

SISTEMA DE EVALUACIÓN O MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA					
Nombre del Proyecto	Objetivo	Instrumento de evaluación	Indicador/Meta	Acciones que permitirán incorporar los aprendizajes obtenidos en el proceso	Resultados de la implementación de los instrumentos
PDE RECOLETA	Conocer la percepción de niños, niñas, adolescentes y sus familias respecto de la atención brindada por el PDE Recoleta, con el fin de mejorar las prácticas al incorporar los aprendizajes y sugerencias obtenidas en el proceso.	Pauta Satisfacción Usuarios - NNA PDE Recoleta.	INDICADOR: Porcentaje de NNA o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. META: 80% de NNA o familias califican de positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Resultados de aplicación I semestre 2025, según OOT y convenio PDE: -El 100% de Los NNA (23 NNA) que participan en la aplicación de la pauta de satisfacción usuaria, responden sentirse satisfechos/as y evalúan positivamente la atención recibida por el PDE.
		Pauta Satisfacción usuarios- Adultos responsables PDE Recoleta.	INDICADOR: Porcentaje de NNA ingresados al proyecto que participa de jornada interna de diálogo de infancia en el cual se abordan aspectos de acogida, buen trato y participación. META: 60% de NNA ingresados al proyecto participa de diálogo de infancia al octavo mes de ejecución del proyecto	Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y/o procedimientos de entrevistas	- El 100% de Los adultos significativos y/o adultos responsables (12 adultos) responden sentirse satisfechos y evalúan positivamente la atención recibida en el PDE. -Los cambios reportados por NNA en su proceso escolar durante la intervención educativa en este periodo, corresponden a: apoyo escolar de los profesionales; mantención en el sistema

				Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	de educación formal y promoción de curso. - Los cambios reportados por los adultos significativos respecto del proceso escolar de los NNA durante el proceso de intervención educativa corresponden a: Mejora en el ámbito actitudinal de los NNA y mayor involucramiento de los NNA en sus procesos escolares. -En cuanto a los aspectos de mejora que recomiendan los NNA para el funcionamiento del programa PDE, se encuentran: la necesidad de mayor tiempo para apoyo escolar. -En cuanto a los aspectos de mejora que recomiendan los adultos significativos para el funcionamiento del programa PDE, se encuentran: que los profesionales sean más directivos con los NNA y que se evite la rotación de personal.
--	--	--	--	---	---

PDC LO ESPEJO	Evaluar Satisfacción Usuaría de NNA y sus familias desarrollando análisis de resultados de satisfacción usuaria y complementando con observaciones a comentarios y sugerencias promoviendo la participación durante todo el proceso, incorporando cambios al funcionamiento del PDC.	Instrumento evaluación usuario/a	INDICADOR: Porcentaje de NNA y adultos significativos que evalúan satisfactoriamente la atención recibida por el Programa. META: Al menos el 75% de los NNA y sus familias evalúan estar satisfechos con la calidad de intervención otorgada por el programa	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. Equipo profesional: Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría,	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (5 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (3 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
-----------------------------	---	---	--	---	--

				participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PDC LA FLORIDA	Evaluar Satisfacción Usuaría de NNA y sus familias desarrollando análisis de resultados de satisfacción usuaria y complementando con observaciones a comentarios y sugerencias promoviendo la participación durante todo el proceso, incorporando cambios al funcionamiento del PDC.	Instrumento evaluación usuario/a	INDICADOR: Porcentaje de NNA y adultos que evalúan satisfactoriamente la atención recibida por el Programa. META: Al menos el 75% de los NNA y sus familias evalúan estar satisfechos con la calidad de intervención otorgada por el programa	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 94% de NNA que responden el instrumento de evaluación (18 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (15 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PDC PUDAHUEL	Evaluar Satisfacción Usuaría de NNA y sus familias desarrollando análisis de resultados de satisfacción usuaria y complementando con observaciones a comentarios y sugerencias promoviendo la participación durante todo el proceso, incorporando cambios al funcionamiento del PDC.	Instrumento evaluación usuario/a	INDICADOR: Porcentaje de NNA y adultos que evalúan satisfactoriamente la atención recibida por el Programa. META: Al menos el 75% de los NNA y sus familias evalúan estar satisfechos con la calidad de intervención	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (3 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. No se ha aplicado instrumento de evaluación a familia.

			otorgada por el programa	<u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	--	--	--------------------------	--	--

