

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN USUARIOS/AS CON ENFOQUE DEL SISTEMA ENFOQUE DE GÉNERO DEL SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

FOLIO	
Código Encuestador	

Buenos días / tardes, mi nombre es... y trabajo para la consultora Etnográfica. En esta oportunidad estamos realizando un estudio contratado por el Ministerio de Justicia que tiene como objetivo medir la satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio prestado desde un enfoque de género. Esto le tomará aproximadamente 20 minutos y es importante que sepa que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que le pedimos total honestidad. Le aseguro que todas sus respuestas serán confidenciales.

I. PREGUNTAS DE CARACTERIZACIÓN DEL ENTREVISTADO/A

F1. Para empezar ¿Me podría decir si Ud. o alguien de su familia trabaja en alguna de las siguientes actividades? (**LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR**) **PREGUNTA FILTRO. SI CONTESTA 1-2-3 Descartar entrevista y pasar a otra**

Empresas de Investigación de Mercados (Encuestas)	1
Agencias de Publicidad	2
“Centro de Mediación Licitado” o “Ministerio De Justicia	3
No, Ninguna	4

DATOS IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO/A			
i. Nombre Completo del Usuario/a :			
ii. RUT:			
iii. EDAD:		SI ES MENOR DE 18 AÑOS TERMINAR	
iv. N° Integrantes del Grupo Familiar:		v. Número de Personas (INCLUYÉNDOSE ÉL/ELLA MISMO/A)	
vi. Número de Hijos/as:		vii. Edad en que tuvo primer hijo/a:	
viii. ¿Es jefe/a de hogar?		NO	
ix. ¿USTED POSEE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD?		SI	x. ¿CUÁL?
		NO	
Dirección en donde realiza la encuesta (domicilio):			
xi. CALLE/ AV:			
NÚMERO:		DEPTO:	BLOCK
xii. COMUNA:			
xiii. ÁREA:		URBANO: 1	RURAL: 2
xiv. TELÉFONOS:		FIJO	CELULAR
xv. SEXO:		HOMBRE: 1	
		MUJER: 2	
		OTRO	xvi. ¿CUÁL?
xvii. ¿USTED PERTENECE A UN PUEBLO ORIGINARIO/INDÍGENA?		SI	xviii.¿CUÁL?
		NO	

xix. TIPO DE PARTE (LLENAR DESDE BBDD INFO PROPORCIONADA POR SUPERVISORA DE TERRENO)	SOLICITANTE 1		
	SOLICITADO 2		
xx. RESULTADO DE LA MEDIACIÓN (LLENAR DESDE BBDD INFO PROPORCIONADA POR SUPERVISORA DE TERRENO)	MEDIACIÓN CON ACUERDO TOTAL	MEDIACIÓN CON ACUERDO PARCIAL	MEDIACIÓN FRUSTRADA CON AL MENOS 1 SESIÓN CJTA.
	1	2	3

I. SOBRE EL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

A. ¿Usted solicitó la mediación familiar?

SI	1
NO	2
NO SABE	3

B. En la información a la cual Ud. accedió (por ejemplo, televisión, radio, afiches publicitarios, etc.) ¿Se entiende de forma **EXPLÍCITA QUE TANTO HOMBRES COMO MUJERES PUEDEN PARTICIPAR DE LA MEDIACIÓN** familiar?

SI	1
NO	2
NO SABE	3

C. ¿Por cuál/es materia(s) o problema(s) Ud. acudió al proceso de mediación? **LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR (RESPUESTA MÚLTIPLE)**

Pensión de alimentos	1
Relación directa y regular (visitas)	2
Cuidado personal (tuición)	3
Otra/s ¿Cuál/es?:	

C.1 ¿Durante el proceso se agregaron y/o abordaron otras materias o problemas?

SI	1	Otra, ¿Cuál?
NO	2	
No	3	
Sabe		

D. ¿Quién fue la otra parte en su proceso de mediación? (**LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR**)

Su (ex) Cónyuge/a o pareja	1
Su Madre/padre	2
Su Hermano/a	3
Su Hijo/a	4
Su Abuelo/a	5
Otro. ¿Cuál?	

