



“Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”

RESUMEN EJECUTIVO

Organismo Mandante:



Santiago, 18 de diciembre de 2020

1. Antecedentes

La Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es la encargada de administrar el Sistema Nacional de Mediación Familiar, conforme lo establecido en el artículo 114 de la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia y sus modificaciones posteriores. En este contexto, debe velar permanentemente por ofrecer una prestación del servicio con estándares tanto legales como técnicos, por medio de la contratación de mediadores/as en todas las regiones del país.

Cabe indicar que el servicio licitado de mediación familiar permite cumplir con el trámite previo y obligatorio a la presentación de una demanda por pensión alimenticia, régimen comunicacional y/o cuidado personal, de conformidad con lo establecido en la precitada Ley N° 19.968. En este contexto, la gestión diaria de causas referidas a conflictos familiares de la más diversa índole involucra la necesidad de contar con información actualizada respecto de los niveles de satisfacción de los usuarios/as que usan el servicio ya mencionado, incluyendo la perspectiva de género.

El último proceso, cuyos contratos se encuentran actualmente vigentes, está caracterizado por la siguiente información:

- Hay 161 Contratos (personas naturales o jurídicas), que se adjudicaron total o parcialmente la licitación de las zonas de cada región.
- Se encuentran operativos un total de 161 centros de mediación (oficinas), donde trabajan mediadores/as, asistentes administrativos, asesores jurídicos y administradores.

En cuanto al funcionamiento de los centros de mediación, éstos reciben causas derivadas desde los Tribunales de Justicia y/o la Corporación de Asistencia Judicial, además de recepcionar ingresos espontáneos, de usuarios/as que concurren directamente a solicitar una mediación, o bien la solicitan vía web. Una vez realizadas las mediaciones, los centros remiten el acuerdo al juzgado de familia respectivo, a efectos de solicitar la aprobación judicial del mismo para que adopte valor de Sentencia Judicial, de acuerdo a lo establecido en la Ley No 19.968. En caso contrario, esto es, que no sea posible realizar el proceso de mediación porque una o ambas partes no desean mediar, o bien el mediador/a ha estimado que no están dadas las condiciones mínimas, la causa se frustra, con lo cual los interesados quedan habilitados para iniciar una demanda judicial. Lo mismo ocurre en caso que no sea posible llegar a un acuerdo en la sesión de mediación.

Tabla 1. Causas ingresadas por año al Sistema de Mediación Familiar

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| N° de Ingresos | 177.682 | 195.034 | 212.244 | 223.317 | 233.010 | 242.905 | 241.011 | 246.079 | 248.358 | 247.035 |
| % de Variación Acumulada | 0% | 9,77% | 19,45% | 25,58% | 31,14% | 36,71% | 35,64% | 38,49% | 39,78% | 39,03% |

2. Objetivos del estudio

Objetivo General

El objetivo general de la presente auditoria es realizar un levantamiento de información referido a la satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar, en todo el territorio nacional, en relación a su conformidad con determinadas dimensiones del servicio recibido y la gestión de sus causas, por medio del diseño, aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción. Adicionalmente, se deberá realizar una encuesta piloto a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia, para levantar información respecto de la calidad, oportunidad y atención entregada por los Centros de Mediación.

Objetivos Específicos

- a) Estudiar y comprender el funcionamiento del Sistema Nacional de Mediación Familiar para elaborar un instrumento que permita medir determinadas dimensiones del servicio de mediación familiar licitada.
- b) Establecer una planificación y organización que permita aplicar telefónicamente la encuesta asociada a los Usuarios/as del servicio directamente.
- c) Aplicar telefónicamente la encuesta en todas las regiones del país dentro del plazo establecido al efecto en las presentes bases de licitación.
- d) Establecer una planificación y organización que permita aplicar una encuesta piloto de forma telefónica y/o presencial a Usuarios/as perteneciente a los Juzgados con competencia en Asuntos Familia, o a quien el juez designe para tales efectos.
- e) Analizar los resultados de la aplicación de ambas encuestas, desarrollando conclusiones ad hoc.
- f) Desarrollar recomendaciones técnicas, respecto de la gestión de causas, atención de los usuarios/as y gestión de Acuerdos de Mediación, a partir de los resultados obtenidos en la medición señalada y comparando con mediciones de años anteriores.

3. Encuesta Piloto a Juzgados con competencia en Asuntos de Familia

Para la realización del piloto de evaluación de los Tribunales de Familia al Sistema de Mediación Familiar, se procedió inicialmente a elaborar un instrumento cuantitativo que diera cuenta de los principales puntos de interacción entre los Centros de Mediación Familiar y la institución.

