



INFORME ANUAL

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

2025

Niños, niñas y adolescentes

Residencias y proyecto ambulatorio de Fundación Niño y Patria

Presentación

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante 2025 a los niños, niñas y adolescentes que dan vida a los proyectos de Fundación Niño y Patria y a sus familias o adultos responsables. Detrás de cada resultado hay una pregunta simple: ¿se sienten bien atendidos? Consultarlo de forma periódica y publicar sus respuestas, forma parte de nuestro compromiso por dar cuenta de nuestro trabajo a la comunidad.

Estos resultados se presentan tal como son, lo que supone exponer tanto los aspectos mejor evaluados como aquellos en que las respuestas fueron menos favorables y que nos orientan dónde tenemos más trabajo por hacer. Las señales de alerta se identifican de forma explícita y se indica cómo nos proponemos abordarlas.

Las encuestas se aplicaron en dos mediciones: primer y segundo semestre de 2025, lo que permite observar evoluciones, mejoras y alertas en este período. El instrumento consideró tres estamentos diferenciados según ciclo vital y rol:

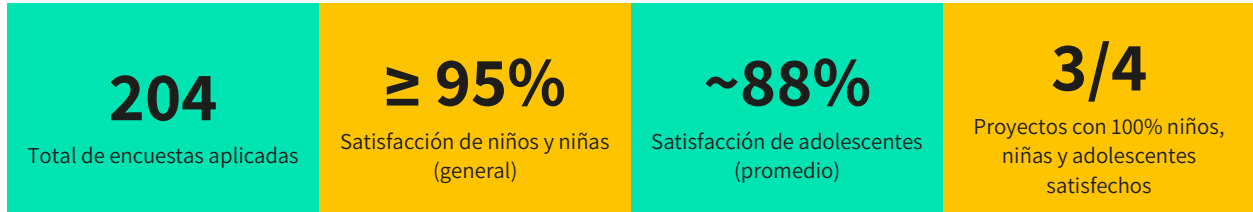
- Niños y niñas
- Adolescentes
- Familias y/o adultos responsables

Proyectos evaluados:

- PIE Haka Ara Te Mana'u - Rapa Nui (Programa de Intervención Especializada)
- Residencia Llacolén - Valdivia
- Residencia Petronila Pincheira - Villarrica
- Residencia Hare O Tato'u I - Rapa Nui

Resumen ejecutivo

Al cierre de 2025, los cuatro proyectos de Niño y Patria presentan **altos índices de satisfacción en la mayoría de sus estamentos**. El proyecto ambulatorio PIE Haka Ara Te Mana'u alcanza un 100% de satisfacción en todos los grupos y la residencia Hare O Tato'u I Rapa Nui registra la evolución más positiva del período. Al mismo tiempo, se identifican señales de atención en la satisfacción de las familias con las que trabaja la residencia Llacolén de Valdivia y la residencia Petronila Pincheira de Villarrica, que se detallan en este informe.



Proyecto	Niños/as 2° Sem.	Adolescentes 2° Sem.	Familias 2° Sem.	Estado global
PIE Haka Ara Te Mana'u - Rapa Nui	100%	100%	100%	Alta satisfacción en todos los grupos
Llacolén - Valdivia	100%	85.7%	Med. Satisf.	Atención en familias
Petronila Pincheira - Villarrica	Sin datos S2	92.3%	70% / 30% medio	Crecimiento de cobertura
Hare O Tato'u I - Rapa Nui	100%	83.3%	100%	Evolución positiva sostenida

Comparativo General — % Satisfacción por Estamento y Proyecto 2° Semestre 2025

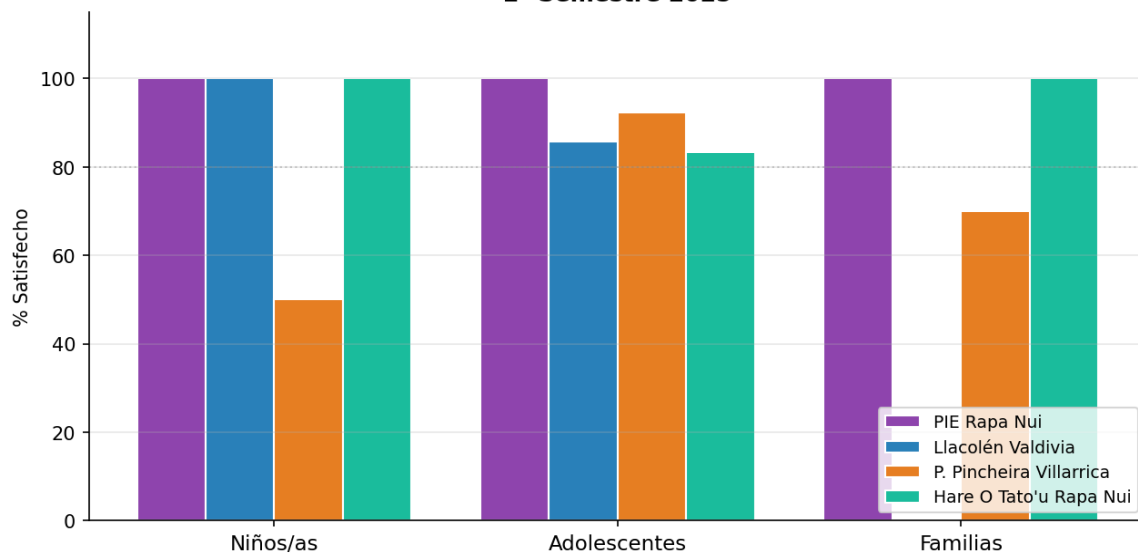


Gráfico 1: Comparativo general de satisfacción por estamento y proyecto — 2° Semestre 2025

1. PIE Haka Ara Te Mana'u - Rapa Nui

El Programa de Intervención Especializada (PIE) Haka Ara Te Mana'u se implementa en Rapa Nui con un enfoque culturalmente pertinente y de trabajo comunitario. **Es el proyecto con mayor número de encuestas aplicadas durante 2025 (102).**

