Chile Atiende

Trámite disponible en linea!

Información proporcionada por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Reclamo por problemas de atención en el sistema de mediación familiar licitado

Última actualización: 16 mayo, 2019

Descripción

Permite realizar un reclamo en caso de considerar que se han vulnerados los derechos, no se han respetado los principios de la mediación contenidos en la Ley Nº 19.968 o si se estima que los servicios no fueron satisfactorios.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web de la institución**, en un **centro de mediación familiar licitado**, en una **Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos (SEREMI)** y por **correo electrónico**.

¿A quién está dirigido?

Personas que, como solicitante o solicitado, han sido usuarios del sistema de mediación familiar licitado, que cumplan los siguientes requisitos:

- Haber participado de un proceso de mediación ante un centro de mediación familiar licitado.
- Individualizar el reclamante, el reclamado (centro de mediación y/o mediador) y contener un resumen del reclamo.
- El reclamo debe ser presentado por quien haya tomado conocimiento de la situación, con independencia de su calidad de solicitante o solicitado y no requiere del patrocinio de un abogado.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

estimen pertinentes para un mejor conocimiento y resolución del reclamo.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Haga clic en "ir al trámite en línea".
2. Una vez en el sitio web de la institución, ingrese su correo electrónico, y haga clic en "entrar al sistema". Si es primera vez que entra al sistema, complete los datos requeridos, y presione en "confirme sus datos".
3. Haga clic en "mis solicitudes" y, luego, en "nueva solicitud".
4. En tipo de solicitud, seleccione reclamo, escriba un resumen de su requerimiento y, si corresponde, adjunte antecedentes.
5. Haga clic en "enviar".
6. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo. Obtendrá una respuesta en el plazo máximo de 20 días hábiles.

En oficina:

1. Diríjase al centro de mediación familiar licitado o a la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos (SEREMI) más cercano a su domicilio. También puede acudir a la OIRS del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicada en Moneda 1155, Santiago. Horario de atención: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
2. Explique el motivo de su visita: realizar un reclamo por problema de atención en el sistema de mediación familiar licitado.
3. Entregue los antecedentes solicitados.
4. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo. Obtendrá una respuesta en el plazo máximo de 20 días hábiles.

Correo:

1. Envíe un correo electrónico a reclamosmediacion@minjusticia.cl, indicando sus datos personales (nombre completo, RUN, dirección y comuna, teléfono, correo electónico, nombre del centro de mediación y/o del mediador contra el que se presenta el reclamo, resumen y otros antecedentes que sean considerados pertinentes).
2. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo. Obtendrá una respuesta en el plazo máximo de 20 días hábiles.

https://test.chileatiende.cl/fichas/2350-reclamo-por-problemas-de-atencion-en-el-sistema-de-mediacion-familiar-licitado