



Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría – Pewu

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Pewu con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

La muestra estuvo conformada por un total de **8 residentes de la Residencia Pewü**, con edades comprendidas entre los **12 y 18 años**. En términos de distribución por género, **5 participantes se identifican como hombres y 2 como personas no binarias**, mientras que un registro adicional corresponde a un participante identificado como hombre sin especificación explícita de edad en el formato recibido. La mayoría de los encuestados se concentra en el tramo etario de la adolescencia media y tardía (14 a 18 años), lo que permite considerar que los resultados reflejan principalmente la percepción de residentes adolescentes que participan activamente en la dinámica institucional de la residencia.

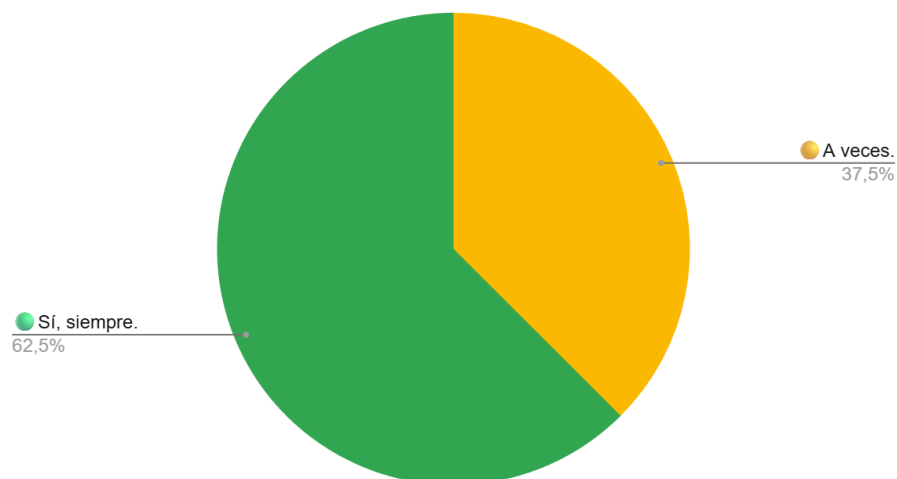
Cabe señalar que, considerando las características etarias del grupo participante, la encuesta dirigida a los niños que aún no cuentan con habilidades lectoras fue aplicada mediante un formato gráfico, utilizando apoyos visuales que facilitaron la comprensión de las preguntas y alternativas de respuesta. Asimismo, en algunos casos se realizó una aplicación asistida por parte de un adulto, resguardando en todo momento que las respuestas reflejaran la opinión directa de los niños, sin influencias externas, con el objetivo de asegurar

la participación efectiva y el acceso equitativo al proceso de levantamiento de información.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia.

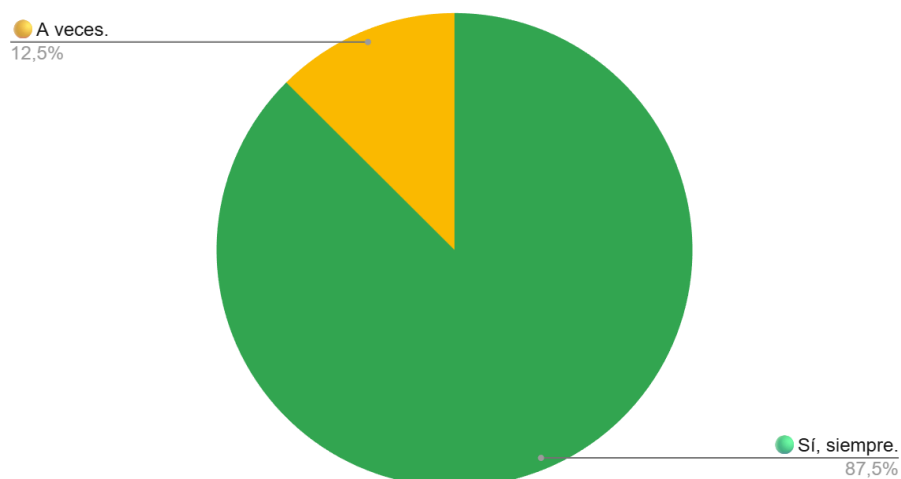
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?



Los resultados indican que el 62,5% de los residentes señala sentirse siempre seguro/a, mientras que el 37,5% manifiesta sentirse seguro/a solo a veces. No se registran respuestas en categorías negativas (nunca o casi nunca), lo que sugiere que no existe una percepción generalizada de inseguridad. Desde un punto de vista descriptivo, la distribución muestra una tendencia mayoritaria hacia una percepción positiva de seguridad. Sin embargo, el hecho de que más de un tercio de los encuestados indique que solo “a veces” se siente seguro/a constituye un indicador relevante para la gestión institucional. Este resultado sugiere la presencia de situaciones puntuales que podrían estar afectando la percepción de protección o contención, especialmente en el ámbito de la convivencia entre pares o en la supervisión adulta.

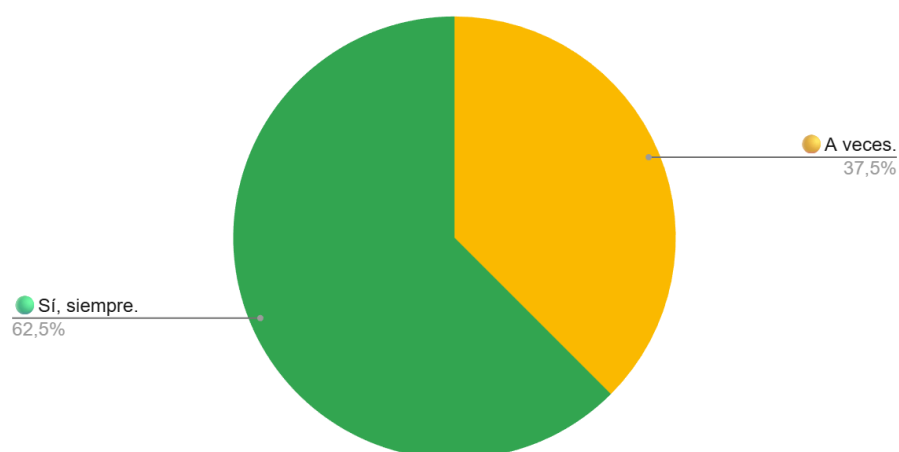
Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?



En esta dimensión, los resultados muestran una evaluación más favorable: el 87,5% de los residentes indica que siempre cuenta con la comida necesaria, mientras que el 12,5% señala que solo a veces. No se registran respuestas negativas.

La distribución evidencia una percepción ampliamente positiva respecto a la cobertura de necesidades alimentarias, lo que sugiere un adecuado cumplimiento de este estándar básico de bienestar. No obstante, la presencia de un porcentaje minoritario que reporta intermitencia en la suficiencia alimentaria podría estar vinculada a percepciones sobre cantidad, calidad o preferencias alimentarias, aspectos que emergieron en las respuestas abiertas (por ejemplo, solicitudes de "más comida").

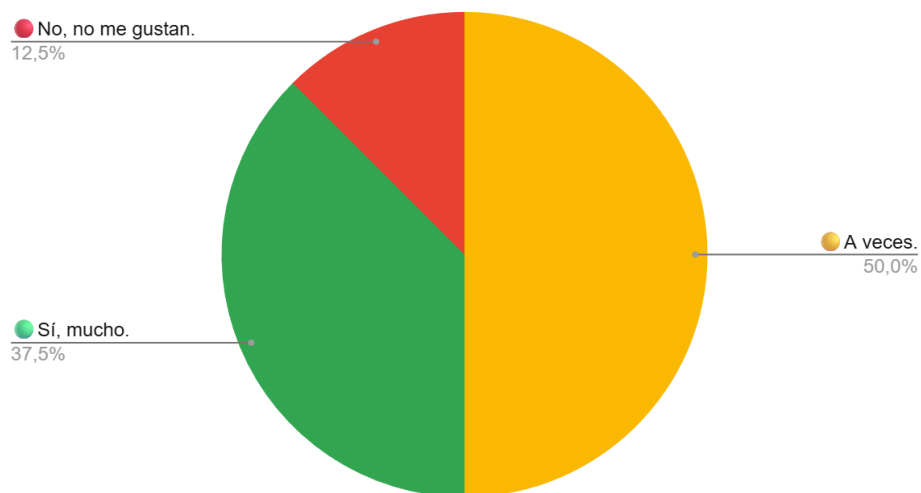
Recuento de ¿Te sientes escuchado por los adultos en la residencia?



Los resultados muestran que el 62,5% de los residentes indica que siempre se siente escuchado por los adultos, mientras que el 37,5% señala que solo a veces. No se registran respuestas negativas.

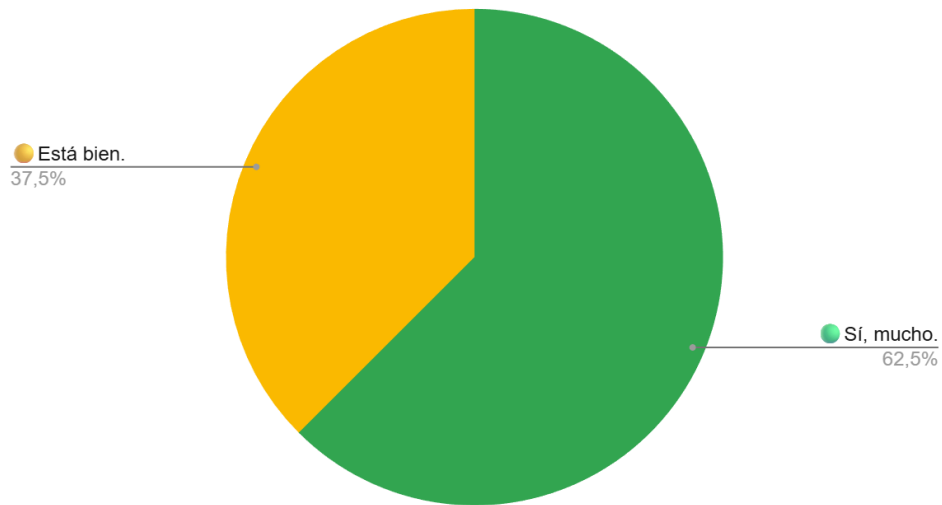
Desde una perspectiva descriptiva, se observa una tendencia mayoritaria positiva respecto a la percepción de escucha y acompañamiento adulto. Sin embargo, al igual que en la dimensión de seguridad, más de un tercio de los encuestados manifiesta que esta experiencia no es constante. Esto sugiere que, si bien existe una base sólida de vínculo y contención, la percepción de disponibilidad y presencia adulta podría fortalecerse para garantizar una experiencia homogénea entre todos los residentes. En términos institucionales, este resultado adquiere especial relevancia, ya que la percepción de escucha está directamente vinculada al clima relacional, la confianza y la sensación de apoyo emocional dentro del espacio residencial.

Recuento de ¿Te gustan las actividades que hacemos?



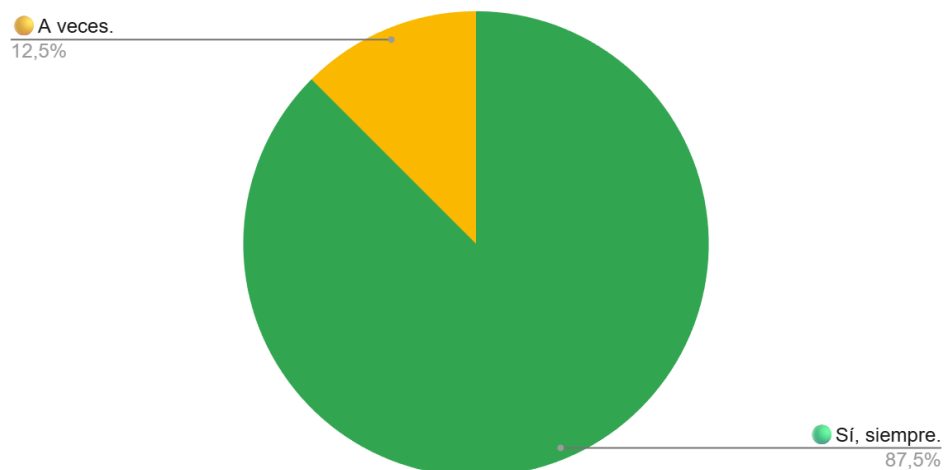
En esta dimensión se observa una distribución más heterogénea. El 50% de los residentes señala que las actividades les gustan “a veces”, el 37,5% indica que le gustan “mucho”, y un 12,5% manifiesta que no le gustan. Si bien la mayoría no presenta una valoración negativa, el predominio de la categoría intermedia (“a veces”) evidencia una satisfacción parcial respecto a la oferta de actividades. Esto podría indicar que algunas iniciativas resultan pertinentes y atractivas, pero no logran sostener un nivel de interés constante para todos los residentes. El porcentaje que declara que no le gustan las actividades, aunque minoritario, constituye un indicador relevante, ya que refleja la necesidad de revisar la pertinencia, diversidad o participación en la planificación de las mismas. Desde una perspectiva de gestión, este resultado sugiere la conveniencia de incorporar instancias de consulta o co-construcción de actividades, con el fin de aumentar la motivación y el sentido de pertenencia.

Recuento de ¿Te gusta la casa?



Los resultados indican que el 62,5% de los residentes señala que le gusta mucho la casa, mientras que el 37,5% responde que “está bien”. No se registran respuestas negativas. Se observa una evaluación mayoritariamente positiva del espacio residencial, ya que la totalidad de los participantes manifiesta conformidad, y una proporción significativa expresa una valoración altamente favorable. La concentración en categorías positivas sugiere un adecuado nivel de satisfacción respecto al entorno físico y habitacional. No obstante, el porcentaje que se sitúa en una categoría intermedia (“está bien”) puede interpretarse como una percepción de conformidad básica, pero no necesariamente de alta identificación o satisfacción plena. Institucionalmente, este resultado refleja un estándar adecuado de habitabilidad, aunque abre la posibilidad de fortalecer elementos que potencien mayor sentido de pertenencia y bienestar subjetivo.

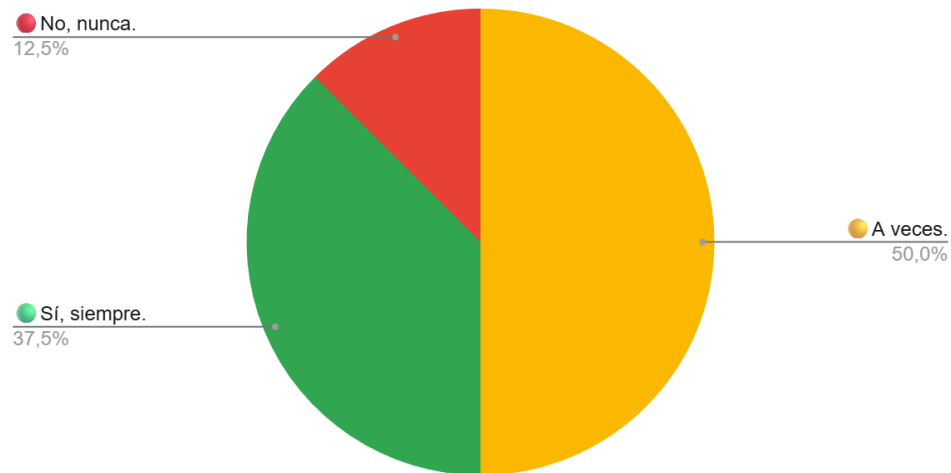
Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



En esta dimensión, los resultados muestran que el 87,5% de los residentes responde que siempre puede hablar con alguien si tiene un problema, mientras que el 12,5% indica

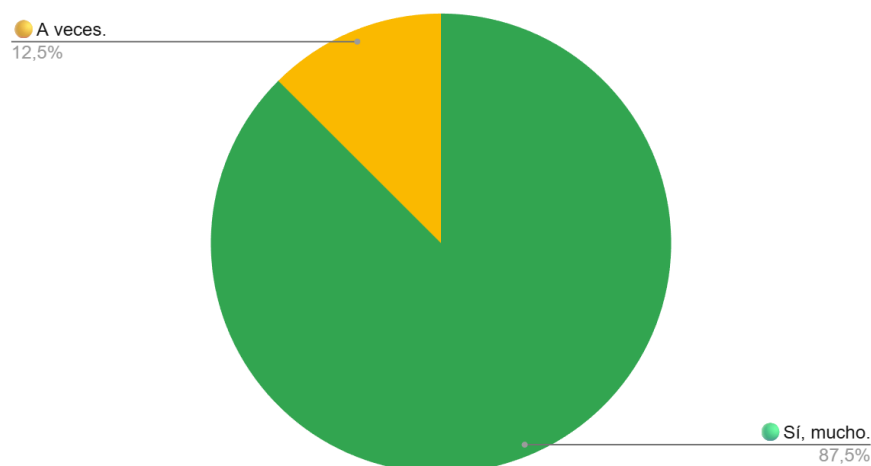
que solo a veces. No se registran respuestas negativas. Descriptivamente, se evidencia una percepción ampliamente favorable respecto a la disponibilidad de apoyo y contención dentro de la residencia. Este resultado constituye un indicador relevante de clima institucional positivo y de acceso a redes de apoyo adulto.

Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



Los resultados muestran una distribución más dispersa en esta dimensión. El 37,5% de los residentes señala que siempre se siente respetado, mientras que el 50% indica que solo a veces, y un 12,5% manifiesta que nunca se siente respetado por sus pares. Esta es una de las dimensiones con mayor nivel de alerta relativa. Si bien un grupo relevante percibe respeto constante, la mayoría se concentra en la categoría intermedia y existe presencia explícita de percepción negativa. Esto sugiere que la convivencia entre pares constituye un ámbito sensible dentro de la dinámica residencial.

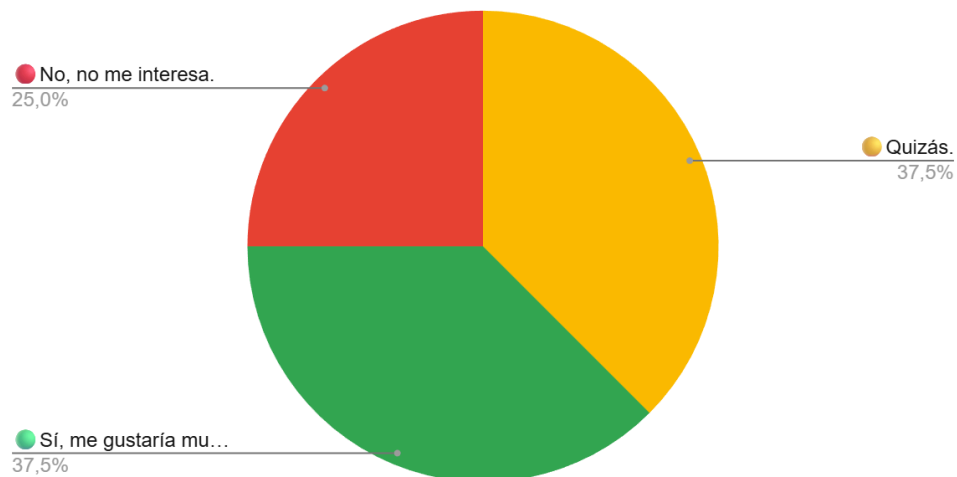
Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



En esta dimensión se observa una evaluación altamente favorable. El 87,5% de los residentes indica que se siente muy apoyado/a en sus estudios, mientras que el 12,5% señala que solo a veces. No se registran respuestas negativas. Esta es una de las áreas con mejor evaluación global, evidenciando una percepción sólida de acompañamiento.

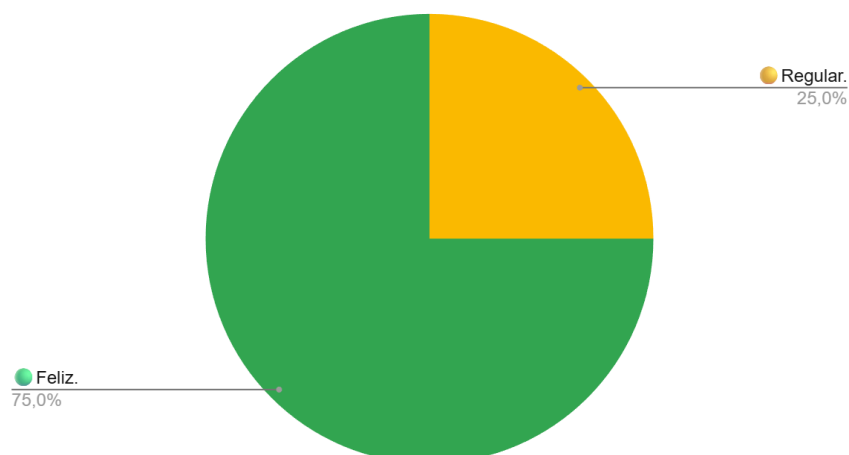
educativo por parte del equipo adulto. La alta concentración en la categoría positiva sugiere que existen mecanismos efectivos de apoyo escolar y seguimiento académico. Desde una perspectiva de gestión, este resultado constituye una fortaleza institucional clara, ya que el apoyo educativo es un componente central en procesos de protección y desarrollo integral.

Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?



Los resultados evidencian una distribución relativamente equilibrada. El 37,5% de los residentes señala que sí le gustaría mucho aprender una nueva actividad, otro 37,5% responde "quizás", y un 25% indica que no le interesa. Desde un punto de vista descriptivo, se observa que un 75% de los residentes manifiesta apertura —explícita o potencial— hacia la incorporación de nuevas actividades, lo que representa una oportunidad institucional relevante para fortalecer la oferta programática. Sin embargo, la presencia de un cuarto de los participantes que declara desinterés sugiere la necesidad de diversificar propuestas y considerar intereses individuales. En términos de gestión, este resultado indica un escenario favorable para implementar talleres o actividades electivas, idealmente construidas a partir de consultas participativas que permitan aumentar la motivación y el compromiso.

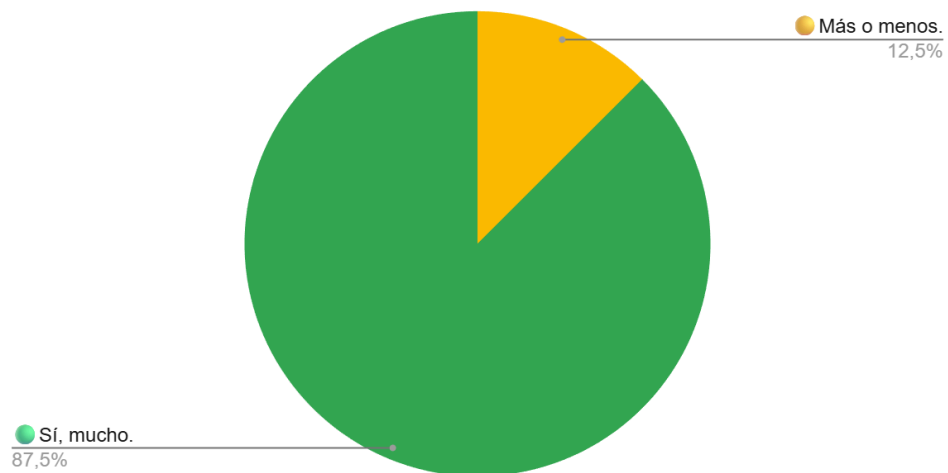
Recuento de ¿Te sientes feliz en la residencia?