- Modalidad: Ambulatoria (niños, niñas y adolescentes viven con sus familias o en cuidado externo)
- Estamentos encuestados: niños, niñas, adolescentes y familias o adultos responsables
- Total de encuestas aplicadas en 2025: 102 (63 en el primer semestre y 50 en el segundo semestre)

1.1 Resultados generales anuales

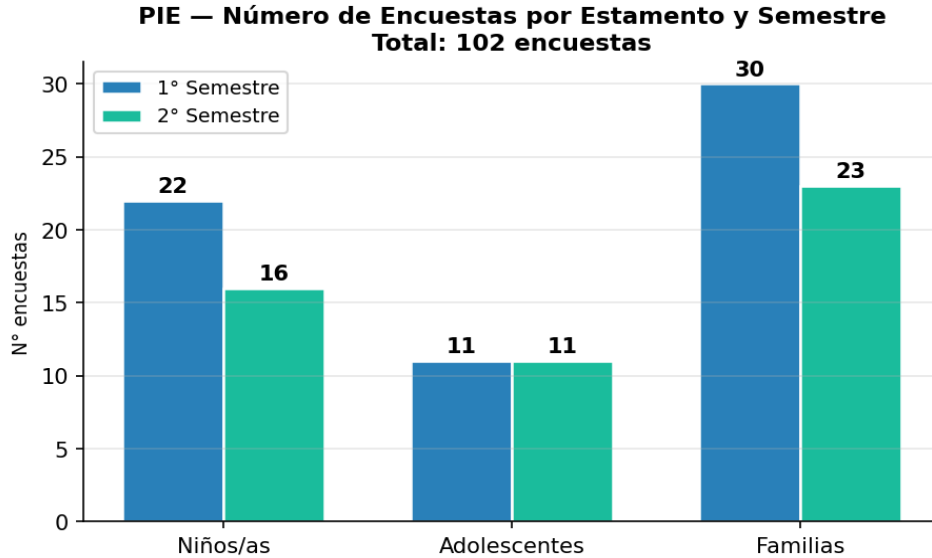


Gráfico 2: Número de encuestas por estamento y semestre — PIE Rapa Nui



Gráfico 3: Satisfacción anual por estamento — PIE Haka Ara Te Mana'u

Estamento	n (1° Sem.)	n (2° Sem.)	Satisf. 1° Sem.	Satisf. 2° Sem.	Resultado Final
Niños y niñas	22	16	100%	100%	100% ✓ Consistente
Adolescentes	11	11	90.9%	100%	✓ Mejora progresiva
Familias/adultos	30	23	100%	100%	100% ✓ Consistente
TOTAL	63	50	98.4%	100%	Satisfacción global alta

1.2 Niños y niñas

El segmento de niños y niñas del PIE alcanzó el **100% de satisfacción en ambos semestres**. A pesar de la variación en el número de encuestados (de 22 a 16), la calidad percibida se mantuvo invariable, lo que refleja un **estándar de atención sólido e independiente de la carga de casos**.

Hallazgos clave:

- Consistencia absoluta: 100% de satisfacción en los dos períodos del año.
- La reducción de muestra (22 → 16) no generó variaciones en la percepción de calidad.
- Las metodologías lúdicas y de arte terapia resuenan positivamente con la cosmovisión local.
- El programa consolida un espacio seguro y de confianza para la infancia de Rapa Nui.

1.3 Adolescentes

El segmento adolescente muestra la **evolución más destacada del PIE**: partió con un 90.9% de satisfacción en el primer semestre y cerró el año con un 100% en el segundo. La estabilidad de la muestra (11 adolescentes en ambos períodos) otorga alta validez a este resultado.

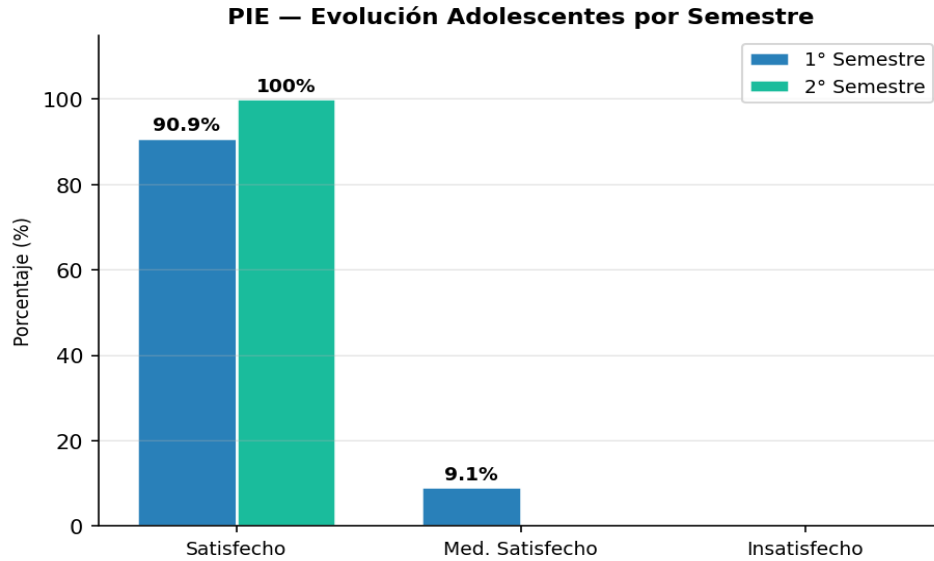


Gráfico 4: Evolución satisfacción adolescentes por semestre — PIE Rapa Nui

Hallazgos clave:

- El vínculo terapéutico y la confianza con los profesionales se fortalecieron durante el año.
- El equipo demostró capacidad de ajuste metodológico y mejora continua.