Para esto, se realizaron una serie de entrevistas cualitativas a fin de conocer de mejor forma el funcionamiento de ambas instituciones y poder elaborar un instrumento que diera cuenta del servicio a evaluar.

Tabla 2 Muestra cualitativa inicial

| Nombre | Cargo | Institución | Fecha de aplicación |
|---------------------------------|---|---|-------------------------|
| Tania Zurita Riquelme | Juez | Juzgado de Familia Temuco | Lunes 7 de Septiembre |
| María Lilian Seguel Soto | Jefa de Unidad Atención de Público y Mediación | Juzgado de Familia Temuco | Viernes 4 de Septiembre |
| María Elena Espina | Coordinadora Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Jueves 3 de Septiembre |

A partir de estas entrevistas, se procedió a sistematizar la información extraída y establecer las dimensiones e indicadores que compondrían el cuestionario para posteriormente proceder a aplicar un piloto de validación del mismo. Algunos de los temas tratados en esta entrevista fueron:

- ¿Qué son y cómo operan los tribunales con competencia en asuntos de familia? ¿Dónde operan?
- ¿Cuál es el proceso por el que las y los usuarios pasan al acudir a los tribunales con competencia en asuntos de familia? (quién los deriva, existen mecanismos de difusión, quiénes son los actores involucrados)
- ¿Qué rol cumple los tribunales con competencia en asuntos de familia en el proceso de mediación familiar?
- ¿Qué significa el proceso de mediación familiar para los tribunales de familia?
- ¿Existe un trabajo articulado entre los tribunales y los centros de mediación? ¿Es necesario este trabajo? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos podrían ser evaluados por jueces y encargados de causa respecto de los Centros de Mediación y el proceso de mediación familiar?

A partir del análisis de esta información se lograron identificar las siguientes dimensiones para la construcción del instrumento:

Ilustración 1 Dimensiones a evaluar en Tribunales de Familia



A partir de esto, se procedió a construir los indicadores y preguntas finales del instrumento, lo que se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 3 Dimensiones e indicadores instrumento de evaluación

| Dimensión | Indicador |
|---|---|
| Satisfacción Inicial | El sistema de Mediación Licitada como aporte a la Resolución de Conflicto El servicio que entregan el o los Centros de Mediación licitados de su jurisdicción |
| Gestión del Proceso de Mediación | ¿Existe trabajo coordinado entre el Tribunal donde usted se desempeña y los Centros de Mediación Licitados de su jurisdicción? ¿Cree usted que es necesario generar y/o mejorar los canales de coordinación entre los Centros de Mediación licitados de su jurisdicción y los Tribunales de Familia? ¿Han recibido quejas, reclamos o sugerencias en el Tribunal respecto de la Mediación o los Centros de Mediación Familiar Licitados? ¿Se informó al Centro de Mediación sobre el reclamo, comentario y/o sugerencia? |
| Fortalezas y debilidades del sistema de mediación licitado | Fortalezas del SISTEMA de mediación familiar LICITADO Debilidades del Sistema de mediación familiar |
| Evaluación de acta de acuerdo | La redacción del acta La claridad en el lenguaje técnico y legal Integridad de la Información del acta de Mediación La calidad de las actas de acuerdo |
| Evaluación de los centros de mediación licitados | Servicio de calidad La capacidad técnica de las y los mediadores Atención oportuna a los usuarios/as Las y los mediadores brindan una atención de calidad |

| Dimensión | Indicador |
|---|--|
| | Problemas más recurrentes con los Centros de Mediación licitados en su jurisdicción |
| Fortalezas y debilidades de los centros de mediación | fortalezas de los Centros de Mediación Licitados |
| | Debilidades de los Centros de Mediación Licitados |
| Contexto social y sanitario | El estallido social afectó el funcionamiento los Centros de Mediación Familiar |
| | La pandemia producto del COVID-19 afectó el funcionamiento de los Centros de Mediación Familiar |
| | Sesiones de Mediación Familiar haciendo uso de aplicaciones remotas |
| | Resguardo deberían tomarse en caso de llevar a cabo sesiones de mediación haciendo uso de aplicaciones remotas |
| SATISFACCIÓN FINAL | mediación familiar como una instancia previa al juicio |
| | con el sistema de mediación familiar en general |
| | Sugerencias al Sistema de Mediación Familiar |
| | Sugerencias a los Centros de Mediación Familiar |
| Caracterización | Nivel de Recomendación |
| | Cargo |
| | Tipo de Tribunal |
| | Tribunal |

Adicionalmente, se anexa al presente informe, la encuesta diseñada para el pretest de esta medición.

