

Auditoría

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

cademo



Objetivos y Metodología



Objetivo General

Realizar un levantamiento de información referido a la satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar, en todo el territorio nacional, con relación a su conformidad con el servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de una encuesta telefónica de satisfacción

Metodología

Tipo de estudio

Estudio cuantitativo realizado a través de encuestas telefónicas (CATI) con cuestionario semi estructurado.

Grupo Objetivo

Usuarios/as del Servicio de Mediación Familiar. Base de datos provista por la UMED, compuesta por 242.045 causas que corresponden al período entre 1 de septiembre de 2017 y 29 de junio de 2018.

Muestra

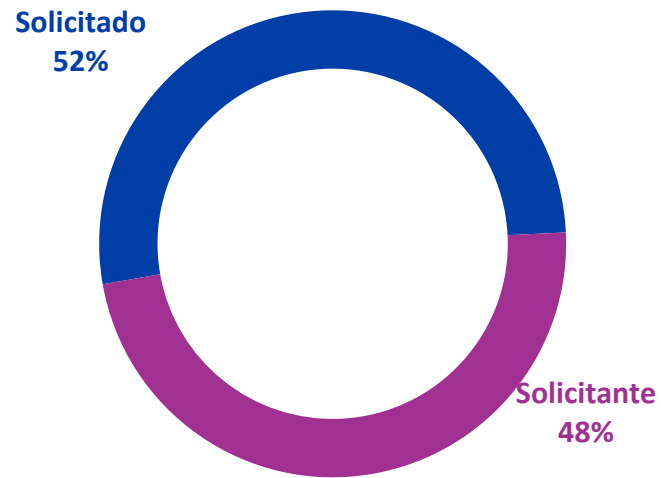
Se realizaron 4.231 entrevistas, con un margen de error teórico, para una muestra finita, del 1,5% al 95% de confianza.

Campo

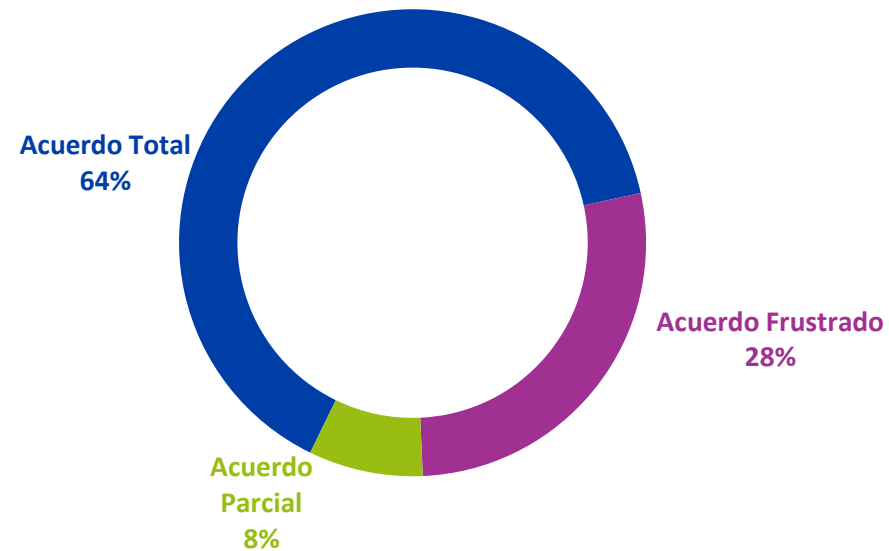
Las encuestas fueron realizadas entre el 6 de septiembre a 7 de octubre de 2018.

Composición de la Muestra

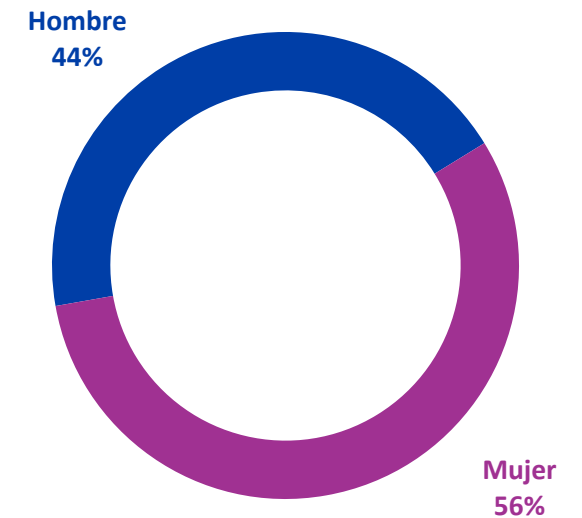
Tipo de Parte



Tipo de acuerdo



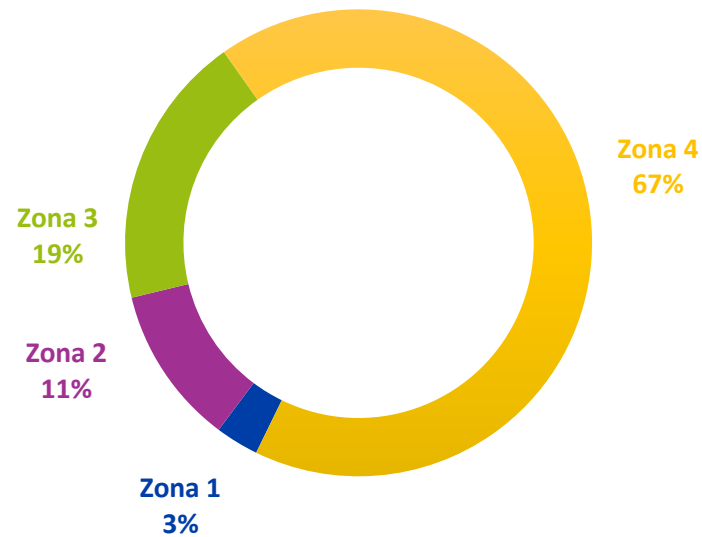
Género



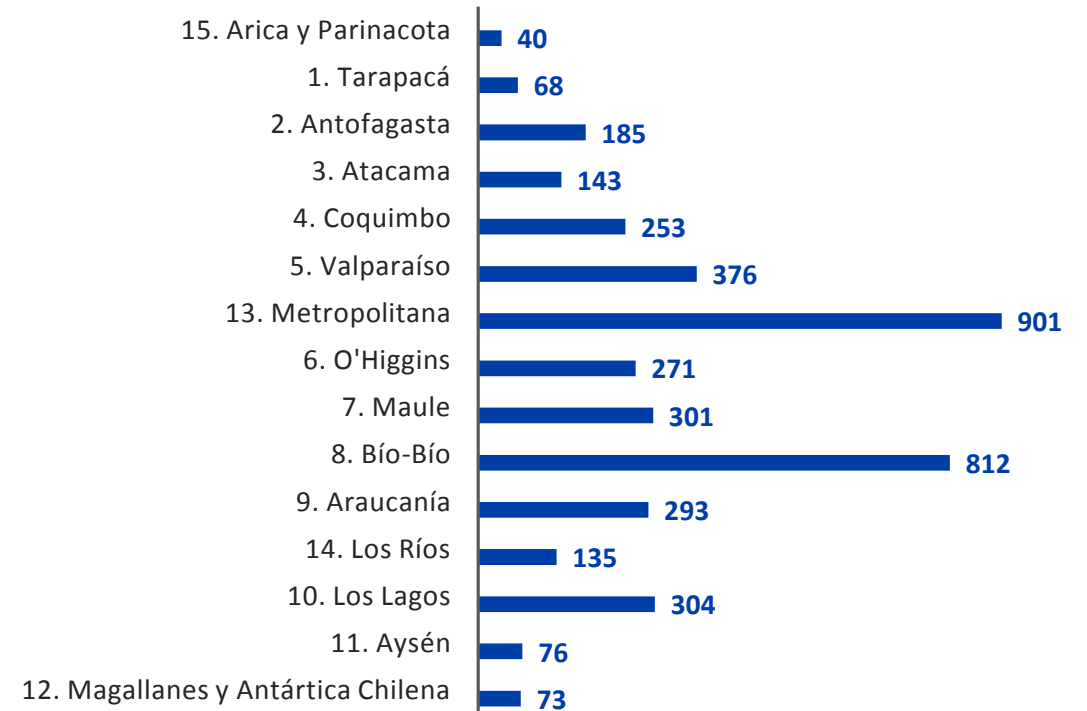
*Los datos que se presentan son no ponderados

Composición de la Muestra

Tipo de Zona



Regiones (n)



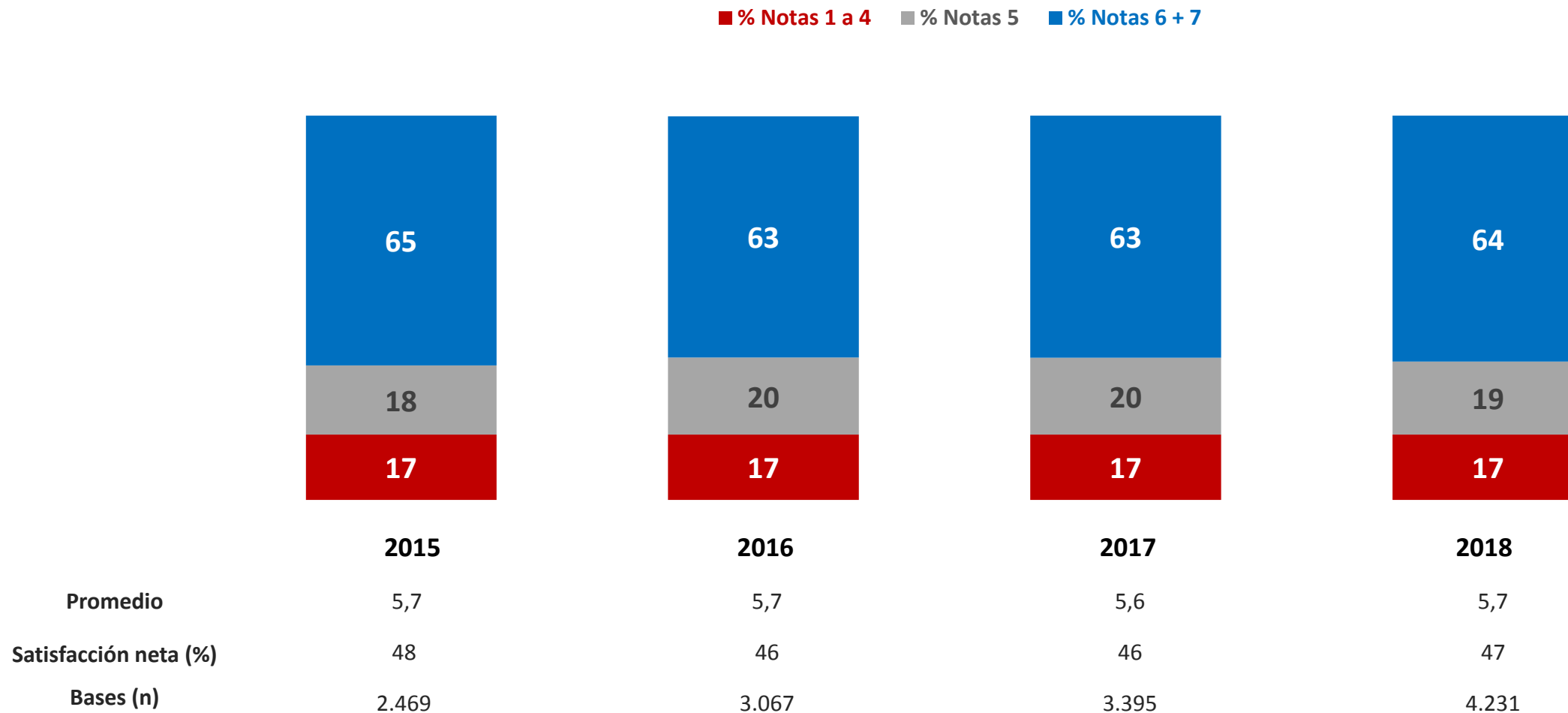
*Los datos que se presentan son no ponderados

Principales resultados

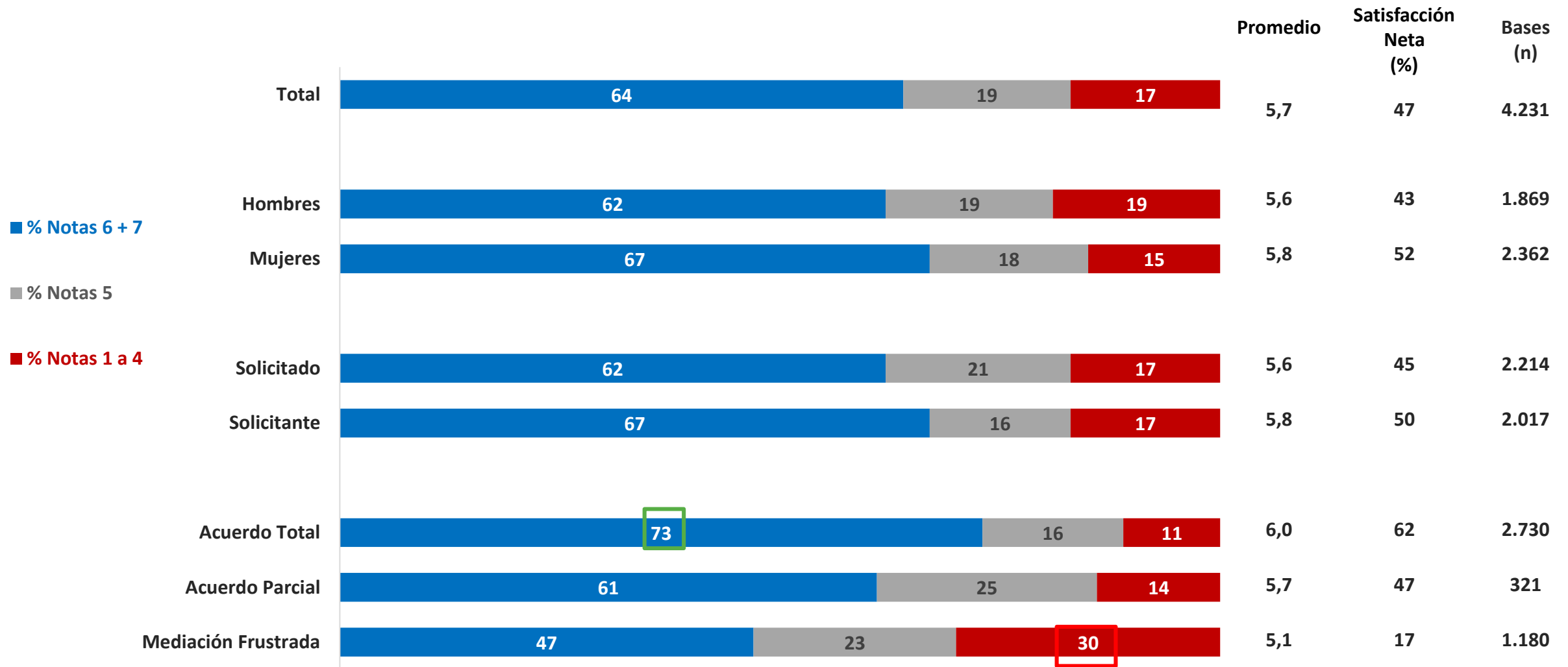


Satisfacción Usuaría Inicial – Evolutivo

P1. Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con el proceso de mediación, desde la primera sesión hasta la firma del acuerdo, o bien, el término por mediación frustrada?