En esta dimensión, el 75% de los residentes señala sentirse feliz, mientras que el 25% indica sentirse "regular". No se registran respuestas negativas. Esta es una de las variables con evaluación más positiva en términos de bienestar subjetivo global. La mayoría

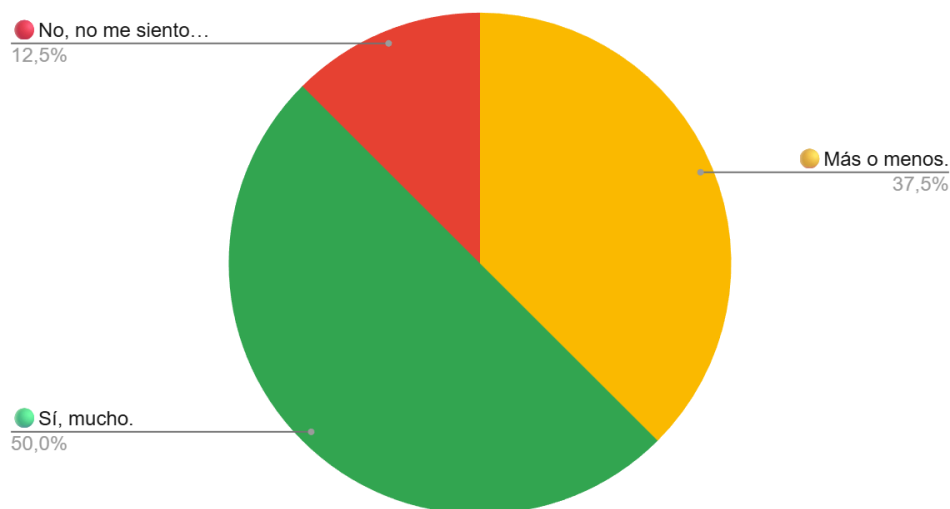
expresa una percepción favorable respecto a su experiencia en la residencia, lo que constituye un indicador relevante de satisfacción general. No obstante, el hecho de que un cuarto de los participantes se sitúe en una categoría intermedia sugiere que, si bien no existe una percepción negativa predominante, aún hay espacio para fortalecer factores asociados al bienestar emocional, la convivencia y la experiencia cotidiana. Desde una perspectiva integral, esta dimensión sintetiza el clima institucional general, mostrando una valoración mayoritariamente positiva, aunque coherente con las áreas de mejora identificadas previamente en convivencia entre pares y actividades.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



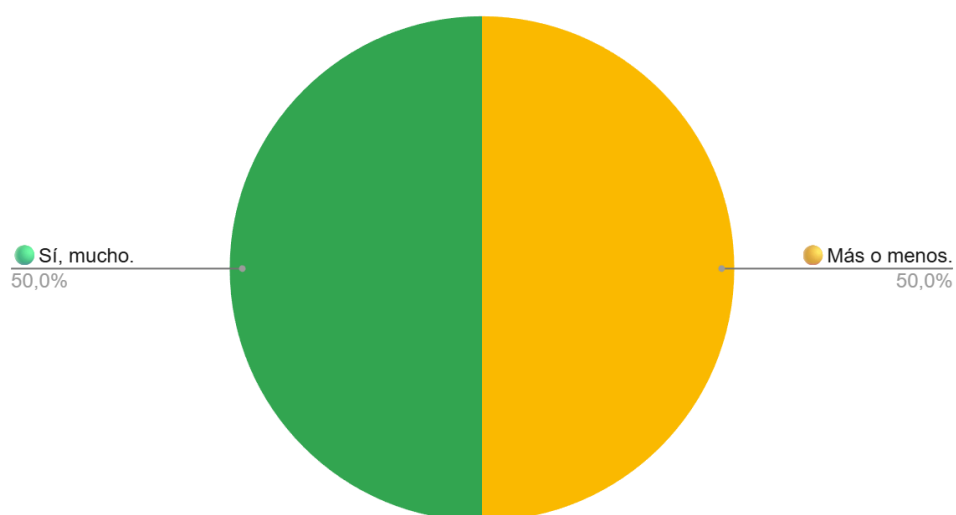
Los resultados evidencian una evaluación ampliamente positiva en esta dimensión. El 87,5% de los residentes señala que le gusta mucho cómo es apoyado/a en sus problemas de salud, mientras que el 12,5% indica una valoración intermedia (“más o menos”). No se registran respuestas negativas. La alta concentración en la categoría positiva indica que los mecanismos de atención, gestión de controles médicos y apoyo en situaciones de malestar están siendo percibidos como adecuados por la mayoría de los residentes.

Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



En esta dimensión los resultados muestran una mayor dispersión. El 50% de los residentes indica que se siente muy preparado/a para el futuro, el 37,5% señala que se siente “más o menos” preparado/a, y un 12,5% manifiesta que no se siente preparado/a. Descriptivamente, si bien la mitad de la muestra presenta una percepción sólida de preparación, existe un 50% que no expresa plena seguridad respecto a su proyección futura. La presencia de respuestas intermedias y negativas sugiere que esta dimensión constituye un área estratégica de trabajo institucional. Este resultado invita a fortalecer acciones vinculadas a orientación vocacional, desarrollo de habilidades para la vida independiente, planificación de egreso y acompañamiento emocional en torno al proyecto de vida. Esta variable resulta particularmente relevante, ya que se relaciona directamente con los procesos de autonomía progresiva y transición hacia la vida adulta.

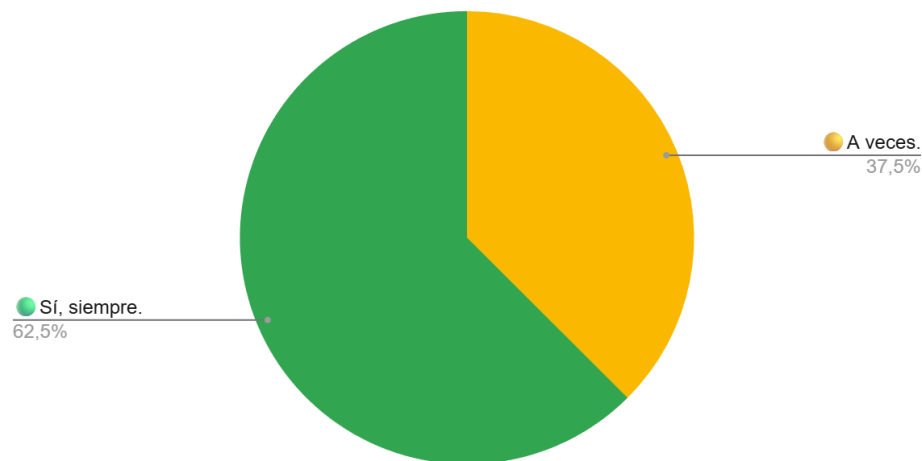
Recuento de ¿Te sientes parte de la comunidad?



Los resultados muestran una distribución exactamente dividida: el 50% de los residentes señala que se siente muy parte de la comunidad, mientras que el 50% indica sentirse “más o menos” parte de ella. No se registran respuestas negativas. Desde una perspectiva descriptiva, si bien no existe percepción de exclusión explícita, solo la mitad de la muestra manifiesta un sentido de pertenencia sólido. El otro 50% se sitúa en una

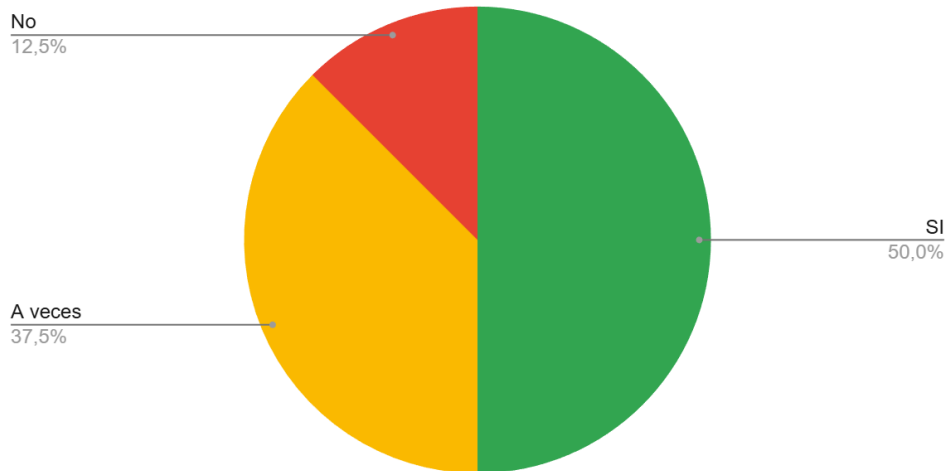
categoría intermedia, lo que sugiere que el sentimiento de integración comunitaria no es plenamente consistente entre todos los residentes. Institucionalmente, esta dimensión es clave, ya que el sentido de pertenencia se vincula directamente con la identidad grupal, la cohesión y el bienestar emocional. El resultado indica una oportunidad clara para fortalecer estrategias que promuevan mayor integración, participación y construcción de comunidad dentro de la residencia.

Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



En esta dimensión, el 62,5% de los residentes indica que siempre se siente involucrado/a en las decisiones, mientras que el 37,5% señala que solo a veces. No se registran respuestas negativas. Se observa una percepción mayoritariamente positiva respecto a la participación en la toma de decisiones. Sin embargo, más de un tercio de los residentes no percibe esta participación como constante, lo que sugiere que los mecanismos de consulta o inclusión podrían no estar siendo experimentados de manera homogénea.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...



Los resultados muestran que el 50% de los residentes responde que sí le gusta que vengan personas externas, el 37,5% indica que le gusta “a veces”, y un 12,5% señala que no. Se observa una percepción mayoritariamente favorable hacia la apertura de la residencia a actores externos, ya que el 87,5% manifiesta disposición positiva o al menos parcial frente a estas instancias. Esto sugiere que las visitas, talleres o intervenciones externas pueden ser percibidas como oportunidades de aprendizaje, distracción o ampliación de redes. No obstante, la presencia de un porcentaje que declara desagrado indica que estas experiencias no son homogéneamente valoradas. Esta variabilidad puede estar asociada a factores como el tipo de actividad realizada, la frecuencia de las visitas, el vínculo generado o la pertinencia de las intervenciones respecto a los intereses de los residentes. Los resultados sugieren que la incorporación de agentes externos constituye una oportunidad relevante de enriquecimiento del espacio residencial, aunque sería recomendable fortalecer la planificación participativa y la evaluación posterior de estas actividades, a fin de maximizar su impacto positivo y adecuarlas a las preferencias del grupo.

En términos cualitativos, ante la pregunta: “**Pensando en las cosas que se viven día a día en la residencia, como la convivencia, las normas, los espacios, las actividades o la forma en que los adultos acompañan, ¿qué te gustaría cambiar o mejorar?**”, las respuestas evidencian percepciones diversas respecto al funcionamiento cotidiano de la residencia. Un grupo de participantes señaló que no realizaría cambios significativos, indicando que “nada” o que “está bien, pero siempre se puede estar mejor”, lo que sugiere una valoración general positiva del entorno. Sin embargo, otros residentes identificaron aspectos específicos susceptibles de mejora. Entre ellos, se mencionó la necesidad de mayor presencia y supervisión de los adultos fuera de la oficina, asociándolo a una mayor sensación de seguridad y a la prevención de conductas inadecuadas entre pares. Asimismo, se planteó la importancia de reforzar la atención en situaciones puntuales que “se escapan”,

proponiendo incluso la incorporación de más personal educativo. En el ámbito material, se mencionaron observaciones relacionadas con la cantidad de comida y la remesa. Finalmente, algunos participantes señalaron la necesidad de abordar conductas de ciertos compañeros, vinculando este aspecto a la convivencia interna. En conjunto, las respuestas reflejan una percepción mayoritariamente favorable, aunque acompañada de demandas concretas orientadas a fortalecer la supervisión adulta, la seguridad y algunos aspectos de bienestar cotidiano.

D. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría de la Residencia Pewu evidencian, en términos generales, una valoración positiva del funcionamiento institucional, particularmente en dimensiones asociadas al bienestar básico, apoyo adulto y acompañamiento integral. Variables como el acceso a alimentación, apoyo en estudios, acompañamiento en salud y posibilidad de hablar con un adulto frente a un problema presentan niveles de satisfacción elevados, consolidándose como fortalezas institucionales. Asimismo, la mayoría de los residentes declara sentirse feliz en la residencia y manifiesta una percepción favorable respecto al espacio físico y al apoyo recibido en distintas áreas de su desarrollo.

No obstante, el análisis también permite identificar ámbitos estratégicos de mejora, principalmente vinculados a la convivencia entre pares, el respeto mutuo y la percepción de seguridad constante. Si bien no se observan tendencias negativas generalizadas, en varias dimensiones se concentra un porcentaje significativo de respuestas en categorías intermedias (“a veces”, “más o menos”), lo que indica experiencias heterogéneas al interior del grupo. En particular, la percepción de respeto entre jóvenes y la sensación de preparación para el futuro constituyen dimensiones que requieren atención prioritaria, dado su impacto en el bienestar emocional y en los procesos de autonomía progresiva.

En relación con la participación y el sentido de pertenencia, los resultados muestran avances importantes, aunque aún no plenamente consolidados. Si bien la mayoría declara sentirse involucrado/a en decisiones y parte de la comunidad, una proporción relevante se sitúa en categorías intermedias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer instancias formales y sistemáticas de participación, asegurando que todos los NNA perciban que sus opiniones son consideradas de manera efectiva. Las respuestas cualitativas refuerzan este diagnóstico, destacando la importancia de aumentar la presencia adulta en los espacios cotidianos, fortalecer la supervisión y abordar situaciones de convivencia entre pares. Asimismo, emergen oportunidades de mejora en la planificación participativa de actividades y en la diversificación de propuestas recreativas y formativas.

En síntesis, la Residencia Pewu presenta un clima institucional mayoritariamente favorable, con bases sólidas en cuidado, apoyo y satisfacción general. Sin embargo, los resultados evidencian la necesidad de avanzar hacia una mayor homogeneidad en la experiencia residencial, fortaleciendo la convivencia, la participación significativa y el acompañamiento en la proyección futura de los residentes. La información levantada constituye un insumo clave para la mejora continua del proyecto residencial, permitiendo orientar acciones concretas que consoliden las fortalezas identificadas y aborden de manera estratégica las áreas de desarrollo prioritarias, siempre en coherencia con el enfoque de derechos y la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes.



Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría – Likan

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Likan con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

La encuesta de satisfacción usuaria fue respondida por un total de 10 niños y adolescentes residentes de la Residencia Likan. Las edades de los participantes se distribuyen en un rango que va desde los 8 hasta los 19 años, evidenciando la participación de niños y adolescentes en distintas etapas del desarrollo. Al analizar la distribución etaria, se observa una mayor concentración en edades correspondientes a la adolescencia media y tardía, sin perjuicio de la presencia de niños más pequeños dentro del grupo. En relación con la identificación de género, el 100 % de los encuestados se identifica como hombre, configurándose una muestra homogénea en este aspecto.

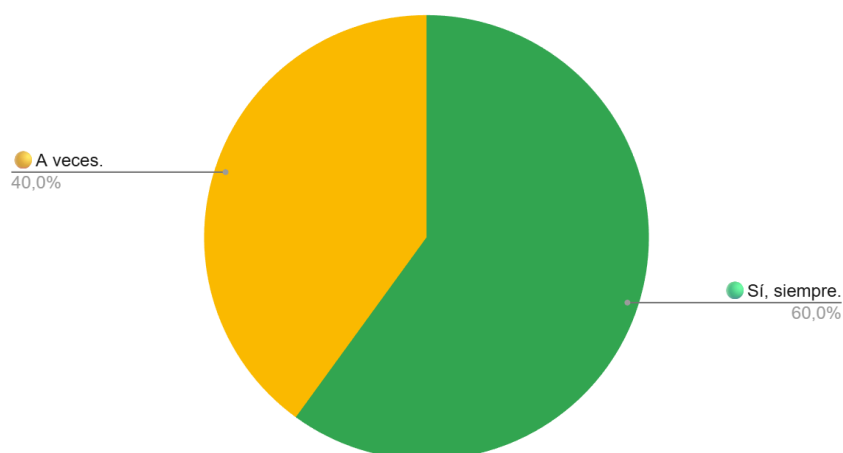
Cabe señalar que, considerando las características etarias del grupo participante, la encuesta dirigida a los niños que aún no cuentan con habilidades lectoras fue aplicada mediante un formato gráfico, utilizando apoyos visuales que facilitaron la comprensión de las preguntas y alternativas de respuesta. Asimismo, en algunos casos se realizó una aplicación asistida por parte de un adulto, resguardando en todo momento que las respuestas reflejaran la opinión directa de los niños, sin influencias externas, con el objetivo de asegurar

la participación efectiva y el acceso equitativo al proceso de levantamiento de información.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia.

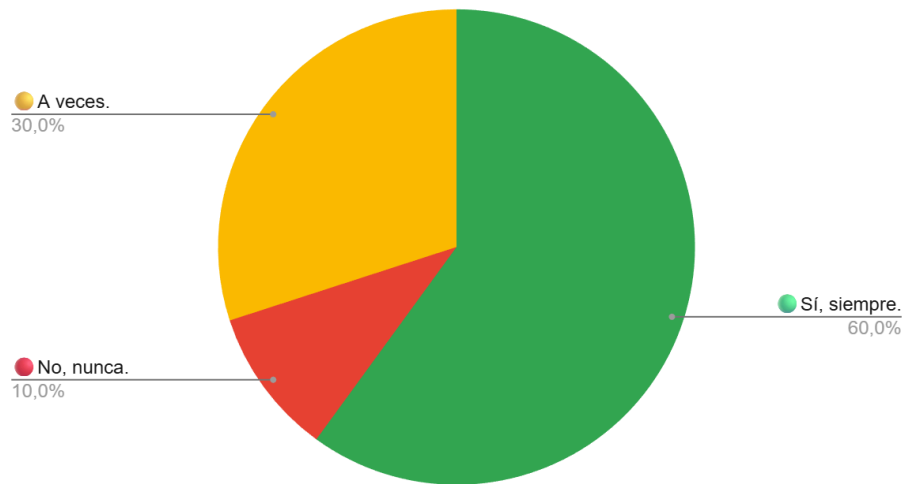
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?



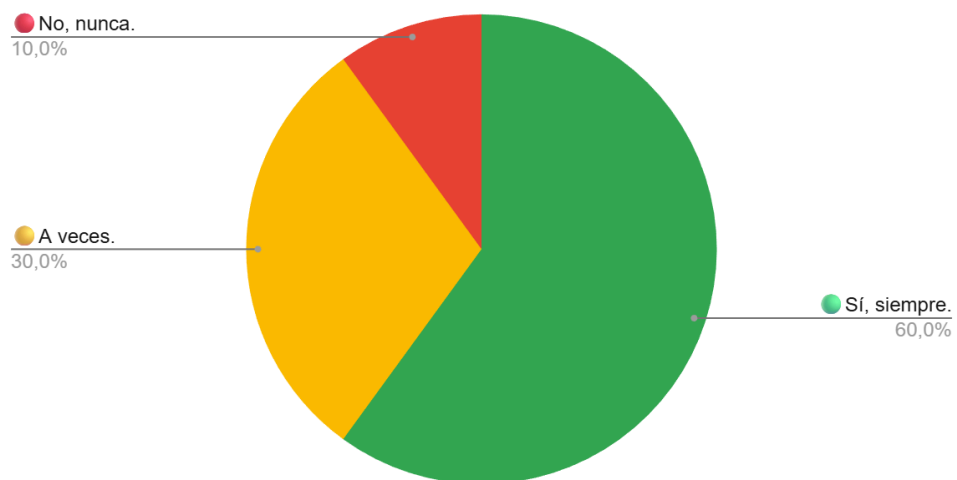
En relación con la pregunta “¿Te sientes seguro/a en la residencia?”, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva entre los niños y adolescentes de la Residencia Likan. Un 60 % de los encuestados señala sentirse seguro siempre, lo que indica que para la mayoría la residencia es vivida como un espacio protector y confiable en su vida cotidiana. Por su parte, un 40 % manifiesta sentirse seguro a veces, lo que sugiere que, si bien no se identifican percepciones de inseguridad permanente, la sensación de seguridad no es completamente homogénea y puede variar según experiencias o situaciones específicas. Estos resultados relevan la importancia de continuar fortaleciendo rutinas claras, vínculos de confianza y estrategias de contención que permitan consolidar una vivencia de seguridad más estable para todos los residentes.

Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?



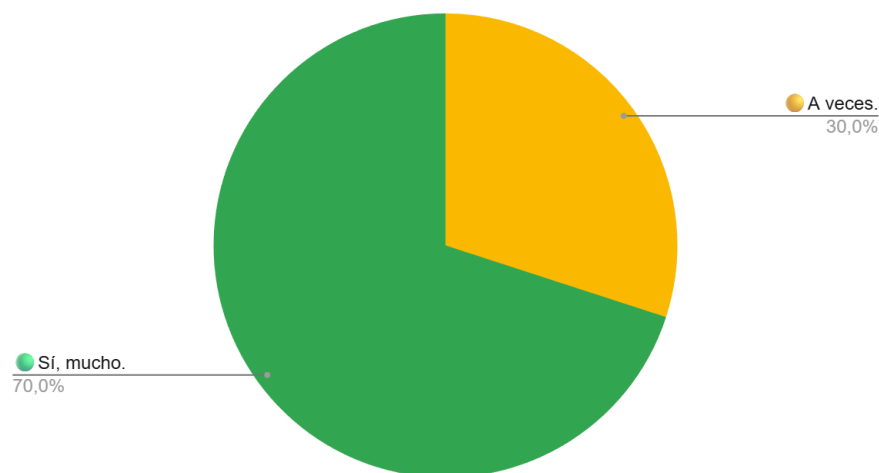
En relación con la percepción sobre la alimentación, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva, aunque con matices relevantes. Un 60 % de los niños y adolescentes señala que siempre cuenta con la comida necesaria, lo que indica que, para la mayoría, esta necesidad básica se encuentra adecuadamente cubierta en la residencia. Sin embargo, un 30 % manifiesta que solo a veces cuenta con la comida necesaria y un 10 % indica que nunca la tiene, lo que, considerando el tamaño del grupo, adquiere una relevancia cualitativa importante. Estas percepciones sugieren la necesidad de revisar aspectos asociados a la experiencia alimentaria —como la variedad, los horarios o las preferencias personales— con el fin de avanzar hacia una vivencia más satisfactoria para todos los residentes.

Recuento de ¿Te sientes escuchado por los adultos en la residencia?



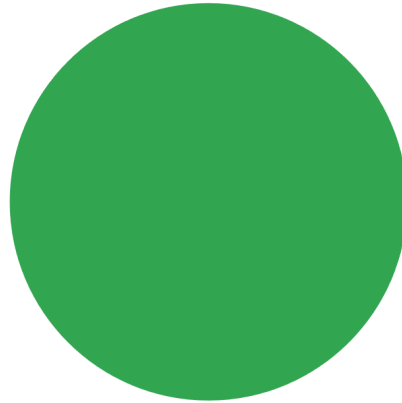
Respecto a la experiencia de escucha y acompañamiento adulto, los resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva, aunque no exenta de tensiones. Un 60 % de los niños señala sentirse escuchado siempre por los adultos de la residencia, lo que evidencia la existencia de vínculos de confianza y espacios de diálogo significativos. En contraste, un 30 % indica sentirse escuchado solo a veces y un 10 % manifiesta no sentirse escuchado nunca. Esta distribución sugiere que, si bien la escucha está presente para la mayoría, aún existen experiencias de invisibilización o falta de respuesta que deben ser abordadas, reforzando la importancia de prácticas sistemáticas de escucha activa, validación emocional y disponibilidad adulta para todos los niños y adolescentes.

