

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

La evaluación de la satisfacción usuaria tiene como fin favorecer procesos de participación de niños, niñas y adolescentes y sus familias en los distintos programas de Tierra de Esperanza, de modo que mejoren los procesos implementados a través de la incorporación efectiva de la opinión de las y los usuarios, en concordancia con un enfoque de derechos basado en la Convención Internacional de Derechos del Niño y orientado a una gestión de calidad centrada en la mejora continua de los procesos institucionales.

Las dimensiones que miden los instrumentos de evaluación de satisfacción usuaria son: Infraestructura y condiciones de atención, calidad del trato recibido, calidad de la intervención y participación.

La aplicación de este procedimiento durante el año 2025 arrojó los siguientes resultados:

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

(Programas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia)



Resultados Encuestas de Satisfacción Usuaría

respondidas por niños, niñas y adolescentes.



Durante el año 2025, se aplicaron un total de

2.196

encuestas a NNA,



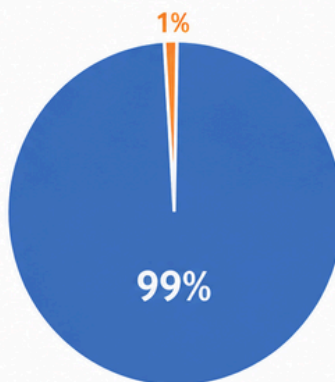
lo que equivale a un aumento de un

52,5%

respecto de la cantidad de encuestas aplicadas durante el año 2024.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN USUARIA

Los resultados de satisfacción se muestran en el siguiente gráfico:



NNA satisfechos

99%



NNA no satisfechos

1%



Estas encuestas permiten conocer la percepción de niños, niñas y adolescentes sobre los programas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de la atención y el acompañamiento brindado.

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR FAMILIAS Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS.



Resultados Encuestas de Satisfacción Usuaría

respondidas por Familias y adultos significativos.



Durante el año 2025, las familias y adultos significativos de los NNA que participaron de programas ejecutados por Ftde de la oferta del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, respondieron un total de

2.197
encuestas



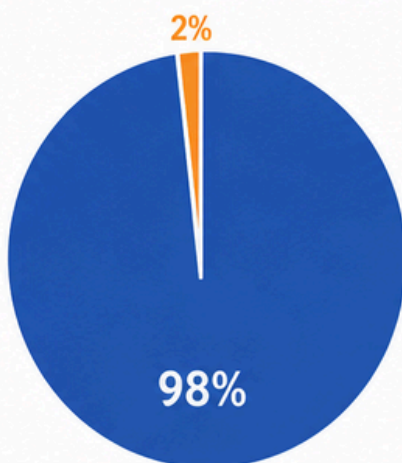
lo que equivale a un aumento de un

47,0%

respecto de las encuestas respondidas durante el año 2024.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN USUARIA

La satisfacción de familias y adultos significativos se grafica de la siguiente forma:



Familias satisfechas
98%



Familias no satisfechas
2%

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA SEGÚN OFERTA PROGRAMÁTICA:



ENCUESTAS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Modalidad	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción
 PIE	108	100%
 PRM	1.414	99,6%
 FAE	115	99,1%
 PDE	64	98,4%
 AFT-PF	233	97,9%
 PEE	132	97,0%
 PAS	28	96,4%
 PDC	55	96,4%
 PIE 24 hrs.	47	93,6%



ENCUESTAS A FAMILIA Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS

Modalidad	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción
 PDC	45	100%
 PIE	93	98,9%
 PRM	1.334	98,7%
 PAS	56	98,2%
 FAE	180	97,8%
 AFT-PF	250	97,2%
 PDE	54	96,3%
 PIE 24 hrs.	47	95,7%
 PEE	138	94,2%