Satisfacción Usuaría 2018 por segmento



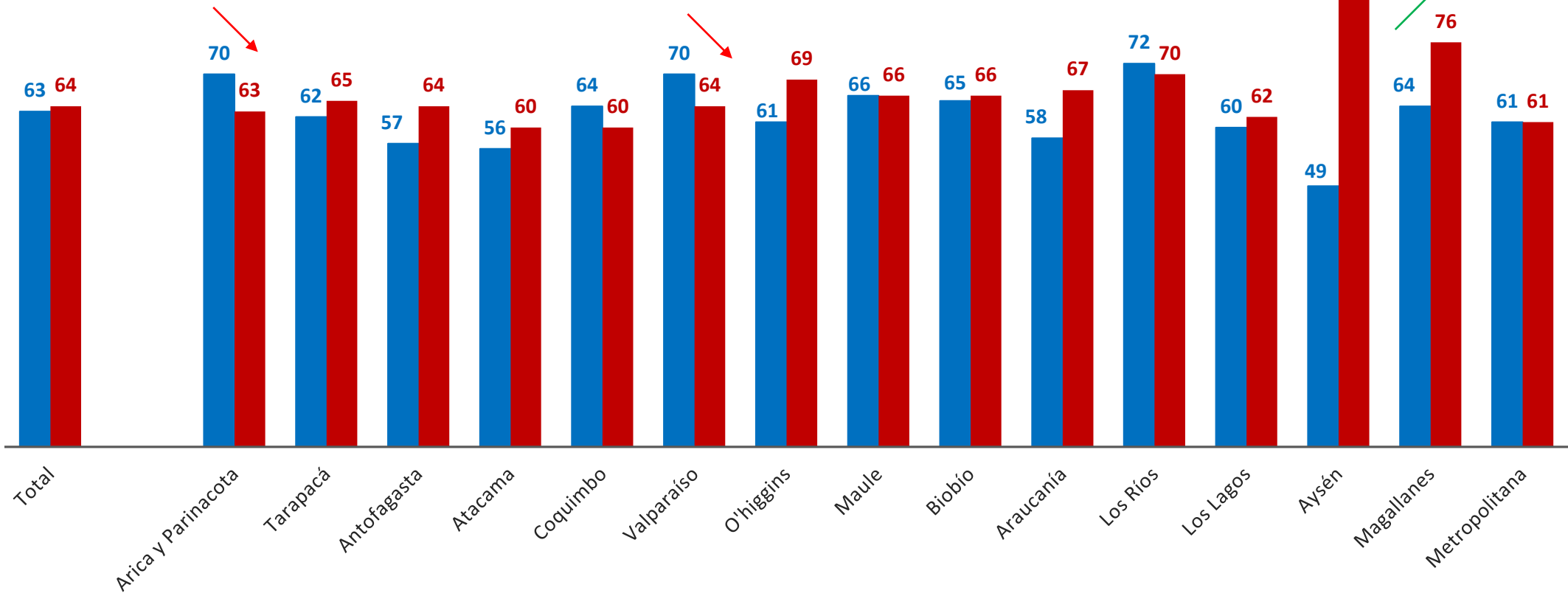
Diferencia estadísticamente significativa por segmentos



Satisfacción Usuaría / Comparativo 2017-2018 Regiones

■ 2017 ■ 2018

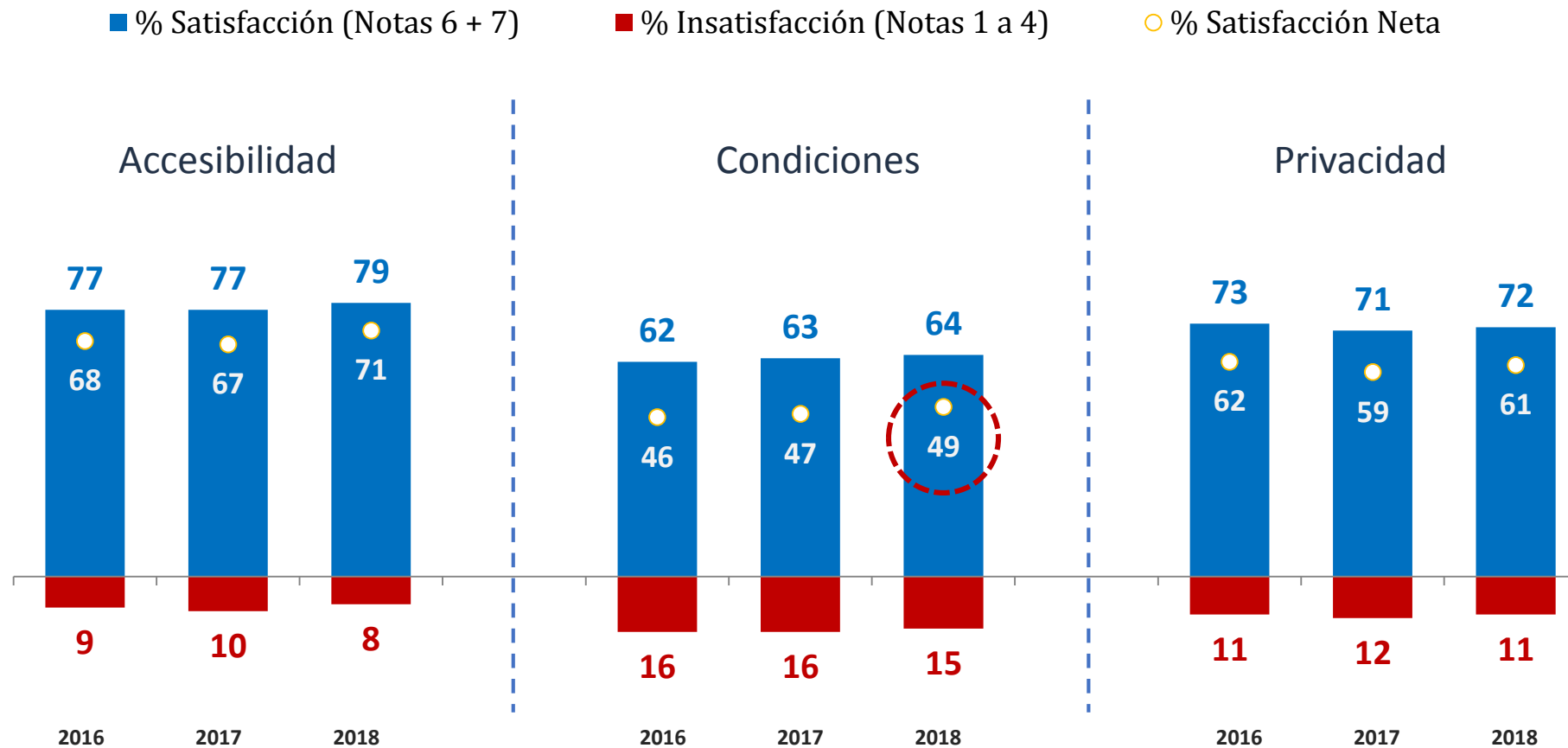
% de satisfacción (Notas 6+7)



Resultados por dimensión

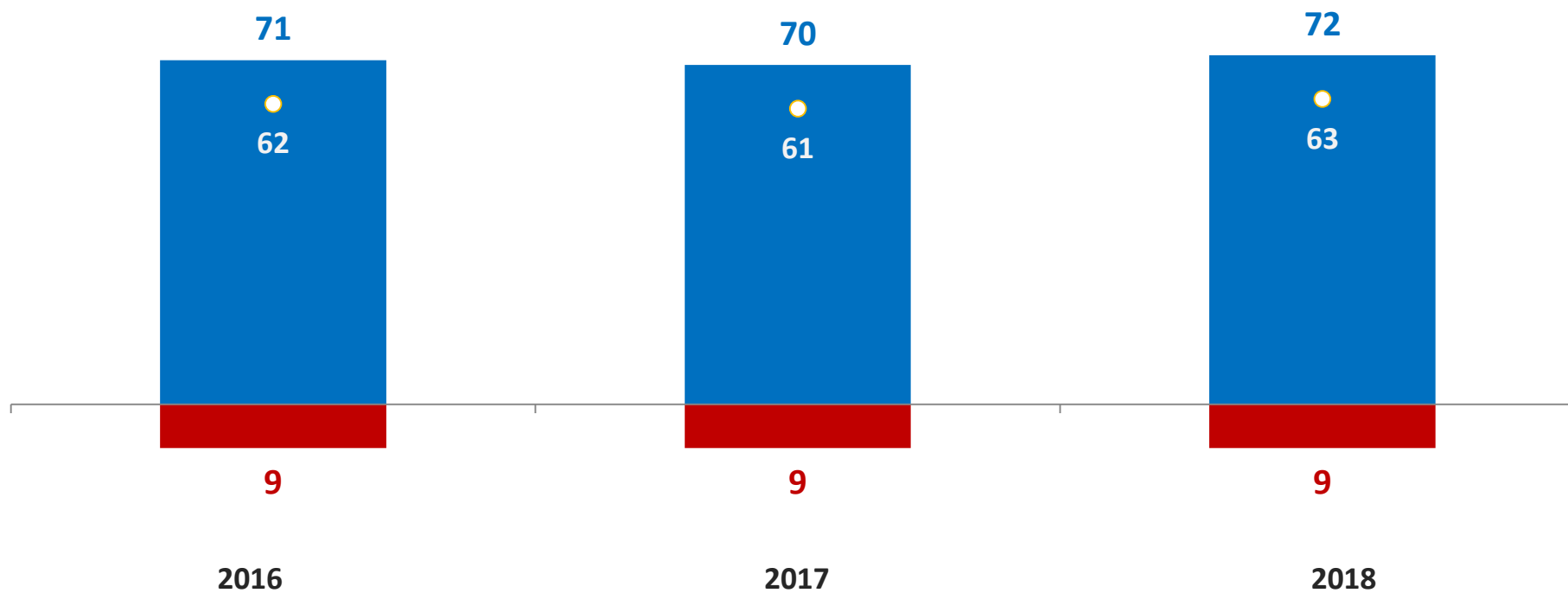


Satisfacción Infraestructura – Evolutivo



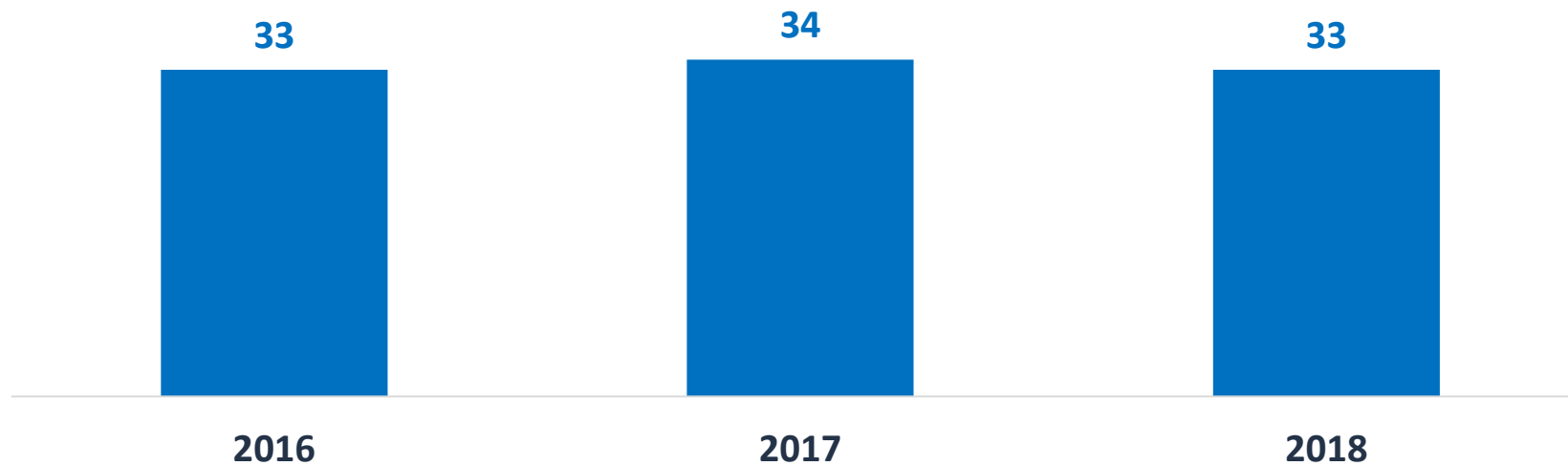
Satisfacción Infraestructura general – Evolutivo