Recuento de ¿Te gustan las actividades que hacemos?



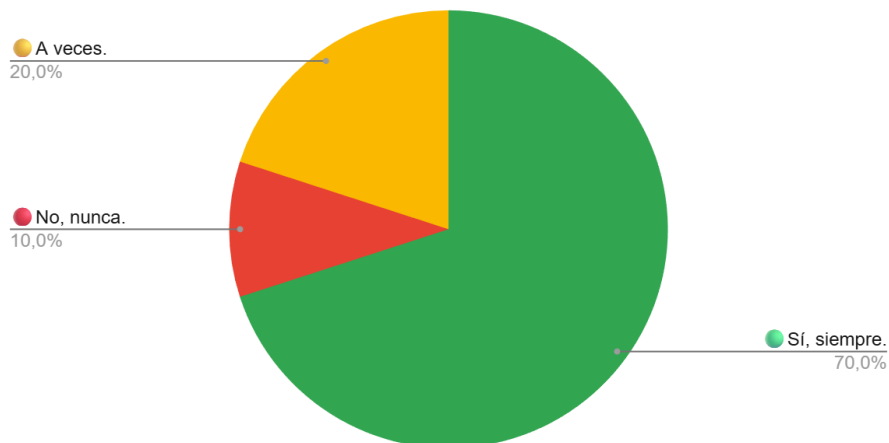
En relación con la valoración de las actividades que se realizan en la residencia Likán, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva por parte de los niños y adolescentes. Un 70 % señala que las actividades le gustan mucho, lo que da cuenta de un alto nivel de interés, motivación y disfrute respecto a las instancias recreativas y formativas ofrecidas. Por su parte, un 30 % indica que las actividades le gustan solo a veces, lo que sugiere que, si bien estas son valoradas en general, existe espacio para diversificar o ajustar algunas propuestas de acuerdo con los intereses específicos del grupo. En su conjunto, estos resultados posicionan las actividades como una fortaleza del funcionamiento residencial, a la vez que abren la oportunidad de profundizar la participación de los NNA en su diseño y planificación.

Recuento de ¿Te gusta la casa?



Por otro lado, al analizar la percepción respecto al espacio residencial, los resultados son completamente favorables. El 100 % de los niños y adolescentes señala que le gusta la casa, sin registrarse respuestas intermedias ni negativas. Esta valoración homogénea evidencia que el espacio físico es vivido como adecuado, acogedor y funcional para la vida cotidiana, constituyéndose en un factor protector relevante para el bienestar y la estabilidad emocional de los residentes. Asimismo, este resultado refuerza la importancia del entorno material como un elemento clave en la construcción de sentido de pertenencia y comodidad dentro de la residencia Likán.

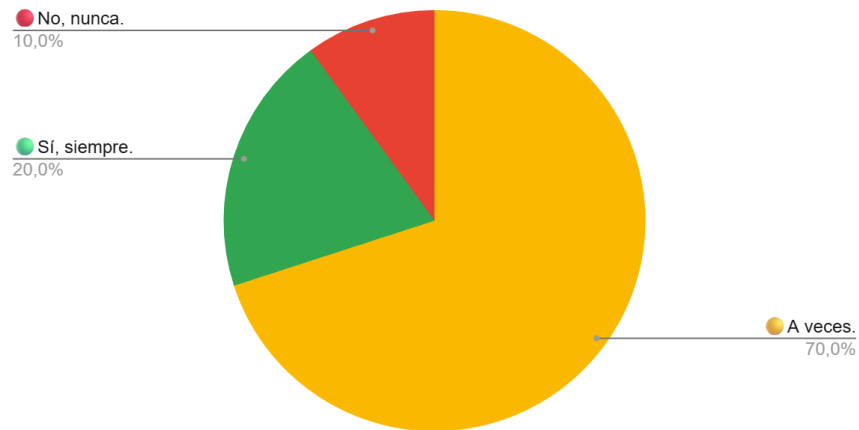
Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



Respecto a la pregunta "¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?", los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva en la Residencia Likán. Un 70 % de los niños y adolescentes señala que siempre puede hablar con alguien cuando enfrenta una dificultad, lo que da cuenta de la existencia de adultos o referentes disponibles

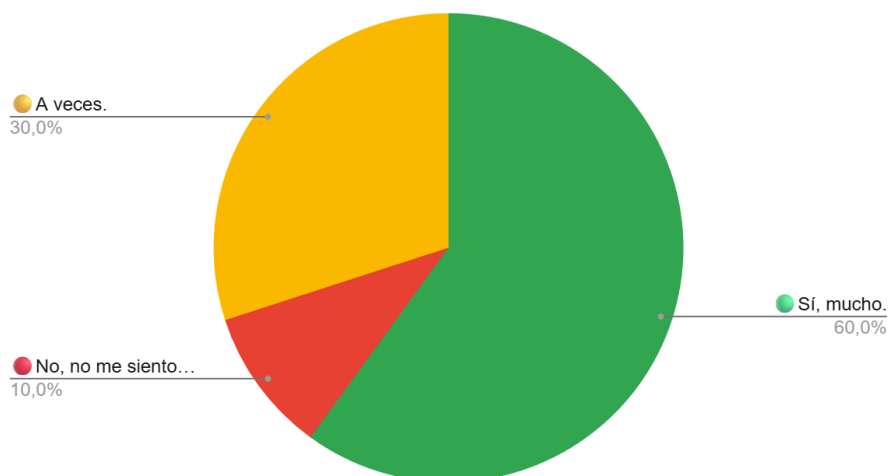
y reconocidos como apoyo. Sin embargo, un 20 % indica que solo a veces cuenta con esta posibilidad y un 10 % manifiesta que nunca puede hacerlo. Estas respuestas sugieren la necesidad de reforzar la identificación clara de adultos de referencia y de asegurar espacios de escucha accesibles y constantes para todos los residentes.

Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



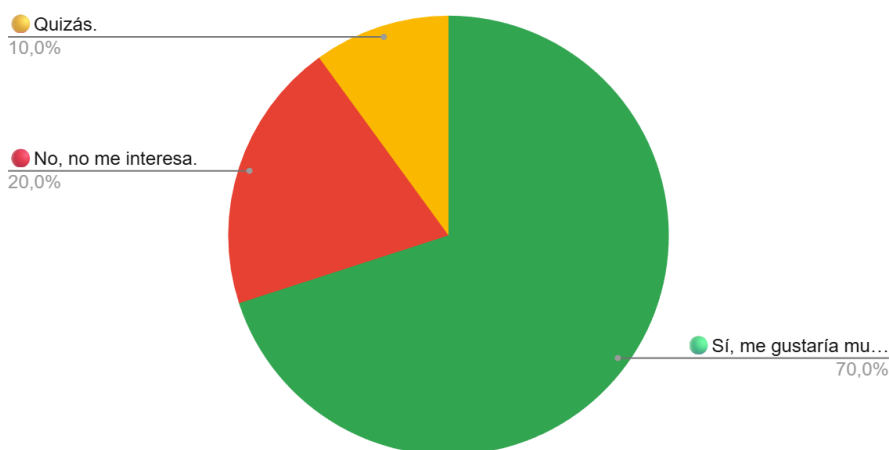
En relación con la percepción de respeto entre pares, a partir de la pregunta “¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?”, los resultados evidencian una convivencia aún frágil. Un 70 % de los encuestados señala sentirse respetado solo a veces, lo que indica que el respeto no es una experiencia plenamente consolidada en la vida cotidiana. Por su parte, un 20 % manifiesta sentirse respetado siempre, mientras que un 10 % declara no sentirse respetado nunca. Esta distribución releva la convivencia y el respeto mutuo como un ámbito prioritario de intervención, reforzando la importancia de trabajar normas claras, estrategias de resolución de conflictos y el fortalecimiento de habilidades socioemocionales que favorezcan relaciones basadas en el buen trato dentro de la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



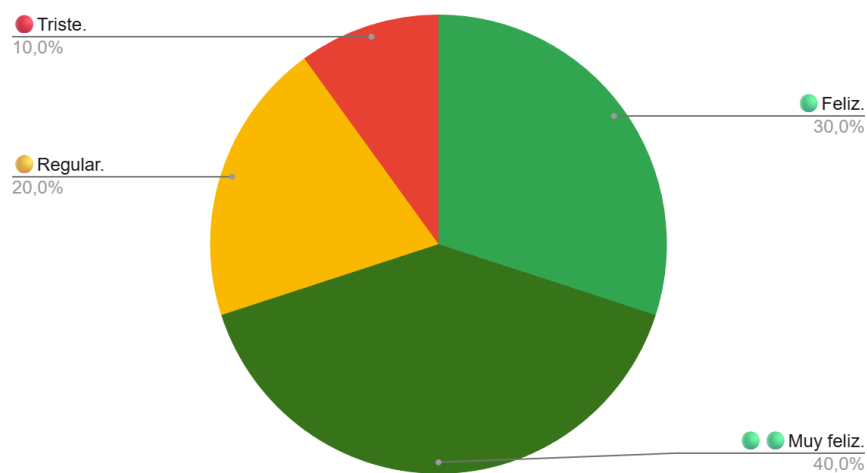
En relación con el apoyo percibido en el ámbito educativo, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva, aunque con presencia de experiencias intermedias y una respuesta negativa puntual. Un 60 % de los niños y adolescentes señala sentirse muy apoyado en sus estudios, lo que da cuenta de un acompañamiento educativo que es reconocido como significativo por la mayoría del grupo. No obstante, un 30 % indica sentirse apoyado solo a veces, lo que sugiere que la experiencia de apoyo no es completamente compartida y puede variar según necesidades individuales, momentos del proceso educativo o formas de acompañamiento. Finalmente, un 10 % manifiesta no sentirse apoyado, lo que, constituye una señal relevante que invita a revisar de manera focalizada las trayectorias educativas y los apoyos ofrecidos, asegurando respuestas más personalizadas y consistentes.

Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?



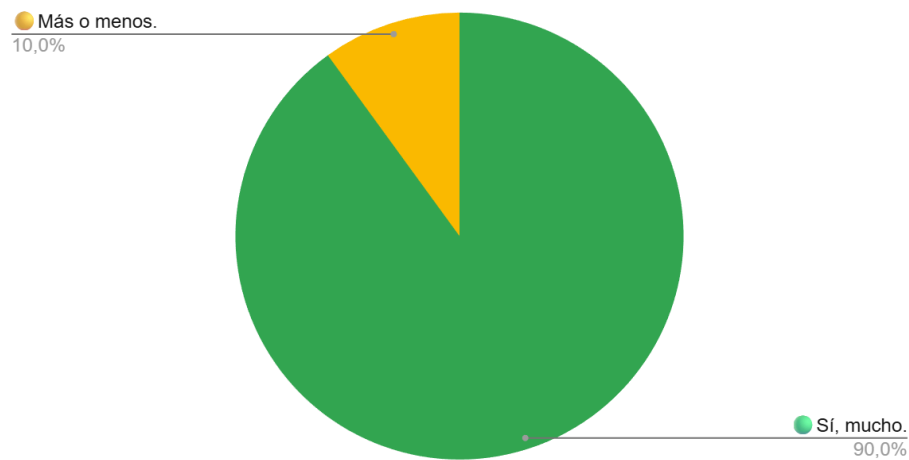
Al indagar en el interés por aprender nuevas actividades, los resultados evidencian una disposición ampliamente positiva hacia la participación y el desarrollo de nuevos intereses. Un 70 % de los encuestados señala que sí le gustaría mucho aprender una actividad nueva, como música, deportes o arte, lo que refleja una alta motivación por explorar y ampliar sus habilidades. A su vez, un 10 % responde que quizás le gustaría, mostrando una apertura condicionada a las características de la actividad ofrecida. Sin embargo, un 20 % indica que no le interesa aprender una actividad nueva, lo que releva la importancia de contar con una oferta diversa, flexible y construida con participación de los propios niños y adolescentes, de modo de favorecer la adherencia, el sentido de pertinencia y el disfrute de estas instancias dentro de la vida cotidiana de la residencia.

Recuento de ¿Te sientes feliz en la residencia?



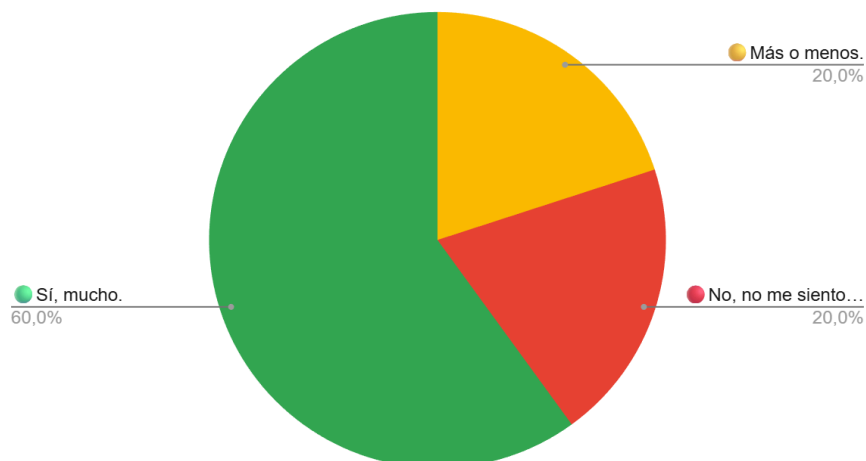
En relación con el bienestar emocional, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente positiva entre los niños y adolescentes de la residencia Likán. Un 40 % señala sentirse *muy feliz* y un 30 % *feliz*, lo que en conjunto representa un 70 % de percepciones positivas respecto a su estado emocional en la residencia. Sin embargo, también se observa un 20 % que se siente *regular* y un 10 % que se identifica como *triste*, lo que, considerando el tamaño del grupo, releva la coexistencia de experiencias emocionales diversas. Estos resultados sugieren que, si bien predomina el bienestar, resulta relevante continuar fortaleciendo espacios de acompañamiento emocional y escucha, especialmente para quienes expresan vivencias más neutras o de malestar.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



Por su parte, la valoración del apoyo recibido frente a problemas de salud es ampliamente favorable. Un 90 % de los participantes indica que le gusta mucho la forma en que es ayudado en este ámbito, lo que posiciona el acompañamiento en salud como una fortaleza clara del funcionamiento residencial. Solo un 10 % señala una percepción intermedia (*más o menos*), sin registrarse respuestas negativas. Esta distribución evidencia que las acciones de apoyo en salud son percibidas, en general, como oportunas y adecuadas, contribuyendo a la sensación de cuidado y protección dentro de la residencia

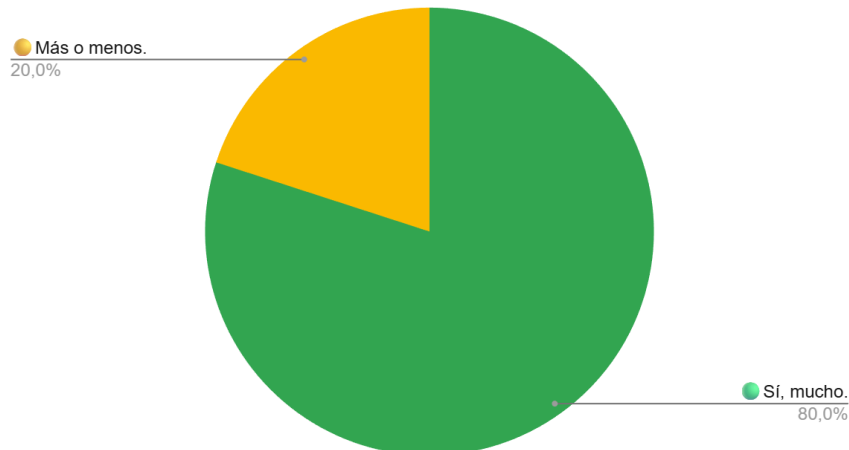
Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



En relación con la percepción de preparación para el futuro, los resultados muestran una evaluación mayoritariamente positiva, aunque con presencia de percepciones diversas. Un

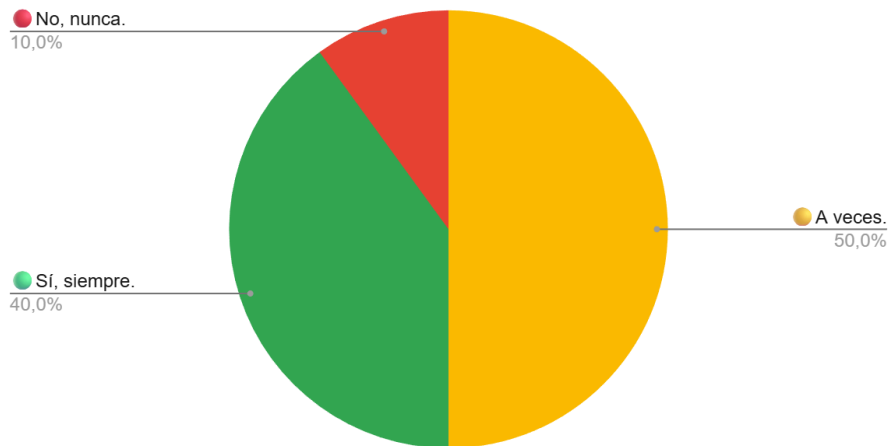
60 % de los NNA señala sentirse muy preparado para el futuro, lo que da cuenta de una experiencia de confianza respecto a sus proyecciones personales y a los apoyos que perciben en su entorno actual. No obstante, un 20 % manifiesta sentirse preparado solo más o menos y otro 20 % indica no sentirse preparado, lo que releva que, junto a experiencias de seguridad y expectativa positiva, coexisten vivencias de incertidumbre que requieren ser acompañadas. En este sentido, los resultados sugieren la importancia de continuar fortaleciendo espacios de orientación, acompañamiento y desarrollo de habilidades, especialmente para aquellos niños y adolescentes que aún no logran proyectarse con claridad hacia el futuro.

Recuento de ¿Te sientes parte de la comunidad?



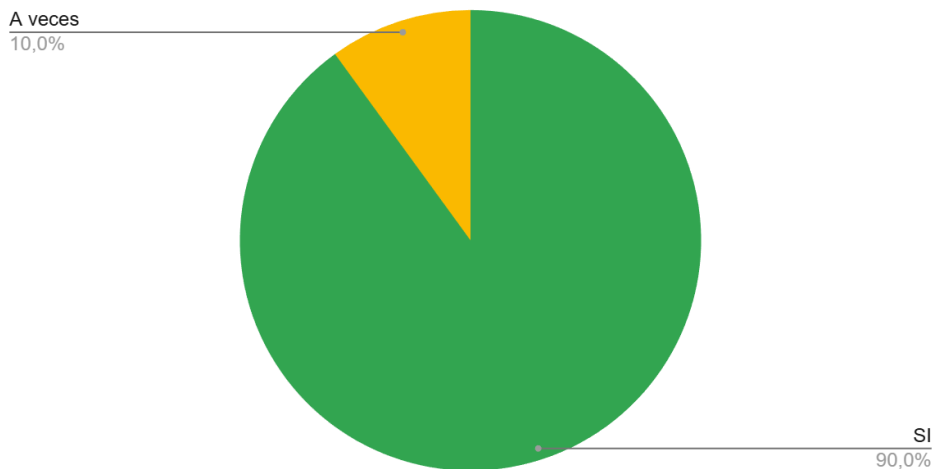
Por su parte, al analizar la percepción de pertenencia a la comunidad residencial, los resultados evidencian una valoración ampliamente favorable. Un 80 % de los NNA señala sentirse muy parte de la comunidad, lo que refleja avances significativos en la construcción de vínculos, integración grupal y sentido de pertenencia dentro de la residencia Likan. Sin embargo, un 20 % manifiesta sentirse parte solo más o menos, lo que sugiere que, si bien existe una base comunitaria sólida, aún es necesario seguir promoviendo instancias de convivencia, participación y reconocimiento mutuo que permitan fortalecer una identificación más homogénea con la comunidad residencial. Estos resultados posicionan el sentido de pertenencia como una fortaleza relevante, junto con un ámbito susceptible de seguir consolidándose en el tiempo.

Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



A partir de los resultados sobre involucramiento en la toma de decisiones, se observa una experiencia participativa heterogénea entre los adolescentes de la residencia Likán. Un 40 % señala sentirse involucrado siempre en las decisiones, lo que da cuenta de la existencia de espacios donde su opinión es considerada de manera efectiva. Sin embargo, un 50 % indica sentirse involucrado solo a veces y un 10 % manifiesta no sentirse involucrado nunca. Esta distribución sugiere que, si bien existen prácticas participativas instaladas, estas no son percibidas de forma constante por todo el grupo, relevando la necesidad de fortalecer mecanismos más sistemáticos, claros y accesibles que aseguren una participación sostenida y equitativa para todos los adolescentes.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...)



En relación con la presencia de personas externas en la residencia, los resultados muestran una valoración ampliamente positiva. Un 90 % de los adolescentes señala que sí le gusta que vengan personas externas, como representantes de instituciones o voluntariados, lo que indica que estas instancias son percibidas como oportunidades significativas de apoyo, vínculo o actividades complementarias. Solo un 10 % manifiesta que le gusta solo a veces, sin registrarse respuestas negativas. Este resultado posiciona la vinculación con actores externos como una fortaleza del proyecto, sugiriendo la pertinencia de continuar desarrollando estas instancias, resguardando que sean planificadas, pertinentes y alineadas con los intereses de los adolescentes.

Finalmente, se realizó una pregunta abierta, siendo ésta la siguiente: **“Pensando en las cosas que se viven día a día en la residencia, como la convivencia, las normas, los espacios, las actividades o la forma en que los adultos acompañan, ¿qué te gustaría cambiar o mejorar?”**, las respuestas de los adolescentes de la residencia Likán permiten identificar distintos ejes de mejora que dan cuenta tanto de preocupaciones relacionales como de intereses recreativos y organizativos.

En primer lugar, emerge con fuerza un eje vinculado a la convivencia y el respeto entre pares. Diversos adolescentes mencionan la necesidad de disminuir las peleas, evitar conductas como escaparse y mejorar el lenguaje y el trato entre compañeros, señalando, por ejemplo, que les gustaría “que entre los niños peleáramos menos”, “que no se escapen y que no peleen” y que “los niños no hablen en doble sentido”. Asimismo, se menciona la importancia de mantener los espacios comunes más limpios y ordenados, lo que refleja una preocupación por el cuidado colectivo y el buen uso de los espacios compartidos. Junto a ello, aparece la necesidad de reforzar las normas, tanto en su claridad como en su cumplimiento, señalando explícitamente el deseo de que “todas las sigan más y las respeten”.

