

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
USUARIA 2023-2024
PROGRAMAS DE ACOGIMIENTO
RESIDENCIAL

Dirigido a:

Recomendado para:	Todas las áreas de la Oficina Nacional. Directores/as de Programas de Acogimiento Residencial, Coordinadores/as Técnicos/as, Duplas Psicosociales, Educadoras, otros profesionales y técnicos de los programas.
-------------------	--

Documentos clave:

Políticas institucionales y referentes:	<p>Promesa de Cuidado.</p> <p>Estrategia 2030.</p> <p>Estrategia Nacional de Juventudes Chile.</p> <p>Guía de Participación Infantil y Juvenil AISOS LAAM.</p> <p>Política de igualdad de Género de AISOS.</p> <p>Proceso de Derivación: Garantizar las modalidades de cuidado más idóneas para los niños y niñas sin un cuidado familiar adecuado. Manual de usuario y herramientas.</p> <p>La Afectividad Consciente como competencia organizacional</p> <p>Documento de apoyo para el logro de la Igualdad de Género</p> <p>Iguals pero diferentes. Marco de trabajo para la igualdad de Género.</p>
---	---

Responsable del contenido:

Elaborado por:	Mediante consultora externa: Isidora Paz Riveros
Contraparte Técnica:	<p>María José Varela</p> <p>Jefa de Atención y Gestión Programática, Departamento de Desarrollo de Programas</p> <p>Paulina Fernández</p> <p>Directora de Abogacía y Estudios</p>
Aprobado por:	<p>Norma Valdés</p> <p>Directora Departamento de Desarrollo de Programas.</p>

Propósito:

Conocer los niveles de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias con los servicios que entregan los programas, y contar con insumos valiosos para la toma de decisiones y su mejora continua, reafirmando el compromiso de Aldeas Infantiles SOS con el bienestar integral de las y los participantes.

Asimismo, identificar fortalezas y áreas de mejora en la experiencia de los y las participantes, contribuyendo al desarrollo de estrategias que garanticen una atención de calidad y acorde con sus necesidades. Para ello, se realizaron análisis descriptivos y segmentados por género, rango etario y tiempo de permanencia, asegurando una comprensión completa de las perspectivas de los diferentes grupos.

Contenidos

1. Introducción	3
1.1. Objetivo del Informe	3
1.2. Descripción de los Programas Evaluados	3
1.3. Metodología y Fuentes de Datos.....	4
2. Caracterización de las y los participantes	5
3.1 Análisis por Género	12
3.2 Análisis por Rango Etario	18
3.3 Análisis por Tiempo de Permanencia	24
4. Análisis de Resultados Encuestas Adolescentes	30
4.1 Análisis por Género	30
4.2 Análisis por Rango Etario	37
4.3 Análisis por Tiempo de Permanencia	42
5. Encuestas Familia.....	48
5.1 Análisis por Género	48
5.2 Análisis por Rango Edad.....	53
6. Conclusiones	58

1. Introducción

Se realiza un análisis detallado de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a nivel nacional durante el primer semestre de 2024 a los niños, niñas, adolescentes y familias participantes de los Programas de Acogimiento Familiar de Aldeas Infantiles SOS. Los datos recopilados proporcionan una visión integral sobre la percepción de los servicios brindados, evaluando áreas clave como la vida cotidiana, relaciones con el equipo del programa, procesos de intervención, convivencia con pares, entre otros aspectos, respecto al servicio que reciben.

El objetivo principal de este informe es conocer los niveles de satisfacción sobre los servicios que entrega la organización e identificar fortalezas y áreas de mejora en la experiencia de los y las participantes, contribuyendo al desarrollo de estrategias que mejoren la atención y su calidad, y que sean acordes con las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y las familias. Para ello, se realizaron análisis descriptivos y segmentados por género, rango etario y tiempo de permanencia, asegurando una comprensión completa de las perspectivas de los diferentes grupos.

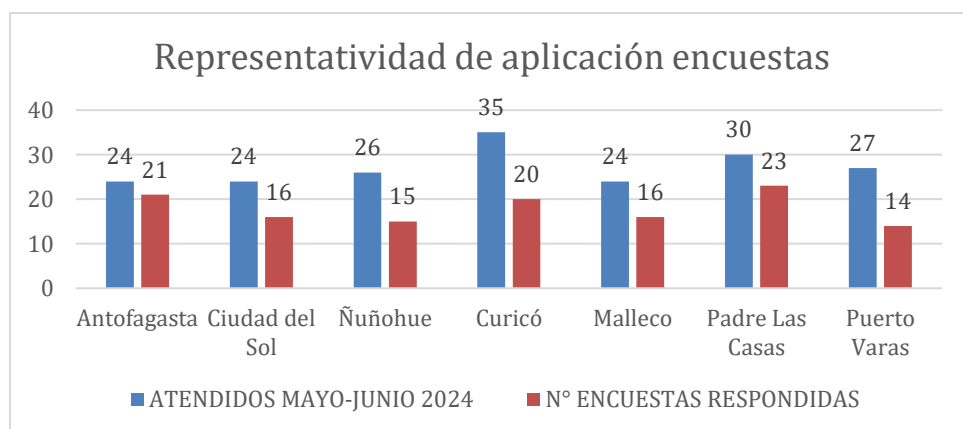
A través del análisis de los datos levantados mediante las encuestas, se busca contar con insumos valiosos para la toma de decisiones y la mejora continua de los programas, reafirmando el compromiso de Aldeas Infantiles SOS con el bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y de sus familias.

1.1. Objetivo del Informe

Conocer los niveles de satisfacción de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias con los servicios que entregan los programas de acogimiento residencial y contar con insumos valiosos para la toma de decisiones y su mejora continua, reafirmando el compromiso de Aldeas Infantiles SOS con el bienestar integral de las y los participantes.

1.2. Descripción de los Programas Evaluados

En el presente informe se presentan los resultados obtenidos de la aplicación nacional de la encuesta de satisfacción en 7 Programas de Acogimiento Familiar, durante el primer semestre del 2024: AISOS Antofagasta, AISOS Curicó, AISOS Malleco, AISOS Ñuño hue, AISOS Padre Las Casas, AISOS Puerto Varas y AISOS Ciudad del Sol.



Para calcular la representatividad de la presente aplicación de la encuesta se consideran las respuestas obtenidas por programa de los grupos que contestan la encuesta para niños y niñas, junto con la encuesta para adolescentes, sumando estos totales obteniendo la cantidad de N° de encuestas respondidas.

Respecto a la representatividad de las encuestas de satisfacción usuaria en el periodo de mayo a junio de 2024 alcanza un 66% a nivel nacional, con 125 encuestas respondidas de un total de 190 participantes atendidos. Sin embargo, esta tasa varía considerablemente entre los distintos programas.

Se aplicaron 3 distintas encuestas de acuerdo con el ciclo vital de los NNAJ y a sus familias: encuesta a niños/as (hasta los 12 años); adolescentes y jóvenes (desde los 13 años) y familias, con el fin de poder obtener un conocimiento transversal de los niveles de Satisfacción Usuaria de los participantes de los Programas de Acogimiento Familiar de Aldeas Infantiles SOS a nivel nacional.

1.3. Metodología y Fuentes de Datos

Para el análisis de estas encuestas se utilizaron distintas metodologías con el fin de poder entregar caracterizaciones integrales y descriptivas de las respuestas de los participantes de los programas.

Comenzando por el desarrollo de una base de datos unificada con todas las respuestas y datos obtenidos en la aplicación nacional de las encuestas de satisfacción, la cual se ordenó por grupos de aplicación, y se subdividió en categorías de análisis, las cuales son: Género, Rango Etario y Tiempo de Permanencia. El procesamiento de los datos en la base de datos se realizó por pregunta, calculando la frecuencia de respuesta de cada alternativa disponible. Una vez obtenidos estos resultados se analizaron de manera general, según categorías y dimensiones.

Además, se realizó un análisis de la escala Likert de las encuestas, por medio de la codificación de las respuestas obtenidas, a las cuales se les entregó una valoración que va desde el 1 al 5 según los puntos de la escala, además de 99 para “no responde” y 00 para “no sabe”. A partir de esto se calculó el puntaje máximo posible de obtener en la encuesta y el mínimo, para así poder calcular los intervalos de valoración según puntajes obtenidos, y de esta forma obtener un puntaje y/o porcentaje de satisfacción usuaria por grupos.

En cuanto al desarrollo del Informe, principalmente se realiza un análisis descriptivo de los resultados obtenidos de las encuestas nacionales por grupo (Niños y Niñas, Adolescentes y Familia) por pregunta, como también por categorías (género, rango etario y tiempo de permanencia). Y se presentan según las dimensiones de análisis presentes en cada encuesta. Respecto a los rangos de intervalos utilizados para cada categoría estos son los utilizados en la organización, los cuales se incorporan sin ninguna modificación.

Además, cabe destacar que, las encuestas para niños y niñas, y para adolescentes fueron aplicadas a niños y niñas y/o adolescentes según el criterio de los profesionales del programa respecto de las capacidades cognitivas de cada NNA. Es debido a esto que, en las encuestas para niños y niñas se pueden encontrar datos de NNA ubicados en rangos etarios por sobre los determinados por la encuesta, y viceversa.

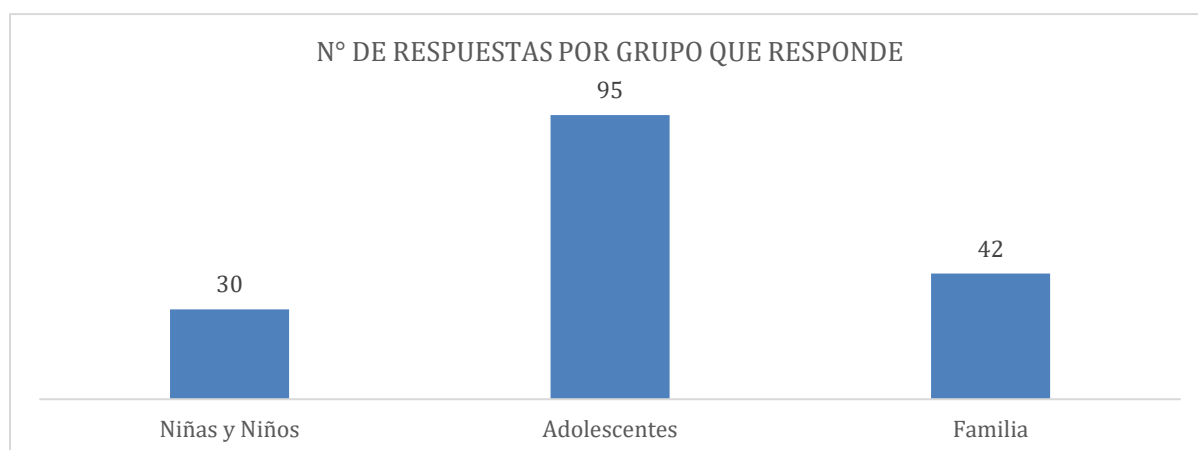
Es importante destacar que la escala Likert utilizada en las encuestas de **satisfacción usuaria de adolescentes** presenta un sesgo inherente debido a su estructura de opciones de respuesta. Esta escala incluye dos categorías positivas ("Estoy muy de acuerdo" y "Estoy totalmente de acuerdo"), una categoría neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo") y solo una categoría negativa ("No estoy de acuerdo"). Este diseño puede inclinar los resultados hacia respuestas positivas, ya que ofrece mayor variedad y matices en las opciones de acuerdo, mientras limita la expresión de desacuerdo. Además, la inclusión de dos niveles de acuerdo tan cercanos puede generar confusión o redundancia en las respuestas, dificultando una diferenciación clara entre los niveles de satisfacción. Este punto respecto al sesgo se consideró en el análisis de los resultados, ya que podría sobreestimar el nivel de satisfacción de las y los adolescentes e impactar en las conclusiones del informe.

En el marco metodológico del presente informe, es importante destacar que uno de los programas evaluados utilizó una versión anterior de la encuesta de satisfacción usuaria, la cual fue aplicada a adolescentes y familia, que son los grupos participantes presentes en este programa. Esto imposibilitó la integración de sus resultados en el análisis nacional global. No obstante, para asegurar la representatividad de este programa, sus datos fueron incorporados en las secciones de caracterización de población adolescente y familias. En el caso de los/as adolescentes, se presentan exclusivamente los datos relativos a edad y género, ofreciendo una descripción demográfica básica. Para las familias, se incluyeron los datos de caracterización relacionados con edad, género y parentesco, con el objetivo de reflejar de manera contextual las características de este grupo. Este tratamiento diferenciado de los datos permite mantener la coherencia metodológica y garantizar la comparabilidad del análisis nacional, mientras se asegura que la información de este programa sea adecuadamente representada en el informe.

2. Caracterización de las y los participantes

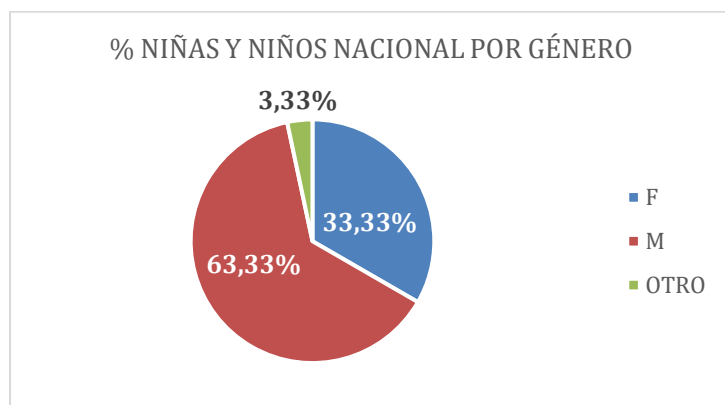
NÚMERO TOTAL DE PARTICIPANTES

Se obtienen en total 147 respuestas de la encuesta de Satisfacción Usuaria, de las cuales 30 corresponden a respuestas obtenidas de las encuestas a niños y niñas, 95 a las encuestas aplicadas a adolescentes y, finalmente, 42 respuestas correspondientes a las encuestas del grupo Familia. Esto incluye el número de personas que respondieron al formato actualizado de las encuestas de satisfacción de participantes y la versión anterior de esta.

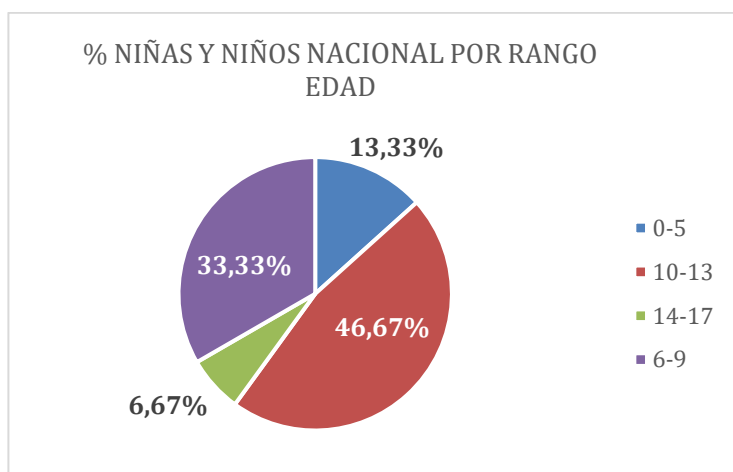


NIÑOS Y NIÑAS

Respecto del grupo Niños y Niñas (n=30), se observa que las y los participantes que respondieron a la encuesta son predominantemente del género masculino (19 niños), seguida por el género femenino (10 niñas) y 1 NN que se identifica como "Otro".



La mayoría de los niños y niñas en este grupo se encuentran en el rango de 10 a 13 años, seguido por aquellos en el rango de entre 6 a 9 años. Junto a esto se observa que gran parte de quienes se identifican con el género masculino se ubica en un rango etario de 6-9 años. Por el contrario, en el caso de quienes se identifican con el género femenino, en su mayoría, y con el "otro", se ubican en el rango 10-13 años. Observar que un 13,3% corresponde al tramo 0-5 años, situación excepcional al rango etario atendido por los Programas.



Cantidad de niños/as por tramos etarios:

- 0 – 5 años: 4.
- 6 – 9 años: 10.
- 10 – 13 años: 14.
- 14 – 17 años: 2.

Total: 30 niños y niñas.

Respecto a la distribución de Niñas y Niños por nivel escolar, estos se encuentran principalmente en escolaridad básica (80%), seguidos por los que se encuentran en el nivel preescolar (16,67%). Y finalmente, en menor medida se encuentra el grupo que se encuentra en enseñanza media.



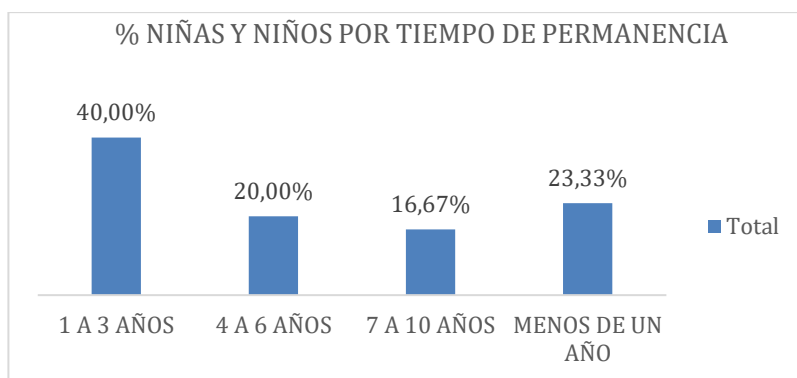
Respecto de la Nacionalidad que tienen las niñas y niños, casi todos los/as niños/as son de nacionalidad chilena (29), con un/a único/a niño/a de nacionalidad venezolana.



Al preguntar si se identifican con alguna etnia, se obtiene que la mayoría de los/as niños/as (27) no se identifican como pertenecientes a una etnia, mientras que solo 3 sí lo hacen (“Mapuche”).



En cuanto al tiempo de permanencia en el programa, la mayor parte está entre 1 a 3 años en el programa, y un 36,7% permanece 4 años o más. La distribución es la siguiente:



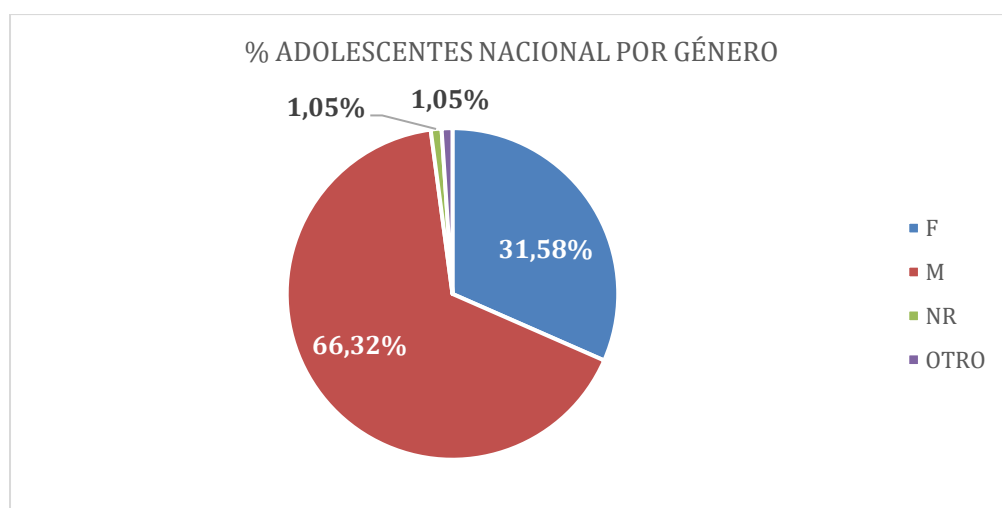
Cantidad de niños por tiempo permanencia:

- Menos de 1 año: 7.
- Entre 1 y 3 años: 12.
- Entre 4 y 6 años: 6.
- Entre 7 y 10 años: 5.

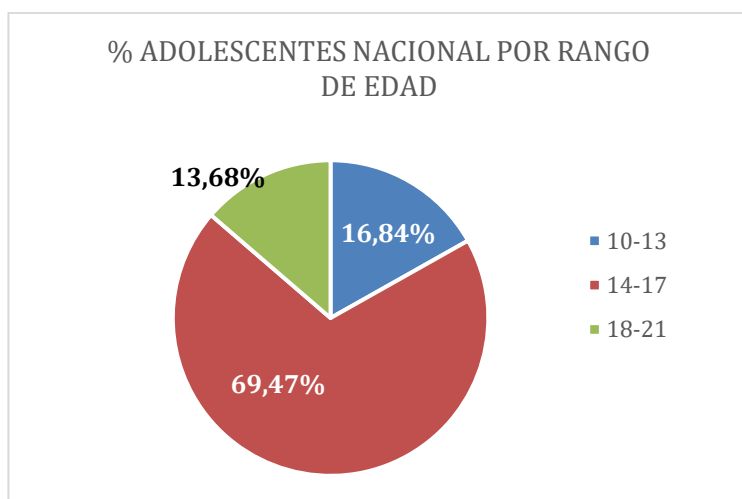
Total: 30 niños y niñas.

ADOLESCENTES

Respecto a la distribución por género (n=95), se observa que el género masculino predomina en este grupo con un 66,3% (63), seguido de un 31,6% (30) de adolescentes que se identifican con el género femenino, un 1,1% (1) en la categoría "No Responde" y un 1% (1) que se identifica como "Otro".



En cuanto a los rangos de edad, los y las adolescentes se concentran principalmente en el rango de 14 a 17 años. La distribución es la siguiente;



Cantidad de adolescentes por tramos etarios:

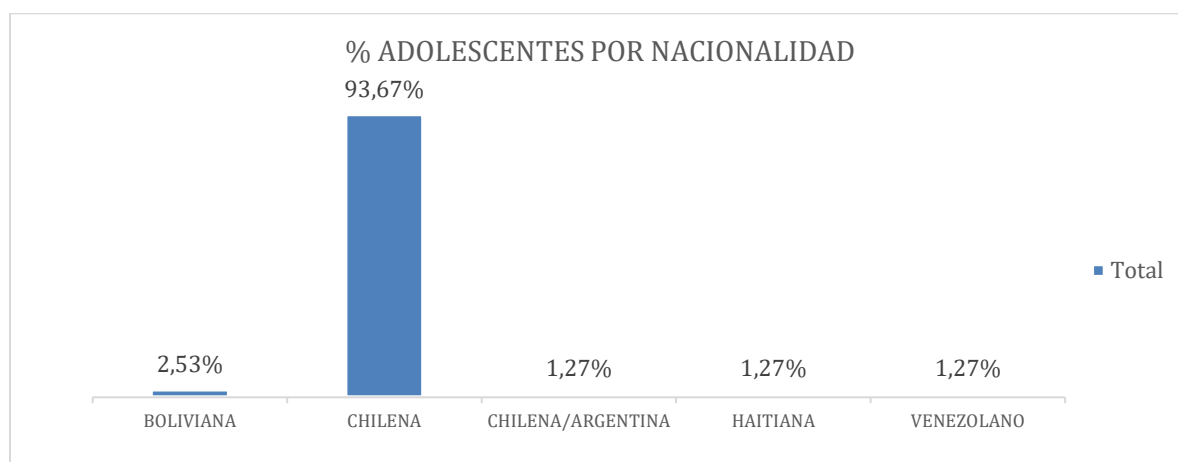
- 10 -13 años: 16.
- 14 – 17 años: 66.
- 18 – 21 años: 13.

Total: 95 adolescentes y jóvenes.

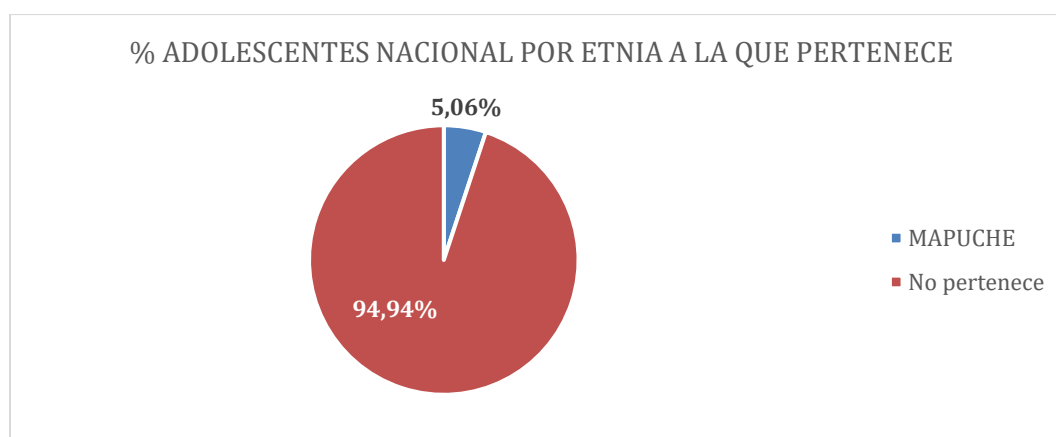
Respecto al nivel escolar en que se encuentran los y las adolescentes de esta muestra, tenemos que la mayoría se encuentra en el nivel de enseñanza “Media”, seguido por el nivel “Básica”. Los niveles con menor concentración son “Superior”, “Especial” y “Preescolar”.



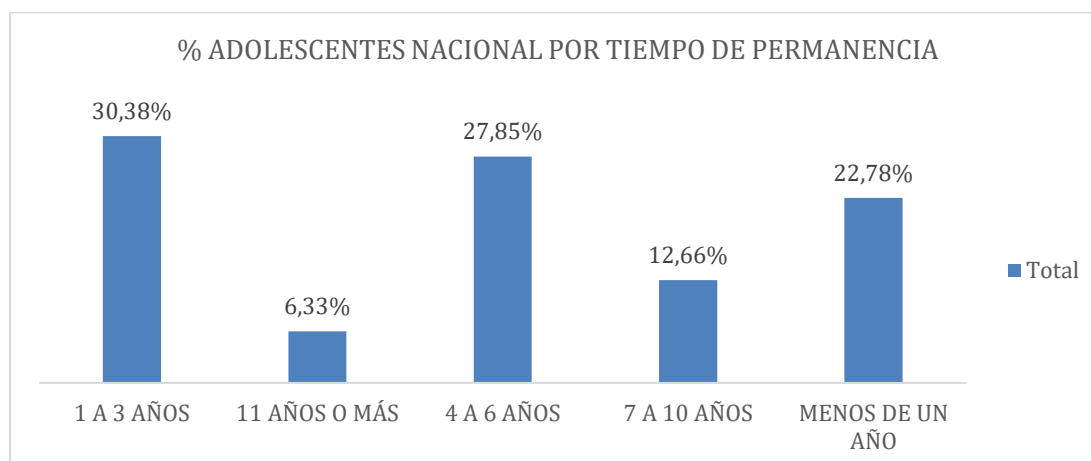
La mayoría de los y las adolescentes son de nacionalidad chilena (74), con representaciones menores de otras nacionalidades como boliviana (2), venezolana (1), haitiana (1), y un/a participante identificado/a como chileno/a-argentino/a (1).



Al preguntar si se identifican con alguna etnia, se obtiene que, dentro de este grupo, 4 adolescentes se identifican como pertenecientes a una etnia (“Mapuche”), mientras que 75 no lo hacen.



El tiempo de permanencia en el programa para este grupo es variado, siendo la categoría de 1 a 3 años la más frecuente (30,4%), mientras que el 22,8% lleva menos de 1 año y el 40,6% lleva 4 años y más. La distribución es la siguiente:



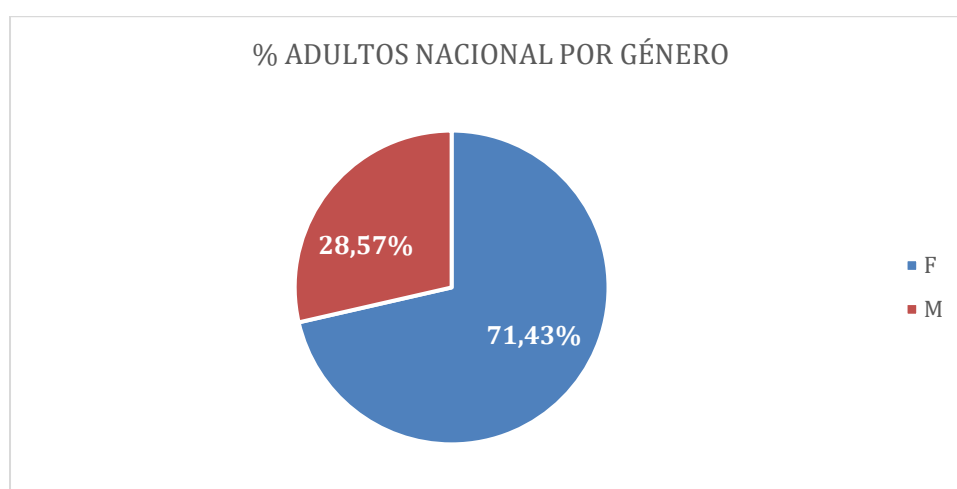
Cantidad de adolescentes y jóvenes por tiempo permanencia:

- Menos de 1 año: 22.
- Entre 1 y 3 años: 29.
- Entre 4 y 6 años: 26.
- Entre 7 y 10 años: 12.
- 11 años y más: 6.