E. ¿Cuál fue el resultado de su proceso mediación? **LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR SÓLO UNA OPCIÓN**

Acuerdo Total (llegó a acuerdo en todas las materias o problemas abordadas/os en el proceso de mediación)	1
Acuerdo Parcial (llegó a acuerdo sólo en algunas de las materias o problemas abordadas/os en el proceso de mediación)	2
Frustrada (no llegó a acuerdo en ninguna de las materias o problemas abordadas/os en el proceso de mediación)	3

F. ¿Usted se sintió **DISCRIMINADO/A** durante el proceso de mediación familiar?

SI	1	¿Por qué?
NO	2	
No Sabe	3	

II. INGRESO AL PROCESO DE MEDIACIÓN

P1. Antes de iniciar el proceso de mediación ¿Ud. tenía **algún conocimiento previo** de la mediación?

PRECISIÓN PARA EL ENCUESTADOR: SE REFIERE AL CONOCIMIENTO QUE TENÍA ANTES DE INGRESAR AL PROCESO DE MEDIACION COMO SOLICITANTE O SOLICITADO.

SI	1
NO	2
No Sabe	3

No Sabe	3
---------	----------

P2. Podría decirme ¿Cómo llegó al proceso de mediación familiar? (**LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR LAS OPCIONES INDICADAS**)

Por información entregada en la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) o la Fundación de Asistencia Legal de la Familia (FALF)	1	
A través de información entregada por un/a funcionario/a en Tribunales	2	
Por información a través de publicidad, por ejemplo, en televisión, radio, afiches publicitarios, etc.	3	PASAR A P4
Por recomendación de un familiar, vecino/a o amigo/a	4	PASAR A P4
A través de una citación (carta al domicilio, llamado telefónico, correo electrónico)	5	PASAR A P4
Ingreso directo al centro de mediación.	6	PASAR A P4
Otra. ¿Cuál?		PASAR A P4
NS/NR	7	PASAR A P4

SÓLO PARA AQUELLOS QUE CONTESTARON 1 (CAJ o FALF) O 2 (FUNCIONARIO/A DE TRIBUNALES), EN P2 RESPONDER PREGUNTA 3 Y CONTINUAR CUESTIONARIO

P3. Considerando una escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿Cómo evalúa la INFORMACIÓN que se le entregó en...

(**LEER INSTITUCIÓN NOMBRADA EN P2**)

P4. En una escala de 1 a, 7. ¿Cuánta CONFIANZA le generaba la mediación antes de iniciar el proceso?

P5. La infraestructura del centro de mediación al cual usted acudió, ¿es adecuada para personas con discapacidad y/o movilidad reducida?

SI	1
NO	2

P6. ¿El Mediador/a le **INFORMÓ** que Ud. tenía la posibilidad de recurrir a un abogado particular durante el proceso de mediación?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P7. ¿A QUÉ ABOGADO acudió Ud.? (**LEER ALTERNATIVAS Y MARCAR UNA SÓLA**)

Abogado particular	1
Abogado de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)	2
Abogado del Centro de Mediación	3
No Acudió a ningún abogado	4

P8. A continuación le pediré que evalúe de 1 a 7 como en el colegio, la **CALIDAD DE LA INFORMACIÓN** que le entregó el/la mediador/a **en la primera sesión**, en relación a los siguientes temas:

En qué consistía el proceso (etapas y principios de la mediación, participantes, etc.)	
El tiempo que puede durar el proceso	
Que usted tenía la libertad de participar o abandonar el proceso en cualquier momento	
Que lo tratado dentro del proceso tiene un carácter confidencial	
Que en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por un juez	
Que en caso de no llegar a un acuerdo se les proporcionaría un Certificado de Mediación Frustrada que lo habilitaría para iniciar un juicio	
Que el acuerdo permanece en el tiempo en la medida que ambas partes lo deseen	
PG. En términos generales, ¿Cómo evalúa la información entregada por el/la mediador/a en la primera sesión de Mediación?	

