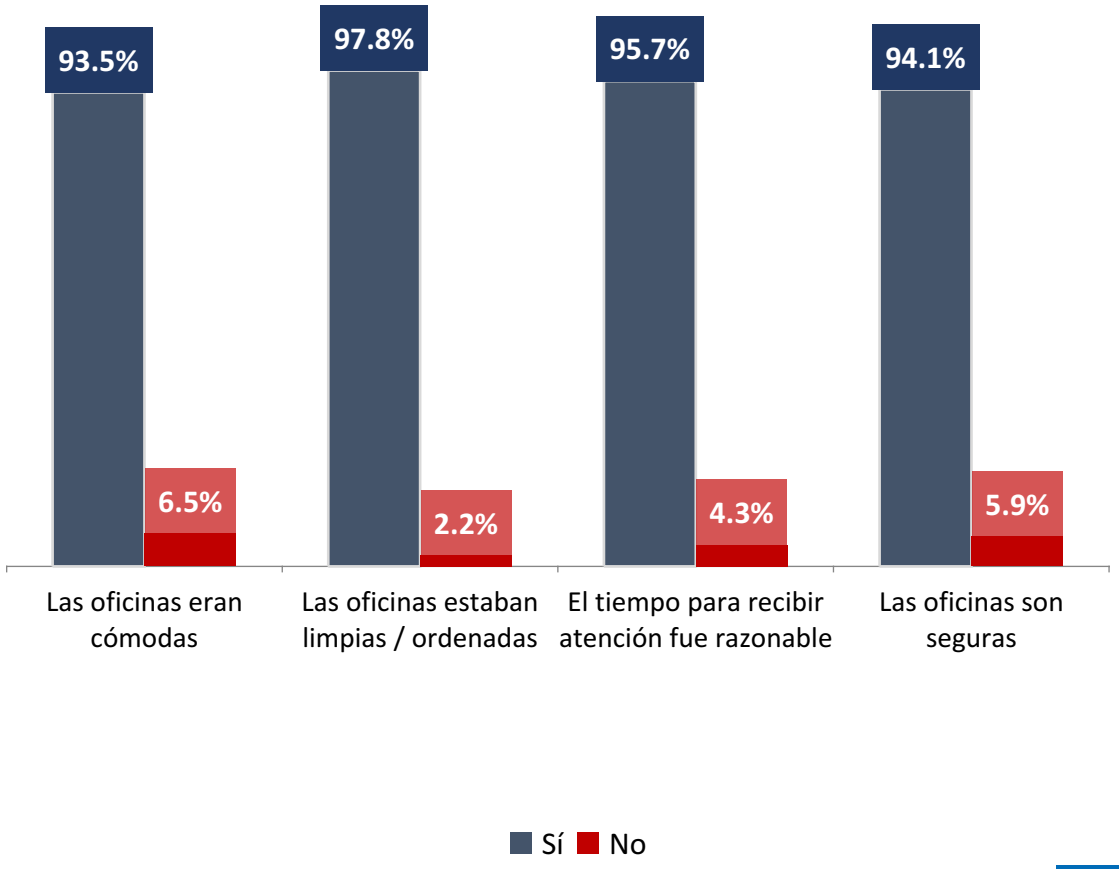
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Contacto con el Centro de Mediación

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el Centro de Mediación?



Pensando en su ultima visita al Centro de Mediación licitado por la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA, usted diría que…