Un segundo eje relevante se relaciona con la oferta de actividades y espacios recreativos. Los adolescentes expresan interés en contar con más instancias de juego, talleres y salidas, mencionando, por ejemplo, el deseo de “tener más salidas con compañeros y tíos”, “jugar más”, “tener talleres de baile”, “hacer actividades de artesanía como máscaras” y participar en actividades nocturnas los fines de semana. También se menciona el interés por actividades deportivas específicas, como entrenar fútbol, lo que evidencia la importancia que atribuyen al movimiento, la recreación y el uso significativo del tiempo libre como parte de su bienestar cotidiano.

Finalmente, algunas respuestas hacen referencia al acompañamiento adulto y la autorregulación, destacando el deseo de aprender a manejar mejor ciertas conductas, como “aprender a no escaparme”, así como la necesidad de revisar normas y sanciones, especialmente en relación con el consumo. En conjunto, estas opiniones constituyen un insumo valioso para orientar ajustes en convivencia, normas y programación de actividades, reforzando la importancia de mantener espacios de diálogo y participación donde las inquietudes y propuestas de los adolescentes puedan ser escuchadas e incorporadas en la vida cotidiana de la residencia.

D. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicada en la Residencia Likán permiten concluir que, en términos generales, los niños y adolescentes presentan una **valoración mayoritariamente positiva** de su experiencia residencial, especialmente en ámbitos asociados a la seguridad, el espacio físico, el acompañamiento en salud, la oferta de actividades y el sentido de pertenencia a la comunidad. Destaca que la totalidad de los NNA manifiesta que le gusta la casa y que una amplia mayoría se siente segura, feliz o muy feliz en la residencia, así como apoyada frente a problemas de salud. Estos elementos se configuran como **factores protectores relevantes**, que contribuyen al bienestar cotidiano y a la estabilidad emocional de los residentes, fortaleciendo la percepción de la residencia como un espacio de cuidado y contención.

No obstante, el análisis también identifica **desafíos prioritarios** que requieren atención sostenida, particularmente en el ámbito de la convivencia y el respeto entre pares, la consistencia de la escucha adulta, la participación en la toma de decisiones y la experiencia alimentaria. La presencia de respuestas intermedias y negativas en estas dimensiones da cuenta de vivencias heterogéneas, donde coexisten experiencias positivas con situaciones de tensión, conflicto o insatisfacción. En este sentido, las respuestas abiertas refuerzan la necesidad de profundizar el trabajo en normas compartidas, resolución de conflictos, fortalecimiento de habilidades socioemocionales y ampliación de espacios recreativos y participativos. En su conjunto, los resultados constituyen un insumo valioso para la **mejora continua del proyecto residencial**, reafirmando la importancia de seguir promoviendo una participación significativa de los NNA y de ajustar las prácticas de cuidado desde su experiencia directa, con el fin de avanzar hacia una convivencia más respetuosa, equitativa y coherente con un enfoque de derechos.



Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría –Ayün

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Ayün con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

Cabe señalar que el proyecto residencial Ayün se encuentra actualmente en una etapa de implementación reciente, lo que constituye un elemento central a considerar al momento de interpretar los resultados de la presente encuesta. En este contexto, los datos levantados no tienen por objetivo evaluar niveles de consolidación del modelo residencial ni realizar comparaciones con otros proyectos, sino que buscan establecer una **línea base inicial** de las percepciones, experiencias y valoraciones de los niños y adolescentes respecto a su vivencia temprana en la residencia. De este modo, los resultados deben ser comprendidos principalmente desde un enfoque descriptivo y orientativo, permitiendo identificar primeras impresiones, fortalezas iniciales y nudos críticos emergentes, que sirvan como insumo para la toma de decisiones y para futuras aplicaciones del instrumento, en las que será posible observar evoluciones y cambios en el tiempo.

La encuesta fue respondida por un total de **6 niños y adolescentes**, cuyas edades se distribuyen en un **rango entre los 9 y los 15 años**. Al analizar la distribución etaria, se observa que la **edad que más se repite corresponde a los 13 años**, configurándose como

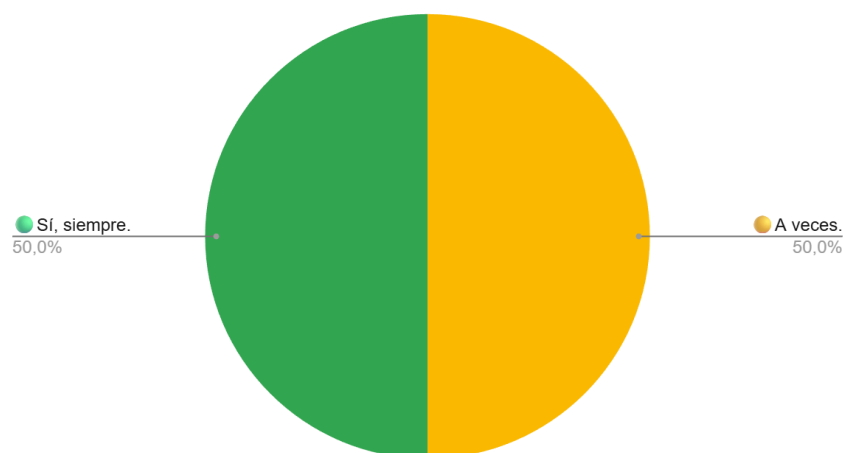
la moda del grupo. En relación con la identificación de género, el **100 % de las personas participantes se identifica como hombre**, y la totalidad de los encuestados reside actualmente en la **Residencia Ayùn**, lo que da cuenta de una muestra homogénea en términos de pertenencia residencial y género.

Por otro lado, considerando las características etarias del grupo participante, la encuesta dirigida a los niños que aún no cuentan con habilidades lectoras fue aplicada mediante un formato gráfico, utilizando apoyos visuales que facilitaron la comprensión de las preguntas y alternativas de respuesta. Asimismo, en algunos casos se realizó una aplicación asistida por parte de un adulto, resguardando en todo momento que las respuestas reflejaran la opinión directa de los niños, sin influencias externas, con el objetivo de asegurar la participación efectiva y el acceso equitativo al proceso de levantamiento de información.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia.

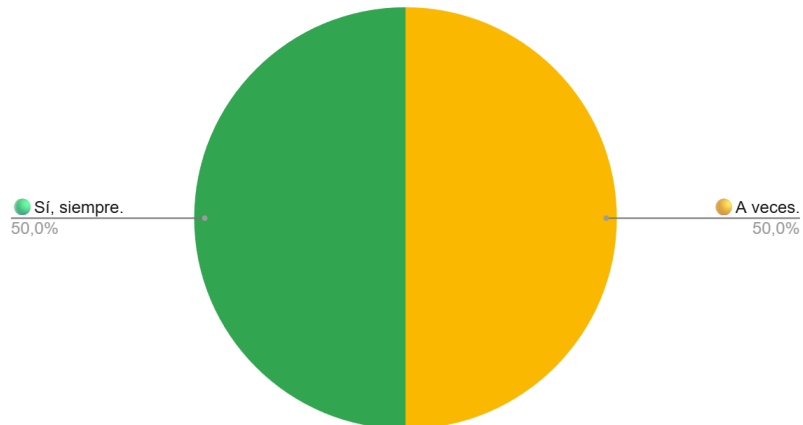
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?



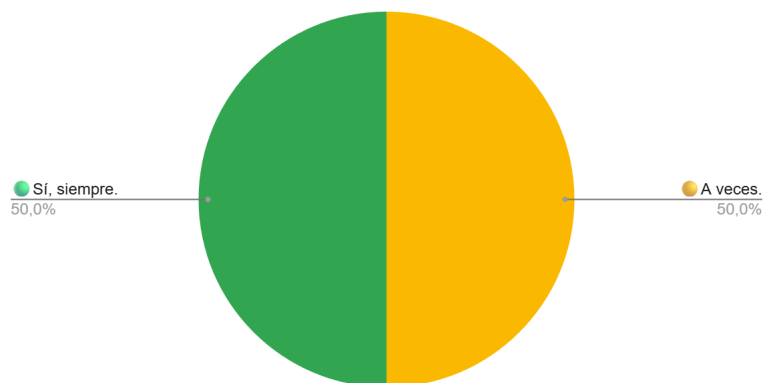
Al observar la percepción de seguridad en la residencia, los resultados muestran una experiencia dividida entre respuestas positivas y percepciones intermedias. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala sentirse seguro siempre, lo que da cuenta de que una parte del grupo ya reconoce la residencia como un espacio protector. Por su parte, el 50 % restante (3 de 6) indica sentirse seguro solo a veces, lo que sugiere que la sensación de seguridad aún se encuentra en proceso de construcción, especialmente considerando el corto tiempo de funcionamiento del proyecto. Si bien no se registran respuestas de inseguridad permanente, esta distribución releva la importancia de continuar fortaleciendo rutinas claras, vínculos de confianza y estrategias de contención, con el fin de consolidar progresivamente una experiencia de seguridad más estable y compartida por todos los niños.

Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?



Desde la percepción de satisfacción respecto a la alimentación, los resultados muestran una experiencia dividida entre valoraciones positivas y percepciones intermedias. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala que siempre cuenta con la comida necesaria, lo que da cuenta de una cobertura adecuada de esta necesidad básica para una parte del grupo. Sin embargo, el 50 % restante (3 de 6) indica que solo a veces cuenta con la comida necesaria, lo que sugiere que la experiencia alimentaria aún no es completamente homogénea. Considerando el corto tiempo de implementación de la residencia, estos resultados no evidencian una carencia estructural, pero sí releva la importancia de revisar y ajustar aspectos como la percepción de cantidad, variedad, horarios o preferencias alimentarias, con el fin de avanzar hacia una experiencia de mayor satisfacción y bienestar compartido por todos los niños.

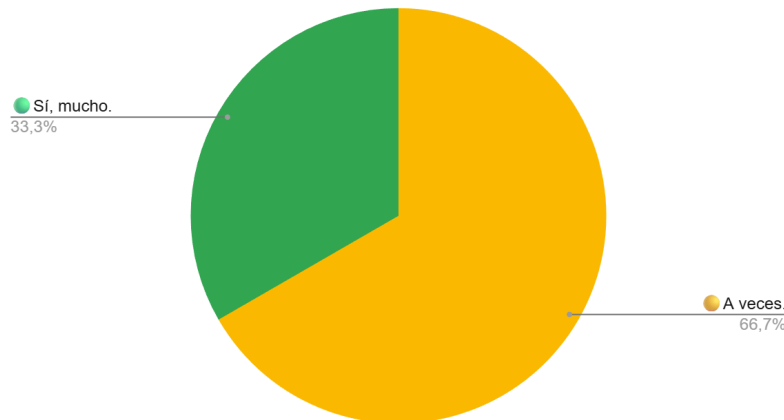
Recuento de ¿Te sientes escuchado por los adultos en la residencia?



En cuanto a la percepción de escucha por parte de los adultos de la residencia, los resultados muestran una experiencia equilibrada entre valoraciones positivas y percepciones intermedias. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala sentirse escuchado siempre, lo que da

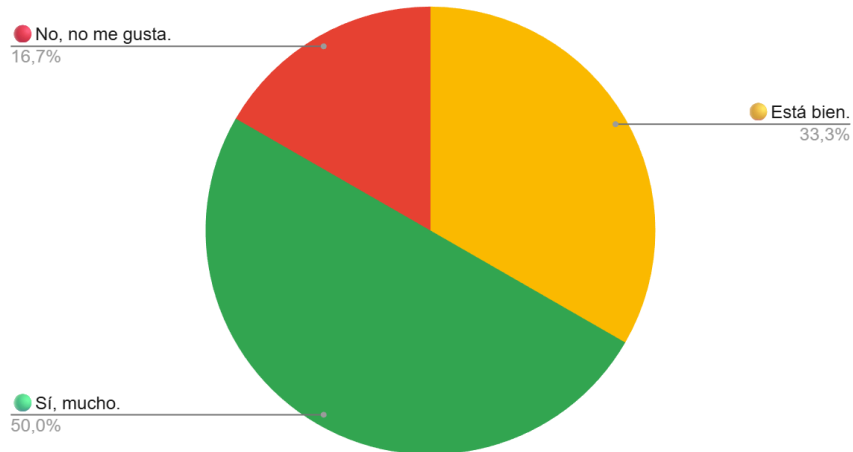
cuenta de la existencia de vínculos de confianza y de experiencias de acompañamiento significativas para una parte del grupo. Paralelamente, el 50 % restante (3 de 6) indica sentirse escuchado solo a veces, lo que sugiere que la experiencia de escucha no es completamente constante para todos los niños. Si bien no se registran respuestas negativas, esta distribución releva la importancia de seguir fortaleciendo prácticas de escucha activa, validación emocional y disponibilidad adulta, asegurando que todos los niños cuenten con espacios regulares y previsibles donde puedan expresar sus necesidades, opiniones y emociones.

Recuento de ¿Te gustan las actividades que hacemos?



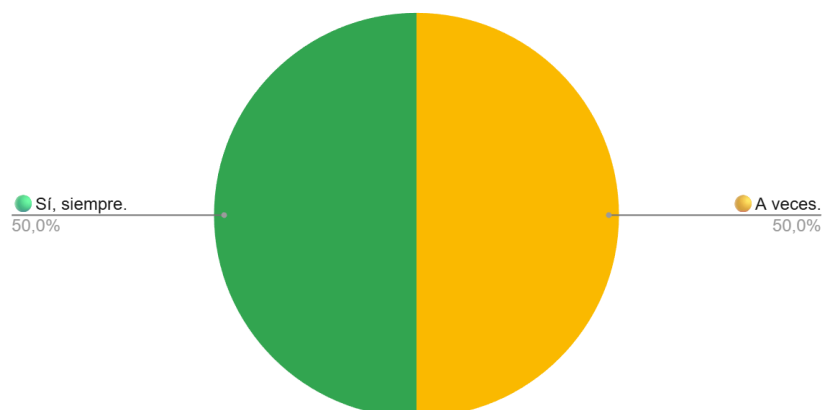
Al analizar la valoración de las actividades realizadas en la residencia, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente intermedia entre los niños. Un 66,7 % (4 de 6) señala que las actividades le gustan solo a veces, lo que sugiere que, si bien estas resultan pertinentes para parte del grupo, no siempre logran responder plenamente a sus intereses o expectativas. Por su parte, un 33,3 % (2 de 6) indica que sí le gustan mucho las actividades, evidenciando experiencias positivas y significativas para algunos niños. Si bien no se registran respuestas negativas, esta distribución releva la importancia de diversificar y ajustar la oferta de actividades, incorporando de manera más activa la opinión de los niños en su diseño, con el fin de fortalecer la motivación, la participación y el disfrute de estas instancias en la vida cotidiana de la residencia.

Recuento de ¿Te gusta la casa?



Al revisar la valoración del espacio residencial, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva, aunque con matices relevantes. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala que le gusta mucho la casa, lo que da cuenta de una experiencia favorable respecto al entorno físico y al ambiente general de la residencia. Por su parte, un 33,3 % (2 de 6) indica que la casa “está bien”, lo que sugiere una valoración intermedia, sin rechazo explícito, pero con posibles aspectos susceptibles de mejora. No obstante, un 16,7 % (1 de 6) manifiesta que no le gusta la casa, lo que, considerando el tamaño reducido del grupo, constituye una señal relevante a atender. En su conjunto, estos resultados refuerzan la importancia de seguir fortaleciendo el cuidado y la adecuación de los espacios, incorporando la opinión de los niños para orientar mejoras que favorezcan el bienestar, la comodidad y el sentido de pertenencia dentro de la residencia.

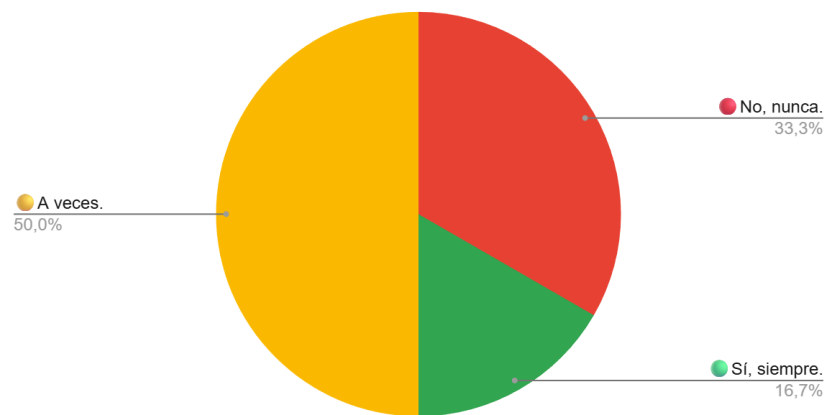
Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



Desde la percepción de apoyo y disponibilidad de redes frente a situaciones de dificultad, los resultados muestran una experiencia equilibrada entre respuestas positivas y percepciones

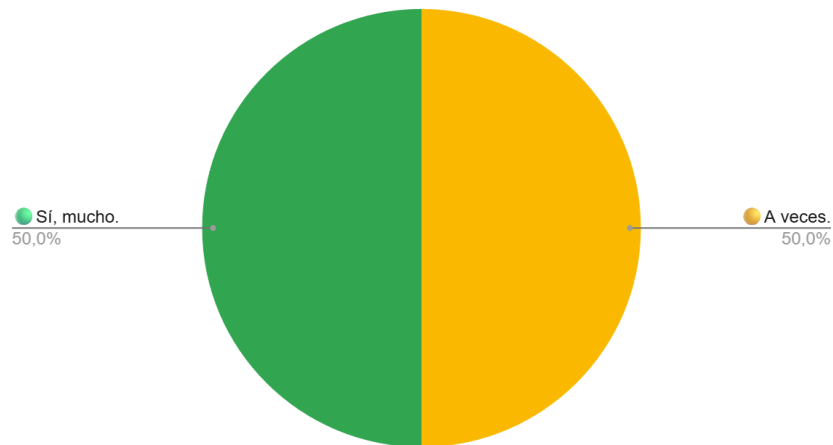
intermedias. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala que siempre puede hablar con alguien cuando tiene un problema, lo que evidencia la existencia de vínculos de confianza y adultos disponibles para una parte del grupo. En tanto, el 50 % restante (3 de 6) indica que solo a veces cuenta con esta posibilidad, lo que sugiere que la experiencia de apoyo no es completamente constante para todos. Si bien no se registran respuestas negativas, esta distribución releva la importancia de fortalecer la identificación de adultos de referencia y la previsibilidad de los espacios de escucha, de modo que todos los niños puedan reconocer con claridad a quién acudir y sentirse acompañados de manera sostenida frente a situaciones de dificultad.

Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



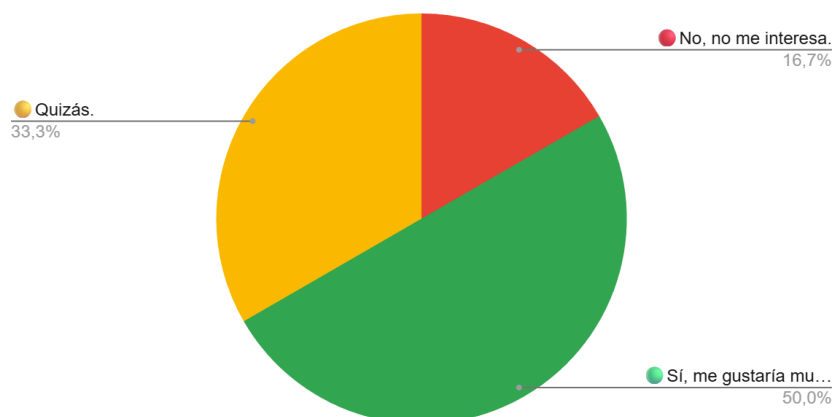
Al examinar la percepción de respeto entre los niños de la residencia, los resultados evidencian una experiencia de convivencia heterogénea y frágil. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala sentirse respetado solo a veces, lo que indica que el respeto entre pares no es una experiencia constante en la vida cotidiana. De manera relevante, un 33,3 % (2 de 6) manifiesta no sentirse respetado nunca, lo que, considerando el tamaño reducido del grupo, constituye una señal de alerta significativa. Solo un 16,7 % (1 de 6) indica sentirse respetado siempre. En su conjunto, estos resultados posicionan la convivencia y el respeto mutuo como un ámbito prioritario de intervención, reforzando la necesidad de fortalecer normas claras, estrategias de resolución de conflictos y el desarrollo de habilidades socioemocionales que promuevan relaciones basadas en el buen trato dentro de la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



En relación con la percepción de apoyo en el ámbito educativo, los resultados muestran una experiencia dividida entre valoraciones positivas y percepciones intermedias. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala sentirse muy apoyado en sus estudios, mientras que el 50 % restante (3 de 6) indica sentirse apoyado solo a veces. Este resultado debe ser interpretado considerando que el período de aplicación de la encuesta ha coincidido mayoritariamente con el receso escolar de verano, etapa en la que las rutinas educativas formales y las demandas académicas se ven reducidas o interrumpidas. En este contexto, las respuestas intermedias no necesariamente reflejan una falta de apoyo estructural, sino más bien una experiencia educativa en transición, reforzando la importancia de observar este indicador nuevamente una vez retomada la escolaridad regular, asegurando apoyos consistentes y ajustados a las necesidades de cada niño.

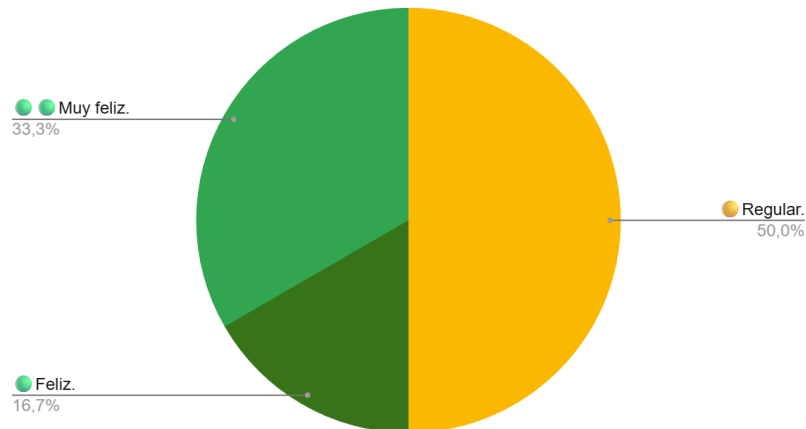
Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?



Al indagar en el interés por aprender nuevas actividades, los resultados muestran una

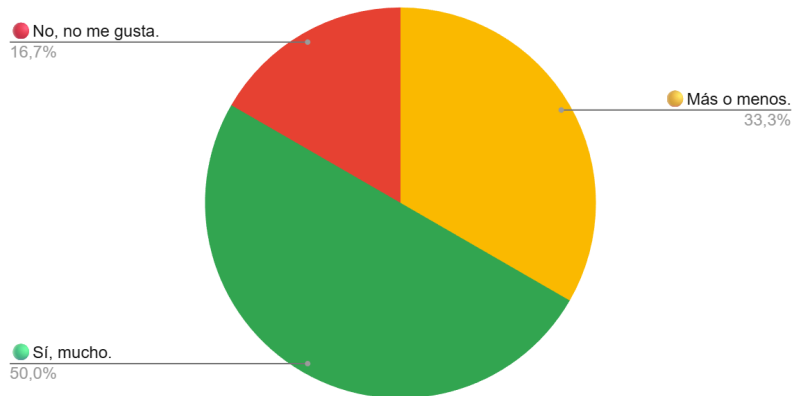
disposición mayoritariamente positiva, aunque con matices relevantes. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala que sí le gustaría mucho aprender una actividad nueva, como música, deportes o arte, lo que evidencia motivación y apertura hacia la exploración de nuevos intereses. Por su parte, un 33,3 % (2 de 6) responde que quizás le gustaría, reflejando una actitud expectante o condicionada a las características de la actividad ofrecida. No obstante, un 16,7 % (1 de 6) indica que no le interesa. En esa línea, sea hace relevante asegurar que la oferta de actividades sea diversa, flexible y construida con participación de los niños, de modo de aumentar la adherencia, el disfrute y el sentido de pertinencia de estas instancias en la vida cotidiana de la residencia.

