



Guía Metodológica para la implementación de Consultas Ciudadanas

2024



Documento preparado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, específicamente por el Área de Atención Ciudadana y Transparencia.

Introducción.

Esta guía metodológica, tiene como objetivo principal orientar la implementación efectiva de las Consultas Ciudadanas. Como un recurso integral, su finalidad es guiar tanto a quienes organizan, como a quienes participan a través de las diferentes modalidades de estas consultas, procurando que se conviertan en espacios de participación verdaderamente significativos. A lo largo de sus páginas, se exponen estrategias y prácticas recomendadas que promueven un diálogo inclusivo y constructivo, posibilitando que cada contribución fortalezca la toma de decisiones colectivas y profundice en todas y todos nosotros la participación democrática.

Con relación a este mecanismo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos lo define de la siguiente manera:

Las Consultas Ciudadanas, son aquel proceso mediante el cual se comunica e incorpora a la ciudadanía en la consulta, opinión, aporte u observación de las distintas etapas de diseño, evaluación y ejecución de las políticas públicas, permitiendo que ésta actúe como contraparte. Se deberá propender a consultar sobre materias de importancia del ministerio y de sus respectivos servicios dependientes y/o relacionados, y que estén en sintonía con las políticas de Estado.

La presente guía metodológica está inspirada¹ en el documento “Criterios y Orientaciones para la Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública” 2014² y en un documento elaborado por el Departamento de Participación Social y Gestión Integral de Usuarios del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, año 2015.

Es crucial destacar la importancia de un trabajo colaborativo y coordinado entre la división, departamento o unidad que propone someter una política pública a consulta, y los equipos encargados de las Consultas Ciudadanas. Este enfoque colaborativo asegurará que las políticas propuestas estén en concordancia con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, fortaleciendo así su relevancia y eficacia.

Esta guía resalta la participación ciudadana como un pilar esencial de la democracia y el buen gobierno. Al incluir las Consultas Ciudadanas como un mecanismo legitimado abierto y efectivo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos demuestra su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y una toma de decisiones colaborativa. En este contexto, se reconoce el papel fundamental de la ciudadanía en la configuración de políticas públicas que impactan directamente sus vidas.

Este documento es presentado como un recurso para orientar y facilitar la implementación efectiva y coherente de las Consultas Ciudadanas. Al consolidar las mejores prácticas, de acuerdo con la documentación técnica y especializada en la materia, sumada la experiencia comparada, la

¹ Documento relevante: <https://organizacionesociales.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Estudio-Experiencias-de-buenas-practicas.pdf>

² Disponible en el siguiente enlace: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-87929_Criterios.pdf

presente guía aspira a ser un instrumento práctico y accesible para los equipos responsables de ejecutar este importante proceso participativo. Finalmente, las lecciones aprendidas en iniciativas similares y el compromiso constante del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de fortalecer la participación ciudadana como un medio para construir políticas más inclusivas, equitativas y eficientes, constituyen el mejor soporte de la propuesta presentada.

CAPÍTULO 1:

Marco legal.

La Consulta Ciudadana como Mecanismo de Participación está establecida en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que en su artículo 73 señala:

Los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, en la forma que señale la norma a que alude el artículo 70. La consulta señalada en el inciso anterior deberá ser realizada de manera informada, pluralista y representativa. Las opiniones recogidas serán evaluadas y ponderadas por el órgano respectivo, en la forma que señale la norma de aplicación general.

Este medio abarca diversas aplicaciones dentro del extenso ámbito de la participación ciudadana. En consecuencia, puede ser considerado como un espacio destinado a recopilar información por parte del servicio público que lo implementa. Además, este mecanismo puede desempeñar el papel de un proceso de deliberación pública respecto a la viabilidad de una política específica. La flexibilidad otorgada por la consagración legal permite incluso la realización de esfuerzos de democracia semidirecta a través de este instrumento. Un componente esencial de la Consulta Ciudadana es el respeto al carácter informado e independiente de la opinión ciudadana, así como el impacto efectivo que la consulta pueda tener en la gestión de la política pública. Por ende, es crucial prestar especial atención a la utilización de la consulta como un mecanismo genuinamente relevante.

Definición conceptual.