1.4 Familias y adultos responsables

Las familias y adultos responsables del PIE ratificaron de manera unánime su conformidad con el servicio: **100% de satisfacción acumulada en 53 encuestas anuales**. Este respaldo es el motor que facilita la adherencia de los niños, niñas y adolescentes al programa.

Hallazgos clave:

- El 100% de los adultos se mantuvo satisfecho durante todo el año, con y sin variación de muestra.
- En Rapa Nui, donde la red comunitaria es vital, este resultado refleja alta legitimidad social del programa.
- La satisfacción familiar asegura continuidad de las intervenciones y adherencia de los niños, niñas y adolescentes.
- El programa logra integrar y apoyar efectivamente al núcleo familiar con los niños, niñas y adolescentes.

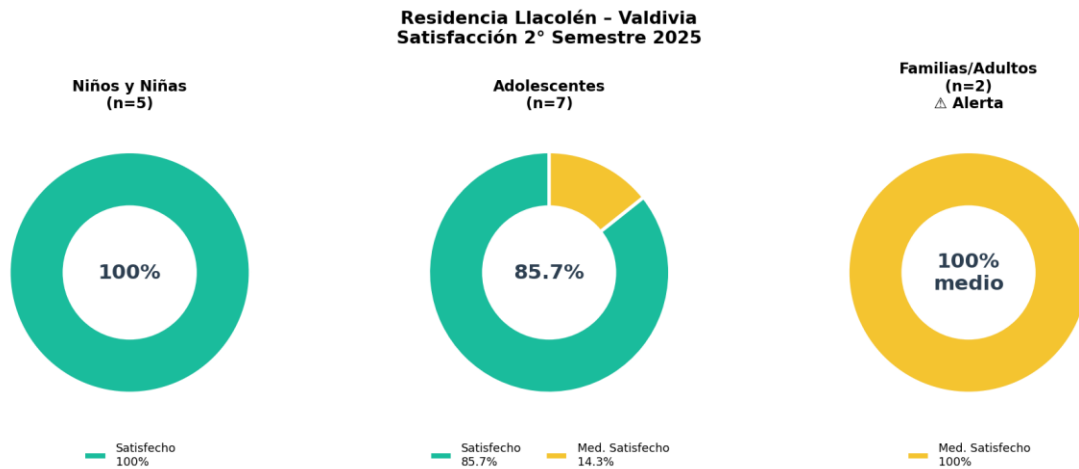
Síntesis 2025 — PIE Haka Ara Te Mana'u

El PIE Haka Ara Te Mana'u cierra 2025 con un 100% de satisfacción en todos los estamentos evaluados. La convergencia de estos resultados en el segundo semestre respalda la pertinencia del modelo de intervención, tanto en su dimensión cultural como técnica.

2. Residencia Llacolén – Valdivia

Residencia de protección para varones adolescentes ubicada en Valdivia, Región de Los Ríos. Las encuestas de satisfacción se aplicaron a niños/as residentes, adolescentes y sus familias o adultos responsables.

2.1 Resultados generales



Grupo objetivo	1° Semestre	2° Semestre	Diagnóstico
Niños y niñas	100% (3/3)	100% (5/5)	✓ Excelente: consistencia y crecimiento
Adolescentes	85.7% (6/7)	85.7% (6/7)	✓ Positivo: se eliminó la insatisfacción
Familia / adulto responsable	100% Satisfecho (2/2)	100% Med. satisfecho (2/2)	Alerta: descenso cualitativo

2.2 Niños y niñas

El segmento de niños alcanzó el **100% de satisfacción en ambos semestres**, con un crecimiento del 66% en la participación (de 3 a 5 niños encuestados). La consistencia en la calidad del servicio demuestra que las metodologías de intervención están alineadas con las necesidades afectivas y técnicas de los niños.

- 100% de satisfacción sostenida durante todo el año 2025.
- Incremento del 66% en la participación (de 3 a 5 niños/as), sin pérdida de calidad.
- Fidelización y confianza consolidadas en el servicio residencial.

2.3 Adolescentes

Los adolescentes muestran una **evolución positiva entre semestres**: se mantuvo el 85.7% de satisfacción y se logró erradicar la categoría "Insatisfecho". El voto de insatisfacción del primer semestre transitó hacia "Medianamente Satisfecho", lo que indica capacidad de respuesta del equipo técnico.

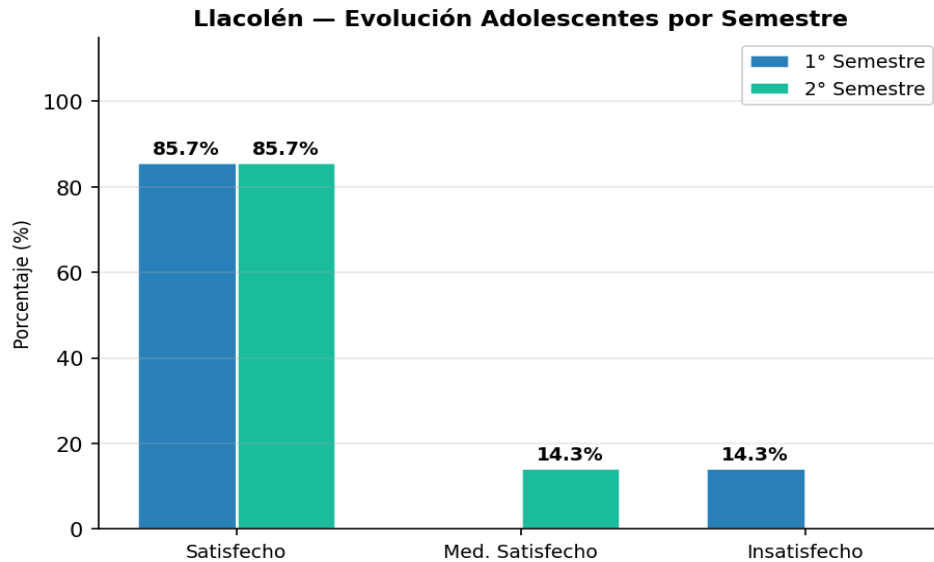


Gráfico 6: Evolución adolescentes por semestre — Llacolén Valdivia

Puntos de atención:

- La erradicación de la insatisfacción crítica es el avance más significativo del período.
- El 85.7% de aprobación estable demuestra una base de atención sólida para la mayoría.
- El adolescente "medianamente satisfecho" en S2 requiere atención individualizada (posible relación con autonomía, normas de convivencia o calidad de talleres).