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



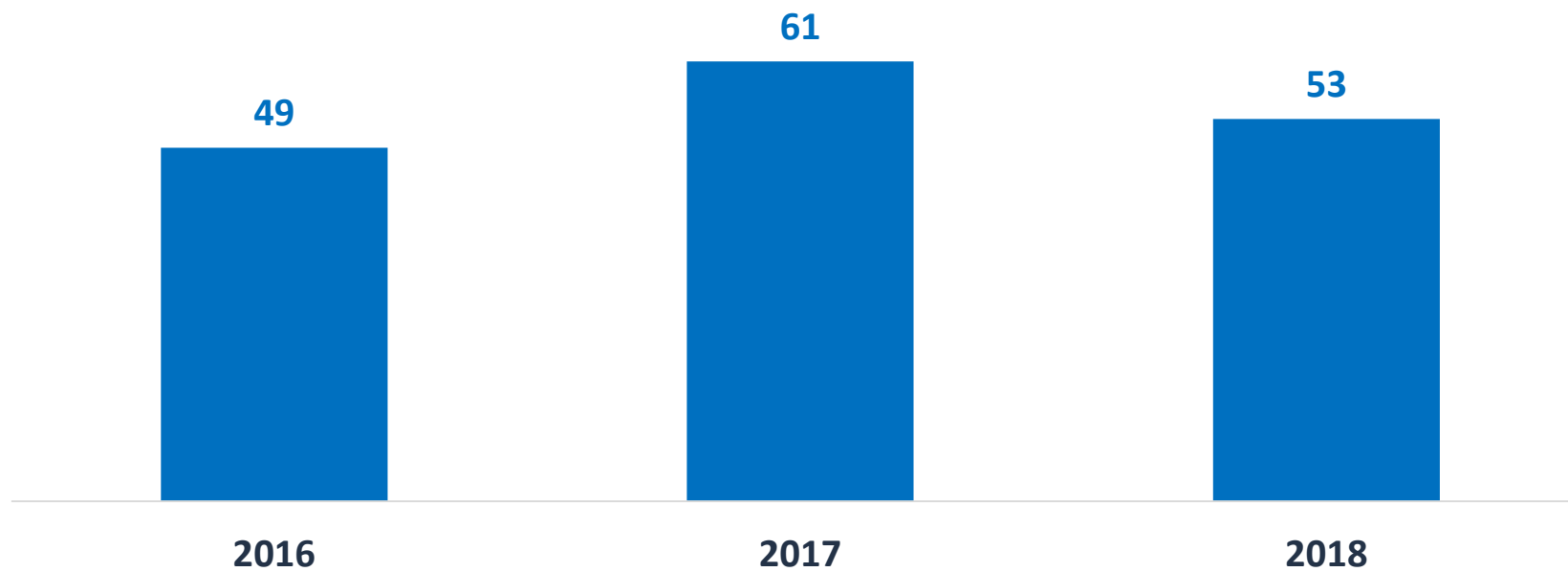
Infraestructura apta para personas con discapacidad – Evolutivo

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



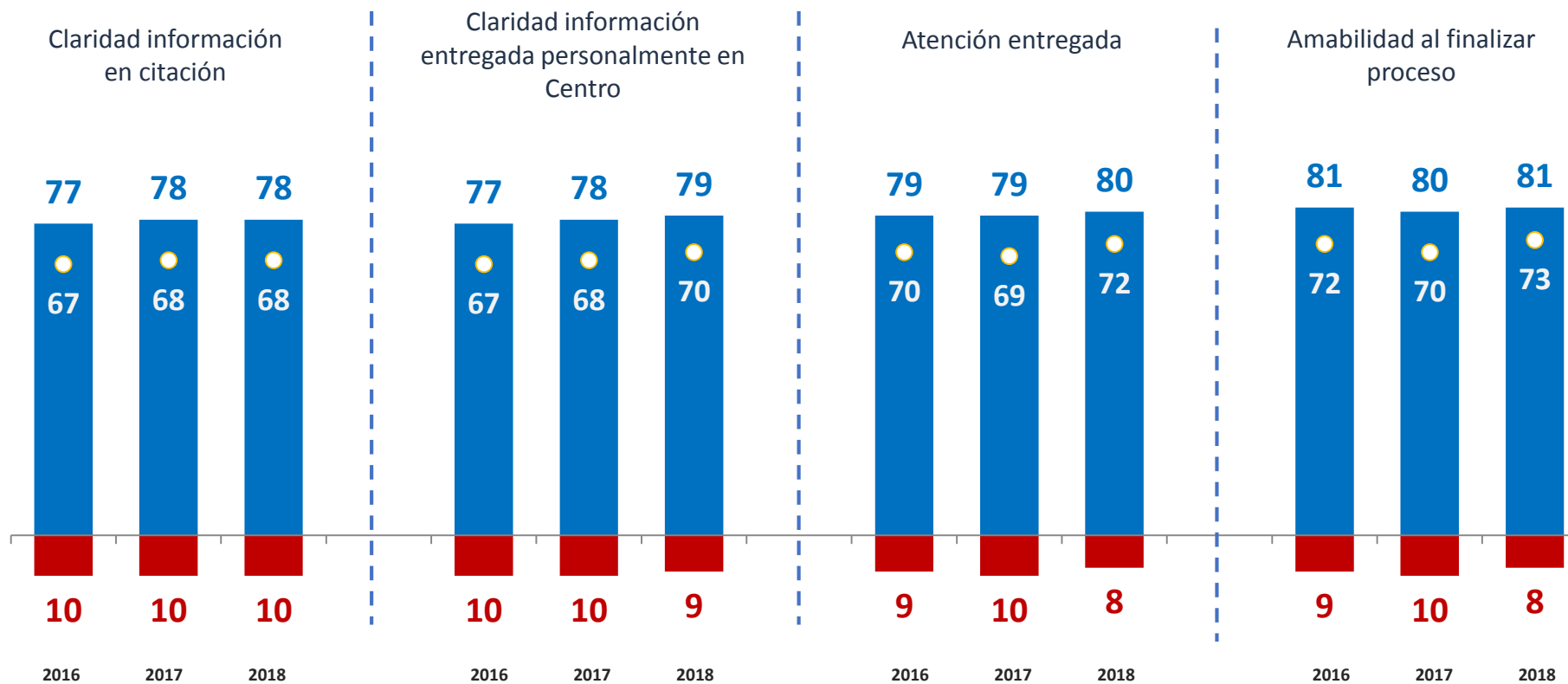
Conocimiento previo del proceso de mediación – Evolutivo

Antes de iniciar el proceso de mediación, ¿Ud. tenía algún conocimiento previo respecto de qué se trataba el proceso de mediación familiar?



Evaluación Secretaria/Recepcionista – Evolutivo

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



Evaluación secretaria/recepcionista centro de mediación

P5. Pensando ahora en la secretaria o recepcionista del Centro de Mediación, y utilizando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente. ¿Con qué nota evalúa los siguientes aspectos de la **secretaria o recepcionista del centro de mediación**?

	Indicador	%Total	Tipo de parte		Tipo de acuerdo		
			Solicitado	Solicitante	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Mediación frustrada
	Bases	4.231	2.214	2.017	2.730	321	1.180
La claridad de la información que le entregó cuando lo citó a la mediación	% nota 6+7	78	74	83	80	77	74
	% nota 1 a 4	10	12	7	8	11	13
	NETO	68	62	73	72	66	61
La claridad de la información que le entregó personalmente en el centro de mediación	% nota 6+7	79	76	83	82	78	74
	% nota 1 a 4	9	10	7	7	10	12
	NETO	70	66	76	75	68	62
La atención que le entregó en el centro de mediación	% nota 6+7	80	77	82	82	78	76
	% nota 1 a 4	8	9	7	6	10	11
	NETO	72	68	75	76	68	65
La amabilidad de la secretaria o recepcionista al finalizar el proceso de mediación	% nota 6+7	81	79	84	84	79	76
	% nota 1 a 4	8	9	7	6	11	11
	NETO	73	70	77	78	68	66

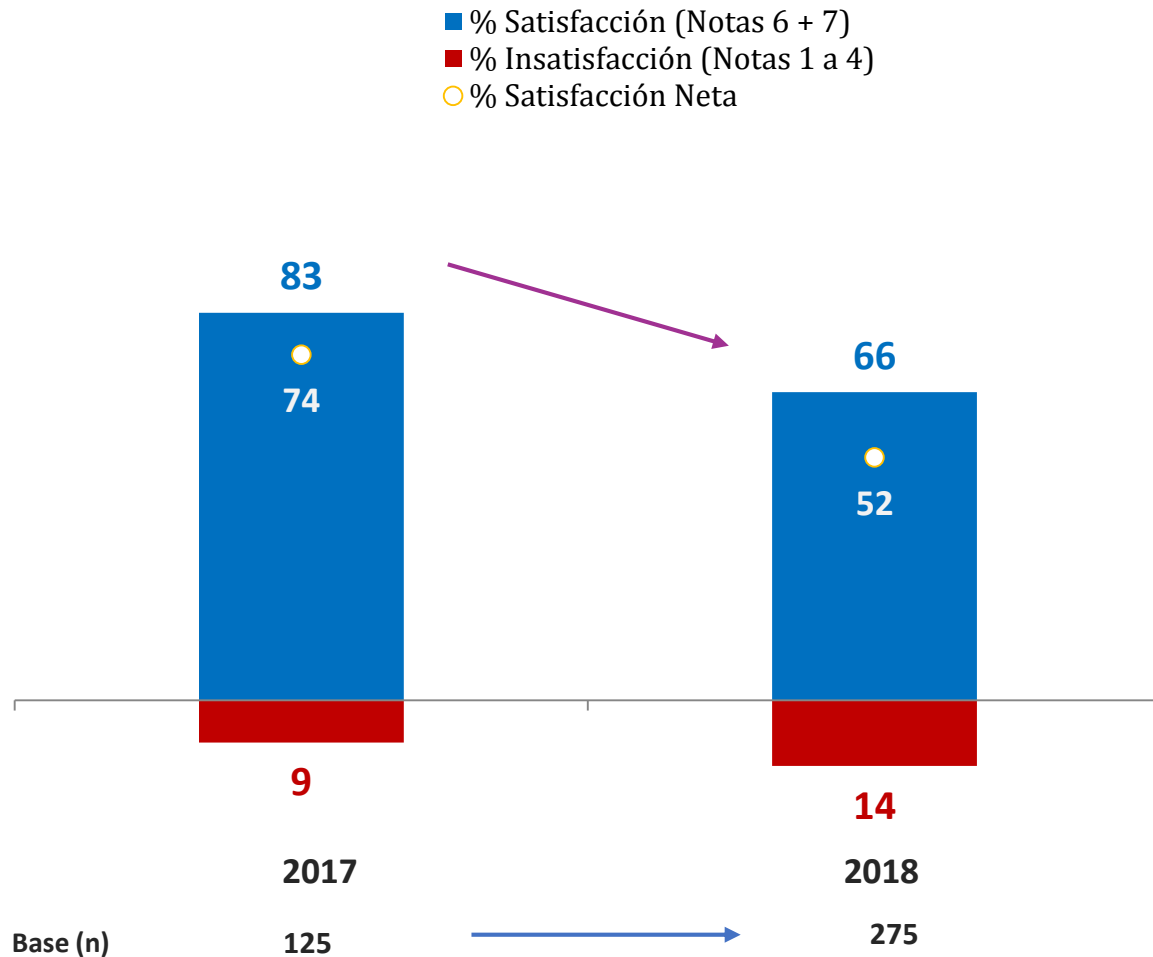
Casos: 4.231.

Datos ponderados. En apertura los % restantes corresponden a No sabe/ No responde.

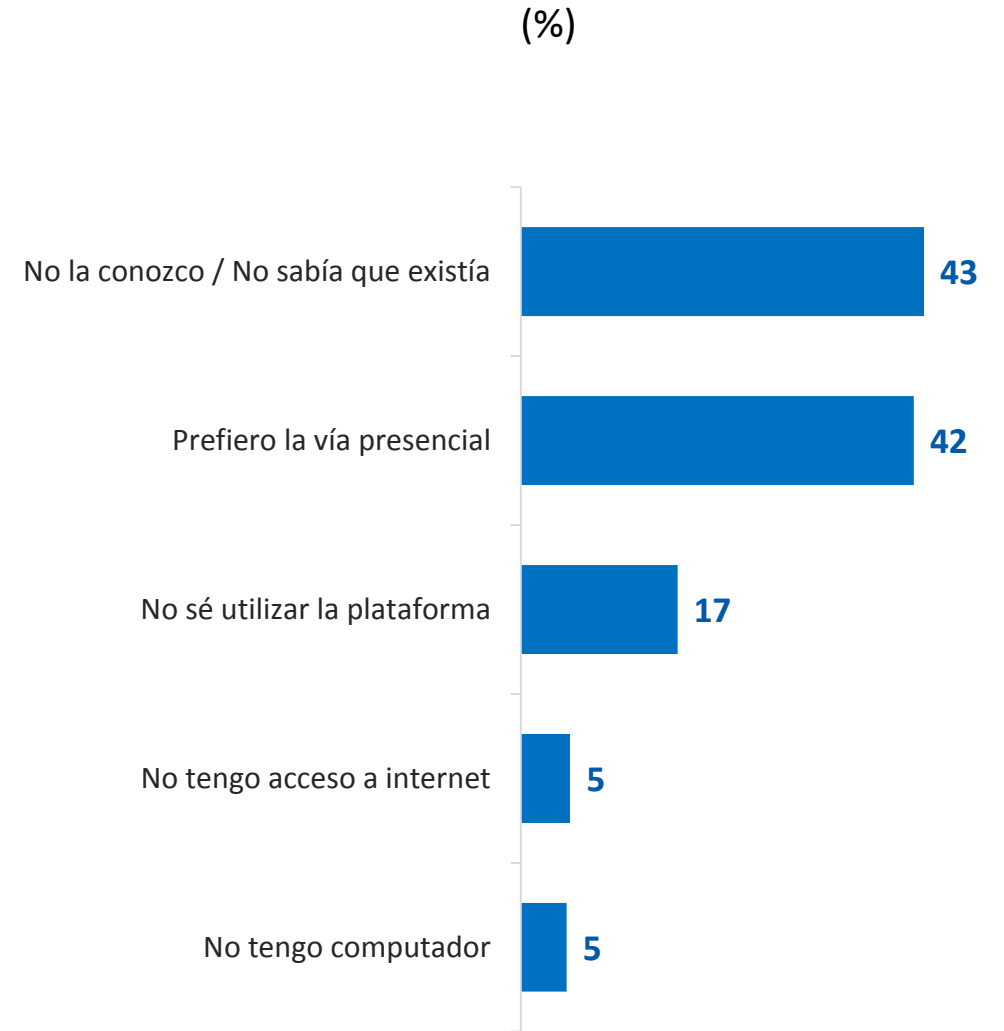
Diferencia estadísticamente significativa por segmentos