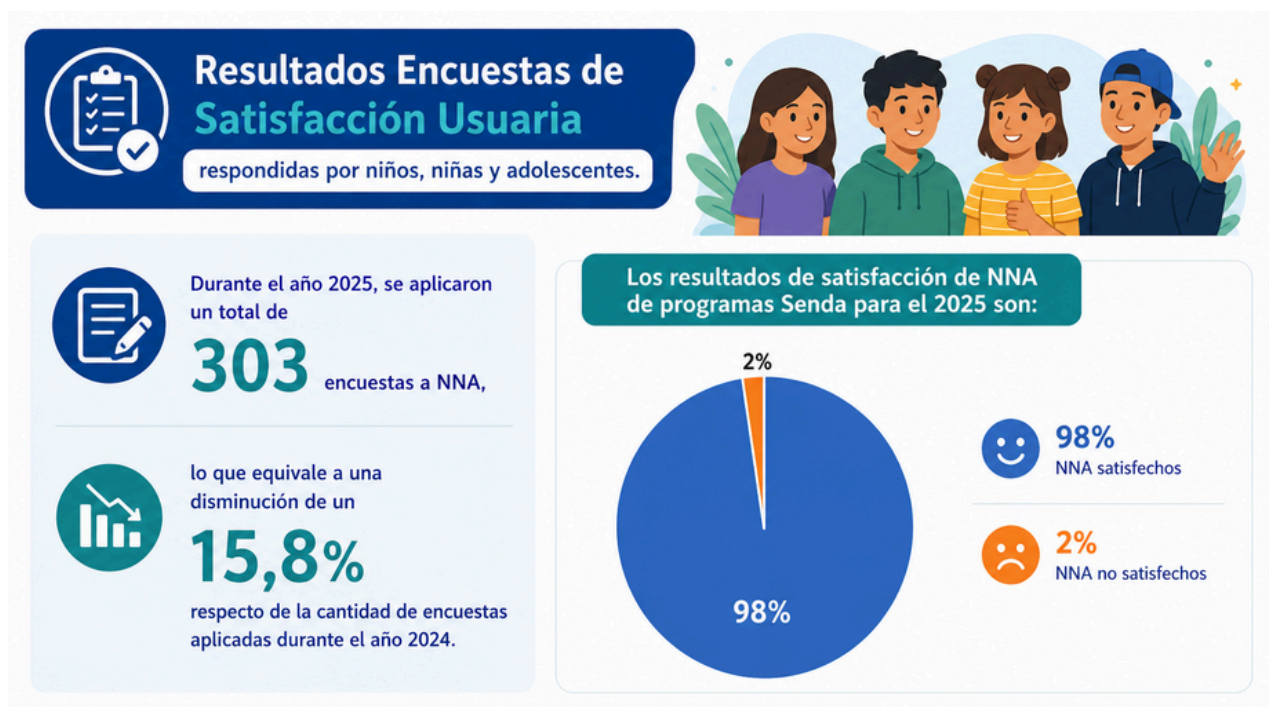
RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

A continuación, se presentan los resultados de las Encuestas de Satisfacción Usuaría 2025, respondidas por niños, niñas, adolescentes, usuarios y sus familias, participantes de los distintos programas del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, los cuales permiten conocer su percepción respecto de la atención recibida y aportan insumos relevantes para el fortalecimiento continuo de la calidad de las intervenciones.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

(Programas SENDA)