III. PLAZOS DE LA MEDIACIÓN

P9. ¿A cuántas SESIONES asistió?
RESPUESTA ESPONTÁNEA

P10. ¿Cuánto fue el TIEMPO promedio aproximado de la(s) sesión(es) (**LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR**)

Menos de media hora	1
Entre media hora y menos de una hora	2
Entre una hora y menos de una hora y media	3
Una hora y media o más	4
NS/NR	99

P11. Considerando una escala de 1 a 7, como en el colegio ¿Cómo evalúa la DURACIÓN de las SESIONES?
PASAR A P13 SI NOTA ES 6 Ó 7

ENCUESTADOR/A: REALIZAR P12 SÓLO A QUIÉNES EVALÚAN CON NOTA 5 O MENOS.

P12. ¿Por qué evalúa con nota (**LEER NOTA DE P11**) la duración de las sesiones? (**RESPUESTA ESPONTÁNEA Múltiple**)

Fue poco el tiempo para abordar el conflicto	1
Fue excesivo el tiempo para abordar el conflicto	2
El/la mediador/a apresuró el desarrollo de la(s) sesión(es)	3
El/la mediador/a se extendió demasiado en sus intervenciones	4
Otra. ¿Cuál?	

P13. ¿Cuántas SEMANAS DURÓ EL PROCESO de mediación desde la primera hasta la última sesión? (**LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR**)

1 semana	Entre 2 y 4 semanas	Más de 4 semanas	NS/NR
1	2	3	99

IV. PRINCIPIOS DE LA MEDIACION FAMILIAR

P14. Considerando una escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿CUANTA LIBERTAD tuvo para participar o retirarse durante el proceso de mediación?

P15. En una escala de 1 a 7 como en el colegio. ¿Cuál es el NIVEL DE LIBERTAD que tuvo usted PARA TOMAR DECISIONES durante el proceso de mediación?

SÓLO EN CASO QUE HAYA EVALUADO CON NOTA 5 O MENOS JUSTIFICAR EN P16

P16. ¿Por qué?

P17. Considerando una escala de 1 a 7, como en el colegio ¿Cómo evalúa el NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD con que el/la mediador/a manejó la información tratada en las sesiones?

PASAR A P19 SI LA NOTA ES 6 Ó 7

ENCUESTADOR: REALIZAR P18 SÓLO A QUIÉNES EVALÚAN CON NOTA 5 O MENOS

P18. ¿Por qué evalúa con esa nota la confidencialidad del/a mediador/a? (**RESPUESTA ESPONTÁNEA-Múltiple**)

El mediador/a le dijo a la otra parte algo que era confidencial	1
El mediador/a no proveyó las condiciones de privacidad en la sala de mediación	2
El mediador/a manifestó algo privado en el acta de acuerdo	3
Otra. ¿Cuál?	

P19. Durante el proceso de mediación, ¿**SIEMPRE FUE ATENDIDO** por el/la mismo/a mediador/a?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P20. Considerando una escala de 1 a 7, ¿Considera Ud. que durante el proceso de mediación, **TUVO EL MISMO TIEMPO ASIGNADO PARA OPINAR** que la otra parte?

P21. Considerando una escala de 1 a 7, ¿Cómo **EVALÚA** en general el **PROCESO DE MEDIACIÓN** (desde la primera sesión hasta la forma del acuerdo o el término por mediación frustrada)?

ENCUESTADOR: REALIZAR P22 SÓLO EN CASO DE MEDIACIÓN FRUSTRADA.

P22. Considerando una escala de 1 a 7, ¿Cómo **EVALÚA** la **INFORMACIÓN ENTREGADA Y LA EXPLICACIÓN DE LOS PASOS A SEGUIR** proporcionados en la situación de **MEDIACIÓN FRUSTRADA**?