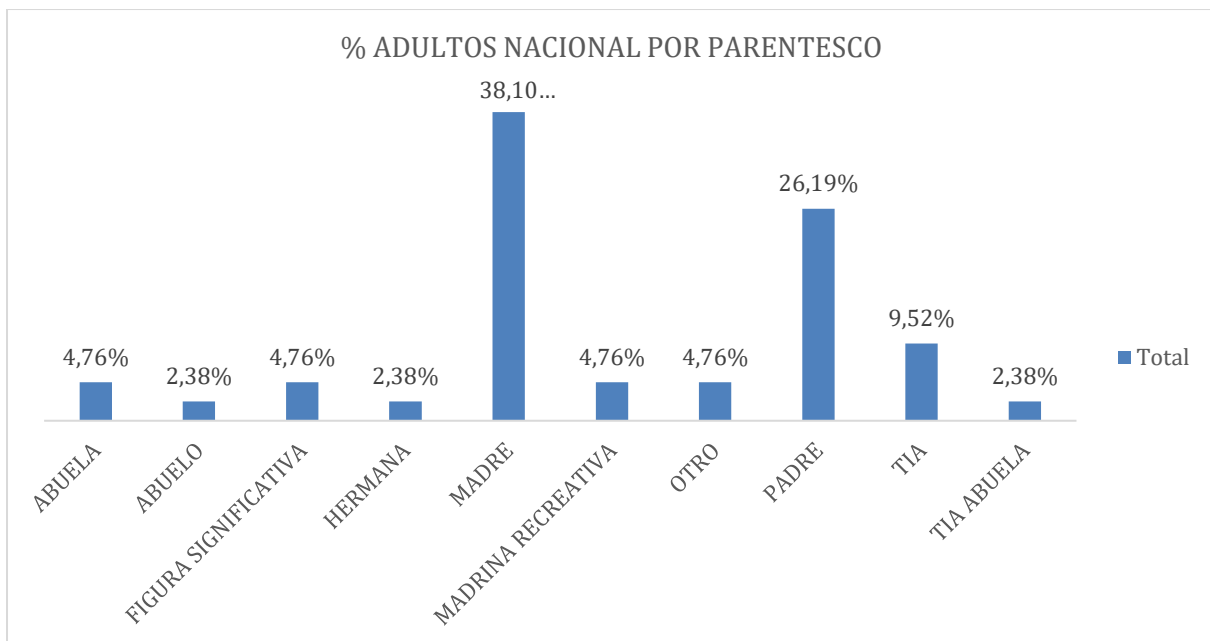
Total: 95 adolescentes y jóvenes.

FAMILIA

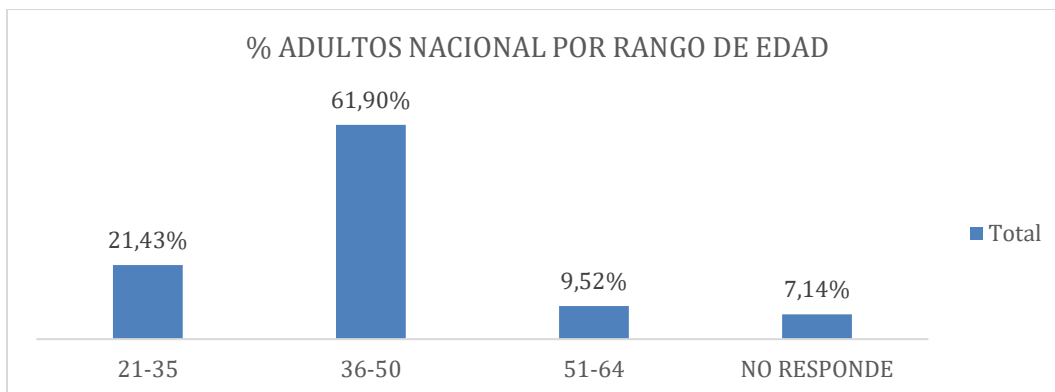
Respecto de la distribución por género, dentro de los adultos que responden predominan las respuestas de mujeres (30), mientras que los hombres (12) se observan en una proporción mucho menor.



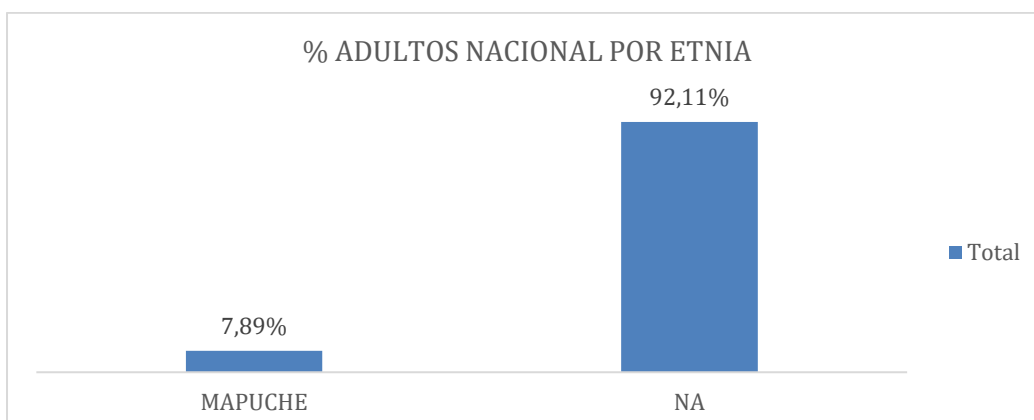
Respecto de la distribución según parentesco, la mayoría de los adultos que responde se identifican como Madres, seguidos de quienes se identifican como padres, y respecto de los otros parentescos estos se distribuyen de manera más homogénea.



En cuanto a la distribución por rango de edad, la gran mayoría de los adultos que responden en representación de las familias se ubican en el rango entre 36-50 años, seguido por 21,4% adultos que se ubican en el rango entre 21-35 años. Finalmente, tenemos que el 9,5% se ubica en el rango 51-64 años y el mismo número para quienes no responden a la pregunta respecto de su edad.



Todos los adultos que respondieron en este grupo son de nacionalidad chilena. Respecto de si los adultos se identifican como pertenecientes a una etnia, solo 3 dicen pertenecer a la etnia Mapuche.

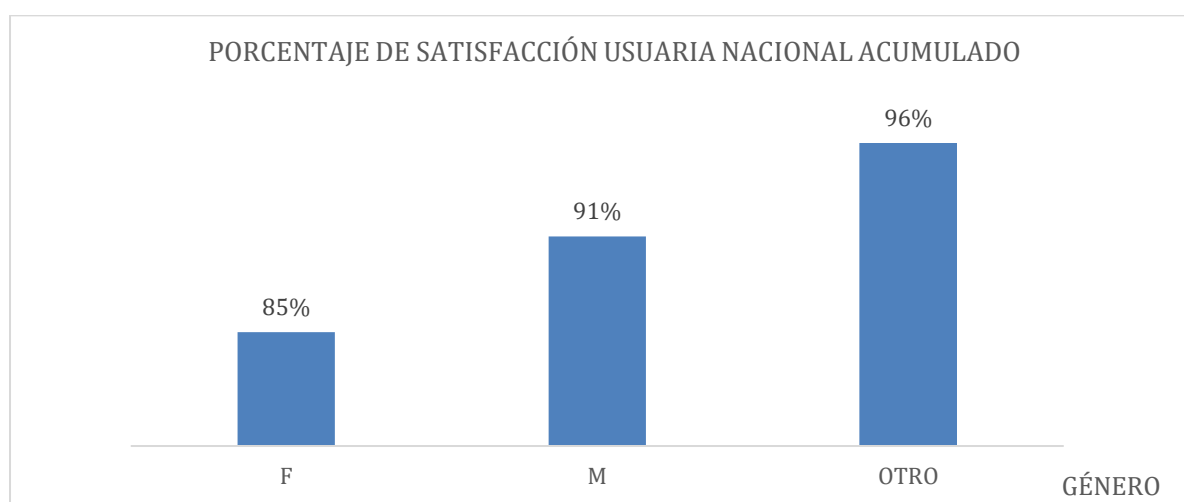


3. Análisis Resultados Encuestas Niñas y Niños

Recordar que 30 niños y niñas contestaron la encuesta, siendo 19 (63,4%) del género masculino, 10 (33,3%) del femenino y 1 NN (3,3%) que se identifica como "Otro".

En la presentación de resultados, el número que acompaña cada afirmación en los gráficos corresponde al número de la afirmación tal como aparece en la encuesta aplicada. De manera similar, en la descripción de los resultados, se hace referencia a estos números para mantener la coherencia con la estructura de la encuesta. Es importante señalar que no se incluyen los gráficos de todas las preguntas, sino únicamente aquellos que se consideran más relevantes para el análisis, con el fin de facilitar la interpretación y comprensión de los datos.

3.1 Análisis por Género



1 El valor de porcentajes acumulados, refiere al puntaje total obtenido en la encuesta por cada participante respecto del puntaje total máximo que se puede obtener en el instrumento. Este resultado permite tener una visión global de los resultados.

Se muestran los porcentajes acumulados de satisfacción usuaria nacional desglosados por género para Niñas y Niños. Los datos reflejan diferencias significativas en los niveles de satisfacción percibidos por cada grupo. En primer lugar, el grupo clasificado como "Otro" alcanza el mayor porcentaje de satisfacción acumulada, con un 96%. Esto sugiere que las necesidades específicas de este grupo están siendo atendidas de manera particularmente efectiva, lo cual podría estar relacionado con estrategias específicas o personalizadas en su atención.

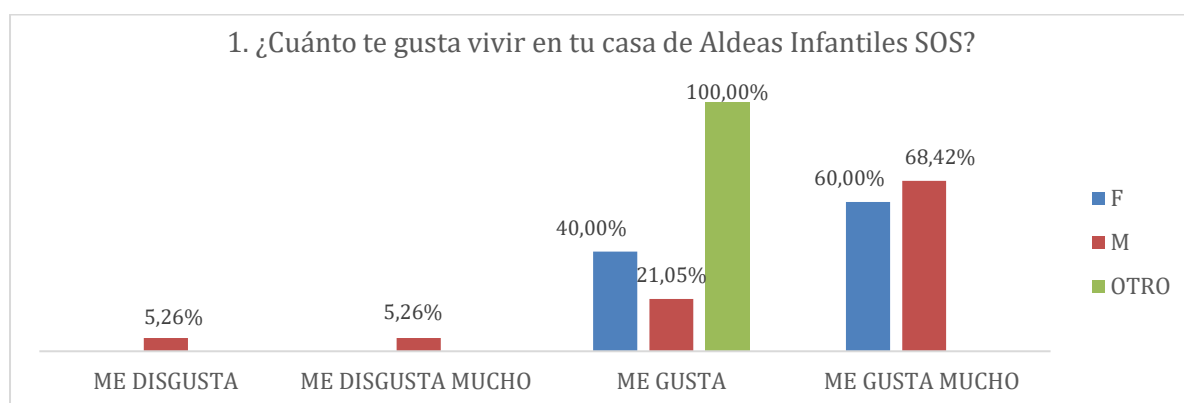
Por otro lado, el género masculino registra un nivel alto de satisfacción, alcanzando un 91%. Aunque no llega al nivel del grupo "Otro," este porcentaje pudiera indicar que existe una percepción positiva de los servicios recibidos. Sin embargo, al analizar el género femenino, se observa que este grupo presenta el porcentaje más bajo, con un 85%.

Esta diferencia nos invita a explorar posibles áreas de mejora en la atención brindada a las niñas y se sugiere profundizar en las razones detrás de estas diferencias, investigando por qué las niñas muestran una percepción más baja de satisfacción y si existen factores estructurales, culturales o contextuales que puedan estar afectando su experiencia. Al mismo tiempo, resulta importante analizar qué prácticas o estrategias están beneficiando al grupo "Otro" y evaluar la posibilidad de replicarlas en otros contextos o para otros géneros.

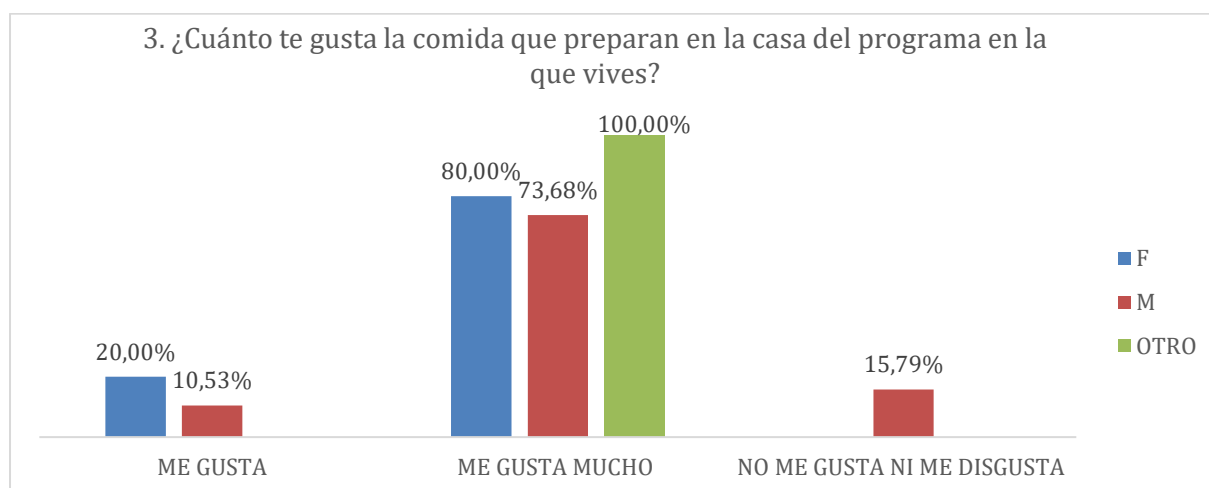
Finalmente, se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo que permita identificar y abordar las brechas existentes. Esto no solo ayudaría a mejorar la percepción de satisfacción en el grupo femenino, sino que también a mantener en el tiempo los altos niveles de satisfacción que señalaron los niños y el género otro. Este análisis podría servir como base para ajustar las estrategias actuales y avanzar hacia una atención más equitativa y efectiva para todos los participantes.

Dimensión Vida Cotidiana

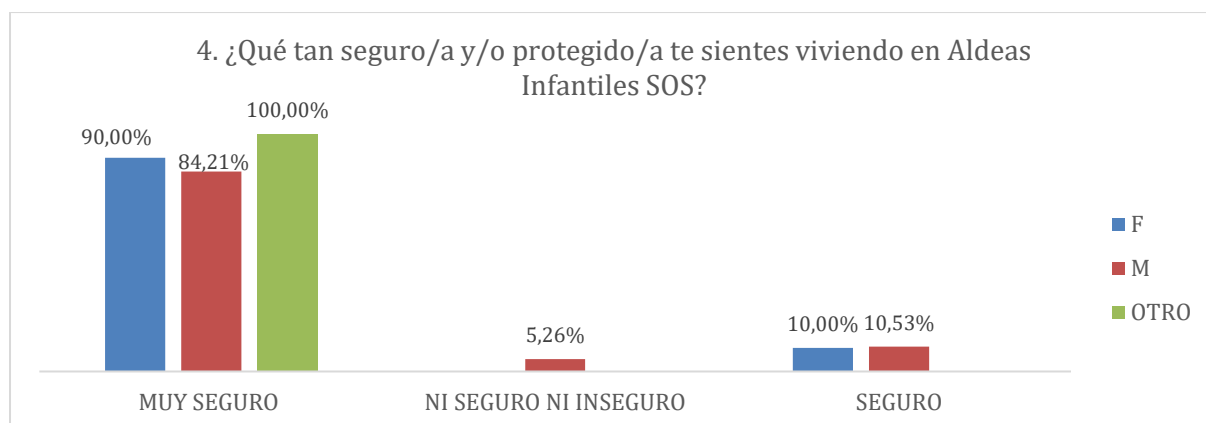
El análisis general refleja una percepción predominantemente positiva sobre las experiencias vividas en los programas de acogimiento familiar de Aldeas Infantiles SOS, aunque con ligeras diferencias por género, según la temática de cada pregunta. En cuanto a la satisfacción con la vivienda, tanto las mujeres (60%) como los hombres (68,4%) reportaron que les gusta mucho, mientras que el grupo "Otro", en un 100% señaló que le gusta. Las respuestas negativas, como "Me disgusta", aparecieron únicamente entre los hombres (5,3%), lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general con variaciones mínimas.



La valoración de los juguetes y la comida disponible también fue mayoritariamente positiva. Las mujeres y el grupo "Otro" seleccionaron "Me gusta mucho" en un 70% y 100%, respectivamente, mientras que los hombres presentaron una percepción más diversa, con un 42,1% en "Me gusta mucho" y un 21,1% en "Me disgusta". En cuanto a la comida, el 80% de las mujeres y el 100% del grupo "Otro" reportaron agrado total, mientras que los hombres, aunque en su mayoría positivos (73,7%), registraron un 15,79% en "No me gusta ni me disgusta", reflejando cierta neutralidad.



La percepción de seguridad fue muy alta, con un 90% de las mujeres y el 100% del grupo "Otro" indicando sentirse "Muy seguro" y un 84,2% de los hombres en la misma categoría. Sin embargo, un 5,3% de los hombres mencionó sentirse "Ni seguro ni inseguro". De manera similar, el cuidado en caso de enfermedad y el apoyo educativo fueron consistentemente valorados como "Siempre" por la mayoría de los participantes (100% en mujeres y "Otro", y 89,5% en hombres), con ligeras diferencias en respuestas de "Casi siempre".

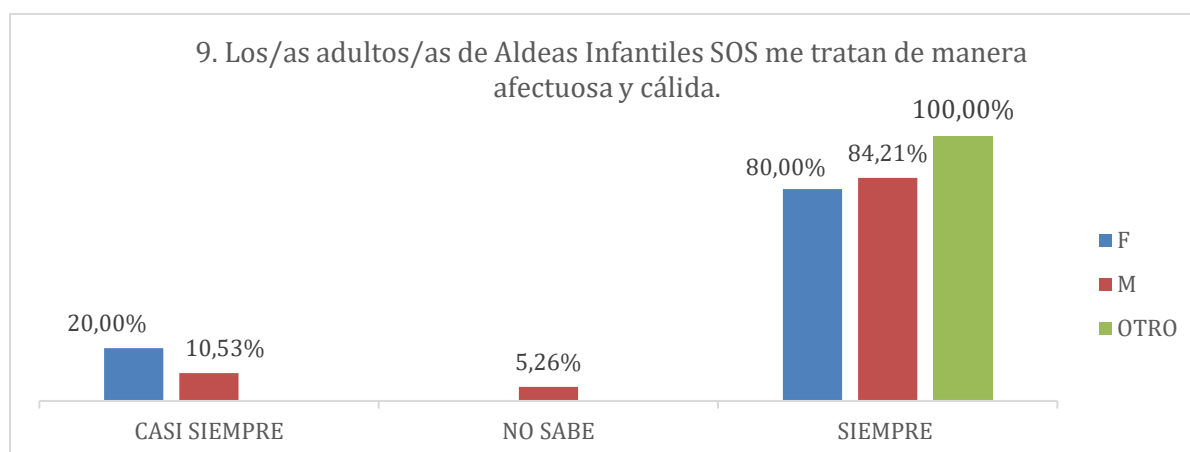


Finalmente, en cuanto a la realización de reclamos a adultos del programa, las niñas (50%) y el grupo "Otro" (100%) señalaron que realizaron algún reclamo o algún compañero lo hizo, en comparación con los hombres (31,6%).

En resumen, las respuestas reflejan altos niveles de satisfacción y sentido de apoyo por parte de los adultos de Aldeas Infantiles SOS en cuanto a la dimensión de vida cotidiana, con diferencias menores entre géneros, siendo las mujeres y el grupo "Otro" quienes tienden a reportar experiencias más consistentes y positivas, mientras que los hombres muestran mayor diversidad en sus respuestas.

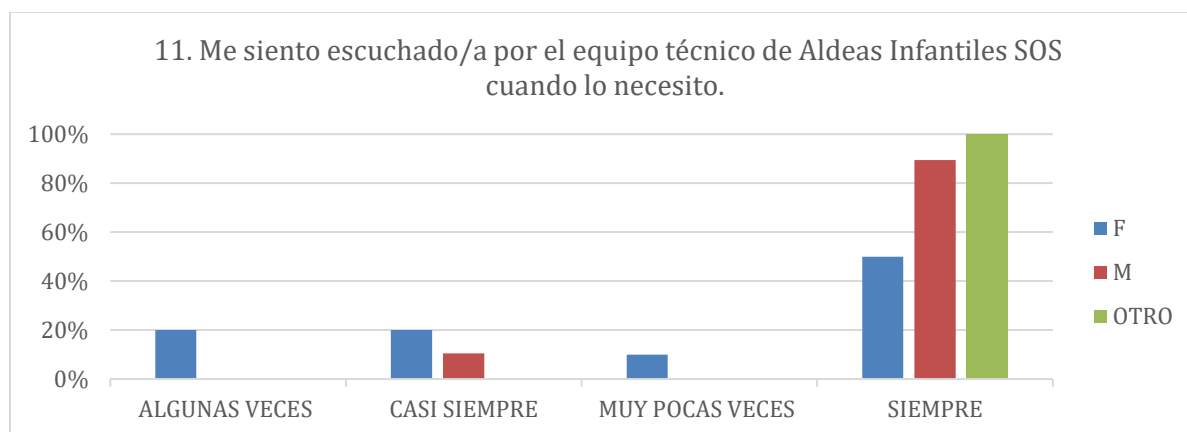
Dimensión Relación con el Equipo del Programa

El análisis revela que, en general, los encuestados perciben un trato cálido y afectuoso por parte de los adultos, siendo de un 100% en la categoría "Otro". En el caso de las niñas, el 80% afirmó que "Siempre" reciben un trato cálido, mientras que en los niños este porcentaje alcanzó un 84,2%, observándose diferencias entre los géneros en cuanto a la frecuencia en que reportan un trato cálido y afectuoso.

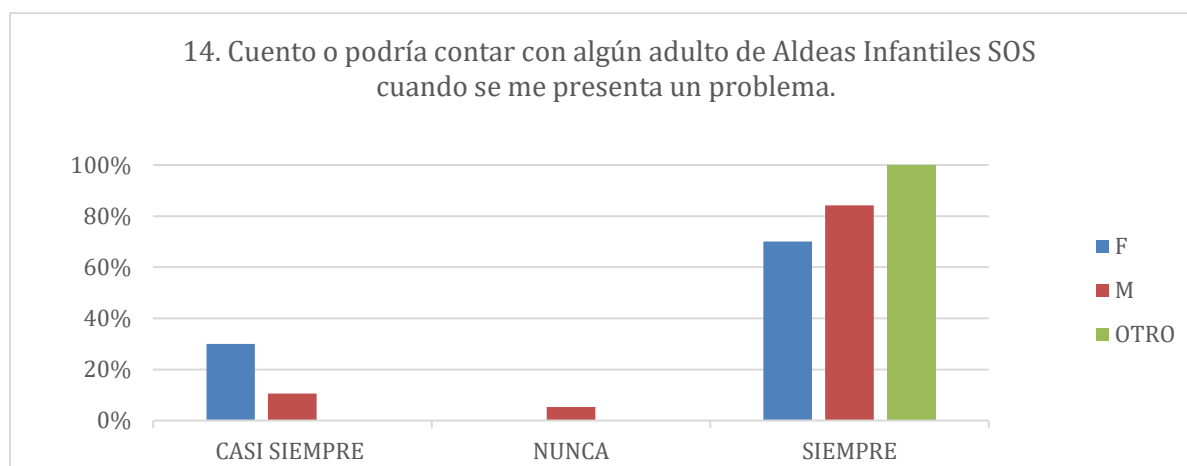


En cuanto a sentirse escuchados por las y los cuidadores de la casa donde viven, también se observan variaciones por género. El 100% de la categoría "Otro" indica que "Siempre" se sienten escuchados, mientras que en los niños el porcentaje es de un 84,2% y en las niñas alcanza un 80%. Se observan también diferencias entre los géneros, por lo que se recomienda realizar indagaciones cualitativas para comprender estas diferencias.

Las diferencias son aún más notables en la afirmación "me siento escuchado/a por el equipo técnico del programa": solo el 50% de las niñas afirman que "Siempre" se sienten escuchadas, en contraste con el 89,5% de los niños, y el 100% en "Otro". Esto evidencia la importancia en profundizar sobre el tema de género y participación en los distintos espacios y procesos de la intervención.



Finalmente, el nivel de apoyo percibido en momentos de necesidad también varía según el género. Mientras que el 80% de los encuestados afirman que "Siempre" pueden contar con un adulto en caso de problemas, este porcentaje es del 70% en las niñas, del 84,2% en los niños y del 100% en "Otro". Además, un 5,3% de los niños reporta que "Nunca" podría contar con un adulto, lo cual merece atención para asegurar que todos los participantes, independientemente de su género, sientan el mismo nivel de apoyo.



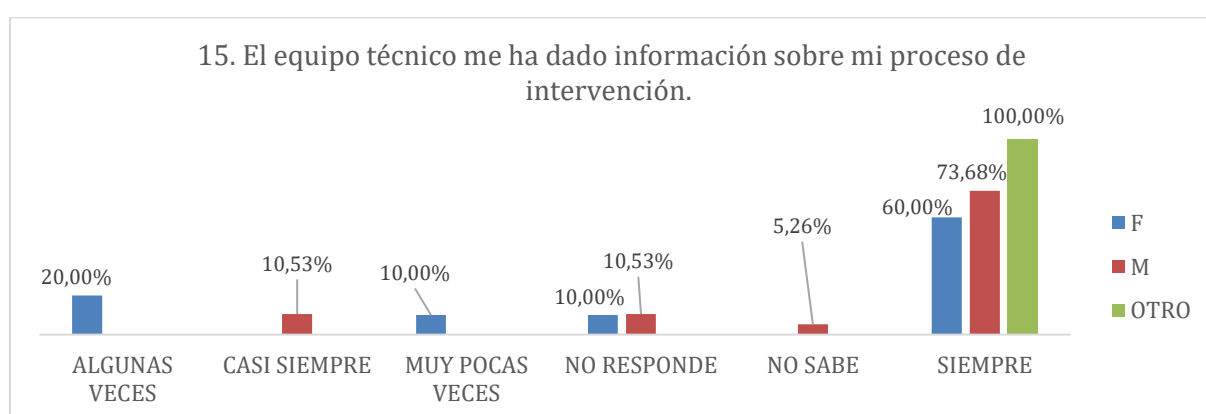
En síntesis, se observa que, aunque la mayoría de los encuestados perciben un trato cálido y afectuoso, se siente escuchado/a y apoyado/a por los adultos, existen diferencias según el género. Los participantes en la categoría "Otro" y los niños suelen reportar niveles más altos de satisfacción en comparación con las mujeres, especialmente en los aspectos de ser escuchadas y sentir que su opinión es valorada, tanto por los cuidadores como por el equipo técnico. Esto sugiere la necesidad de

implementar acciones de sensibilización y formación sobre perspectiva de género y herramientas para que sea considerado en los procesos de intervención.

