

Encuesta de Satisfacción y Gestión: Directoras/es de Programas Alternativos Residencias de Protección ONG Padecre.

I. Datos Generales (Opcional/Confidencial)

- **Nombre de la residencia:** _____
- **Región / Localidad:** _____
- **Tiempo en el cargo de dirección:**
 - Menos de 1 año
 - 1 a 3 años
 - Más de 3 años

II. Instrucciones

Por favor, responda las siguientes preguntas marcando con una **X** el nivel de satisfacción que mejor represente su experiencia actual en la gestión de la residencia, utilizando la siguiente escala:

- **1** = Muy insatisfecha
 - **2** = Insatisfecha
 - **3** = Ni satisfecha ni insatisfecha (Neutral)
 - **4** = Satisfecha
 - **5** = Muy satisfecha
-

III. Matriz de Evaluación

1. Infraestructura y Recursos Materiales

- **1.1.** Condiciones físicas y habitacionales del inmueble para las adolescentes.
[1] [2] [3] [4] [5]
- **1.2.** Presupuesto asignado para cubrir las necesidades básicas (alimentación, salud, vestuario).
[1] [2] [3] [4] [5]
- **1.3.** Disponibilidad y estado del equipamiento tecnológico para la gestión administrativa.
[1] [2] [3] [4] [5]

- **1.4.** Recursos disponibles para actividades recreativas, formativas y de autocuidado.

[1] [2] [3] [4] [5].

2. Gestión de Personal y Clima Laboral

- **2.1.** Idoneidad y competencias del equipo técnico y de trato directo (educadores, psicólogos, TS).

[1] [2] [3] [4] [5]

- **2.2.** Nivel de rotación del personal dentro de la residencia.

[1] [2] [3] [4] [5]

- **2.3.** Clima laboral y relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo.

[1] [2] [3] [4] [5]

- **2.4.** Programas de capacitación y herramientas de autocuidado entregadas al personal.

[1] [2] [3] [4] [5]

3. Soporte Institucional y Redes Externas

- **3.1.** Acompañamiento, asesoría y supervisión por parte del organismo técnico central (o estatal).

[1] [2] [3] [4] [5]

- **3.2.** Fluidez en la comunicación con los Tribunales de Familia y juzgados competentes.

[1] [2] [3] [4] [5]

- **3.3.** Coordinación con la red de salud pública (salud mental, programas especializados, etc.).

[1] [2] [3] [4] [5]

- **3.4.** Coordinación con la red educativa (colegios, liceos, nivelación de estudios).

[1] [2] [3] [4] [5]

4. Procesos Técnicos e Intervención

- **4.1.** Claridad en los lineamientos técnicos y normativas vigentes exigidas al centro.

[1] [2] [3] [4] [5]

- **4.2.** Viabilidad y efectividad de los planes de intervención individual (PII) diseñados.

[1] [2] [3] [4] [5]

- **4.3.** Seguridad y protocolos para el manejo de crisis conductuales o situaciones de alta complejidad.

[1] [2] [3] [4] [5]

- **4.4.** Canales existentes para la participación y resguardo de derechos de las adolescentes.

[1] [2] [3] [4] [5]

IV. Preguntas Abiertas (Desarrollo)

- **1.** ¿Cuáles considera que son las dos principales fortalezas actuales de la residencia que dirige?

-
-
- **2.** ¿Cuáles son los dos nudos críticos o nudos de botella que más dificultan su gestión diaria?

-
-
- **3.** ¿Qué apoyo, recurso o capacitación prioritaria necesita usted o su equipo para mejorar los estándares de calidad del centro?
-
-
-

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION A
DIRECORES/AS DE LOS DISTINTOS DISPOSITIVOS
ALTERNATIVOS RESIDENCIALES ONG PADECRE
(CARÁCTER ANONIMO).**