P23. ¿Participaron de las sesiones de mediación los/as Niños/as y/o Adolescentes?

SI	1
NO	2
No Sabe	3
No aplica	4

P24. Considerando una escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿Cómo **EVALÚA AL MEDIADOR/A** en las siguientes **CARACTERÍSTICAS**:

La empatía del/la mediador/a (si se puso en el lugar de ambas partes)	
La confianza que le produjo el/la mediador/a	
La imparcialidad del/la mediador/a (no se inclinó hacia una parte)	
El trato del/la mediador/a (si fue	

respetuoso/a)	
La capacidad de escuchar del/la mediador/a	
El respeto del/la mediador/a por los tiempos de cada intervención en las sesiones	
La claridad del/la mediador/a en su lenguaje	
La capacidad del/la mediador/a para manejar las situaciones tensas en las sesiones	
Considerando su (la del encuestado/a) condición de género (hombre, mujer, otro/a), el/la mediador/a mantuvo la igualdad entre las partes.	
La consideración de la opinión de los niños, niñas o adolescentes involucrados en el conflicto (SI NO HUBO O NO HAY NIÑOS/AS INVOLUCRADOS ANOTAR COMO NS/NR)	
PG. En términos generales, ¿Cómo evalúa a el/la mediador/a que llevó a cabo su proceso?	

P25. ¿Ud. cree que el sexo del mediador/a influyó en el proceso de mediación y su resultado final?

SI	1	¿Por qué?
NO	2	
No Sabe	3	
No influye	4	

P26. ¿Se consideró la **OPINIÓN**, en las sesiones de mediación, de una **PERSONA QUE NO** estaba participando del **PROCESO**?

SI	1	Pasar a P27
NO	2	Pasar a P29
No Sabe	3	Pasar a P29

P27. ¿Cuál es el **PARENTESCO** que tiene con esta persona? **LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR**

Madre o Padre	1
Suegro o Suegra	2
Cónyuge o pareja	3
Hijo/a	4
Hermano/a	5
Amigo/a	6
Vecino/a	7
Otro ¿Cuál?	

--

P28. ¿Cómo INFLUYÓ la participación de ESTA PERSONA en el proceso de mediación? (LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR)

Influyó positivamente	1
Influyó negativamente	2
No influyó	3
NS/NR	4

P29. ¿Le **HABRÍA GUSTADO INCORPORAR** dentro del proceso a alguna **PERSONA EXTERNA**?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

V. SATISFACCION USUARIA

I.- SÓLO PARA QUIENES HAYAN OBTENIDO RESULTADOS DE MEDIACIÓN UN ACUERDO TOTAL O PARCIAL.

ENCUESTADOR/A: En caso de acuerdo Parcial debe aclarar al encuestado/a que las siguientes preguntas corresponden a las materias en las que se logró acuerdo.

P30. Antes de firmar el acuerdo, ¿Usted **TUVO LA POSIBILIDAD DE LEERLO** y plantear sus dudas al respecto?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P31. Considerando una escala de 1 a 7 como en el colegio, ¿Qué tan **CONFORME** está con el **ACUERDO** alcanzado?

--

SI NOTA ES 6 ó 7 PASAR A P33

ENCUESTADOR/A: REALIZAR P32 SÓLO A AQUELLOS QUE PONEN NOTA 5 O MENOS.

P32. ¿Por qué le pone nota (**LEER NOTA DE P31**) a su conformidad con el acuerdo alcanzado? **RESPUESTA ESPONTÁNEA Múltiple**

El acuerdo no cumple con todas mis expectativas (económicas y de otra índole)	1
El/la mediador/a impuso la decisión	2
Porque cedí a todas las peticiones de la otra parte	3
Porque el acuerdo no se adecua con nuestra realidad actual	4
Otro ¿Cuál?	