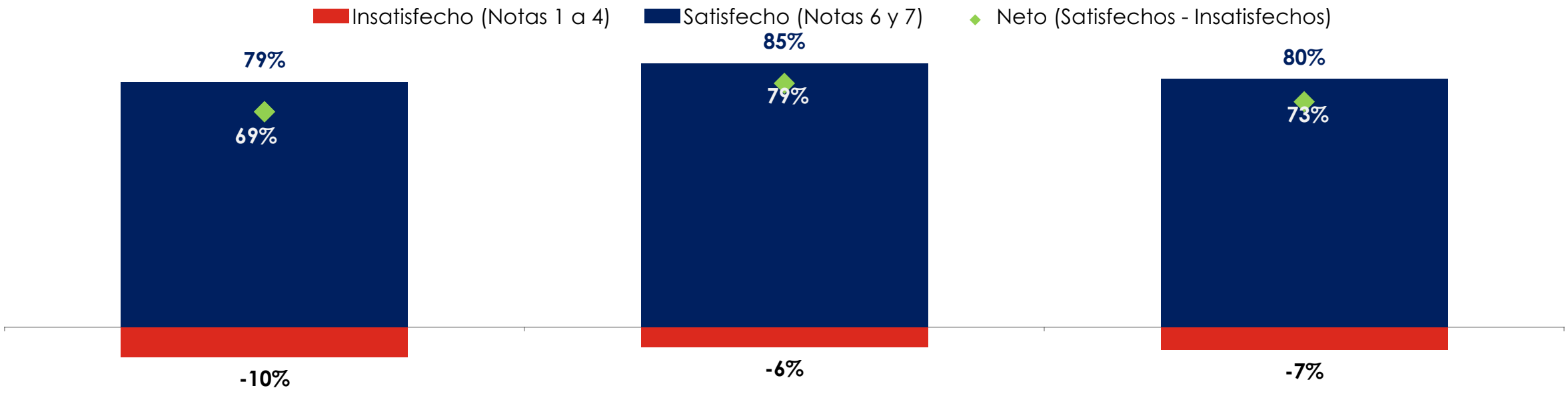


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN – Satisfacción

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?



N:	479	216	807
	Telefónico	Página web (www.mediacion.cl o Portal de Mediación)	Sucursal (Centro de Mediación

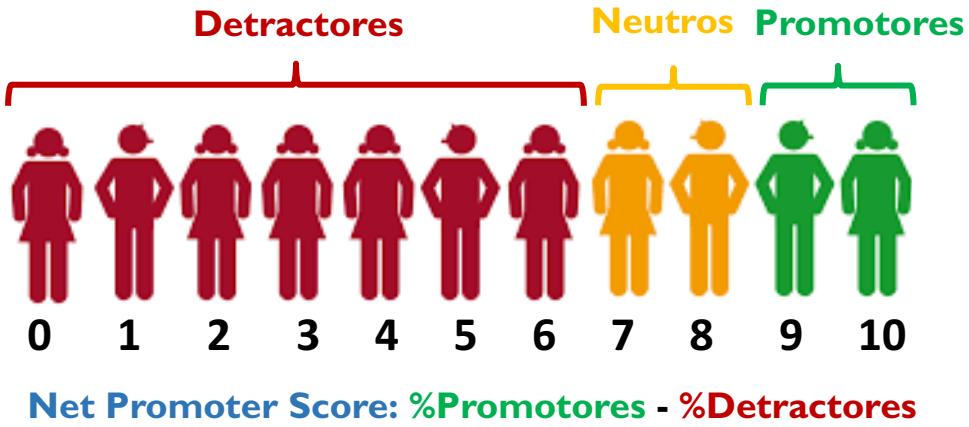
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN

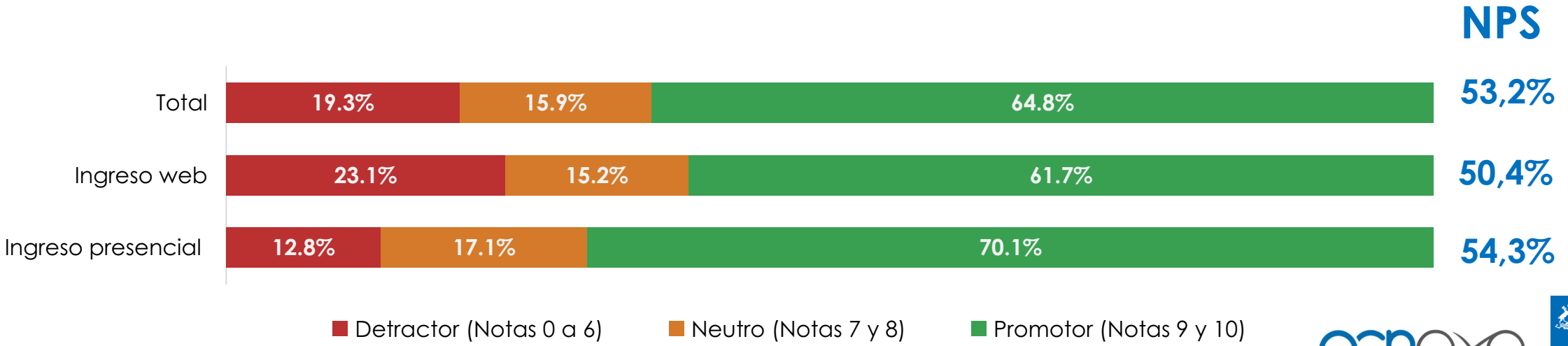
Considerando su experiencia con el Proceso de Mediación Familiar, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende el Proceso de Mediación Familiar a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