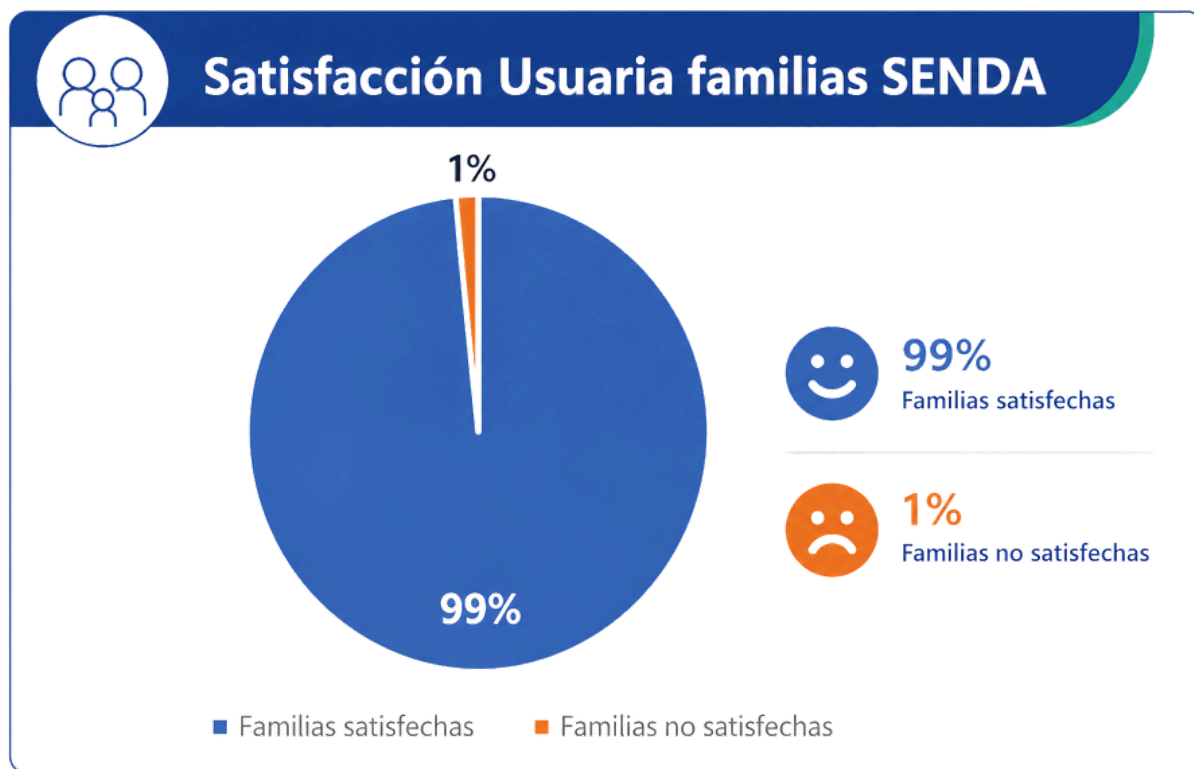
Durante el año 2025, se aplicaron un total de 303 encuestas a niños, niñas y adolescentes, lo que equivale a una disminución de un 15,8% respecto de la cantidad de encuestas aplicadas durante el año 2024.



RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA DE FAMILIAS Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS:

Durante el año 2025, las familias y adultos significativos de los niños, niñas y adolescentes que participaron de programas de la oferta del Servicio Nacional de Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), respondieron un total de 160 encuestas, lo que equivale a una disminución de un 11.6% respecto del año 2024.



RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA POR MODALIDAD:

Los resultados de satisfacción usuaria por modalidad evidencian que las modalidades con mayor nivel de satisfacción corresponden a PAI-IA, con un 100% de satisfacción en el caso de niños, niñas y adolescentes. En tanto, en la evaluación realizada por familias y adultos significativos, las modalidades PAI-IA y PAI Medio Privativo alcanzan un 100% de satisfacción.

Los datos por modalidad se presentan en el siguiente cuadro.