P33. ¿Considera usted que el **ACUERDO** alcanzado representa la **SOLUCIÓN** al conflicto que tenía?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P34. Una vez firmado el acuerdo, ¿**RECIBIÓ COPIA** del acta de mediación con el acuerdo por parte del mediador?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P35. En una escala de 1 a 7, ¿En qué **GRADO** se ha dado **CUMPLIMIENTO** al acuerdo alcanzado?

--

ENCUESTADOR/A: REALIZAR P36 y P37 SÓLO A AQUELLOS QUE PONEN NOTA 5 Ó MENOS EN P35.

P36. ¿Cuál (es) ha(n) sido el(los) **MOTIVO(S)** para que el acuerdo **NO SE CUMPLA TOTALMENTE?** (**RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE.**)

No se han respetado los compromisos de visita del niño, niña o adolescente acordados en el proceso de mediación (por ej. Horario, días, etc.)	1
La otra parte no ha cumplido con el compromiso monetario suscrito (por ej. Fecha, cantidad, medio de pago, etc.)	2
Otro ¿Cuál?	

--

P37. En relación al INCUMPLIMIENTO del acuerdo... (LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR)

Ud. No realizó o realizará ninguna acción adicional	1
Fue o será resuelto entre las partes	2
Acudieron o acudirán a un Centro de Mediación	3
Acudieron o acudirán a tribunales	4
Acudieron o acudirán a Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) o abogado particular	5
No tiene información sobre qué pasos legales debe seguir	6
Otro ¿Cuál?	

P38. Después de haber participado de este proceso de mediación, ¿Se SIENTE CAPAZ de RESOLVER conflictos con la otra parte sin intervención de terceros? (LEER ALTERNATIVAS Y ANOTAR)

SI	1	Pasar a P40
NO	2	Pasar a P39
No Sabe	3	

P39. ¿Por qué NO se SIENTE CAPAZ de resolver conflictos con la otra parte sin intervención de terceros? RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MULTIPLE.

No podemos tener una buena comunicación	1
La otra parte es muy agresiva	2
Porque la otra parte no cumple sus compromisos	3
Porque la otra parte no tiene interés en solucionar los conflictos	4
Porque la otra parte impone lo que él/ella piensa y quiere	5
Otro ¿Cuál?	

P40. En una escala de 1 a 7, después del proceso de mediación ¿CÓMO ES AHORA LA COMUNICACIÓN con la persona que tuvo el conflicto?

--

ENCUESTADOR: SI HUBO ACUERDO TOTAL SALTE A P49

II. SOLAMENTE PARA CASOS DE MEDIACIÓN FRUSTRADA O ACUERDO PARCIAL.

ENCUESTADOR: En caso de acuerdo Parcial debe aclarar al encuestado/a que las siguientes preguntas corresponde a las materias en las que NO se logró acuerdo.

P41. ¿Por qué CREE Ud. que NO SE LLEGÓ A ACUERDO en la o las materias mediadas?

--

P42. ¿CONOCÍA Ud. ANTES de iniciar el proceso de mediación los EFECTOS de una MEDIACIÓN FRUSTRADA (que no alcanzó acuerdo)?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P43. En una escala de 1 a 7, como en el colegio, ¿Cómo EVALÚA la INFORMACIÓN que le dieron en el Centro de Mediación en relación a los EFECTOS DE UNA MEDIACIÓN FRUSTRADA Y LOS PASOS A SEGUIR?

--

P44. ¿El Centro de Mediación le OFRECIÓ UN ABOGADO para continuar con la TRAMITACIÓN de su causa en el Juzgado?

SI	1	Pasar a P45
NO	2	Pasar a P46
No Sabe	3	Pasar a P46

P45. ¿Este servicio jurídico ofrecido fue gratuito o pagado?

Gratuito	1
Pagado	2
NS/NR	3

P46. ¿En el Centro de Mediación le fue proporcionado el Certificado de Mediación Frustrada?