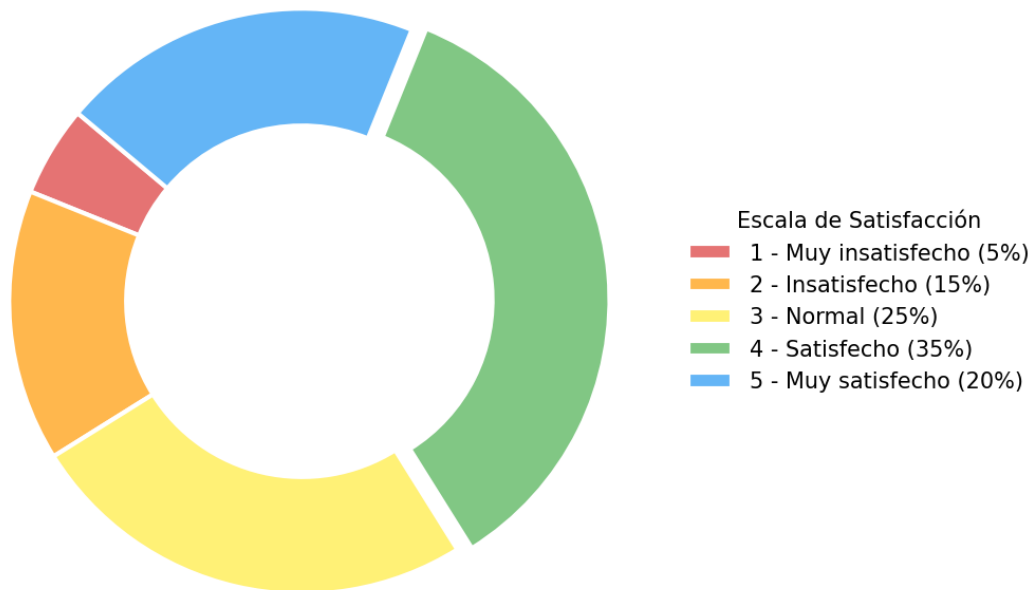
OBJETIVO: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIRECTORES DE LAS RESIDENCIAS RESPECTO A LOS RECURSOS DISPONIBLES, LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL SOPORTE TÉCNICO INSTITUCIONAL RECIBIDO, CON EL FIN DE OPTIMIZAR LA GESTIÓN OPERATIVA Y MEJORAR LAS CONDICIONES DEL ENTORNO RESIDENCIAL, CON EL FIN DE ENTREGAR UNA ADECUADA ATENCION PARA LOS/LAS ADOLESCENTES INGRESADOS/AS.

RESULTADOS MEDICION PRIMER SEMESTRE 2026

ITEMS 1. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES

1. Condiciones habitaciones del inmueble
2. Presupuesto Asignado para Necesidades básicas
3. Disponibilidad de Equipamiento Tecnológico
4. Discurso disponible para actividades Recreativas y Formativas y Autocuidado

Resultados de la Encuesta de Satisfacción



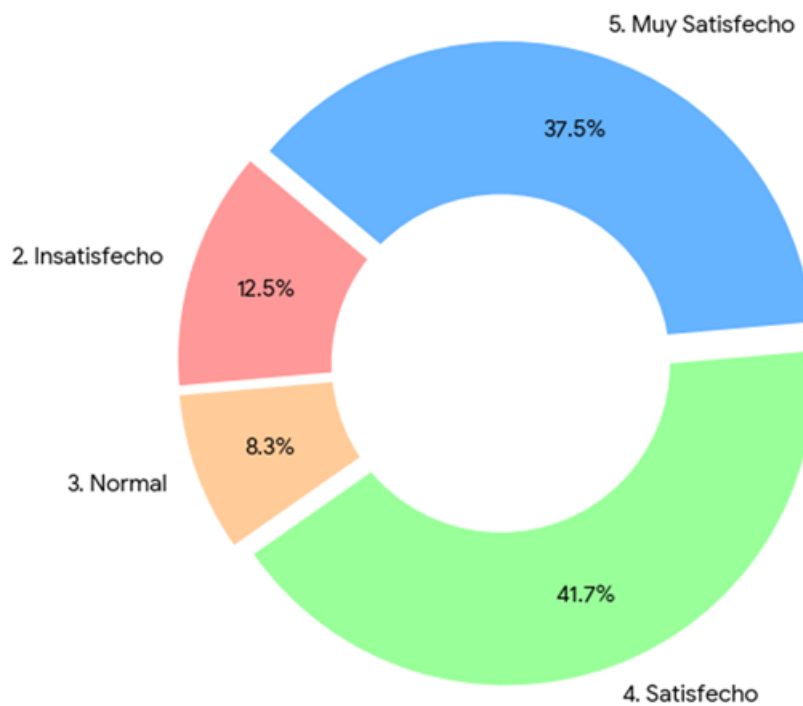
Análisis Descriptivo Visual

Segmento dominante: El nivel 4 (Satisfecho) ocupa la porción más grande de la torta. **Tendencia general:** Si sumas los bloques verdes y azules, el 55% de la muestra tiene una percepción positiva. **Zona de riesgo:** El 20% combinado de los niveles 1 y 2 representa al sector que requiere atención inmediata