Dimensión proceso de Intervención

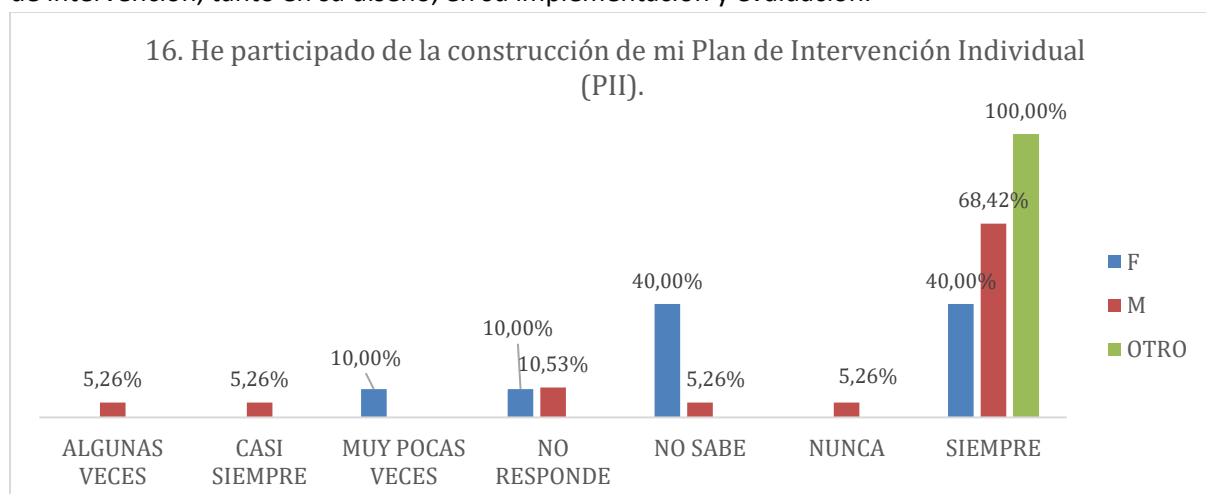
El análisis de las respuestas muestra que la mayoría de los/as encuestados/as perciben positivamente la información recibida por parte del equipo técnico y su participación en la construcción y evaluación de sus Planes de Intervención Individual (PII), con una alta proporción de respuestas "Siempre" en cada una de estas áreas.

En particular, el género masculino y el "Otro" destacan con un nivel elevado de satisfacción señalando que siempre le han dado información sobre su proceso de intervención, y que en el caso de los niños alcanza a un 73,7%. Sin embargo, en las niñas alcanza a un 60%, evidenciando nuevamente las diferencias entre los distintos géneros.



Un 60% de las personas del género femenino indicó que "Siempre" recibieron información sobre su proceso de intervención, solo el 40% de este grupo percibe que participaron activamente en la construcción de su PII y un 30% en su evaluación. Además, muestra una mayor proporción de respuestas en la categoría "No sabe" en relación con su participación en la construcción del PII (5,3%) y su evaluación (5,2%). Asimismo, alrededor del 10% de los encuestados no respondieron, y el 10% de los niños señaló que muy pocas veces han participado de la construcción de su PII.

Esta tendencia sugiere la necesidad de mejorar la participación de los niños y niñas en sus procesos de intervención, tanto en su diseño, en su implementación y evaluación.

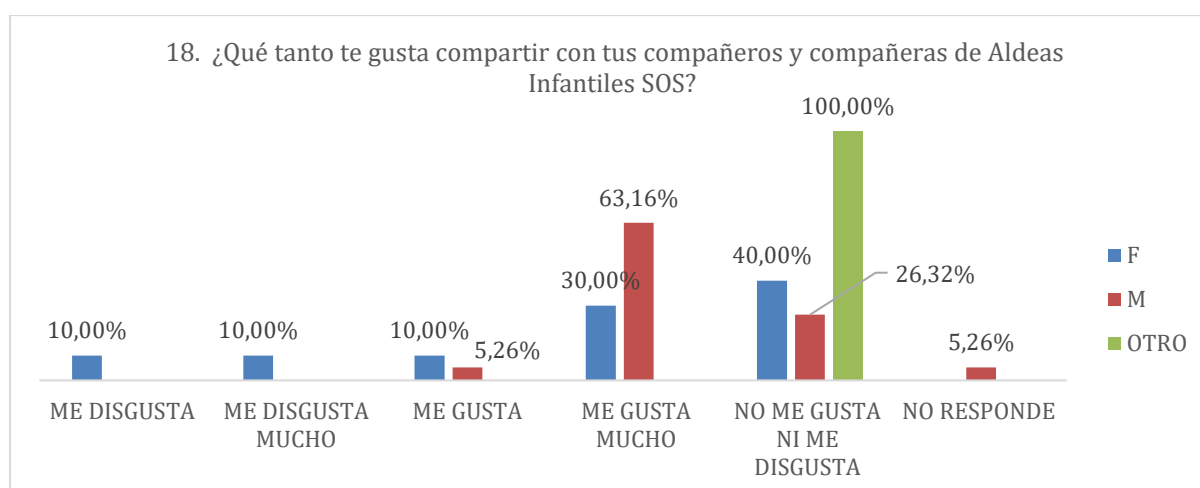


En conclusión, mientras que la mayoría de las y los participantes encuestados señalan que cuentan con la información sobre su proceso de intervención y perciben un alto nivel de participación en la construcción de su Plan de Intervención, particularmente las niñas muestran áreas de mejora en términos de la claridad y participación que estas perciben respecto a temáticas relacionadas con la participación de las distintas etapas de su proceso. Este hallazgo subraya la importancia de reforzar los canales de comunicación y asegurar que todos los grupos, especialmente las niñas, estén plenamente informadas y se sientan involucradas en cada etapa de su proceso de intervención.

Dimensión Relación con Pares

En términos generales, la respuesta "Me gusta mucho" compartir con sus compañeros/as del programa, fue la más frecuente, alcanzando un 63,2% en los niños y un 30% en el caso de las niñas, evidenciando una vez más las diferencias de género. En el caso del género "otros" el 100% señaló que no le gusta ni le disgusta. La opción "No me gusta ni me disgusta" ocupa el segundo lugar con un 33.3%, evidenciando que una tercera parte de los participantes tiene una postura neutral respecto a esta actividad.

Es importante destacar que las respuestas de desagrado ("Me disgusta" y "Me disgusta mucho") son minoritarias, y sólo las niñas responden en esta categoría con un 10% respectivamente. Finalmente, un pequeño porcentaje (5,26%) eligió "No responde", lo cual no impacta significativamente en el análisis general.



Los resultados indican una percepción positiva en cuanto a que les gusta compartir con sus compañeros/as en Aldeas Infantiles SOS, especialmente entre los participantes masculinos, quienes presentan un alto nivel de agrado en comparación con los otros grupos. Sin embargo, la notable presencia de respuestas neutrales, especialmente en el grupo "Otro", podría señalar una oportunidad para explorar más a fondo las razones detrás de la ambivalencia y promover actividades que fomenten una convivencia más positiva y comprometida entre todos los participantes.

Este análisis puede ser útil para Aldeas Infantiles SOS en la identificación de posibles áreas de mejora en la convivencia entre los niños y las niñas.

3.2 Análisis por Rango Etario

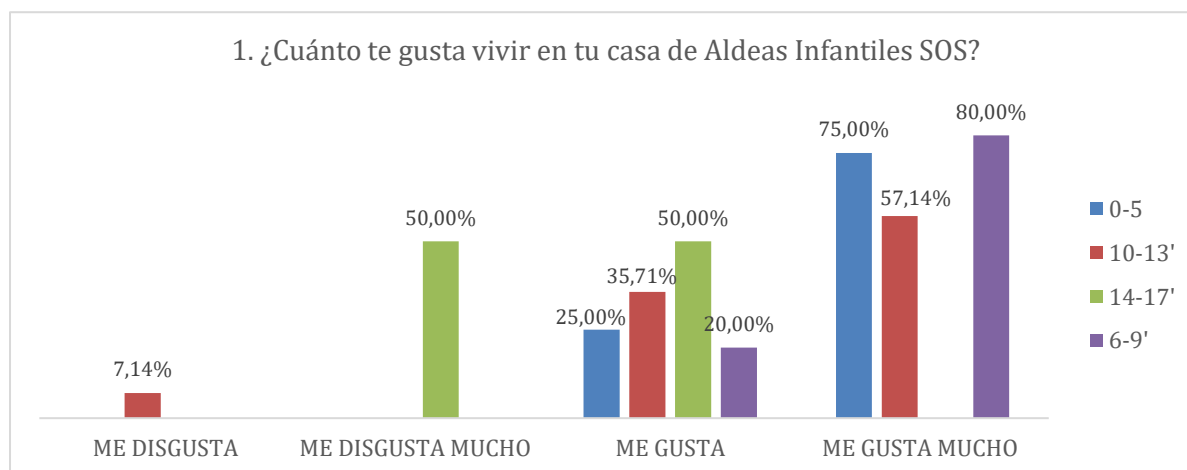
Para los análisis de los datos se definieron los siguientes tramos etarios (n=30):

- 0 – 5 años: 4 NN.
- 6 – 9 años: 10 NN.
- 10 – 13 años: 14 NN.
- 14 – 17 años: 2 NN.

Dimensión Vida Cotidiana

Los niños y niñas de 0-5 años (n=4) muestran una alta satisfacción en general con su experiencia en Aldeas Infantiles SOS. La mayoría de ellos/as expresa que les gusta mucho vivir en la casa del programa, y el 100% manifiesta gran aprecio por los juguetes y la comida. Además, todos/as se sienten muy seguros/as y perciben un apoyo constante de los adultos en situaciones de enfermedad, actividades recreativas y tareas escolares. Este grupo no ha reportado muchos reclamos, lo que sugiere que experimentan un ambiente positivo y satisfactorio.

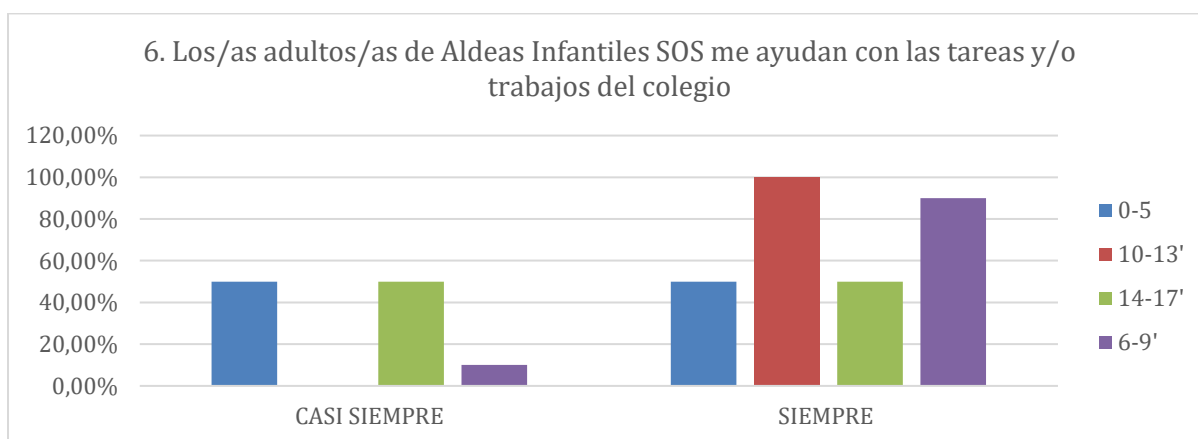
El grupo de 6-9 años (n=10) también refleja altos niveles de satisfacción. La mayoría disfruta mucho de vivir en la casa del programa y muestra un gran aprecio por los juguetes y la comida. Casi todos/as se sienten muy seguros/as y reportan recibir apoyo constante tanto en temas de salud como en actividades académicas y recreativas. Sin embargo, a diferencia del grupo más pequeño, el 50% de estos niños/as ha realizado algún reclamo, lo cual podría indicar la presencia de algunas áreas en las que podrían mejorarse sus experiencias.



Por su parte, los niños y niñas de 10-13 años (n=14) muestran opiniones más variadas. Aunque la mayoría expresa que les gusta vivir en la casa del programa, las respuestas sobre los juguetes tienen mayor dispersión, con un porcentaje del 71,4% que indica “me disgusta”. Sin embargo, en general, disfrutan de la comida y la mayoría se siente muy seguro/a. También reciben apoyo constante de los adultos, tanto en salud como en tareas escolares y actividades recreativas. La mitad de este grupo ha hecho reclamos, lo que sugiere una mayor disposición o capacidad para expresar inquietudes o insatisfacciones.



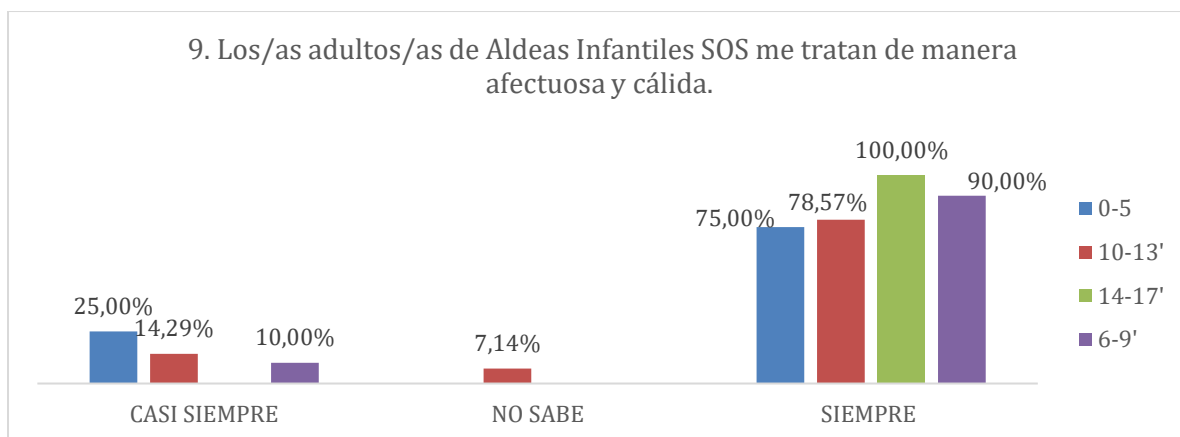
Finalmente, los/as 2 adolescentes que excepcionalmente se ubican en el rango de 14-17 años son los que muestran mayor división en sus opiniones. Mientras que el 50% dice que le gusta vivir en la casa, la otra mitad expresa una fuerte insatisfacción. Sus opiniones sobre los juguetes y la comida son más neutrales o dispersas en las distintas opciones, y aunque todos/as se sienten seguros/as, ninguno/a señala sentirse "Muy seguro." Además, en su percepción de apoyo en temas de salud y académicos, las respuestas que varían entre "Siempre" y "Casi siempre." Este grupo también presenta una mayor tendencia a realizar reclamos, lo que sugiere que podrían necesitar un espacio para expresar sus preocupaciones y recibir una atención más personalizada.



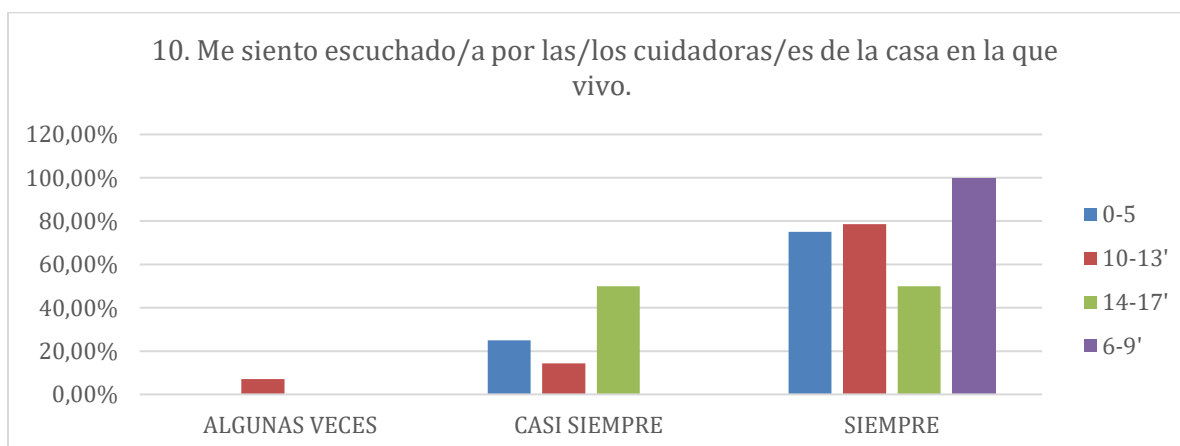
En conclusión, respecto de la dimensión analizada se evidencia que los niños y niñas más pequeños (0-5 y 6-9 años) disfrutaban de una experiencia mayormente positiva en sus programas de acogimiento, mientras que los y las adolescentes (14-17 años) presentan niveles más altos de insatisfacción y podrían beneficiarse de intervenciones específicas para mejorar su experiencia y percepción de seguridad en el programa.

Dimensión Relación con el Equipo del Programa

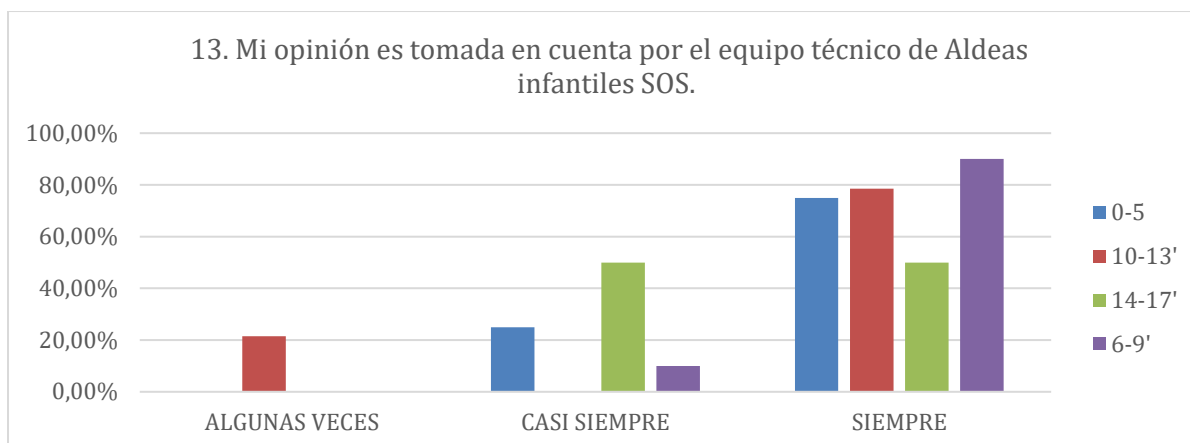
En general, las respuestas de los niños y las niñas de Aldeas Infantiles SOS reflejan un alto nivel de satisfacción con el trato recibido por parte de los adultos a cargo, especialmente en términos de afecto, escucha y apoyo. La mayoría de los/as participantes en los distintos rangos de edad reportaron que "Siempre" son tratados de manera cálida y afectuosa, con un 83.33% expresando esta percepción. Este resultado es particularmente consistente en los grupos de 0-5 y 6-9 años, donde el 75% y 90%, respectivamente, indican que siempre reciben un trato afectuoso.



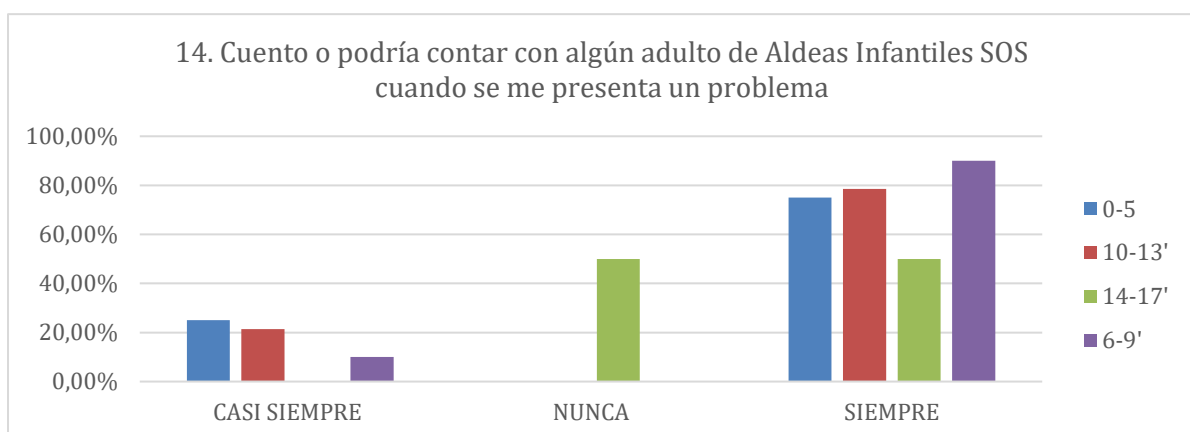
Además, la percepción de ser escuchados/as por sus cuidadores es también positiva, con un 83.3% de respuestas en la categoría "Siempre". Sin embargo, se observa una leve variabilidad en los/as adolescentes de 14-17 años, de los cuales el 50% indicó sentirse siempre escuchado/a, mientras que el otro 50% reporta sentirse escuchado/a solo "casi siempre". Este patrón de variación también se observa en la pregunta relacionada con el equipo técnico, donde los/as adolescentes tienden a reportar menos frecuentemente el sentirse "siempre" escuchados/as en comparación con los grupos de menor edad.



En cuanto a la consideración de sus opiniones, la mayoría de los y las participantes sienten que sus opiniones son siempre o casi siempre tomadas en cuenta, tanto por los/as cuidadores/as como por el equipo técnico, con un 73.3% y 80% de respuestas en la categoría "Siempre," respectivamente. Sin embargo, en el grupo de 14-17 años, nuevamente se observan respuestas más divididas, sugiriendo que los/as adolescentes podrían percibir un menor grado de validación de sus opiniones en comparación con los grupos más jóvenes.



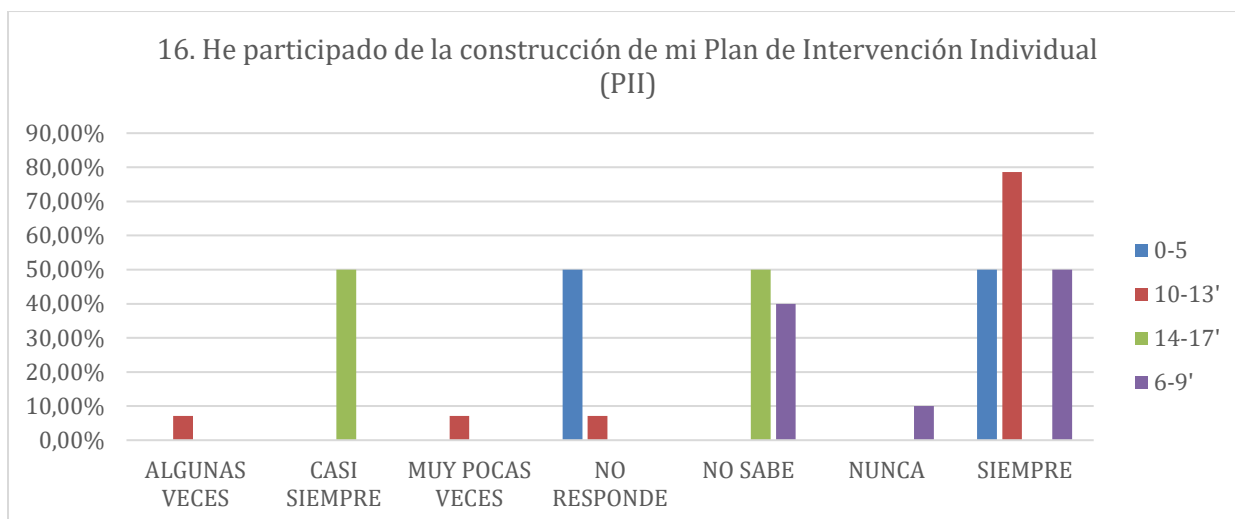
Finalmente, en la dimensión de apoyo en situaciones de problemas, el 80% de los/as encuestados/as considera que siempre puede contar con un adulto de Aldeas Infantiles SOS. Aun así, el grupo de 14-17 años muestra una división, con un 50% que indica que "Nunca" tiene alguien en quien apoyarse en caso de problemas, lo cual podría indicar necesidades adicionales de atención o soporte en esta etapa.



En síntesis, los resultados reflejan una experiencia predominantemente positiva en términos de afecto, escucha y apoyo dentro de los programas. No obstante, la percepción es más dispersa en los/as adolescentes de 14 años que contestaron esta encuesta de niños y niñas. Lo que se sugiere la importancia de atender sus necesidades particulares para fortalecer su sentido de inclusión y respaldo.

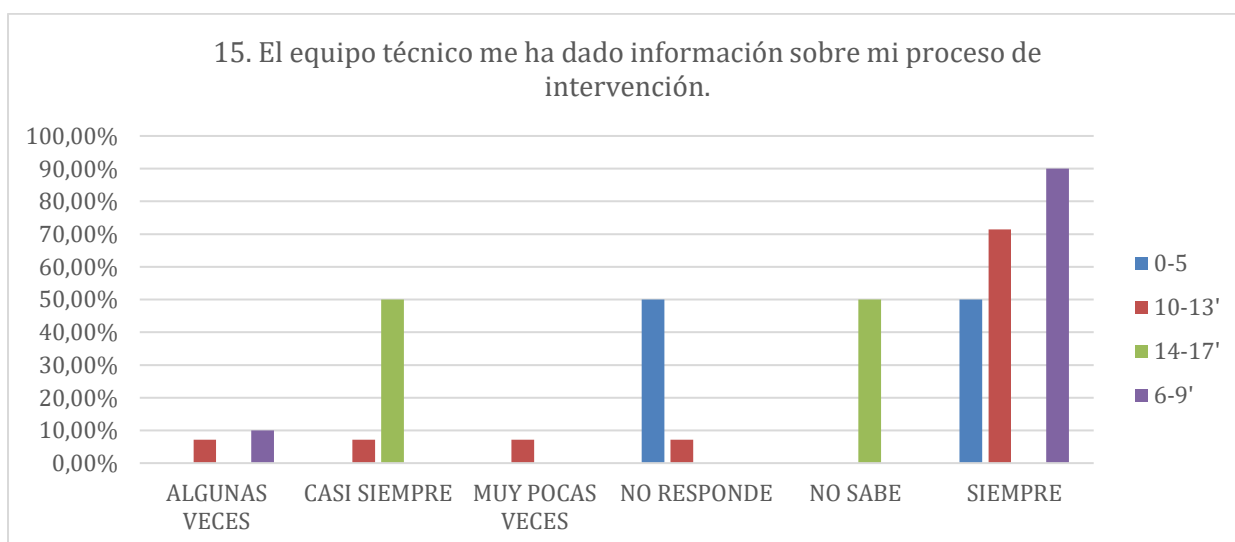
Dimensión proceso de Intervención

En general, el análisis muestra que la percepción de información y participación en el proceso de intervención varía considerablemente según el rango de edad de los niños y niñas. Los niños y niñas más pequeños, de 0-5 años, presentan una falta de respuesta significativa (50% no responde) en todas las preguntas, lo que sugiere que este grupo enfrenta dificultades para comprender o participar en los aspectos de información, construcción y evaluación de su Plan de Intervención Individual (PII). Esto podría indicar la necesidad de adaptar los métodos de comunicación y participación para este grupo de edad, o bien de ajustar las expectativas en cuanto a su participación.



Los niños y niñas de entre 6-9 años muestran una percepción positiva, especialmente en cuanto a recibir información sobre su proceso, con un 90% respondiendo "Siempre". Sin embargo, en cuanto a su rol en la construcción del PII, se observa que un 40% de ellos/as menciona "No sabe" en la pregunta y el 10% responde que "nunca". Se sugiere profundizar en los procesos de participación de los niños y niñas en la elaboración de su PII, integrando metodologías y herramientas acordes a su edad y etapa de desarrollo.

Para el grupo de 10-13 años, la percepción de involucramiento es alta en todos los aspectos evaluados. Un 71.4% reporta recibir información "Siempre," y un 78.6% participa "Siempre" en la construcción del PII, lo que demuestra una comunicación y participación más consistentes en este rango de edad. Sin embargo, un 7,1% respondió que "Algunas veces" o "Muy pocas veces," y en esa misma proporción que no sabe.



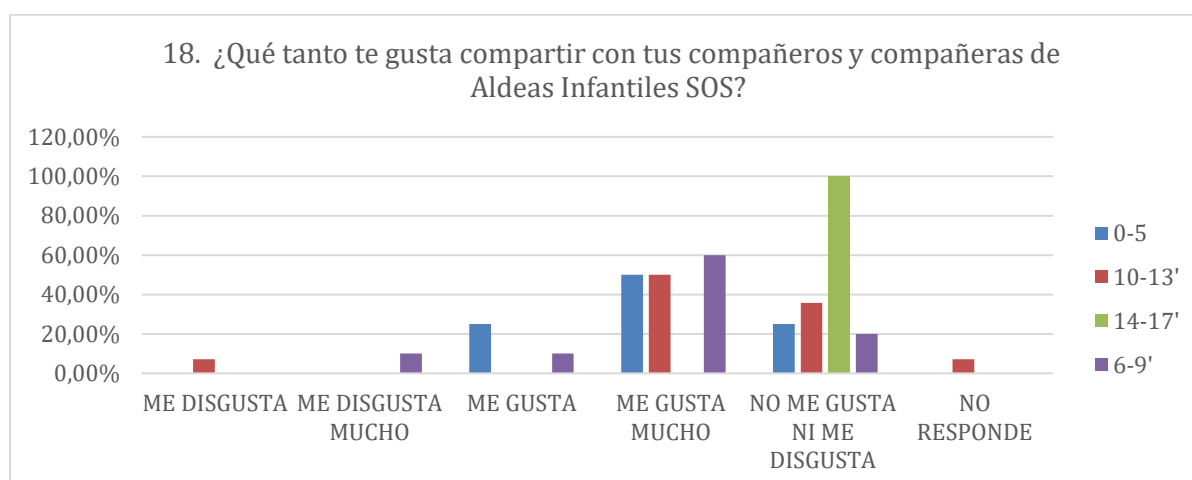
Finalmente, los/as adolescentes de 14-17 años muestran un alto nivel de participación en la evaluación del PII, con el 100% respondiendo "Siempre" en esa pregunta. Sin embargo, en las preguntas sobre información y construcción del PII, el 50% responde "Casi siempre" y el otro 50% "No sabe", lo cual sugiere que, aunque participan en la evaluación, no siempre se sienten completamente informados/as o involucrados/as en las etapas previas del proceso.