Ejecución del Piloto

El día 1 de octubre se recibe base de datos para realizar Piloto. Esta base consta de 44 personas a las que se les debía enviar correo electrónico solicitando su participación, en este correo, se explicada además la modalidad de aplicación de la encuesta, la que podía ser respondida por medio de un link o de aplicación telefónica. La invitación realizada en el correo fue la siguiente:

Tabla 4 Invitación a participar en piloto Tribunales de Familia

Estimado Presidente de Juzgado,

Junto con saludar, y esperando que se encuentre bien, le escribimos en el marco del Estudio de Satisfacción con el Sistema Nacional de Mediación Familiar 2020.

Somos ACNexo, la empresa encargada de realizar el estudio este año. En esta oportunidad, el estudio considera encuestar a jueces y/o encargados de causa respecto a su satisfacción con el sistema de Mediación Familiar, con la finalidad de establecer mejoras mediante la perspectiva de los Tribunales con competencia en Asuntos de Familia.

La encuesta puede ser aplicada telefónicamente o auto aplicada. Para esto, nos gustaría solicitar su número telefónico, o bien el correo al cual aplicar/Enviar la encuesta.

De antemano agradecemos su participación en el estudio.

Saludos.

El primer envío de correos fue realizado el día viernes 23 de octubre al total de los registros de la base para piloto. Este no tuvo respuesta de ninguna de las personas a las que se les envió dicho correo. Ante esto, el lunes 26 se realiza un segundo envío y se reciben solo 3 respuestas, solicitando que se les envíe la encuesta por el link, a través de un correo electrónico. Ante esto, ACNexo realizó el envío de estos correos con un link hipervinculado de la siguiente forma: [Para contestar la encuesta CLICK AQUÍ](#).

Finalmente, el día 28 de octubre se realiza tercer envío de los correos, pero nuevamente no hay respuesta, por lo que se solicitan los teléfonos de contacto a la contraparte técnica del estudio, quien, sin embargo, no tenía acceso a dicha información. Ante esto, se toma la decisión de solicitar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el envío de manera interna de los correos para ver si mejoraba la tasa de respuesta.

Esta gestión de parte de la contraparte técnica del estudio, se realizó en más de una ocasión sin tener resultados de manera positiva, de hecho, a partir de lo anterior, solo se logró realizar un total de 3 encuestas de manera completa.

Se presenta a continuación el listado de tribunales y su estatus final en la aplicación realizada:

| Región | Juzgado | Status |
|---------------|--|-----------------------|
| Metropolitana | 1° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO | ENTREVISTA INCOMPLETA |
| Metropolitana | 2° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO | ENTREVISTA INCOMPLETA |
| Metropolitana | 3° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO | |
| Metropolitana | 4° JUZGADO FAMILIA DE SANTIAGO | |
| Metropolitana | JUZGADO FAMILIA DE PUDAHUEL | |
| Metropolitana | JUZGADO FAMILIA DE COLINA | |
| Metropolitana | 1° Y 2° JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL | ENTREVISTA INCOMPLETA |
| Metropolitana | 1° Y 2° JUZGADO DE FAMILIA DE SAN MIGUEL | ENTREVISTA INCOMPLETA |
| Metropolitana | JUZGADO DE FAMILIA DE PUENTE ALTO | |
| Metropolitana | JUZGADO DE FAMILIA DE BUIN | |
| Metropolitana | JUZGADO DE FAMILIA DE SAN BERNARDO | |
| Metropolitana | JUZGADO DE FAMILIA DE MELIPILLA | |
| Metropolitana | JUZGADO DE FAMILIA DE PEÑAFLORES | |
| Metropolitana | JUZGADO DE FAMILIA DE TALAGANTE | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE VALPARAISO | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ANDES | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE LA LIGUA | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE QUILLOTA | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE SAN FELIPE | ENTREVISTA REALIZADA |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE LIMACHE | ENTREVISTA INCOMPLETA |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE VIÑA DEL MAR | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE QUILPUE | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE VILLA ALEMANA | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE CASABLANCA | |
| Valparaíso | JUZGADO DE FAMILIA DE SAN ANTONIO | |

