



## **Informe 2024**

**Encuesta Satisfacción de niños, niñas, adolescentes y familias  
que se atienden en Residencias**

**Dirección Social**



## Contenido

I. Análisis de la encuesta de satisfacción en niñas y niños en Residencias .....	3
II. Análisis de la encuesta satisfacción en adolescentes en Residencias .....	9
III. Análisis de la encuesta de satisfacción adultos relacionados / familia en Residencias.....	15

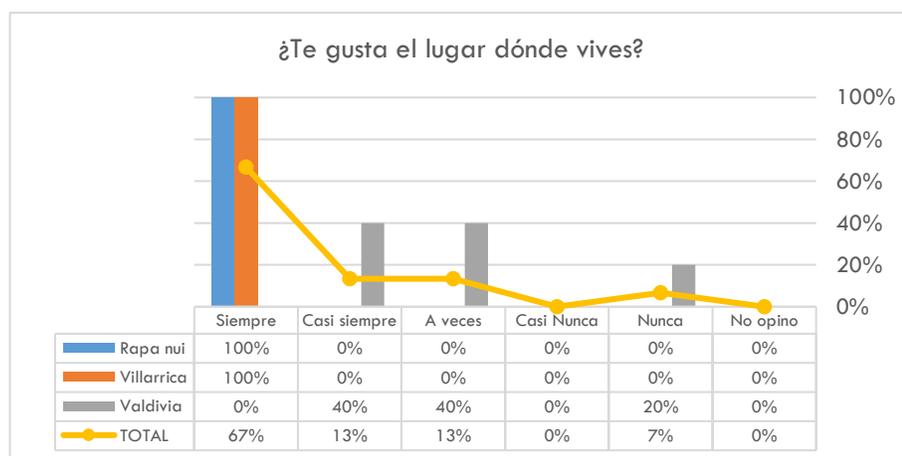
## I. Análisis de la encuesta de satisfacción en niñas y niños en Residencias

Esta encuesta de satisfacción recopiló la opinión y percepción de niñas y niños entre 6 a 12 años, que estaban ingresados en Residencias de Fundación Niño Patria durante diciembre 2024. Los resultados, si bien son positivos en algunas áreas, también son una invitación a seguir trabajando en la mejora continua de los espacios residenciales y los procesos de intervención.

En general, los resultados de la encuesta son positivos y reflejan el esfuerzo de los equipos por crear entornos seguros y acogedores. Las áreas de mayor fortaleza son la seguridad, el cuidado en la enfermedad y la satisfacción con el lugar y la comida, lo que sugiere un éxito en la creación de un ambiente protector y bien tratante.

Sin embargo, la participación activa y efectiva de los niños/as es un aspecto por mejorar y fortalecer, con la finalidad de que la intervención que no solo brinde protección, sino que también empodere a las niñas para que recuperen su agencia y se preparen de manera efectiva para futuros vínculos y contextos familiares.

### 1. ¿Te gusta el lugar dónde vives?

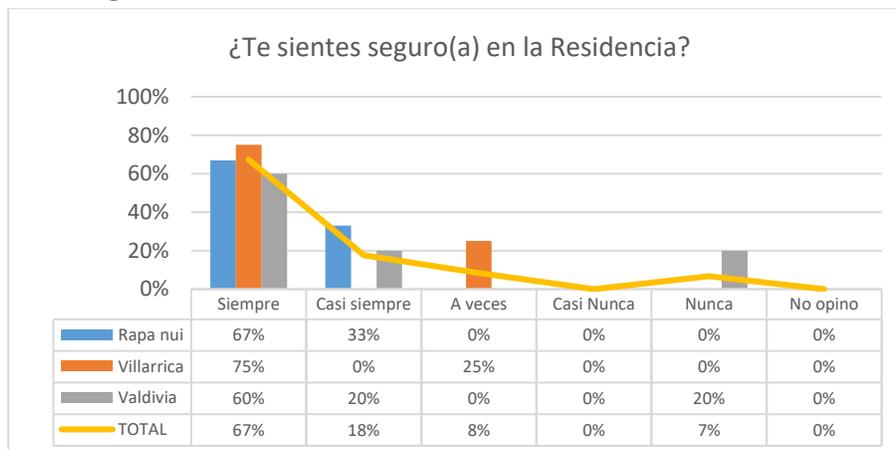


Elaboración propia

Los resultados muestran una alta satisfacción general con el lugar de residencia, el **80% de los niño/as indica que les gusta el lugar donde viven "siempre" o "casi siempre"**. Este hallazgo sugiere que, a pesar de las vulneraciones que originaron su ingreso, los niños/as han logrado resignificar este espacio como un lugar acogedor, lo que favorece la estabilidad emocional y el establecimiento de vínculos de confianza. Reflejando el trabajo que los equipos realizan para crear un ambiente hogareño, protector y

estabilidad, lo que es un recurso terapéutico significativo en los procesos de resignificación de las experiencias vulneratorias.

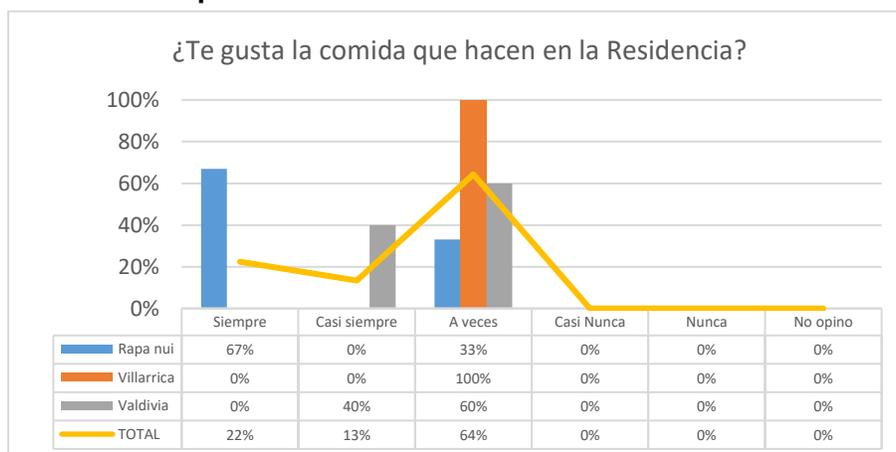
## 2. ¿Te sientes seguro(a) en la Residencia?



Elaboración propia

**El 85% de los niños/as se sienten seguros "siempre" o "casi siempre" en la Residencia**, lo que es un indicador muy importante, considerando que para niños/as, que han vivido en entornos de vulnerabilidad, la sensación de seguridad física y emocional es la base de los procesos terapéuticos. Este resultado demuestra la fortaleza de los equipos en construir entornos protectores, que permiten a los niños/as reconstruir su sentido de seguridad personal y resignificar las experiencias de vulneración.