En resumen, la percepción de información y de participación en su PII mejora a medida que aumenta la edad, siendo los niños y niñas entre los 10 y 13 años los/as más involucrados/as y que responden a la categoría “siempre” en mayor proporción que los demás grupos etarios.

Dimensión Relación con Pares

A nivel general, se observa que el 50% de los/as participantes encuestados/as manifiesta que le gusta mucho compartir con sus compañeros/as. Además, un 6.67% señala que simplemente le gusta, mientras que un 33.3% mantiene una postura neutral al responder "no me gusta ni me disgusta." En cuanto a las respuestas negativas, el 3.33% de los/as participantes expresó "Me disgusta", y otro 3.33% manifestó un fuerte disgusto "Me disgusta mucho". Asimismo, un 3.33% de los/as encuestados/as no respondió a esta pregunta.

Al desglosar los resultados por grupo de edad, se observa que los niños y niñas de 0 a 5 años muestran un alto nivel de disfrute, con un 50% respondiendo "Me gusta mucho" y un 25% adicional indicando que les gusta. Este patrón se repite en el grupo de 6 a 9 años, donde el 60% también expresa "Me gusta mucho", y un 10% adicional responde "me gusta". Sin embargo, en este grupo también aparece un 10% que manifiesta un fuerte disgusto "me disgusta mucho" y un 20% que se mantiene neutral.



El grupo de 10 a 13 años presenta una división de opiniones: el 50% disfruta mucho compartir con sus compañeros/as "Me gusta mucho", mientras que un 35.71% se muestra neutral, y un 7.14% expresa cierto disgusto "Me disgusta". Además, un 7.14% de los/as encuestados/as en este grupo no respondió. Finalmente, en el grupo de 14 a 17 años, todos/as los/as participantes (100%) indicaron una postura neutral al seleccionar "No me gusta ni me disgusta," lo cual podría reflejar una actitud más reservada o una relación más compleja hacia el compartir tiempo con sus pares.

Estos resultados sugieren una tendencia positiva en los grupos de menor edad (0-5 y 6-9 años), quienes disfrutaban significativamente compartir con sus compañeros/as. Por el contrario, los/as adolescentes de 14 a 17 años muestran una postura neutral, lo cual podría indicar una menor motivación para interactuar socialmente en este contexto, siendo este un aspecto a considerar para promover actividades que fomenten la integración y el disfrute en este grupo etario.

3.3 Análisis por Tiempo de Permanencia

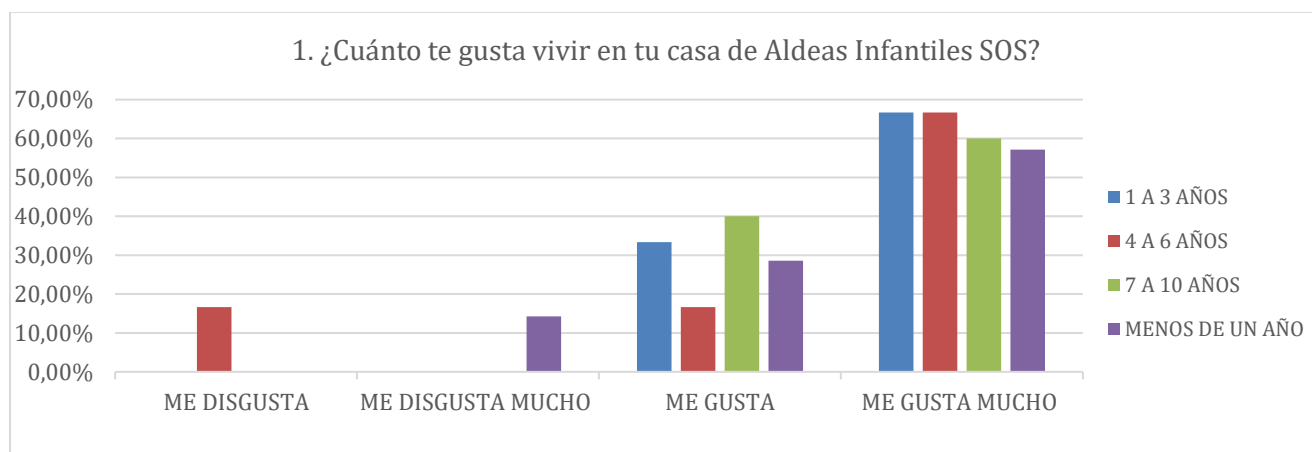
Para los análisis se definieron los siguientes tramos de tiempo de permanencia (N=30):

- Menos de 1 año: 7 NN.
- Entre 1 y 3 años: 12 NN.
- Entre 4 y 6 años: 6 NN.
- Entre 7 y 10 años: 5 NN.

Dimensión Vida Cotidiana

El análisis de las respuestas de los niños y las niñas en Aldeas Infantiles SOS indica una experiencia positiva en términos de satisfacción, seguridad y apoyo de los adultos. La mayoría de los niños y niñas muestra satisfacción con su hogar. En el grupo que tiene entre 1 a 3 años en el programa (n=12) señala que "Me gusta mucho" en un 66.7%, y el 33.3% "Me gusta", mientras que en el grupo de menos de un año (n=7), el 57.1% indica "Me gusta mucho" y el 28.6% "Me gusta", aunque un 14.3% expresa desagrado.

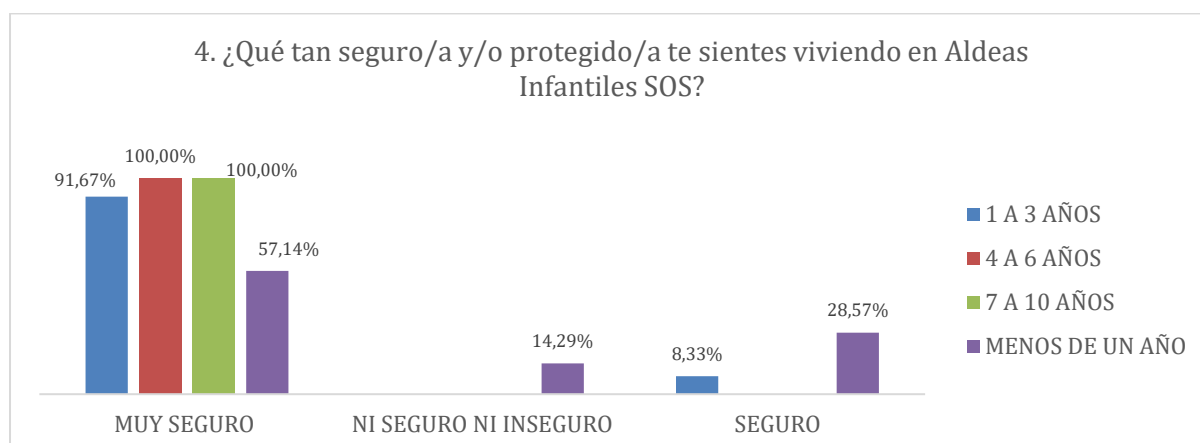
Por lo tanto, en la medida que aumenta el tiempo de permanencia en el programa, tiende a bajar la opción "Me gusta mucho" y "Me gusta".



La satisfacción con los juguetes es alta entre los niños y niñas de 1 a 3 años (75% "Me gusta mucho"), pero más baja en el grupo de 4 a 6 años (n=6), donde el 50% reporta "Me disgusta". La percepción sobre la comida también es favorable: el 83.3% de los/as niños/as de 1 a 3 años y el 85.7% de los/as de menos de un año seleccionan "Me gusta mucho".



La sensación de seguridad es elevada, especialmente en los grupos de mayor permanencia. El 91.7% de los/as niños/as de 1 a 3 años se sienten "Muy seguros", y los grupos de 4 a 6 años y de 7 a 10 años (n=5) reportan un 100% en esta categoría. Sin embargo, en los/as niños/as con menos de un año, el 57.1% se sienten "Muy seguros", mientras que un 14.3% indican sentirse "Ni seguro ni inseguro".



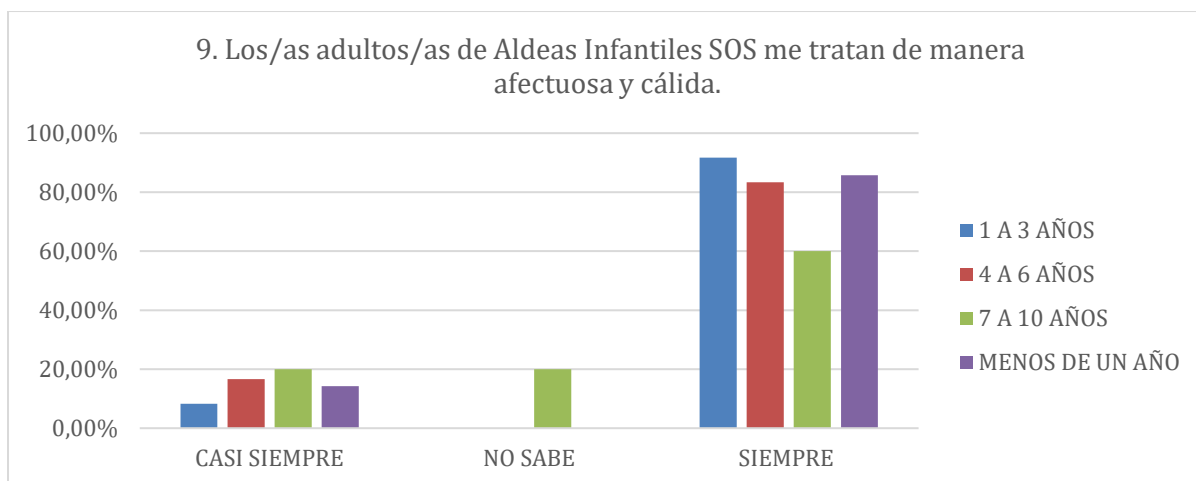
El apoyo de los adultos es constante, con el 93.3% de los/as niños/as reportando que "Siempre" reciben cuidado en caso de enfermedad. Además, el 86.7% indica que "Siempre" recibe ayuda con las tareas y apoyo para actividades recreativas.

Por último, los niños y niñas de 4 a 6 años muestran la mayor frecuencia de reclamos (83.3%), mientras que el 57.1% de los que llevan menos de un año tienden a no hacer reclamos.

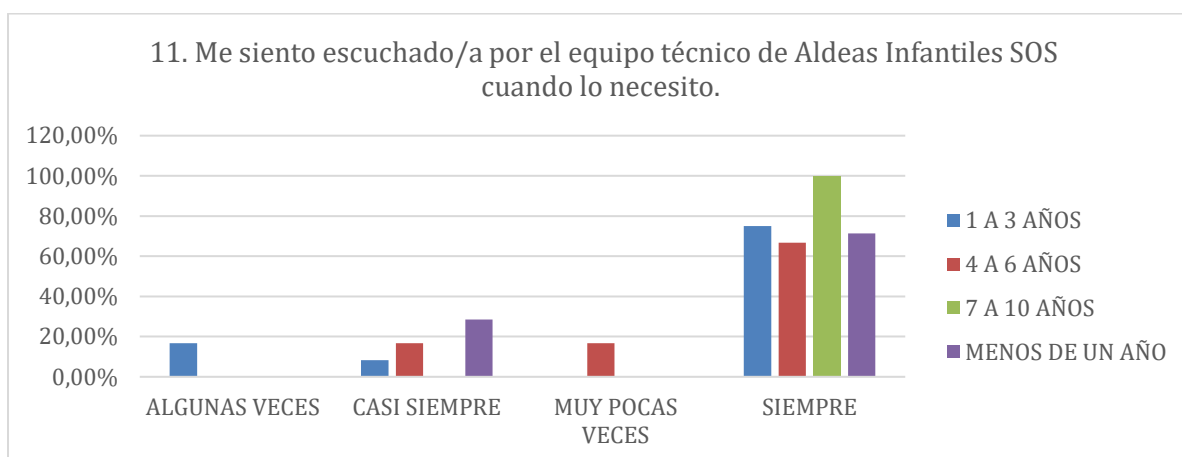
En conclusión, el análisis muestra que la experiencia de los niños y las niñas en los programas es mayormente positiva, con altos niveles de satisfacción y seguridad. Sin embargo, la percepción varía ligeramente según el tiempo de permanencia, siendo los recién ingresados los que muestran mayor variabilidad en sus respuestas, posiblemente reflejando el proceso de adaptación al entorno.

Dimensión Relación con el Equipo del Programa

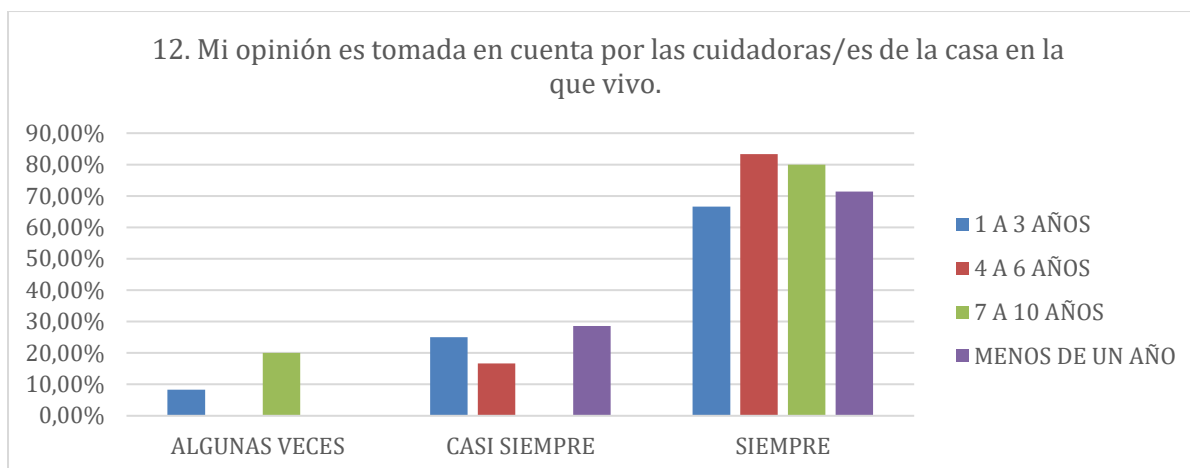
El análisis de las respuestas según el tiempo de permanencia en los programas de acogimiento residencial indica un alto nivel de satisfacción en general, especialmente en cuanto al trato afectuoso y cálido de los adultos hacia los niños y niñas. En particular, el 91.7% de los/as participantes con 1 a 3 años de permanencia reporta sentirse "Siempre" tratado/a de forma afectuosa, mientras que este porcentaje es de 85.7% en los/as que llevan menos de un año. Sin embargo, en los/as que llevan entre 7 a 10 años, el porcentaje disminuye a 60%, lo cual podría sugerir que, con el tiempo, la percepción de afecto y cercanía podría experimentar variaciones.



En cuanto a la percepción de ser escuchados/as por los/as cuidadores/as de la casa, los resultados son también positivos, con respuestas "Siempre" que se mantienen altas en todas las categorías. La categoría de "Menos de un año" registra un 85.7%, seguida de los/as participantes con 4 a 6 años de permanencia (83.3%). Esta consistencia en las respuestas refleja una fuerte percepción de escucha, aunque con ligeras variaciones. En contraste, en la percepción de ser escuchados/as por el equipo técnico, el porcentaje de respuestas "Siempre" muestra más variabilidad. Los/as participantes de entre 7 a 10 años reportan un 100%, mientras que los/as de menos de un año registran un 71.4%, lo cual podría indicar que los/as participantes más nuevos necesitan tiempo para establecer una conexión sólida con el equipo técnico.



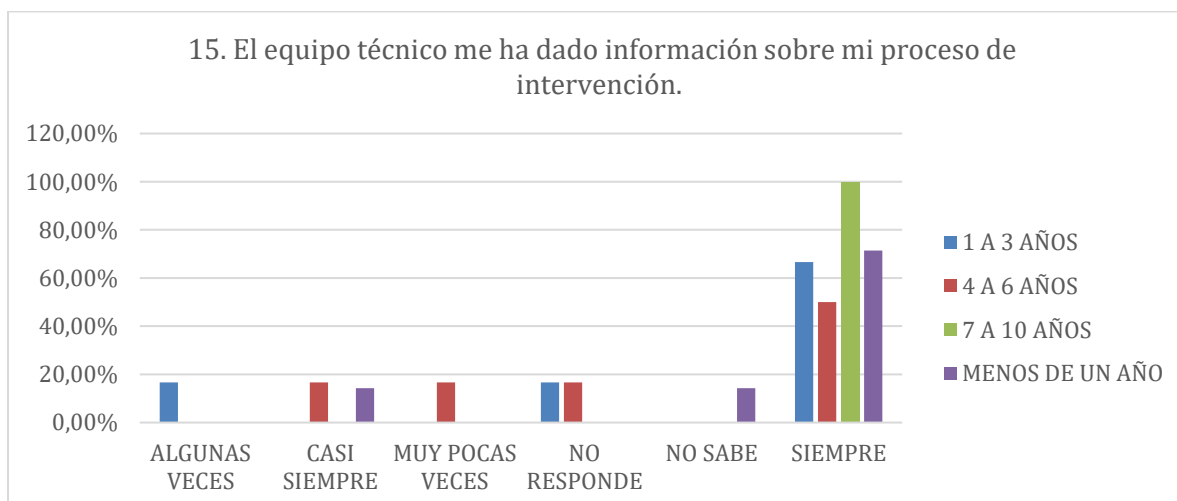
La valoración de si las opiniones de los niños y niñas son tomadas en cuenta por los/as cuidadores/as también presenta resultados positivos, con un 80.0% de respuestas "Siempre" en la categoría de 7 a 10 años y un 71.4% en menos de un año. Aunque en general los/as cuidadores/as valoran las opiniones de los/as participantes, parece existir una leve variación en función del tiempo de permanencia. Esta tendencia se repite en la pregunta sobre la percepción de contar con un adulto de confianza en caso de problemas, donde los/as participantes con 7 a 10 años reportan un 100% de respuestas "Siempre," mientras que los/as de menos de un año obtienen un 71.4%, lo cual podría reflejar que los/as nuevos/as participantes aún están en proceso de construir lazos de confianza con los adultos en la residencia.



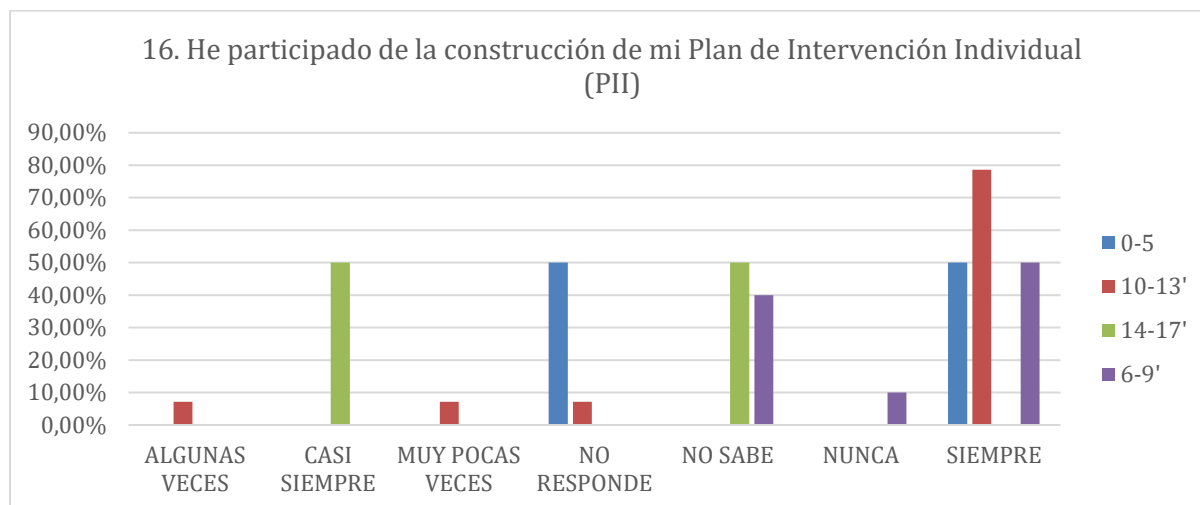
En resumen, las respuestas evidencian un alto nivel de satisfacción y una percepción significativa de apoyo, especialmente en las relaciones con los/as cuidadores/as y el equipo técnico. Sin embargo, los y las participantes que llevan menos de un año en la residencia muestran en ocasiones niveles ligeramente inferiores de satisfacción, lo que podría deberse a un período de ajuste inicial necesario para establecer relaciones sólidas y de confianza con los adultos y el equipo técnico. Estos resultados sugieren que el tiempo de permanencia influye en la percepción de afecto y escucha, siendo importante mantener esfuerzos continuos para fortalecer estos vínculos desde el ingreso de los/as nuevos/as participantes.

Dimensión proceso de Intervención

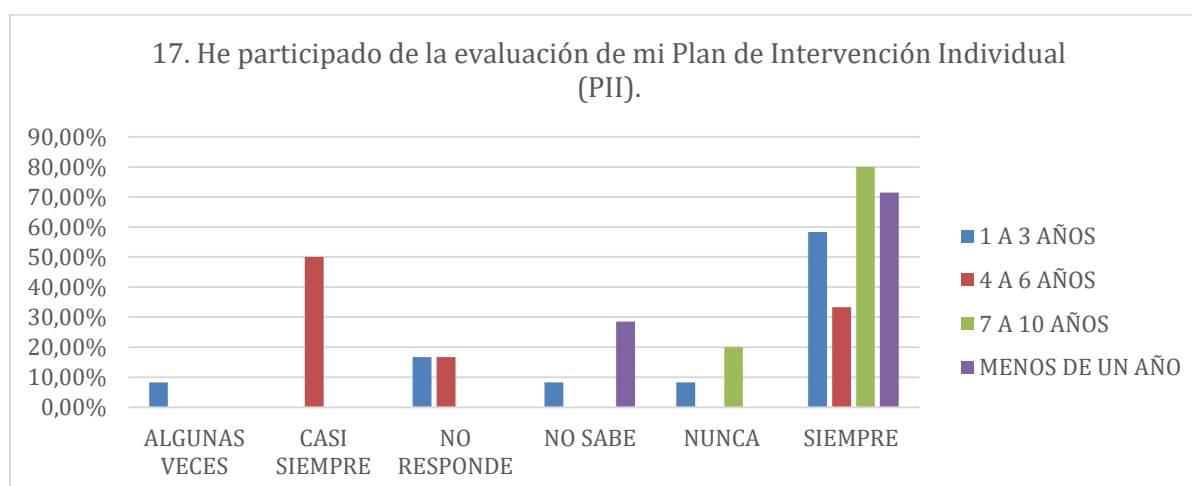
El análisis muestra que la duración de la permanencia influye en la percepción sobre la información recibida y en la participación de los niños y niñas en sus procesos de intervención y evaluación del PII. En general, aquellos/as con estadías más largas tienden a seleccionar la categoría "Siempre" con mayor frecuencia, lo que indica una comunicación más sólida y un involucramiento más activo en el proceso, posiblemente por los vínculos generados en ese tiempo. Por ejemplo, un 100% de quienes tienen entre 7 y 10 años de permanencia y un 71,43% de los/as que llevan menos de un año indicaron "siempre" recibir información sobre su proceso, lo cual sugiere una experiencia positiva en estos grupos.



En cuanto a la participación en la construcción de su Plan de Intervención Individual (PII), el 60% en general señaló "Siempre", siendo los más altos los grupos de 7 a 10 años (80%) y de 4 a 6 años (66,67%). Sin embargo, los análisis realizados muestran que el 42,9% del grupo que está hace menos de un año respondió "No sabe", lo cual sugiere que, dado el poco tiempo de permanencia, podrían no estar completamente al tanto de este proceso o necesitan más apoyo para comprender su rol en él.



La participación en la evaluación de su PII muestra una tendencia similar a la afirmación anterior, con un 60% de respuestas "Siempre" en promedio. Nuevamente, el grupo de 7 a 10 años alcanzó un 80% y el de menos de un año, un 71,4%. No obstante, en este último grupo, un 28,6% respondió "No sabe", lo que podría reflejar una falta de claridad sobre su papel en la evaluación cuando la estancia es más breve.



En resumen, los niños y niñas con estadías más largas muestran una mayor frecuencia de respuestas "Siempre", reflejando un mejor acceso a la información y una mayor participación en sus procesos de intervención. En contraste, los grupos con menos tiempo en el programa presentan una mayor proporción de respuestas "No sabe" y "No responde", indicando la necesidad de mejorar la orientación y el involucramiento desde el inicio de la permanencia para asegurar que todos los niños y niñas tengan acceso equitativo a la información y participación en sus procesos de intervención y evaluación.

Dimensión Relación con Pares

El análisis de las respuestas obtenidas, según el tiempo de permanencia en los programas de acogimiento residencial, revela diferencias en los niveles de satisfacción al compartir con compañeros/as en función del período de permanencia en el programa.

En el grupo de 1 a 3 años de permanencia, se observa que el 58.34% de los/as participantes expresó le gusta (16,7%) o que le gusta mucho (41,7%) compartir con sus compañeros/as. Un 33.3% respondió de manera neutral ("No me gusta ni me disgusta"), mientras que solo un 8.33% manifestó que le disgusta mucho. Para el grupo de 4 a 6 años, el nivel de satisfacción es menor. Solo el 33.3% indicó la alternativa "Me gusta mucho", mientras que otro 33.3% se mantuvo neutral. Cabe destacar que el 16.7% de este grupo no respondió, y un 16.7% expresó que le disgusta.

Sin embargo, en el grupo de 7 a 10 años de permanencia, los niveles de satisfacción son notablemente altos, con un 80% de los participantes que eligieron "Me gusta mucho" compartir con sus compañeros. Este grupo no reportó respuestas negativas, y un 20% respondió de forma neutral.



Finalmente, en el grupo de quienes tienen menos de un año de permanencia, el 57.1% expresó "Me gusta mucho", mientras que el 42.9% optó por una respuesta neutral "No me gusta ni me disgusta". No se registraron respuestas negativas en este grupo.

En resumen, los y las participantes con permanencia más larga, especialmente aquellos/as en el grupo de 7 a 10 años, presentan los niveles más altos de satisfacción. Los grupos con menos tiempo de permanencia muestran una mayor diversidad en sus respuestas, con una tendencia más equilibrada entre respuestas de agrado ("Me gusta mucho") y neutrales ("No me gusta ni me disgusta").

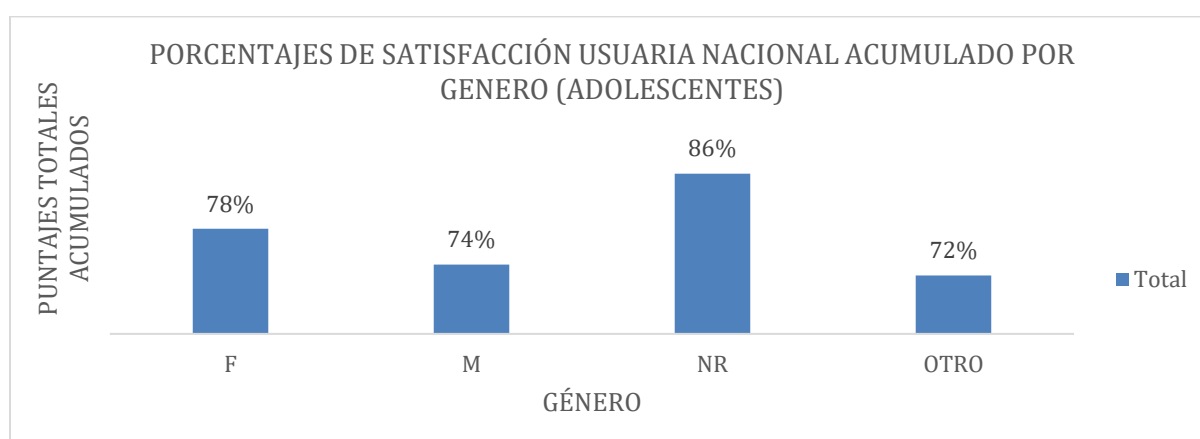
4. Análisis de Resultados Encuestas Adolescentes

En la presentación de resultados, el número que acompaña cada afirmación en los gráficos corresponde al número de la afirmación tal como aparece en la encuesta aplicada. De manera similar, en la descripción de los resultados, se hace referencia a estos números para mantener la coherencia con la estructura de la encuesta. Es importante señalar que no se incluyen los gráficos de todas las preguntas, sino únicamente aquellos que se consideran más relevantes para el análisis, con el fin de facilitar la interpretación y comprensión de los datos.