Recuento de ¿Te sientes feliz en la residencia?



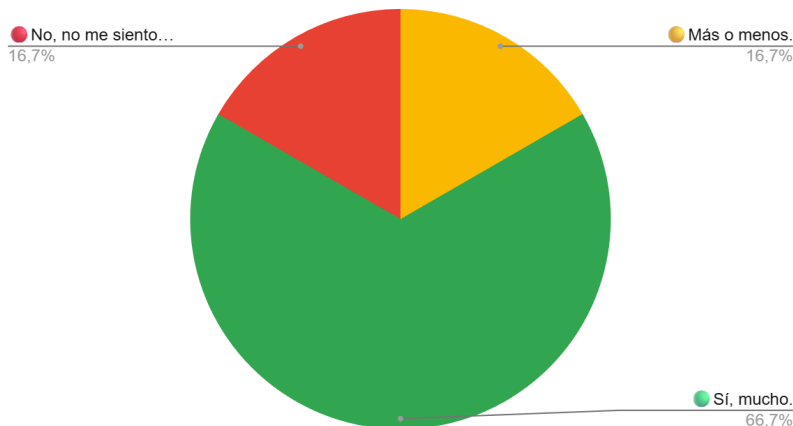
En relación con la percepción de bienestar emocional y felicidad en la residencia, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente intermedia a positiva. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala sentirse regular, lo que sugiere una vivencia emocional estable, aunque no plenamente satisfactoria. Por su parte, un 33,3 % (2 de 6) indica sentirse muy feliz y un 16,7 % (1 de 6) señala sentirse feliz, lo que da cuenta de que la mitad del grupo experimenta emociones positivas asociadas a su vida cotidiana en la residencia. La ausencia de respuestas vinculadas a tristeza o malestar severo constituye un antecedente favorable, sin perjuicio de que la presencia de percepciones intermedias releve la importancia de seguir fortaleciendo experiencias de bienestar, vínculo y acompañamiento emocional.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



Respecto a la valoración del apoyo recibido frente a problemas de salud, los resultados evidencian una experiencia diversa entre los niños. Un 50 % (3 de 6) señala que le gusta mucho cómo es ayudado en este ámbito, lo que refleja experiencias positivas de acompañamiento y respuesta. Sin embargo, un 33,3 % (2 de 6) indica que la ayuda le gusta más o menos, y un 16,7 % (1 de 6) manifiesta que no le gusta la forma en que recibe apoyo en salud. Considerando el tamaño reducido del grupo, estas percepciones adquieren relevancia cualitativa y sugieren la necesidad de revisar y ajustar las estrategias de acompañamiento en salud, asegurando que estas sean percibidas como oportunas, comprensibles y acordes a las necesidades individuales de cada niño.

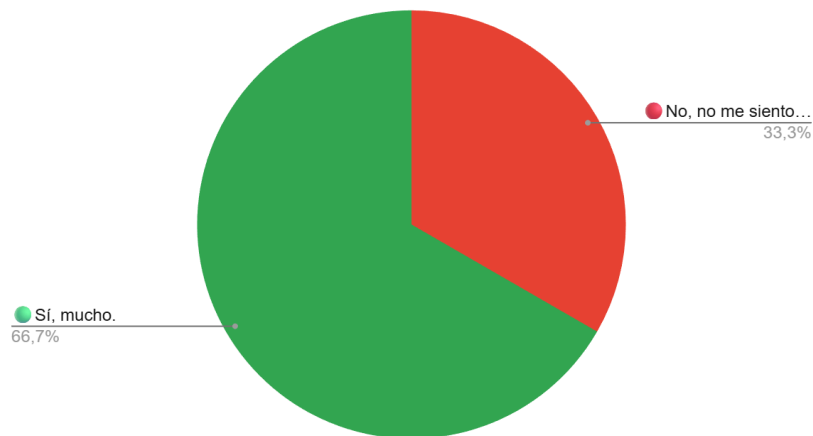
Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



Al analizar la percepción de preparación para el futuro, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva, aunque con presencia de percepciones diversas. Un 66,7 % de los niños (4 de 6) señala sentirse muy preparado para el futuro, lo que da cuenta

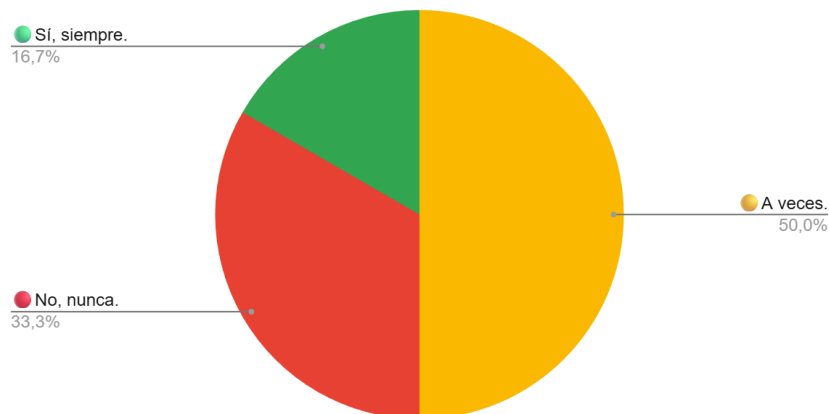
de una experiencia de confianza respecto a sus proyecciones y a los apoyos que perciben en su entorno actual. No obstante, un 16,7 % (1 de 6) indica sentirse preparado solo más o menos, y otro 16,7 % (1 de 6) manifiesta no sentirse preparado. En su conjunto, estos resultados sugieren la importancia de seguir fortaleciendo espacios de acompañamiento, orientación y desarrollo de habilidades, de modo de asegurar que todos los niños puedan construir expectativas positivas y realistas respecto a su futuro, avanzando de manera progresiva hacia una mayor sensación de seguridad y autonomía.

Recuento de ¿Te sientes parte de la comunidad?



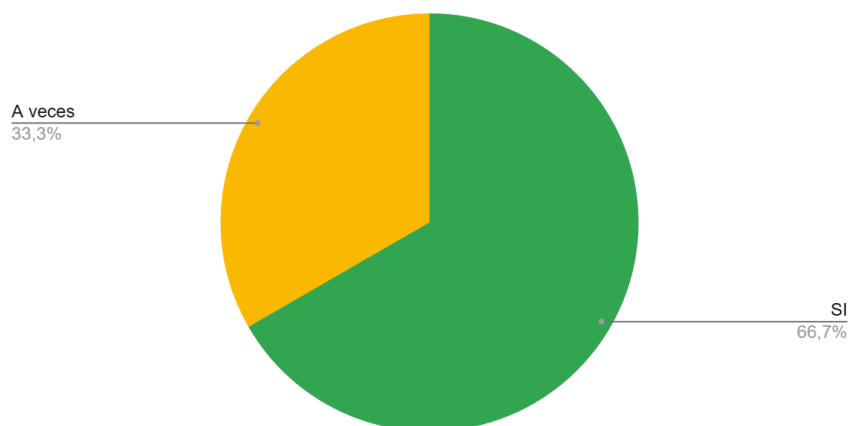
En relación con la percepción de pertenencia a la comunidad residencial, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente positiva, aunque no exenta de tensiones. Un 66,7 % de los niños (4 de 6) señala sentirse muy parte de la comunidad, lo que da cuenta de avances significativos en la construcción de vínculos y sentido de integración dentro de la residencia. Sin embargo, un 33,3 % (2 de 6) manifiesta no sentirse parte, lo que, considerando el tamaño reducido del grupo, constituye una señal relevante a atender. Estos resultados sugieren que, si bien existe una base de pertenencia para la mayoría, resulta necesario seguir fortaleciendo estrategias de inclusión, convivencia y participación, asegurando que todos los niños puedan sentirse acogidos, reconocidos y parte activa de la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



Al considerar la percepción de involucramiento en las decisiones que se toman en la residencia, los resultados evidencian una experiencia heterogénea y aún en proceso de consolidación. Un 50 % de los niños (3 de 6) señala sentirse involucrado solo a veces, lo que sugiere que la participación no es vivida de manera constante ni sistemática por la mayoría del grupo. Por su parte, un 33,3 % (2 de 6) manifiesta no sentirse involucrado nunca, constituyéndose en una señal relevante a atender, mientras que solo un 16,7 % (1 de 6) indica sentirse involucrado siempre. Estos resultados refuerzan la importancia de fortalecer mecanismos claros, accesibles y permanentes de participación, asegurando que los niños no solo sean informados, sino que también puedan opinar e incidir progresivamente en las decisiones que afectan su vida cotidiana, en coherencia con un enfoque de derechos y participación significativa.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...



Desde la valoración de la presencia de personas externas en la residencia —como representantes de instituciones, voluntariados u otras instancias—, los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva. Un 66,7 % de los niños (4 de 6) señala que sí le gusta que vengan personas externas, lo que sugiere que estas instancias son percibidas como oportunidades de interacción, actividades o apoyos complementarios relevantes para su experiencia cotidiana. Por su parte, un 33,3 % (2 de 6) indica que le gusta solo a veces, sin registrarse respuestas negativas. En su conjunto, estos resultados refuerzan la pertinencia de continuar desarrollando vínculos con actores externos, resguardando que dichas instancias sean preparadas, contextualizadas y significativas, e incorporando progresivamente la opinión de los niños para asegurar su adecuación a intereses y necesidades.

Por último, a partir de la pregunta **“Pensando en las cosas que se viven día a día en la residencia, como la convivencia, las normas, los espacios, las actividades o la forma en que los adultos acompañan, ¿qué te gustaría cambiar o mejorar?”**, las respuestas de los niños dan cuenta de percepciones diversas, que combinan tanto demandas de mejora como expresiones de conformidad con la vida cotidiana en la residencia. En primer lugar, emergen solicitudes vinculadas a la organización de rutinas y normas, especialmente en relación con los horarios de comida y de uso de tecnología, así como con la forma en que estas normas son aplicadas. Algunos niños manifiestan malestar frente a exigencias percibidas como excesivas o a estilos de acompañamiento adulto que consideran poco comprensivos, lo que se asocia también a emociones de enojo o frustración.

En segundo término, se identifican propuestas orientadas a la mejora de los espacios y recursos, destacando el interés por contar con una zona específica de tecnología, un gimnasio, y la reparación de la piscina, lo que refleja la importancia que los niños otorgan a los espacios de recreación, actividad física y esparcimiento. Asimismo, aparecen comentarios relacionados con la alimentación, señalando que los tipos de comida no siempre resultan de su agrado, lo que sugiere la pertinencia de considerar sus preferencias dentro de lo posible.

Finalmente, junto a estas demandas, también se registran respuestas que indican satisfacción general, señalando que no habría aspectos que cambiar o mejorar, lo que evidencia que coexisten experiencias positivas con áreas de tensión o incomodidad

C. Conclusiones

Los resultados de la encuesta permiten concluir que, en esta etapa temprana de funcionamiento de la Residencia Ayün, los niños y adolescentes presentan una valoración global mayoritariamente intermedia a positiva de su experiencia residencial. Se observan percepciones favorables en ámbitos clave del cuidado, como la seguridad, la alimentación, el apoyo en salud, la preparación para el futuro y el bienestar emocional, sin registrarse indicadores de malestar severo. Estas percepciones sugieren que el proyecto ha logrado establecer una base inicial de contención y cuidado, aun cuando varias experiencias se encuentran en proceso de consolidación y no son vividas de manera plenamente homogénea por todo el grupo.

De manera complementaria, el análisis de los resultados identifica nudos críticos tempranos que requieren atención prioritaria para fortalecer el desarrollo del proyecto. Destacan especialmente la convivencia y el respeto entre pares, la percepción de escucha constante

por parte de los adultos, la participación en la toma de decisiones y la regularidad de las redes de apoyo frente a dificultades. La presencia reiterada de respuestas intermedias (“a veces”) y, en algunos casos, negativas, no debe interpretarse como fallas estructurales, sino como señales tempranas que permiten orientar ajustes oportunos en normas, estilos de acompañamiento adulto, estrategias de resolución de conflictos y mecanismos de participación, contribuyendo así a una experiencia residencial más consistente y predecible.

Finalmente, las respuestas abiertas refuerzan la importancia de incorporar activamente la voz de los niños en la mejora continua del proyecto, especialmente en aspectos vinculados a las rutinas, el uso de tecnología, la alimentación, los espacios recreativos y la forma en que los adultos acompañan y ejercen la autoridad. En este sentido, la encuesta se consolida como una herramienta clave para orientar acciones de mejora tempranas, fortalecer prácticas participativas y establecer un punto de referencia inicial que permitirá, en futuras aplicaciones, observar avances, ajustes y transformaciones en el tiempo. En su conjunto, los resultados confirman la pertinencia de seguir desarrollando el proyecto residencial desde un enfoque de derechos, participación significativa y cuidado progresivo, ajustado a las necesidades y percepciones de los niños y adolescentes que forman parte de la Residencia Ayün.



Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría –Rukalaf

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Rukalaf (Puerto Montt) con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

La encuesta de satisfacción usuaria fue respondida por un total de **10 adolescentes**, cuyas edades se distribuyen entre los **13 y los 18 años**. Al analizar la distribución etaria, se observa una mayor concentración en los tramos de **15 y 17 años**, configurándose ambos como las edades que más se repiten dentro del grupo participante. En relación con la identificación de género, el **100 % de los encuestados se identifica como hombre**, lo que da cuenta de una muestra homogénea en términos de género. Asimismo, la totalidad de los participantes reside actualmente en la **Residencia Rukalaf, ubicada en la comuna de Puerto Montt**, lo que permite que los resultados obtenidos reflejen de manera directa las percepciones y experiencias de los adolescentes respecto a su vida cotidiana en este proyecto residencial.

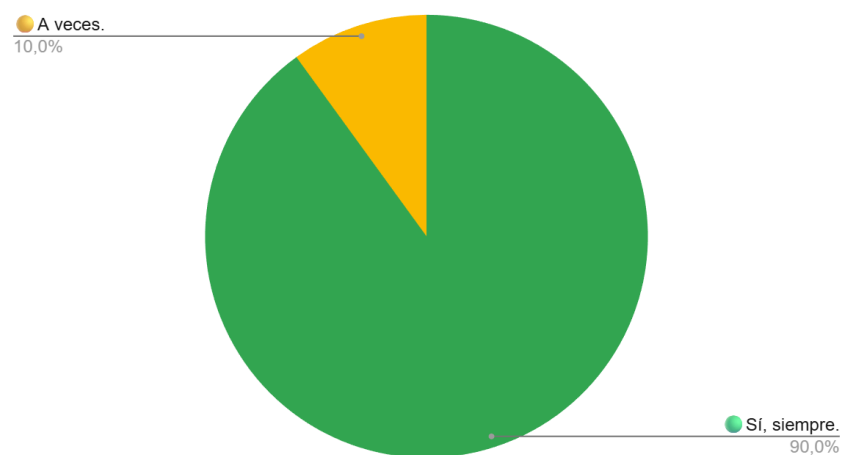
Por otro lado, considerando las características etarias del grupo participante, la encuesta dirigida a los niños que aún no cuentan con habilidades lectoras fue aplicada mediante un formato gráfico, utilizando apoyos visuales que facilitaron la comprensión de las preguntas y

alternativas de respuesta. Asimismo, en algunos casos se realizó una aplicación asistida por parte de un adulto, resguardando en todo momento que las respuestas reflejaran la opinión directa de los niños, sin influencias externas, con el objetivo de asegurar la participación efectiva y el acceso equitativo al proceso de levantamiento de información.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia.

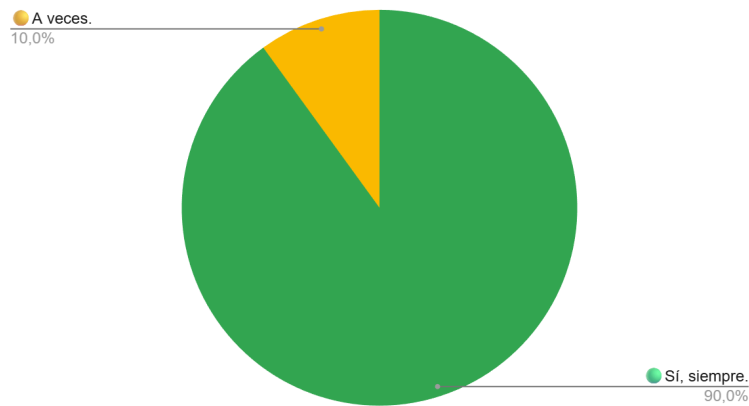
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?



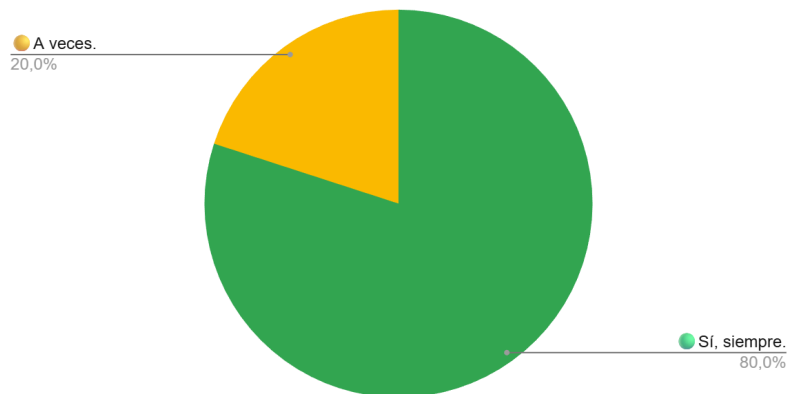
Al analizar la percepción de seguridad, los resultados muestran una evaluación ampliamente positiva por parte de los adolescentes. Un 90 % señala sentirse seguro siempre en la residencia, lo que da cuenta de una experiencia consolidada de protección y resguardo en la vida cotidiana. Solo un 10 % indica sentirse seguro a veces, sin registrarse respuestas de inseguridad permanente. Esta distribución sugiere que la residencia es vivida mayoritariamente como un espacio seguro y confiable, constituyéndose en una fortaleza relevante del funcionamiento residencial, aunque resulta pertinente seguir monitoreando las experiencias individuales que expresan percepciones intermedias.

Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?



En relación con la satisfacción respecto a la alimentación, los resultados también evidencian una valoración altamente positiva. Un 90 % de los adolescentes señala que siempre cuenta con la comida necesaria, lo que refleja una adecuada cobertura de esta necesidad básica y una experiencia alimentaria estable para la mayoría del grupo. No obstante, un 10 % indica que solo a veces cuenta con la comida necesaria, lo que, considerando el tamaño del grupo, adquiere relevancia cualitativa (1 persona). Estas respuestas intermedias invitan a revisar posibles aspectos asociados a variedad, preferencias, horarios o percepciones individuales, con el objetivo de asegurar una experiencia alimentaria más homogénea y satisfactoria para todos los residentes.

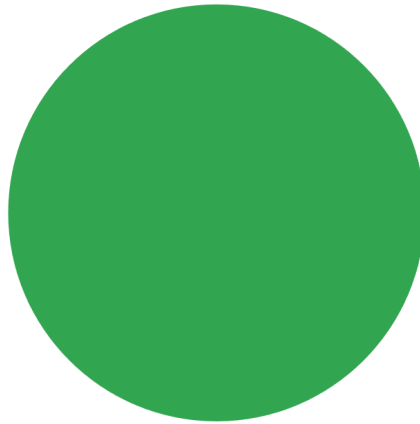
Recuento de ¿Te sientes escuchado por los adultos en la residencia?



Respecto a la experiencia de escucha y acompañamiento adulto, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva. Un 80 % de los adolescentes manifiesta sentirse escuchado siempre por los adultos de la residencia, lo que da cuenta de vínculos de confianza y de una percepción favorable del rol adulto en el acompañamiento cotidiano. No

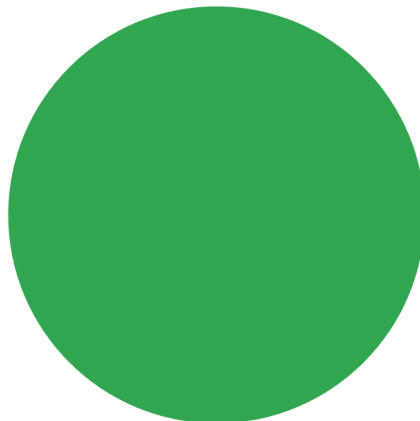
obstante, un 20 % señala sentirse escuchado solo a veces, lo que sugiere que, si bien la escucha está presente, puede no ser vivida de manera completamente constante por todos. Estos resultados invitan a seguir fortaleciendo prácticas de escucha activa y espacios de diálogo sistemático, asegurando que esta experiencia sea compartida de manera homogénea.

Recuento de ¿Te gustan las actividades que hacemos?



Al observar la percepción sobre las actividades que se realizan en la residencia, los resultados son altamente positivos y consistentes. El 100 % de los adolescentes señala que sí le gustan las actividades que se desarrollan, lo que posiciona este ámbito como una fortaleza clara del proyecto residencial. Esta valoración sugiere que las actividades resultan pertinentes, significativas y alineadas con los intereses del grupo, contribuyendo positivamente al bienestar, la convivencia y el uso constructivo del tiempo libre dentro de la residencia.

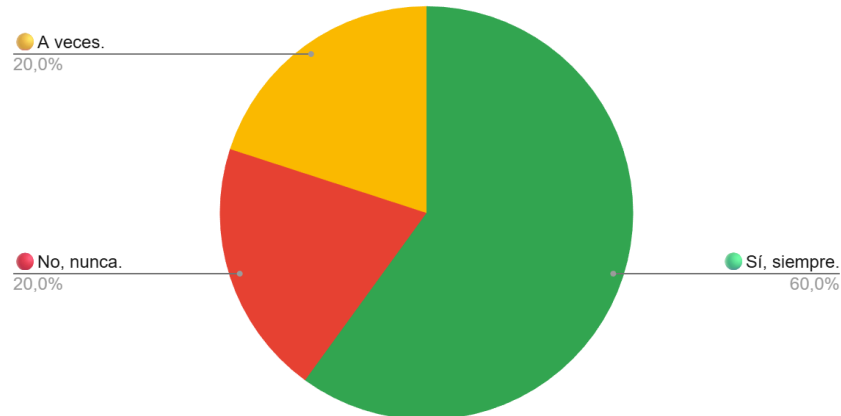
Recuento de ¿Te gusta la casa?