2.4 Familias y adultos responsables

Este es el **punto que requiere mayor atención** en la residencia Llacolén. Las familias pasaron de "satisfecho" en el primer semestre a "medianamente satisfecho" en el segundo, un descenso cualitativo que la fundación considera prioritario atender.

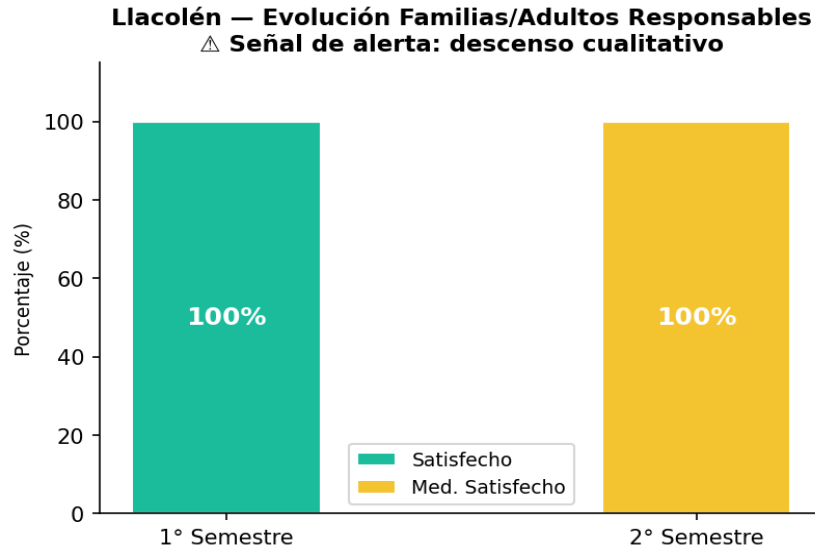


Gráfico 7: Evolución familias — Llacolén Valdivia

Señal de alerta - medidas aplicadas por la fundación:

- Mejorar los espacios de escucha con los adultos responsables para identificar los aspectos a mejorar.
- Fortalecer los canales de comunicación entre el equipo técnico y las familias.

Balance residencia Llacolén 2025:

Fortaleza: La gestión interna logra que el 100% de los niños y el 85.7% de los adolescentes se sientan bien atendidos. El equipo escucha y ajusta sus estrategias.

Desafíos: El paso de las familias de "satisfecho" a "medianamente satisfecho" sugiere alguna dificultad con el equipo o en los flujos de información, cuyo abordaje ha sido priorizado por el equipo.

3. Residencia Petronila Pincheira – Villarrica

Residencia de protección para niñas y adolescentes ubicada en Villarrica, Región de La Araucanía. Durante 2025 experimentó un crecimiento significativo en su población atendida, lo que puso a prueba la capacidad del equipo técnico.

3.1 Resultados generales

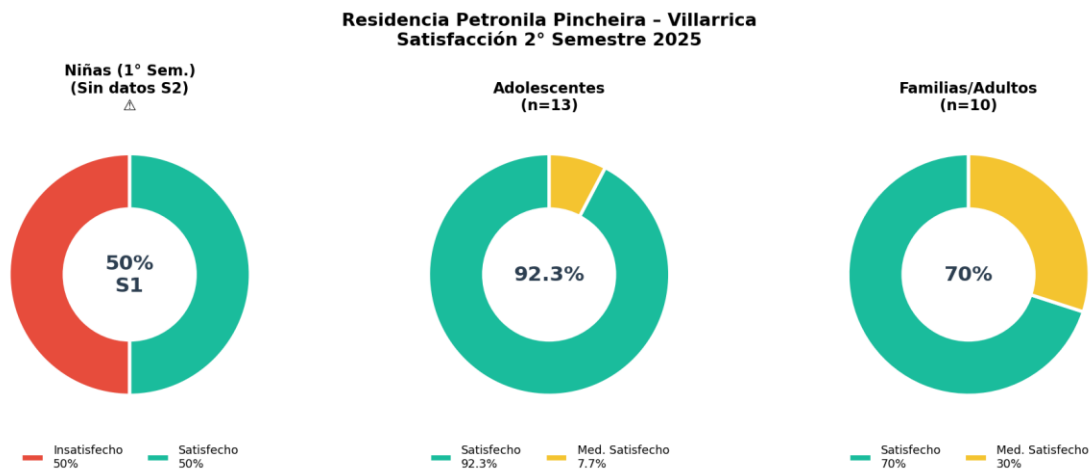


Gráfico 8: Satisfacción por estamento — Petronila Pincheira Villarrica

Grupo Objetivo	1° Semestre	2° Semestre	Diagnóstico
Niñas (infancia)	50% Satisf. / 50% Insatisf. (2/2)	Sin datos (sin niñas de ese rango)	Sin datos (niñas egresadas de la residencia)
Adolescentes	85.7% Satisf. (6/7)	92.3% Satisf. (12/13)	✓ Mejora significativa con más usuarias
Familia / adulto responsable	100% Satisfecho (5/5)	70% Satisf. / 30% Medio (10/10)	Crecimiento con mayor demanda

3.2 Niñas (Infancia)

El primer semestre presentó una señal de alerta: de solo 2 niñas encuestadas, 1 manifestó estar insatisfecha (50%). Durante el segundo semestre se egresaron las niñas de la residencia quedando solo adolescentes.