SI	1	Pasar a P47
NO	2	Pasar a P48
No Sabe	3	Pasar a P48

P47. ¿Le cobraron algún valor por el certificado de mediación frustrada?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P48. ¿Ud. requirió o ha requerido este certificado?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

ENCUESTADOR/A: LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SON PARA TODOS LOS ENCUESTADOS/AS.

P49. ¿CREE que una **CO-MEDIACIÓN** (dos mediadores, de distinto sexo, acompañando el proceso), contribuiría a mejorar la calidad del proceso?

SI	1	¿Por qué?
NO	2	
No Sabe	3	

P50. ¿Usted **ACUDIRÍA A UN CENTRO DE MEDIACIÓN NUEVAMENTE** para intentar resolver algún otro conflicto de familia?

SI	1
NO	2
No Sabe	3

P51. ¿USTED PERCIBIÓ en el Centro de Mediación, alguna **LIMITANTE U OBSTÁCULO RELACIONADO CON SU GÉNERO?**

SI	1	¿Por qué?
NO	2	
No Sabe	3	

P52. ¿Ha **RECOMENDADO** la mediación **A UN FAMILIAR O AMIGO/A?**

SI	1	Pasar a P54
NO	2	Pasar a P53
No Sabe	3	

P53. ¿Usted **RECOMENDARÍA** la mediación a un familiar o amigo/a?

SI	1
NO	2

No Sabe **3**

P54. ¿Usted **RECOMENDARÍA** la mediación familiar a **OTRA PERSONA DE SU MISMO GÉNERO?**

SI	1	¿Por qué?
NO	2	
No Sabe	3	

P55. Teniendo en cuenta lo que Ud. Pensaba inicialmente y los resultados obtenidos del proceso de mediación, en una escala de 1 a 7, ¿**QUÉ NOTA** le pondría al **CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS?**

P56. En una escala de 1 a 7, ¿**Cómo EVALÚA QUE EXISTA** la mediación familiar como una **INSTANCIA PREVIA AL JUICIO?**

P57. ¿Qué **SUGERENCIA** haría para **MEJORAR** el sistema de mediación familiar? (**ANOTAR**)

P58. Defina en 3 palabras lo que Ud. Entiende por mediación familiar.

1.

2.

3.

VI. DATOS DEMOGRÁFICOS

La información que usted nos ha proporcionado es muy valiosa, sin embargo necesitamos analizarla bajo otras variables.

Entre \$1.000.001 Y \$1.500.000	5
Entre \$1.500.001 Y 2.000.000	6
Entre \$2.000.001 Y \$2.500.000	7
Más de \$2.500.001	8
No Responde/Rechazo	9

1. ¿Cuál es su ACTIVIDAD PRINCIPAL, es decir, a qué se dedica? (ANOTAR SÓLO UNA OPCIÓN)

Patrón o empleador	1
Trabajador por cuenta propia	2
Trabajador del sector público (incluye municipios)	3
Trabajador de empresas públicas	4
Trabajador del sector privado	5
Servicio doméstico	6
Familiar no remunerado	7
FF.AA. y de orden público	8
Es dueña/o de casa	9
No trabaja	10
Otro, ¿Cuál?	11
NS/NR	99

2. ¿Cuál es el ÚLTIMO AÑO aprobado de sus estudios?

No ha Asistido/Ninguna Educación Escolar	1
Educación Básica Incompleta	2
Educación Básica Completa	3
Educación Media Incompleta	4
Educación Media Completa	5
Técnica Incompleta	6
Técnica Completa	7
Universidad Incompleta	8
Universidad Completa	9
Estudios de Post-Grado	10
No Reporta	11

3. ¿Cuántas personas en su hogar tienen TRABAJO REMUNERADO? (REGISTRAR NÚMERO)

4. Por favor, dígame en cuál de los siguientes tramos de ingresos Ud. Diría que puede clasificarse el ingreso TOTAL MENSUAL de todos los integrantes de su hogar

Menos de \$200.000	1
Entre \$200.001 Y \$400.000	2
Entre \$400.001 Y \$600.000	3
Entre \$600.001 Y \$1.000.000	4