Al indagar sobre la opinión respecto a la casa, los resultados reflejan una percepción

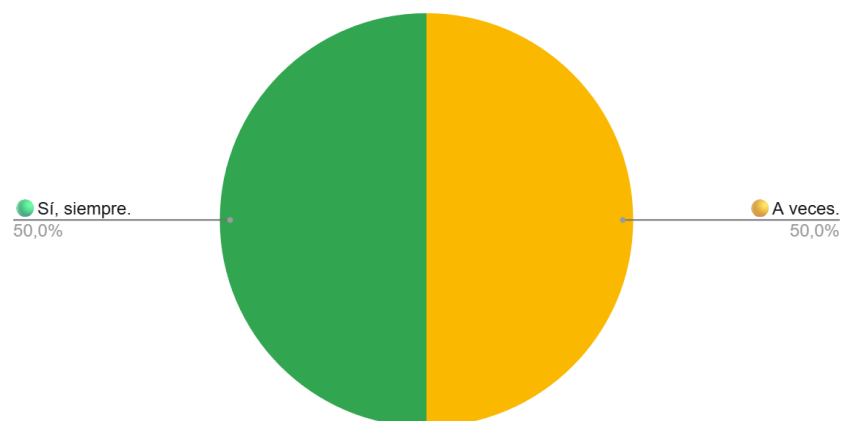
ampliamente favorable del espacio físico de la residencia. La totalidad de los adolescentes (100%) señala que le gusta la casa, lo que da cuenta de un entorno que es vivido como adecuado, acogedor y funcional para la vida cotidiana. Esta valoración homogénea refuerza la importancia del espacio residencial como un factor protector y de bienestar, especialmente en contextos de convivencia grupal.

Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



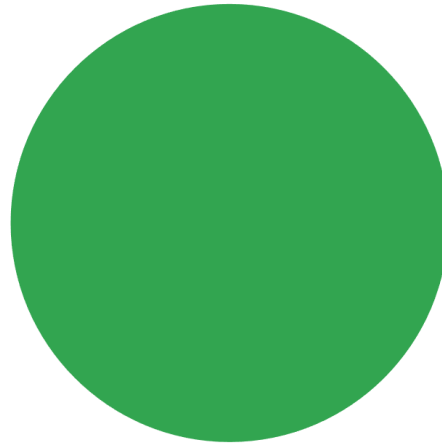
Respecto a la posibilidad de hablar con alguien cuando se presenta un problema, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente positiva, aunque no completamente homogénea. Un 60 % de los adolescentes señala que siempre puede hablar con alguien, evidenciando la existencia de redes de apoyo y adultos disponibles. Sin embargo, un 20 % indica que solo a veces cuenta con esta posibilidad y otro 20 % manifiesta que nunca puede hacerlo, lo que constituye una señal relevante a considerar. Estas respuestas sugieren la necesidad de reforzar la identificación de adultos de referencia y de asegurar que todos los adolescentes conozcan y confíen en los espacios de apoyo disponibles dentro de la residencia.

Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



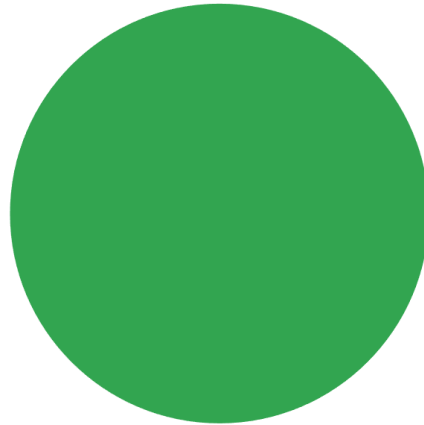
Respecto a la percepción de respeto entre los otros jóvenes de la residencia, los resultados muestran una experiencia de convivencia dividida. Un 50 % de los adolescentes señala sentirse respetado solo a veces, lo que sugiere que el respeto entre pares no es una experiencia constante ni plenamente consolidada en la vida cotidiana. En paralelo, el otro 50 % indica sentirse respetado siempre, lo que da cuenta de la coexistencia de experiencias positivas con otras más frágiles. Esta distribución evidencia que la convivencia presenta avances, pero también desafíos relevantes, posicionando el respeto mutuo como un ámbito clave a seguir fortaleciendo mediante normas claras, mediación de conflictos y trabajo socioemocional entre los adolescentes.

Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



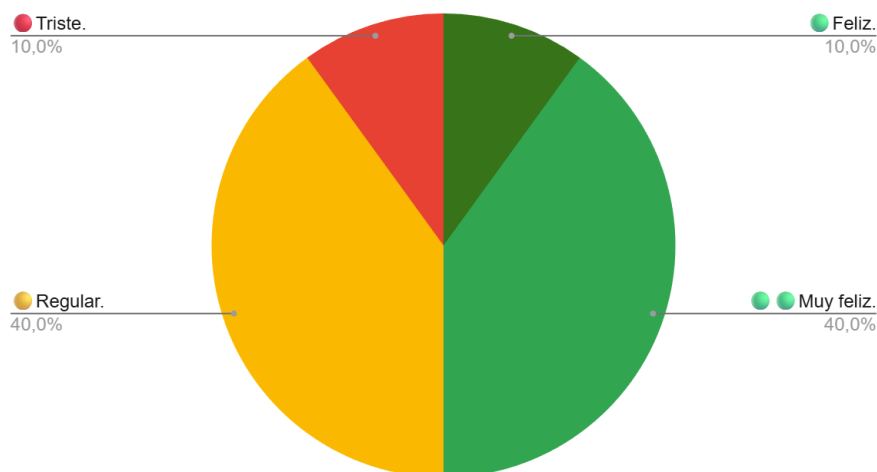
En relación con el apoyo percibido en el ámbito educativo, los resultados muestran una valoración completamente positiva. El 100 % de los adolescentes señala sentirse apoyado en sus estudios, lo que posiciona el acompañamiento educativo como una fortaleza clara del funcionamiento residencial. Este resultado sugiere que los apoyos brindados —ya sea en seguimiento escolar, orientación o disponibilidad adulta— están siendo percibidos de manera consistente y satisfactoria por los jóvenes, constituyendo un factor protector relevante para su desarrollo personal y proyección futura.

Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?



En relación con la pregunta “¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes o arte)?”, los resultados muestran una disposición completamente positiva por parte de los adolescentes de la residencia Rukalaf, ya que el 100 % de los participantes manifiesta interés en aprender una nueva actividad. Este resultado da cuenta de una alta motivación por explorar nuevos intereses y desarrollar habilidades, lo que constituye una oportunidad relevante para fortalecer la oferta de talleres recreativos, deportivos y formativos. Asimismo, evidencia un contexto favorable para la implementación de actividades estructuradas que promuevan la participación, el uso positivo del tiempo libre y el desarrollo integral de los adolescentes.

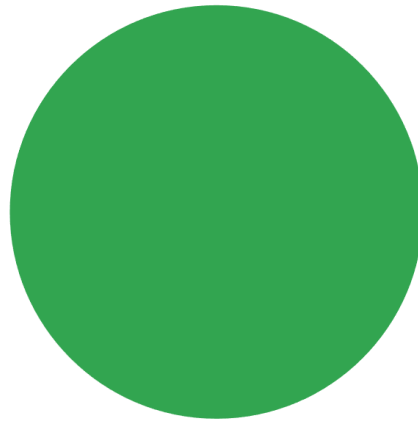
Recuento de ¿Te sientes feliz en la residencia?



Por otra parte, al analizar la percepción de bienestar emocional a partir de la pregunta “¿Te

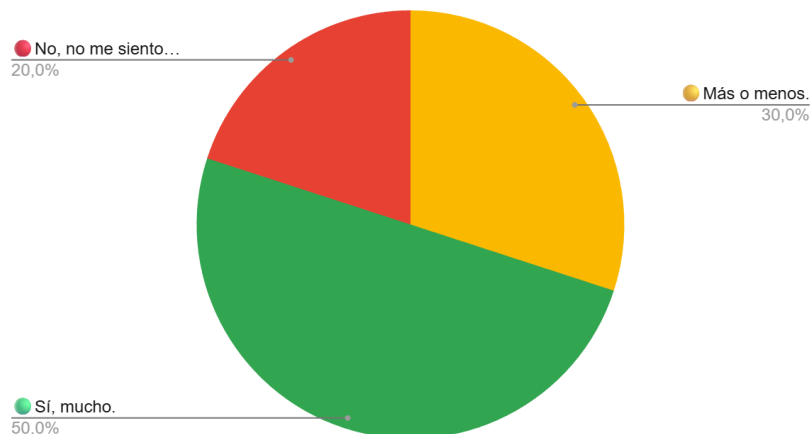
sientes feliz en la residencia?”, los resultados reflejan una experiencia diversa, aunque mayoritariamente positiva e intermedia. Un 40 % de los adolescentes señala sentirse muy feliz y otro 40 % se declara regular, lo que indica que la mayoría transita entre emociones positivas y estados de bienestar moderado. En menor proporción, un 10 % se identifica como feliz y otro 10 % como triste, lo que, considerando el tamaño del grupo, constituye un antecedente relevante a observar. En su conjunto, estos resultados sugieren que el bienestar emocional es, en general, favorable, pero coexistente con experiencias de incomodidad o malestar puntual, reforzando la importancia de continuar promoviendo espacios de acompañamiento emocional, expresión y fortalecimiento de vínculos dentro de la residencia.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



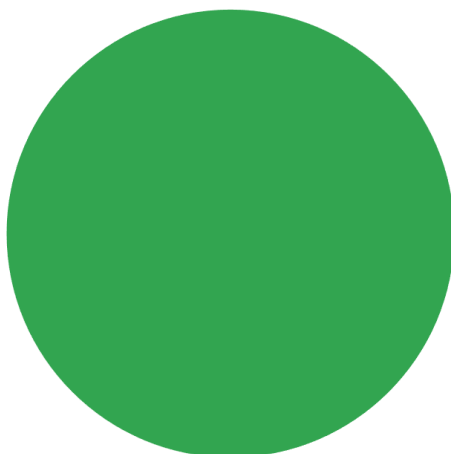
Respecto a la percepción sobre cómo se les ayuda frente a problemas de salud, los resultados muestran una valoración completamente positiva por parte de los adolescentes, ya que el 100 % señala que le gusta cómo recibe apoyo en este ámbito. Esta respuesta unánime da cuenta de que las acciones de acompañamiento en salud son percibidas como adecuadas, oportunas y pertinentes, constituyéndose en una fortaleza clara del funcionamiento de la residencia. La ausencia de respuestas intermedias o negativas sugiere que, al menos en esta etapa, los adolescentes reconocen y valoran de manera transversal el apoyo recibido cuando enfrentan dificultades de salud.

Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



En relación con la percepción de preparación para el futuro, los resultados evidencian una experiencia diversa, aunque mayoritariamente positiva. Un 50 % de los adolescentes indica sentirse muy preparado, lo que refleja confianza en sus capacidades y en los apoyos disponibles. Sin embargo, un 30 % señala sentirse preparado solo más o menos y un 20 % manifiesta no sentirse preparado, lo que releva la coexistencia de expectativas y niveles de seguridad distintos respecto a la proyección futura. Esta distribución sugiere la importancia de continuar fortaleciendo espacios de orientación, acompañamiento y desarrollo de habilidades, de modo de apoyar especialmente a quienes aún presentan mayores niveles de incertidumbre frente a su futuro.

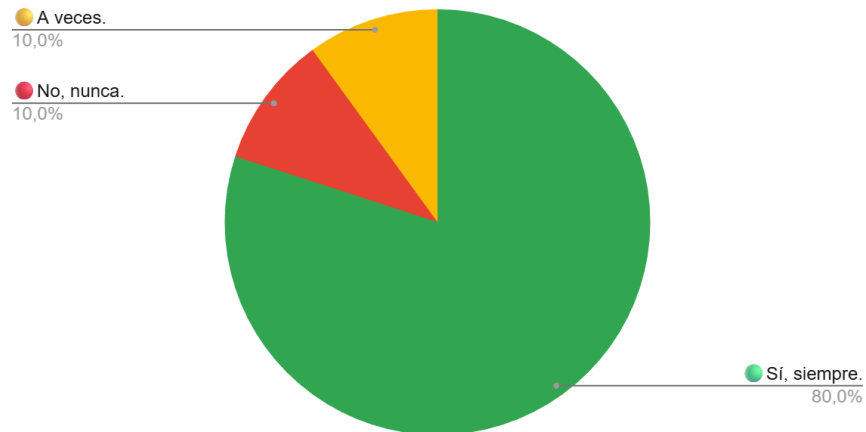
Recuento de ¿Te sientes parte de la comunidad?



Los resultados asociados al sentido de pertenencia muestran una valoración completamente positiva, ya que el 100 % de los adolescentes señala sentirse parte de la comunidad

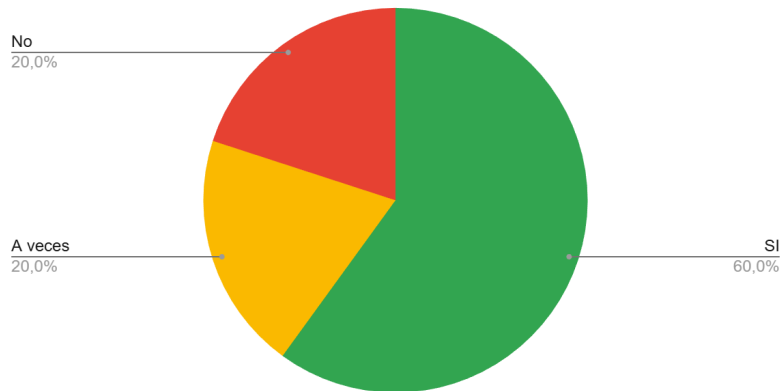
residencial. Este resultado da cuenta de un alto nivel de identificación con la residencia y de vínculos que favorecen la integración y el sentirse incluido dentro del espacio compartido. En términos cualitativos, esta percepción sugiere que la convivencia cotidiana, las dinámicas grupales y el clima relacional han permitido generar un sentido de comunidad sólido entre los jóvenes, constituyéndose en una fortaleza relevante del proyecto residencial.

Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



En relación con el involucramiento en las decisiones que se toman en la residencia, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva, aunque no exenta de matices. Un 80 % de los adolescentes indica sentirse involucrado siempre, lo que refleja experiencias significativas de participación y espacios donde su opinión es considerada. No obstante, un 10 % señala sentirse involucrado solo a veces y otro 10 % manifiesta no sentirse involucrado nunca, lo que releva la necesidad de continuar fortaleciendo mecanismos claros, sistemáticos y accesibles de participación, asegurando que todos los jóvenes puedan incidir de manera progresiva y efectiva en las decisiones que afectan su vida cotidiana.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...



En relación con la pregunta “¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otras instancias)?”, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva por parte de los adolescentes de la Residencia Rukalaf. Un 60 % de los participantes señala que sí le gusta que vengan personas externas, lo que sugiere que estas instancias son percibidas como oportunidades relevantes de vínculo, apoyo o actividades complementarias a la vida cotidiana en la residencia. Por su parte, un 20 % indica que le gusta solo a veces, mientras que otro 20 % manifiesta que no le gusta, lo que evidencia que, si bien existe una disposición favorable general, también hay experiencias diversas y expectativas diferenciadas respecto a este tipo de intervenciones. Estos resultados relevan la importancia de planificar y contextualizar adecuadamente la participación de actores externos, considerando los intereses y necesidades de los adolescentes, y promoviendo espacios de información y diálogo previo que permitan anticipar y legitimar estas instancias dentro de la comunidad residencial.

Con el objetivo de profundizar en la experiencia cotidiana de los adolescentes en la residencia y recoger sus percepciones respecto a la convivencia, las normas, los espacios, las actividades y el acompañamiento adulto, **se incorporó la siguiente pregunta abierta:** “Pensando en las cosas que se viven día a día en la residencia, como la convivencia, las normas, los espacios, las actividades o la forma en que los adultos acompañan, ¿qué te gustaría cambiar o mejorar?”. A partir del análisis de las respuestas, se identifican distintos ejes que permiten comprender las principales preocupaciones y valoraciones del grupo.

En primer lugar, emerge con fuerza la necesidad de mejorar y ampliar los espacios físicos, tanto en términos de mantención como de habilitación de nuevos espacios. Los adolescentes señalan, por ejemplo, la importancia de “limpiar el escombro que está atrás de la casa y el jardín”, “mejorar el espacio” y “habilitar más espacios comunes porque uno se siente apretado”. Asimismo, se propone la creación de espacios específicos, tales como una zona de calma en el patio trasero o una zona deportiva, lo que da cuenta de la relevancia que los adolescentes otorgan al uso del espacio como factor de bienestar, regulación emocional y convivencia.

Un segundo eje relevante se vincula a la convivencia, el respeto y las relaciones interpersonales. Diversas respuestas aluden a la necesidad de disminuir el ruido, mejorar el respeto entre adolescentes y hacia los adultos, así como fortalecer la comunicación entre

pares, señalando expresamente el deseo de “mejorar la comunicación entre nosotros” y de reducir conductas conflictivas, tales como peleas o consumo. Estas observaciones posicionan la convivencia y el respeto mutuo como aspectos sensibles de la vida cotidiana, que requieren ser abordados de manera sistemática mediante normas claras, espacios de diálogo y estrategias de resolución de conflictos.

Finalmente, se identifican comentarios asociados al acompañamiento adulto, donde algunos adolescentes expresan el deseo de sentirse más escuchados, señalando explícitamente que les gustaría “que los tíos me escuchen más”. Junto a estas demandas, también se registran respuestas que indican satisfacción general con la residencia, expresando que no cambiarían nada, lo que evidencia que coexisten experiencias positivas con áreas de mejora. En su conjunto, estas respuestas constituyen un insumo relevante para orientar acciones de mejora continua, fortaleciendo prácticas de participación, convivencia y adecuación del entorno, desde la perspectiva y experiencia directa de los adolescentes de la Residencia Rukalaf.

C. Análisis comparativo de resultados

El análisis comparativo entre la encuesta de satisfacción usuaria aplicada en la Residencia Rukalaf durante los años 2025 y 2026 permite identificar cambios concretos y diferenciados en las percepciones de los adolescentes, observándose tanto avances, mantenciones como retrocesos, según el ámbito evaluado. Dado el tamaño acotado de las muestras, los resultados se interpretan en términos de tendencia, poniendo énfasis en variaciones porcentuales claras.

En relación con la percepción de seguridad, los resultados se mantienen en niveles altos y estables. Tanto en 2025 como en 2026, una amplia mayoría de los adolescentes declara sentirse seguro siempre en la residencia, sin registrarse respuestas asociadas a inseguridad permanente. En este sentido, no se observan variaciones significativas entre ambos años, consolidándose la seguridad como una fortaleza sostenida del proyecto.

Respecto a la alimentación, los resultados muestran una mantención de percepciones positivas, sin cambios relevantes entre 2025 y 2026. En ambos años, la mayoría de los adolescentes señala contar siempre con la comida necesaria, mientras una proporción menor se ubica en respuestas intermedias. No se evidencian retrocesos ni mejoras sustantivas, lo que indica estabilidad en este ámbito.

En cuanto a la escucha por parte de los adultos, se observa una leve variación negativa. En 2025, el porcentaje de adolescentes que declaraba sentirse escuchado siempre era mayor que en 2026, año en el que aumenta la proporción de respuestas “a veces”. Si bien la valoración general continúa siendo positiva, este cambio porcentual sugiere la necesidad de reforzar prácticas sistemáticas de escucha activa para evitar una percepción de menor disponibilidad adulta.

La valoración de las actividades presenta una mejora clara y consistente. Mientras que en 2025 existía mayor dispersión en las respuestas, con presencia de valoraciones intermedias, en 2026 el 100 % de los adolescentes declara que le gustan las actividades, evidenciando un aumento significativo en la adecuación, pertinencia y atractivo de estas instancias.

En relación con la evaluación del espacio físico (la casa), se observa también una mejora. En 2025 coexistían respuestas positivas con algunas intermedias, mientras que en 2026 el

100 % de los adolescentes señala que le gusta la casa, eliminándose completamente las valoraciones negativas o neutras.

Respecto a la posibilidad de hablar con alguien cuando se tiene un problema, los resultados muestran un retroceso parcial. En comparación con 2025, en 2026 disminuye el porcentaje de adolescentes que declara poder hacerlo siempre, aumentando las respuestas “a veces” y manteniéndose un porcentaje que indica “nunca”. Este cambio evidencia un ámbito que requiere atención prioritaria, pese a que sigue existiendo una mayoría con percepción positiva.

En el respeto entre pares, se identifica una mejora cualitativa relevante. En 2025 se registraban respuestas negativas (“nunca”), las cuales desaparecen en 2026, concentrándose las respuestas entre “siempre” y “a veces”. No obstante, el hecho de que solo el 50 % se sienta respetado siempre indica que, aunque hay avance, la convivencia sigue siendo un desafío activo.

En el ámbito del apoyo educativo, los resultados muestran una mejora y consolidación, pasando de percepciones mixtas en 2025 a un 100 % de respuestas positivas en 2026, posicionando este ámbito como una fortaleza clara del funcionamiento residencial.

Respecto al interés por aprender nuevas actividades, se observa una mantención en niveles máximos, con un 100 % de respuestas positivas tanto en 2025 como en 2026, sin variaciones porcentuales, consolidándose como una oportunidad estratégica para el desarrollo integral.

En relación con el bienestar emocional, los resultados muestran una leve mejora. En 2026 aumenta la proporción de adolescentes que se declara muy feliz o feliz en comparación con 2025, y se reduce la presencia de respuestas asociadas a malestar, aunque persisten percepciones intermedias que requieren seguimiento.

Un punto relevante se observa en la preparación para el futuro, donde se identifica un retroceso claro. En 2025, aproximadamente un 75 % de los adolescentes se sentía preparado o muy preparado, mientras que en 2026 este porcentaje desciende a un 50 %, aumentando las respuestas “más o menos” y “no me siento preparado”. Este cambio evidencia un ámbito crítico que requiere fortalecimiento específico en orientación, proyección y acompañamiento.

En cuanto al sentido de pertenencia, los resultados se mantienen altamente positivos y estables, con un 100 % de los adolescentes señalando sentirse parte de la comunidad en ambos años, sin variaciones porcentuales.

Finalmente, en el involucramiento en la toma de decisiones, se observa una disminución clara. En 2025, el 100 % de los adolescentes declaraba sentirse involucrado siempre, mientras que en 2026 este porcentaje desciende a un 80 %, apareciendo nuevamente respuestas “a veces” y “nunca”. Este retroceso, aunque acotado, resulta relevante y refuerza la necesidad de consolidar mecanismos participativos estables y sistemáticos.

D. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicada en la Residencia Rukalaf permiten concluir que, en términos generales, los adolescentes presentan una valoración altamente positiva del funcionamiento del proyecto residencial, especialmente en ámbitos estructurales del cuidado. Destacan como principales fortalezas la percepción de seguridad, la alimentación, el espacio físico de la residencia, el apoyo educativo, el acompañamiento en salud, así como el interés por participar en actividades y aprender nuevas habilidades, todos ellos con niveles de satisfacción muy elevados o unánimes. Asimismo, se evidencia un alto sentido de pertenencia a la comunidad residencial y una percepción mayoritariamente favorable respecto a la participación en la toma de decisiones, lo que da cuenta de avances significativos en prácticas de convivencia y participación.