| Región | Juzgado | Status |
|-------------|-------------------------------------|----------------------|
| Valparaíso | JUZGADO DE LETRAS DE PETORCA | |
| Valparaíso | JUZGADO DE LETRAS DE PUTAENDO | |
| Valparaíso | JUZGADO DE LETRAS DE ISLA DE PASCUA | |
| Valparaíso | JUZGADO DE LETRAS DE QUINTERO | |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN | |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ÁNGELES | ENTREVISTA COMPLETA |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE TALCAHUANO | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE CABRERO | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE MULCHÉN | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE SANTA BÁRBARA | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE LAJA | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE NACIMIENTO | |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE YUMBEL | |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE TOMÉ | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE FLORIDA | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE SANTA JUANA | |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE CORONEL | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE LEBU | ENTREVISTA REALIZADA |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE ARAUCO | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE CURANILAHUE | |
| Biobío | JUZGADO DE LETRAS DE CAÑETE | ENTREVISTA REALIZADA |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE TALCAHUANO | |
| Biobío | JUZGADO DE FAMILIA DE CONCEPCIÓN | |
| Antofagasta | JUZGADO LETRAS DE TALTAL | |
| Antofagasta | JUZGADO LETRAS DE MEJILLONES | |
| Antofagasta | JUZGADO DE FAMILIA DE ANTOFAGASTA | |
| Antofagasta | JUZGADO DE FAMILIA DE CALAMA | ENTREVISTA REALIZADA |
| Antofagasta | JUZGADO DE LETRAS DE TOCOPILLA | ENTREVISTA REALIZADA |
| Antofagasta | JUZGADO DE LETRAS DE MARÍA ELENA | |

Ante esta baja tasa de respuesta, se hizo imposible poder realizar análisis cuantitativos de los resultados obtenidos; por lo que, a pesar de los distintos esfuerzos realizados tanto por el equipo consultor, como por la contraparte técnica del estudio, fue imposible poder realizar esta medición en los términos planificados. Por esta razón se recomienda realizar esta evaluación sólo en términos cualitativos, dada la imposibilidad de contactar o disponer del tiempo de los tribunales para este tipo de evaluaciones.

Cálculo del ISNT

El estudio con Tribunales con competencia en Asuntos de Familia, tenía comprometido el cálculo del Índice de Satisfacción Neta de Tribunales, el cual se establecería a partir de la evaluación de los criterios generales de satisfacción con el proceso de mediación familiar, sin embargo, dada la baja participación en el estudio, resultó imposible llevar a cabo el cálculo. En este sentido, tal como se comentó en el apartado anterior, el piloto solo alcanzó 6 entrevistas completas a pesar de los distintos esfuerzos realizados tanto por ACNexo (diversos envíos y recordatorios) como por el Ministerio de Justicia (envío de correos y recordatorios).

Ahora bien, en vista y considerando que el diseño y diagramación del cuestionario si fueron realizados, se presenta a continuación, las variables que iban a estar consideradas en el cálculo del ISNT.

Tabla 5 Variables a considerar en el cálculo del ISNT

| Dimensión | Variable |
|-----------------------------|--|
| Satisfacción Inicial | El servicio que entregan el o los Centros de Mediación licitados de su jurisdicción |
| Satisfacción Final | Con el sistema de Mediación Familiar en general |

De esta forma, el cálculo del ISNT sería a partir de un promedio entre los ISN inicial y final con el proceso de Mediación Familiar llevado a cabo por los Centros de sus respectivas jurisdicciones. Así, en un comienzo se pretendía calcular el ISNT Inicial y final mediante la siguiente fórmula.

$$\text{ISNT} = (\%X - \%Y)$$

Dónde:

%X: Porcentaje de usuarios/as de Juzgados de Familia que califican como buena la calidad de atención prestada por el Servicio Nacional de Mediación.

%Y: Porcentaje de usuarios/as de Juzgados de Familia que califican como deficiente la calidad de atención prestada por el Servicio Nacional de Mediación.

Posteriormente y, al contar con dos indicadores, a saber, ISNT inicial e ISNT final, se procede a calcular un promedio simple entre ambos indicadores, pudiendo dar cuenta del ISNT general del estudio.

4. Metodología

Para el servicio de auditoría "Diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar", se trabajó bajo las lógicas de la metodología cuantitativa a través de la aplicación de encuestas telefónicas. El carácter cuantitativo se justifica bajo la necesidad de producir datos cuantificables y estandarizados que permitan una profunda comparación entre usuarios/as, sus distintas agregaciones (región, contratación, género, etc.) y el uso para la aplicación de técnicas estadísticas pertinentes. Uno de los principales atributos que posee la elección y aplicación de un estudio bajo la metodología cuantitativa, reside en la posibilidad de efectuar una medición aguda, controlada y objetivable, permitiendo así hacer una inferencia más allá de los datos de una muestra específica, siendo confirmatoria y deductiva; produciendo datos sólidos, repetibles y comparables.