Facilidad de uso de Plataforma Web



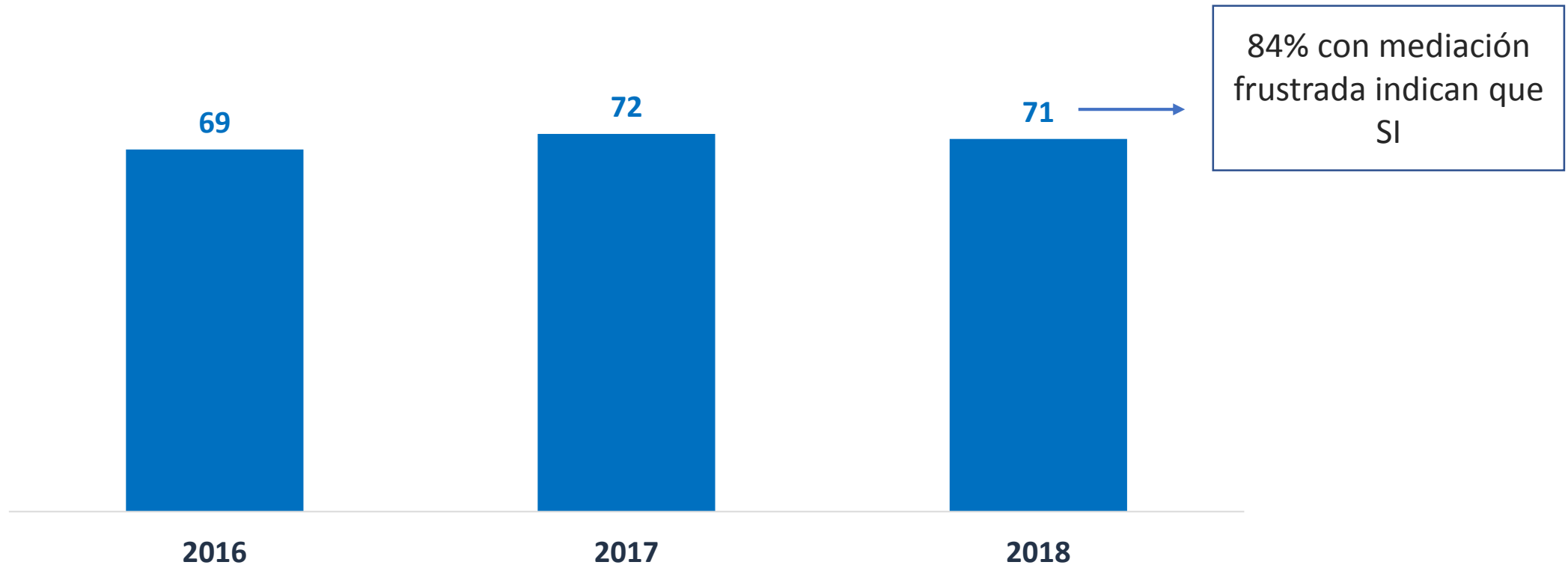
Razones no utilización de plataforma WEB



Asesoría legal durante el proceso de mediación – Evolutivo

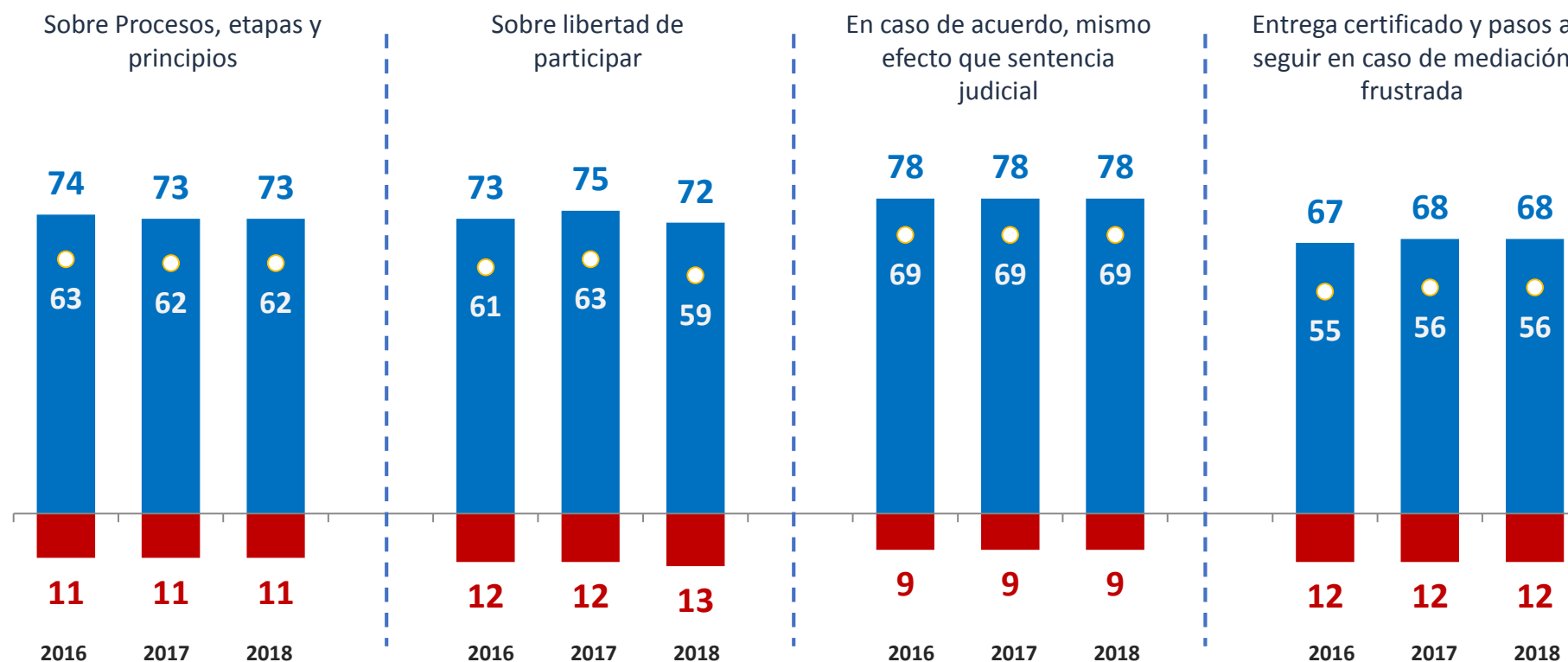
¿A Ud. le hubiese gustado acceder o contar con una asesoría legal durante el proceso de mediación?

%



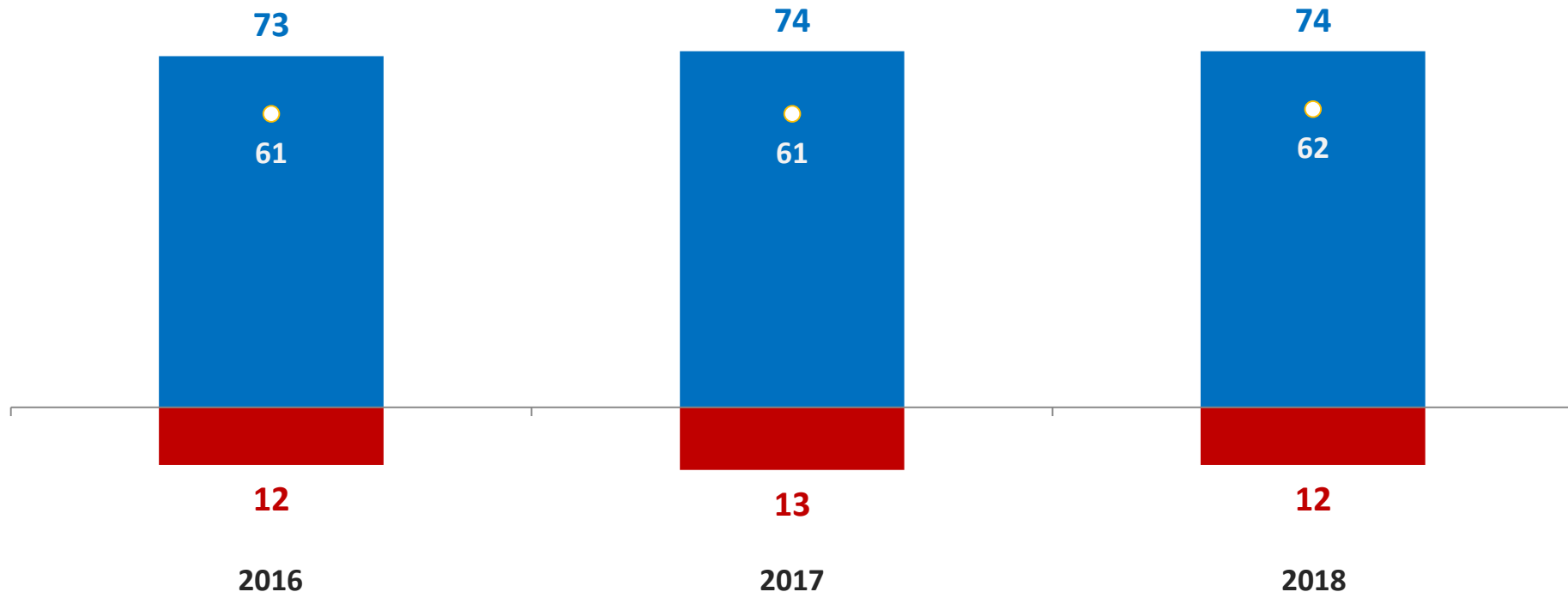
Claridad y tipo de información que entregó el mediador – Evolutivo

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



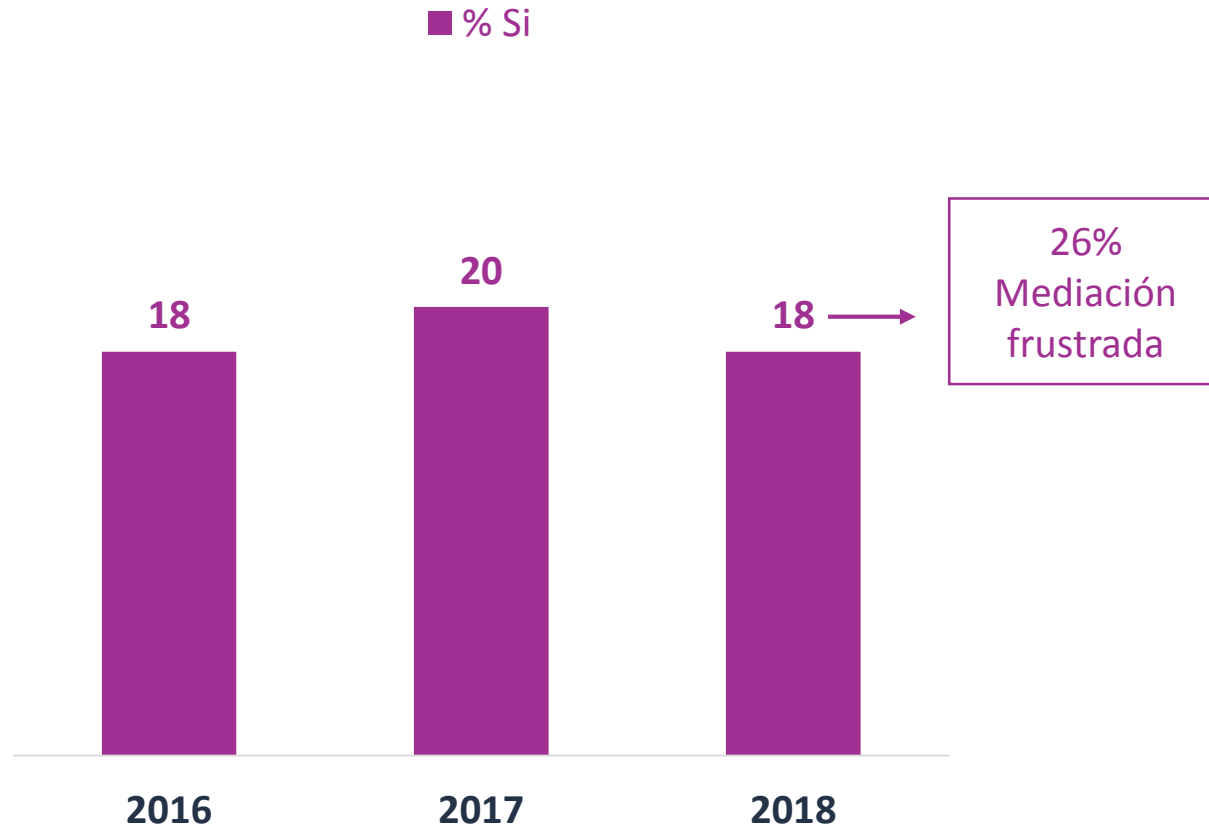
Satisfacción con información entregada por mediador en primera sesión – Evolutivo

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta

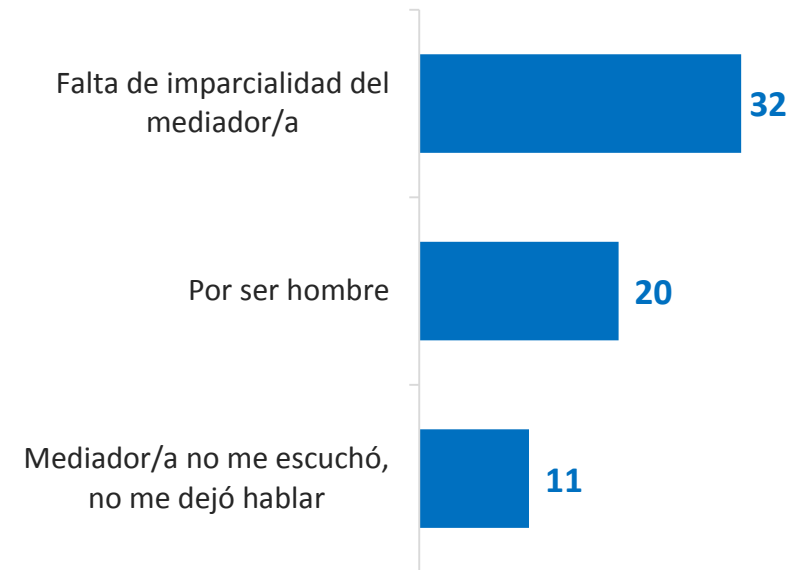


Discriminación durante el proceso de mediación – Evolutivo

¿Usted sintió algún tipo de discriminación durante el proceso de mediación familiar?



¿Cuál fue la principal razón por la que se sintió discriminado?