No obstante, junto a estos resultados positivos, el informe identifica ámbitos que requieren atención y fortalecimiento continuo, particularmente en lo relativo a la convivencia entre pares, la disponibilidad constante de redes de apoyo emocional y el bienestar subjetivo de algunos adolescentes, quienes manifiestan experiencias intermedias o puntuales de malestar. En este sentido, las respuestas abiertas refuerzan la necesidad de seguir mejorando los espacios físicos, la comunicación, el respeto mutuo y la escucha adulta. En su conjunto, los resultados constituyen un insumo relevante para la mejora continua del proyecto residencial, reafirmando la importancia de sostener y profundizar un enfoque de cuidado integral, participativo y centrado en la experiencia cotidiana de los adolescentes que residen en la Residencia Rukalaf.



Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría – Residencia Newen

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Newen con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

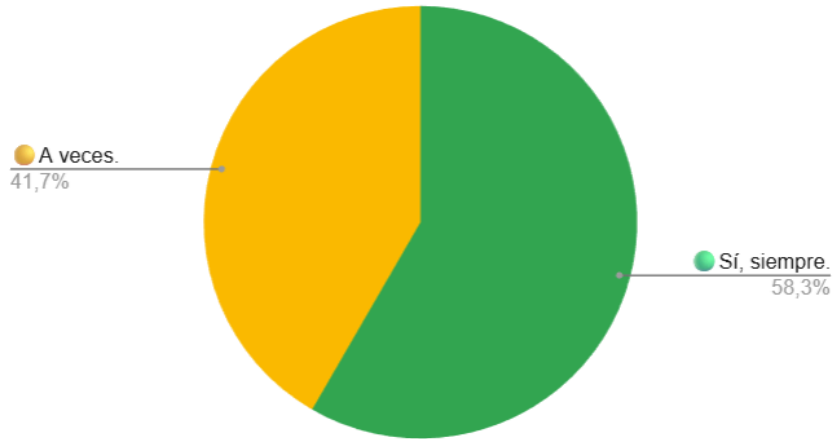
Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

La encuesta fue respondida por un total de 12 NNA, con edades comprendidas entre los 11 y 19 años, siendo los 17 años la edad más frecuente. En relación con la identidad de género, el 75 % de las personas participantes se identificó como hombre, una como mujer, una como persona no binaria y una prefirió no referirse a este aspecto. Considerando las características del grupo y la presencia de posibles barreras cognitivas o emocionales, la encuesta fue aplicada de manera asistida cuando fue necesario, resguardando que las respuestas reflejaran de manera fidedigna las opiniones y experiencias de los NNA.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia Newen.

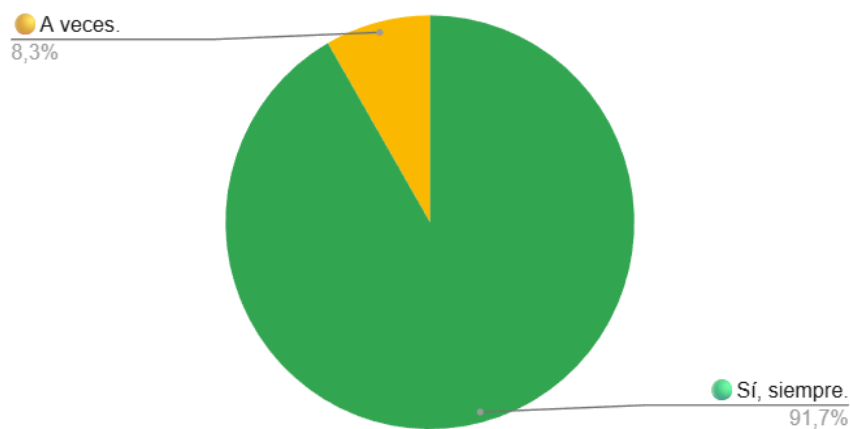
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?



En relación con la pregunta “¿Te sientes seguro/a en la residencia?”, los resultados muestran que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen percibe el espacio residencial como seguro, ya que un 58,3 % señala sentirse seguro/a siempre, lo que da cuenta de una experiencia mayoritariamente protectora y contenedora. No obstante, un 41,7 % indica sentirse seguro/a solo a veces, lo que sugiere que, si bien no existe una percepción de inseguridad permanente, la sensación de seguridad no es completamente estable para todos los NNA y puede variar según contextos, situaciones o dinámicas específicas de la vida cotidiana en la residencia, constituyéndose en un elemento relevante a profundizar para fortalecer la experiencia de cuidado.

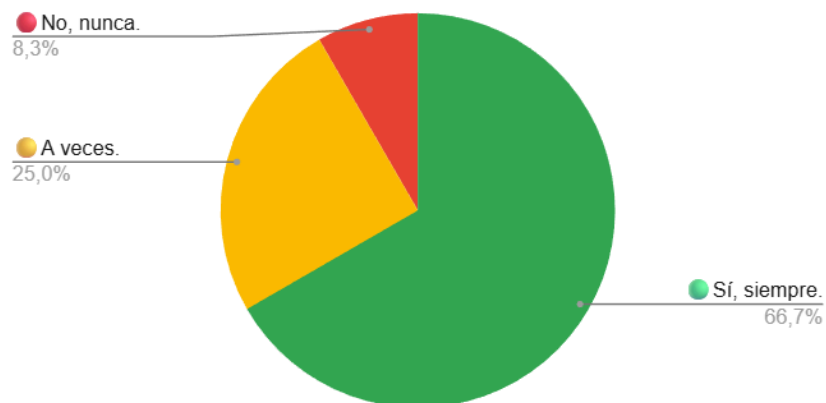
Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?



En relación con la percepción sobre la alimentación, los resultados muestran una valoración altamente positiva por parte de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen, ya que un 91,7 % señala que siempre cuenta con la comida necesaria, lo que da cuenta de una

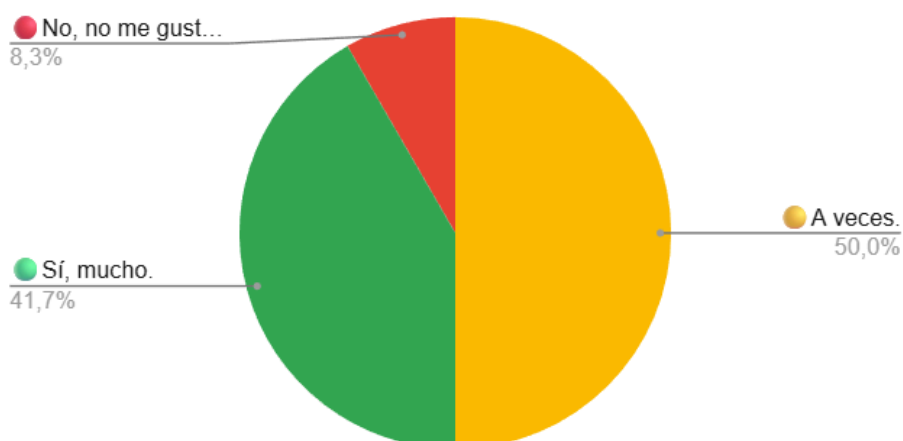
cobertura adecuada y oportuna de esta necesidad básica. No obstante, un 8,3 % indica que solo a veces cuenta con la comida necesaria, lo que, aunque minoritario, sugiere la conveniencia de revisar situaciones puntuales o percepciones individuales asociadas a cantidad, variedad, horarios o preferencias alimentarias, con el fin de fortalecer una experiencia de bienestar más homogénea.

Recuento de ¿Te sientes escuchado por los adultos en la residencia?



Respecto a la percepción de escucha por parte de los adultos, un 66,7 % de los NNA señala sentirse escuchado/a siempre, lo que refleja una experiencia mayoritariamente positiva en cuanto al acompañamiento adulto y la apertura al diálogo. Sin embargo, un 25 % indica sentirse escuchado/a solo a veces y un 8,3 % manifiesta no sentirse escuchado/a nunca, lo que constituye un antecedente relevante, ya que evidencia que una parte de los NNA no experimenta de manera consistente espacios de validación y escucha, reforzando la necesidad de profundizar prácticas de acompañamiento, participación y comunicación desde un enfoque de derechos e informado en trauma.

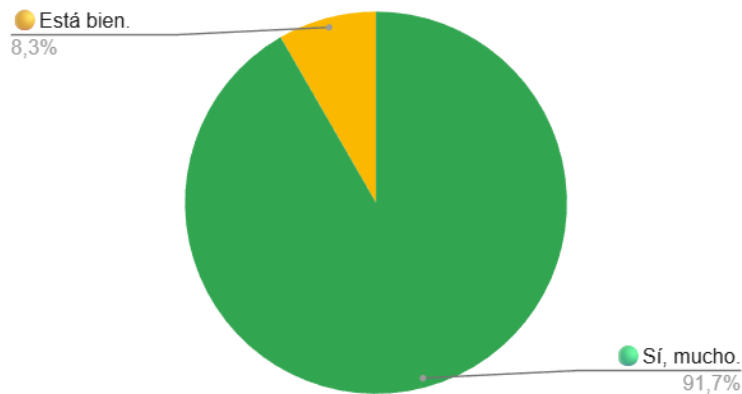
Recuento de ¿Te gustan las actividades que hacemos?



En relación con la valoración de las actividades realizadas en la residencia, considerando que la encuesta fue respondida por 12 NNA, los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable, aunque con matices relevantes. Un 41,7 % (5 adolescentes)

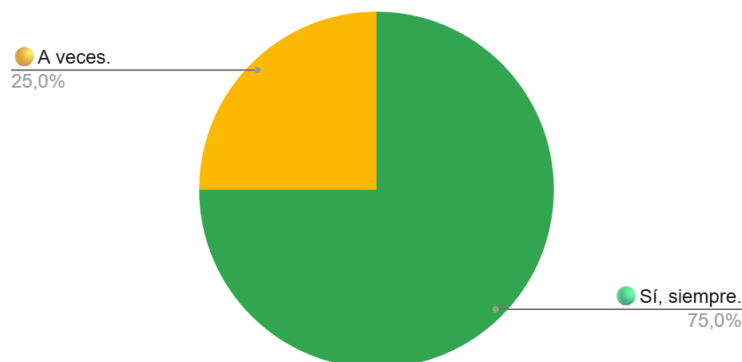
señala que le gustan mucho las actividades, mientras que un 50 % (6 adolescentes) indica que le gustan solo a veces, lo que sugiere que, si bien las actividades resultan significativas para la mayoría, existe una expectativa de mayor diversidad, frecuencia o adecuación a los intereses personales. Asimismo, un 8,3 % (1 adolescente) manifiesta que no le gustan las actividades, lo que, aunque corresponde a una sola respuesta, constituye una señal importante a considerar para profundizar espacios de participación y co-diseño de actividades que permitan aumentar la adherencia y el sentido de pertenencia.

Recuento de ¿Te gusta la casa?



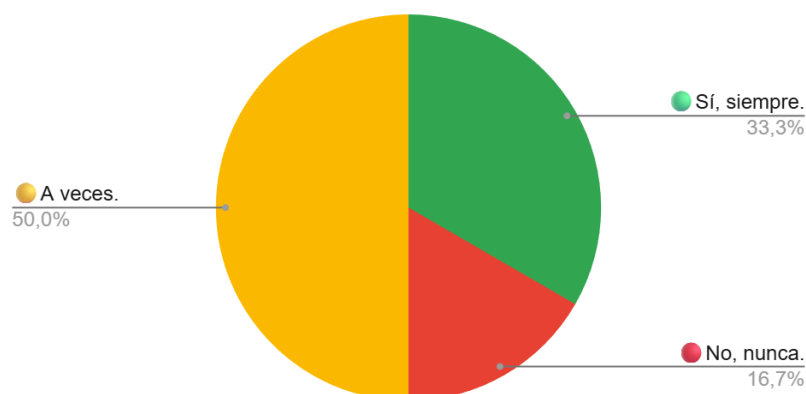
Respecto a la valoración del espacio residencial, los resultados reflejan una apreciación ampliamente positiva, ya que un 91,7 % de los NNA (11 adolescentes) señala que le gusta mucho la casa, lo que da cuenta de una experiencia favorable en relación con el espacio físico y el ambiente residencial. Solo un 8,3 % (1 adolescente) indica que la casa “está bien”, sin registrarse respuestas negativas, lo que refuerza la idea de que la residencia es percibida como un lugar acogedor y adecuado para la vida cotidiana. Este resultado constituye una fortaleza relevante del proyecto residencial, especialmente al considerar la importancia del entorno físico en la sensación de seguridad y bienestar de los NNA.

Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



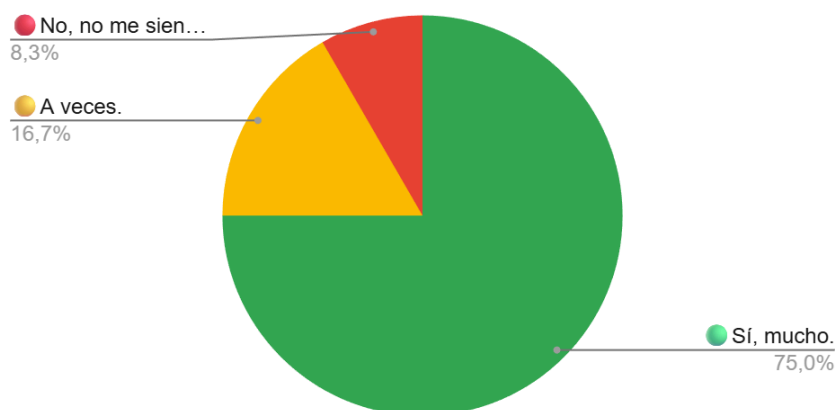
En relación con la posibilidad de contar con alguien a quien acudir frente a un problema, los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva entre los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen, considerando que un 75 % (9 de 12 NNA) señala que siempre puede hablar con alguien cuando lo necesita. Sin embargo, un 25 % (3 de 12 NNA) indica que solo a veces cuenta con esta posibilidad, lo que sugiere que, si bien existe una red de apoyo disponible, no todos los NNA la experimentan de manera constante, siendo relevante fortalecer la identificación de adultos de referencia y asegurar espacios de escucha accesibles y previsible para todos.

Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



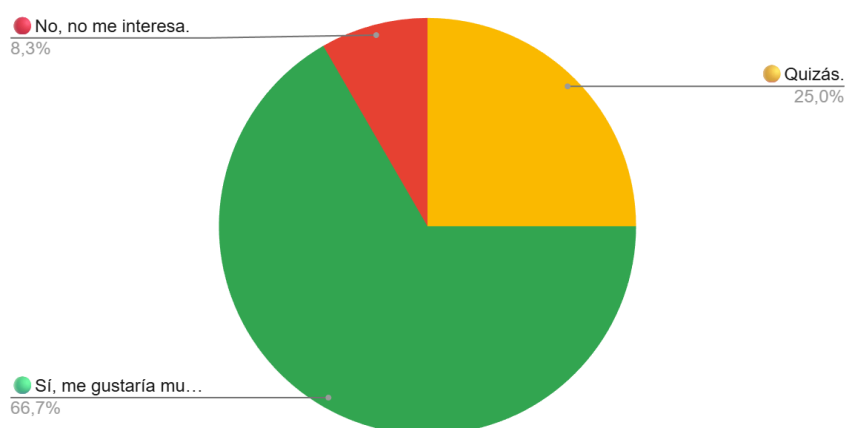
Respecto a la percepción de respeto entre pares, los resultados muestran una experiencia más heterogénea, ya que un 33,3 % (4 de 12 NNA) señala sentirse respetado/a siempre, mientras que un 50 % (6 de 12 NNA) indica sentirse respetado/a solo a veces y un 16,7 % (2 de 12 NNA) manifiesta no sentirse respetado/a nunca. Considerando el tamaño del grupo, estas respuestas evidencian que, para una parte significativa de los NNA, el respeto entre pares no es una experiencia constante, lo que constituye un aspecto sensible a abordar, especialmente en términos de convivencia, prevención de conflictos y fortalecimiento de habilidades socioemocionales dentro de la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



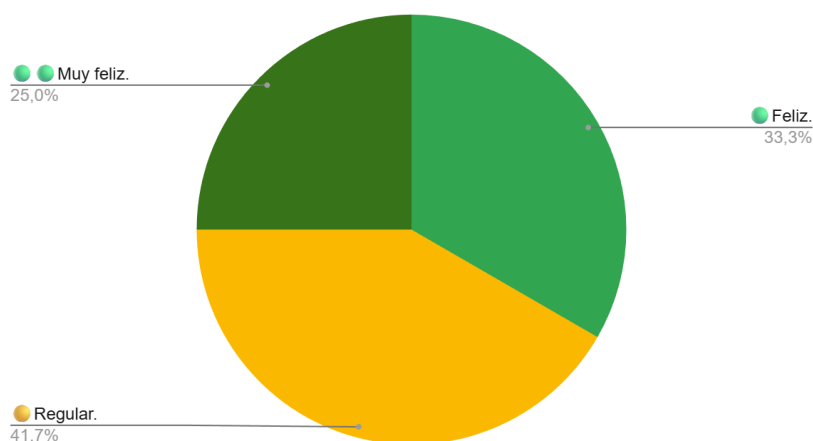
En relación con la percepción de apoyo en el ámbito educativo, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva por parte de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen, considerando que un 75 % (9 de 12 NNA) señala sentirse muy apoyado/a en sus estudios. Sin embargo, un 16,7 % (2 NNA) indica sentirse apoyado/a solo a veces y un 8,3 % (1 NNA) señala no sentirse apoyado/a, lo que, aun tratándose de pocos casos, constituye una señal relevante respecto de la necesidad de asegurar apoyos educativos consistentes y personalizados, especialmente para aquellos/as adolescentes que presentan mayores dificultades o requieren acompañamientos diferenciados.

Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?



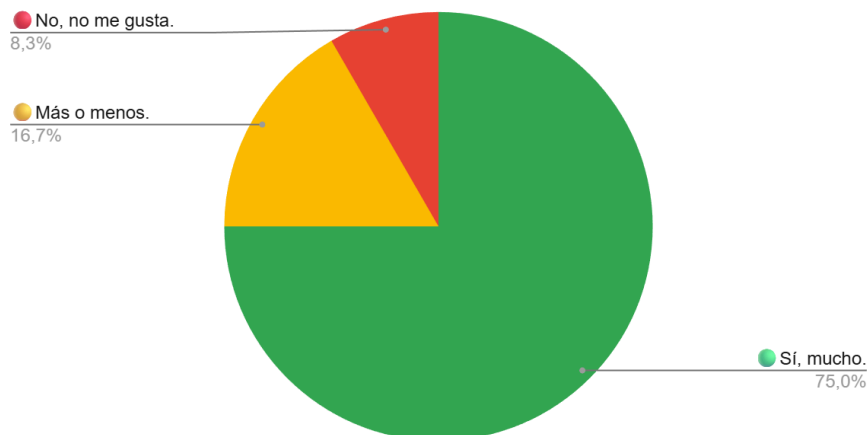
Respecto al interés por aprender nuevas actividades, los resultados evidencian una alta motivación por parte de los NNA, ya que un 66,7 % (8 de 12) señala que sí le gustaría mucho aprender alguna actividad nueva, lo que refleja una disposición positiva hacia la exploración de intereses, el aprendizaje y el desarrollo de habilidades. Un 25 % (3 NNA) responde que quizás le gustaría, mientras que solo un 8,3 % (1 NNA) indica que no le interesa, lo que refuerza la pertinencia de ampliar y diversificar la oferta de actividades formativas, artísticas y deportivas, incorporando la participación de los propios NNA en su diseño y selección.

Recuento de ¿Te sientes feliz en la residencia?



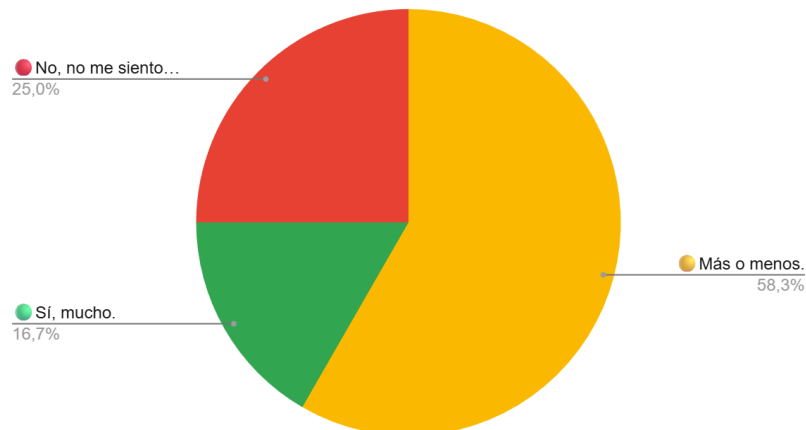
En relación con la percepción de bienestar emocional, los resultados muestran una experiencia diversa entre los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen, considerando que un 33,3 % (4 de 12 NNA) señala sentirse feliz y un 25 % (3 de 12 NNA) muy feliz, lo que da cuenta de que más de la mitad experimenta emociones positivas asociadas a su vida cotidiana en la residencia. Sin embargo, un 41,7 % (5 de 12 NNA) indica sentirse regular, lo que sugiere que, si bien no se identifican niveles altos de malestar, existe un grupo significativo cuya experiencia emocional es más ambivalente, relevando la importancia de seguir fortaleciendo factores de bienestar, participación y acompañamiento afectivo.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



Respecto a la percepción de apoyo en el ámbito de la salud, los resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva, ya que un 75 % (9 de 12 NNA) señala que le gusta mucho cómo es ayudado/a frente a sus problemas de salud, lo que evidencia una respuesta oportuna y adecuada por parte del equipo residencial. No obstante, un 16,7 % (2 NNA) manifiesta que le gusta más o menos y un 8,3 % (1 NNA) indica que no le gusta, lo que, aun siendo respuestas minoritarias, constituye una señal relevante para revisar experiencias específicas de atención en salud y asegurar que los apoyos entregados sean percibidos como pertinentes, comprensivos y acordes a las necesidades individuales de cada adolescente.

Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



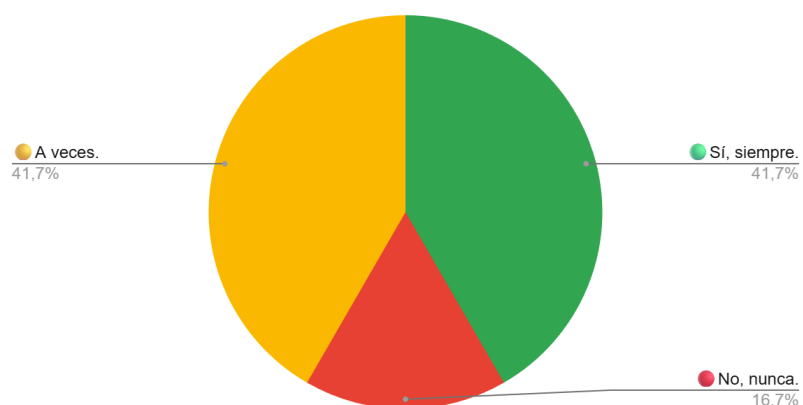
En relación con la percepción de preparación para el futuro, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente intermedia entre los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen, considerando que un 58,3 % (7 de 12 NNA) señala sentirse preparado/a solo más o menos, lo que sugiere que, si bien existen avances y apoyos percibidos, estos no siempre se traducen en una sensación clara de seguridad o confianza respecto del futuro. Por su parte, un 16,7 % (2 NNA) indica sentirse muy preparado/a, mientras que un 25 % (3 NNA) manifiesta no sentirse preparado/a, lo que evidencia que para un grupo relevante de adolescentes la proyección futura continúa siendo un ámbito de incertidumbre,

reforzando la importancia de fortalecer acciones orientadas a la preparación para la vida independiente, el desarrollo de habilidades y la construcción de proyectos personales significativos.