Es importante volver a destacar que la escala Likert utilizada en las encuestas de **satisfacción usuaria de adolescentes** presenta un sesgo inherente debido a su estructura de opciones de respuesta. Esta escala incluye dos categorías positivas ("Estoy muy de acuerdo" y "Estoy totalmente de acuerdo"), una categoría neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo") y solo una categoría negativa ("No estoy de acuerdo"). Este diseño puede inclinar los resultados hacia respuestas positivas, ya que ofrece mayor variedad y matices en las opciones de acuerdo, mientras limita la expresión de desacuerdo. Además, la inclusión de dos niveles de acuerdo tan cercanos puede generar confusión o redundancia en las respuestas, dificultando una diferenciación clara entre los niveles de satisfacción. Este punto respecto al sesgo se consideró en el análisis de los resultados, ya que podría sobreestimar el nivel de satisfacción de las y los adolescentes e impactar en las conclusiones del informe.

La cantidad de adolescentes y jóvenes que respondieron la encuesta fueron 95, de los cuales 16 tienen entre 10 y 13 años, 66 entre 14 y 17 años y 13 tienen entre 18 y 21 años. Respecto a la distribución por género, un 66,3% (63) es del género masculino, un 31,6% (30) del género femenino, un 1,1% (1) en la categoría "No Responde" y un 1% (1) que se identifica como "Otro".

4.1 Análisis por Género



2 El valor de porcentajes acumulados, refiere al puntaje total obtenido en la encuesta por cada participante respecto del puntaje total máximo que se puede obtener en el instrumento. Este resultado permite tener una visión global de los resultados.

El análisis de los puntajes acumulados presentados según género indica que, para esta medición, un nivel de satisfacción superior al 73% refiere a resultados que se ubican en un nivel de satisfacción alto. En este contexto, el promedio general de satisfacción entre los géneros es de 75%, lo cual refleja un nivel de satisfacción positivo entre las personas encuestadas, y por sobre el 73% mencionado anteriormente. Sin embargo, al desglosar los resultados por género, se identifican algunas variaciones.

El grupo femenino (F) alcanza un 78%, superando tanto el umbral del 73% como el promedio general, lo que lo posiciona como un grupo con un nivel de satisfacción alto. De manera similar, el grupo masculino (M), con un 74%, también se encuentra dentro de este rango de alta satisfacción, aunque con una puntuación ligeramente inferior al promedio general. Estos resultados sugieren percepciones favorables tanto en el género femenino como masculino.

Del adolescente que No Responde (NR) respecto de su género, señala tener un alto nivel de satisfacción, con un 86%, siendo el que presenta el nivel más alto de satisfacción entre los grupos analizados. Esto podría estar relacionado con factores específicos que influyen en su experiencia, como la neutralidad percibida al no identificarse dentro de una categoría de género. Por otro lado, el participante que se identifica como OTRO, que incluye a quienes se identifican fuera del binario de género, reporta un 72% de satisfacción alta, situándose justo por debajo del umbral de ese nivel de satisfacción. Esto indica que podrían existir barreras o factores que impactan negativamente la percepción de este grupo.

En general, todos los grupos, excepto quien se identifica como OTRO (1 caso), alcanza un nivel alto de satisfacción. Esto subraya la importancia de explorar más a fondo las experiencias de quienes no se definen con un género para identificar áreas de mejora, al tiempo que se mantienen y fortalecen las estrategias que han resultado efectivas para los demás grupos. El monitoreo continuo permitirá garantizar que todas las personas experimenten un nivel de satisfacción consistente y positivo.

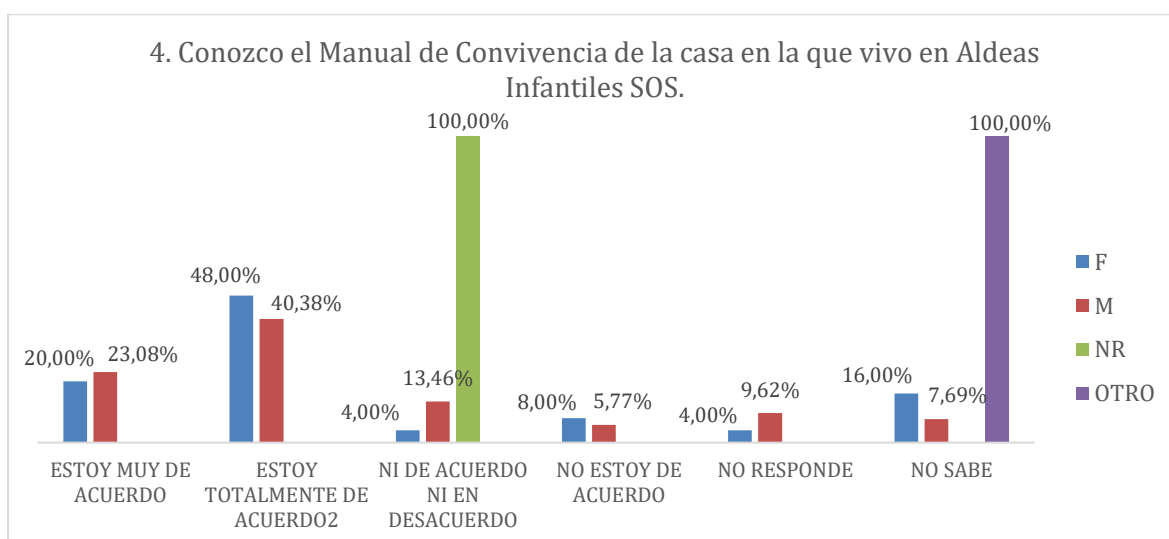
Dimensión Vida Cotidiana

En esta dimensión se le pidió a las y los adolescentes que respondieran a 26 afirmaciones referidas a distintos aspectos de esa dimensión.

En general, los resultados de las encuestas respondidas por adolescentes de los programas de acogimiento residencial muestran un alto nivel de satisfacción en varias áreas clave, como la seguridad, el ambiente acogedor del hogar y la disponibilidad de recursos. Tanto las adolescentes mujeres como los adolescentes hombres presentan porcentajes elevados en categorías positivas como “Totalmente de acuerdo” y “Muy de acuerdo,” referido con que se sienten seguros/as y protegidos/as (56% en género femenino y 57.7% en el masculino). Similar respuesta se obtuvo respecto al ambiente cálido del hogar (56% de mujeres y 48.08% de hombres en “Totalmente de acuerdo”). El grupo NR y el grupo "Otro" también reflejan satisfacción en la mayoría de las preguntas, mostrando respuestas consistentes en “Totalmente de acuerdo” y “Muy de acuerdo.”



Sin embargo, existen áreas donde se identifican oportunidades de mejora. Por ejemplo, en temas como el conocimiento y la participación en la elaboración o cambios en el Manual de Convivencia presentan mayores porcentajes en la categoría "No sabe," especialmente entre las mujeres (16%), lo que podría indicar la falta de un proceso de información sobre el manual vigente, y si no hay manual posiblemente no se ha impulsado un proceso participativo para su elaboración, ni tampoco de cambios al existente.

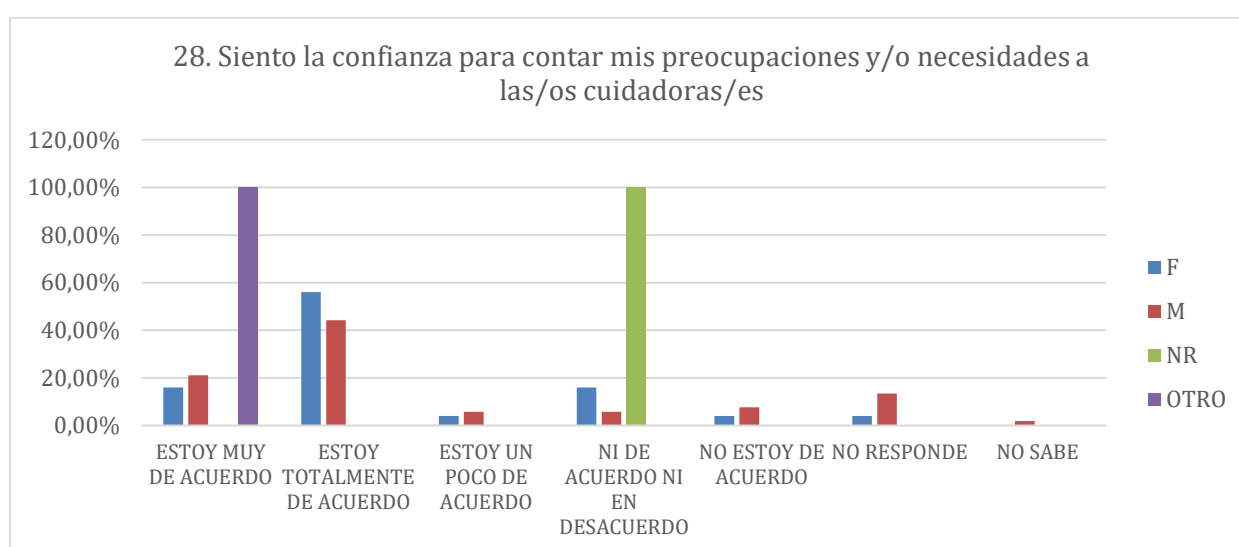


En la dimensión "emitir opinión", se les consultó sobre su conocimiento respecto a los mecanismos para realizar reclamos y/o sugerencias en el programa, y la mayoría estuvo totalmente de acuerdo o de acuerdo con la afirmación (73,4% - 38 casos). A continuación, se les consultó sobre haber realizado reclamos o sugerencias por los medios establecidos y si obtuvieron respuesta: del total de los que formularon reclamos o sugerencias, el 43,3% obtuvo una respuesta. En cuanto a su distribución por género, el 50% de los hombres reportan haber recibido respuesta, mientras que las mujeres presentan un 32% de respuesta. Por otra parte, un 36% de las mujeres responde que "No recibieron respuesta", mientras que en los hombres ese porcentaje es de un 9.6%, lo que evidencia una percepción diferenciada y destaca la necesidad de reforzar los mecanismos de información y de generación de espacios que sean inclusivos para todas las y los adolescentes independiente de su género, y en los que se sientan seguros/as para formar y expresar sus puntos de vista, opiniones o ideas.

En resumen, aunque la percepción general es positiva, es importante atender las áreas de mejora relacionadas con la participación y la recepción de respuestas a las inquietudes planteadas. La consistencia en la satisfacción general sugiere que el ambiente en Aldeas Infantiles SOS es favorable, aunque la implementación de ajustes específicos podría fortalecer aún más la percepción de atención y participación entre los y las participantes.

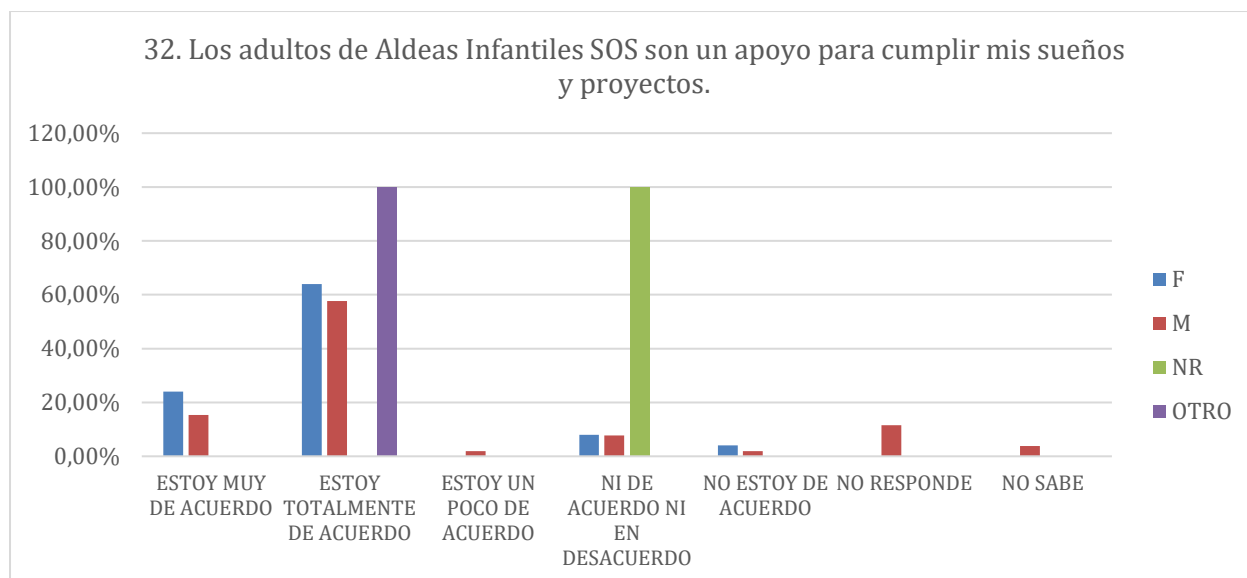
Dimensión Relación con el Equipo del Programa

En general, los resultados reflejan una percepción positiva hacia las/os cuidadoras/es y el equipo profesional, con altos niveles de acuerdo en la mayoría de las afirmaciones. La mayoría de los y las adolescentes encuestados/as, especialmente las del género femenino, se sienten en confianza para expresar sus preocupaciones y necesidades, y perciben un trato afectuoso y cálido tanto de las/os cuidadoras/es como del equipo profesional. En particular, el 72% de las mujeres y el 65.4% de los hombres señalaron "Estoy muy de acuerdo" o "Estoy totalmente de acuerdo" en cuanto a la confianza para expresar preocupaciones a sus cuidadoras/es. De manera similar, el 88% de las mujeres y el 80.77% de los hombres consideran que sus cuidadoras/es les tratan de manera afectuosa y cálida.



Sin embargo, los del género masculino muestran en mayor medida una tendencia a seleccionar "No responde" o "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en algunas de las afirmaciones de esta dimensión. Por ejemplo, un 13.46% de los hombres no responde cuando se les pregunta sobre su confianza para expresar preocupaciones a sus cuidadoras/es (versus un 4% del género femenino), y un 11.54% no responde en cuanto al apoyo en el cumplimiento de sus sueños y proyectos (versus el 0% de las adolescentes mujeres). Estas tasas de "No responde" son más altas en comparación con el grupo femenino, donde estos valores son generalmente del 0-4%.

En los grupos "No responde" (NR) y "Otro", las respuestas tienden a concentrarse en opciones como el acuerdo completo o la neutralidad, lo que sugiere menos diversidad en sus experiencias o una percepción más limitada.

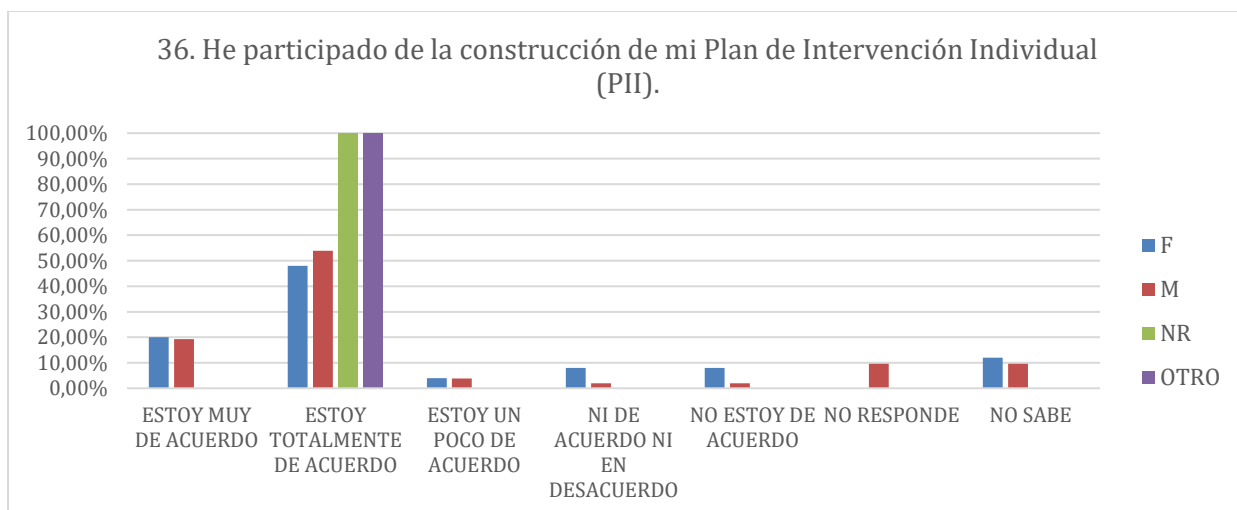


En conjunto, estos resultados destacan áreas de fortaleza en la confianza y calidez brindada por los equipos técnicos y de cuidado, pero también sugieren la oportunidad de mejorar la comunicación y percepción de apoyo, especialmente entre algunos participantes masculinos.

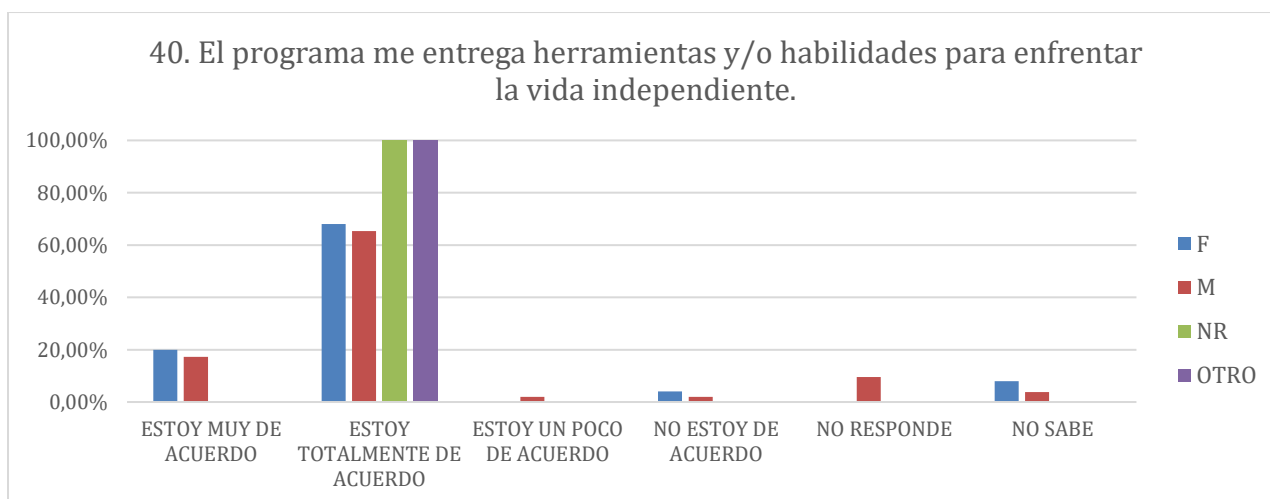
Dimensión Proceso de Intervención

El análisis de las respuestas sobre el Plan de Intervención Individual (PII), el haber participado en su construcción y evaluación, por una parte, y el apoyo del equipo profesional, por otra parte, muestra que las mujeres y el grupo "Otro" tienen mayores niveles de satisfacción y claridad en los procesos de intervención, mientras que los adolescentes hombres presentan menores niveles de satisfacción. En cuanto al conocimiento del PII, el 64% de las mujeres y el 100% del grupo "Otro" están "totalmente de acuerdo" con conocer su plan, frente al 51.92% de los hombres. Sin embargo, un 7.59% indicó "no saber", lo que evidencia la necesidad de reforzar la comunicación.

En relación con la participación en la construcción del PII, el 68% de las mujeres y el 73,1% de los hombres están "totalmente de acuerdo" o muy de acuerdo con la afirmación, aunque un 9,62% respondió "no sabe", y en ese mismo porcentaje "no respondió", mientras que en las mujeres la respuesta "no sabe" fue de un 12%. Asimismo, en la evaluación del PII, el 51.9% de los/as encuestados/as está "totalmente de acuerdo" con su participación.

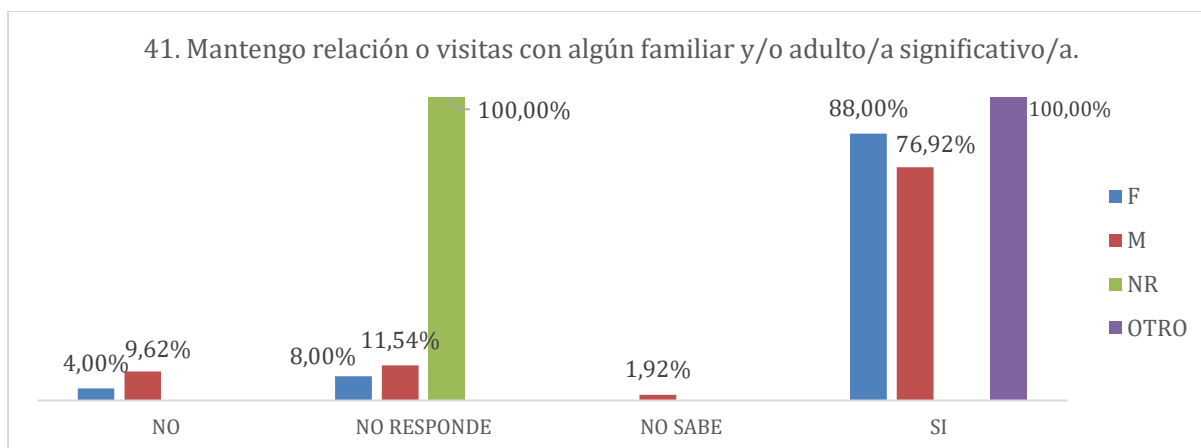


La atención regular (al menos 2 veces al mes) del equipo profesional es valorada positivamente, en un 67.3% de los hombres y el 60% de las mujeres. Respecto a la entrega de herramientas para la vida independiente, el 68% de las mujeres y el 65,4% de los hombres están "totalmente de acuerdo", y un 20% de ellas y el 17,3% de ellos señalaron estar de acuerdo con esa afirmación. Sin embargo, un 6.33% de los hombres no respondió, y casi un 4% responde que "no sabe".



En cuanto al contacto con familiares o adultos significativos, el 88% de las mujeres y el 76.92% de los hombres respondieron que "sí" tiene contacto, pero solo el 40% de las mujeres y el 30,61% de los hombres están "totalmente de acuerdo" con el apoyo del equipo profesional hacia sus familias.

Ciertamente esta es un área de mejora en los procesos de intervención, considerando que uno de los principales objetivos de los programas es la restitución del derecho a vivir en familia.



En conclusión, las mujeres y el grupo "Otro" muestran mayor satisfacción y claridad en su conocimiento y participación en el PII, mientras que los hombres presentan más respuestas de "no sabe" o "no responde", especialmente en su involucramiento y percepción de apoyo. Esto sugiere la necesidad de estrategias con enfoque de género para fortalecer la comunicación y la participación de los hombres, garantizando una experiencia equitativa y efectiva para todos los y las participantes.

Dimensión Relación con Pares

En esta dimensión las respuestas se presentan según las calificaciones de los/as participantes sobre la calidad de su relación con sus compañeros/as del programa, en una escala de 1 (muy mala) a 7 (muy buena). La mayoría de las y los participantes (68,7%) tiene una percepción positiva de sus relaciones, con una alta concentración de respuestas en las calificaciones 5 (17,2%), 6 (15,6%) y, especialmente, 7 con un 35,9%, lo que refleja un ambiente de convivencia favorable en el programa.

El grupo femenino, con 25 participantes, muestra una tendencia a las calificaciones altas, especialmente en 7 (28%), aunque también cuenta con algunas respuestas en "No responde" y "No sabe," indicando que una pequeña proporción no estaba segura o no quiso responder. El grupo masculino, con 37 participantes, en mayor proporción pone nota 7 (40,5%) a las relaciones que tiene. Las calificaciones bajas son mínimas en ambos grupos, sugiriendo que los/as participantes, en general, tienen una percepción positiva de su convivencia.

43. De 1 a 7, ¿qué nota le pondrías a la relación (o a cómo te llevas) con tus compañeros o compañeras del programa? (hay que señalar que, 1 es muy mala y 7 es muy buena).	Género				
	F	M	NR	OTRO	TOTAL
1	2	3			5
3	2				2
4	1	3			4
5	5	5			10
5,6		1			1
6	4	4			8
6,5		1			1
6,6		1			1
7	7	15		1	23
NO APLICA		1			1

43. De 1 a 7, ¿qué nota le pondrías a la relación (o a cómo te llevas) con tus compañeros o compañeras del programa? (hay que señalar que, 1 es muy mala y 7 es muy buena).	Género				
	F	M	NR	OTRO	TOTAL
NO RESPONDE	2	2	1		5
NO SABE	2	1			3
Total	25	37	1	1	64

Finalmente, los grupos "No Reportado" y "Otro" presentan solo una respuesta cada uno, ambas con la calificación 7, aunque su reducido tamaño no permite una interpretación significativa.

En conclusión, el análisis muestra que la mayoría de los y las participantes perciben positivamente sus relaciones con sus pares al interior del programa, con una leve tendencia en el grupo masculino hacia la máxima calificación, lo cual sugiere un entorno armonioso y saludable en el programa.

4.2 Análisis por Rango Etario

La distribución de los 95 adolescentes y jóvenes que contestaron la encuesta es la siguiente:

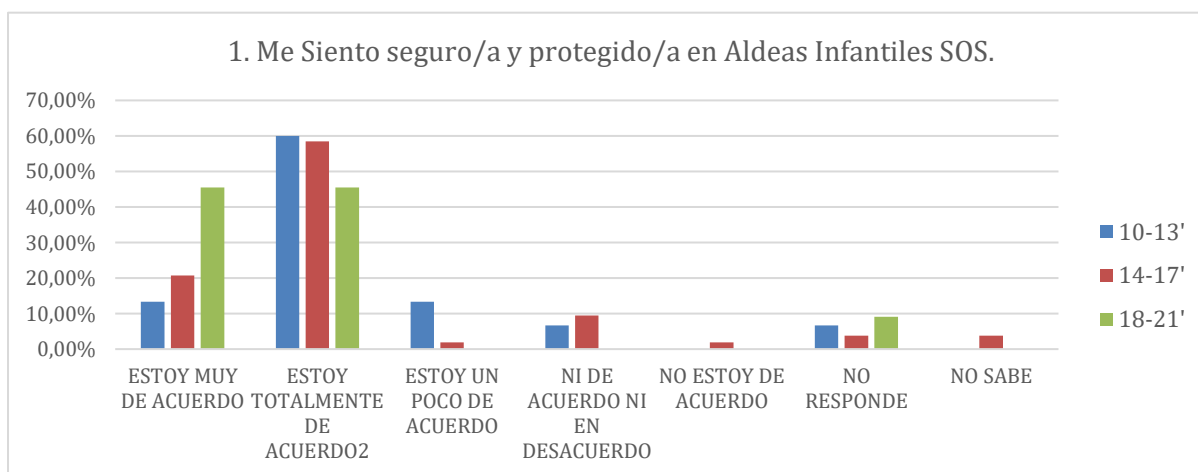
Cantidad de adolescentes por tramos etarios:

- 10 -13 años: 16.
- 14 – 17 años: 66.
- 18 – 21 años: 13.

Dimensión Vida Cotidiana

Respecto a la percepción de seguridad y protección en los programas de acogimiento familiar, se observa que adolescentes principalmente entre los 12 y 13 años (analizados en el tramo de 10-13 años de manera excepcional) tienen una visión muy positiva al respecto. En esta categoría, el 60% está "totalmente de acuerdo" en sentirse seguros/as, y el 46,67% percibe su entorno como cálido y acogedor. Sin embargo, los y las adolescentes entre 14 y 17 años tienen una menor percepción, con un 58,5% "totalmente de acuerdo" en la seguridad y un 52,83% que se siente protegido/a.

Por otro lado, en el grupo de jóvenes de 18-21 años, la percepción de seguridad y ambiente acogedor baja notablemente, con solo un 45,45% en ambas categorías. Además, los y las jóvenes presentan mayores porcentajes en "no responde" (9,09% en varias afirmaciones).