## 3. ¿Te gusta la comida que hacen en la Residencia?

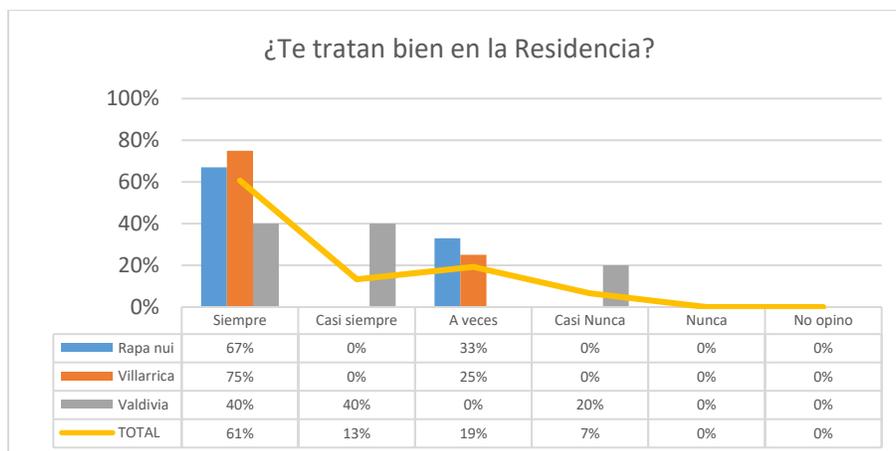


Elaboración propia

En relación a la percepción de la comida, el **77% de los niños/as manifiesta gustarle y/o estar satisfechos/as con la comida entregada por las Residencias**, lo que sugiere la relevancia de la revisión

permanente de las minutas de alimentos y la participación de los niños/as en encuestas de satisfacción alimentaria. Desde una perspectiva terapéutica, la alimentación va más allá de la nutrición: es un acto de cuidado, permitiendo en ocasiones resignificar experiencias de negligencia. Este aspecto, aparentemente simple, es central en la provisión de un cuidado integral.

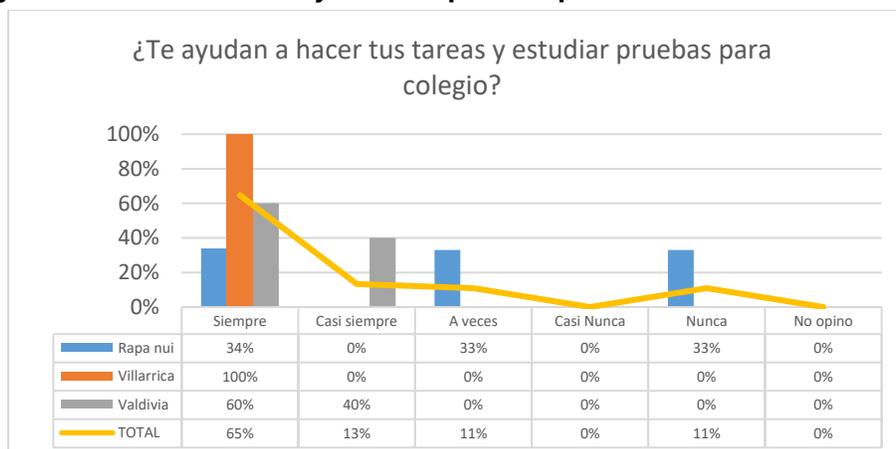
#### 4. ¿Te tratan bien en la Residencia?



Elaboración propia

**El 74% de los niños/as manifiesta sentirse bien tratados/as por el equipo "siempre" o "casi siempre"**, demostrando lo crucial que es establecer vínculos de apego seguro y relaciones respetuosas. El 19% de respuestas "A veces" y 7% "Casi Nunca", también, nos señalan que debemos seguir trabajando en protocolos de buen trato para asegurar que todos/as tengan una experiencia bien tratada. Un equipo residencial que consistentemente ofrece respeto y calidez está modelando relaciones sanas, ayudando a los niños/as a internalizar que merecen ser tratados/as con dignidad.

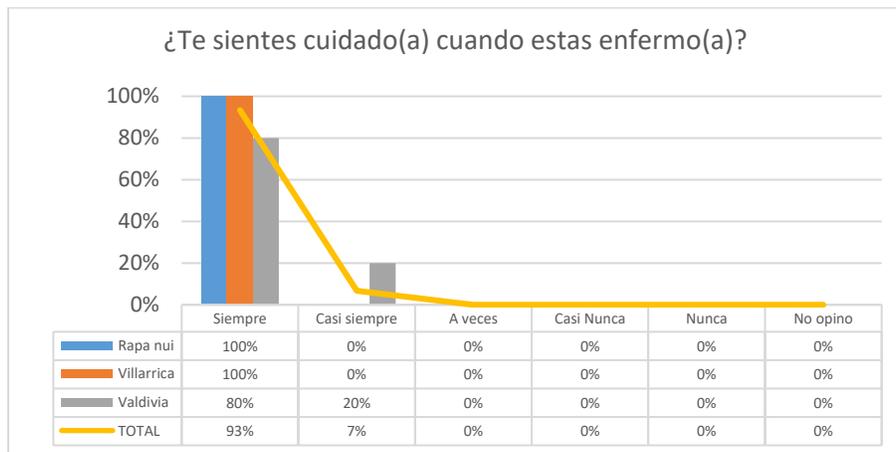
#### 5. ¿Te ayudan a hacer tus tareas y estudiar pruebas para colegio?



Elaboración propia

**El 79% de los niños/as perciben que reciben apoyo "siempre" o "casi siempre" en sus estudios indica que el equipo valora y promueve la educación como un factor protector.** El apoyo escolar es vital no solo para el éxito académico, sino también para el desarrollo de la autoestima y la sensación de logro, siendo una herramienta potencial de empoderamiento y la promoción de la resiliencia. El apoyo del equipo en el ámbito educativo es una forma concreta de reparación y de promoción de habilidades para el futuro

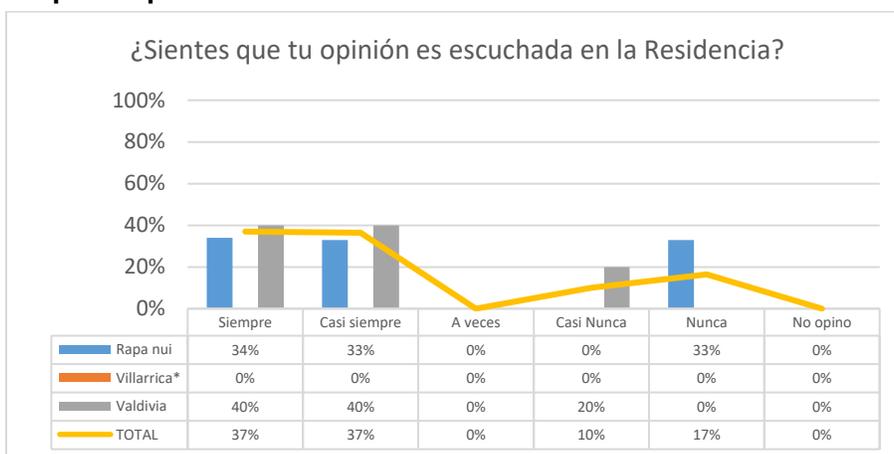
### 6. ¿Te sientes cuidado(a) cuando estás enfermo(a)?