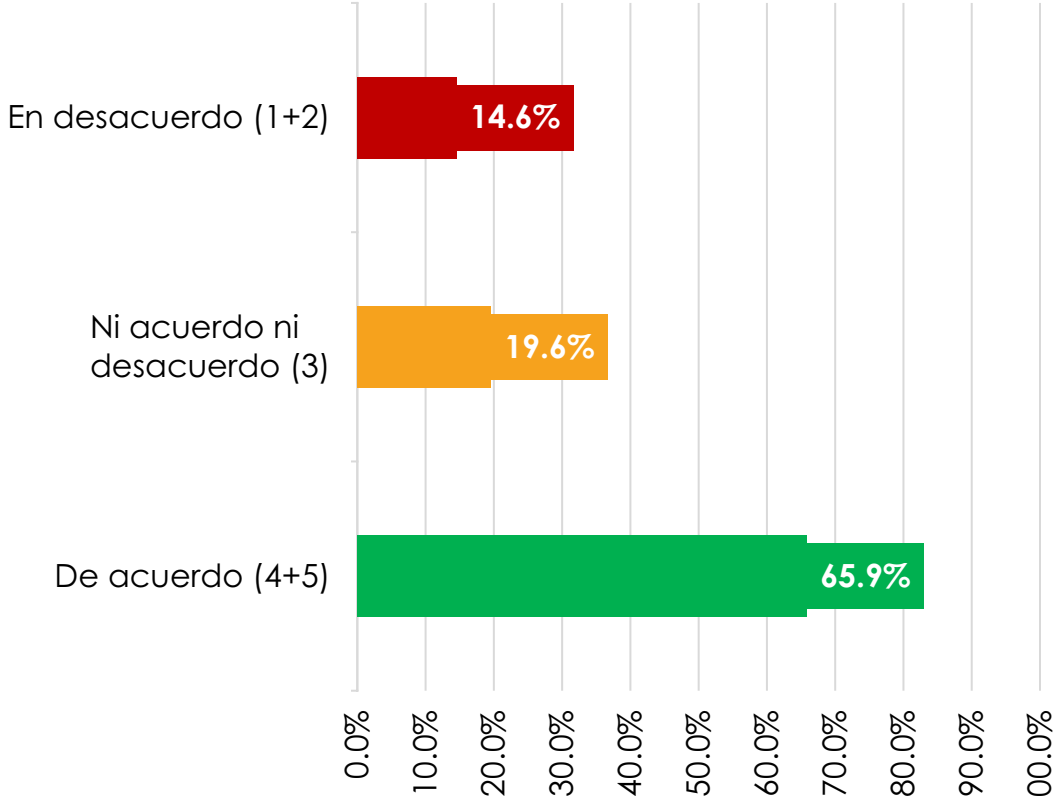
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

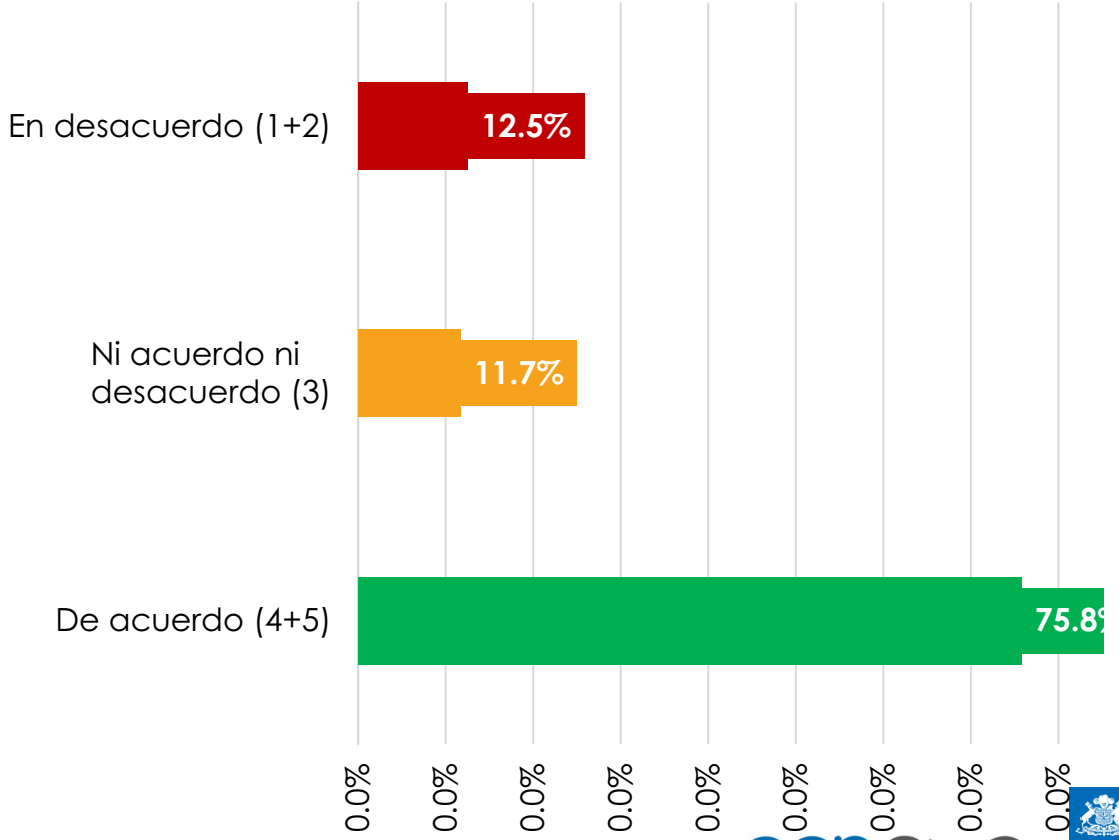
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con el Proceso de Mediación Familiar de la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA aumentó mi confianza en el servicio público"