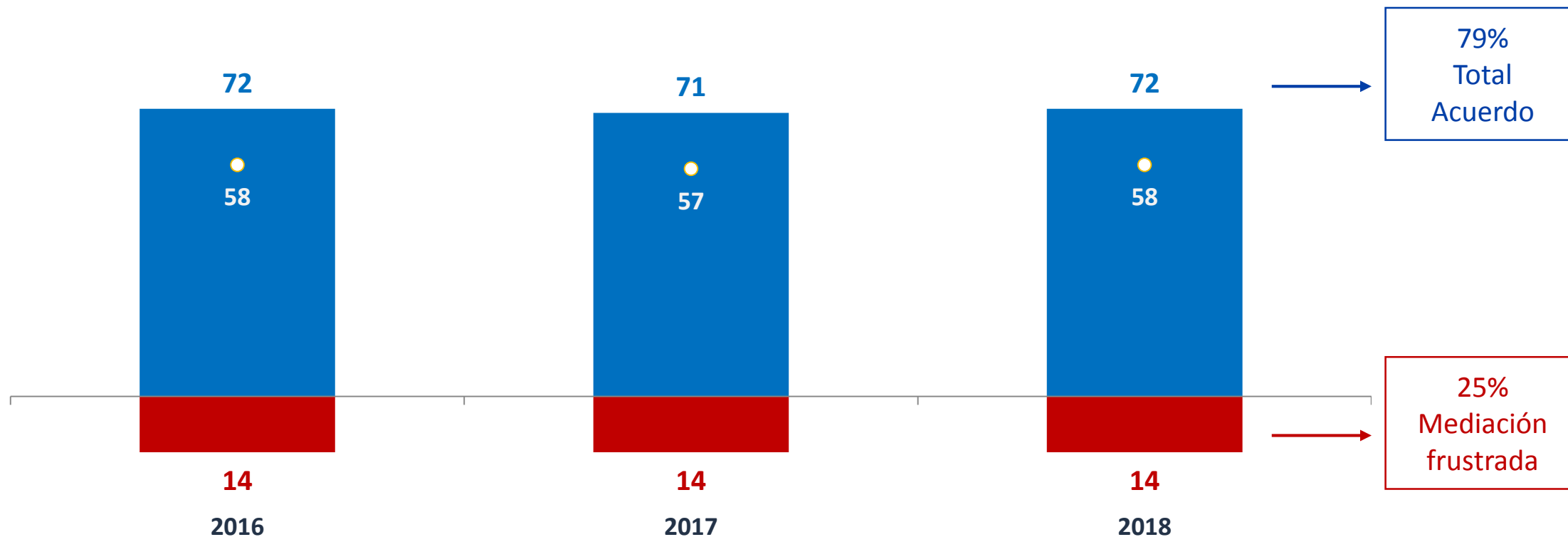
Satisfacción con duración del proceso de mediación – Evolutivo

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar?

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7)

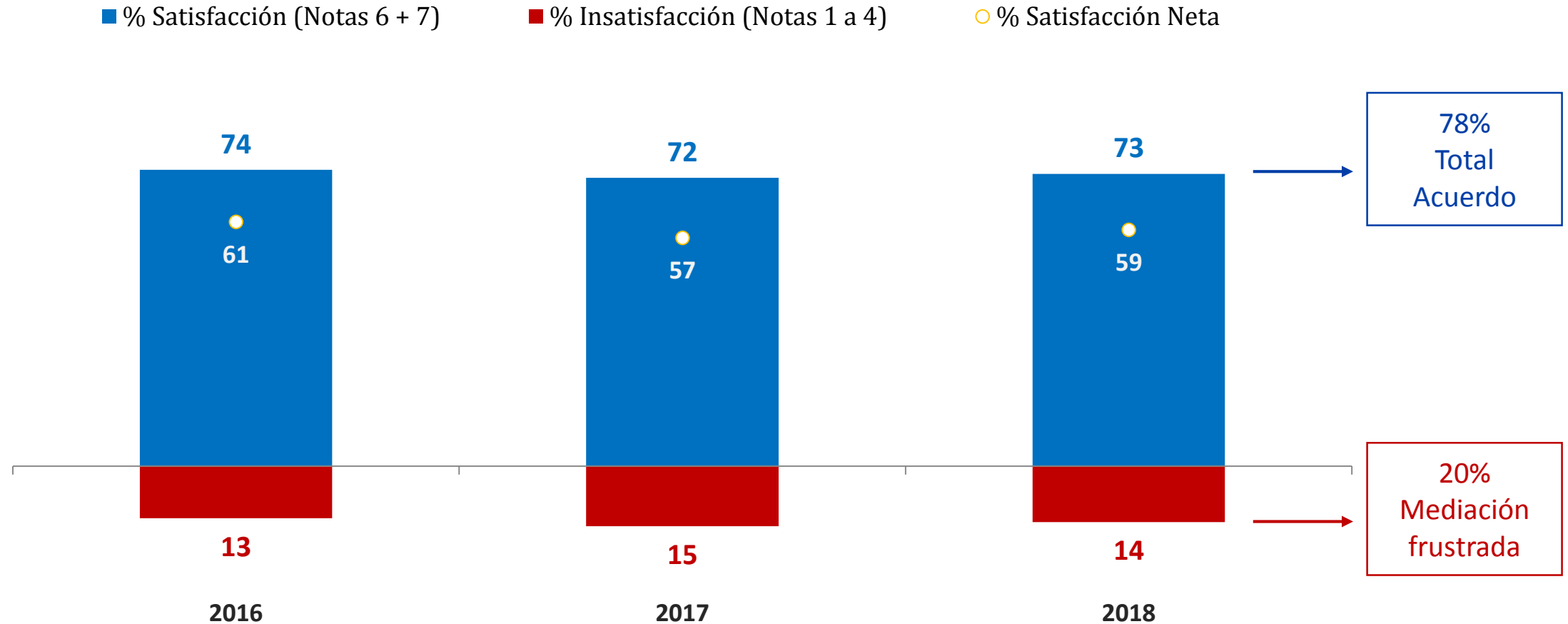
■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4)

○ % Satisfacción Neta



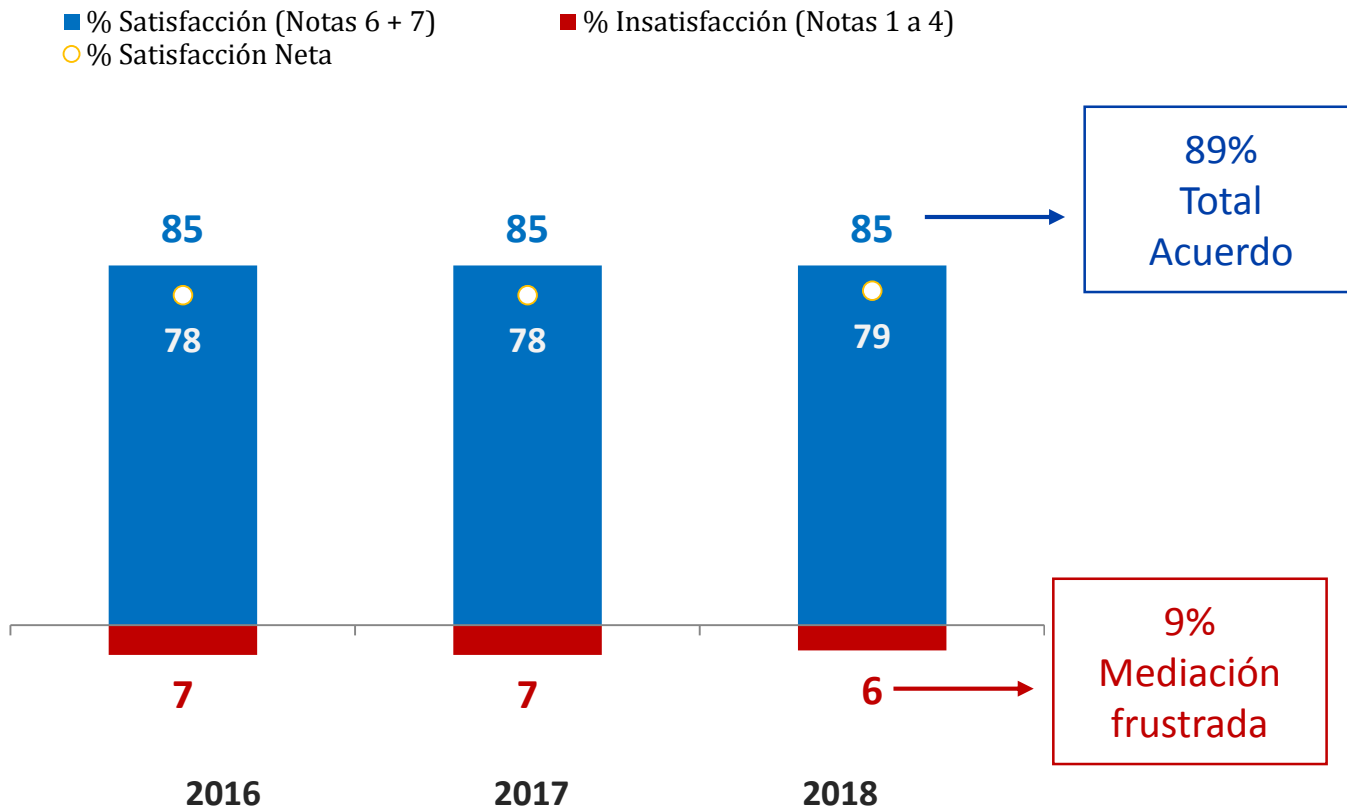
Libertad durante el proceso de mediación – Evolutivo

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada y 7 mucho, ¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?



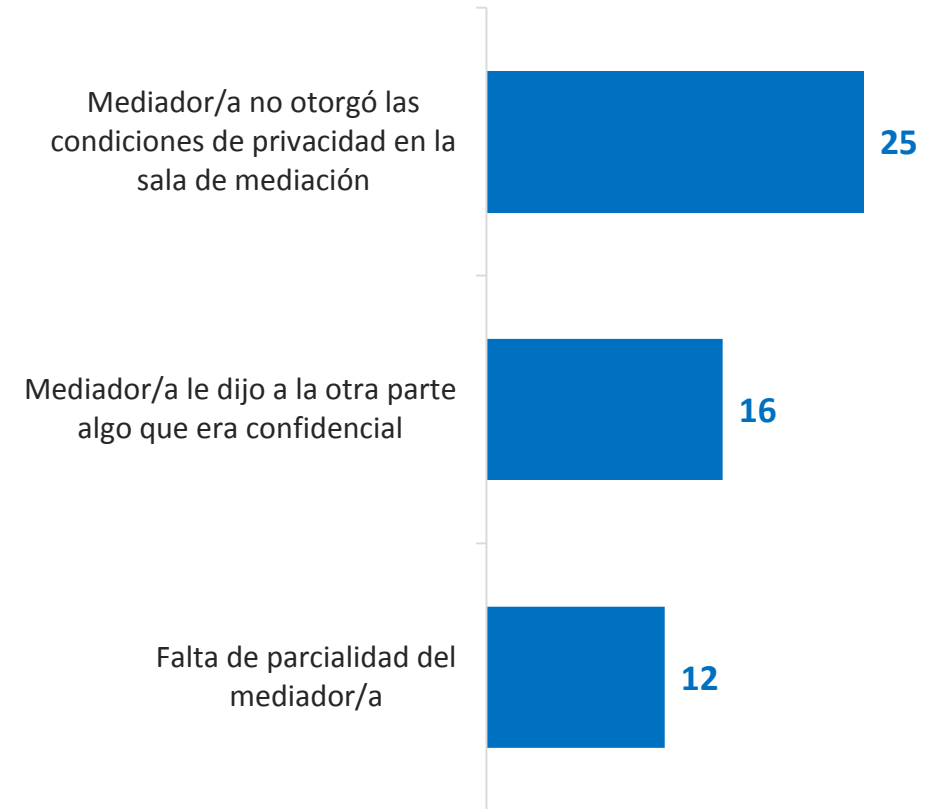
Satisfacción con nivel de confidencialidad – Evolutivo

Ahora respecto a la confidencialidad, usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho/a y 7 es muy satisfecho/a, ¿Qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con que e/la mediador/a manejó la información personal tratada en las sesiones?



Principales Razones de insatisfacción

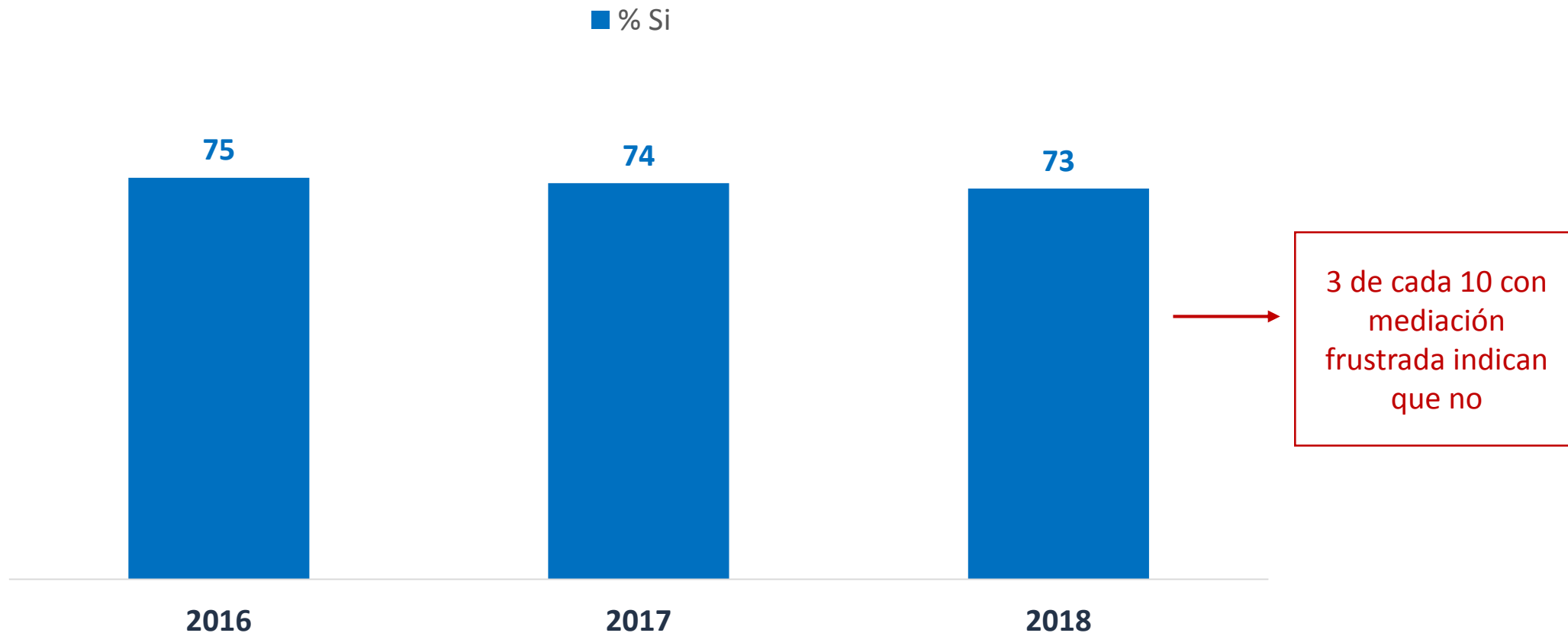
¿Por qué evalúa con esa nota el nivel de confidencialidad con el que el/la mediador/a manejó la información tratada en las sesiones?
%



Casos: 577. Sólo si evalúa nota de 1 a 5.