Elaboración propia

**La percepción de cuidado durante la enfermedad es muy alta, con un 100% de los niños/as sintiéndose cuidados "siempre" o "casi siempre".** Este resultado es un indicador poderoso de la calidad de la atención y el vínculo que el equipo ha logrado construir; brindando un cuidado protector y reparador en momentos de alta vulnerabilidad física y emocional. La atención y el cuidado en momentos de vulnerabilidad, tienen un profundo impacto terapéutico, ya que tiene el potencial de contrarrestar la negligencia o el abandono experimentados en el pasado. Siendo una fortaleza terapéutica de los equipos que debe ser reconocida y valorada.

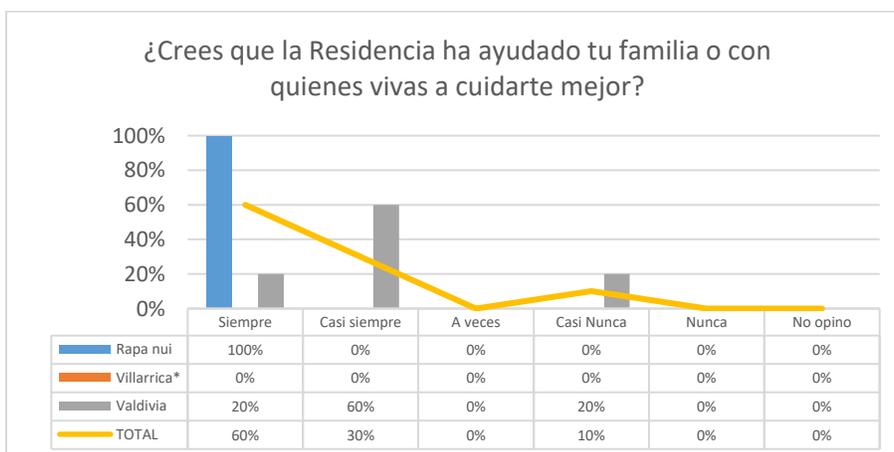
## 7. ¿Sientes que tu opinión es escuchada en la Residencia?



Elaboración propia

**El 74% de los niños/as señalan sentirse que su voz es escuchada "Siempre" o "Casi siempre",** Percepción que presenta los resultados más variados (10% "Casi nunca" y 17% "Nunca"). Constituyéndose en un desafío para este 2025 el fortalecimiento de los mecanismos de participación de los niños/as en la vida diaria de la residencia. Que implica darles voz y mejorar la escucha activa como un componente central de cualquier proceso terapéutico, ya que les permite recuperar un sentido de agencia y control que perdieron durante sus experiencias de vulneración.

## 8. ¿Crees que la Residencia ha ayudado a tu familia o con quienes vives a cuidarte mejor?



Elaboración propia

**El 90% de los niños/as cree que la residencia ha ayudado a su familia en mejorar su capacidad de cuidado y crianza.** Siendo un testimonio del impacto de la intervención en la dinámica familiar. Este hallazgo subraya la percepción de los niños/as respecto a que el proceso de intervención del equipo de



la residencia no solo aborda su protección, sino también es un apoyo a su familia de origen o en la preparación para la reunificación familiar.

## II. Análisis de la encuesta de satisfacción en adolescentes en Residencias

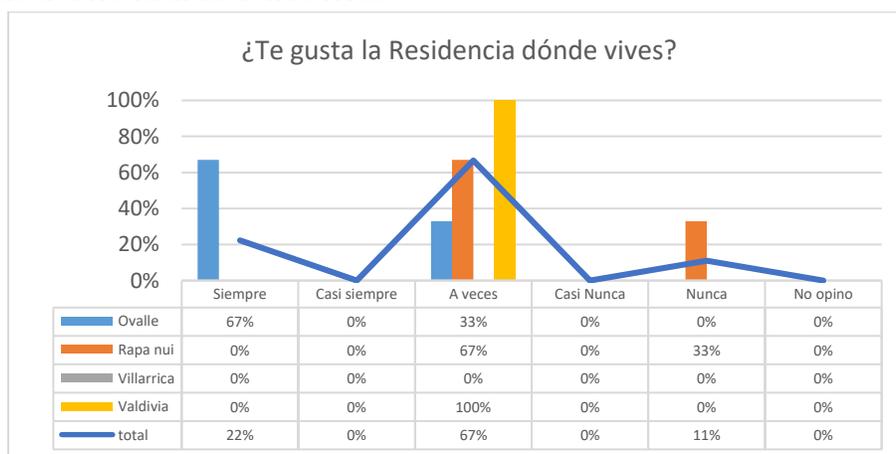
Esta encuesta de satisfacción recopiló la opinión y percepción de adolescentes entre 13 a 18 años, que estaban ingresados en Residencias de Fundación Niño Patria durante diciembre 2024. En términos generales, los resultados de la encuesta reflejan una percepción ambivalente en los adolescentes. Por un lado, se observan fortalezas en la percepción de **seguridad y protección**, y en la **calidad del apoyo que brindan los equipos**. Esto es crucial, ya que la sensación de seguridad es el primer paso para la resignificación del trauma complejo.

Aspectos como la apreciación del lugar de residencia, es baja, y la participación en actividades es inconsistente. Lo que sugiere que, si bien, los equipos logran generar un ambiente de apoyo, la experiencia de habitar la residencia aún no es percibida como plenamente satisfactoria.

La alta proporción de respuestas que reflejan una ambivalencia que puede ser un indicador del impacto del trauma, donde las experiencias positivas y negativas coexisten y dificultan una evaluación clara y única.