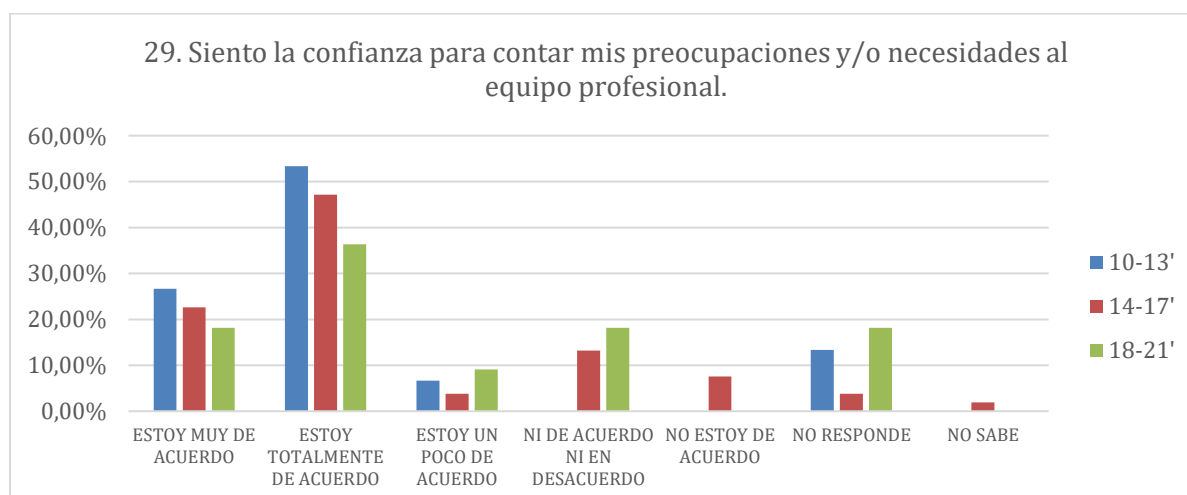
En cuanto al respeto por la intimidad, el 60% de entre 12 y 13 años está "totalmente de acuerdo," pero entre los y las jóvenes este porcentaje baja al 45,45%, con un aumento en "no responde" al 18,18%. La percepción de apoyo en actividades recreativas sigue una tendencia similar: mientras que el 93,33% de los y las adolescentes está "totalmente de acuerdo" en que recibe apoyo, esta cifra descende a solo un 36,36% en los y las jóvenes de 18-21 años.



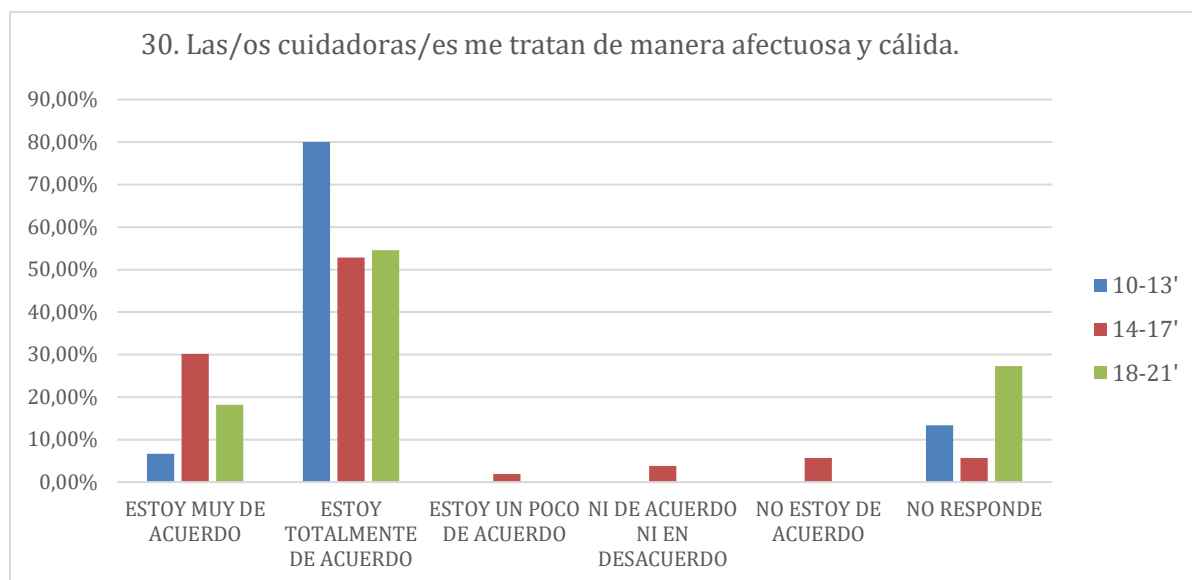
En resumen, los/as adolescentes muestran mayor satisfacción en seguridad, acogida y apoyo en comparación con los y las jóvenes adultos/as (18-21), quienes parecen desconectarse en estas áreas a medida que crecen. Este hallazgo sugiere la importancia de ajustar el programa para satisfacer las expectativas de los y las participantes en función de sus etapas vitales.

Dimensión Relación con el Equipo del Programa

En general, los y las adolescentes tienen una percepción positiva hacia las/os cuidadoras/es y el equipo profesional en términos de confianza, trato cálido y escucha. Sin embargo, los niveles de acuerdo son más altos en los y las adolescentes de 10 a 13 años y disminuyen en los grupos de mayor edad. Respecto a la confianza en las/os cuidadoras/es y el equipo profesional, el grupo de 10-13 años muestra los niveles más altos de acuerdo, con un 66,7% y 53,3% "totalmente de acuerdo" respectivamente, mientras que en los grupos de 14-17 y 18-21 años, estos porcentajes disminuyen gradualmente, con un 36,36% de acuerdo total en el grupo de mayor edad.



En cuanto al trato cálido y afectuoso de cuidadores/as y equipo profesional, los más jóvenes (10-13 años) tienen una percepción altamente positiva, con un 80% "totalmente de acuerdo" para ambos. En los grupos mayores, este porcentaje baja a alrededor del 54-56%, y el grupo de 18-21 años presenta una tasa de no respuesta del 27,3% en cuanto a cuidadores/as. El único grupo que señaló "no estar de acuerdo", o "ni de acuerdo o en desacuerdo" y "un poco de acuerdo" fue el de 14 y 17 años (13,2%). De total de los que no respondieron a esta afirmación fue de un 47,6%, casi la mitad, siendo de un 27,3% en el grupo 18 a 21 años.



Respecto al apoyo para cumplir sueños y proyectos, el 73,33% de las y los adolescentes de 12 y 13 años está "totalmente de acuerdo," bajando a 56,6% en el grupo de 14-17 años y a 54,55% en el grupo de 18-21 años.

Finalmente, en la escucha de cuidadores/as y equipo profesional, el grupo de 10-13 años muestra altos niveles de acuerdo (86,67% para cuidadores/as), que disminuyen en los grupos mayores, alcanzando un 49,06% en el grupo de 14-17 años y 54,55% en el de 18-21 años.

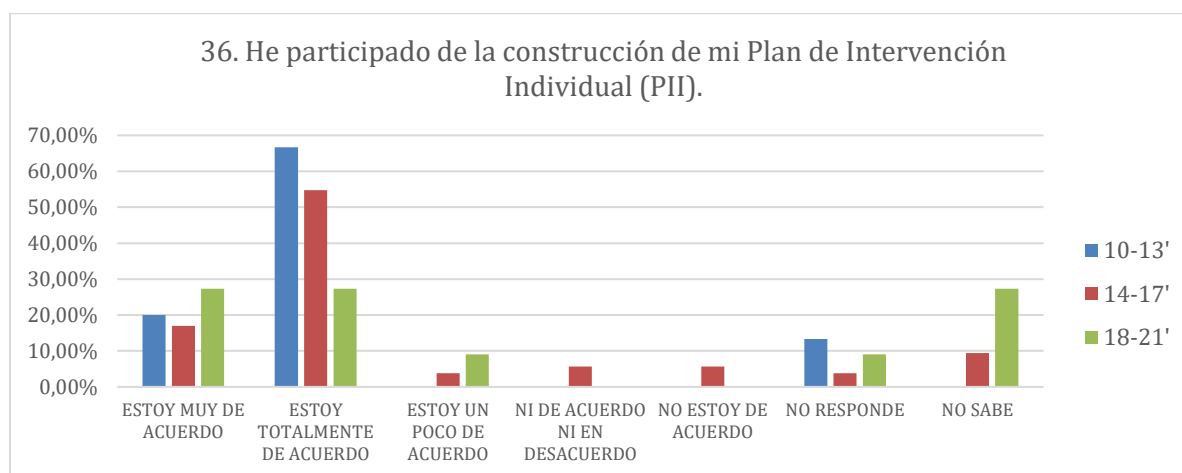
En conclusión, el análisis de esta dimensión, "relación con el equipo", evidencia una correlación entre la edad y la percepción de apoyo, confianza y escucha. Los y las adolescentes que se ubican entre los 10-13 años muestran niveles de acuerdo más altos en relación con sus cuidadores/as y el equipo profesional, mientras que los y las participantes de mayor edad (especialmente el grupo de 18-21 años) tienen una tendencia a respuestas más neutrales o de no respuesta.

Dimensión Proceso de Intervención

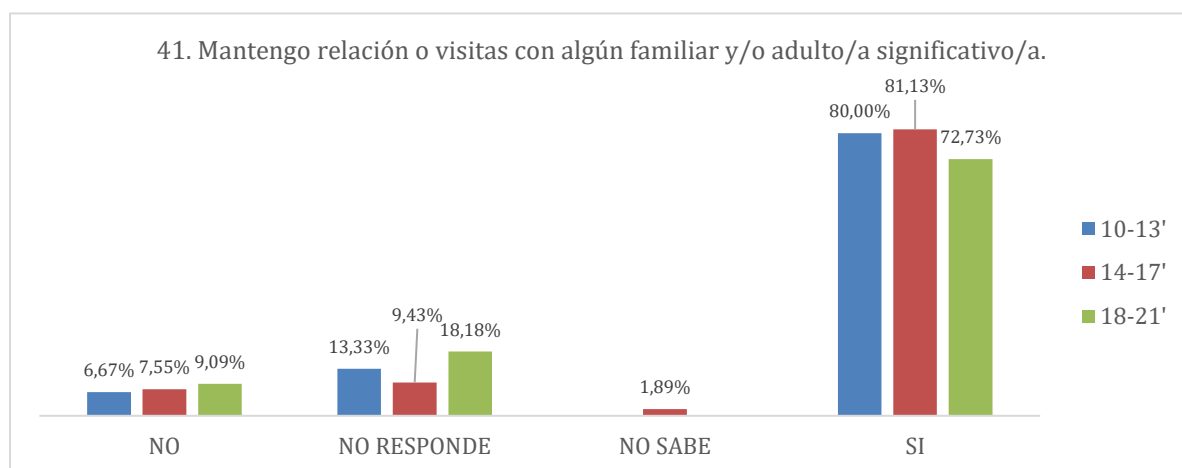
El análisis de los datos revela que los y las adolescentes de 10 a 13 años tienen los niveles más altos de acuerdo en cuanto a su conocimiento y participación en su Plan de Intervención Individual (PII). En este grupo, un 80% está "Totalmente de acuerdo" en conocer su PII y un 66,67% en haber participado en su construcción, reflejando una conexión sólida con su proceso de intervención.

En el grupo de 14 a 17 años, estos niveles de acuerdo disminuyen levemente, aunque se mantienen positivos. Por ejemplo, un 50,9% está "Totalmente de acuerdo" en conocer su PII y un 54,7% en haber participado en su construcción. Además, comienzan a aparecer respuestas de "No sabe". Para los y

las jóvenes de 18 a 21 años, los niveles de acuerdo son notablemente menores. Solo un 45,5% está "Totalmente de acuerdo" en conocer su PII y un 27,3% en haber participado en su construcción. Además, un 18,18% indica "No sabe" en varias categorías, reflejando una desconexión progresiva conforme se acercan a la vida independiente.



En cuanto al contacto con adultos significativos, todos los grupos reportan relaciones altas, con un 80% en el grupo de 10-13 años, un 81,1% en el grupo de 14-17 años y un 72,73% en el grupo de 18-21 años que responde "Sí". Sin embargo, el apoyo del equipo profesional a sus familias es percibido como menor entre los de 18 años y más, con solo un 30% de los que señalaron estar "Totalmente de acuerdo" con la afirmación.



En conclusión, el análisis sugiere que los/as de menor edad (10-13 años) experimentan una mayor satisfacción y participación en su proceso de intervención, mientras que los/as de mayor edad (18-21 años) muestran menores niveles de acuerdo con esas afirmaciones. Estos resultados resaltan la necesidad de adaptar las estrategias de intervención, vinculación y comunicación para los y las jóvenes mayores de 18 años y enfocarse en el acompañamiento en esta nueva etapa de sus vidas para su transición a la vida independiente.

Dimensión Relación con Pares

En esta dimensión las respuestas se presentan según las calificaciones de los/as participantes sobre la calidad de su relación con sus compañeros/as. Las calificaciones van de 1 a 7, donde 1 indica una relación muy mala y 7 una relación muy buena.

Se observa que, en general, los y las participantes valoran positivamente sus relaciones con sus compañeros/as en el programa, ya que la calificación más alta (7) es la más frecuente en todos los grupos de edad. El grupo de 14-17 años, el más numeroso (n=66), presenta la mayor concentración de calificaciones altas, mientras que los grupos de 10-13 y 18-21 muestran más variabilidad, con algunas respuestas en el rango medio y bajo, aunque mantienen un número significativo de calificaciones altas. Por último, es importante señalar algunas respuestas alternativas. La opción "no responde" aparece algunas veces en el grupo de 14-17 años, lo que indica que algunos/as participantes eligieron no responder a esta pregunta. La opción "no sabe" también tiene algunas respuestas en los grupos de 14-17 y 18-21 años, mientras que "no aplica" se menciona una vez en el grupo de 18-21 años.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción mayormente positiva de las relaciones entre compañeros/as, con ciertas diferencias según la edad.

43. De 1 a 7, ¿qué nota le pondrías a la relación (o a cómo te llevas) con tus compañeros o compañeras del programa? (hay que señalar que, 1 es muy mala y 7 es muy buena).	RANGO EDAD			
	10-13	14-17	18-21	TOTAL
1		3	2	5
3		2		2
4	3	1		4
5	3	7		10
5,6	1			1
6		7	1	8
6,5		1		1
6,6	1			1
7	3	17	3	23
NO APLICA			1	1
NO RESPONDE		5		5
NO SABE		1	2	3
Total	11	44	9	64

4.3 Análisis por Tiempo de Permanencia

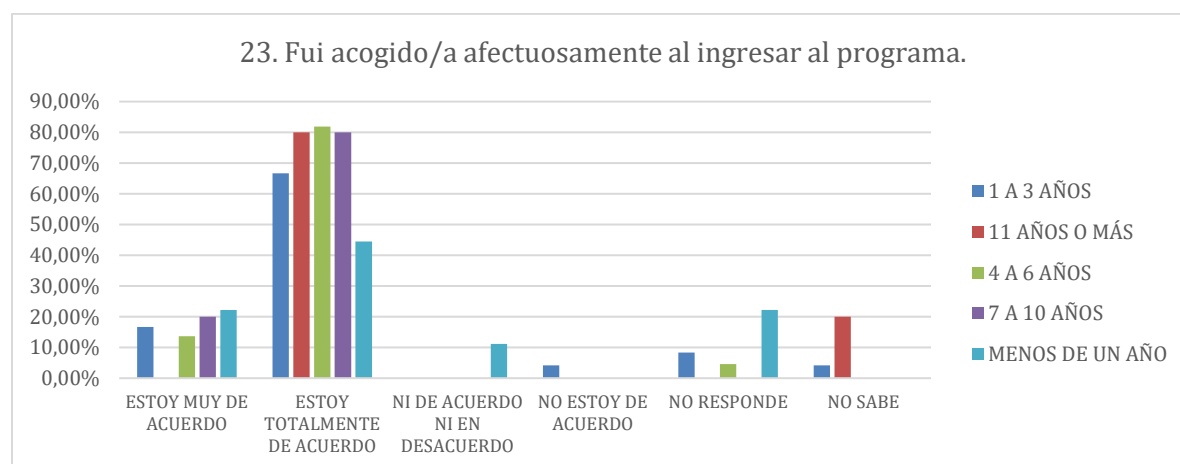
Para el análisis de tiempo de permanencia, se establecieron los siguientes tramos:

Número	Total	Tiempo de permanencia				
		Menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 6 años	Entre 7 y 10 años	11 años y más
Cantidad adolescentes y jóvenes	95	22	29	26	12	6
Porcentaje	100	23,2	30,5	27,4	12,6	6,3

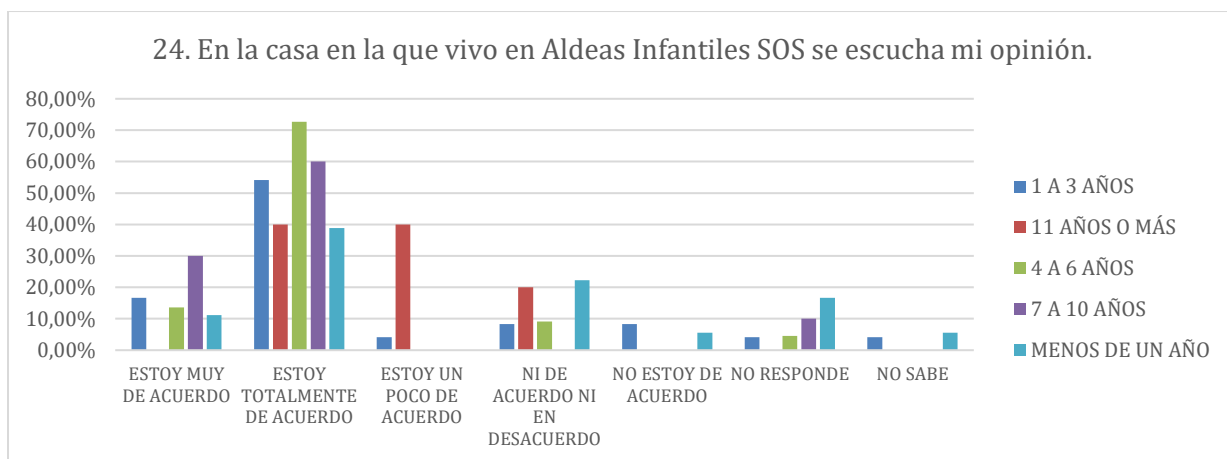
Dimensión Vida Cotidiana

En general el análisis muestra diferencias notables en la percepción de los/as encuestados/as según el tiempo de permanencia en los programas de acogimiento familiar, evidenciando que aquellos/as con más tiempo en el programa tienden a reportar niveles de satisfacción y familiaridad más altos en diversos aspectos claves.

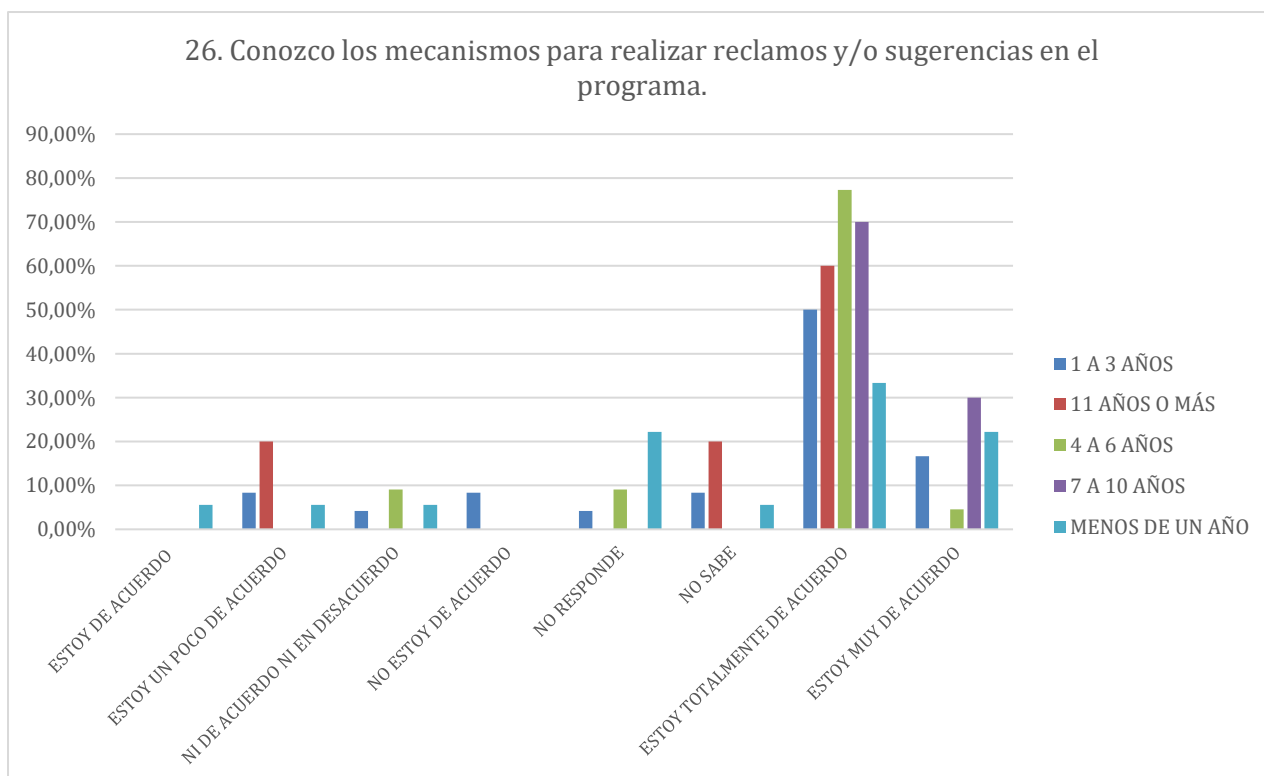
Los y las participantes con 4 a 6 años de permanencia muestran niveles de acuerdo particularmente altos en temas de respeto y participación en los programas. El 81,8% de este grupo está "Totalmente de acuerdo" en que sus creencias son respetadas, y el 77,3% también está "Totalmente de acuerdo" en conocer los mecanismos para realizar reclamos y sugerencias. Además, el mismo 81,8% siente que fue acogido/a afectuosamente al ingresar, lo que indica una experiencia de bienvenida duradera y un ambiente de respeto consolidado para estos participantes.



Por otro lado, el grupo con 7 a 10 años de permanencia también reporta respuestas positivas, aunque con cierta variabilidad. El 70% está "Totalmente de acuerdo" en conocer los mecanismos de reclamo, y el 60% considera que su opinión es escuchada en la casa, lo que sugiere un nivel alto de participación y reconocimiento. Además, el 50% de este grupo ha recibido respuesta a sus reclamos, aunque un 40% menciona que "No aplica".



En contraste, los/as participantes con menos de un año de permanencia presentan una mayor dispersión en sus respuestas, con altos porcentajes en "No responde" o "No sabe". Por ejemplo, el 22,22% no responde sobre si conoce los mecanismos de reclamo, y el 16,67% indica "No sabe". Solo el 33,33% está "Totalmente de acuerdo" en recibir una respuesta a sus reclamos.

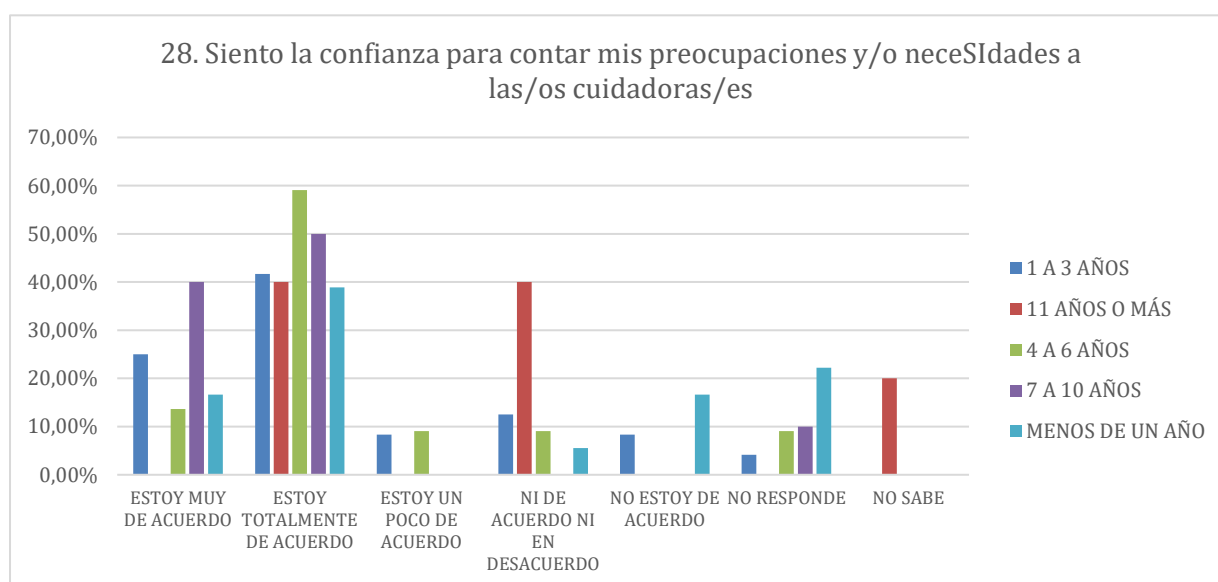


En resumen, los y las participantes con mayor tiempo de permanencia en los programas, especialmente aquellos/as con 4 a 6 años, expresan altos niveles de satisfacción en múltiples aspectos, con porcentajes entre 70-80% en "Totalmente de acuerdo" en temas de respeto y participación. Por el contrario, los/as participantes con menos de un año muestran menos satisfacción sobre estos aspectos.

Dimensión Relación con el Equipo del Programa

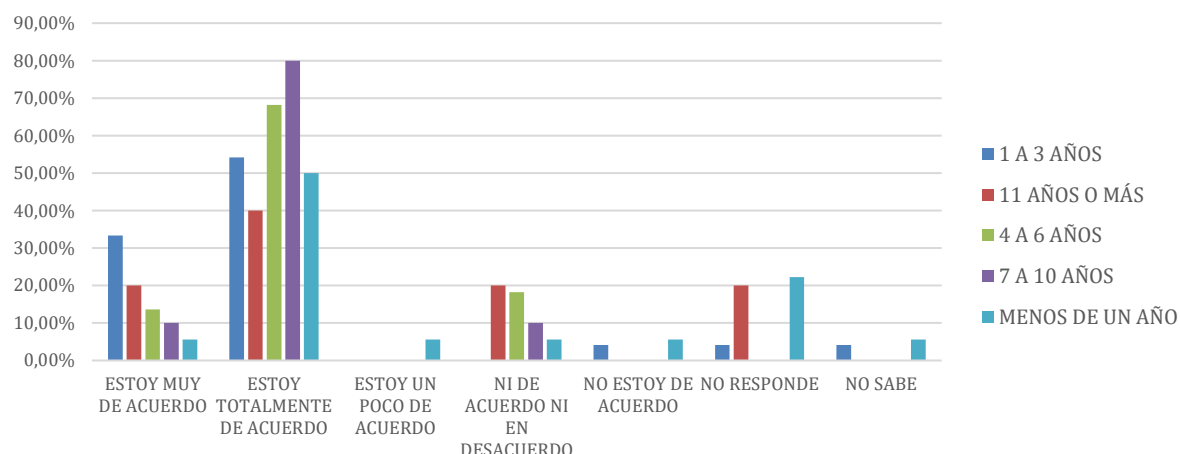
El análisis general de las respuestas en relación con la percepción de los/as adolescentes y jóvenes hacia el trato y apoyo recibido en los programas de acogimiento residencial de Aldeas Infantiles SOS muestra una tendencia clara: los niveles de acuerdo en cuanto a confianza, afecto y escucha, tanto hacia las/os cuidadoras/es como hacia el equipo profesional, son más altos entre aquellos con una permanencia intermedia, específicamente entre 4 y 10 años. En este grupo, se destacan porcentajes elevados en las categorías de "estoy muy de acuerdo" y "estoy totalmente de acuerdo".

Por ejemplo, en la pregunta sobre la confianza para expresar sus preocupaciones a las/os cuidadoras/es, un 59,1% de quienes llevan entre 4 a 6 años en el programa y un 50% de quienes llevan de 7 a 10 años, seleccionaron "totalmente de acuerdo". Este patrón también se observa en la percepción de trato afectuoso, donde un 81,8% del grupo de 4 a 6 años se mostró "totalmente de acuerdo" con el trato afectuoso de las/os cuidadoras/es.