3.3 Adolescentes

El segmento adolescente es el mayor éxito de esta residencia en 2025. A pesar de que la muestra casi se duplicó (de 7 a 13 jóvenes), el porcentaje de **satisfacción subió del 85.7% al 92.3% y se eliminó completamente la insatisfacción.**

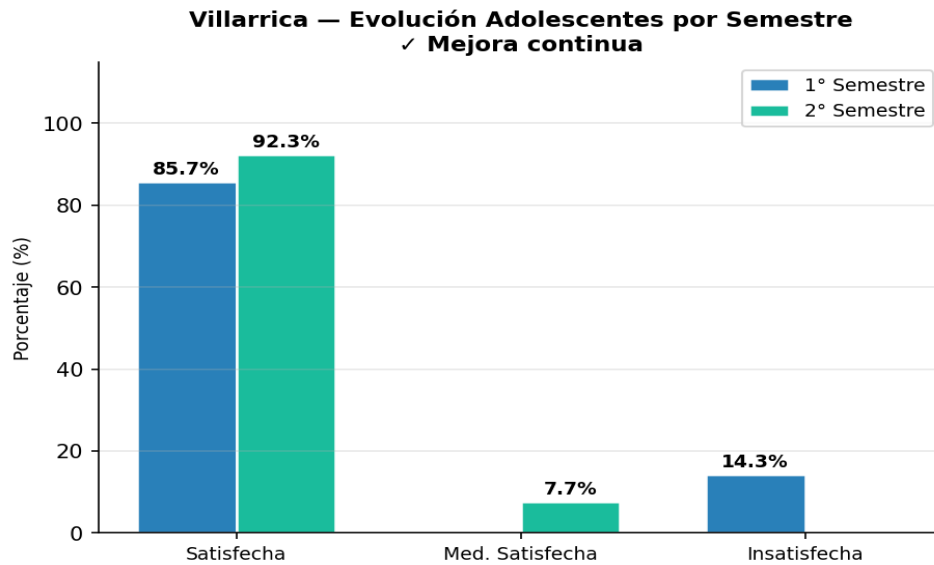


Gráfico 9: Evolución adolescentes — Petronila Pincheira Villarrica

Hallazgos clave:

- La residencia casi duplicó su población adolescente y aun así subió la satisfacción: gestión de crecimiento exitosa.
- Se erradicó la insatisfacción: paso de un perfil crítico (1 insatisfecha) a uno neutro (1 medianamente satisfecha).
- El equipo técnico muestra capacidad de escala y mejora continua.

3.4 Familias y adultos responsables

Al duplicarse la cantidad de familias atendidas (de 5 a 10), la **satisfacción de excelencia bajó del 100% al 70%**, con un 30% calificando como "medianamente satisfecho". Esto sugiere que el crecimiento de la residencia generó presión en los canales de comunicación con los adultos externos.

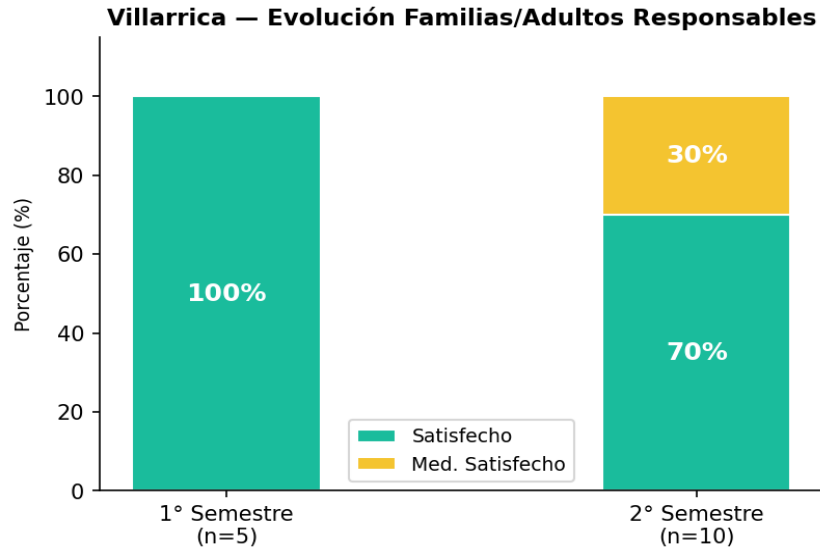


Gráfico 10: Evolución familias — Petronila Pincheira Villarrica

Medidas aplicadas por la fundación:

- Replicar las buenas prácticas con adolescentes para extenderlas a la atención de las familias.
- Reforzar los canales de comunicación y los tiempos de respuesta ante el aumento de la demanda.
- Resguardar la carga de trabajo del equipo técnico para sostener la calidad de la atención.

Balance residencia Petronila Pincheira 2025:

Fortaleza: Capacidad de respuesta ante el aumento de demanda. La residencia escaló su población adolescente y mejoró la satisfacción.

Desafíos: Fortalecer la atención personalizada a los adultos responsables.

4. Residencia Hare O Tato'u I - Rapa Nui

Residencia de protección mixta ubicada en Rapa Nui. Es el proyecto con el desempeño más equilibrado y ascendente de 2025, logrando mejoras en todos los estamentos y siendo el único que escaló la participación familiar sin perder excelencia.