La presente consultoría se organiza en función de seis etapas de trabajo integrales y cooperativas entre sí.

Resumen de las principales actividades de la propuesta metodológica:

| Actividad | Resultado |
|---|---|
| Mesa de trabajo 1 | Cuestionario versión 1, revisión de alcances y mejoras iniciales del instrumento de satisfacción de usuarios/as y co-construcción del instrumento de satisfacción personal de Tribunales con competencia en Familia |
| Entrevistas estructuradas | Se realizaron un total de 15 entrevistas, tanto en la fase inicial como de conclusiones del estudio. |
| Pretest | 100 encuestas de testeo para la encuesta de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar. |
| Trabajo de Campo a nivel nacional | Aplicación de 6.105 encuestas a nivel nacional para el sistema de mediación familiar |
| Infografías | Infografía de los principales Resultados |
| Talleres evaluativos equipos regional | 2 talleres con Centros con alto y bajo NPC. |
| Triangulación de Información – Conclusiones y Recomendaciones. | Metodología de resultados y mejoras enfocados al proceso de atención y gestión de causas del proceso de mediación familiar. |

Tipo de Estudio

El presente estudio es de carácter cuantitativo y de carácter transeccional, por tanto, no se utilizarán grupos de control, al ser una medición no experimental basada en el levantamiento de información de un momento dado, siendo su propósito describir, analizar y relacionar variables para medir el nivel de satisfacción tanto con el proceso de mediación, como con la gestión de causas.

Técnicas a implementar

El estudio implementó técnicas de recolección de información, por un lado, cuantitativas, como lo es la Encuesta telefónica, y por otro, técnicas cualitativas como Entrevista Semiestructurada, Focus Group y Talleres de Retroalimentación.

Cobertura

La cobertura del estudio es a nivel nacional para la totalidad de contratados de acuerdo a la información indicada por la contraparte técnica, donde se identifican 161¹ contratados, distribuidos en las siguientes zonas:

Tabla 6. Contratos por Zona de Licitación

| Zona licitación | Contratos |
|-----------------|-----------|
| 1 | 8 |
| 2 | 13 |
| 3 | 49 |
| 4 | 21 |
| 5 | 28 |
| 6 | 41 |
| Total | 160 |

Diseño Cuantitativo

El universo de este estudio está compuesto por hombres y mujeres residentes en todas las regiones del país, que sean usuarios/as vinculados a causas de mediación familiar, y que hayan asistido al menos a una sesión conjunta de Mediación Familiar.

Algunas de las consideraciones del diseño muestral son:

- El diseño muestral fue de carácter aleatorio, representativo y de carácter nacional, obteniendo resultados estadísticamente representativos de los usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar.
- Además, el diseño muestral fue estratificado por contratado y a nivel nacional (en ambos se calculó y desarrolló el ISN y ISNC).
- Además, se consideró un diseño que incorpore una estratificación para cada uno de los centros de mediación según zona de licitación. En aquellos que tengan baja cantidad de causas, se propondrá una metodología para corregir estas muestras, ya que se requiere la medición del 100% de estos, de tal forma que tenga el mismo peso, siendo representativas y comparables con el resto de los centros de mediación (En caso de muestras dispares, se utilizarán ponderadores a fin de corregir posibles desbalances producidos por el logro de cada cuota).
- El enfoque de género considera en la muestra, la incorporación de una pregunta donde se consultó directamente a las y los encuestados su género, pudiendo responder femenino, masculino u otro. Esto producto de dificultades con la variable sexo en la base de datos de contacto.

¹ Si bien son 161 contratos los considerados, el contrato 180 Dufey SPA no contiene causas para la fecha de medición.

- Al ser el proceso de selección de manera aleatoria, se tomaron los registros que la Subsecretaría de Justicia tiene de sus usuarios (número de teléfono y veces que ha asistido a alguna Mediación y de acuerdo a Contrato).
- Dado el carácter aleatorio de la muestra, es necesario establecer procedimientos de reemplazo en caso de no respuesta. De este modo todos los elementos de la población objeto de estudio tienen la misma probabilidad de salir seleccionado para la aplicación de la encuesta, por lo que estadísticamente los resultados de la muestra son posibles de extrapolar a la población objeto de estudio.