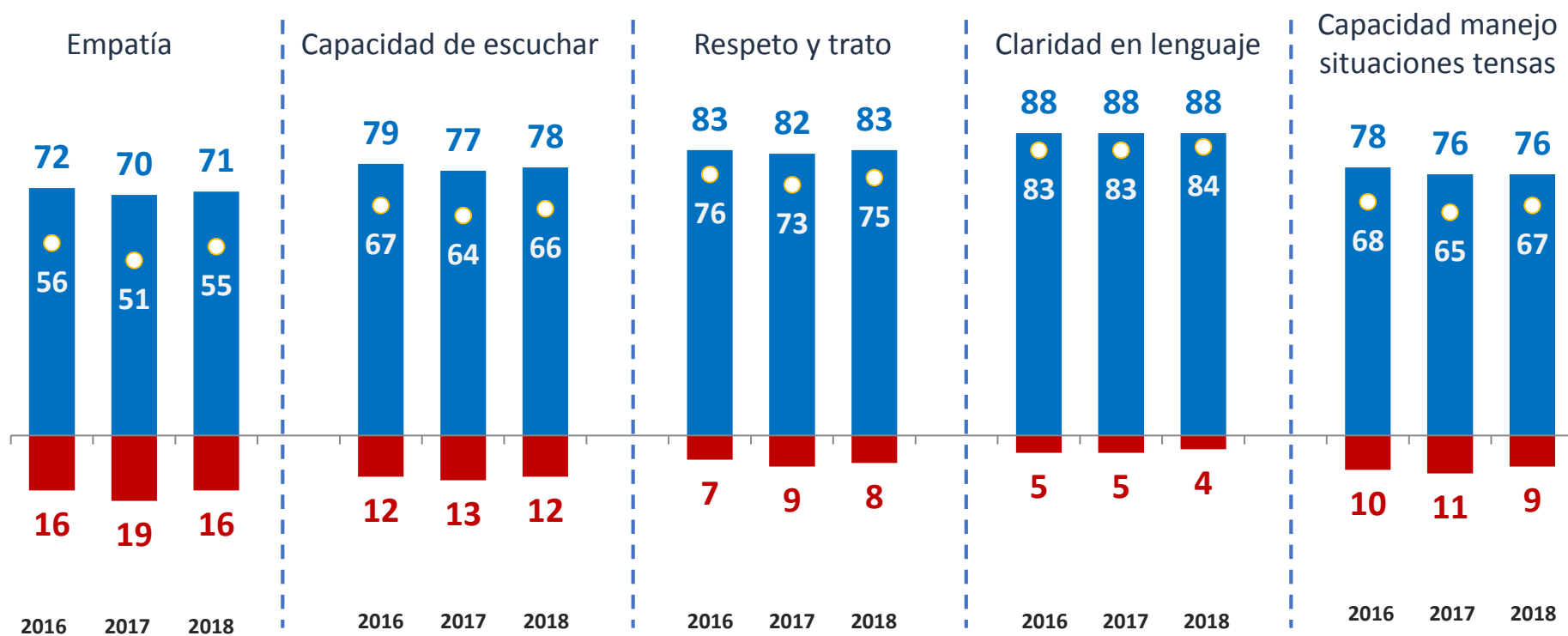
Confianza para informar caso VIF si lo hubiese – Evolutivo

Suponga que usted se encontrara en una situación de violencia intrafamiliar, ¿el centro de mediación le hubiera dado la confianza suficiente como para informar de esta situación al personal que la/lo atendió?



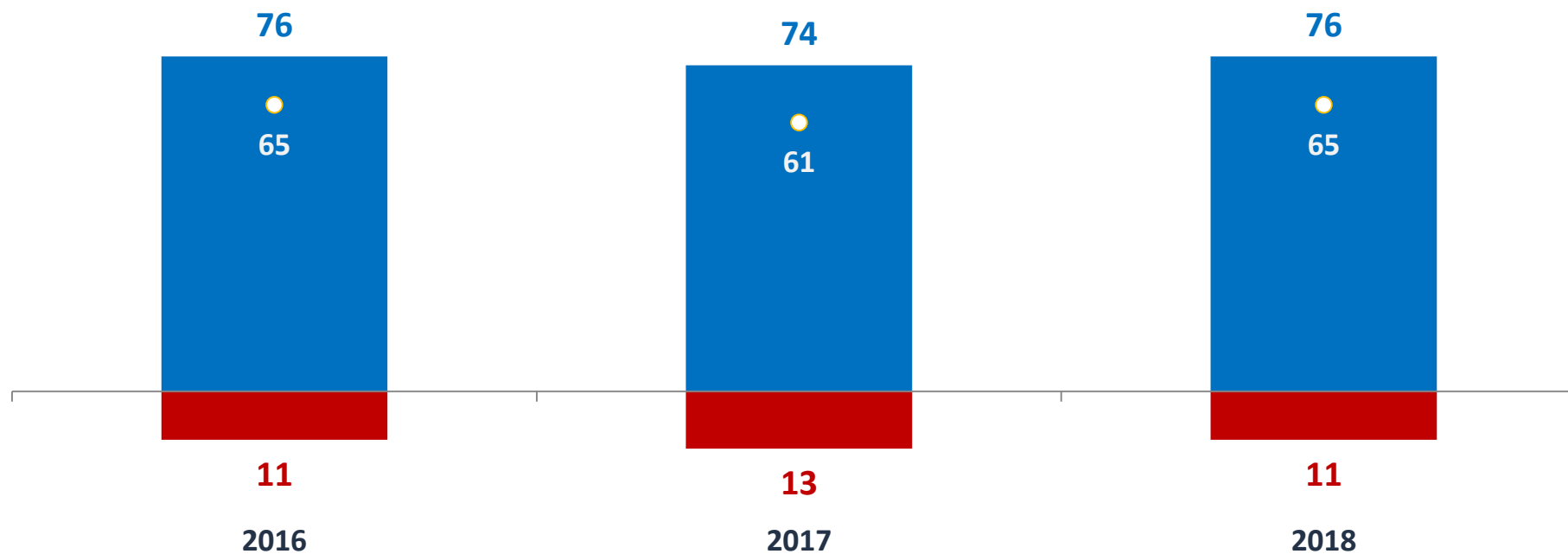
Evaluación de las características del mediador – Evolutivo

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta

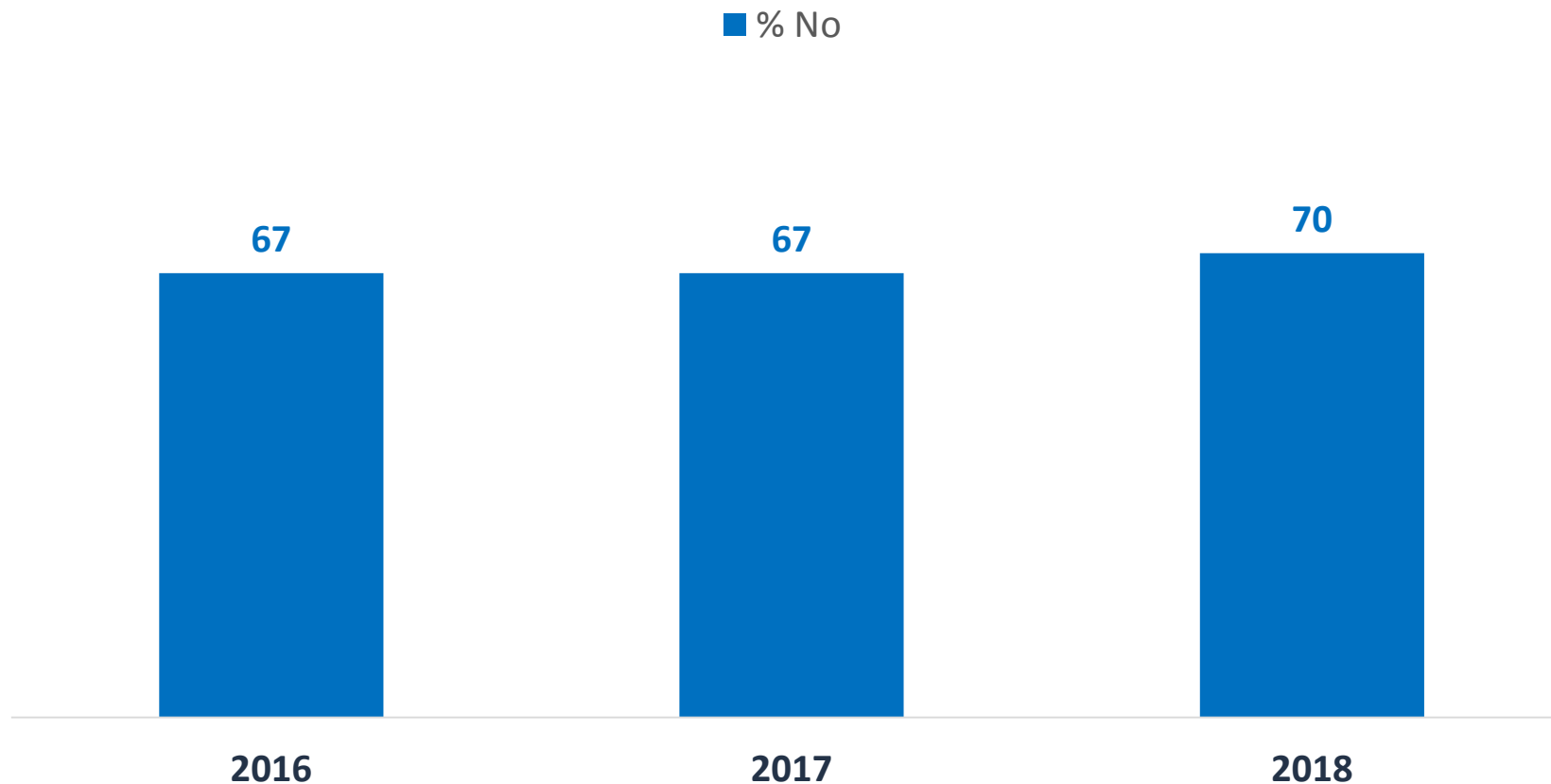


Evaluación general del mediador – Evolutivo

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



Percepción sobre si influyó o no el género (para bien o para mal) del mediador en proceso y resultado de la mediación – Evolutivo

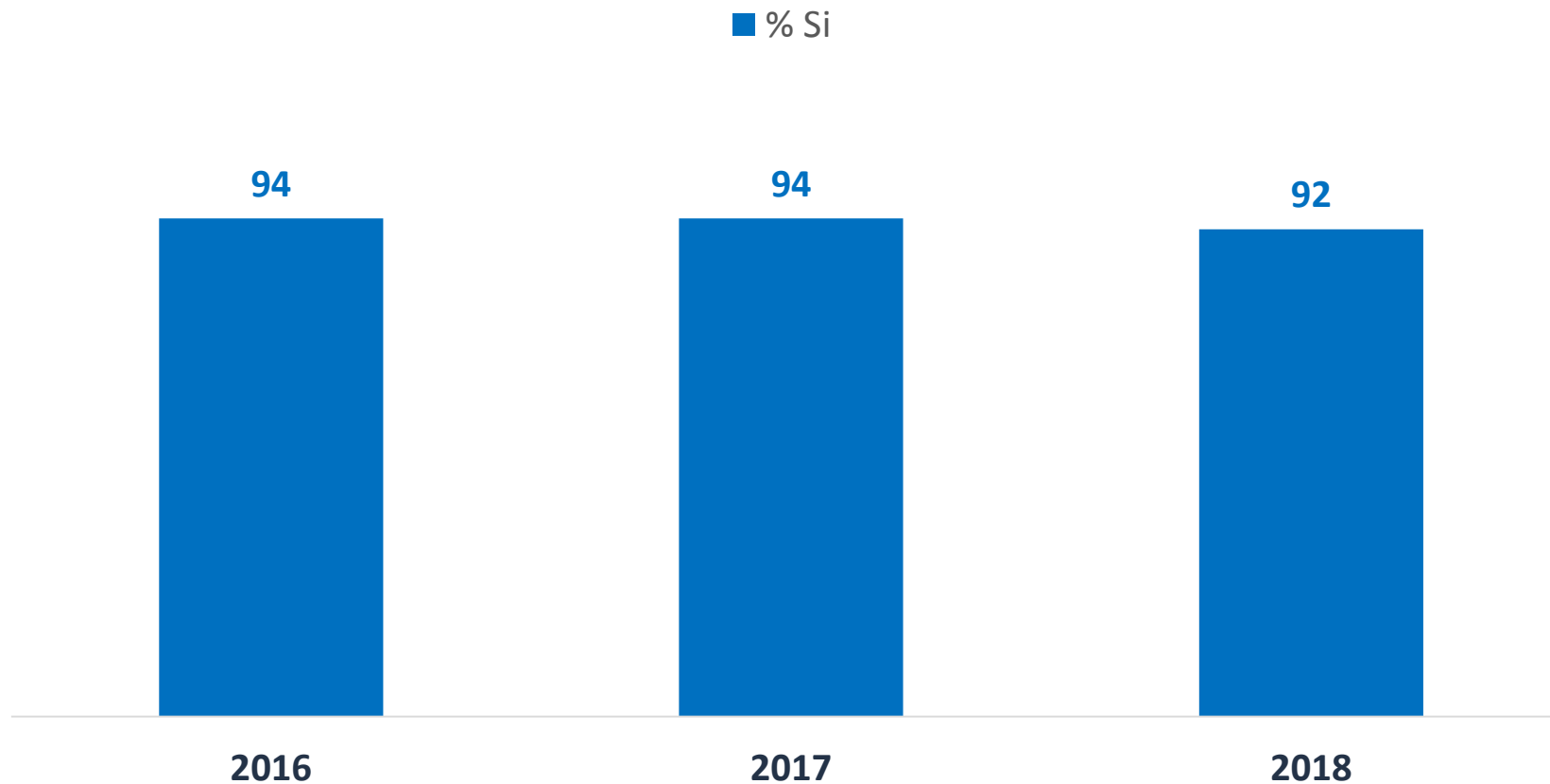


Entre los hombres que indicaron que SI influyó, un 53% señala como principal razón que se pone a favor de la mujer

Antes de firmar acuerdo pudo leer y plantear dudas – Evolutivo

Antes de firmar el acuerdo, ¿usted tuvo la posibilidad de leerlo y plantear sus dudas al respecto?

