



**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA
2022 – 2023
PROGRAMAS CUIDADO ALTERNATIVO**

**Departamento de Desarrollo de Programas
- Equipo de Gestión Programática**

Introducción

Aldeas Infantiles SOS Chile ha desarrollado Encuestas de Satisfacción Usuaría para ser aplicadas en sus programas de Cuidado Alternativo, considerando que la participación activa de todos los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus familias o adultos significativos, es un eje central en la gestión de la intervención y un requerimiento mínimo para el desarrollo de la autonomía progresiva de nuestros participantes, así como también contribuye al desarrollo de competencias en los adultos significativos y fomenta una vinculación positiva con los equipos.

Para esto, el Departamento de Desarrollo de Programas desarrolló un Protocolo de Aplicación de Encuestas de Satisfacción Usuaría, en donde se detalla el procedimiento y las actividades a realizar, calendarizando una aplicación anual durante el primer trimestre del año (enero a marzo). En dicho protocolo se señala la relevancia de realizar una Actividad de Participación inicial, que favorezca la motivación a responder las encuestas, y en donde se puedan recoger impresiones generales sobre los niveles de satisfacción de nuestros participantes.

Además, se señala que el proceso de recepción y análisis de los resultados se encuentra a cargo del Departamento de Desarrollo de Programas, quienes a través de los Encargados/as de Gestión Programática realizan una devolución de los hallazgos a los Directores/as de Programa.

Finalmente, se espera que una vez que los Programas cuenten con los hallazgos del proceso, realicen una Actividad de devolución de los principales resultados a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y representantes de los colaboradores, y que como producto de la actividad se co construya un Plan de participación de mejora de los aspectos descendidos.

Consideraciones relevantes

El presente reporte muestra los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría 2022-2023. Esta encuesta constó de tres cuestionarios que fueron aplicados anónima y voluntariamente a los participantes de Cuidado Alternativo (uno para niños(as) hasta los 12 años de edad, y otro para adolescentes y jóvenes) y sus familiares.

Cada participante debió firmar un certificado que confirmara o rechazara la aplicación del cuestionario, el cual fue archivado en sus carpetas individuales como verificador.

Otro elemento a tener en consideración, es que hay programas en los cuales no se pudo aplicar alguno de los cuestionarios mencionados, debido a sus coberturas o porque no había familiares disponibles para aplicar el cuestionario. Así, por ejemplo, en los programas de Ciudad del Sol, Puerto Varas y Ñuñohue no se aplicó cuestionario para niño/as; y, en el caso de Ñuñohue y Chiloé no se aplicó cuestionario para familias.

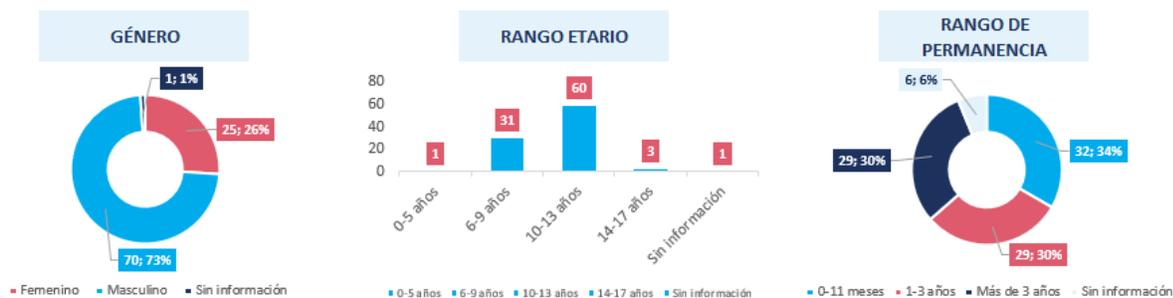
1. Reporte Nacional de Encuestas de satisfacción usuaria: Niños y niñas (6 a 12 años).

A nivel Nacional, se aplicó la encuesta a un total de 96 niños y niñas, de los cuales un 73% se identifica con el género masculino (70 niños), un 26% se identifica con el género femenino (25 niñas) y un 1% no señaló información respecto de su género (1 NNA). No todos los programas cumplieron con el rango etario de aplicación de este cuestionario, por lo que el/la NNAJ menor que respondió tenía 5 años, y el/la NNAJ mayor tenía 15 años, al momento de responder, ambos pertenecientes al Programa Concepción.