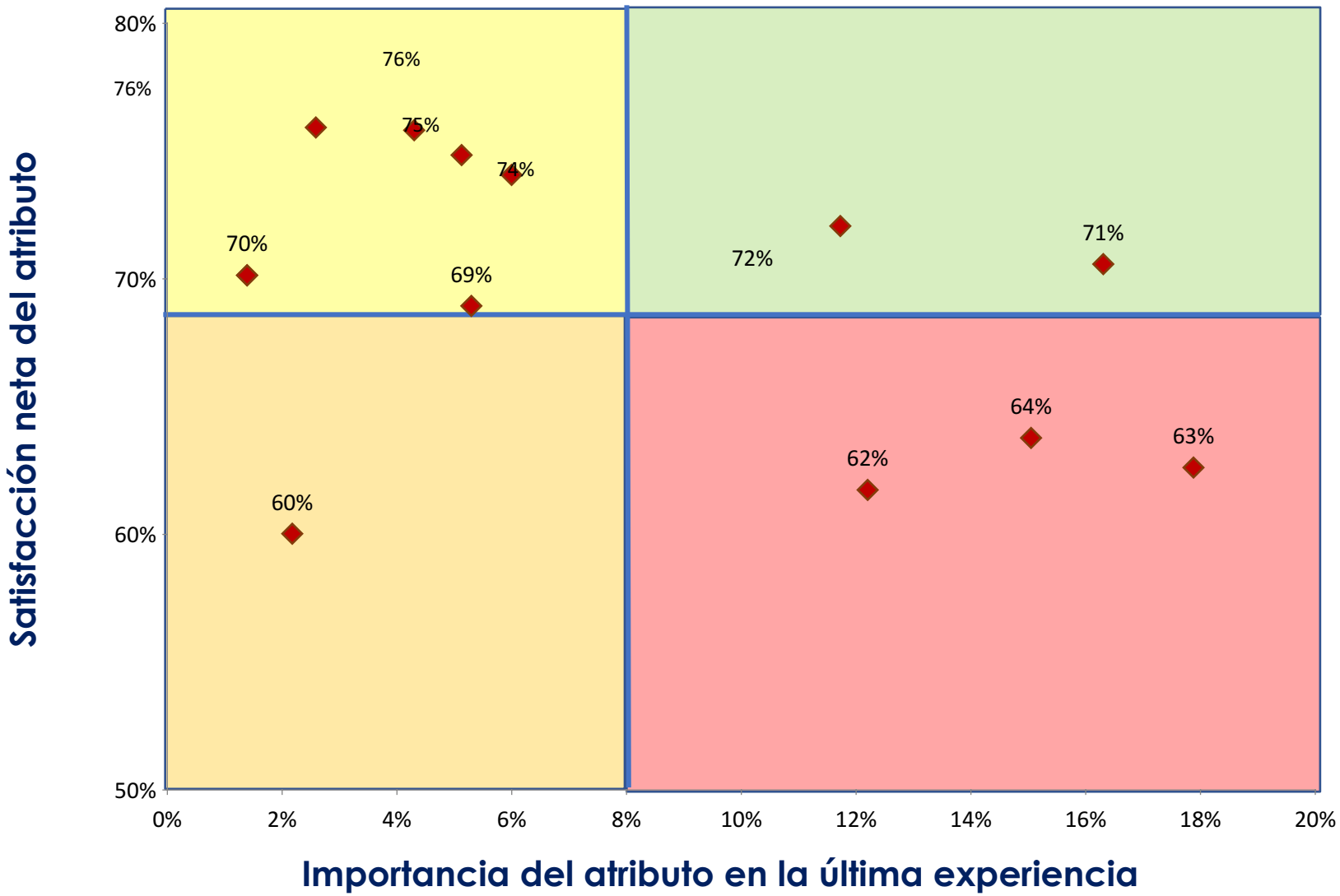
"Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el Proceso de Mediación Familiar de la SUBSECRETARIA DE JUSTICIA"