La condición del tipo de muestreo propuesto por la consultora es probabilístico, es decir todos los elementos de la población de estudio tienen la misma probabilidad de salir seleccionado para la aplicación de la encuesta (de acuerdo a su propia segmentación), por lo que estadísticamente los resultados de la muestra son posibles de extrapolar a la población total.

Sin desmedro de lo anterior, a continuación, se presentan los distintos márgenes de error por cada zona de licitación y la muestra alcanzada. En este punto es importante destacar que se llevaron a cabo distintos tipos de medidas para alcanzar las encuestas comprometidas en las zonas de licitación 1 y 2, como el envío de correos electrónicos, focalización constante por parte del equipo encuestador, entre otros, sin embargo, no se logró alcanzar la muestra propuesta, por lo que se mantuvieron los criterios de intentar conseguir un mínimo de 10 casos por cada contrato para un óptimo cálculo de NPC, y se redistribuyeron las encuestas en las zonas 3, 4, 5 y 6.

Tabla 7. Tamaño y error muestral por zona de licitación

| Tipo de Zona de Licitación | Universo de Estudio | Error muestral propuesto asociado a usuario | Muestra propuesta | Muestra alcanzada |
|----------------------------|---------------------|---|-------------------|-------------------|
| 1 | 303 | +4,8% | 185 | 140 |
| 2 | 1859 | +3,4% | 587 | 553 |
| 3 | 19351 | +3,0% | 993 | 1007 |
| 4 | 16370 | +2,5% | 1384 | 1398 |
| 5 | 50865 | +2,5% | 1450 | 1475 |
| 6 | 78998 | +2,5% | 1506 | 1532 |
| TOTAL | 167746 | +1,2% | 6.105 | 6.105 |

Factor de Expansión

El factor de expansión considerado para este estudio tiene relación con la representatividad de la muestra en el universo, para esto, se establecieron tres factores de expansión en función del estado de causa, a saber, acuerdo parcial, acuerdo total y mediación frustrada con sesión conjunta. Una vez establecidos estos ponderadores y trabajados en la base de datos, se podrán extrapolar los datos en lo que respecta a estados de causa, replicando la proporción del universo.

La elección de esta variable para establecer los ponderadores está basada en el sesgo que podría provocar tener mayor porcentaje de acuerdos totales, generando un aumento

en los niveles de satisfacción fundamentado en dicho aspecto, de esta forma, los resultados de satisfacción entregan mejor información la cual se puede extrapolar al universo del estudio.

Validación del Instrumento

La validación de los instrumentos de medición pasó por dos principales aspectos. Por un lado, desde un enfoque cuantitativo y relacionado al pretest, etapa que permitirá identificar problemas de campo o en el entendimiento y coherencia de ambos instrumentos, mientras que, por otro lado, se valida mediante un **enfoque cualitativo**. Esto a través de entrevistas iniciales que permitieron indagar más a fondo respecto del proceso de mediación familiar tanto a nivel de usuarios/as del programa, como de usuarios/as pertenecientes a juzgados con competencia en asuntos de familiar.

Ahora bien, en ambos estudios se considera la aplicación de entrevistas cualitativas iniciales. Por un lado, la encuesta de satisfacción usuaria con el sistema de mediación permitirá revisar el cuestionario establecido y las incorporaciones hechas e identificadas en párrafos anteriores, mientras que la de usuarios/as pertenecientes a juzgados con competencia en asuntos de familia, permitió entender cuál es el rol que tienen estos sujetos de estudio y cuáles creen que son las principales mejoras a incorporar en el programa de Mediación Familiar.

Bajo el alero de lo anterior, se realizaron cuatro entrevistas, distribuidas en los dos estudios, que permitieron contribuir en la revisión y validación inicial de los instrumentos de medición.

Tabla 8. Entrevistas iniciales

| Estudio | Sujeto de estudio | Nº de entrevistas |
|--|--|-------------------|
| Usuarios/as de Mediación | Unidad de Mediación | 1 |
| Piloto en Tribunales de Familia | Usuarios pertenecientes Tribunales de Familia | 3 |
| Total | | 4 |

Si bien en la oferta técnica del estudio se pensó inicialmente realizar dos entrevistas para cada evaluación, dado que el instrumento de Tribunales de Familia fue necesario elaborarlo desde cero, se reorganizó realizar 3 en este segmento a fin de entender de mejor manera el proceso. Las entrevistas se realizaron a los siguientes profesionales:

Tabla 9. Identificación de entrevistas iniciales

| Nombre | Cargo | Institución | Fecha de aplicación |
|---------------------------------|--|---------------------------|-------------------------|
| Tania Zurita Riquelme | Juez | Juzgado de Familia Temuco | Lunes 7 de Septiembre |
| María Lilian Seguel Soto | Jefa de Unidad Atención de Público y Mediación | Juzgado de Familia Temuco | Viernes 4 de Septiembre |

| | | | |
|---------------------------|---|---|------------------------|
| María Elena Espina | Coordinadora Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | Jueves 3 de Septiembre |
|---------------------------|---|---|------------------------|

En el caso de la entrevista realizada para el Sistema de Mediación, esta fue realizada de manera grupal el día de septiembre y se centró principalmente en la validación y discusión del instrumento definitivo, los participantes fueron:

Tabla 10. Lista de participantes

| Nombre | Institución |
|-------------------------|---------------------------|
| Vanessa Campos | Subsecretaría de Justicia |
| Ricardo Herrera | Subsecretaría de Justicia |
| Betzabé Valle | Subsecretaría de Justicia |
| Jaime Rivera | ACNexo |
| Nicolás Flores | ACNexo |
| Sebastián Zelada | ACNexo |

Diseño Cualitativo

El presente estudio consideró la incorporación de algunas técnicas de investigación cualitativa que permitieron enriquecer el análisis y distintas actividades consideradas en la planificación del estudio. En efecto, en primera instancia, se consideró la aplicación de cuatro entrevistas, distribuidas en los dos estudios, que permitieron contribuir en la revisión y validación de los instrumentos de medición.

Tabla 11. Entrevistas en profundidad iniciales

| Estudio | Sujeto de estudio | Nº de entrevistas |
|--|------------------------|-------------------|
| Usuarios/as de Mediación | Mediadores/as | 1 |
| Piloto en Tribunales de Familia | Encargados/as de causa | 3 |
| Total | | 4 |

Por otro lado, se aplicaron entrevistas estructuradas auto aplicadas a mediadores/as que permitieron retroalimentar el análisis cuantitativo de ambos instrumentos. Dicho esto, se realizaron **8 entrevistas a mediadores/as**, para el estudio de satisfacción con el proceso de mediación familiar, y **2 para la encuesta piloto de usuarios/as de Tribunales** con Competencia en Familia, alcanzando un total de once entrevistas cualitativas consideradas en el estudio.

Sumado a esto, se aplicaron **cuatro grupos focales** con usuarios/as del sistema de mediación familia en donde se puso énfasis en la información recibida antes, durante y posterior al proceso de mediación familiar, así como también a lineamientos de mejora desde una perspectiva usuaria.

Finalmente, se realizaron **dos² talleres participativos** con distintos **Centros de Mediación**, con la finalidad de establecer rutas de mejora a la par con la perspectiva usuaria vista en el párrafo anterior, por lo mismo, se identificaron las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del proceso de mediación.

5. Trabajo de Campo

El trabajo de campo se inició el **7 de octubre** de manera simultánea en cada una de las zonas establecidas para cada contratado. Para esta etapa se le entregó al total de encuestadores un manual del encuestador, junto al material necesario para la correcta aplicación del instrumento.

El objetivo de entregar esta información guardó relación con disminuir los errores de aplicación, así como también entregar las directrices necesarias respecto a la modalidad de aplicación y así formalizar los flujos y protocolos previamente establecidos con la contraparte del estudio.

El horario en que se realizó la aplicación fue desde las 9:00 horas hasta el 19:00 horas, en días hábiles (lunes a viernes). Cabe resaltar, que no se presentaron mayores inconvenientes durante el proceso de levantamiento de información. De hecho, se pudo observar una buena disposición de los/as usuarios/as para participar en el estudio, así como también, con los encuestadores del equipo consultor.

El trabajo de campo finalizó de manera diferenciada en cada una de las zonas y contratos, se presentaron variaciones importantes de acuerdo con la cantidad de atenciones promedios presentadas por cada uno de los Centros de Mediación Evaluados. Finalmente, el trabajo de levantamiento de información culminó el día **12 de noviembre**, y la muestra se redistribuyó de la siguiente manera.

Tabla 12 Modelo de Reporte de Campo/ Muestra lograda por Zona de Licitación³

| Tipo de Zona de Licitación | Universo de Estudio | Error muestral propuesto | Muestra propuesta | Muestra alcanzada |
|----------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | 303 | +4,8% | 185 | 140 |
| 2 | 1859 | +3,4% | 587 | 553 |
| 3 | 19351 | +3,0% | 993 | 1007 |
| 4 | 16370 | +2,5% | 1384 | 1398 |
| 5 | 50865 | +2,5% | 1450 | 1475 |
| 6 | 78998 | +2,5% | 1506 | 1532 |
| TOTAL | 167746 | +1,2% | 6.105 | 6.105 |

² Inicialmente se propusieron cuatro talleres presenciales, pero dada la contingencia sanitaria se modificó a dos talleres mediante aplicación remota y con una participación de más de un Centro por taller para aumentar la cobertura de la actividad.