Por otro lado, los/as adolescentes con menos de un año o más de 11 años de permanencia presentan niveles de acuerdo moderados y mayores tasas de neutralidad o falta de respuesta. Por ejemplo, en el grupo de menos de un año, un 55,6% muestra acuerdo en la percepción de apoyo para cumplir sus sueños y proyectos, mientras que un 22,2% no responde. En el grupo con más de 11 años de permanencia, aunque se mantiene un alto nivel de acuerdo en cuanto al trato cálido del equipo profesional (60% en "totalmente de acuerdo"), en las preguntas de confianza hacia las/os cuidadoras/es y el equipo, un 20% seleccionó "no sabe".

32. Los adultos de Aldeas Infantiles SOS son un apoyo para cumplir mis sueños y proyectos.

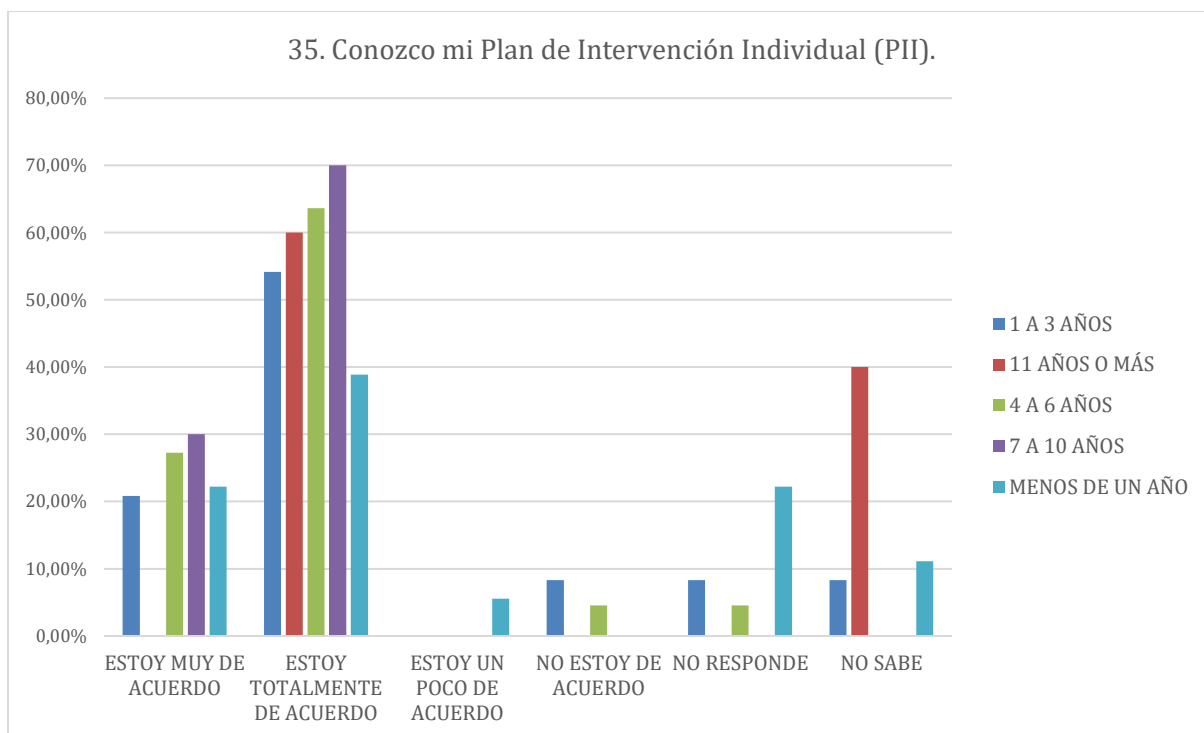


La percepción del apoyo para cumplir sueños y proyectos también es mayor en los y las adolescentes de permanencia intermedia. Un 80% de quienes llevan de 7 a 10 años en los programas se mostraron "totalmente de acuerdo" en esta categoría, en contraste con un acuerdo más moderado del 55,6% en el grupo con menos de un año en el programa.

En conclusión, los resultados indican una valoración positiva del trato y apoyo recibido en los programas de la organización, especialmente en los/as adolescentes y jóvenes con permanencias intermedias, quienes presentan los niveles más altos de satisfacción en confianza, afecto y apoyo para sus proyectos. En los grupos de permanencia corta y muy larga, se observan mayores niveles de respuestas neutras o no respondidas, lo cual podría señalar una etapa de adaptación o de menor conexión en esos extremos de tiempo en el programa.

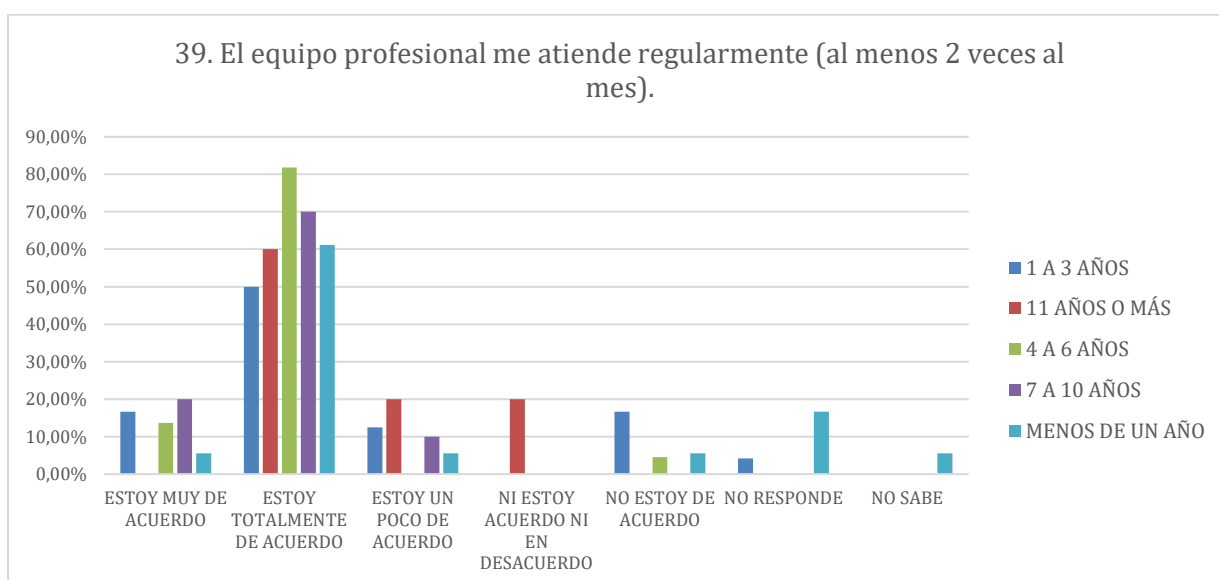
Dimensión Proceso de Intervención

El análisis general sugiere que el tiempo de permanencia influye en la percepción de los y las participantes sobre su intervención y su relación con el programa. Los/as participantes con tiempos de permanencia intermedios, especialmente entre 4 y 6 años, muestran los niveles más altos de acuerdo en la mayoría de las preguntas. Por ejemplo, en la Pregunta 35 sobre el conocimiento del Plan de Intervención Individual (PII), el 63,6% de quienes tienen entre 4 a 6 años y el 70% de aquellos con 7 a 10 años están "Totalmente de acuerdo". En cambio, en el grupo "Menos de un año", solo el 38,9% indicó "Totalmente de acuerdo", con un 22,2% que no respondió y un 11,1% que indicó "No sabe".



Respecto de la participación en la construcción del PII, un 72,73% de los/as participantes con 4 a 6 años están "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, en el grupo "11 años o más", el 40% seleccionó "No sabe", reflejando una menor claridad en este aspecto. Este patrón se repite en la pregunta 37, sobre la participación en la evaluación del PII, donde el 77,3% del grupo de 4 a 6 años está "Totalmente de acuerdo", frente a solo el 20% en el grupo de "11 años o más".

Respecto de la frecuencia de atención del equipo profesional, se muestra que el 81,8% de los/as encuestados/as con 4 a 6 años y el 70% de los de 7 a 10 años están "Totalmente de acuerdo" en que reciben atención regular. En cambio, en el grupo "Menos de un año", y aunque el 61,1% está "Totalmente de acuerdo", un 16,7% no responde.



Finalmente, sobre la relación con familiares o adultos significativos, el 81,8% de los/as de 4 a 6 años y el 80% de los/as de 7 a 10 años responden afirmativamente, mientras que en el grupo de "11 años o más", solo el 40% indica "Sí" y otro 40% "No responde".

En resumen, el análisis muestra que los/as participantes con tiempos de permanencia intermedios, entre 4 y 10 años, tienden a tener una percepción más positiva y niveles de acuerdo más altos en cuanto a su conocimiento, participación y relaciones en el programa. En contraste, aquellos/as con permanencias muy cortas o muy largas presentan mayores niveles de incertidumbre o falta de respuesta, lo cual podría estar relacionado con la falta de tiempo para establecer vínculos o, en el caso de quienes llevan mucho tiempo, con una posible desconexión o cambio en su involucramiento en el proceso de intervención.

Dimensión Relación con Pares

La tabla muestra la percepción de los/as participantes sobre la relación con sus compañeros/as según el tiempo de permanencia en el programa, con una escala de calificación de 1 (muy mala) a 7 (muy buena). En general, se observa una tendencia hacia calificaciones positivas, especialmente en los grupos con mayor tiempo de permanencia, lo que sugiere que una mayor duración en el programa podría estar asociada con una mejor percepción de la relación entre compañeros/as.

43. De 1 a 7, ¿qué nota le pondrías a la relación (o a cómo te llevas) con tus compañeros o compañeras del programa? (hay que señalar que, 1 es muy mala y 7 es muy buena).	PERMANENCIA					Total
	1 A 3 AÑOS	11 AÑOS O MÁS	4 A 6 AÑOS	7 A 10 AÑOS	MENOS DE UN AÑO	
1	3	1		1		5
3	2					2
4			1	2	1	4
5	4		2	3	1	10
5,6					1	1
6	4		3		1	8
6,5				1		1
6,6			1			1
7	6	2	10	1	4	23
NO APLICA				1		1
NO RESPONDE	1	1	1	1	1	5
NO SABE		1	2			3
Grand Total	20	5	20	10	9	64

Los grupos de 1 a 3 años, 4 a 6 años y 11 años o más, destacan por sus calificaciones altas, con notas de 6 y 7 predominantes, lo cual refleja una buena integración entre compañeros/as. En los grupos de menor permanencia (menos de un año y 1 a 3 años), aunque también hay una tendencia positiva, aparecen algunas calificaciones bajas, lo que podría indicar un proceso de adaptación inicial.

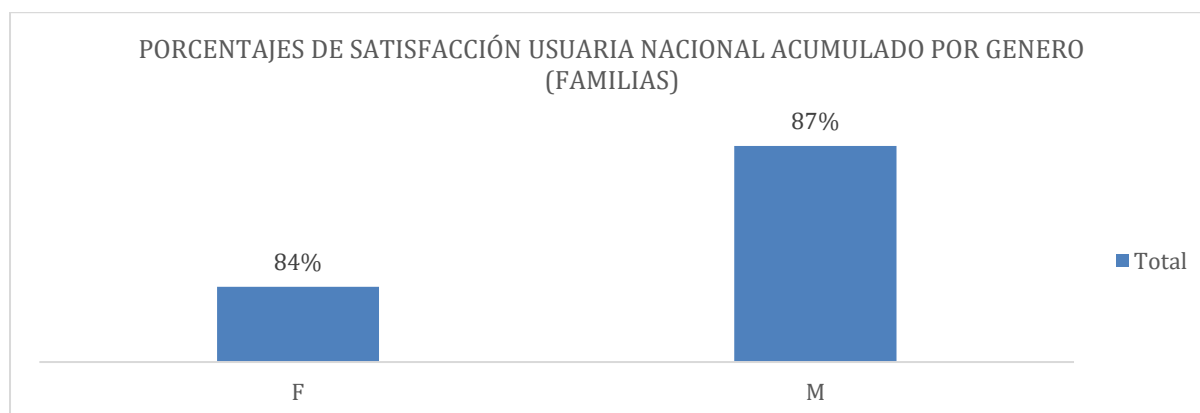
En conclusión, las calificaciones positivas en todos los grupos indican en general buenas relaciones entre los/as compañeros/as de los programas, especialmente entre quienes llevan más tiempo. Esto sugiere que la permanencia en los programas podría contribuir a una mejor integración y percepción de las relaciones interpersonales. Las respuestas menos positivas en los grupos de menor permanencia podrían reflejar la fase inicial de adaptación y construcción de vínculos.

5. Encuestas Familia

En la presentación de resultados, el número que acompaña cada afirmación en los gráficos corresponde al número de la afirmación tal como aparece en la encuesta aplicada. De manera similar, en la descripción de los resultados, se hace referencia a estos números para mantener la coherencia con la estructura de la encuesta. Es importante señalar que no se incluyen los gráficos de todas las preguntas, sino únicamente aquellos que se consideran más relevantes para el análisis, con el fin de facilitar la interpretación y comprensión de los datos.

Señalar que 42 personas de familias contestaron la encuesta, de las cuales 30 son del sexo femenino y 12 del masculino. Respecto al sexo femenino, la relación de parentesco es principalmente madres (16) y tías (4), y las restantes se distribuyen entre abuela y figura significativa. Respecto al sexo masculino, la relación de parentesco es principalmente el padre (11). En cuanto al rango etario, se hizo la siguiente segmentación para efectos de análisis: 21 – 35 años (9), 35 -50 años (26), 51 – 64 años (4) y no responde (3).

5.1 Análisis por Género



3 El valor de porcentajes acumulados, refiere al puntaje total obtenido en la encuesta por cada participante respecto del puntaje total máximo que se puede obtener en el instrumento. Este resultado permite tener una visión global de los resultados.

El análisis refleja que el porcentaje promedio de satisfacción es del 85%, lo cual indica que, en general, los niveles de satisfacción son altos para ambos géneros. Este dato respalda una percepción general positiva entre los/as adultos/as encuestados/as, lo que representa un resultado alentador en términos de la calidad del servicio evaluado.

El umbral establecido para considerar la satisfacción dentro del intervalo alto es del 73%. Tanto el género femenino, con un 84%, como el masculino, con un 87%, superan ampliamente este umbral. Esto significa que ambas categorías se encuentran dentro del rango de satisfacción alta, lo que reafirma la calidad percibida de la atención.

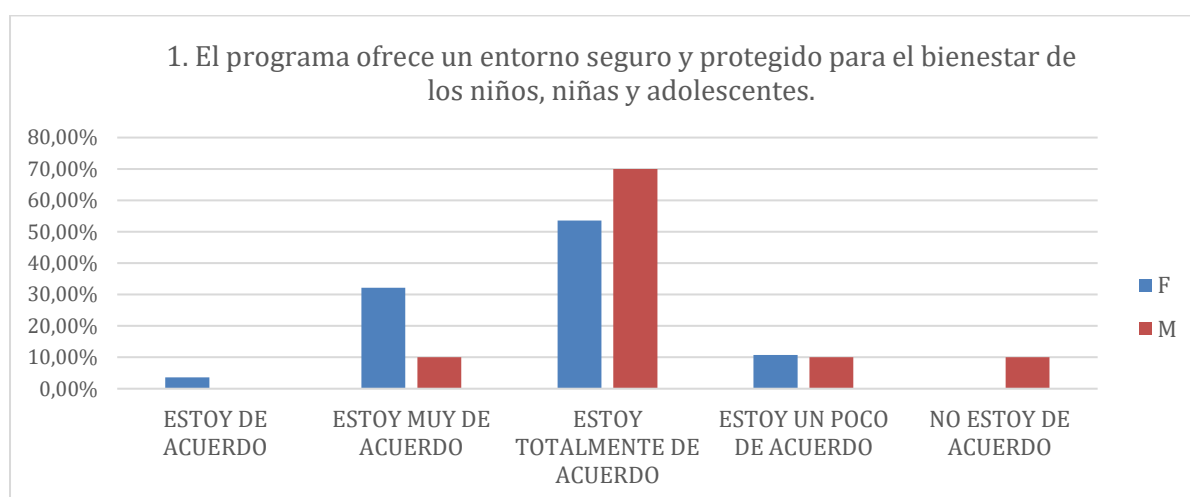
Sin embargo, al comparar los datos con el promedio general del 85%, se observa que el porcentaje de satisfacción del género femenino está 1 punto porcentual por debajo del promedio, mientras que el del género masculino supera el promedio en 2 puntos porcentuales. Esta diferencia, aunque moderada, sugiere una ligera ventaja en la percepción de satisfacción por parte de los hombres frente a las mujeres.

En conclusión, ambos géneros muestran niveles de satisfacción altos, superando claramente el umbral mínimo definido. No obstante, estas variaciones ofrecen una oportunidad para profundizar en las razones detrás de las diferencias y considerar ajustes que puedan mejorar la experiencia de todos/as los/as participantes, especialmente en el caso de las mujeres.

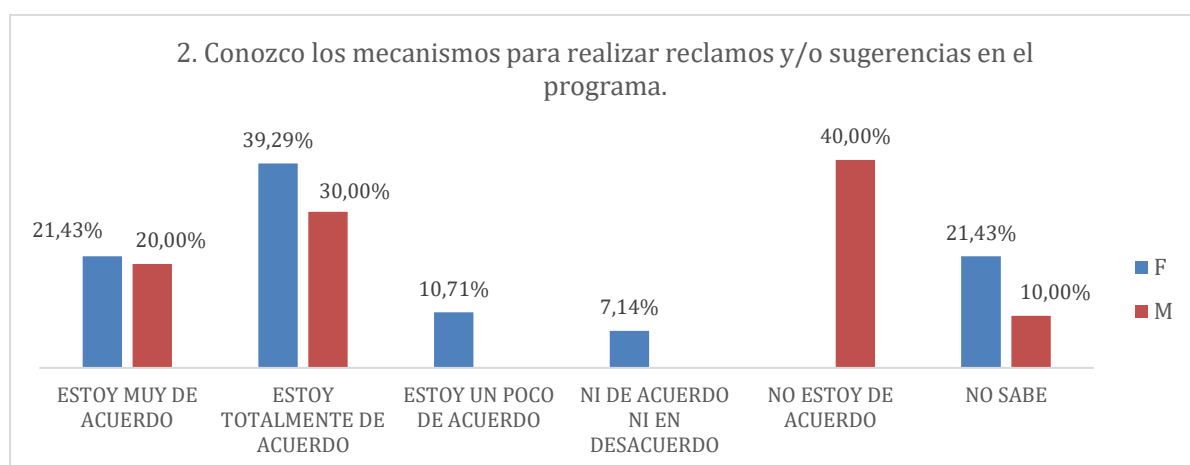
Dimensión satisfacción de necesidades – vida cotidiana

El análisis revela diferencias notables entre hombres y mujeres en su percepción de las condiciones y servicios del programa. En general, ambos géneros muestran altos niveles de satisfacción, especialmente en lo que respecta a la seguridad y el ambiente del programa. Sin embargo, los hombres tienden a percibir de manera más favorable aspectos como la seguridad, con un 70% de ellos "Totalmente de acuerdo", frente al 53,6% de las mujeres.

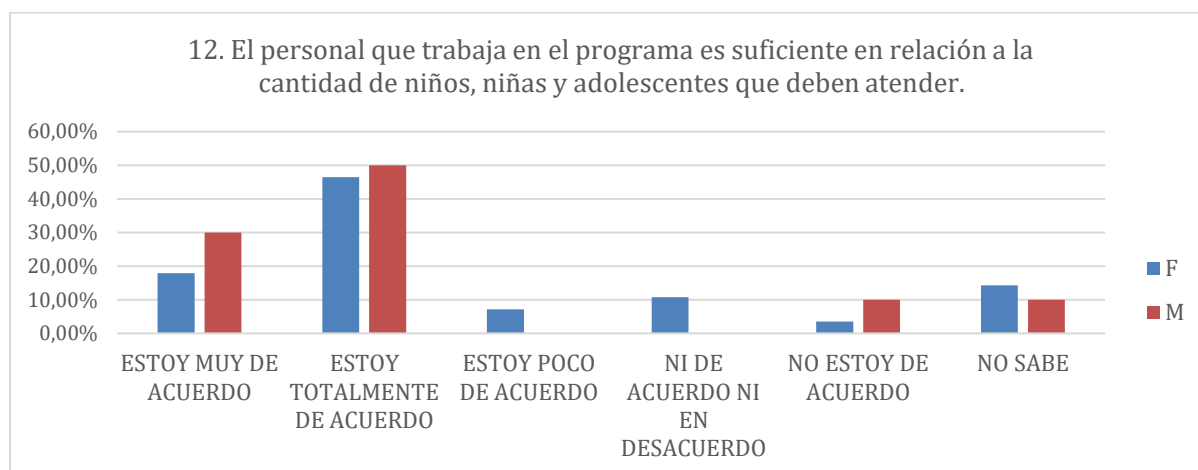
Esto sugiere que los hombres tienen una visión ligeramente más positiva del entorno seguro ofrecido.



Una diferencia significativa se observa en el conocimiento de los mecanismos para realizar reclamos, donde un 40% de los hombres expresó "No estoy de acuerdo", en comparación con solo el 10% de las mujeres que señaló estar "un poco de acuerdo". Además, un 21,4% de las mujeres indicó "No sabe", mientras que solo un 10% de los hombres respondió de esta manera. Esto señala una brecha en la comunicación sobre los canales de reclamo entre los géneros, con las mujeres mostrando mayor incertidumbre.



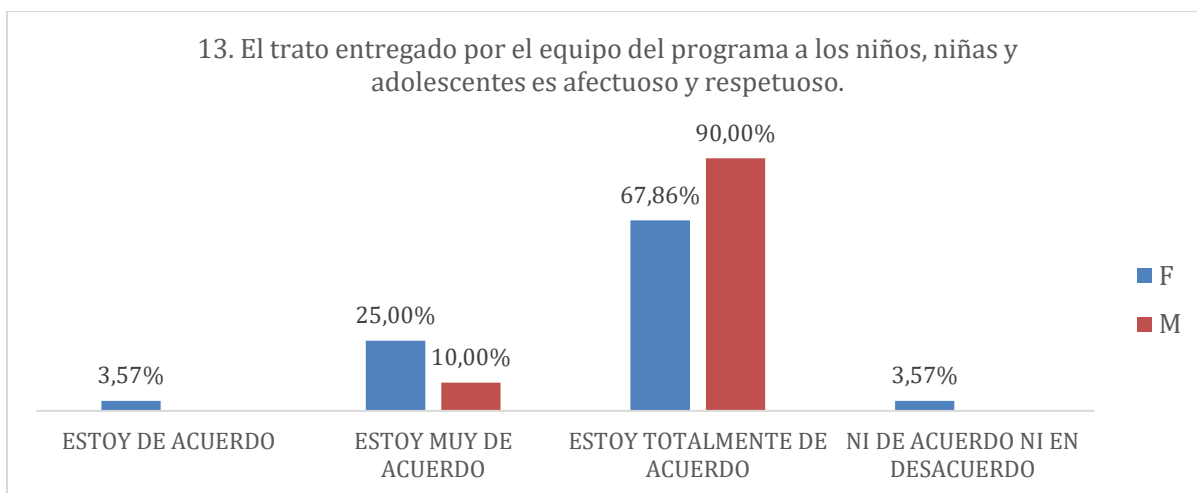
En cuanto a la suficiencia del personal, los hombres son más críticos, con un 10% que respondió "No estoy de acuerdo", en comparación con solo un 3,6% de las mujeres. Asimismo, un 14,29% de las mujeres no tiene una opinión clara ("No sabe"), frente al 10% de los hombres. Esta diferencia sugiere que los hombres pueden tener dudas sobre si el personal es suficiente para atender las necesidades de los/as participantes, mientras que las mujeres tienen más incertidumbre.



Finalmente, en cuanto a la infraestructura, aunque ambos géneros valoran positivamente las instalaciones, los hombres muestran una mayor satisfacción. El 70% de los hombres considera que la sala de espera está en buenas condiciones, frente al 57,1% de las mujeres, lo que refleja una percepción más favorable entre los hombres en aspectos específicos del entorno físico. Estos hallazgos indican áreas donde la comunicación y la percepción del servicio podrían mejorarse para abordar las diferencias de género y aumentar la satisfacción general.

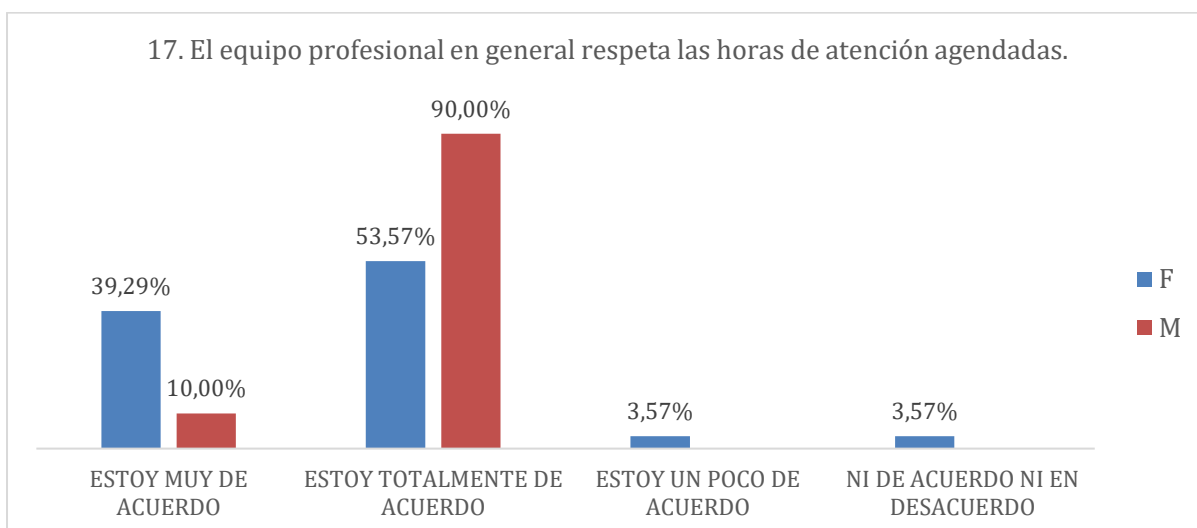
Dimensión relación con equipo del programa

En el análisis de las respuestas sobre el trato y la relación con el equipo profesional, tanto hombres como mujeres muestran un alto nivel de acuerdo, pero existen diferencias notables entre géneros. En varias preguntas, los hombres tienden a estar más enfocados en la categoría "Totalmente de acuerdo". Por ejemplo, en la Pregunta 13 sobre el trato afectuoso y respetuoso hacia los NNA, el 90% de los hombres están "Totalmente de acuerdo", mientras que solo el 67,9% de las mujeres coinciden. De manera similar, en la Pregunta 14, el 90% de los hombres se sienten "Totalmente de acuerdo" con ser escuchados, frente al 57,1% de las mujeres.



En cuanto a la confianza para contar preocupaciones, el 70% de los hombres están "Totalmente de acuerdo", en comparación con el 53,6% de las mujeres. El patrón se repite en la pregunta sobre el trato respetuoso y cálido, donde el 70% de los hombres están "Totalmente de acuerdo", frente al 64,3% de las mujeres. Las mujeres, aunque en su mayoría están de acuerdo, muestran una mayor dispersión en sus respuestas, sugiriendo una percepción más matizada del trato recibido.

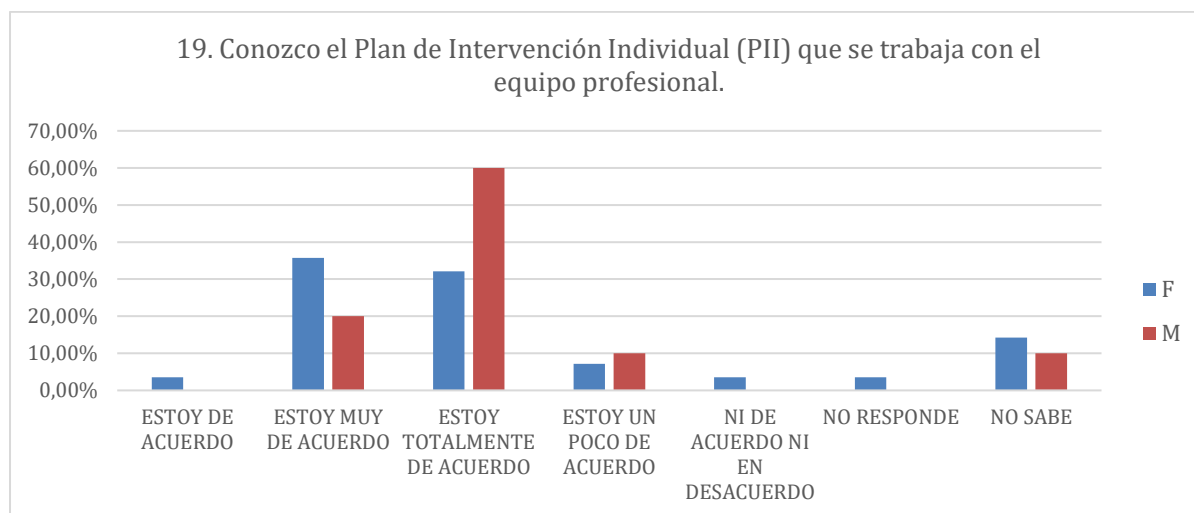
Sobre el respeto por las horas de atención agendadas, el 90% de los hombres están "Totalmente de acuerdo", mientras que solo el 53,57% de las mujeres coinciden. Finalmente, respecto de si su opinión es escuchada, el 90% de los hombres sienten que su opinión es escuchada, frente a un 60,7% de las mujeres.