### Análisis por pregunta

#### 1. ¿Te gusta la Residencia dónde vives?

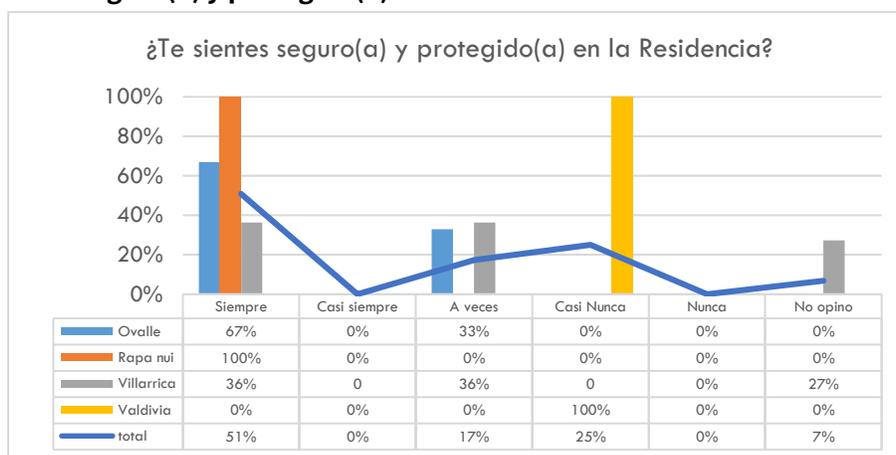


Elaboración propia

**El que el 67% de los/as adolescentes señale que solo "a veces" le gusta la Residencia**, podría ser un indicador de que no es percibida como un lugar de pertenencia. Lo que podría asociarse a que la infraestructura y el entorno no han logrado ser resignificados como un hogar, sino más bien como un lugar de tránsito o estadía forzada.

Esto nos invita a reflexionar sobre la importancia de que la residencia, sea percibida más allá de un espacio de cuidado, sino como un lugar que promueve una oportunidad para construir una nueva historia vital, en un lugar que se sienta propio y seguro.

## 2. ¿Te sientes seguro(a) y protegido(a) en la Residencia?

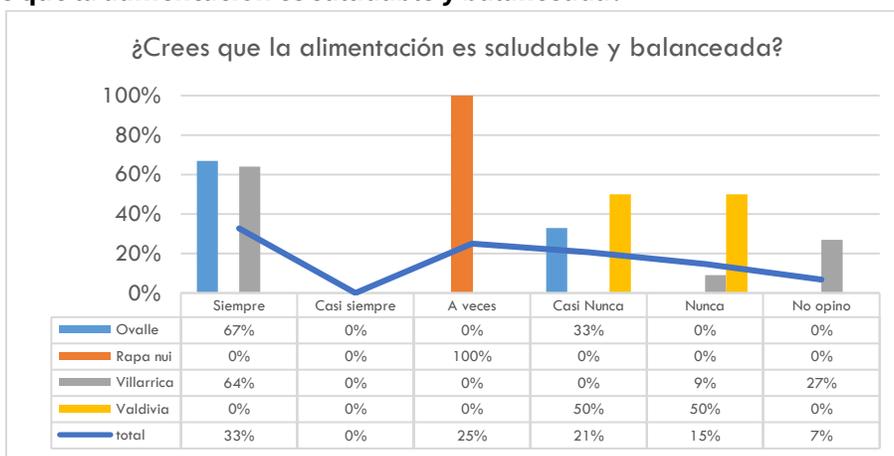


Elaboración propia

**El 51% de los/as adolescentes señala sentirse "siempre" seguros y protegidos en la Residencia.** La percepción de seguridad y sentirse seguro es la base para cualquier proceso de resignificación del trauma. Este resultado refleja que los equipos logran generar un ambiente protector que contrarresta la experiencia de peligro vivida previamente.

Sin embargo, que un 42% de los/as adolescentes señale que "a veces" o "casi nunca" se siente se seguro, indica que se debe indagar qué factores están influyendo en esta percepción negativa y reforzar la labor de contención y para mejorar la sensación de seguridad.

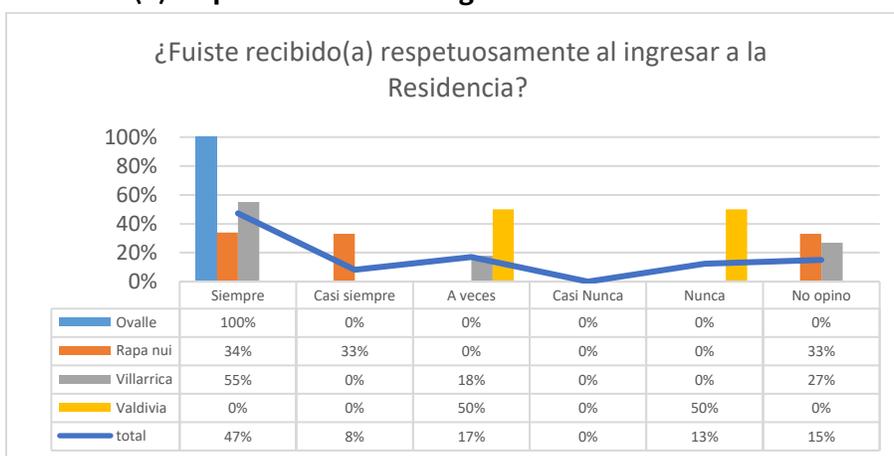
### 3. ¿Crees que la alimentación es saludable y balanceada?



Elaboración propia

Las respuestas de los/as adolescentes a esta pregunta son ambivalentes, un 33% que considera la alimentación "siempre" saludable y un 51% que no lo considera así. La alimentación, va más allá de lo nutricional, representa un acto de cuidado. Por lo tanto, ofrecer una alimentación nutritiva y variada puede ser un recurso para reparar y resignificar las experiencias de vulneración. El mejorar la percepción respecto a la alimentación puede configurarse como una herramienta terapéutica poderosa que permitan mejorar las sensaciones de bienestar y cuidado en los/as adolescentes.

### 4. ¿Fuiste recibido(a) respetuosamente al ingresar a la Residencia?

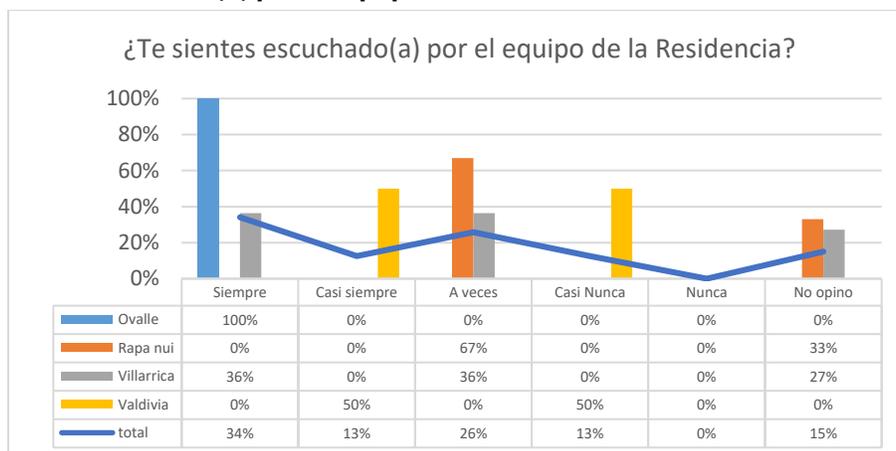


Elaboración propia

El 55% de los/as adolescente señaló que se logró brindar un buen primer acercamiento inicial. El proceso de acogida es el primer encuentro del adolescente con el sistema de protección, por lo que una bienvenida respetuosa puede favorecer su proceso de adaptación y las bases de la relación terapéutica. El 13% de respuestas "nunca" sugieren que aún existen desafíos en este proceso, lo que puede ser