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

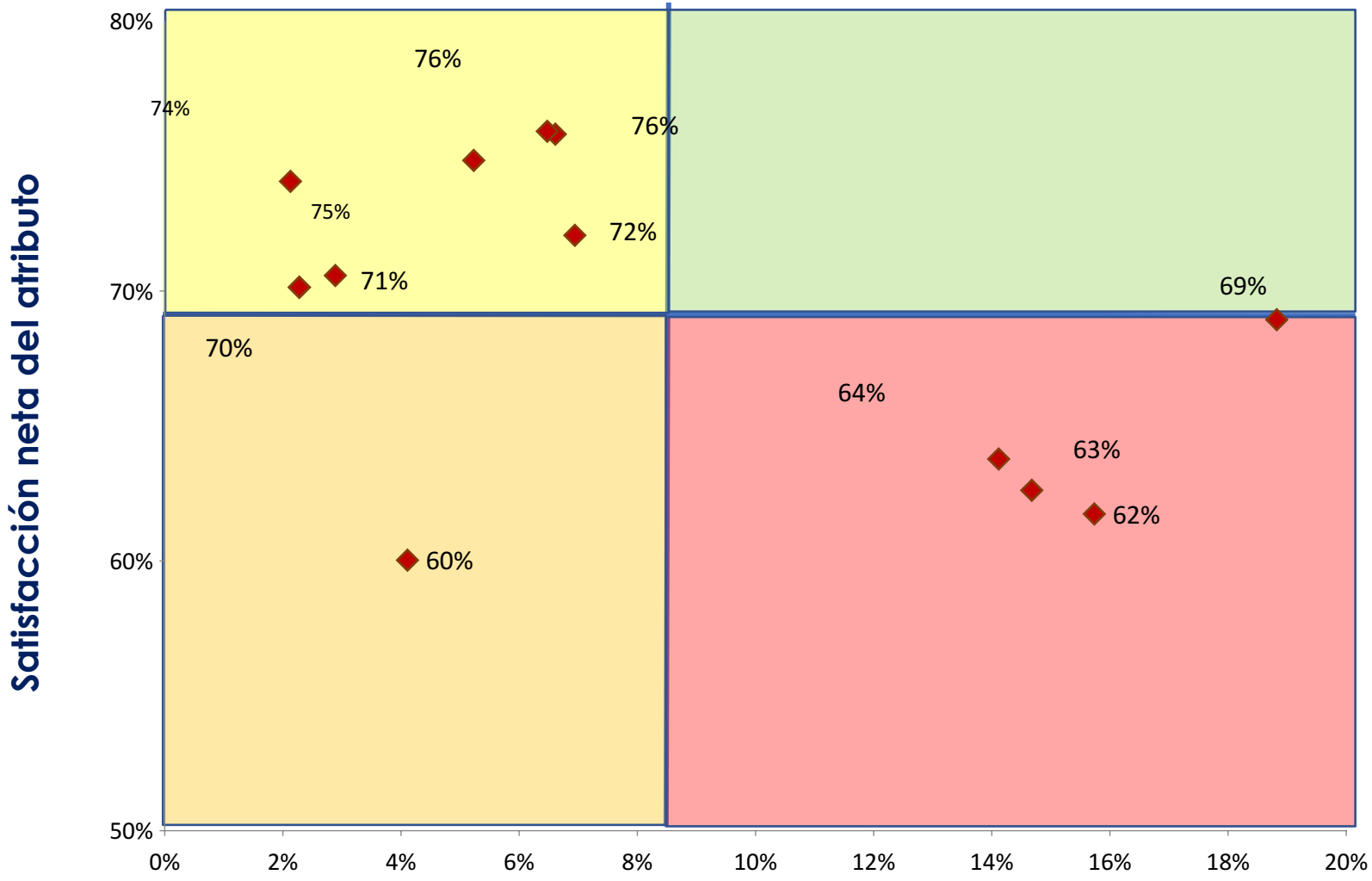
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de SUBJUS

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 63,8%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Importancia del atributo en la evaluación general al Proceso de Mediación

Focos de mejora

- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas de SUBJUS

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 62,8%.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora al Proceso de Mediación

¿Qué mejorarían del Proceso de Mediación Familiar?