³ Los datos presentados en la tabla "Modelo de Reporte de Campo", corresponden a datos referenciales y refieren a la cantidad de encuestas logradas en la primera semana de aplicación.

Cabe destacar que para estos reemplazos se consideraron los criterios establecidos en la oferta técnica del estudio, donde se identifican esfuerzos con la finalidad de cumplir con un mínimo de 10 casos por contrato⁴.

Tabla 13 Resumen Incidencias Aplicación Canal Telefónico

| Estado | % | Número de Llamadas |
|----------------------|--------|--------------------|
| No contesta | 56,81% | 12.088 |
| Comunica / Ocupado | 1,58% | 337 |
| Averiado | 0,16% | 35 |
| Entrevista Rechazada | 8,51% | 1.810 |
| Entrevista Aplazada | 1,16% | 246 |
| Entrevista Correcta | 28,69% | 6.105 |
| Contestador | 3,09% | 658 |
| Total | 100% | 21.279 |

De este modo, se puede observar que se realizaron un total de 21.279 llamados durante el proceso de aplicación del canal telefónico del presente estudio. Del total de llamados realizados, es posible desprender que un 56,81% de ellos corresponden a llamados donde no fue posible establecer contacto, un 8,51% a entrevistas rechazadas (usuario no quiso participar del proceso) un 3,1% con contestador y **un 29% corresponden a contactos exitosos**.

Respecto del trabajo de campo cualitativo, este se llevó a cabo una vez finalizado el campo cuantitativo, a fin de profundizar en estos y otorgar mayor valor a la información levantada.

Equipo en terreno

En relación al equipo de terreno utilizado durante la medición, se resalta que en el proceso participaron un total de **20 encuestadores** todos fueron capacitados previamente y a cada uno de ellos se les entregó el manual del encuestador para resolver posibles dudas. Paralelamente se supervisó la correcta aplicación de los instrumentos mediante un equipo de 3 supervisores.

⁴ Sólo MEDIACIÓN MANQUEHUE LTDA de la zona 1 de licitación no cumplió con el mínimo de casos, debido a que contaba con 5 casos totales en el universo y sólo se logró conseguir aplicar una encuesta.

6. Resumen Ejecutivo

El presente informe, presenta los principales resultados del estudio de Satisfacción Usuaría con el Sistema Nacional de Mediación Familiar 2020, en sus distintas dimensiones: satisfacción general, infraestructura, portal de usuarios/as, información, mediador, confidencialidad, entre otros. Sumado a esto, se presentan los resultados del cálculo de los distintos indicadores, a saber, ISNN, ISNC y NPC.

- **Metodología:** En cuanto a la metodología de trabajo, se abordan aspectos como el tipo de estudios la cobertura, las técnicas utilizadas tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, las respectivas muestras alcanzadas: el número total de encuestas, talleres participativos, focus group y entrevistas realizadas,
- **Trabajo de campo:** El trabajo de campo comprende los plazos establecidos y los reemplazos que se llevaron a cabo con la finalidad de cumplir con el total de encuestas comprometidas (6.105), la cantidad de encuestadores y algunas modificaciones realizadas al cuestionario de Mediación Familiar.
- **Cálculo de Indicadores:** El apartado de cálculo de indicadores presenta los tres índices comprometidos según bases técnicas de licitación. Se identifica el índice de satisfacción neta nacional y se considera la desagregación por tipo de zona de licitación. En cuanto al índice de satisfacción neta por contratado se presentan cuadros en donde se sintetiza la información de cada tipo de zona, al igual que en la nota promedio por contratado. Esta última presenta además una desagregación por región.
- **Satisfacción Usuaría:** Se presentan los principales resultados de satisfacción usuaria tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, destacando en cada apartado, y de ser posible, los principales hallazgos levantados en las instancias como entrevistas, focus group o talleres, triangulando la información con los datos estadísticos de la encuesta de satisfacción usuaria.

Así, el presente informe busca reunir el conjunto de resultados encontrados y elementos solicitados por la contraparte técnica en las distintas reuniones realizadas en el marco de la consultoría.