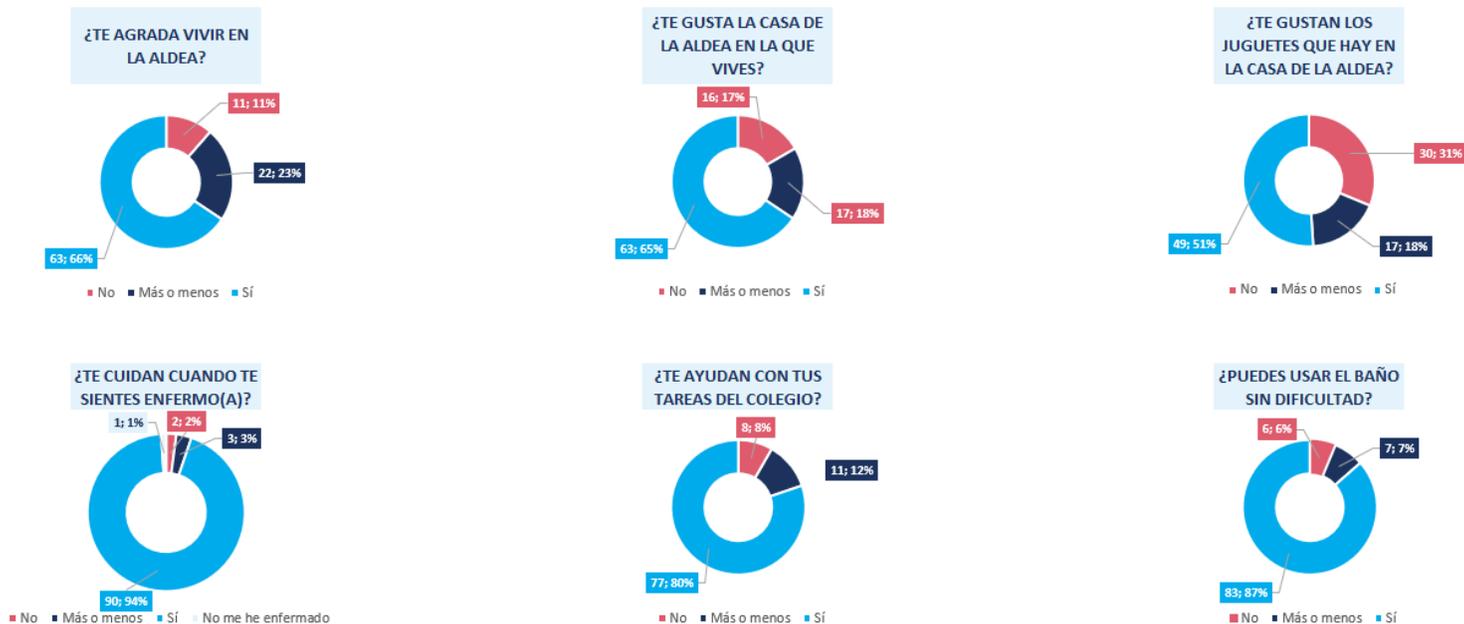
I. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA: NIÑOS Y NIÑAS

TOTAL DE NIÑOS Y NIÑAS ENCUESTADOS/AS

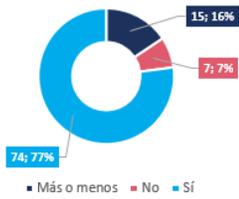
96



A continuación, se muestran los resultados a nivel nacional de cada una de las preguntas realizadas:



¿TE SIENTES SEGURO(A) EN LA ALDEA?



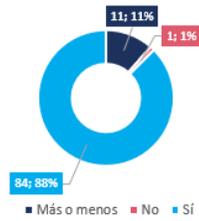
¿TE TRATAN BIEN EN LA ALDEA?



¿SIENTE QUE PUEDES CONTAR TUS COSAS A ALGUIEN DE ALDEAS?



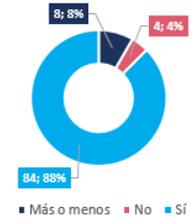
¿TE TRATAN CON CARIÑO EN LA ALDEA?



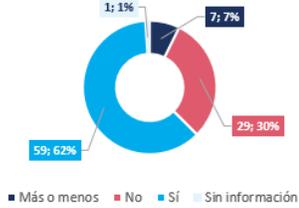
¿TE GUSTA LA COMIDA QUE HACEN EN LA ALDEA?



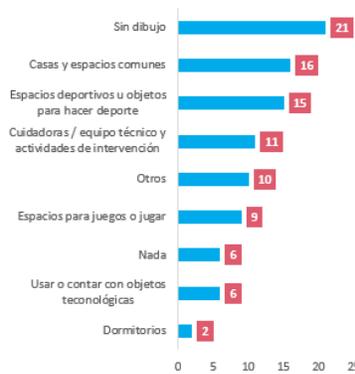
¿TE AGRADA LA CAMA EN LA QUE DUERMES?



¿TE GUSTARÍA CAMBIAR ALGO DE LAS ALDEAS?