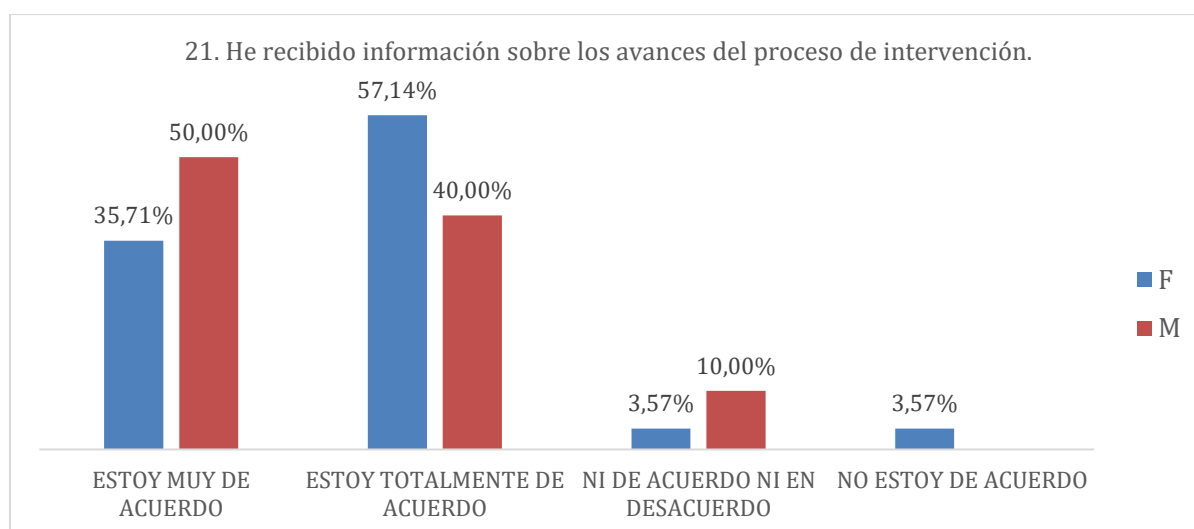
En resumen, aunque ambos géneros reportan una experiencia positiva, los hombres tienden a ser más consistentes en su acuerdo, especialmente en las afirmaciones más fuertes. Las mujeres, aunque en su mayoría satisfechas, presentan una mayor dispersión en sus respuestas, lo que indica una percepción más variable del trato recibido.

Dimensión proceso de intervención

El análisis de las respuestas por género revela que tanto hombres como mujeres muestran una alta satisfacción con el proceso de intervención, aunque los hombres tienden a tener una percepción más positiva en varias áreas clave. En cuanto al conocimiento del Plan de Intervención Individual (PII), los hombres reportan un mayor nivel de acuerdo, con un 60% totalmente de acuerdo frente al 32,1% de las mujeres. Además, los hombres también tienen una mayor proporción de respuestas en categorías positivas sobre su participación en la construcción y evaluación del PII.



En lo que respecta a la información sobre los avances del proceso, ambos géneros se sienten bien informados, pero las mujeres tienen una ligera ventaja en la categoría "totalmente de acuerdo". Sin embargo, los hombres perciben mejor la respuesta del equipo profesional a sus dudas, con un 80% completamente de acuerdo, en comparación con un 64,3% de las mujeres. Además, los hombres reportan una mayor satisfacción con los avances logrados en el proceso de intervención, con un 80% totalmente de acuerdo.



Finalmente, en cuanto a la experiencia positiva con el equipo y el impacto en la familia, los hombres nuevamente tienen una percepción más favorable, con un 80% totalmente de acuerdo en ambas áreas, frente a un 60,7% de las mujeres en la experiencia personal y un 53,6% en el impacto familiar.

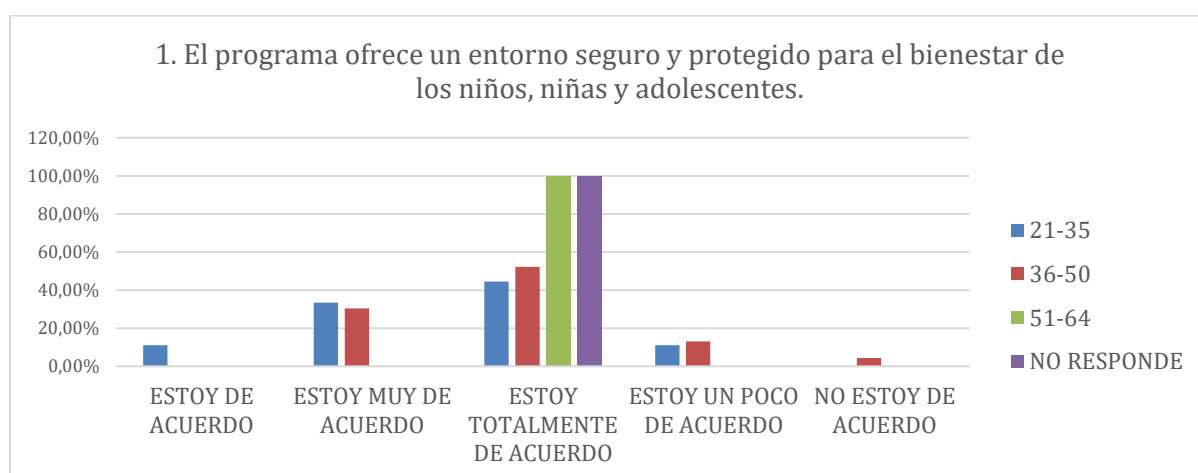
En conclusión, aunque tanto hombres como mujeres tienen una evaluación mayoritariamente positiva del proceso de intervención, los hombres tienden a mostrar una mayor satisfacción en áreas clave como la participación en el PII, la atención a dudas, y los avances en el proceso. Las mujeres, por su parte, también están satisfechas, pero sus respuestas reflejan una mayor dispersión, con un porcentaje algo mayor de respuestas en categorías como "muy de acuerdo".

5.2 Análisis por Rango Edad

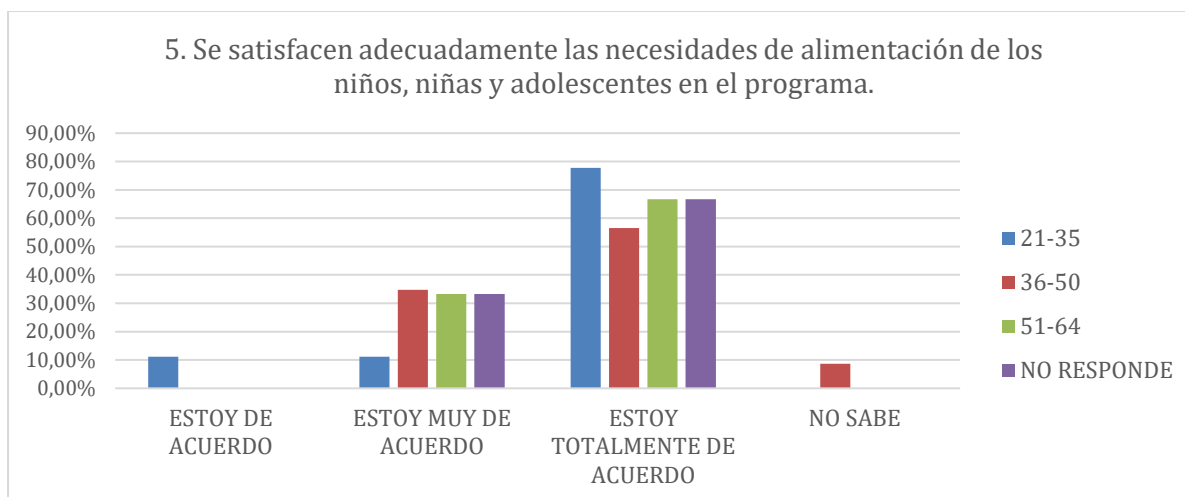
Se consideró la siguiente segmentación para efectos de análisis: 21 – 35 años (9), 35 -50 años (26), 51 – 64 años (4) y no responde (3).

Dimensión satisfacción de necesidades – vida cotidiana

El análisis general refleja una percepción mayormente positiva del programa, con porcentajes altos de acuerdo total en aspectos claves. El 57,9% de los/as participantes coincidió en que los programas ofrecen un entorno seguro, con unanimidad (100%) en el grupo de 51-64 años. Respecto al conocimiento de los mecanismos de reclamo, el 36,8% estuvo "totalmente de acuerdo," pero un 18,4% indicó "no sabe," principalmente en el grupo de 36-50 años.

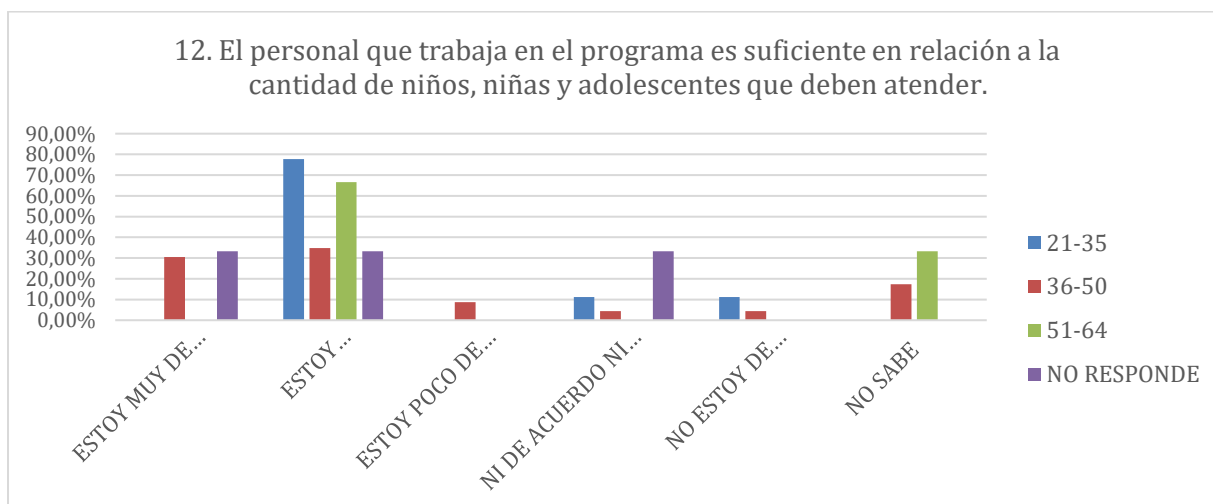


La infraestructura de los programas fue bien evaluada, con un 63,2% de acuerdo total. Las casas de los programas obtuvieron el mismo porcentaje, destacando un 88,89% de acuerdo total en el grupo de 21-35 años. Las coberturas de las necesidades de alimentación y vestuario recibieron un 63,2% y un 55,3% de acuerdo total, respectivamente, aunque un 8,7% de los/as participantes de 36-50 años señaló "no sabe" en alimentación.



La satisfacción con las necesidades educativas y de salud de los niños, niñas y adolescentes fue de las más altas, con un 73,7% de acuerdo total en ambas áreas, siendo el grupo de 36-50 años el más positivo en área salud (82,6%). Por otro lado, el 60,5% consideró que la sala de espera está en buenas condiciones, aunque el grupo de 51-64 años presentó un 33,3% de incertidumbre ("no sabe") respecto al baño de la sala de espera.

Finalmente, el 71,1% valoró positivamente los espacios para visitas, mientras que la suficiencia del personal tuvo un 47,4% de acuerdo total, con un 13,2% del total de respuestas "no sabe," especialmente en participantes mayores.

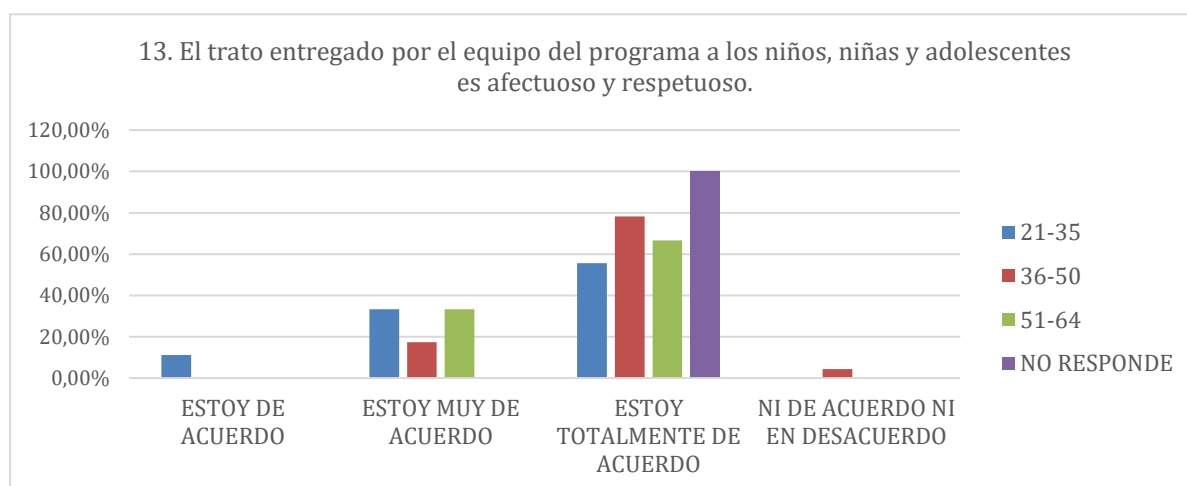


En resumen, los programas destacan en áreas como educación, salud e infraestructura, aunque algunos aspectos, como los mecanismos de reclamo y la suficiencia del personal, presentan niveles de incertidumbre que se podrían mejorar.

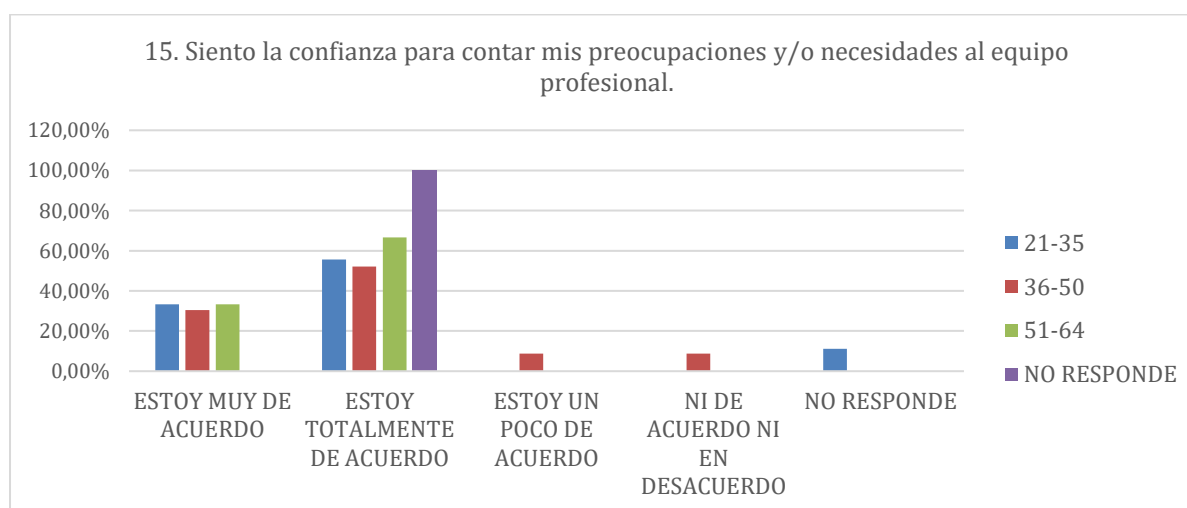
Dimensión relación con equipo del programa

En términos generales, los resultados muestran una percepción positiva hacia el trato y la atención brindados por el equipo profesional. La Pregunta 13 sobre el trato entregado por el equipo del programa destaca como una de las mejor valoradas, con un 73,7% "Totalmente de acuerdo" en que

el trato es afectuoso y respetuoso, siendo los grupos de 36-50 años (78,3%) y 51-64 años (66,7%) los más satisfechos.



Sobre sentirse acogido y escuchado también muestra resultados favorables, con un 65,8% "Totalmente de acuerdo" y un 31,6% "Muy de acuerdo", aunque el grupo de 36-50 años tiene un leve descenso (60,9%). Por otro lado, en la Pregunta 15, relacionada con la confianza para expresar preocupaciones, se observa el porcentaje más bajo en "Totalmente de acuerdo" (57,9% del total de respuestas), con una mayor dispersión en el grupo de 36-50 años, donde un 8,7% optó por respuestas neutras.



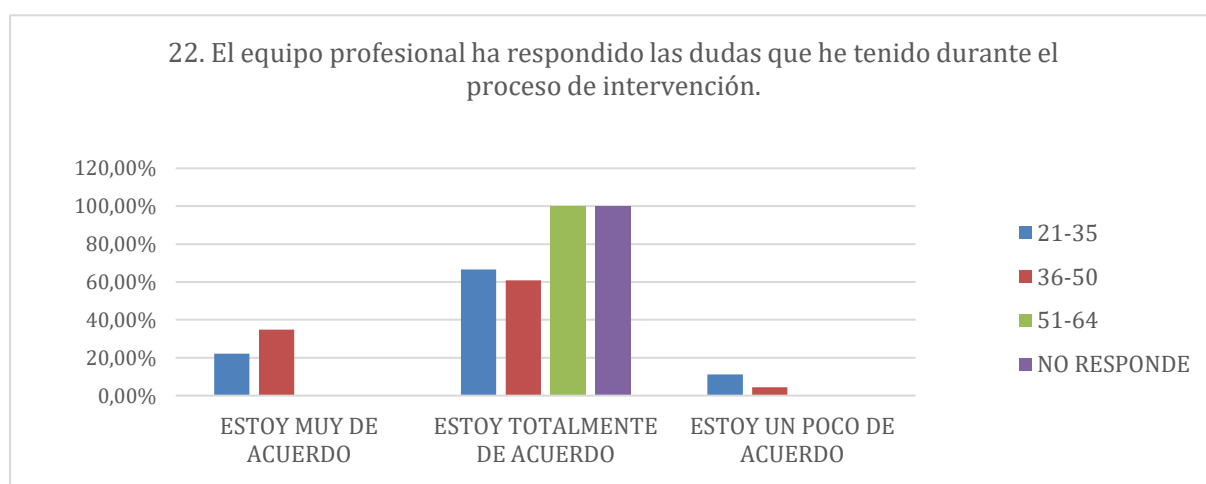
En cuanto al respeto a los horarios de atención (Pregunta 17), un 63,2% del total indicó estar "Totalmente de acuerdo," aunque nuevamente el grupo de 36-50 años reportó algunas respuestas neutras (4,4%). Finalmente, la Pregunta 18 en que el equipo profesional se interesa y escucha la opinión de los/as participantes, resalta con un 68,4% del total "Totalmente de acuerdo", mostrando una percepción consistente entre los diferentes grupos de edad.

En resumen, mientras que la percepción general del equipo profesional es muy favorable, existen diferencias sutiles por rango de edad. Los grupos de mayor edad (51-64) tienden a reportar percepciones más positivas, mientras que el grupo de 36-50 años presenta una mayor dispersión en algunas respuestas, lo que sugiere oportunidades de mejora específicas. Las áreas mejor valoradas

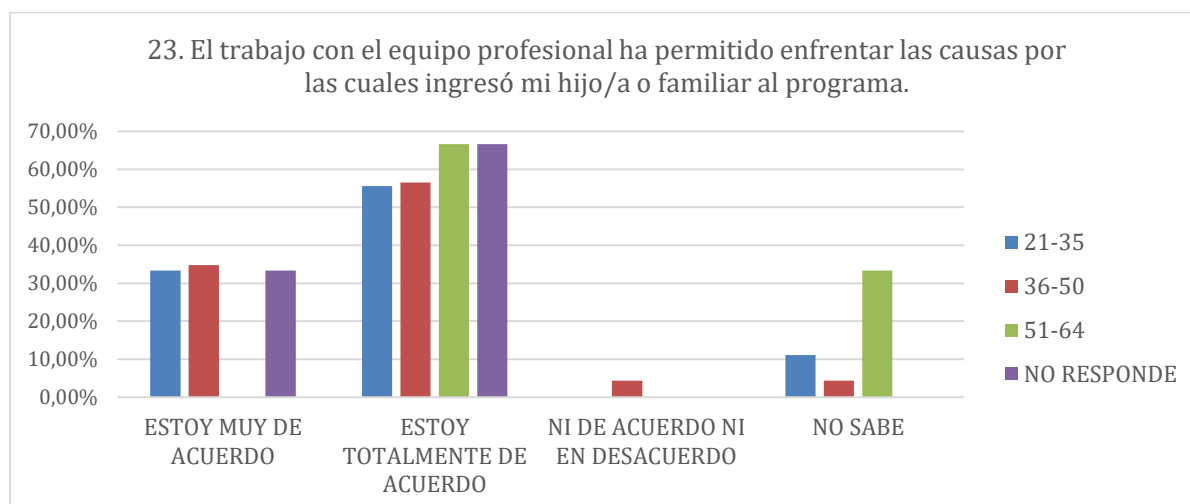
incluyen el trato respetuoso y cálido, así como el interés y la escucha activa del equipo, mientras que aspectos como la confianza para expresar preocupaciones y el respeto a los horarios podrían ser áreas por fortalecer.

Dimensión proceso de intervención

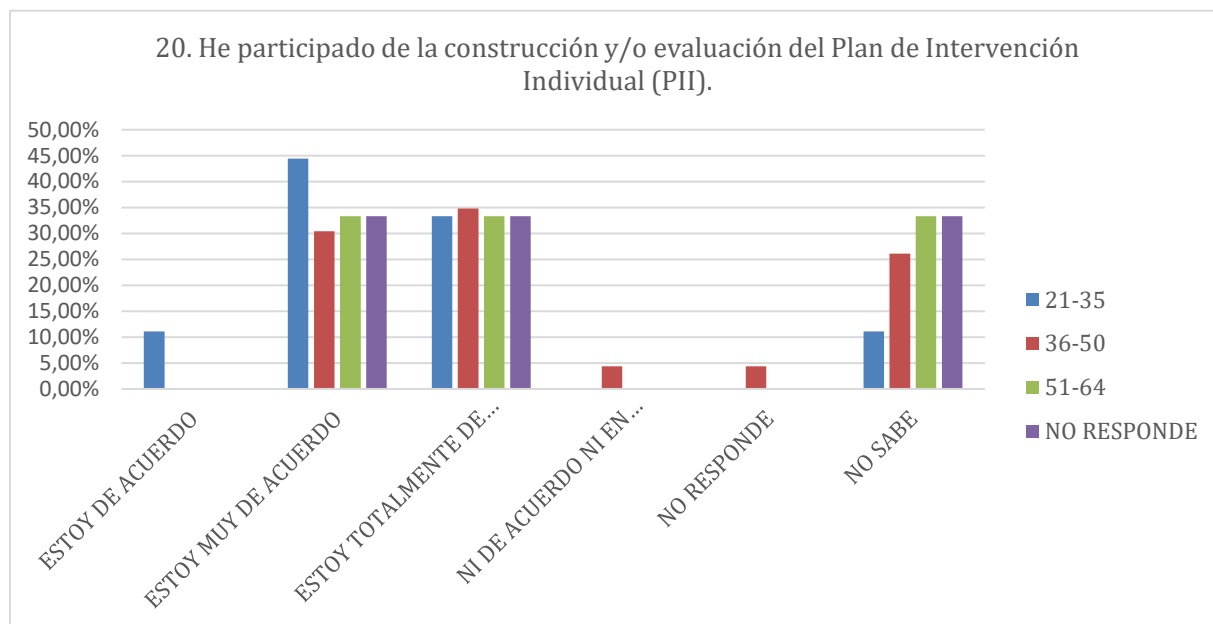
En general, las respuestas reflejan una valoración positiva hacia el equipo profesional y los procesos de intervención, destacándose preguntas como “El equipo profesional ha respondido las dudas que he tenido durante el proceso de intervención”, que obtuvo una valoración positiva total del 94,7%. Este resultado es particularmente sobresaliente en el grupo de edad 51-64, donde el 100% de los/as participantes indicó estar "totalmente de acuerdo". De manera similar, la pregunta “El trabajo con el equipo del programa ha sido una experiencia positiva para mí” también recibió altas valoraciones, alcanzando un 92,1% de respuestas positivas, con un fuerte consenso entre los/as participantes mayores de 51 años.



Otra área destacada es la percepción del trabajo del equipo profesional en relación con los objetivos del programa. En la pregunta “El trabajo con el equipo profesional ha permitido enfrentar las causas por las cuales ingresó mi hijo/a o familiar al programa”, el 89,5% de los/as encuestados/as expresó un alto nivel de acuerdo, resaltando nuevamente el grupo 51-64, con 66,7% en "totalmente de acuerdo".



Por otro lado, se identificaron áreas de menor valoración. La pregunta “He participado en la construcción y/o evaluación del Plan de Intervención Individual (PII)” obtuvo una valoración positiva total más baja, del 68,4%, siendo el grupo 51-64 el que mostró el mayor porcentaje de respuestas "no sabe" (33,3%). Asimismo, la pregunta “Conozco el Plan de Intervención Individual (PII) que se trabaja con el equipo profesional” alcanzó un 73,7% de respuestas positivas, pero con un 13,2% de "no sabe," especialmente en los grupos 36-50 y 51-64, lo que sugiere un área de mejora en la comunicación y difusión del plan.



Finalmente, aunque la mayoría de las familias perciben avances positivos en el proceso de intervención, la pregunta “El trabajo con el equipo del programa ha sido una experiencia positiva para mi familia” obtuvo una valoración positiva total del 78,9%, con un 13% de "no responde" en el grupo 36-50, lo que indica una posible falta de claridad o conexión en este segmento.

En conclusión, si bien los resultados generales son positivos, especialmente en las preguntas relacionadas con la percepción del equipo profesional, existen oportunidades para reforzar la participación de las familias en el desarrollo del PII y mejorar la comunicación sobre los planes y procesos, especialmente en los grupos de mayor edad.

6. Conclusiones

El análisis de los niveles de satisfacción de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias en los programas de acogimiento residencial de Aldeas Infantiles SOS evidencia fortalezas claves y áreas de mejora que orientan hacia un fortalecimiento continuo de los servicios ofrecidos.

Entre las fortalezas destacadas se encuentran los altos niveles de percepción de seguridad, el trato afectuoso del equipo técnico y las relaciones positivas entre pares, especialmente en los niños y niñas más pequeños y aquellos con mayor tiempo de permanencia. Estos logros reflejan el compromiso organizacional con el bienestar integral y la calidad del cuidado brindado.

Sin embargo, el análisis también identifica desafíos relevantes. Las diferencias en la percepción de satisfacción según género, edad y tiempo de permanencia subrayan la importancia de implementar estrategias específicas que promuevan una experiencia equitativa para todos/as los/as participantes. En particular, es necesario priorizar acciones que fortalezcan la adaptación de quienes recién ingresan al programa y la preparación para la vida independiente de los/as jóvenes. También se requiere fomentar una mayor participación activa en los procesos de intervención y garantizar que todos/as los/as participantes comprendan y utilicen los mecanismos de retroalimentación disponibles.

Para abordar estas áreas de mejora, se sugiere que Aldeas Infantiles SOS pueda priorizar estrategias que promuevan la equidad y el enfoque de género, fortaleciendo la participación activa de los/as participantes en su propio proceso de intervención. Asimismo, resulta fundamental optimizar los procesos de adaptación y transición, reforzar la comunicación efectiva y establecer sistemas de monitoreo que permitan ajustar las intervenciones de manera oportuna.

Con estas acciones, Aldeas Infantiles SOS reafirma su compromiso de seguir mejorando sus programas para garantizar un cuidado de calidad que responda a las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Este informe representa una guía para continuar fortaleciendo el impacto positivo de su labor y avanzar hacia un futuro más equitativo y seguro para todos/as los/as participantes.