4.1 Resultados generales

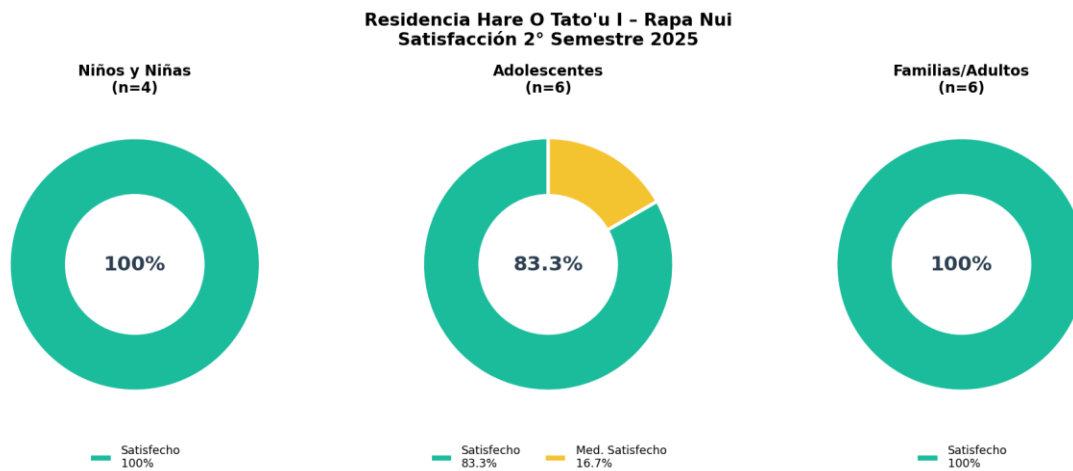


Gráfico 11: Satisfacción por estamento — Hare O Tato'u I Rapa Nui (2° Semestre 2025)

Grupo objetivo	1° Semestre	2° Semestre	Tendencia
Niños y niñas	100% Med. Satisf. (4/4)	100% Satisfecho (4/4)	↑ Salto cualitativo: de medio a pleno
Adolescentes	83.3% Satisf. (5/6)	83.3% Satisf. (5/6)	→ Estabilidad sólida
Familia / adulto responsable	100% Satisfecho (2)	100% Satisfecho (6)	↑ +200% participación con calidad sostenida

4.2 Niños y niñas

Este es el logro más destacado de la residencia: **los niños pasaron del 100% "medianamente satisfecho" en el primer semestre al 100% "satisfecho" en el segundo**. Al tratarse de los mismos 4 niños en ambas mediciones, el dato es altamente confiable: los niños que hoy están plenamente conformes son los mismos que antes tenían reparos.

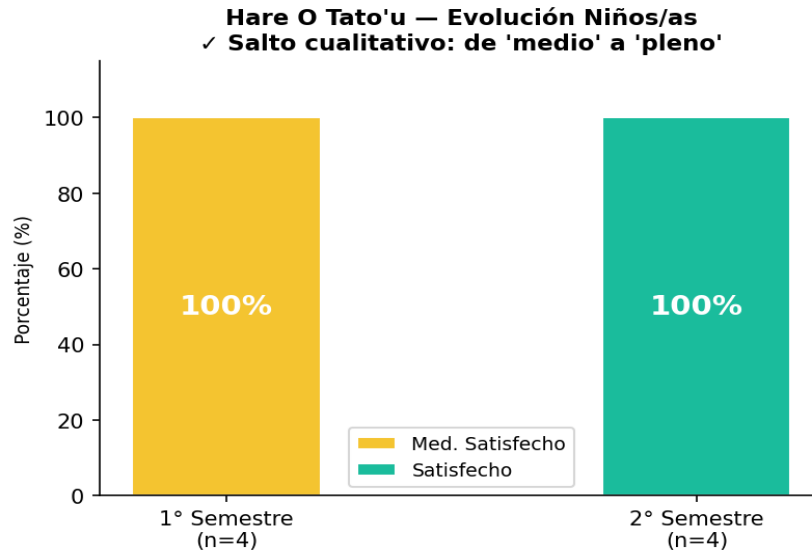


Gráfico 12: Evolución niños/as — Hare O Tato'u / Rapa Nui

Hallazgos clave:

- Salto cualitativo real: el equipo identificó y resolvió los nudos críticos del primer semestre.
- La consistencia de la muestra (mismos 4 niños) valida la mejora como genuina y no por cambio de población.
- La estabilidad del personal y la integración de elementos culturales son factores clave del éxito.

4.3 Adolescentes

Los adolescentes muestran estabilidad absoluta: 83.3% de satisfacción (5 de 6) en ambos semestres, con la misma distribución. En contextos residenciales, la estabilidad y predictibilidad son factores críticos de bienestar para los adolescentes.

Puntos de atención:

- La categoría "medianamente satisfecho" se mantiene estable entre semestres, lo que sugiere la conveniencia de un acompañamiento individualizado.
- En territorios aislados como Rapa Nui, mantener un 83% de satisfacción plena todo el año es un logro significativo.
- La fundación prevé renovar la oferta de actividades recreativas y culturales para sostener el interés a lo largo del año.

4.4 Familias y adultos responsables

La Residencia Hare O Tato'u I Rapa Nui es la única del sistema que logró triplicar la participación de familias (de 2 a 6 adultos encuestados) manteniendo el **100% de satisfacción**. Este resultado es un referente relevante.

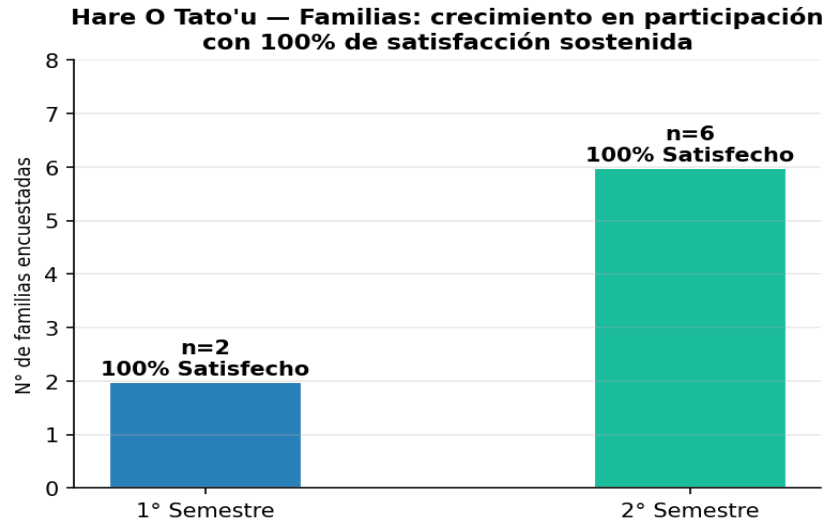


Gráfico 13: Participación y satisfacción familias — Hare O Tato'u I Rapa Nui

Práctica destacada:

- Única residencia que escala participación familiar sin perder calidad percibida.
- El vínculo con la comunidad y las familias en Rapa Nui es un eje crítico bien gestionado.
- La fundación documentará las estrategias de comunicación utilizadas, con el fin de extenderlas a otras residencias.