Sólo quienes hayan obtenido acuerdo total y parcial



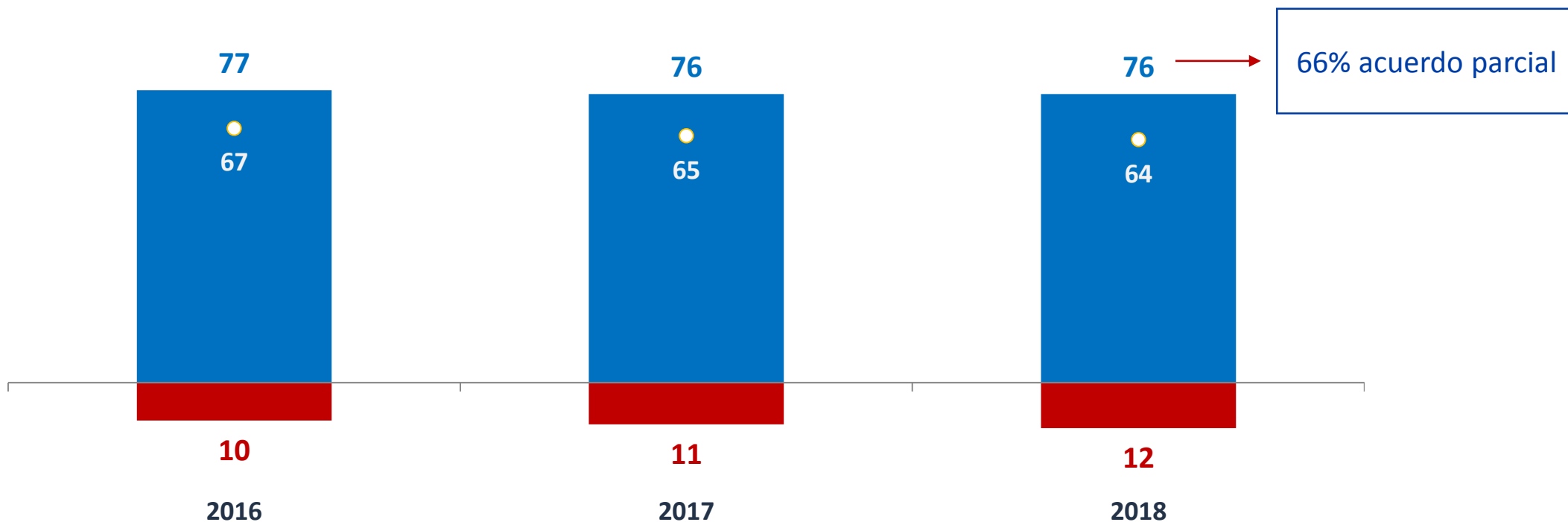
Conformidad resultado del proceso – Evolutivo

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente disconforme y 7 totalmente conforme, ¿Qué tan conforme está con el resultado del proceso? **Sólo quienes hayan obtenido acuerdo total y parcial**

■ % Satisfacción (Notas 6 + 7)

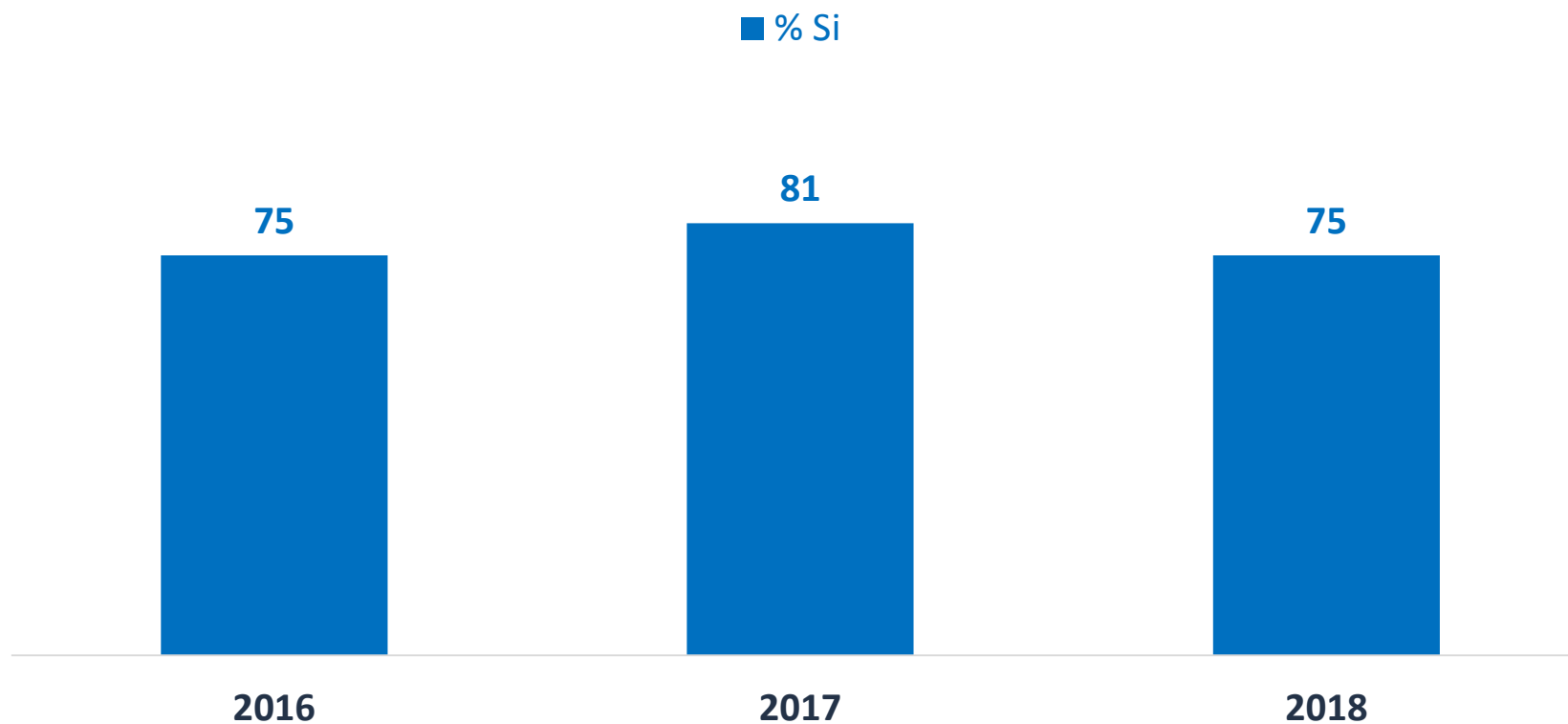
■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4)

○ % Satisfacción Neta

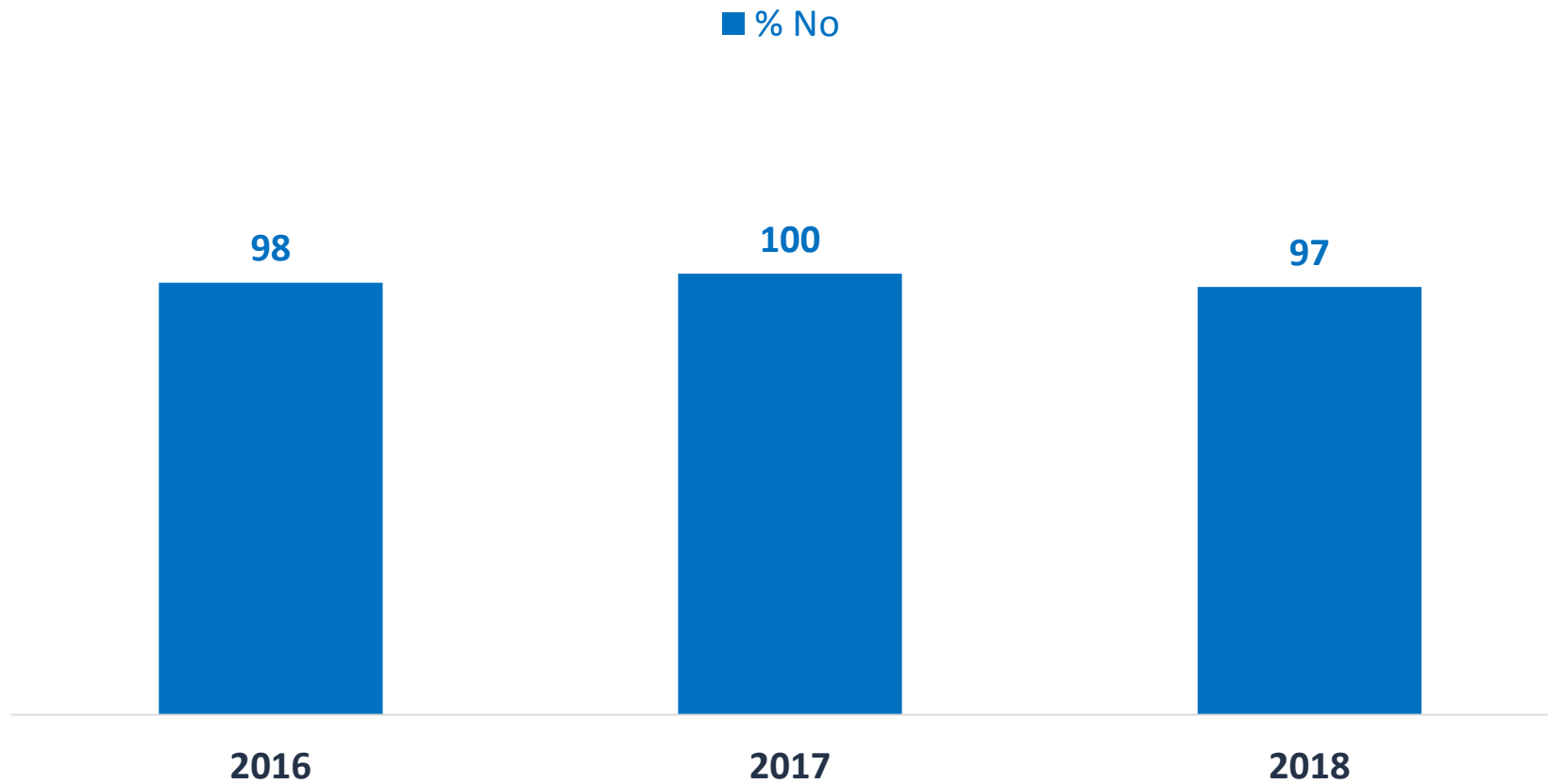


Entrega certificado de mediación frustrada – Evolutivo

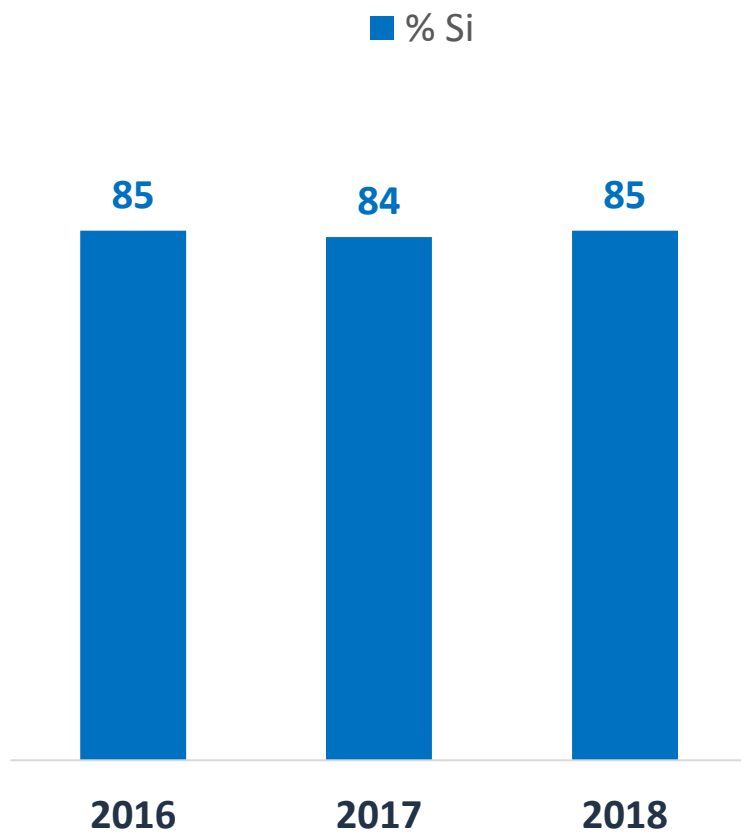
¿En el Centro de Mediación le fue proporcionado el Certificado de Mediación Frustrada?
Sólo mediación frustrada