Ítems 2 GESTION DE PERSONAL Y CLIMA LABORAL

1. Idoneidad y Competencias Equipos Tec y Ed trato directo
2. Niveles de Rotación del Personal dentro de la Residencia
3. Clima Laboral y Relaciones Interpersonales del Equipo
4. Programas de Capacitación y Herramientas de Autocuidado

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION



Análisis Descriptivo Visual

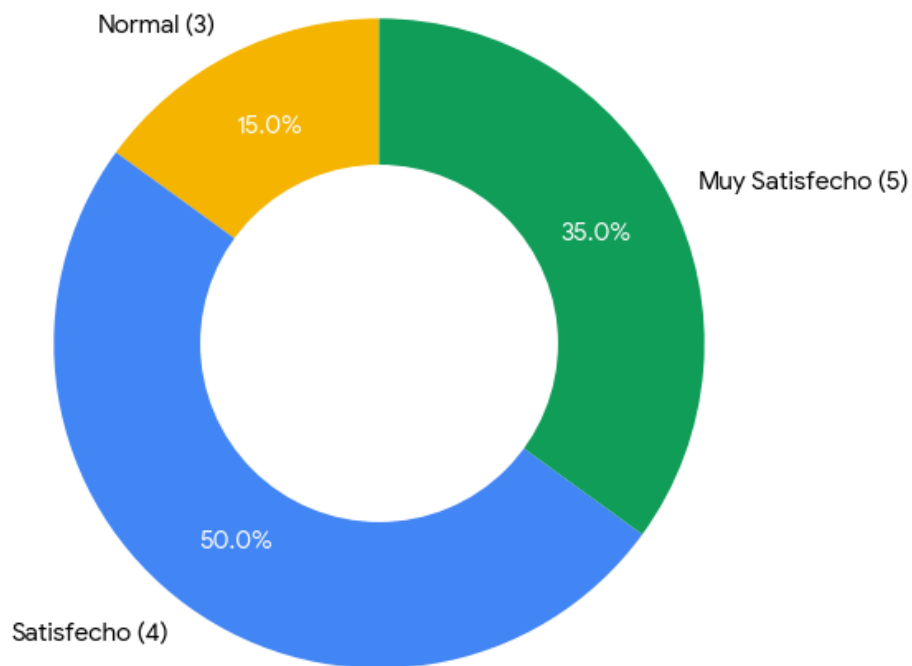
El gráfico revela una tendencia marcadamente positiva en la percepción general dentro de la residencia. Al agrupar los resultados, observamos que el **79.2%** de las respuestas se concentran en los niveles "Satisfecho" y "Muy satisfecho", lo que demuestra un alto grado de conformidad.

Por el contrario, la insatisfacción es minoritaria, representando únicamente el **12.5%** del total de las respuestas recopiladas, mientras que una porción muy pequeña (**8.3%**) mantiene una postura neutral.

Ítems 3. SOPORTE INSTITUCIONAL Y REDES EXTERNAS

1. Acompañamiento y Supervisión por Parte de la ONG
2. Fluidez en la Comunicación con los Juzgados de Familia
3. Coordinación con Red Pública de Salud mental y especializados
4. Coordinación con la Red Educativa.

Distribución Global de Satisfacción
(Evaluación de Canales y Coordinación)