Síntesis 2025 — Hare O Tato'u I

La Residencia cierra 2025 con los mejores indicadores de evolución: los niños pasaron de satisfacción media a total (100%), los adolescentes se mantienen estables y conformes (83.3%) y las familias triplicaron su participación con 100% de aprobación. Es el proyecto con el desempeño más equilibrado y ascendente de la fundación.

5. Análisis comparativo de los proyectos

Esta sección presenta una mirada transversal de los resultados de satisfacción del segundo semestre 2025, permitiendo identificar fortalezas, tendencias comunes y áreas de mejora prioritarias para la fundación.

5.1 Comparativo niños y niñas

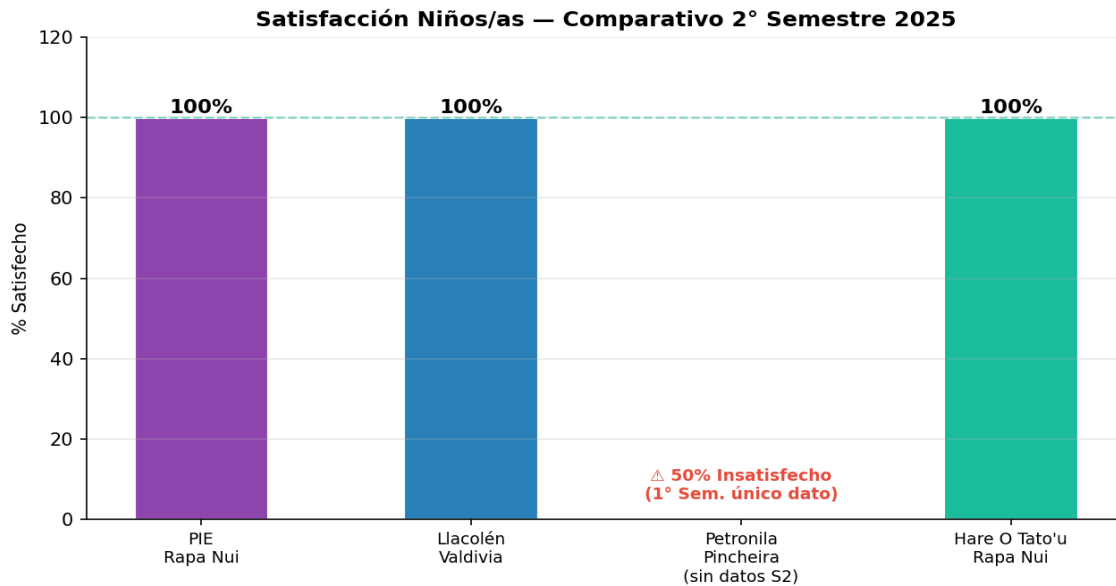


Gráfico 14: Satisfacción niños/as por proyecto — 2° Semestre 2025

Tres de los cuatro proyectos alcanzaron el 100% de satisfacción en el segmento de niños y niñas. La única excepción fue Petronila Pincheira, que no contó con niñas en este rango de edad durante el segundo semestre (el único dato disponible -del primer semestre- muestra 50% de insatisfacción).

5.2 Comparativo adolescentes

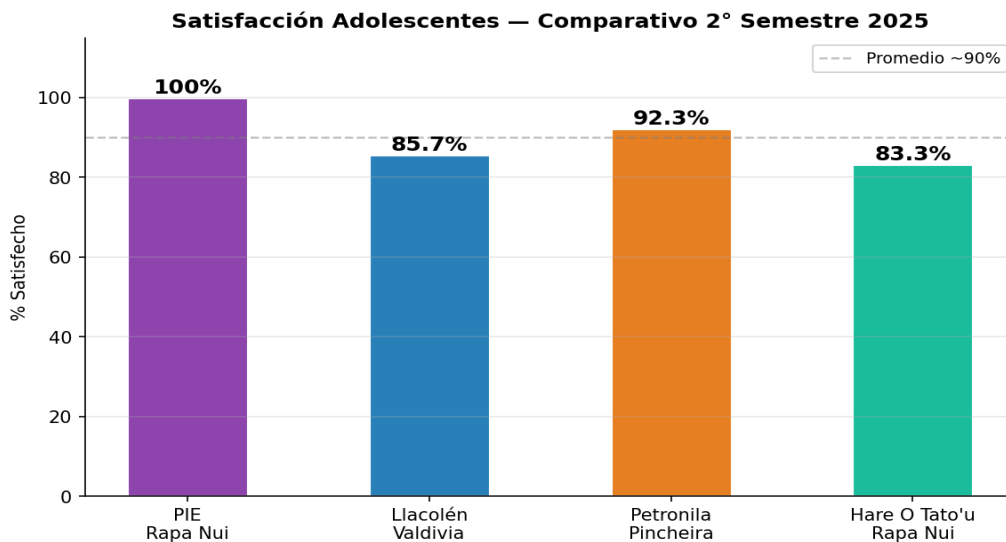


Gráfico 15: Satisfacción adolescentes por proyecto — 2° Semestre 2025

Los cuatro proyectos mantienen niveles de satisfacción adolescente sobre el 83%, lo que valida los protocolos de convivencia juvenil de la fundación. El PIE Haka ara te mana'u destaca con 100%, seguido de la residencia Petronila Pincheira (92.3%), la residencia Llacolén (85.7%) y la residencia Hare O Tato'u I Rapa Nui (83.3%).