FAE OASIS IQUIQUE	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto del proceso de intervención en el que participan en el proyecto en fase de ejecución y fase de egreso considerando los enfoques transversales.	Encuesta de Satisfacción respondida respecto del proceso de intervención en el que participó el/la NNA.	INDICADOR: Porcentaje de NNA con capacidad de expresarse y con al menos 9 meses de permanencia en el proyecto que evalúa positivamente la intervención del proyecto en fase de egreso. META: 90% de los NNA con capacidad de expresarse y con al menos 9 meses de permanencia evalúa positivamente la intervención del proyecto al momento del egreso.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. Equipo profesional: Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría,	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (1 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. No se ha aplicado instrumento de evaluación a familia.
------------------------------	--	--	--	--	--

				participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
FAE OASIS CALAMA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto del proceso de intervención en el que participan en el proyecto en fase de ejecución y fase de egreso considerando los enfoques transversales.	Encuesta de Satisfacción respondida respecto del proceso de intervención en el que participó el/la NNA.	INDICADOR: Porcentaje de NNA con capacidad de expresarse y con al menos 9 meses de permanencia en el proyecto que evalúa positivamente la intervención del proyecto en fase de egreso. META: 90% de los NNA con capacidad de expresarse y con al menos 9 meses de permanencia evalúa positivamente la intervención del proyecto al momento del egreso.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (69 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 97% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (126 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PAS PAAICKTUR ANTOFAGASTA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Información no reportada por dirección del proyecto

	transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)			<u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	---	--	--	--	--

PEE CUSCA RISUN	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes).	Encuesta de Satisfacción Usuaría	INDICADOR: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. META: el 80 % niños, niñas y adolescentes o familias califican de positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. Equipo profesional: Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría,	Según información a septiembre de 2025. 90% de NNA que responden el instrumento de evaluación (29 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 95% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (41 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
-----------------------------------	--	---	--	--	--

				participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PEE INTIKAYA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes).	Encuesta de Satisfacción Usuaría	INDICADOR: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. META: el 80 % niños, niñas y adolescentes o familias califican de positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (40 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 88% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (34 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PEE PUERTO ESPERANZA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en	Encuesta de Satisfacción Usuaría	INDICADOR: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. META: el 80 % niños, niñas y adolescentes o familias califican de	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (12 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (18 familias)

	base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes).		positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del	evalúan positivamente la atención recibida.
--	--	--	--	--	---

				equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PEE RUKALAF TEMUCO	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción Usuaría	INDICADOR: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. META: 80% de NNA califican de positiva o buena la atención recibida por el programa INDICADOR: Porcentaje de familias que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. META: 80% de las familias califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (11 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 85% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (13 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				<u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PEE RUKALAF VALDIVIA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción Usuaría	INDICADOR: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: 80%. de familias califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (10 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (6 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PIE 24 HRS ALTO HOSPICIO	Conocer la percepción de NNA y sus familias	Encuesta de Satisfacción	INDICADOR	<u>Gestión directiva:</u>	Según información a septiembre de 2025.

	respecto de la atención brindada por el proyecto PIE 24 HORAS, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) y aprendizajes obtenidos en el proceso en base a enfoques transversales (Enfoque de derechos humanos, Género, Intercultural y familias migrantes e indígenas, capacidades diferentes, de Redes, de Territorialidad y Curso de vida)	respondida respecto del proceso de intervención en el que participó el/la NNA Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos	Porcentaje de NNA que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%	Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato,	No se ha aplicado instrumento de evaluación a NNA. 95% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (20 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	--	---	---	--	---

				inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PIE 24 HRS LOS ANGELES	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto PIE 24 HORAS, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) y aprendizajes obtenidos en el proceso en base a enfoques transversales (Enfoque de derechos humanos, Género, Intercultural y familias migrantes e indígenas, capacidades diferentes, de Redes, de Territorialidad y Curso de vida)	Encuesta de Satisfacción respondida respecto del proceso de intervención en el que participó el/la NNA Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos Registro de sistematización de evaluación de satisfacción usuaria	INDICADOR Porcentaje de NNA que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%. de familias califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos a disposición de NNA y sus familias: Meta: 1 Libro disponible Jornada de análisis, reflexión y aprendizaje respecto de	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (7 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (6 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

			la percepción de NNA y familias sobre la atención del proyecto en base a encuesta de satisfacción usuaria y libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos. Meta: 1 semestral. Un acta de adecuaciones y mejoras al sistema de atención a partir de los aprendizajes y reflexiones realizadas por el equipo. Meta: 1 semestral	Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PIE 24 HRS NUEVO HORIZONTE LA FLORIDA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su	Encuesta de Satisfacción respondida respecto del proceso de intervención en el que participó el/la NNA	INDICADOR Porcentaje de NNA que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización.	Según información a septiembre de 2025. 91% de NNA que responden el instrumento de evaluación (23 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 95% de las familias de NNA que responden

	entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos		Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del	instrumento de evaluación (21 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	--	---	--	--	---

				equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PIE SAYANI	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (32 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (40 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				<u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PIE WAYNAKAY	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	<u>Indicador:</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. <u>Meta:</u> 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (73 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 98% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (46 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
AFT-PF PICHKECHE	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (40 NNA)	

	interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)		atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida	Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales.	evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (44 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	---	--	--	--	--

				Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
AFT-PF NUEVA ESPERANZA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 92% de NNA que responden el instrumento de evaluación (25 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 96% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (26 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
AFT-PF - TRAUN PEUMA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización.	Información no reportada por dirección del proyecto.

	base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)		de buena la atención recibida	Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usaria dentro del	
--	---	--	-------------------------------	--	--

				equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
AFT-PF ESPERANZA TEMUCO	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. Equipo profesional:	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (17 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 84% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (31 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
AFT-PF ESPERANZA PELLUCO	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos	Según información a septiembre de 2025. 97% de NNA que responden el instrumento de evaluación (38 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 97% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (39 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
AFT-PF ESPERANZA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por	Encuesta de Satisfacción de	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias.	Según información a septiembre de 2025.

PUERTO MONTT	el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	usuarios/as NNA y adultos.	que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida	Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales.	100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (30 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (23 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
----------------------------	---	-----------------------------------	---	--	---

				Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - TICNAMAR DE ESPERANZA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (58 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (50 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHÍA CKAPATUR	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización.	Según información a septiembre de 2025. 98% de NNA que responden el instrumento de evaluación (56 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 96% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (53 familias)

			manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del	evalúan positivamente la atención recibida.
--	--	--	--	--	--

				equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA CKAPNATI	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias.	Según información a septiembre de 2025. 98% de NNA que responden el instrumento de evaluación (69 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 99% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (91 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				<u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM AYLLU	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	<u>Indicador:</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. <u>Meta:</u> el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (18 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (10 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA PAYA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias.	Según información a septiembre de 2025. 94% de NNA que responden el instrumento de evaluación (17 NNA)

	al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.		atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales.	evalúan positivamente la atención recibida. 96% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (25 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	---	--	---	---	---

				Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA CKARI	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 97% de NNA que responden el instrumento de evaluación (85 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 99% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (91 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA DE ESPERANZA ANTOFAGASTA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (130 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (106 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

			recibida por el proyecto.	<u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el	
--	--	--	---------------------------	---	--

				seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM BAHIA MUNAY	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias.	Según información a septiembre de 2025. 98% de NNA que responden el instrumento de evaluación (129 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 99% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (139 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				<u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA DE ESPERANZA CALAMA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos	Según información a septiembre de 2025. 95% de NNA que responden el instrumento de evaluación (22NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 91% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (43 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA DE ESPERANZA IQUIQUE	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias.	Según información a enero de 2025. 98% de NNA que responden el instrumento de evaluación (74 NNA)

	estadio evolutivo del NNA y necesidades manifestadas presentadas.		atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato,	evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (44 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	--	--	---	---	--

				inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA DE ESPERANZA LOS RIOS	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción Usuaría	Porcentaje de NNA que califica de positiva o <u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (23 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 96% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (26 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

			Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usaria dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usaria dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	--	--	---	--	--

			buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%		
			Porcentaje de familias que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%.		
PRM - BAHIA ESPERANZA MAIPU	Contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil, buscando la disminución de la sintomatología a nivel físico, emocional y conductual.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as	Indicador de calidad Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: Número de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida en el programa; 80%	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas	Según información a septiembre de 2025. 98% de NNA que responden el instrumento de evaluación (57 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 98% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (63 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM BAHÍA ESPERANZA PROVIDENCIA	Contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil, buscando la disminución de la sintomatología a nivel físico, emocional y conductual.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as	Indicador de calidad Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: Número de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida en el programa; 80%	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u>	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (23 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 96% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (26 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	--	--	--	--	--

PRM - BAHIA ESPERANZA CALLE CALLE	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción Usuaría	Porcentaje de NNA que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80% Porcentaje de familias que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%.	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría,	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (41 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (37 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
---	--	---	---	---	--

				participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA ESPERANZA VALDIVIA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a la sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción Usuaría	Porcentaje de NNA que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80% Porcentaje de familias que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 93% de NNA que responden el instrumento de evaluación (65 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (53 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHÍA ESPERANZA VILLARRICA	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques	Encuesta de Satisfacción Usuaría	Porcentaje de NNA que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80% Porcentaje de familias que califica de positiva o buena la atención recibida por el proyecto. Meta: 80%.	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (2 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (2 familias)

	transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)			<u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usaria dentro del equipo, encargado de hacer el	evalúan positivamente la atención recibida.
--	---	--	--	---	---

				seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA KIMSA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. Equipo profesional:	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (37 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (49 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - CKEPNITUR	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos	Según información a enero de 2024. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (42 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 95,9% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (49 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - WARA DE ESPERANZA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se	Encuesta de Satisfacción de	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias.	Según información a septiembre de 2025.

	realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	usuarios/as NNA y adultos.	positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usaria, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales.	100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (31 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (25 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	---	-----------------------------------	---	---	---

				Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - OASIS DE ESPERANZA	Conocer su percepción sobre el proceso, programa y profesionales a cargo. Se realizará por medio de técnicas lúdicas, ajustadas al estadio evolutivo del NNA y necesidades manifiestas presentadas.	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta el 80% de niños, niñas y adolescentes o familias califican de manera positiva o buena la atención recibida por el proyecto.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 99% de NNA que responden el instrumento de evaluación (99 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (89 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM BAHÍA ESPERANZA NACIMIENTO	Contribuir a garantizar la protección y el proceso reparatorio de niños, niñas y/o adolescentes que han sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil, buscando la disminución de la sintomatología a nivel físico, emocional y conductual, para el pleno ejercicio de sus derechos	Encuesta de satisfacción de usuarios/as.	Indicador de calidad Porcentaje de niños, niñas o adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. (Número de niños, niñas y adolescentes y/o familias atendidas que califican la atención	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (28 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (19 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

	y desarrollo integral		de buena/Número de niños, niñas y adolescentes y/o familias atendidas) *100 Meta El 80% de niños, niñas o adolescentes o familias califican de positiva o buena la atención recibida por el programa.	<u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	-----------------------	--	--	--	--

PRM - BAHIA ESPERANZA RIO CRUCES		Encuesta de satisfacción de usuarios/as.	Porcentaje de niños, niñas o adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: 80%	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. <u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (60 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (54 familias) evalúan positivamente la atención recibida.
--	--	---	---	--	--

				Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA ESPERANZA LOS LAGOS		Encuesta de satisfacción de usuarios/as.	Porcentaje de niños, niñas o adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: 80%	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes.	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (34 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. 96% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (24 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
PRM - BAHIA ESPERANZA RIO BUENO		Encuesta de satisfacción de usuarios/as.	Porcentaje de niños, niñas o adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. Meta: 80%	<u>Gestión directiva:</u> Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad.	Según información a septiembre de 2025. No se ha aplicado instrumento de evaluación a NNA. 100% de las familias de NNA que responden instrumento de evaluación (11 familias) evalúan positivamente la atención recibida.

				<u>Atención directa:</u> Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. <u>Equipo profesional:</u> Capacitación interna respecto al procedimiento de Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	--	--	--	--	--

PAS PAICKTUR COPIAPÓ	Conocer la percepción de NNA y sus familias respecto de la atención brindada por el proyecto, a fin de mejorar y/o ajustar las prácticas interventivas a sus necesidades, intereses y características personales; a las condiciones de su entorno; y a las sugerencias propuestas por estos(as) en base a enfoques transversales (de Derechos Humanos, Curso de Vida, Territorialidad y Redes)	Encuesta de Satisfacción de usuarios/as NNA y adultos.	Indicador: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que califican de buena atención recibida por el programa. Meta: 80% de los niños, niñas y adolescentes califican de buena la atención recibida.	Gestión directiva: Revisar las respuestas de NNA y familias. Incorporar testimonios cualitativos (comentarios o sugerencias) en reuniones de equipo para sensibilización. Cruzar la información con indicadores de matriz lógica de la modalidad. Atención directa: Implementar talleres participativos Fortalecer espacios descendidos según opinión de usuarios/as Elaborar material informativo para NNA y sus familias o referentes. Revisar protocolos y procedimientos de entrevistas Generar instancias de devolución a los NNA y sus familias. Equipo profesional: Capacitación interna respecto al procedimiento de	Según información a septiembre de 2025. 100% de NNA que responden el instrumento de evaluación (25 NNA) evalúan positivamente la atención recibida. No se aplicó instrumento de evaluación a familia.
--	---	---	--	--	--

				Satisfacción Usuaría, participación, buen trato, inclusión entre otros enfoques transversales. Espacios de supervisión técnica Asignar un encargado de Satisfacción Usuaría dentro del equipo, encargado de hacer el seguimiento a los compromisos de mejora.	
--	--	--	--	--	--