



Información proporcionada por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

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

Última actualización: 02 julio, 2024

## Descripción

Permite realizar un reclamo en caso de considerar que se han vulnerado los derechos, no se han respetado los principios de la mediación contenidos en la [Ley N° 19.968](#) o si estimas que los servicios no fueron satisfactorios.

Ingresa el reclamo durante todo el año en el **sitio web del Ministerio de Justicia**, 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 o usuarias 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 a la persona 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?

No es necesario ningún documento. Sin embargo, se pueden adjuntar todos los antecedentes que se estimen pertinentes para un mejor conocimiento y resolución del reclamo.



## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haz clic en "Ingresar reclamo".
2. Una vez en el sitio web del Ministerio de Justicia, haz clic en "iniciar sesión". Ingresa tu correo electrónico y contraseña, y haz clic en "ingresar". Si es primera vez que entras al sistema, crea una cuenta.
3. Haz clic en "mis solicitudes" y, luego, en "nuevo caso".
4. En tipo de solicitud, selecciona reclamo, escribe un resumen de tu requerimiento y, si corresponde, adjunta antecedentes.
5. Haz clic en "enviar".
6. Como resultado del trámite, habrás presentado el reclamo. Obtendrás una respuesta en el plazo máximo de 20 días hábiles.

### En oficina:

1. Dirígete al [centro de mediación familiar licitado](#) o a la [Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos \(SEREMI\)](#) más cercano a tu domicilio. También puedes 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. Explica el motivo de tu visita: realizar un reclamo por problema de atención en el sistema de mediación familiar licitado.
3. Entrega los antecedentes solicitados.
4. Como resultado del trámite, habrás presentado el reclamo. Obtendrás una respuesta en el plazo máximo de 20 días hábiles.

### Correo:

1. Envía un correo electrónico a [reclamosmediacion@minjusticia.cl](mailto:reclamosmediacion@minjusticia.cl), indicando tus datos personales (nombre completo, RUN, dirección y comuna, teléfono, correo electrónico, nombre del centro de mediación o del mediador contra el que presentas el reclamo, resumen y otros antecedentes que sean considerados pertinentes).
2. Como resultado del trámite, habrás presentado el reclamo. Obtendrás una respuesta en el plazo máximo de 20 días hábiles.

### Link de trámite en línea:

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