5.3 Comparativo familias y adultos responsables

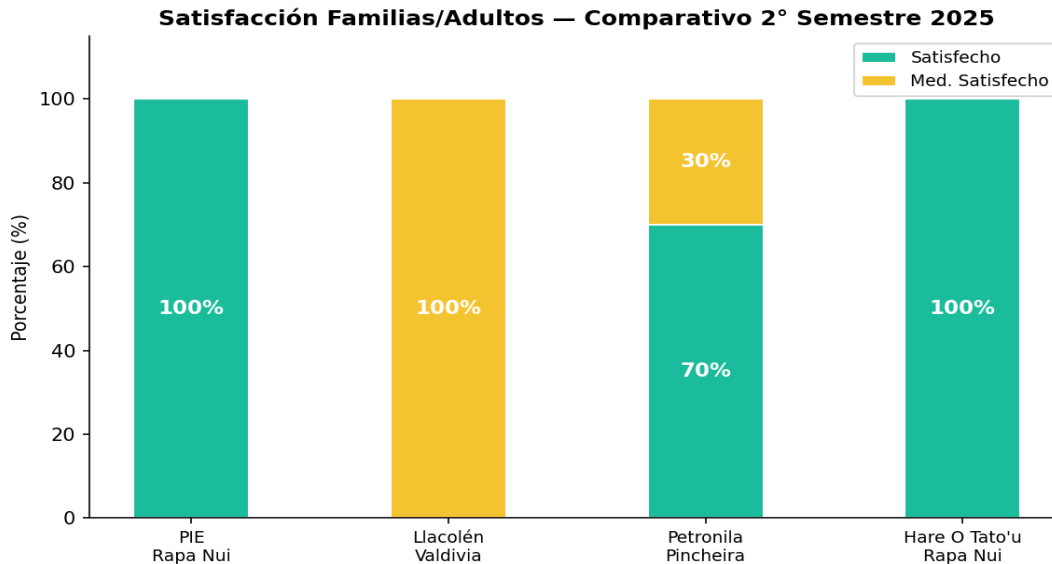


Gráfico 16: Satisfacción familias/adultos por proyecto — 2° Semestre 2025

El segmento familiar es el más heterogéneo entre los proyectos. El proyecto ambulatorio PIE Haka ara te mana'u y la residencia Hare O Tato'u mantienen el 100% de satisfacción, mientras que la residencia Llacolén presenta 100% de satisfacción media (señal de atención) y la residencia Petronila Pincheira muestra 70% satisfecho y 30% medio (efecto del crecimiento).

5.4 Hallazgos estratégicos

Hallazgo	Proyectos Involucrados	Prioridad
Satisfacción infantil excelente (≥95%)	PIE, Llacolén, Hare O Tato'u I Rapa Nui	Mantener
Satisfacción adolescente estable (>80%)	Todos los proyectos	Consolidar
Descenso calidad en familias al aumentar muestra	Llacolén, Petronila Pincheira	Intervenir
Modelo de trabajo familiar exitoso (Rapa Nui)	PIE y Hare O Tato'u I Rapa Nui	Replicar
Caso persistente "med. satisfecho" en adolescentes	Llacolén, Hare O Tato'u I Rapa Nui	Plan individual

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Logros del sistema durante 2025

- La satisfacción de los niños, niñas y adolescentes supera el 80% en todos los proyectos, resultado que valida los modelos de intervención de la fundación.
- El proyecto ambulatorio PIE Haka Ara Te Mana'u logró el 100% de satisfacción en todos los estamentos al cierre del año, un resultado de excelencia.
- La residencia Hare O Tato'u I Rapa Nui demostró la mayor evolución positiva del sistema, con mejoras en los tres estamentos evaluados.
- La residencia Petronila Pincheira de Villarrica logró escalar su atención adolescente sin perder calidad, subiendo la satisfacción del 85.7% al 92.3%.
- La adherencia de las familias al sistema es alta: la mayoría de los adultos responsables mantienen un vínculo positivo con la fundación.

6.2 Áreas de mejora prioritarias

Alta prioridad - Atención a familias en la residencia Llacolén, Valdivia

El paso de familias de "satisfecho" a "medianamente satisfecho" es una señal de alerta. Aunque la muestra es pequeña (n=2), el hecho de que el 100% coincida en el descenso hace que se ponga un énfasis especial en el trabajo con familias.

Media prioridad - Comunicación con familias en la residencia Petronila Pincheira, Villarrica

El crecimiento de la residencia generó presión en los canales de comunicación con los adultos responsables de las adolescentes. La caída del 100% al 70% de satisfacción de excelencia nos impulsa a crear una estrategia concreta para mejorar la comunicación y gestión de expectativas.

Buena práctica a replicar - Modelo de Rapa Nui

Las estrategias de vinculación utilizadas en Rapa Nui (tanto en el programa ambulatorio PIE como en la residencia Hare O Tato'u) lograron mantener el 100% de satisfacción familiar con muestras crecientes. Este resultado nos indica la pertinencia de documentar y transferir estas prácticas a todos los proyectos implementados por la fundación.

6.3 Compromisos para 2026

Para sistematizar los aprendizajes resultantes del periodo analizado, la fundación abordará los espacios de mejora de acuerdo a las necesidades de cada proyecto. Lo anterior supone:

- Desarrollar un espacio de retroalimentación con las familias de la residencia Llacolén durante el primer semestre de 2026.
- Reforzar el rol de las duplas psicosociales, en cuanto a la atención a los adultos responsables.
- Sistematizar las buenas prácticas del PIE Haka ara te Mana'u.
- Fortalecer los Planes de Intervención Individual para los niños, niñas y adolescentes que se mantengan en la categoría "medianamente satisfecho" de forma persistente.