interpretado como que el ingreso no fue percibido como un espacio de protección, sino como una nueva revictimización. Estos datos nos invitan a revisar el protocolo de ingreso y acogida, con la finalidad de favorecer que estos procesos se centren en la contención emocional y la validación de la experiencia del adolescente.

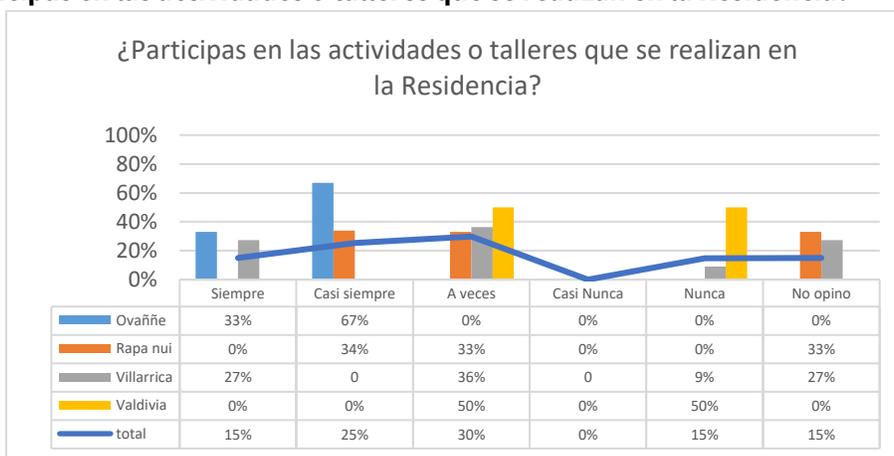
### 5. ¿Te sientes escuchado(a) por el equipo de la Residencia?



Elaboración propia

**El 47% de los/as adolescentes señaló sentirse escuchado/a en la Residencia**, la percepción de ser escuchado es fundamental para la resignificación de la experiencia traumáticas. Para un adolescente que ha sido silenciado o ignorado, que su voz sea validada es un recurso terapéutico. El 26% de respuestas "a veces" indica que la escucha no es una práctica consistente. Por lo que este indicador se transforma en una oportunidad para mejorar y fortalecer los espacios de escucha activa y la validación emocional como herramientas clave para el fortalecimiento del vínculo terapéutico.

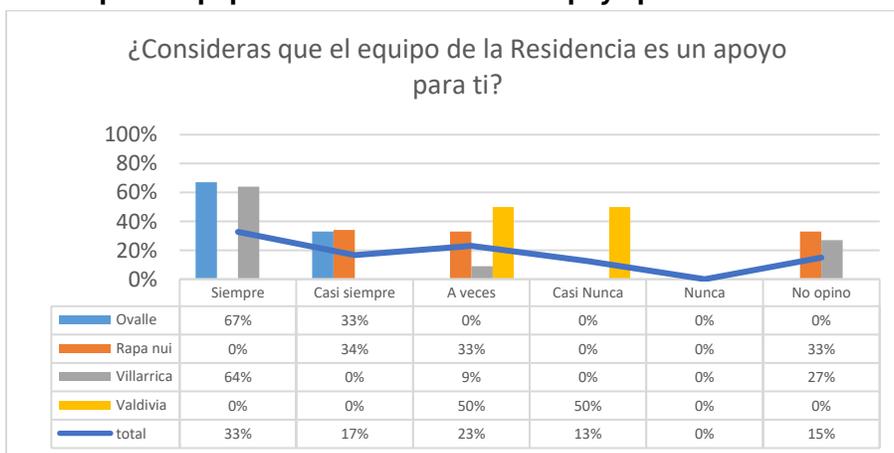
## 6. ¿Participas en las actividades o talleres que se realizan en la Residencia?



Elaboración propia

**El 40% de los adolescentes señaló que “siempre” o “casi siempre” participa en actividades o talleres realizados por la Residencia y un 30% señaló hacerlo "a veces", lo que sugiere una participación irregular y limitada.** La falta de participación puede ser una señal de desmotivación, falta de interés o incluso de la dificultad para vincularse con otros. Por lo que uno de los desafíos para este 2025 es mejorar los espacios de participación efectiva en el diseño de las actividades, asegurando que sean co-construidas con los adolescentes para que respondan a sus intereses y necesidades.

## 7. ¿Consideras que el equipo de la Residencia es un apoyo para ti?

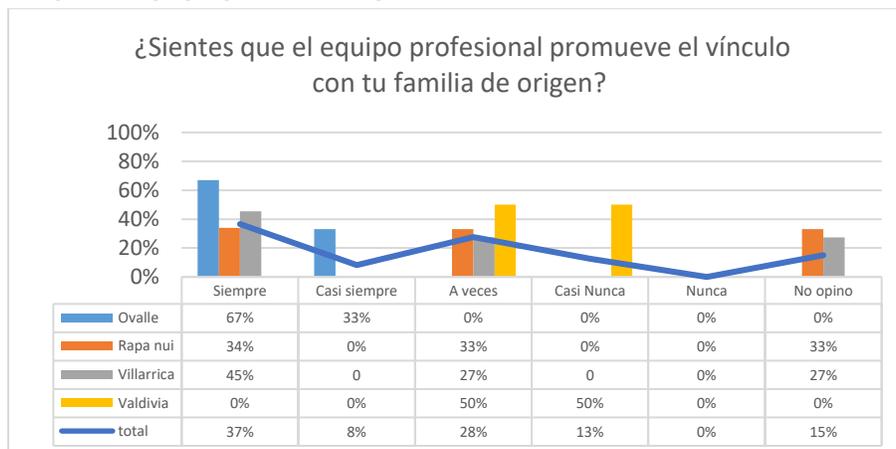


Elaboración propia

**El 50% de los/as adolescentes señaló que "siempre" o "casi siempre" ha percibido al equipo como un apoyo,** lo que es una fortaleza para el establecimiento del vínculo terapéutico y los procesos de intervención. Un 36% de estos señaló también que no percibe un apoyo constante del equipo. Por lo que se debe reforzar en los equipos la relevancia de contar con adultos emocionalmente disponibles, que

conozcan y comprendan de trauma complejo. El rol del equipo va más allá del cuidado, también implica convertirse en figuras de referencia y contención, constituyéndose en un factor protector.