DIBUJA LO QUE MÁS TE GUSTA DE ALDEAS



DIBUJA LO QUE MENOS TE GUSTA DE ALDEAS



Al analizar la información obtenida, se observa en general la evaluación que realizan los niños y niñas es positiva, destacándose los siguientes aspectos:

- 94% señala lo/la cuidan cuando se siente enfermo/a
- 87% señala que puede usar el baño sin dificultad
- 88% señala que lo/la tratan con cariño en la Aldea
- 88% señala que le agrada la cama en la que duerme

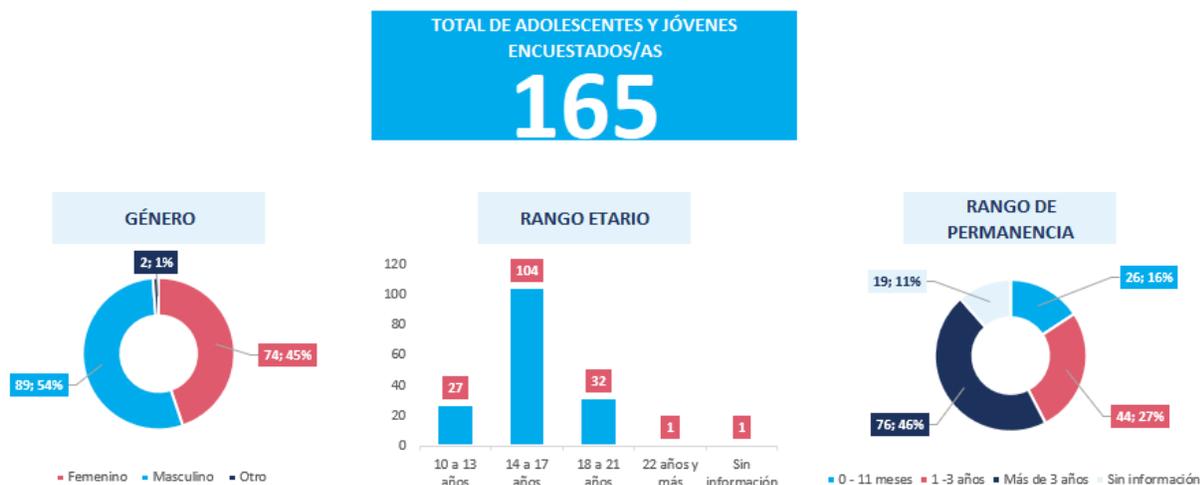
Por otro lado, se observan como principales aspectos descendidos:

- 34% señala que no le gusta o no está seguro/a que le guste vivir en la Aldea
- 35% señala no le gusta o no está seguro/a que le gusta la casa de la Aldea en la que vive
- 49% señala que no les gustan o no estar seguro que le gustan los juguetes que hay en la casa de la Aldea
- 39% señala no sentir o no estar seguro de sentir que puede contar sus cosas a alguien de la Aldea
- 62% señala que les gustaría cambiar algo de las Aldeas

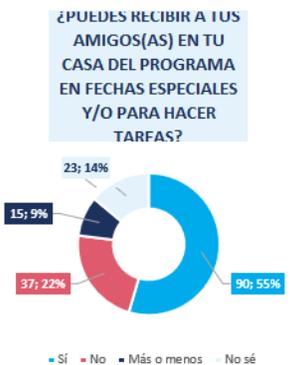
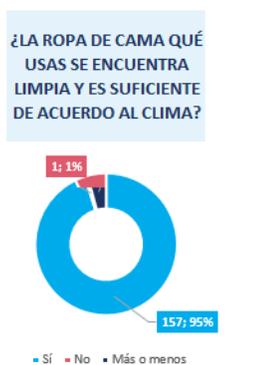
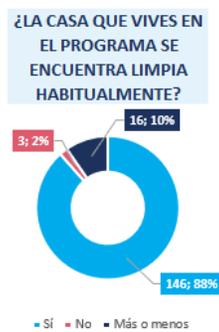
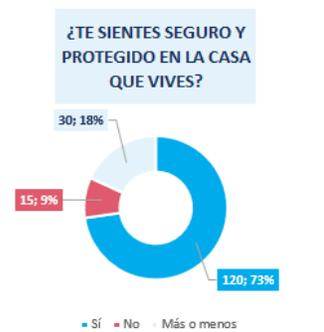
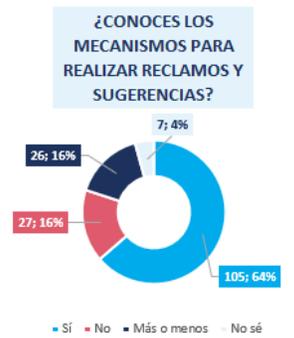
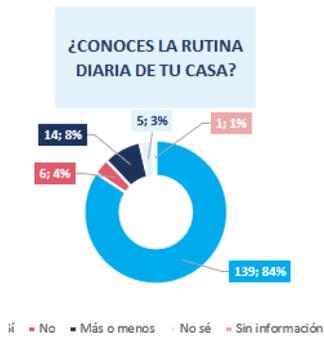
2. Reporte Nacional de Encuestas de satisfacción usuaria: Adolescentes y jóvenes (13 a +18 años).