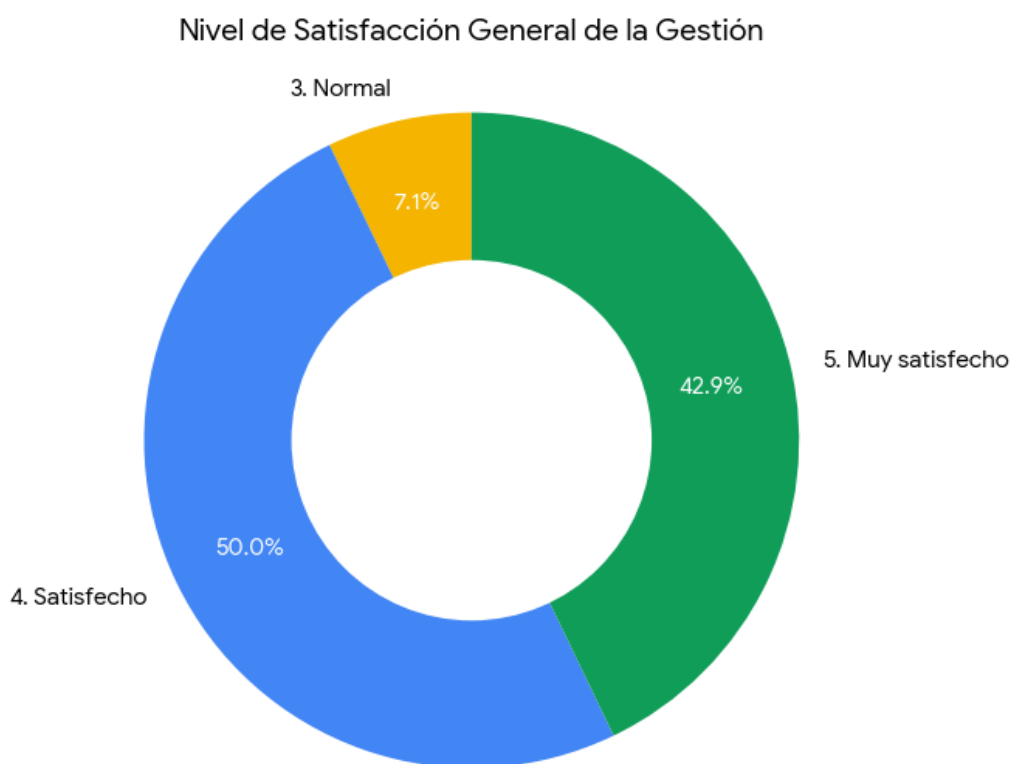


Analítico Descriptivo Visual

Aceptación positiva alta: El 85% de las respuestas acumuladas se ubican entre las opciones "Satisfecho" y "Muy Satisfecho". Se observa ausencia de respuestas negativas: Las opciones 1 (Muy insatisfecho) y 2 (Insatisfecho) obtuvieron 0%, lo que demuestra un desempeño general óptimo en la percepción del acompañamiento de la ONG, la comunicación con los juzgados y las coordinaciones con salud y educación.

Ítems 4. Procesos Técnicos e intervención

1. Claridad de los lineamientos Técnicos
2. Viabilidad y Efectividad de los Planes de Intervención
3. Seguridad y Protocolos para el Manejo de Situaciones de Alta Complejidad
4. Canales disponibles para el resguardo de los derechos de los NNA.



ANÁLISIS DESCRIPTIVO VISUAL

Análisis de la Muestra El 92.9% de las opiniones se concentran de forma positiva entre los niveles "Satisfecho" y "Muy satisfecho". Esto demuestra una alta aprobación técnica y de seguridad en el resguardo de los derechos de NNA (Niños, Niñas y Adolescentes). No se registraron menciones de insatisfacción.

EN RELACION A LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS, SE PUEDE DESPRENDER LO SIGUIENTE:

FRENTE A LAS PREGUNTAS ABIERTAS, LAS DESCRIPCIONES QUE MÁS RESALTAN SON:

¿Cuáles considera que son las dos principales fortalezas actuales de la residencia que dirige?

Canales de Comunicación Fluidos
Equipo Alineado con los objetivos
Baja rotación del equipo
Cohesión del equipo
Buenos Tratos en el Equipo
Equipo con habilidades Blandas

2. ¿Cuáles son los dos nudos críticos o nudos de botella que más dificultan su gestión diaria?

Abordaje de adolescentes con Alto Consumo de drogas ilícitas
Manejo de crisis
Salidas No autorizadas
Falta de Conocimiento de los/as adolescentes de sus deberes
Contar con Mas Recursos Financieros
Tiempo frente a las contingencias

• 3. ¿Qué apoyo, recurso o capacitación prioritaria necesita usted o su equipo para mejorar los estándares de calidad del centro?

Disminuir las altas esperas para ingreso a dispositivos de salud mental
Mayor capacitación en Instrumentos de evaluación
Mas Capacitación en Manejo de Crisis
Que el sistema deje de llamar vulneración al despliegue de un sistema normativo y límites.
Mayor capacitación en consumo y explotación sexual, trauma complejo y reparación de daños.