- Mayor y mejor información
- Red de Apoyo sicológico
- Mayor empatía
- Acotar tiempos de agendamiento
- Fiscalización de cumplimiento de acuerdos
- Tiempos de mediación
- Imparcialidad por parte de mediador
- Trabajo colaborativo

"Va a faltar alguien siempre que venga a investigar, te venga a visitar y venga a ver cómo va a ser el tema porque... es fácil decir yo voy hacer esto con mi hija, esto, esto y esto otro, pero yo te miento y listo. Es muy fácil mentir delante de la mediadora "

"Me hubiese gustado que, por ejemplo, le hubiesen preguntado al papá el tema de que hubiese llevado cotizaciones y papeles para demostrar cuánto él gana, cuánto él tiene, porque él no gana mal, pero la pensión de su hija igual es poco, encuentro yo".

"yo aquí estoy solo, mi familia es de región, entonces no hay nadie que me diga, dale, tu puedes, levántate… no hay una red de apoyo post separación"

"Acortar los tiempos de agendamiento,… a mi me dieron una hora para dos meses después de haberla solicitado"

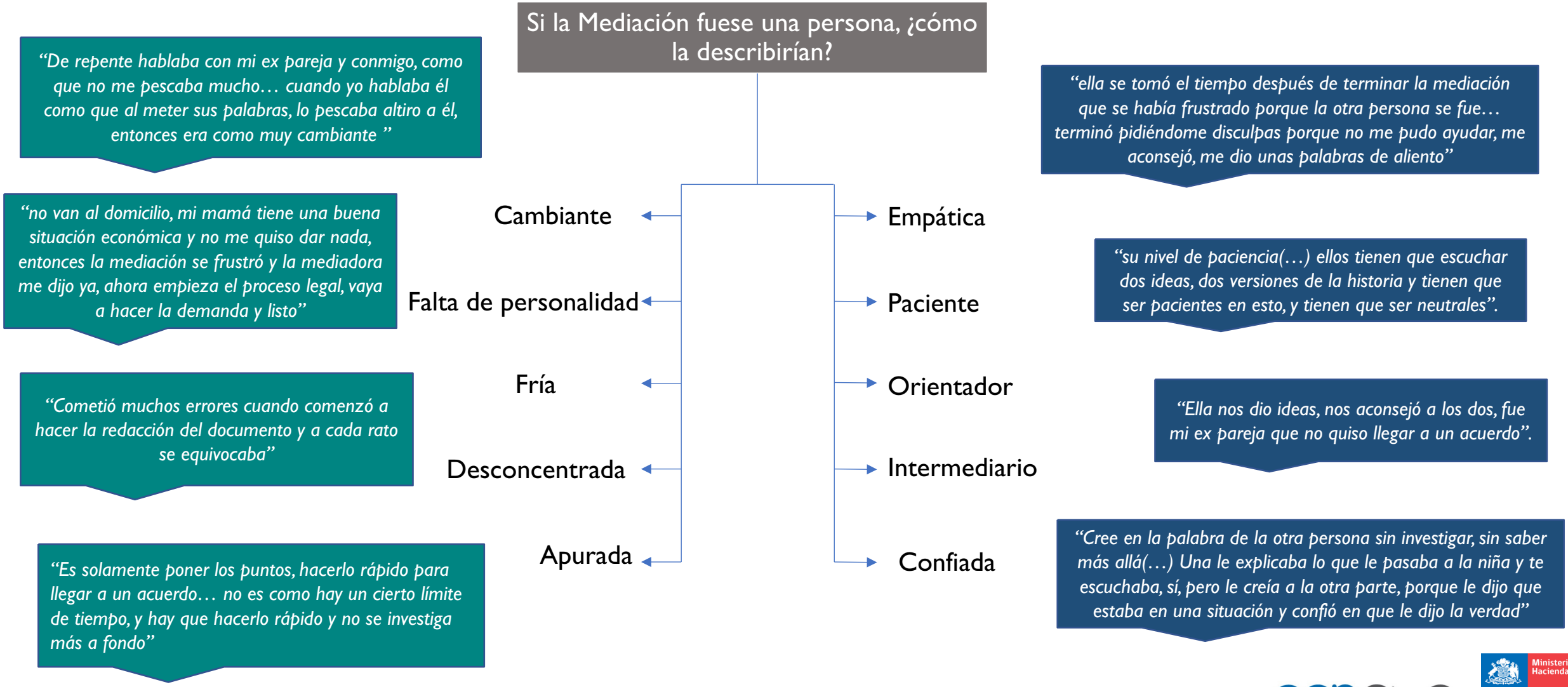
"Lo que le falta a la mediadora, en el sentido de empatizar con los padres, fue todo rápido, fue súper rápido, pero en ningún momento me dejó hablar… Entonces, la empatía del mediador, hacia el padre, hacia la madre, tiene que ser por igual".