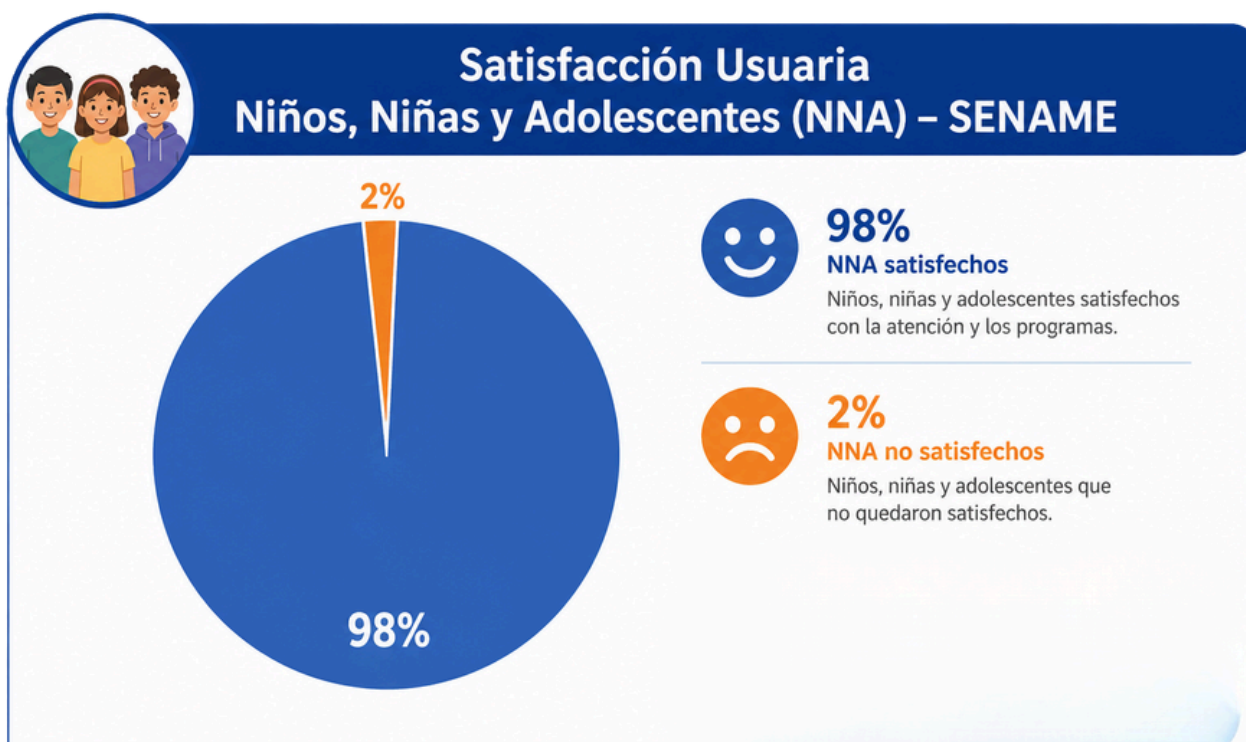
ENCUESTAS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES			ENCUESTAS A FAMILIA Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS		
Modalidad	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción	Modalidad	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción
PAI-IA	55	100%	PAI-IA	43	100%
PAI-MP	74	98,6%	PAI-MP	15	100%
PAI-ML	174	96,6%	PAI-ML	102	98,0%

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

(Programas de Sename)

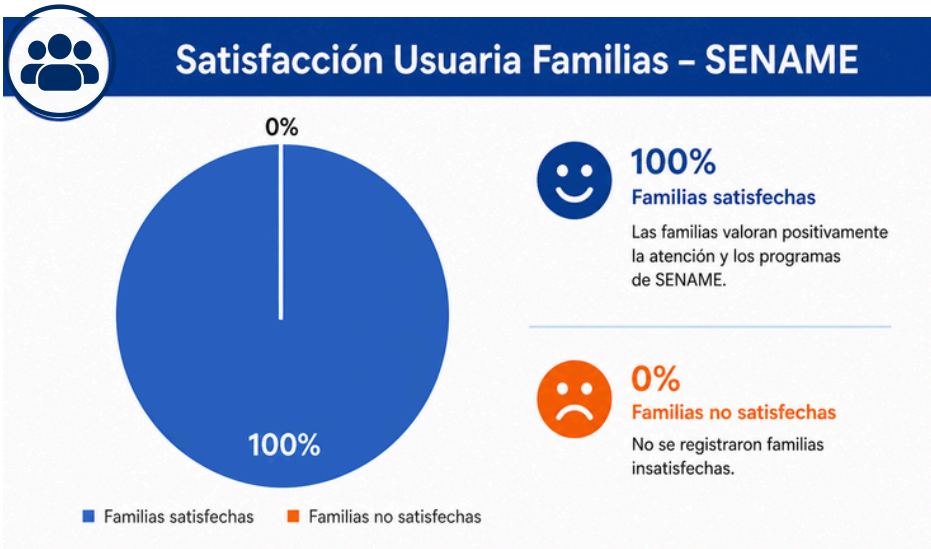
Durante el año 2025, se aplicó un total de 173 encuestas a niños, niñas y adolescentes (NNA), lo que representa una disminución de un 73,4% en comparación con la cantidad de encuestas aplicadas durante el año 2024. Esta variación se explica por el cierre de los proyectos financiados por SENAME en la Macrozona Sur a fines de 2024, en el contexto del inicio de funcionamiento del nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil en dicha zona durante 2025.



RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR FAMILIAS Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS

Durante 2025, se aplicaron solo 10 encuestas de satisfacción a familias y adultos significativos de NNA en programas ejecutados por FTdE vinculados a Sename, lo que equivale a una disminución del 83,7% respecto del año anterior. Sus resultados se presentan en el siguiente gráfico.