### 8. ¿Sientes que el equipo profesional promueve el vínculo con tu familia de origen?



Elaboración propia

**El 45% de los/as adolescentes manifestó que "siempre" o "casi siempre" ha sentido que el equipo de la Residencia promueve los vínculos con su familia de origen y un 28% señalaron que "a veces" se promocionó la mantención de sus lazos familiares.**

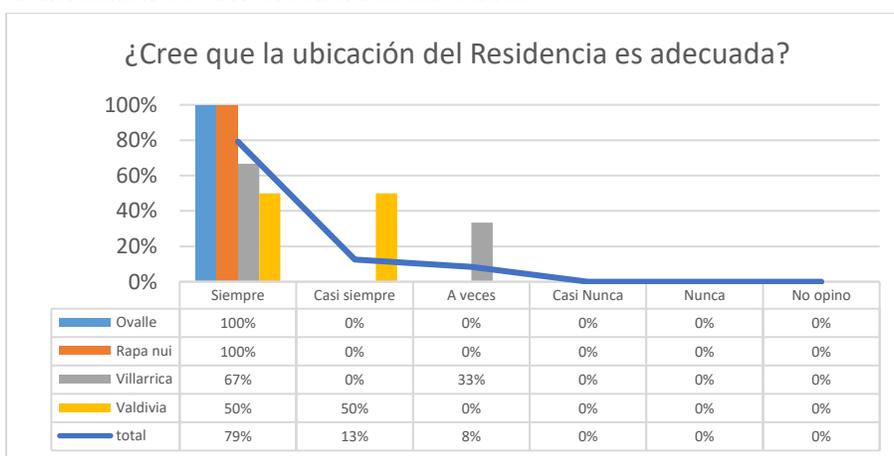
La familia de origen es una parte importante de la identidad y la historia del adolescente, incluso cuando el vínculo ha sido conflictivo. Por lo que la promoción de estos lazos debe ser un proceso terapéutico, que acompañe al adolescente a comprender la historia y a reconstruir un vínculo saludable y respetuoso. Que en aquellos casos que sea factible a nivel proteccional, esto puede favorecer los procesos de reunificación familiar o la planificación de vida independiente.

### III. Análisis de la encuesta de satisfacción adultos relacionados / familia en Residencias

El análisis de esta encuesta de satisfacción a adultos referentes de los NNA ingresados en las cuatro Residencias de Fundación Niño Patria durante diciembre 2024, revela una percepción general positiva por parte de los adultos relacionados. Los indicadores de alta satisfacción son alentadores, pero requiere una interpretación matizada.

Los resultados sugieren que los equipos de los proyectos de cuidado residencial están logrando un impacto positivo en las familias, lo cual favorece la resignificación de las vulneraciones y el trauma complejo de los NNA. Se observa un reconocimiento de la labor terapéutica y del apoyo que realizan los equipos, lo que constituye un recurso valioso para la reinserción social y familiar de los NNA.

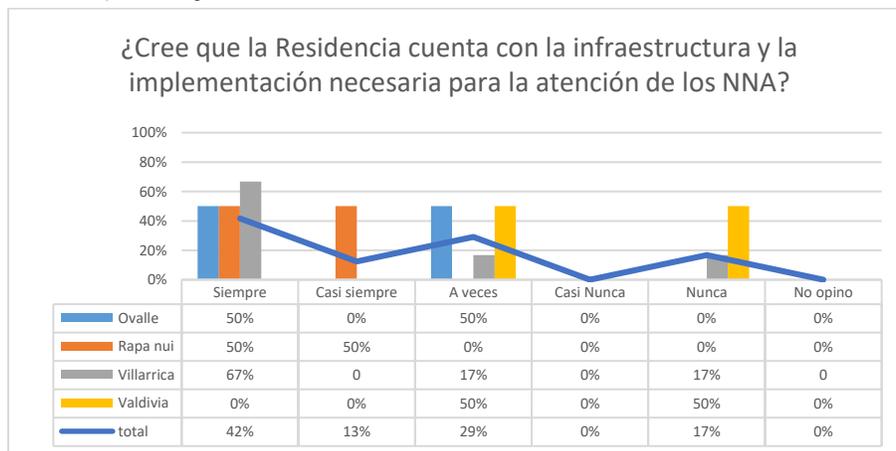
#### 1.- ¿Cree que la ubicación de la Residencia es adecuada?



Elaboración propia

Existe una alta valoración respecto a la ubicación de las residencias (79% "siempre" y 13% "casi siempre") lo que podría facilitar la continuidad de los vínculos familiares, permitiendo a las familias participar activamente en el proceso de intervención, lo que fortalece la mantención de los vínculos afectivos de los/as NNA contribuyendo a la reparación del daño, el fortalecimiento de competencias de cuidado y la reunificación familiar.

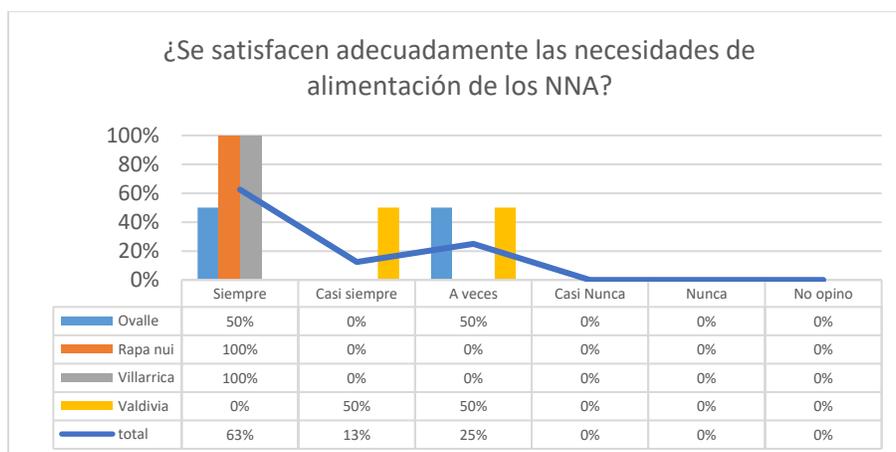
## 2.- ¿Cree que la Residencia cuenta con la infraestructura y la implementación necesaria para la atención de los niños, niñas y adolescentes?