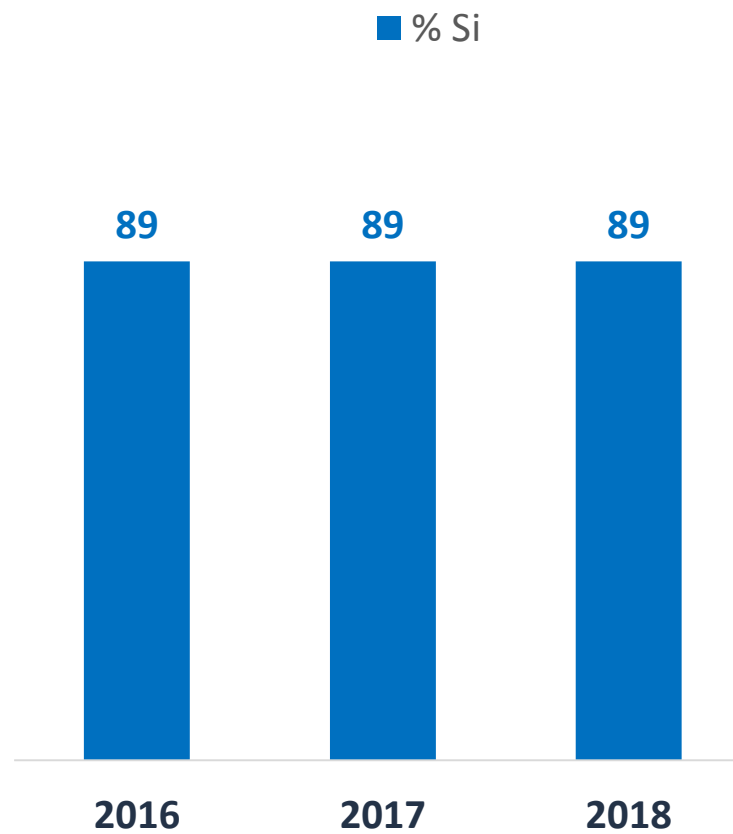
Cobro por certificado de mediación frustrada (solo quienes frustran) – Evolutivo



Acudiría nuevamente a centro de mediación

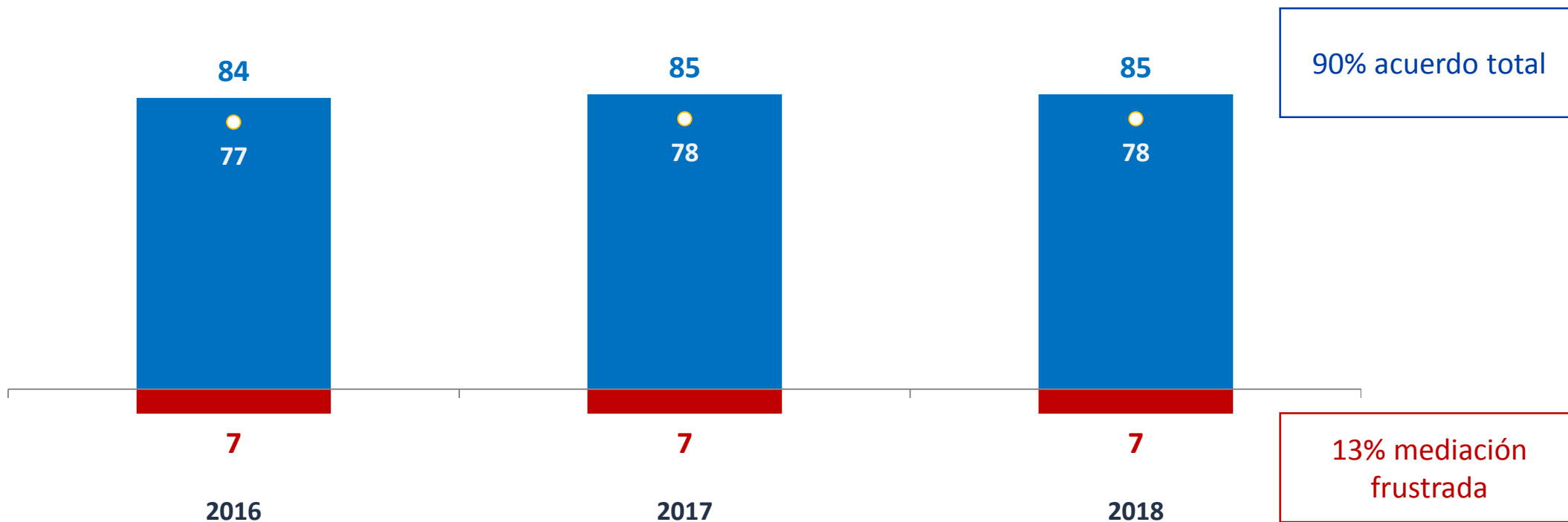


Recomendaría a familiar o amigo

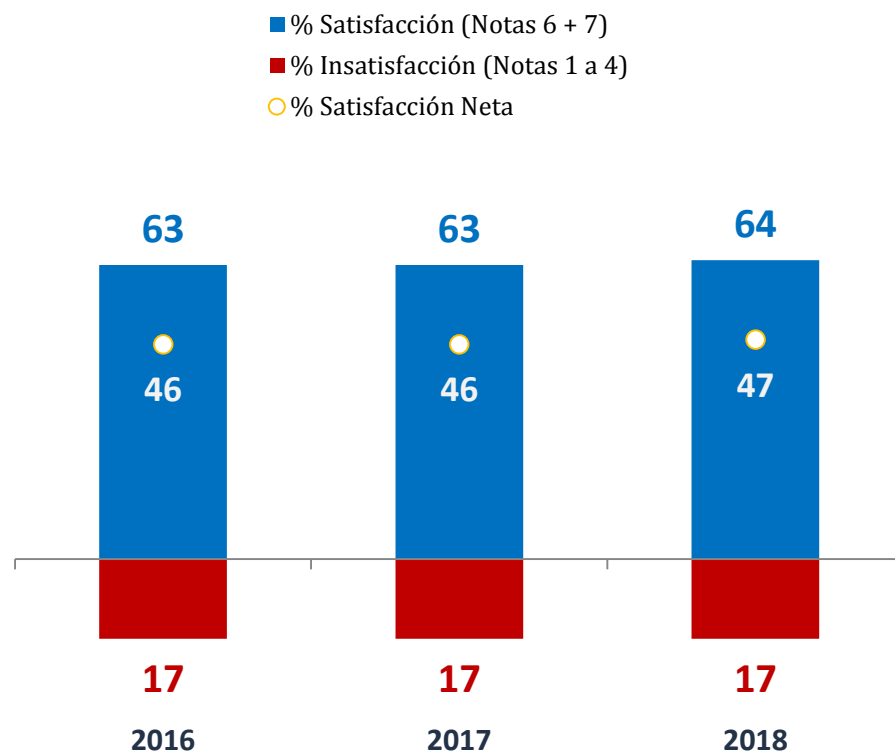


Evaluación mediación como instancia previa al juicio – Evolutivo

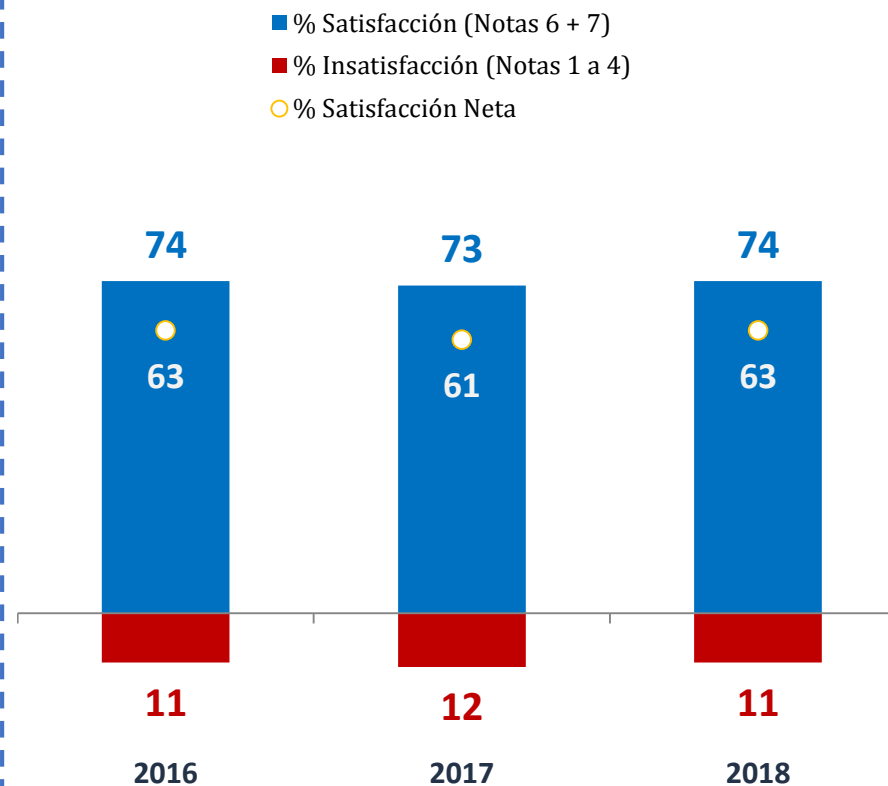
■ % Satisfacción (Notas 6 + 7) ■ % Insatisfacción (Notas 1 a 4) ○ % Satisfacción Neta



Satisfacción Usuaría Inicial



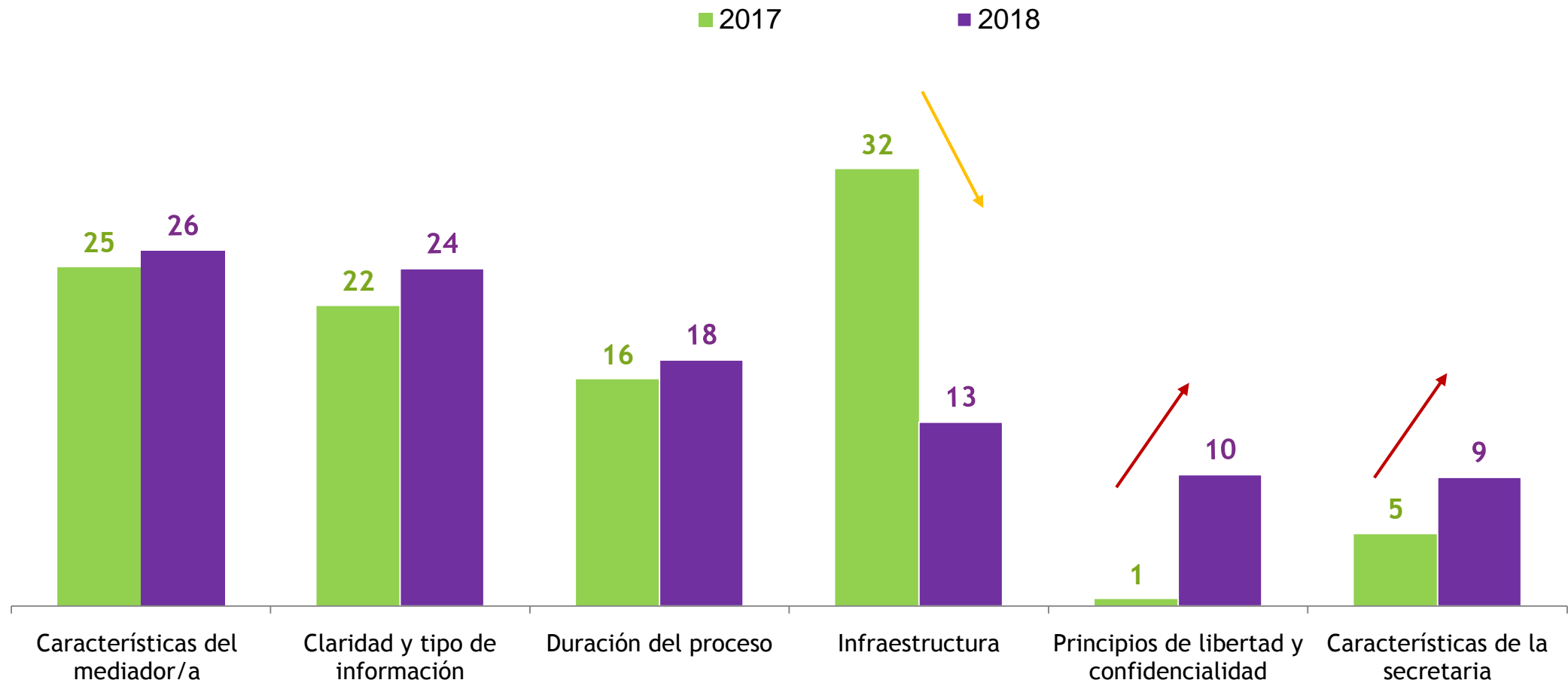
Satisfacción Usuaría Final



Análisis Inferencial



Análisis de Ecuaciones Estructurales



Análisis de Ecuaciones Estructurales

Factor	Nivel	Impacto por atributo 2017	Impacto por atributo 2018
INFRAESTRUCTURA	La accesibilidad al centro de mediación	6,7%	2,9%
	Las condiciones en general de las salas del centro de mediación	11,4%	5,0%
	La privacidad durante la evaluación socioeconómica	13,5%	5,3%
CARÁCTERÍSTICAS SECRETARIA	La claridad de la información entregada al concertar la cita	1,3%	2,3%
	La claridad de la información entregada personalmente	1,3%	2,4%
	La atención entregada en el centro de mediación	1,3%	2,4%
	La amabilidad de la secretaria/recepcionista al finalizar el proceso de mediación	1,3%	2,3%
INFORMACIÓN	¿En qué consistía el proceso?	5,8%	6,2%
	Usted tenía la libertad de participar y abandonar el proceso en cualquier momento	5,6%	6,5%
	En caso de llegar a acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial	4,8%	5,5%
	Entrega de certificado de mediación frustrada y pasos a seguir	5,6%	6,2%
CARÁCTERÍSTICAS MEDIADOR	La empatía del mediador/a se puso en el lugar de ambas partes	5,2%	5,4%
	La capacidad de escuchar del mediador/a	4,7%	4,9%
	El respeto entregado por el mediador/a en cuanto a trato y tiempos de cada intervención en las sesiones	3,8%	3,9%
	La claridad del mediador en su lenguaje	2,5%	2,8%
	La capacidad del mediador/a para manejar situaciones tensas en las sesiones	4,0%	4,2%
	La consideración de la opinión de los niños/as o adolescentes involucrados en el conflicto	4,2%	4,4%
LIBERTAD Y CONFIDENCIALIDAD	¿Qué tan satisfecho está usted con el nivel de confidencialidad con que el/la mediador/a manejó la información?	0,4%	3,7%
	¿Cuánta libertad tuvo para participar, retirarse y tomar decisiones durante el proceso de mediación?	0,1%	5,8%
DURACIÓN	¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de días que duró el proceso de mediación familiar	16,4%	17,8%

Auditoría

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

cademo