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA POR MODALIDAD PROGRAMÁTICA DE LA OFERTA DEL SENAME.

Los datos por modalidad se presentan en el siguiente cuadro.

ENCUESTAS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES			ENCUESTAS A FAMILIA Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS		
Modalidad	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción	Modalidad	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción
PMM	3	100%	PLE	10	100%
ASE	117	99,1%	ASE	0	-
PLE	53	96,2%	PMM	0	-

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

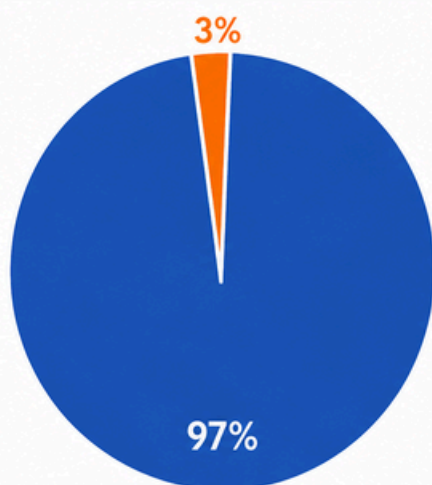
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR ADOLESCENTES Y JÓVENES

(Programas del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil)

Durante el año 2025, se aplicó un total de 153 encuestas a adolescentes y jóvenes, lo que representa un aumento de un 225,5% en comparación con la cantidad de encuestas aplicadas durante el año 2024.

Esta variación se explica por la instalación de dos nuevos proyectos en la zona sur del país, en el contexto del inicio de funcionamiento del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil en dicha zona durante 2025.

Satisfacción Usuaría Adolescentes y Jóvenes – SNRSJ



- Adolescentes y jóvenes satisfechos
- Adolescentes y jóvenes no satisfechos



97%

Adolescentes y jóvenes satisfechos

La gran mayoría de adolescentes y jóvenes valora positivamente la atención y los programas.



3%

Adolescentes y jóvenes no satisfechos

Un pequeño porcentaje de adolescentes y jóvenes no quedó satisfecho con la atención recibida.

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA RESPONDIDAS POR FAMILIAS Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS.

Durante el año 2025, las familias y adultos significativos de los adolescentes y jóvenes que participaron de la oferta del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, respondieron un total de 60 encuestas, lo que equivale a un aumento de un 200% respecto del año 2024.



RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIA AÑO 2025

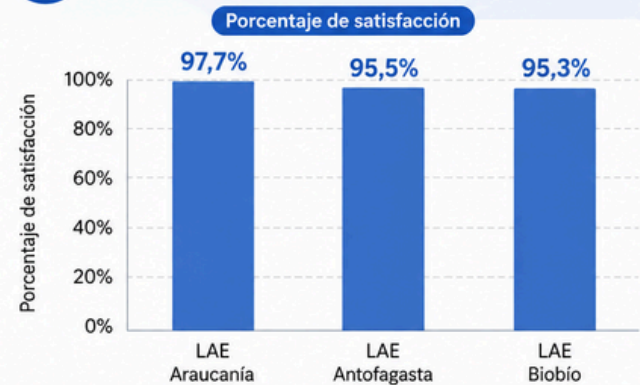
RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA POR PROGRAMA DE LA OFERTA DEL SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL.

Respecto de los resultados de satisfacción usuaria por programa, el programa que presenta el mayor nivel de satisfacción en el caso de adolescentes y jóvenes es LAE Araucanía, con un 97,7% de satisfacción. En tanto, respecto de la evaluación realizada por familias y adultos significativos, los tres programas en ejecución alcanzan un 100% de satisfacción.

Los datos por programa se presentan a continuación:



ENCUESTAS A ADOLESCENTES Y JÓVENES



Programa	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción
LAE Araucanía	88	97,7%
LAE Antofagasta	22	95,5%
LAE Biobío	43	95,3%



ENCUESTAS A FAMILIA Y ADULTOS SIGNIFICATIVOS



Programa	Encuestas aplicadas	Porcentaje de satisfacción
LAE Araucanía	33	100%
LAE Biobío	11	100%
LAE Antofagasta	6	100%