Elaboración propia

Respecto a **la percepción de la infraestructura existen una disparidad en las respuestas (con 55% de "Siempre" y "Casi siempre", pero también 29% "A veces" y 17% "Nunca")**, que revela que si bien, **para algunos adultos la Residencia cumplen con los estándares básicos para el cuidado integral, aún existen debilidades en la infraestructura de las residencias**, representando un desafío sostener una mejora continua de las condiciones físicas del espacio residencia. Ya que, un entorno físico seguro, limpio y acogedor es un recurso terapéutico en sí mismo. La infraestructura no es solo un espacio físico, sino que representa un lugar de estabilidad y contención.

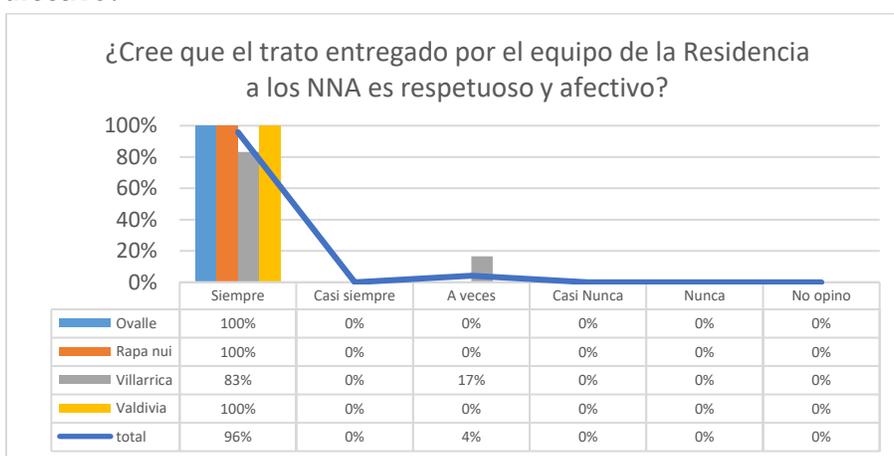
## 3.- ¿Se satisfacen adecuadamente las necesidades de alimentación de los niños, niñas y adolescentes?



Elaboración propia

**En este ámbito existe un alto porcentaje de satisfacción (63% "siempre", 13% "casi siempre"), considerando a la alimentación** va más allá de la nutrición; es un acto de cuidado y provisión que puede ayudar a reparar la sensación de abandono o negligencia que a menudo subyace al trauma complejo. Esta consistencia en la satisfacción de estas necesidades básicas establece una base de confianza y seguridad tanto para los NNA como para sus familias, respecto al cuidado integral que espera brindar la residencia.

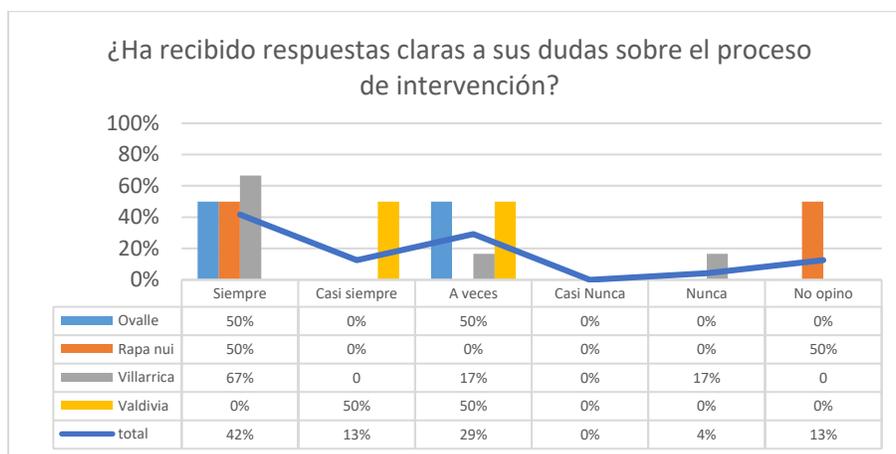
#### 4.- ¿Cree que el trato entregado por el equipo de la Residencia a los niños, niñas y adolescentes es respetuoso y afectivo?



Elaboración propia

**De manera casi unánime ("Siempre" 96%) las familias consideran que el trato entregados a los niños, niñas y adolescentes es respetuoso y afectivo, siendo la principal fortaleza de los proyectos residenciales: el vínculo reparador.** El trato respetuoso y afectivo es un aspecto central en la intervención terapéutica, pues permite a los niños, niñas y adolescentes resignificar sus experiencias de vulneración, en un contexto de la seguridad y el afecto. Este resultado resalta la calidad humana de los equipos, quienes logran crear entornos de cuidado y vínculos reparadores.

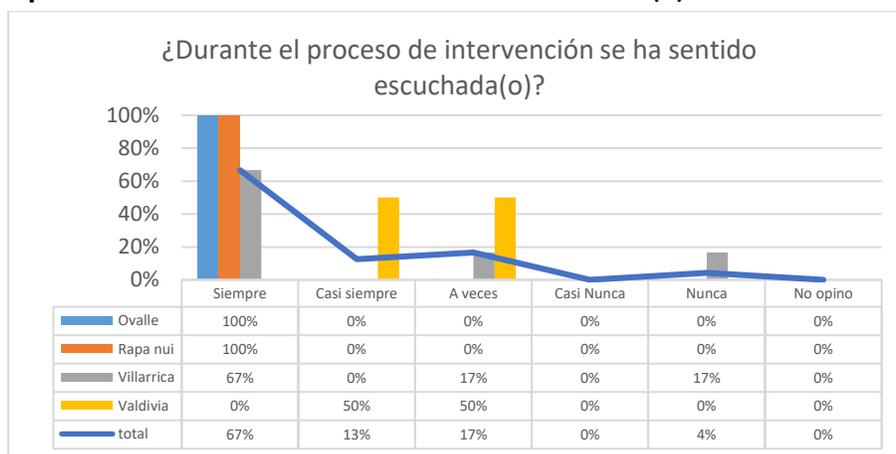
## 5.- ¿Ha recibido respuestas claras a sus dudas sobre el proceso de intervención?



Elaboración propia

**Respecto a la satisfacción en la calidad de la comunicación e información brindado por los equipos el 55% señaló que los equipos entregaban respuestas claras a sus dudas respecto a los procesos de intervención.** Las respuestas negativas nos brindan una oportunidad de mejorar la comunicación con los familiares, ya que la falta de claridad percibida puede generar incertidumbre, lo que dificulta en los procesos de intervención reforzando sentimientos de impotencia o exclusión y una baja adherencia, por lo que es prioritario generar estrategias de comunicación que disminuyan estas brechas.