La Consulta Ciudadana constituye un proceso mediante el cual se presentan a la consideración de la ciudadanía organizada y no organizada sobre temas de interés público. Se lleva a cabo a través de diversas herramientas que facilitan la información y la recopilación de diversos puntos de vista, perspectivas y opiniones, con el objetivo de ser consideradas en diferentes momentos del ciclo de las políticas públicas.

Es fundamental entender la Consulta Ciudadana como un proceso que abarca distintas etapas, y no simplemente como un espacio destinado a recopilar información para validar una política o decisión específica. En líneas generales, una Consulta Ciudadana engloba los siguientes componentes:

- **Diseño y planificación de la Consulta Ciudadana:** Debe hacerse el levantamiento respecto de qué política o temática se quiere someter a consulta. Luego, se elabora la Minuta de Posición, la que debe utilizarse para describir el tema, junto con la encuesta o serie de preguntas que se pretenden realizar a la ciudadanía y la calendarización de la actividad.
- **Anuncio y difusión de la Consulta Ciudadana:** Proporciona información previa sobre el proceso de consulta, su objetivo y las etapas a la comunidad.
- **Registro de las observaciones ciudadanas:** Se lleva a cabo a través de la consulta presencial o virtual, permitiendo a la ciudadanía expresar sus opiniones. Es la ejecución misma de la consulta y consiste en difundir la Minuta de Posición y Calendarización con etapas y fechas estimadas. Sin perjuicio de la modalidad que se utilice para realizar la consulta, esta debe publicitarse y difundirse.
- **Procesamiento y sistematización de la información registrada:** Involucra la revisión y análisis de las opiniones y aportes recopilados durante la Consulta Ciudadana (consolidación de datos).
- **Devolución a la ciudadanía de los resultados del proceso de Consulta Ciudadana:** La autoridad pública de la institución responde a las observaciones ciudadanas y comunica los resultados del proceso de consulta por medio de un informe final.

Figura 1: Proceso de la Consulta Ciudadana



Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024.

Objetivos.

Los objetivos de la Consulta Ciudadana se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía.
- Promover iniciativas ciudadanas sobre políticas públicas a desarrollar en este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados.
- Dotar de mayor legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y co-construcción de éstas entre los servicios públicos y la ciudadanía.

En resumen, la Consulta Ciudadana pueden llevarse a cabo en cualquier etapa del ciclo de la política pública aplicada, con temas definidos por las instituciones públicas (de oficio) o por la ciudadanía (a petición de parte)³.

CAPÍTULO 2:

Ejecución de la Consulta Ciudadana.

La Consulta Ciudadana puede llevarse a cabo de manera presencial, virtual o mediante ambas modalidades simultáneamente, con el objetivo de lograr la mayor participación posible, y dotar de validez los datos recogidos.

Consulta Ciudadana presencial

La Consulta Ciudadana Presencial se caracteriza por ser un espacio de encuentro entre la ciudadanía y las autoridades del sector público, destinada al diálogo sobre asuntos de interés público. Este encuentro, que **tiene una duración de una o media jornada**, facilita la reunión de un número adecuado de personas en un mismo lugar. Durante este tiempo, se propicia el diálogo, el análisis, el debate, la toma de acuerdos y, finalmente, la priorización de dichos acuerdos. A su vez, esta actividad, en su ejecución, es compatible con otro tipo de mecanismos de participación ciudadana de manera simultánea, tales como los Diálogos Ciudadanos y las Plazas de Justicia y Derechos Humanos.

³ En el mes de marzo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos levantará un cuestionario para identificar las temáticas que la ciudadanía quiere someter a consulta.

El proceso de consulta comprende tres fases de trabajo:

- Fase de diseño y planificación.
- Fase de desarrollo.
- Fase de seguimiento y resultados.

Fase 1: Diseño y planificación

En esta fase se debe definir la planificación que incluye aspectos tales como los objetivos, los contenidos temáticos, los aspectos metodológicos y operativos para la realización de la consulta. Dentro de estos aspectos, es de importancia indicar que en el lugar donde se realizará la consulta deberá tener las condiciones mínimas para recibir con comodidad a un grupo de personas, es decir, ventilación, luz y temperaturas adecuadas. Junto con eso deben estar correctamente señalizados las vías de acceso y evacuación, sector de servicios higiénicos, etc.

a. Objetivos de la Consulta Ciudadana.