"Un folleto con las cosas que tengo que hacer,(…) con información legal, porque por ejemplo él llega y no le quiere dar comida, no le quiere lavar los dientes y me dice no yo tengo que verla no más".

"El tiempo es muy acotado, muy acotado, además siempre le están preguntando a mi ex señora, que necesitaba de esto, pero si al hombre, lo van dejando de lado"

"Mi hija tiene 16 años y ya a estas alturas le da lo mismo su papá porque cuando nos separamos entró en una depresión, pero yo por mi parte he buscando apoyo por afuera, con psicólogos, siquiatras, para mi hija… y eso hace falta, ayuda para los niños y para los papás".

FOCUS GROUP – Personalidad del Proceso de Mediación



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CONCLUSIONES

- Los/as usuarios/as del Proceso de Mediación Familiar Licitado por la SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA son tanto hombres como mujeres, entre los 25 y 34 años de edad (46,9%), que terminaron su educación media (38,9%). Casi la totalidad corresponde a usuarios/as chilenos/as, con un 97,4%. De la misma forma, un 92,5% declara no pertenecer a algún pueblo originario.

- En cuanto al método de ingreso no se observaron diferencias significativas entre quienes ingresan a través del canal presencial y web. En lo que a satisfacción refiere. Por su parte, el trámite, se concentra principalmente en asistir al proceso de mediación, con un 79,9%. En menor medida se observa el realizar alguna consulta o solicitud de información con un 8,8%.

- La naturaleza del trámite, vale decir, su obligatoriedad previa a un juicio en tribunales de familia, hacen que la urgencia sea alta, con casi la mitad de usuarios/as que declaran que el trámite era muy urgente (47,9%). Ahora bien, si se considera Algo Urgente y Muy Urgente, se obtiene un 78,1% de usuarios/as que afirman que su proceso de mediación tiene algún nivel significativo de urgencia, muy similar al 79,9% que declara asistir al proceso de mediación.

- En cuanto a la información del proceso, se observa que un 69,9%, ya sabía con qué institución tenía que hacerlo, declaran, a su vez, que se informaron a través de amigos, familiares y/o conocidos e internet, con un 43,3% y 29,8%, respectivamente. Un 13,7% declara informarse a través del mismo Centro de Mediación.

CONCLUSIONES

- Otro punto respecto de la Información, tiene relación con el indicador de habilitación calculado, donde un 78,1% ´de los/as encuestados/as está habilitado; un 14,1% está medianamente habilitado; y el restan 7,8% no está habilitado. Este porcentaje de habilitación es transversal al canal de ingreso y a la edad, presentando una tendencia similar en cada segmento.

- El manejo computacional es alto, ya que a pesar de que un 50,2% de quienes ingresan su causa mediante el canal web, declara que es la primera vez que lo hacen por internet. Ahora bien, del total de la muestra, un 63,0% declara que se siente cómodo o muy cómodo utilizando internet, siendo los más jóvenes quienes presentan las mayores proporciones en este indicador.

- Un 5,1% afirmó tener algún tipo de problema durante el proceso de Mediación Familiar, correspondiente a 64 casos. Los problemas tienen relación principalmente con la imparcialidad y mala atención del personal mediador, declarado por las y los encuestados. También se observan porcentajes importantes en no recibir la atención oportuna, con un 19,5%; tomaron una decisión administrativa que lo perjudicó, con un 18,1%; y la no respuesta en un tiempo prudente, con un 14,7%.

- Bajo el alero de lo anterior, y como era de esperarse, el índice de insatisfacción con respecto a estas personas que presentaron algún tipo de problema es alto, con un 62,7% de evaluaciones 1 a 4 en la respuesta dada por el servicio.