## 6.- ¿Durante el proceso de intervención se ha sentido escuchada(o)?

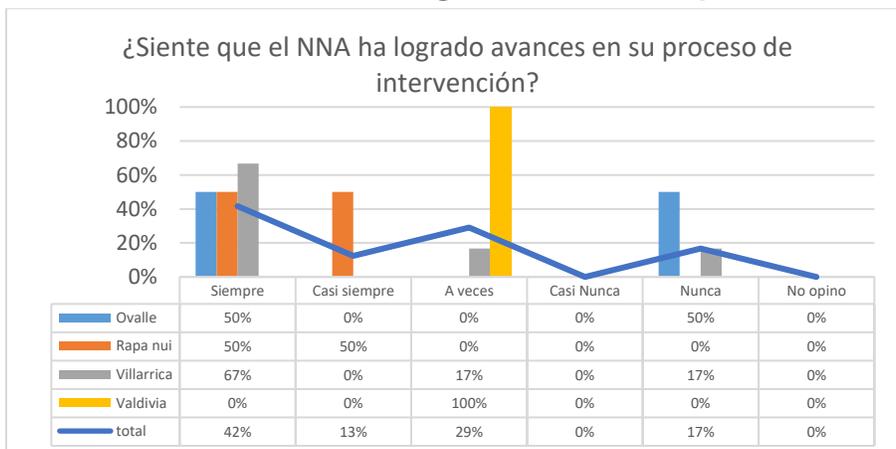


Elaboración propia

**En cuanto a la percepción de ser escuchado el 80% de las familias señaló sentirse "siempre" o "casi siempre" escuchados,** indicador de que el equipo demuestra una habilidad clave para la intervención: la escucha activa. Sentirse escuchado(a) es un recurso terapéutico poderoso, ya que valida las experiencias y emociones de los familiares respecto a la pérdida de los cuidados y los procesos de

intervención asociados a la revinculación y reunificación familiar. Siendo un reflejo de la empatía y la contención que el equipo es capaz de ofrecer, fortaleciendo la alianza terapéutica con la familia.

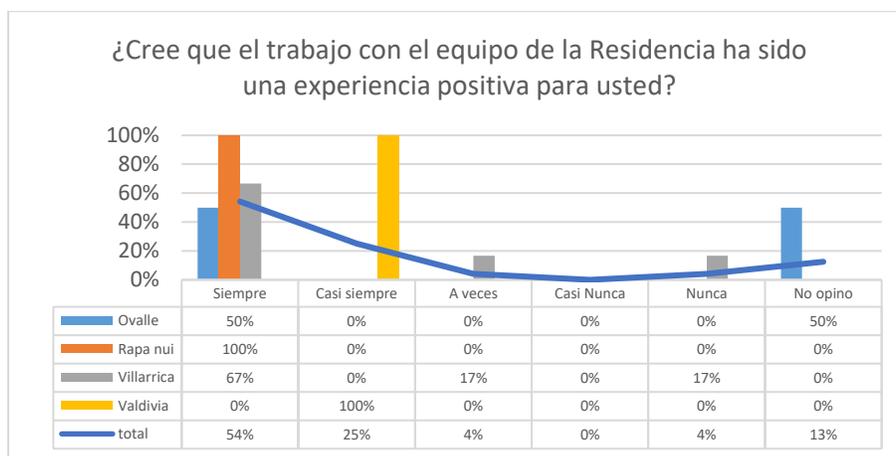
### 7.- ¿Siente que el niño, niña o adolescente ha logrado avances en su proceso de intervención?



Elaboración propia

**La percepción de avances en los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescente es variada (55% "Siempre" o "Casi siempre", "A veces" 29%, 17% "Nunca"), lo que refleja la complejidad inherente en la resignificación del trauma complejo y la dificultad de la familia en comprender que los procesos de intervención no son rápidos ni lineales, lo cual, es posible asociar los índices de satisfacción respecto a la calidad de la información entregada respecto a estos. Este indicador nos plantea que debemos fortalecer la psicoeducación a las familias, ayudándolas a identificar y celebrar los logros. El reconocimiento de los logros es un recurso fundamental en la resignificación de las vulneraciones, ya que les permite a las familias vislumbrar un futuro diferente, marcado por la recuperación y el bienestar.**

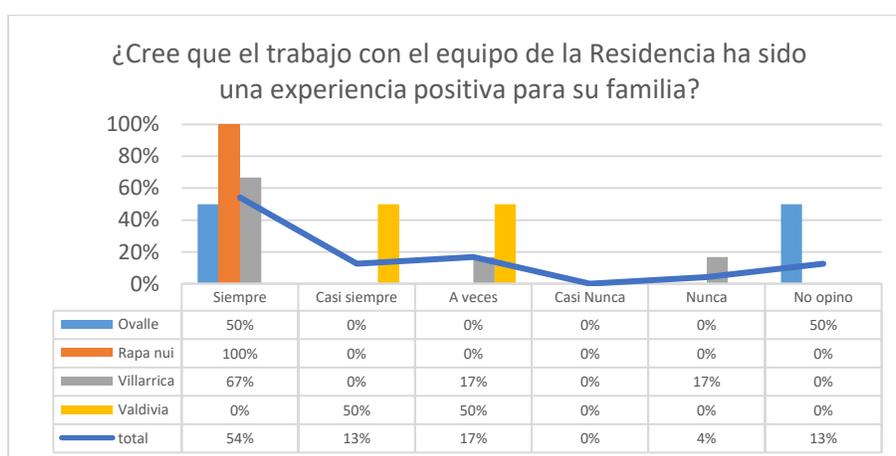
### 8.- ¿Cree que el trabajo con el equipo de la Residencia ha sido una experiencia positiva para usted?



Elaboración propia

El alto porcentaje de respuestas positivas (79% "Siempre" o "Casi siempre") es un indicador de que la relación con el equipo se percibe como un recurso de apoyo para el desarrollo de competencias de cuidado del adulto relacionado y que el equipo no solo se enfoca en el niño, niña o adolescente, sino que también ejerce un efecto reparador en el adulto, facilitando su participación en el proceso de resignificación y la reunificación familiar. Esta experiencia positiva es un recurso en sí mismo, ya que puede romper ciclos de desconfianza y desesperanza que han marcado las vidas de estas familias.

### 9.- ¿Cree que el trabajo con el equipo de la Residencia ha sido una experiencia positiva para su familia?



Elaboración propia

**La percepción general es de una experiencia positiva para la familia, similar a la pregunta anterior, ("Siempre" 54%, "Casi siempre" 13%)** este resultado demuestra que las residencias están logrando



este objetivo, convirtiéndose en un recurso terapéutico para la familia en su conjunto y facilitando el proceso de reunificación y reparación de los vínculos.

El hecho de que las familias perciba como beneficiosos los procesos de intervención, es un indicador del éxito de los equipos en construir alianzas y terapéuticas, que permitan fomentar la corresponsabilidad en el proceso de resignificación.