Elaboración de una **Minuta de Posición (ver Anexo 1)**, que se define como un documento que contiene el planteamiento de la autoridad pública, que buscan explicar el contenido y lógica de la iniciativa a un público relativamente extenso y heterogéneo.

La **Minuta de Posición** debe contener:

- Los fundamentos, propósitos u objetivos de la materia en consulta,
- Los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan,
- Describir los resultados esperados y las principales acciones consignadas en respecto de políticas, planes y programas, en diseño, rediseño que se someten a consideración de la ciudadanía.

b. Cuestionario o encuesta por realizar.

Elaboración y diseño de la serie de preguntas que se aplicarán a la ciudadanía. Este documento, a diferencia de la Minuta de Posición, será de uso interno.

c. Definición del equipo de realización de la Consulta Ciudadana Presencial.

Se debe definir el equipo de realización de la Consulta Ciudadana y sus responsabilidades, así como también la realización de acciones de capacitación a las personas funcionarias que tendrán el rol de personas facilitadoras y secretaría técnica durante el trabajo grupal que se realizará.

d. **Elaboración de Matriz Técnica.**

Elaboración de una **Matriz Técnica**, como herramienta para programar la convocatoria, difusión, lugar, local, tiempo asignado y los requerimientos básicos para la producción de la consulta.

En este sentido, la **Matriz Técnica** es una herramienta organizativa que se utiliza para planificar y gestionar diferentes aspectos de un proyecto o proceso. En el contexto de Consulta Ciudadana u otras iniciativas participativas, una matriz técnica puede abordar diversos elementos clave que deben considerarse para llevar a cabo el evento de manera eficiente, proporcionando una visión global y detallada de todos los aspectos logísticos y temporales relacionados con la Consulta Ciudadana, facilitando la planificación y ejecución del evento de manera ordenada y efectiva.

e. **Establecimiento de tiempos y mecanismos de respuesta a los planteamientos de las personas participantes (correo electrónico, sitio web, entre otros medios de comunicación).**

Se debe establecer un cronograma detallado para garantizar el cumplimiento del plazo normado de **45 días hábiles** para la publicación de los resultados de la Consulta Ciudadana. La persona encargada de participación ciudadana será responsable de coordinar y supervisar este proceso, asegurando la transparencia y eficiencia en la divulgación de los resultados.

Fase 2: Desarrollo de la Consulta Ciudadana Presencial

Esta fase corresponde a la implementación de la Consulta Ciudadana Presencial y considera los siguientes momentos:

a. **Presentación introductoria.**

Inicia con la acreditación de las personas participantes y una formal bienvenida, que incluye la presentación de las autoridades. Se introduce el programa de trabajo detallando el objetivo, la metodología y los modos de participación. Se explica el procedimiento de formación de grupos en talleres, destacando la importancia de las personas facilitadoras para asegurar la comprensión y participación de todas y todos.

b. **Desarrollo temático.**

Comprende la presentación de los contenidos de la Consulta Ciudadana a través de la Minuta de Posición, seguido del trabajo en talleres y el cierre.

- En primer lugar, la autoridad o un representante expone la Minuta de Posición en la que indica los aspectos centrales de la propuesta que se ha de debatir en los talleres, a fin de entregar las herramientas para la deliberación de las personas participantes. Esta parte debe ser expuesta con mucha claridad y con apoyo audiovisual, de modo que quienes no leyeron la Minuta de Posición tengan los contenidos centrales.
- Un segundo momento corresponde al trabajo de talleres a cargo de una persona facilitadora y una persona secretaria técnica, las cuales promueven la discusión para que las personas participantes debatan, planteen propuestas y establezcan acuerdos en relación con las materias de consulta indicadas en la minuta de posición.
- Para llevar a cabo este proceso de diálogo directo, la persona facilitadora presenta un conjunto de preguntas orientadoras para la discusión e invita al grupo a identificar las ideas de consenso – no más de 4 – que el grupo quiera seleccionar como propias. Las conclusiones serán presentadas en un Plenario por una persona relatora que el grupo haya escogido. En este punto es crucial el trabajo de las personas facilitadoras y asistentes técnicos, que deben apoyar el debate y sistematizar el contenido de éste.
- Posterior al término del trabajo de talleres, se desarrolla un Plenario cuya finalidad es conocer el marco general del trabajo grupal y las propuestas en torno a la Minuta de Posición. Para ello es muy importante la presencia de la autoridad pública convocante, o quien le represente, escuche y manifieste disposición de recoger sus planteamientos y realice una reflexión a partir de las principales propuestas surgidas en los grupos.
- Finalmente, posterior a la consulta se debe sistematizar los planteamientos de las personas participantes. Esta actividad cierra el proceso de implementación de la Consulta Ciudadana Presencial⁴.

Fase 3: Seguimiento de resultados y respuestas a la ciudadanía.

La autoridad entrega los resultados del proceso de consulta pública. En este sentido, el ministerio, servicio dependiente y/o relacionado, deberá preparar las respuestas y compromisos que asume la autoridad por medio de un **Informe de la Consulta Ciudadana** el que, tal como se mencionó anteriormente, deberá ser publicado en plazo máximo de 45 días hábiles desde el término de la realización de la consulta.

⁴ Todo aquello sin perjuicio de que, de manera simultánea, pueda producirse la realización junto con otro mecanismo de participación. En dicho caso, no será lo más pertinente la aplicación de grupos focales de trabajo, sino más bien, se deberá contestar la consulta automáticamente.

Consulta Ciudadana virtual

El ejercicio de la Consulta Ciudadana Virtual corresponde a la utilización de plataformas digitales a través de Internet, como canal de realización la consulta en materias de interés ciudadano respecto de planes, políticas y programas, los cuales se someten a consideración de la ciudadanía.

Se presenta el siguiente esquema para su ejecución:

Fase 1: Diseño y planificación de la Consulta Ciudadana Virtual.

Plataforma por utilizar. La consulta requiere de algún sistema digital para realizar la interacción entre la ciudadanía y la institución. En este sentido, este mecanismo se realizará mediante una Plataforma Digital Participativa especialmente creada al efecto. Dicha plataforma será un espacio disponible en el sitio web institucional para la participación ciudadana, donde se podrá deliberar en torno a una temática específica y estará visible y disponible en la respectiva página web institucional, durante todo el tiempo que dure la Consulta Ciudadana.

Dicho instrumento deberá asegurar las condiciones para la ejecución de la consulta e incorporar, a lo menos, los siguientes elementos:

- Un resumen del proyecto o instrumento de interés ciudadano sometido a consulta;
- El documento completo del proyecto sometido a consulta;
- La justificación del sometimiento a consulta, especificándose si se efectúa de oficio o a petición de la ciudadanía;
- El período durante el cual se mantendrá disponible la consulta;
- Cuestionario o encuesta. Instrumento que debe utilizar lenguaje claro y comprensible, con enfoque de género, y que al menos, contenga variables sociodemográficas;
- Un espacio para la formulación de opiniones y observaciones sobre el tema de consulta; y
- Otros antecedentes que la autoridad estime conveniente.

Fase 2: Construcción del contenido de la consulta, a través de la elaboración de una Minuta de Posición sobre el tema de interés público.

Determinar el procedimiento para la participación de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana Virtual mediante una Minuta de Posición, que debe contener los mismos elementos que se mencionaron anteriormente, es decir:

- Los fundamentos de la materia en consulta,
- Los antecedentes técnicos y los principios programáticos que la sustentan,

- Describir los resultados esperados y las principales acciones consignadas en respecto de políticas, planes y programas, en diseño, rediseño que se someten a consideración de la ciudadanía,
- Cuestionario o encuesta por realizar (**ver Anexo 2**).

Fase 3: Difusión de la Consulta Ciudadana Virtual.

Se debe tener especial atención en la forma de entregar la información, buscando siempre la accesibilidad y su fácil comprensión utilizando un lenguaje claro y accesible. Posteriormente se debe elaborar una **estrategia comunicacional** con el objetivo de alcanzar la mayor participación posible.

Fase 4: Inicio y término del proceso de consulta ciudadana.

Se refiere al período en que se abre la plataforma digital, se recopilan las opiniones y planteamientos ciudadanos y se cierra la Consulta Ciudadana Virtual de acuerdo con el plazo establecido, el cual no podrá ser inferior a 15 días ni superior a 60 días, indicando a su vez, el horario de inicio y de término de esta.

Fase 5: Seguimiento y publicación de informe y/o respuestas.

Finalizado el proceso de consulta, el ministerio evaluará y ponderará las opiniones recogidas, elaborando el **Informe de Consulta Ciudadana** que será publicado en el sitio web respectivo en banner o plataforma digital participativa, especialmente creada para este efecto, en el plazo máximo de 45 días hábiles.

Consulta Ciudadana Híbrida

Las Consultas Ciudadanas Híbridas combinan elementos de las modalidades presenciales y virtuales, permitiendo una mayor inclusión y participación. Estas consultas son ideales para llegar a una audiencia más amplia, incluyendo a aquellos que no pueden asistir físicamente o prefieren participar en línea. A continuación, se detallan los pasos y especificaciones para su implementación efectiva:

Fase 1: Diseño y planificación.

- Definir claramente los objetivos y temáticas de la consulta.
- Establecer un equipo encargado que coordine tanto los aspectos presenciales como los virtuales de la consulta.
- Preparar materiales y contenido accesible tanto para la modalidad presencial como para la virtual (p. ej., Minuta de Posición, cuestionario o encuesta).
- Elegir y configurar una plataforma virtual robusta que permita la interacción en línea y que sea fácil de usar.
- Asegurar una transmisión en vivo de alta calidad para las personas participantes virtuales durante el evento presencial.

Fase 2: Difusión y divulgación.

- Promover la consulta a través de diversos canales, tanto digitales como tradicionales, para alcanzar la mayor audiencia posible.
- Proporcionar información clara sobre cómo participar en ambas modalidades.

Fase 3: Ejecución de la Consulta Ciudadana Híbrida.

- Coordinar el inicio simultáneo de las sesiones presenciales y virtuales.
- En el evento presencial, incluir pantallas y equipo de audio para permitir la interacción con las personas participantes virtuales.
- Personas moderadoras y facilitadoras deben estar preparadas para manejar ambas modalidades, fomentando la participación activa y equitativa.

Fase 4: Recolección y procesamiento de datos.

- Integrar las respuestas y opiniones recogidas tanto en la modalidad presencial como virtual.



- Analizar los datos de manera conjunta para garantizar que todas las voces sean consideradas en la toma de decisiones.

Fase 5: Retroalimentación y publicación de resultados.

- Compilar un informe final que incluya resultados de ambas modalidades.
- Publicar los resultados y proporcionar retroalimentación a las personas participantes, asegurando transparencia y rendición de cuentas en el plazo máximo estipulado por norma (45 días hábiles).

Al implementar una Consulta Ciudadana Híbrida, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos refuerza su compromiso con la inclusión, la transparencia y la participación activa de la ciudadanía en la formulación de políticas públicas.



Anexos.

Anexo 1: Formato tipo "Minuta de Posición".



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Consulta Ciudadana virtual 2023:

"TITULO"

Noviembre 2023

Antecedentes (todo lo normativo)

En la actualidad y desde el año 2006, existe un servicio llamado “Servicio nacional de Mediación”, servicio el cual tiene 3 objetivos primordiales.

1. La generación un espacio adicional de resolución de conflictos, (acuerdos) previo al litigio en tribunales (Normado por Ley).
2. Llevar un registro actualizado de todos aquellos centros de mediación licitados que sirvan de instancia previa.
3. Asistir y Orientar a usuarios del servicio a través de un portal web.

Estos objetivos se ven claramente en las normas 1. Título V “Sobre mediación familiar” expresado en la “ley 19968” y la Resolución exenta 339. El portal del servicio señalado se puede encontrar en el siguiente enlace <https://www.mediacionchile.gob.cl/> o ingresando desde el banner presente en la página de ministerio de justicia <https://www.minjusticia.gob.cl/>.

¿Porque evaluar el servicio de mediación? (origen de la consulta, contexto, para qué y por qué)

En cuanto al por qué:

- Primero, este servicio, corresponde a una dependencia directa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por lo que, este no cuenta con mecanismo de participación propios que les permita recibir opiniones o retroalimentación ciudadana.
- Segundo, es relevante señalar que la última evaluación de seguimiento al programa de mediación se realizó el año 2012 por parte de la DIPRES. Dentro de lo mismo, no se han registrado consultas ciudadanas sobre el mismo.
- Tercero, la realización de un estudio nos permitiría saber que tan bien posicionado esta este servicio por la ciudadanía.
- Cuarto, permitiría tomar medidas en torno a sugerencias u opiniones respecto al sitio web y el proceso.

En cuanto al ¿por qué utilizar el mecanismo de Consulta Ciudadana?:

Antecedente:

En el marco de los mecanismos de participación, el Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones. En esta línea, la Consulta Ciudadana es el proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, al objeto de ser considerados en los distintos momentos del ciclo de vida de las políticas públicas.

Los objetivos de las Consultas Ciudadanas son:

- Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna por parte tanto de este ministerio y de sus servicios dependientes y/o relacionados.
- Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por este ministerio y sus servicios dependientes y/o relacionados. Incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y co-construcción de éstas entre los servicios públicos y la ciudadanía.

Respondiendo a la pregunta planteada, sí sería pertinente utilización del mecanismo porque además de cumplir con los objetivos de las Consultas Ciudadanas, se estaría cumpliendo con objetivos de participación del ministerio y a su vez, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos presidenciales.

En base a lo explicado en la justificación dada por el presente informe, se han establecido los siguientes objetivos de la consulta: (el para qué)

- Medir el funcionamiento del servicio de mediación de conflictos familiares, dependiente del ministerio de justicia y derechos humanos.
- Recibir comentarios y opiniones respecto a el portal y servicio de mediación de conflictos familiares de Chile.
- Esclarecer si existe algún desafío pendiente para el funcionamiento del servicio.
- Recopilar información para una eventual difusión de información que no esté clara, respecto al proceso de gratuidad en mediación o de mediación en sí misma.



Anexo 2: Formato tipo para página web “Cuestionario o encuesta a realizar”.

FORMATO TIPO PARA PÁGINA WEB (con cuestionario). Si es pregunta abierta debe hacerse pregunta pero necesitamos igualmente datos de género, región, si pertenece a pueblo originario, rango de edad, nivel de educacional (datos estadísticos) (si el proyecto está, se sugiere subirlo).



La presente consulta es anónima y de carácter voluntario.

Esta consulta tiene como objetivo conocer su opinión y evaluación respecto al servicio de mediación Chile

según su experiencia como usuario parte de una mediación o bien persona que se interese en el proceso.

Dicha consulta estará disponible en la página del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos durante el día 3* de noviembre hasta el día 21* de noviembre del presente año.

Posteriormente los resultados de esta consulta serán debidamente comunicados y difundidos en el sitio web institucional, u otra instancia pertinente.

1. Indique cuál es su género: (Obligatoria).
 Masculino Femenino Otro
2. Indique en cual región habita actualmente:
 Arica y Parinacota Tarapacá Antofagasta Atacama Coquimbo Valparaíso
 Metropolitana Lib. Bdo. O'Higgins Maule Ñuble Bio-Bío Araucanía
 Los Ríos Los Lagos Aysén C. Ibáñez del Campo Magallanes y Antártica
3. Sabe usted lo que el Proceso de Mediación de conflicto (Obligatoria).
 Si No
4. Usted ha sido parte de algún proceso de Mediación (Obligatoria).
 Si No
5. De 1 a 7 Como evaluaría usted su proceso de Mediación (Obligatoria si se responde que sí).
 1 2 3 4 5 6 7

6. Indicar Nombre o jurisdicción del centro de mediación (optativa).

7. Conoce usted la página de Mediación de conflicto (Obligatoria).
 Sí No
8. De 1 a 7, como evaluaría usted el Diseño de la página (siendo 1 desagradable y poco intuitivo y 7 muy agradable a la vista y muy fácil de usar).
 1 2 3 4 5 6 7 No La he usado
9. Que añadiría usted a la página (obligatoria).

10. Como se enteró de los procesos de mediación: (Obligatoria).
 Referencia de un conocido Asistencia a un centro de Mediación (Tribunal de familia)
 Planes Comunales Redes Sociales Página web Otro -----
11. Cuál cree usted que el principal desafío de que enfrenta la Mediación en Chile.

12. Reclamos, Sugerencias, felicitaciones o comentarios finales. Optativa.



MINJUDDH

www.minjusticia.gob.cl/participacion-ciudadana/

Documento preparado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, específicamente por el Área de Atención Ciudadana y Transparencia.