A nivel Nacional, se aplicó la encuesta a un total de 165 adolescentes y jóvenes, de los cuales un 54% se identifica con el género masculino (89 varones), un 45% se identifica con el género femenino (74 mujeres) y un 1% no señaló información respecto de su género (2 NNAJ), con un rango de permanencia principalmente superior a los 3 años. En este caso, el rango etario fluctuó entre los 11 años (Pukará y Pillán) y los 22 años de edad (Ciudad del Sol).

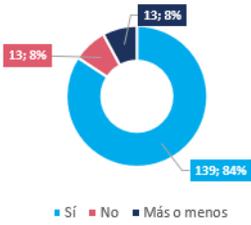
II. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA: ADOLESCENTES Y JÓVENES



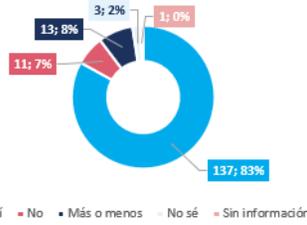
A continuación, se muestra los resultados a nivel nacional de cada una de las preguntas realizadas:



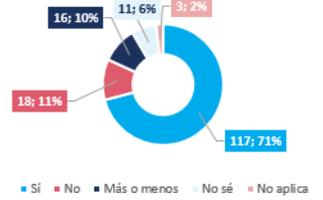
¿ASISTES REGULARMENTE A LA ESCUELA, COLEGIO, INSTITUTO, UNIVERSIDAD, ETC.?



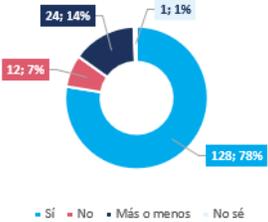
¿CUENTAS CON LOS MATERIALES PARA ASISTIR A CLASES Y REALIZAR TUS TAREAS?



¿LA EDUCADORA O ALGÚN OTRO ADULTO DEL PROGRAMA ASISTE A TUS REUNIONES DE APODERADOS(AS)?



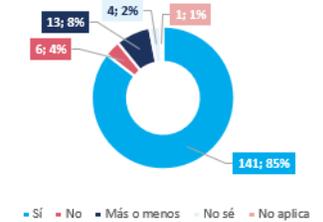
¿ASISTES HABITUALMENTE A CONTROLES DE SALUD?



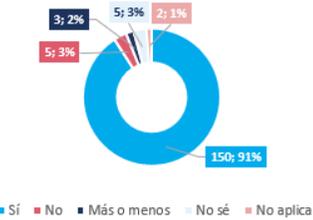
¿LA ALIMENTACIÓN QUE RECIBES ES SANA Y VARIADA?



¿PUEDES ACCEDER A FRUTAS Y ALIMENTOS SANOS SI LO SOLICITAS?



¿LOS MEDICAMENTOS SON ADMINISTRADOS POR ADULTOS?



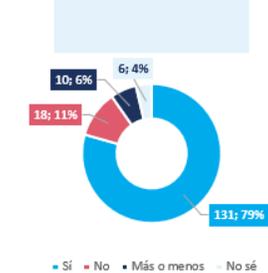
¿SIENTES QUE TUS CREENCIAS Y FORMAS DE VER LA VIDA SON RESPETADAS EN EL PROGRAMA?



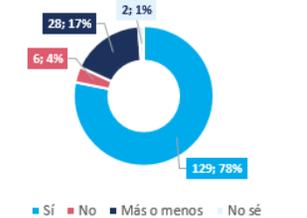
¿SIENTES QUE SE RESPETA TU INTIMIDAD EN EL PROGRAMA?



¿CREEES QUE HAY ACCESO SEGURO A LAS TECNOLOGÍAS?



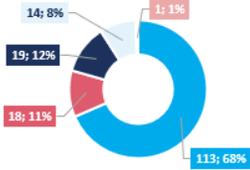
¿COMO SON SUS TAREAS COTIDIANAS EN LA CASA DEL PROGRAMA, COMO: SACAR LA BASURA, BARRER, HACER TU CAMA, LIMPIAR EL BAÑO, OTROS?



¿PARTICIPAS ACTIVAMENTE DE ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL PROGRAMA?