CONCLUSIONES

- Respecto a la experiencia, es posible dar cuenta de niveles de satisfacción altos, la mayoría por sobre el 70% en el indicador de satisfacción neta (ISN). De hecho, el más bajo (Facilidad para realizar el Trámite), alcanzó un ISN de 70,1%, siendo el atributo más castigado por las y los usuarios del proceso de Mediación.

- Por su parte, los niveles de satisfacción general con el proceso de mediación y con la última experiencia corresponden a 65,3% y 61,8%, respectivamente. En este punto, quienes mejor evalúan son las personas de otra nacionalidad, las personas que no tuvieron problemas durante el proceso, y las personas de 45 a 54 años de edad. El nivel educacional presentó diferencias en las personas que cuenta con enseñanza media, siendo el indicador de satisfacción general más alto dentro de los otros niveles educacionales, con un 72,1%.

- Como era de esperar las personas habilitadas en lo que respecta a información, son las que alcanzan el nivel de satisfacción más alto, con un 80,3%, mientras que las no habilitadas, alcanzaron un -30,1% de ISN, dejando en evidencia la importancia de mantener a las y los usuarios informados antes, durante y posterior al proceso de Mediación Familiar.

- En cuanto a la Imagen del Proceso de Mediación, se observa altos indicadores de satisfacción que rodean el 62% de satisfacción neta aproximadamente. El atributo más alto fue la transparencia con un 68,9%, mientras que el más bajo fue que se actualiza o moderniza, con un 60,0% de ISN.

POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

En términos generales, del levantamiento de información, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, se desprenden algunas recomendaciones necesarias para mejorar y mantener los niveles de satisfacción alcanzados:

- Mejorar **comunicación e información entregada a las y los usuarios** durante el proceso de medicación. Esto aumentaría la percepción que éstos tienen respecto a la preocupación y empatía que muestran los trabajadores/as del Centro respecto de satisfacer las necesidades usuarias.

- Junto con lo anterior, se sugiere **aumentar el tiempo de las sesiones de mediación**, de tal forma que las y los usuarios que asisten a las sesiones sean escuchados por más tiempos –a ambas partes- repercutiendo en la percepción de empatía e imparcialidad del personal mediador.

- Información y derivar a una **red de apoyo psicológica tanto para niños/as y adultos/as** que otros servicios tienen disponible, de forma que les permita abordar situaciones de VIF y depresión a raíz de la separación de las partes, cuando corresponda.

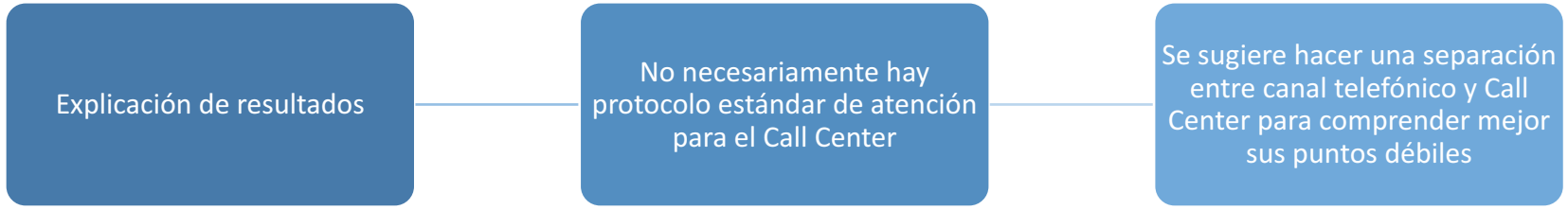
- Mejorar los **mecanismos de validación de los ingresos personales**, con el fin de establecer una base fiable y verificable para el cálculo de la pensión alimenticia, en caso de requerirse.

TALLER DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El día lunes 13 de diciembre de 2021, a las 11.00 horas, se realizó un **Taller de Análisis de los Resultados con la Subsecretaría de Justicia**, donde se reportaron las principales conclusiones del estudio en relación al **proceso de mediación familiar** y se conversó en torno a las distintas evaluaciones obtenidas.

- En relación al canal **"Telefónico/Call Center"** el servicio aclara qué más un servicio unificado de call center, sería más apropiado denominarlo solo **"Telefónico",** pues se refieren a los teléfonos de más de 160 oficinas ubicadas en todo Chile, las cuales no tienen, necesariamente, un protocolo estándar de atención.

- Finalmente, cabe mencionar que **los hallazgos encontrados están en línea con lo detectado internamente por la institución** y con las mejores que están implementando para subsanarlas.



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Subsecretaría de Justicia - SUBJUS

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile