



Resumen Ejecutivo

Auditoría “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”

Resumen Ejecutivo

En esta versión de la Auditoría sobre Satisfacción de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar se volvió a utilizar, por tercer año consecutivo, la metodología de levantamiento de datos a través de una encuesta telefónica. En 2016 por primera se utilizó este método de levantamiento, en contraste con el año 2015 donde el levantamiento fue de manera presencial.

Los contactos para realizar el marco muestral fueron entregados por la contraparte técnica a través de dos envíos: la base de datos de Usuarios del Sistema, y la base de datos del Portal Usuario. A través de ambas se pudo segmentar si el ingreso había sido de forma presencial, o bien vía web. Puesto que la segmentación era por tipo de zona, existió el desafío de llegar a las encuestas propuestas en algunas regiones de determinadas zonas (e.g. la Región de Magallanes en Tipo de Zona 1, o la Región de Los Lagos en Tipo de Zona 4). De todas maneras, se logró superar el número de encuestas propuesto originalmente en el contrato de 4.195, llegando a un total de 4.231 encuestas telefónicas.

Cadem aplicó nuevamente el cuestionario utilizado el año 2017. Hubo un levantamiento piloto en donde se testeó el rendimiento de la encuesta en términos de tiempo, alcanzando un promedio de 12 minutos, y también el entendimiento y la disposición de respuesta. En el levantamiento de la información se cumplieron los tiempos que se habían presentado en principio por Gantt, finalizando el trabajo de encuestas telefónicas durante la última semana de septiembre, y de encuestas web durante la segunda semana de noviembre, y entregando los indicadores solicitados por la contraparte técnica en las fechas correspondientes.

Parte de los productos que se ofrecieron como parte de la propuesta técnica de Cadem contenía una fase cualitativa y una fase web, la primera dirigida a usuarios que hayan sido entrevistados durante esta medición y una fase web aplicando el mismo cuestionario de la fase cuantitativa telefónica a usuarios que en la base de datos entregada por la contraparte técnica tuvieran un correo electrónico.

Adicionalmente, destacamos que Cadem mantuvo dentro de su staff de encuestadores y coordinadores de campo a personas que habían participado ya en versiones anteriores.

Sobre los resultados de la auditoría destacamos de manera resumida lo siguiente:

1. Encuesta Satisfacción

El promedio del nivel de satisfacción de los usuarios/as del sistema de mediación familiar es un **5,7** sin presentar mayores variaciones respecto de la medición anterior y mostrando diferencias significativas por tipo de acuerdo, pero no por género, a diferencia de la medición anterior. Los usuarios que lograron un acuerdo total evalúan de mejor manera el sistema (6,0) en comparación a quienes logran un acuerdo parcial (5,7) y aquellos usuarios que obtuvieron una mediación frustrada (5,1).

En cuanto a la evaluación de la infraestructura de los centros de mediación, el atributo mejor evaluado es la accesibilidad al Centro de Mediación (si se encuentra cercano a locomoción, en un lugar céntrico, etc.), que obtiene una nota promedio de 6,2. Por el contrario, el aspecto peor evaluado son las condiciones generales de las salas del Centro de Mediación (salas de espera, baños, salas de mediación, comodidad, limpieza, etc.). Dicha dimensión posee una evaluación promedio de 5,8, disminuyendo a un 5,6 para aquellos usuarios con una mediación frustrada. En general, la evaluación de las condiciones del centro de mediación se evalúa con una nota de 5,9, aumentando a 6,1 para aquellos usuarios que poseen una mediación con acuerdo total. En términos evolutivos se mantienen estables estos indicadores.

Solo un 33% indica que la infraestructura de los centros de mediación es apta para personas con discapacidad, asunto que se ha mantenido estable en el tiempo, presentando un punto a tomar en consideración.

Respecto al proceso de mediación, un 53% de los usuarios declara haber tenido algún conocimiento previo sobre el proceso de mediación familiar, lo cual representa una disminución de 8 puntos porcentuales respecto a la medición anterior (61%).

Entre los atributos del proceso de mediación propiamente tales, un 73% declara haberse sentido con libertad de participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación (nota 6+7), lo cual aumenta a 78% entre quienes lograron un acuerdo total. Asimismo, un 85% está satisfecho/muy satisfecho (nota 6+7) con la confidencialidad del/la mediador/a respecto al manejo de la información personal tratada en las sesiones. Entre aquellas personas que evalúan la confidencialidad con notas 1 a 5, la principal razón es que

el/la mediador/a no otorgó las condiciones de privacidad en la sala de mediación (25%), y que le dijo a la contraparte algo que era confidencial (16%); esta última mención aumenta a 23% entre aquellos que poseen un acuerdo parcial.

Continuando con el proceso, un 85% evalúa positiva/muy positivamente la existencia de la mediación familiar como una instancia previa al juicio (notas 6+7), porcentaje que aumenta a 90% entre quienes lograron un acuerdo total, y que disminuye a 75% entre quienes obtuvieron una mediación frustrada.

Respecto a la satisfacción usuaria final, el cual considera el proceso de mediación propiamente tal, ésta posee una nota de 6,0, con un 74% de usuarios que se autoidentifican como satisfechos/muy satisfechos (notas 6+7) y que se mantiene sin mayores variaciones respecto de la medición anterior. Entre las sugerencias para mejorar el sistema, un 14% declara que es necesario modificar las condiciones de espacio físico del Centro (i.e., infraestructura), y un 10 % que el mediador sea más imparcial. Por el contrario, un 31% afirma que está bien tal cual como está.

Sobre la evaluación de aspectos tangibles del centro de mediación, las secretarías y recepcionistas se encuentran muy bien evaluadas, siendo el aspecto mejor evaluado la amabilidad de éstas al finalizar el proceso de mediación, con una nota de 6,3. Evolutivamente todos los atributos se mantienen estables, presentando mejoras, aunque no de manera relevante. En términos de la claridad e información entregada por el/la mediador/a todos los atributos mejoran, y solo disminuye la información entregada sobre la libertad de participar del usuario.

La dimensión peor evaluada es la entrega del certificado de mediación frustrada y pasos a seguir en este caso, con una nota de 5,9, que disminuye a 5,7 para aquellos que poseen una mediación frustrada.

En términos generales, y como es esperable, se aprecia que quienes obtuvieron una mediación frustrada evalúan sistemáticamente peor que quienes obtuvieron un acuerdo total o parcial, lo cual se vuelve más patente cuando se considera el porcentaje de nota 6 y 7: mientras un 79% de aquellos que poseen un acuerdo total evalúan de esta forma en términos generales a la información entregada por el/la mediador/a, éste porcentaje cae a 64% entre quienes poseen una mediación frustrada.

Otras características del/la mediador/a también fueron evaluadas, siendo la mejor evaluada su claridad en el lenguaje, con una nota promedio de 6,5. La cualidad peor evaluada fue la empatía y capacidad de ponerse en ambas partes, con una nota promedio de 5,9, la cual disminuye a 5,5 entre quienes obtuvieron una mediación frustrada.

Continuando con características del mediador, en específico la percepción sobre la influencia de su género en el proceso y resultado final, un 70% no considera que el género del mediador/a haya influido, ya sea positiva o negativamente, en el proceso de mediación y su resultado, lo que evolutivamente aumenta un 3% respecto de la medición anterior. Entre los que opinan lo contrario (30%), la razón más mencionada al indagar por qué el género del mediador/a influyó en el proceso de mediación se encuentran “se pone al favor de la mujer”, con un 37% de las menciones, porcentaje que aumenta a 53% entre los hombres. Por el contrario, sólo un 10% de las razones mencionadas es “se pone a favor del hombre”, el cual sube a 21% de las menciones en mujeres.

Respecto a la discriminación, sólo un 18% de los encuestados declara haberse sentido discriminado durante el proceso de mediación familiar, lo cual implica una disminución de 2 puntos porcentuales respecto a la medición anterior. Entre los segmentos que declaran haberse sentido más discriminados se encuentran: hombres (22%), con tipo de parte solicitado (20%), y aquellos con mediación frustrada (26%).

Por otra parte, el nivel de satisfacción con la duración del proceso promedio es de un 5,9, manteniéndose este indicador estable respecto de la medición anterior. Las mayores diferencias se presentan según el tipo de acuerdo, ya que aquellos que lograron un acuerdo total poseen un nivel de satisfacción (notas 6+7) de 79%, mientras que quienes poseen una mediación frustrada poseen un nivel de satisfacción de 56%, presentándose una diferencia de 23 puntos porcentuales, la cual es similar al año anterior (22 puntos porcentuales).

Frente al hipotético escenario de encontrarse en una situación de violencia intrafamiliar, un 73% declara que el centro le daba confianza suficiente como para informar esta situación, dato que no presenta diferencias significativas respecto a la medición anterior. Entre aquellos que lograron un acuerdo total, este porcentaje aumenta a 76%, mientras que aquellos que lograron una mediación frustrada disminuye a 67%.

Finalmente, frente al acuerdo de mediación propiamente tal, un 92% afirma que antes de firmar el acuerdo tuvo la posibilidad de leerlo y plantear sus dudas; este porcentaje disminuye a 87% entre quienes lograron un acuerdo parcial¹. A pesar de que una amplia mayoría declara haber tenido esta posibilidad, un 76% afirma que se encuentra conforme/muy conforme con el resultado del proceso (notas 6+7). Entre aquellos que evalúan con notas 1 a 5, un 30% menciona que una de las razones de su disconformidad es que el acuerdo no cumple con todas sus expectativas. Esto insta a la necesidad de conocer al usuario y sus expectativas, y de cómo el servicio ofrecido se ajusta a éstas.

Por último, un 85% declara que acudiría nuevamente a un centro de mediación para resolver otro conflicto de familia, porcentaje que disminuye, como es esperable, a un 79% entre quienes poseen una mediación frustrada. Las principales razones para no acudir, entre aquellos que afirman que no irían nuevamente, son que no hubo acuerdo (16%), que no necesita resolver problemas (15%), y que prefiere que lo haga un juez (10%). Finalmente, un 89% recomendaría la mediación a un familiar y/o amigo/a, indicador que mejora entre quienes obtuvieron acuerdo total (93%).

Modelo de Ecuación Estructural

Para modelar la satisfacción con el Sistema de Mediación Familiar se elaboró un análisis de Ecuaciones Estructurales, que combina el análisis factorial con regresiones lineales. La variable dependiente es la satisfacción general con el Sistema y las variables independientes (dimensiones) de la auditoría son:

- Infraestructura
- Características de secretaría/repcionista
- Claridad y tipo de información
- Características del mediador/a
- Principios de libertad y confidencialidad
- Duración del proceso

De estas dimensiones las variables que explican en mayor medida la satisfacción con el servicio de mediación familiar son las características del mediador (25,7%), y la claridad y

¹ Cabe señalar que entre quienes tuvieron acuerdo parcial el número de usuarios/as encuestados que responde esta pregunta corresponde a 321 casos muestrales mientras que quienes obtuvieron acuerdo total son 2.730, por ende la diferencia en el promedio por segmento y el total que se presenta se debe principalmente al tamaño de los grupos, pesando más quienes obtuvieron acuerdo total.

tipo de información (24,4%). En términos evolutivos, infraestructura pasa a tener una relevancia menor en esta medición, ya que en la medición de 2017 el impacto de esa dimensión era de un 31,6% mientras que en 2018 la dimensión de infraestructura pesa 13,3%.

Por lo tanto, estas dimensiones, al tener un impacto mayor sobre la satisfacción general, debieran ser focos de atención a tomar en cuenta por los centros de mediación familiar y de esta manera aumentar los niveles de satisfacción.

2. Fase Cualitativa

Las principales **sugerencias hacia el sistema**, se enmarcan dentro de un resguardo mayor a los derechos del menor como un seguimiento de los acuerdos o una derivación de aquellos casos donde se levanta alertas de vulneración de los derechos. Mencionan que se debería continuar trabajando en algunas familias, madres y padres, para apoyar la formación y estilos de crianza no solo desde lo material, sino también apoyos psicológicos, terapéuticos y aspectos relacionados con la salud mental.

En ese sentido, se menciona entre los usuarios y usuarias que participaron en el sistema, que las mediaciones pudieran emitir algún tipo de informe sobre la relación entre padre y madre que fuera un certificado o comprobante para la posterior judicializaciones o derivaciones de los casos que lo ameriten.

Por otra parte, al considerarse la mayoría de los aspectos 'higiénicos' como satisfactorios, las demandas se orientan hacia aspectos de tipo 'blandos' relacionados con ámbitos emocionales, psicológico e inconscientes de la mediación. Principalmente mejoras en la ambientación que genere un clima de mayor acogida fortaleciendo el concepto de protección a la familia y al bien mayor de los menores de manera transversal a todos los aspectos. La satisfacción disminuye cuando el centro de mediación es frío, con personal poco empático, sin un lugar adecuado para que los niños puedan esperar y acompañar, etc.

“Me hubiese gustado llegar y ver un cartel que dijera que era un centro de mediación, estaba ahí la puerta cerrada, tuvimos que esperar afuera... entramos la señora tenía mala cara, con suerte nos saludó, no había un espacio si quería darle pecho a mi bebé... A mi no me importó tanto porque íbamos en acuerdo con el papá de mi hija, pero me imagino que hay gente que llega tensa”. Usuaria_Acuerdo Total.

Se sugiere mejorar la comunicación en relación al agendamiento online. Ya que es altamente valorado porque permite escoger el horario de manera autónoma mejorando la satisfacción con el servicio. A la vez, continuar con las notificaciones previas ya que genera confianza en el proceso y ayuda a comprometer a las partes a participar en el proceso.

3. Encuesta web

En alusión al Capítulo 6.1 de la propuesta técnica de Cadem para la auditoría “Encuesta Telefónica De Satisfacción De Usuarios/as Del Sistema Nacional De Mediación Familiar”, que se refiere a un producto adicional que consiste en una fase web con enfoque de género, se propuso que el grupo objetivo ya no sean mediadores y asistentes sino los mismos usuarios que comprenden la población objetivo de la auditoría, precisando lo siguiente:

- La propuesta se sugirió considerando que la base de datos entregada con la información de contacto de los usuarios/as contiene correo electrónico.
- El objetivo de este cambio es identificar la tasa de respuesta de los usuarios que entregan la información de contacto de correo electrónico. Para que tenga sentido este ejercicio, que lo hemos identificado como un piloto de medición web, se aplicó la encuesta completa.
- Cabe señalar que los casos que se utilizaron para hacer la medición web a los usuarios/as, no fueron aquellos contactados telefónicamente.
- Los resultados no son vinculantes por cuanto el resultado del ISN es solo respecto de las encuestas telefónicas.

La tasa de respuesta fue muy positiva ya que con un solo envío se obtuvieron 3.900 respuestas completas de usuarios del sistema de mediación familiar. Los resultados se presentan en el capítulo 8.2 donde se refleja que los usuarios son más críticos si responden a través de la web que a través de la encuesta telefónica.

En concreto a nivel global de la auditoría, se mantienen las tendencias identificadas en mediciones anteriores, presentando indicadores estables, si tanta variabilidad y con correlaciones en los resultados dependiendo del tipo de acuerdo y género de los y las usuarios/as. La evidencia permite concentrar esfuerzos en las temáticas que son propias del proceso de mediación familiar, como lo es la discriminación y el rol esencial que cumplen los mediadores durante el proceso. Con todo, el sistema goza de un nivel de confianza alto, considerando que 7 de 10 usuarios irían a un centro de mediación a denunciar un caso de VIF.

Si bien la infraestructura deja de ser un componente relevante en términos de análisis inferencial, si aparece como un tema relevante en la fase cualitativa. Esto da cuenta que a nivel agregado no se resalte la relevancia de este indicador, pero en un nivel profundo de análisis las experiencias han demostrado que los espacios son claves para sentir un ambiente más cálido, asunto clave en un proceso que implica tensiones entre pares.