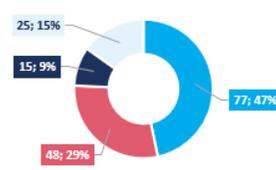


¿HAS PARTICIPADO EN LA ELABORACIÓN O LOS AJUSTES DEL MANUAL DE CONVIVENCIA DE LA CASA EN LA QUE VIVES?



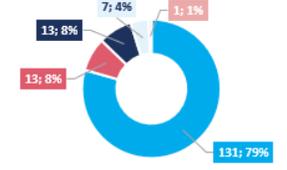
• Sí • No • Más o menos • No sé • No aplica

¿EXISTE ACCESOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PROGRAMA?



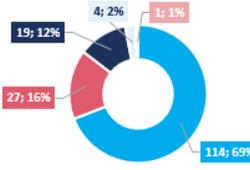
• Sí • No • Más o menos • No sé

¿FUISTE ACOGIDO AFECTUOSAMENTE AL INGRESAR AL PROGRAMA?



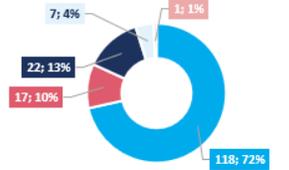
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

¿HAS RECIBIDO INFORMACIÓN SOBRE EL AVANCE DE TU PROCESO DE



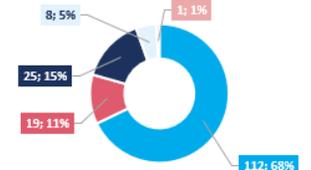
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

EL EQUIPO PROFESIONAL ¿TE ATIENDE EL DÍA Y A LA HORA ACORDADA?



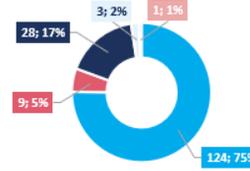
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

CUANDO TE CAMBIAN LA HORA DE ATENCIÓN, ¿TE AVISAN ANTES?



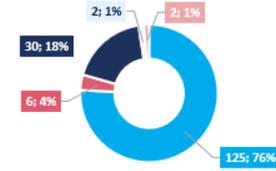
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

CUANDO NECESITAS HABLAR CON LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA, ¿ERES ATENDIDO?



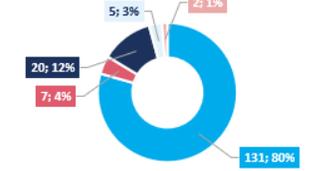
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

¿TE SIENTES ESCUCHADO Y RESPETADO POR EL EQUIPO PROFESIONAL?



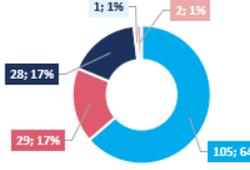
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

¿SIENTES QUE EL EQUIPO PROFESIONAL TIENE UN TRATO AFECTUOSO Y CÁLIDO CONTIGO?



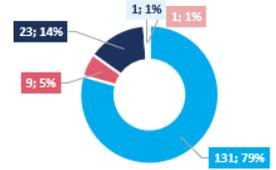
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

¿SIENTES LA CONFIANZA PARA CONTAR TUS PREOCUPACIONES Y NECESIDADES AL EQUIPO PROFESIONAL?



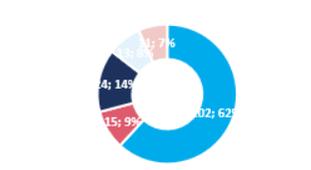
• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

¿CONSIDERAS QUE EL EQUIPO PROFESIONAL ES UN APOYO PARA TI?

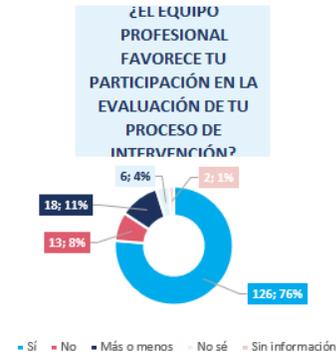
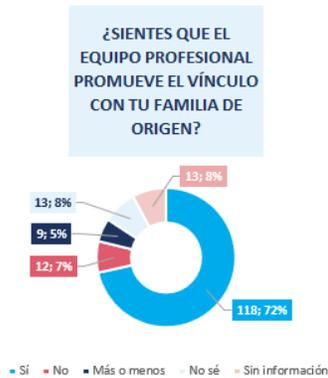


• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información

¿CONSIDERAS QUE EL EQUIPO PROFESIONAL ES UN APOYO PARA TU FAMILIA?



• Sí • No • Más o menos • No sé • Sin información



Al analizar la información obtenida, se observa en general la evaluación que realizan los adolescentes y jóvenes es positiva, destacándose los siguientes aspectos:

- 84% señala conocer la rutina diaria de su casa
- 88% señala que la casa en la que vive se encuentra limpia habitualmente
- 83% señala sentirse seguro/a y protegido/a en el programa
- 90% señala contar con espacios personalizados como cama, clóset y velador
- 95% señala que la ropa de cama se encuentra limpia y es suficiente de acuerdo al clima
- 84% señala que asiste regularmente a la escuela, colegio, instituto, universidad, etc.

- 83% señala que cuenta con los materiales para asistir a clases y realizar sus tareas
- 87% señala que la alimentación que recibe es sana y variada
- 85% señala que puede acceder a frutas y alimentos sanos si lo solicita
- 91% señala que los medicamentos son administrados por adultos
- 84% señala sentir que se respeta su intimidad en el programa

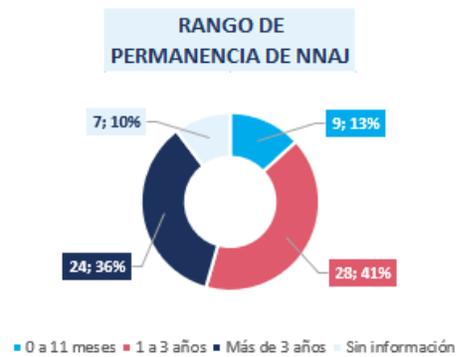
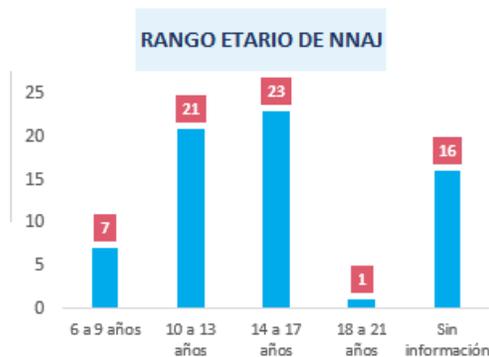
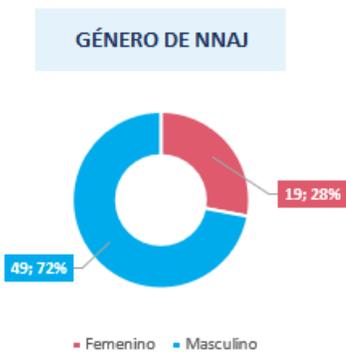
Por otro lado, se observan como principales aspectos descendidos:

- 27% señala que no siente o no está seguro de sentir que en su casa se escucha su opinión
- 32% señala no conocer o no estar seguro de conocer los mecanismos para realizar reclamos y sugerencias
- 27% señala no sentirse o no estar seguro de sentirse seguros y protegidos en la que casa en que viven
- 38% señala no poder o no estar seguro de poder recibir a sus amigos(as) en la casa del programa en fechas especiales y/o para hacer tareas
- 21% señala no cumplir o no estar seguro de cumplir con tareas cotidianas en la casa del programa
- 36% señala no participar o no estar seguro de participar activamente en actividades que se realizan en el programa
- 29% señala que no existen accesos adaptados para personas con discapacidad
- 28% señala no haber recibido o no estar seguro de haber recibido información sobre el avance de su proceso de intervención
- 26% señala que no le avisan o no está seguro de que le avisen antes cuando cambian la hora de atención
- 22% señala que no son atendidos o no están seguros de ser atendidos cuando necesitan hablar con los profesionales del programa son atendidos
- 34% no siente o no está seguro de sentir la confianza para contar sus preocupaciones y necesidades al equipo profesional

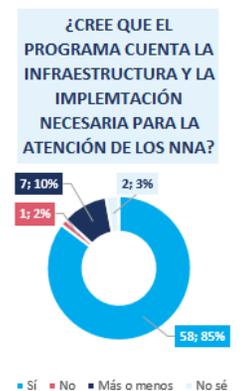
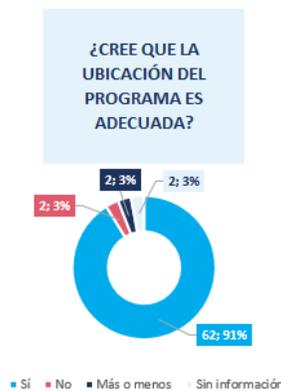
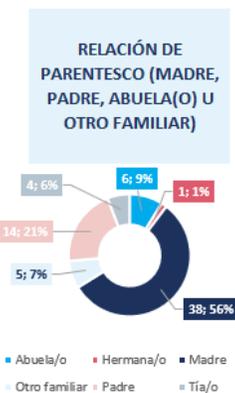
Además, dentro de las Observaciones y sugerencias, se recibieron algunas felicitaciones, y se observa que lo más solicitado se relaciona con: mejoras en el trato de cuidadores y/o equipo técnico, disminución de conflictos entre pares, ingreso de NNAJ de menor complejidad, mejoras en espacios comunes o vestuario, y en la información entregada respecto de los procesos de intervención.

3. Reporte Nacional de Encuestas de satisfacción usuaria: Familias.

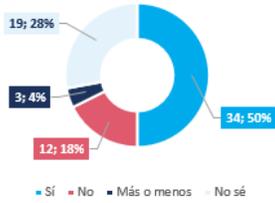
A nivel Nacional, se aplicó la encuesta a un total de 68 adultos significativos con los que se está desarrollando el trabajo de intervención, de los que en un 56% corresponden a Madres, un 21% a Padres, un 9% a abuelas/os, en un 6% a un tío/a, en 1% a hermano/a y en un 7% a otro familiar o tercero significativo.



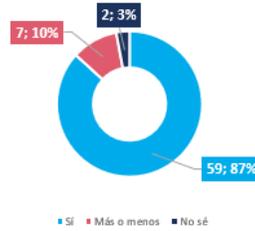
A continuación, se muestra los resultados a nivel nacional de cada una de las preguntas realizadas:



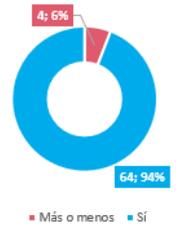
¿EXISTEN ACCESOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PROGRAMA?



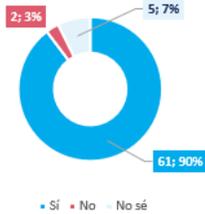
¿CREE QUE LAS CASAS ESTÁN ORDENADAS, SON ACOGEDORAS Y CÁLIDAS?



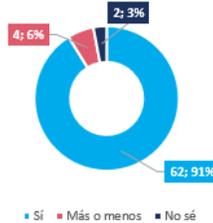
¿CREE QUE EL ESPACIO FÍSICO DE LA SALA DE ESPERA ES ADECUADO?



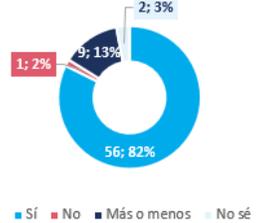
¿CREE QUE EL BAÑO DE LA SALA DE ESPERA SE ECUENTRA EN CONDICIONES ADECUADAS PARA SU USO?



¿CREE QUE SE SATISFACEN ADECUADAMENTE LAS NECESIDADES DE ALIMENTACIÓN DE LOS NNA?



¿CREE QUE SE SATISFACEN ADECUADAMENTE LAS NECESIDADES DE VESTUARIO DE LOS NNA?



¿SIENTE QUE PUEDES CONTAR TUS COSAS A ALGUIEN DE ALDEAS?



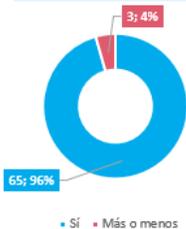
¿CREE QUE SE SATISFACEN OPORTUNAMENTE LAS NECESIDADES DE SALUD DE LOS NNA?



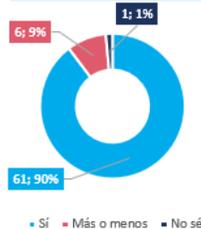
¿CREE QUE EL PROGRAMA OFRECE UN ENTORNO SEGURO Y PROTECTOR PARA EL DESARROLLO Y BIENESTAR DE NNA?



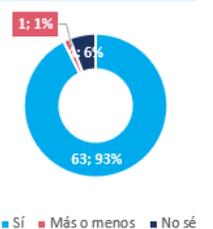
¿CREE QUE EL TRATO ENTREGADO POR EL EQUIPO DEL PROGRAMA A LOS NNA ES RESPETUOSO Y AFECTIVO?



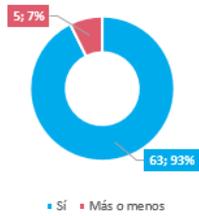
¿CREE QUE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA SON ADECUADOS?



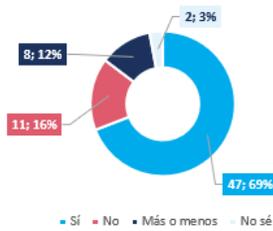
CUANDO LE CAMBIAN LA HORA PARA VENIR AL PROGRAMA, ¿LE AVISAN ANTES?



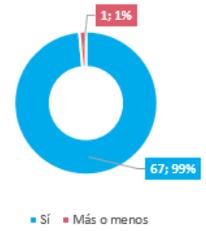
¿CREE QUE EN GENERAL LOS PROFESIONALES RESPETAN LAS HORAS DE ATENCIÓN (ASISTENCIA Y



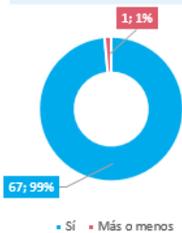
¿CREE QUE EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL PROGRAMA ES SUFICIENTE PARA LA ATENCIÓN DE LOS NNA?



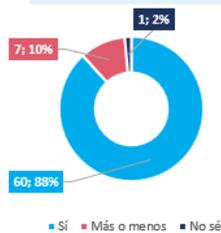
DURANTE EL PROCESO DE INTERVENCIÓN, ¿SE HA SENTIDO ACOGIDA(O) Y ESCUCHADA(O)?



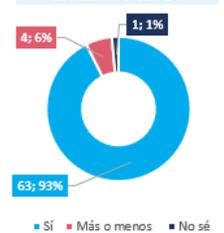
¿HA RECIBIDO BUEN TRATO DEL PERSONAL DE PROGRAMA?



¿CREE QUE LOS PROFESIONALES SE INTERESAN POR SU OPINIÓN?



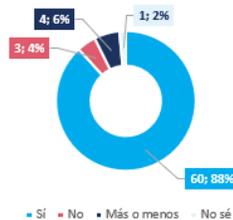
¿CREE QUE LOS PROFESIONALES HAN RESPONDIDO LAS DUDAS QUE HA TENIDO EN EL PROCESO?



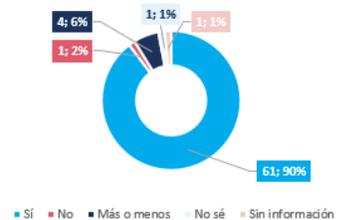
¿CREE QUE LOS PROFESIONALES LE HAN INFORMADO OPORTUNAMENTE LOS TEMAS QUE HAN SURGIDO EN LA INTERVENCIÓN?



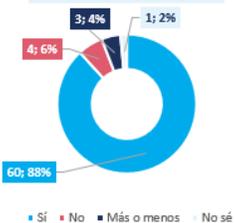
¿LE PARECE QUE LA DURACIÓN DE LA INTERVENCIÓN ES NECESARIA?



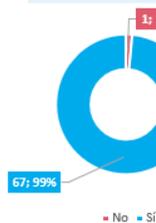
¿CREE QUE EL TRABAJO CON EL EQUIPO DEL PROGRAMA LE HA PERMITIDO ENFRENTAR EL PROBLEMA POR EL CUAL INGRESA SU HIJO(A) O FAMILIAR?



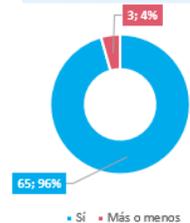
¿SIENTE QUE SE HAN LOGRADO AVANCES EN EL TRATAMIENTO CON EL NNA?



¿CREE QUE EL TRABAJO CON EL EQUIPO DE LA ALDEA HA SIDO UNA EXPERIENCIA POSITIVA PARA USTED?



¿CREE QUE EL TRABAJO CON EL EQUIPO DE LA ALDEA HA SIDO UNA EXPERIENCIA POSITIVA PARA SU FAMILIA?





Al analizar la información obtenida, se observa en general la evaluación que realizan los familiares y/o adultos significativos es positiva, destacándose los siguientes aspectos:

- 94% señala que cree que el espacio físico de la sala de espera es adecuado
- 94% señala sentir que puede contar sus cosas a alguien de Aldeas
- 93% señala que cree que se satisfacen adecuadamente las necesidades de salud de los NNA
- 96% señala que cree que el trato entregado por el equipo del programa a los NNA es respetuoso y afectivo
- 93% señala que, cuando le cambian la hora para venir al programa, le avisan antes
- 99% señala que, durante el proceso de intervención, se ha sentido acogido/a y escuchado/a
- 99% señala que ha recibido un buen trato del personal del programa
- 93% señala que cree que los profesionales han respondido las dudas que han tenido en el proceso
- 99% señala que cree que el trabajo con el equipo de la Aldea ha sido una experiencia positiva para él/ella y para su familia

Por otro lado, se observan como principales aspectos descendidos:

- 50% señala que no existe o no está seguro de que existan accesos adaptados para personas con discapacidad en el programa
- 25% señala no creer o no estar seguro de creer que el Programa ofrece un entorno seguro y protector para el desarrollo y bienestar de NNA
- 31% señala no creer o no estar seguro de creer que el personal que trabaja en el programa es suficiente para la atención de los NNA

- 23% señala no creer o no estar seguro de creer que los profesionales le han informado oportunamente los temas que han surgido en la intervención

Además, dentro de las Observaciones y sugerencias, se recibieron un número significativo de felicitaciones y de mensajes señalando conformidad con la atención entregada, y en algunos casos se realizaron sugerencias para contar con mayor información respecto de los procesos de los NNAJ y disminuir los tiempos de intervención para que los NNAJ retornen con sus familiares.