En relación con la percepción de pertenencia a la comunidad residencial, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente positiva, aunque no homogénea, entre los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen. Un 50 % (6 de 12 NNA) señala sentirse muy parte de la comunidad, lo que evidencia un nivel significativo de integración y sentido de pertenencia. Sin embargo, un 41,7 % (5 NNA) indica sentirse parte solo más o menos y un 8,3 % (1 NNA) manifiesta no sentirse parte, lo que sugiere que, si bien la comunidad residencial es vivida como un espacio integrador para la mayoría, existe un grupo que experimenta esta pertenencia de manera más frágil o parcial, relevando la importancia de seguir fortaleciendo prácticas de inclusión, convivencia y participación entre pares.

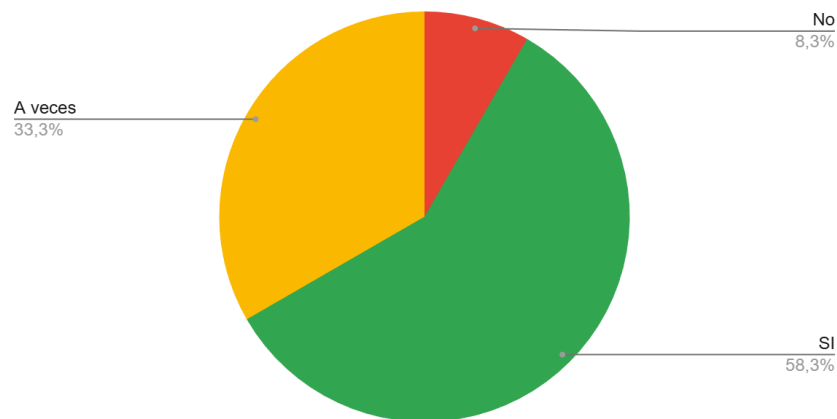
Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



En relación con la percepción de participación en la toma de decisiones, los resultados muestran una experiencia diversa entre los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Newen, considerando que un 41,7 % (5 de 12 NNA) señala sentirse siempre involucrado/a, mientras que un 41,7 % (5 NNA) indica que solo a veces participa en las decisiones.

Asimismo, un 16,7 % (2 NNA) manifiesta no sentirse involucrado/a nunca, lo que, aun tratándose de un número acotado, constituye una señal relevante respecto de la necesidad de fortalecer mecanismos de participación efectiva y sistemática, asegurando que todos los NNA puedan incidir y sentirse considerados en aspectos que afectan su vida cotidiana.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...



Respecto a la presencia de personas externas en la residencia, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva, ya que un 58,3 % (7 de 12 NNA) señala que sí le gusta, lo que sugiere una valoración favorable de estas instancias como oportunidades de vínculo, actividades o apoyo complementario. Por su parte, un 33,3 % (4 NNA) indica que le gusta solo a veces y un 8,3 % (1 NNA) manifiesta que no le gusta, lo que refuerza la importancia de preparar, contextualizar y evaluar estas intervenciones externas, procurando que sean pertinentes, respetuosas y significativas para la experiencia de los NNA.

Por último, con el objetivo de recoger la percepción de los niños, niñas y adolescentes respecto a su experiencia cotidiana en la residencia, se realizó una **pregunta abierta** orientada a identificar oportunidades de mejora en ámbitos como la convivencia, las normas, los espacios, las actividades y el acompañamiento adulto. La siguiente sistematización resume las principales opiniones expresadas por los NNA ante la pregunta: *“Pensando en las cosas que se viven día a día en la residencia, ¿qué te gustaría cambiar o mejorar?”*, constituyéndose como un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial y el fortalecimiento de prácticas participativas.

Del análisis de las respuestas recogidas, se identifican los siguientes ejes principales:

La opinión más recurrente entre los NNA se relaciona con la necesidad de incrementar las actividades extraprogramáticas, especialmente aquellas de carácter recreativo y deportivo. Se señala de manera reiterada el interés por contar con: más actividades fuera de la residencia, mayor acceso a actividades comunitarias, más instancias deportivas y recreativas. Este énfasis da cuenta de la relevancia que los NNA otorgan al uso activo del tiempo libre y a la vinculación con espacios externos a la residencia.

Algunos NNA manifiestan explícitamente el deseo de contar con más espacio para jugar, particularmente para actividades como jugar a la pelota, lo que sugiere una valoración positiva de las actividades físicas como forma de esparcimiento, regulación emocional y

socialización.

Otro grupo de NNA señala que no cambiaría nada, expresando satisfacción con la residencia y con la forma en que se desarrollan las dinámicas cotidianas. Estas respuestas reflejan una percepción positiva del espacio residencial y de la experiencia de cuidado. De manera puntual, se menciona la forma en que los adultos acompañan como un aspecto susceptible de mejora, lo que constituye una señal relevante para profundizar en espacios de retroalimentación y ajuste de prácticas de acompañamiento.

C. Análisis comparativo de respuestas abiertas (2025–2026)

El presente apartado tiene por objetivo comparar los resultados de las encuestas de satisfacción usuaria aplicadas en los años 2025 y 2026 en la Residencia Newen, con el fin de identificar continuidades, cambios relevantes y nudos críticos en la experiencia de los niños, niñas y adolescentes (NNA). Este análisis considera de manera explícita el tamaño reducido de respuestas, entendiendo que variaciones porcentuales pueden responder a cambios en una o dos respuestas individuales, por lo que se prioriza una lectura cualitativa y de tendencias generales.

En términos generales, los resultados muestran una alta continuidad en la valoración positiva de aspectos estructurales del cuidado, tales como la alimentación, el apoyo en salud y el acompañamiento educativo, los cuales se mantienen como fortalezas del proyecto residencial en ambos periodos. En particular, la alimentación continúa siendo evaluada de forma altamente satisfactoria, con una cobertura percibida como adecuada y oportuna, mientras que el apoyo en salud y educación es valorado positivamente por la mayoría de los NNA, aunque persisten casos puntuales que no experimentan estos apoyos de manera completamente consistente.

Respecto a la sensación de seguridad, en ambos años la mayoría de los NNA declara sentirse seguro/a siempre o a veces en la residencia, lo que da cuenta de un entorno mayoritariamente protector. No obstante, la presencia sostenida de respuestas intermedias en los años 2025 y 2026 sugiere que la experiencia de seguridad no es homogénea ni completamente estable para todos los residentes, constituyéndose como un ámbito relevante de profundización.

En relación con la escucha y el acompañamiento adulto, los resultados de 2025 evidenciaban una percepción mayoritariamente positiva y homogénea. En 2026, si bien esta valoración sigue siendo favorable para la mayoría, aparece de manera puntual la percepción de no sentirse escuchado/a, lo que, considerando el tamaño muestral, no constituye una tendencia general, pero sí una señal cualitativa relevante que refuerza la necesidad de fortalecer prácticas de escucha activa, validación emocional y participación efectiva.

Uno de los cambios más significativos entre ambos años se observa en la valoración del espacio residencial. Mientras que en 2025 se registraban opiniones más divididas y críticas explícitas a la infraestructura, en 2026 la percepción de la casa es ampliamente positiva, sin respuestas negativas. Este resultado sugiere mejoras concretas en el entorno físico y/o en la experiencia cotidiana asociada al espacio residencial, consolidándose como una fortaleza relevante del periodo evaluado.

En cuanto a la participación en actividades y el interés por aprender nuevas habilidades, se observa una evolución positiva. En 2026 aumenta de manera clara la motivación por aprender nuevas actividades, lo que podría estar asociado a una mayor adecuación de la

oferta, a cambios en los intereses del grupo o a un fortalecimiento de la participación. No obstante, en ambos años se mantiene la demanda expresada por los NNA de contar con más actividades recreativas, deportivas y fuera de la residencia, lo que emerge como una necesidad transversal.

El bienestar emocional muestra una evolución hacia experiencias más intermedias: en 2026 desaparecen las respuestas asociadas a tristeza, aunque aumenta la categoría “regular”. Esto no da cuenta de un deterioro del bienestar, sino más bien de una vivencia emocional ambivalente en un grupo significativo de NNA, reforzando la importancia de seguir promoviendo factores de bienestar, pertenencia y acompañamiento afectivo.

Finalmente, tanto en 2025 como en 2026 se mantiene como nudo crítico la percepción de respeto entre pares, así como la sensación de preparación para el futuro. En ambos años, una proporción relevante de NNA señala no sentirse respetado/a de manera constante y experimentar incertidumbre respecto a su proyección futura. Estos resultados, reiterados en el tiempo, posicionan ambos ámbitos como ejes prioritarios de intervención, especialmente en términos de convivencia, habilidades socioemocionales, participación y preparación para la vida independiente.

En el análisis de la pregunta abierta aplicada en ambos años, se observa una alta coincidencia en los temas planteados por los niños, niñas y adolescentes, destacando de manera transversal la necesidad de contar con más actividades recreativas y deportivas, así como un mayor uso y acceso a espacios externos y comunitarios, los cuales son valorados como instancias relevantes de esparcimiento, socialización y vinculación con el entorno. En este sentido, el juego, el movimiento y la recreación emergen de forma consistente como componentes centrales del bienestar cotidiano de los NNA. Asimismo, en el año 2026 se identifica con mayor fuerza la respuesta “no cambiaría nada”, lo que sugiere una mayor satisfacción global con la experiencia residencial, sin perjuicio de que se mantengan demandas específicas orientadas al fortalecimiento de la oferta recreativa y participativa.

En síntesis, la comparación entre ambos años no evidencia cambios abruptos, sino ajustes progresivos, con mejoras claras en algunos ámbitos (espacio residencial, motivación por aprender) y la persistencia de desafíos estructurales que requieren abordajes sostenidos y focalizados.

D. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría 2026 en la Residencia Newen evidencian una valoración mayoritariamente positiva de la experiencia residencial por parte de los niños, niñas y adolescentes (NNA), especialmente en ámbitos asociados a la cobertura de derechos básicos, tales como la alimentación, el apoyo en salud, el acompañamiento educativo y la valoración del espacio físico, los cuales se consolidan como fortalezas del proyecto residencial.

No obstante, el análisis también releva desafíos prioritarios vinculados a la convivencia y el respeto entre pares, la participación en la toma de decisiones, la consistencia del acompañamiento adulto y la preparación para el futuro, dimensiones que presentan percepciones más heterogéneas y que inciden directamente en el bienestar emocional y el sentido de pertenencia de los NNA. Asimismo, se mantiene de forma transversal la demanda por mayor oferta de actividades recreativas y deportivas, así como por un mayor acceso a espacios externos y comunitarios, identificados como factores relevantes de

bienestar.

Cabe destacar que en la encuesta aplicada durante el presente año se incorporó una nueva pregunta referida a la percepción de los NNA respecto a la visita de personas provenientes de otras instituciones. La inclusión de esta pregunta responde al objetivo de ir relevando progresivamente temáticas emergentes y dudas de los equipos, permitiendo evaluar la experiencia de los NNA frente a intervenciones externas y ajustar estas instancias para que resulten pertinentes, respetuosas y significativas.

En función de los resultados, se definen como lineamientos para el plan de acción: fortalecer estrategias de convivencia y habilidades socioemocionales, consolidar espacios sistemáticos de escucha y participación efectiva, potenciar acciones orientadas a la preparación para la vida independiente, y continuar incorporando de manera planificada nuevas preguntas en la encuesta anual, de modo de profundizar en dimensiones relevantes para la mejora continua del proyecto residencial. La devolución de estos resultados a los NNA y su integración en la planificación anual del equipo se consideran acciones fundamentales para promover una cultura de participación, corresponsabilidad y enfoque de derechos en la Residencia Newen.



Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría – Minga Sur

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Minga Sur (Puerto Montt) con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

La encuesta fue respondida por un total de **7 niños**, cuyas edades se distribuyen en un **rango entre los 5 y los 13 años**. Al analizar la distribución etaria, se observa que la **edad que más se repite corresponde a los 13 años**, configurándose como la moda del grupo. En relación con la identificación de género, el **100 % de las personas participantes se identifica como hombre**, lo que da cuenta de una muestra compuesta exclusivamente por niños y adolescentes hombres, residentes de la **Residencia La Minga Sur**, en el proceso de levantamiento de información.

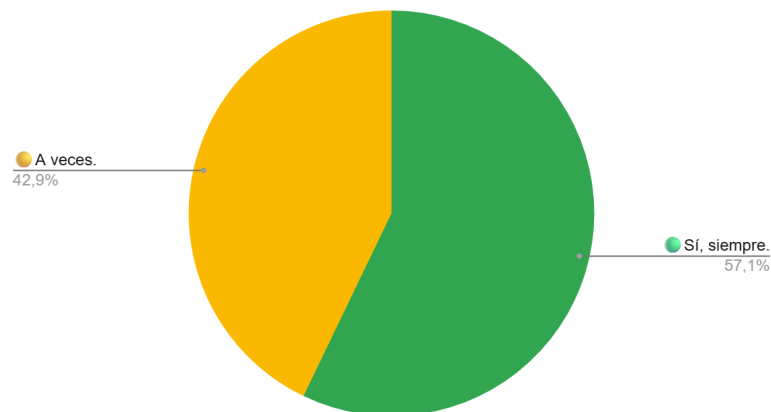
Cabe señalar que, considerando las características etarias del grupo participante, la encuesta dirigida a los niños que aún no cuentan con habilidades lectoras fue aplicada mediante un formato gráfico, utilizando apoyos visuales que facilitaron la comprensión de las preguntas y alternativas de respuesta. Asimismo, en algunos casos se realizó una aplicación asistida por parte de un adulto, resguardando en todo momento que las respuestas reflejaran la opinión directa de los niños, sin influencias externas, con el objetivo de asegurar

la participación efectiva y el acceso equitativo al proceso de levantamiento de información.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia.

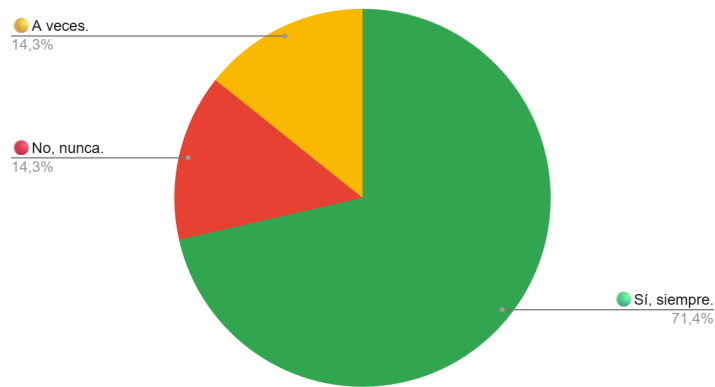
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?



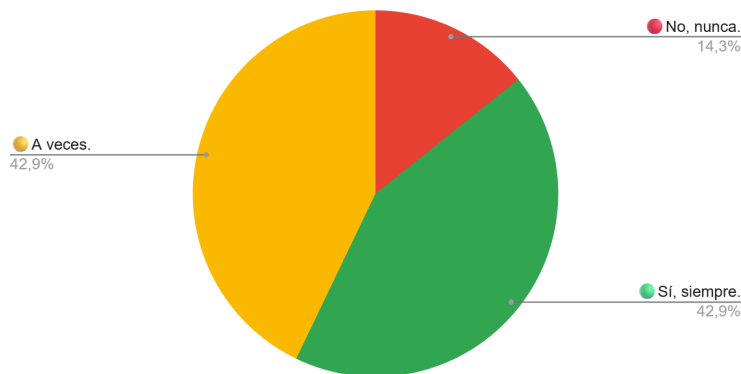
En relación con la pregunta “¿Te sientes seguro/a en la residencia?”, los resultados muestran que una mayoría de los niños percibe la residencia como un espacio seguro, ya que un 57,1 % (4 de 7) señala sentirse seguro siempre. No obstante, un 42,9 % (3 de 7) indica sentirse seguro solo a veces, lo que sugiere que, si bien no se observa una percepción de inseguridad permanente, la sensación de seguridad no es completamente homogénea y puede variar según situaciones o contextos específicos de la vida cotidiana. Considerando el tamaño reducido del grupo y la etapa de implementación del proyecto, estos resultados relevan la importancia de seguir fortaleciendo condiciones de protección, contención y previsibilidad, con el fin de consolidar una experiencia de seguridad estable para todos los niños.

Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?



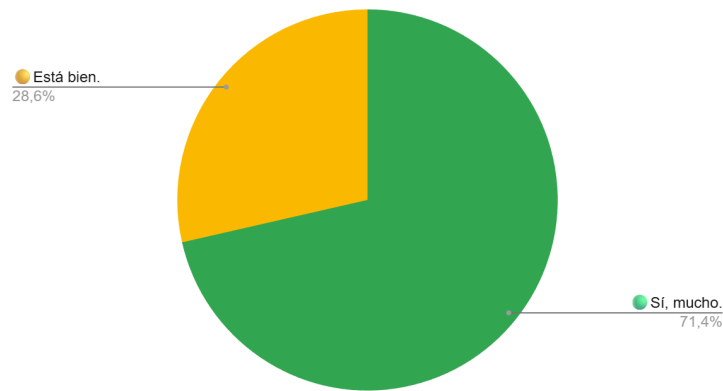
En relación con la pregunta “¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?”, los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva de la alimentación, ya que un 71,4 % de los niños (5 de 7) señala que siempre cuenta con la comida necesaria. Sin embargo, un 14,3 % (1 de 7) indica que solo a veces cuenta con ella y otro 14,3 % (1 de 7) manifiesta que nunca cuenta con la comida necesaria. Estas respuestas adquieren especial relevancia, ya que reflejan percepciones individuales que pueden estar asociadas a aspectos como cantidad, variedad, horarios o preferencias alimentarias. En este sentido, se releva la necesidad de profundizar cualitativamente estas percepciones, con el objetivo de asegurar una experiencia de bienestar y acorde a las necesidades de todos los niños.

Recuento de ¿Te sientes escuchado por los adultos en la residencia?



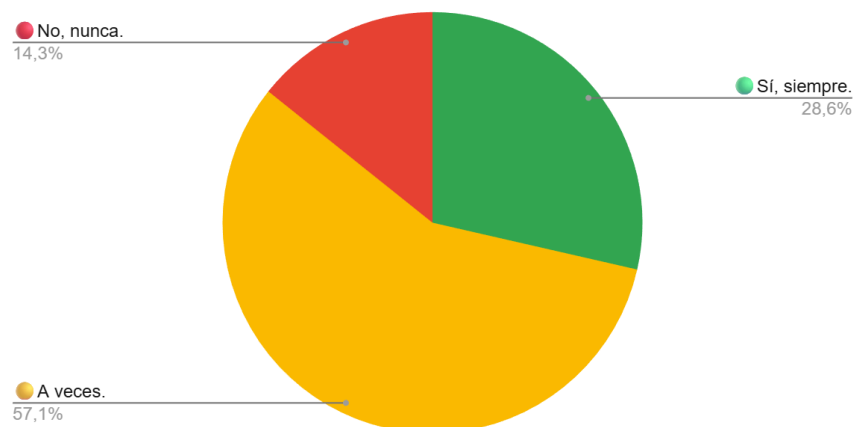
Al indagar sobre la percepción de escucha por parte de los adultos en la residencia, los resultados evidencian una experiencia diversa entre los niños. Un 42,9 % (3 de 7) señala sentirse escuchado siempre, lo que da cuenta de vínculos positivos y experiencias de acompañamiento significativas. Sin embargo, un 42,9 % (3 de 7) indica sentirse escuchado solo a veces, lo que sugiere que la experiencia de escucha no es constante para una parte relevante del grupo. Asimismo, un 14,3 % (1 de 7) manifiesta no sentirse escuchado nunca. Lo anterior, constituye una señal de alerta relevante, reforzando la necesidad de fortalecer prácticas sistemáticas de escucha activa, validación emocional y espacios seguros de expresión para todos los niños.

Recuento de ¿Te gusta la casa?



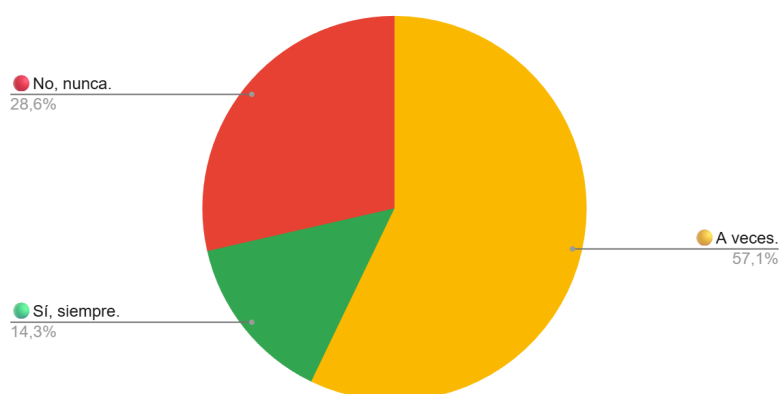
Por su parte, la valoración del espacio residencial se presenta mayoritariamente positiva. Un 71,4 % de los niños (5 de 7) señala que le gusta mucho la casa, lo que evidencia una percepción favorable del entorno físico y del ambiente general de la residencia. En tanto, un 28,6 % (2 de 7) indica que la casa “está bien”, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados sugieren que el espacio residencial es percibido como adecuado y acogedor por la mayoría de los niños, consolidándose como una fortaleza del proyecto, sin perjuicio de que las percepciones intermedias puedan orientar futuras mejoras desde la mirada de los propios residentes.

Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



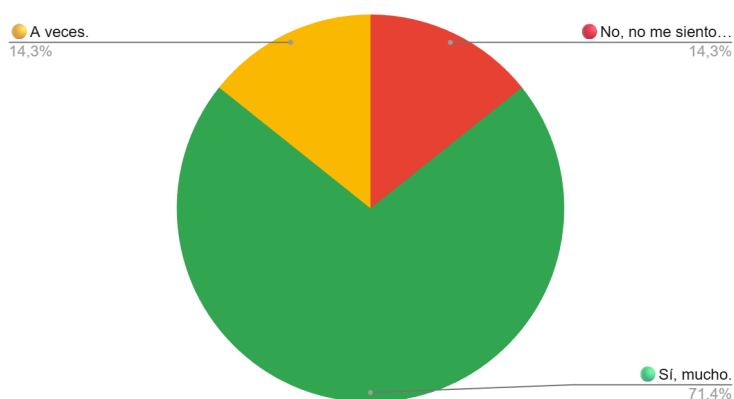
Al explorar la percepción de apoyo y disponibilidad de redes frente a situaciones de dificultad, los resultados muestran que la mayoría de los niños identifica esta posibilidad de manera intermitente, ya que un 57,1 % (4 de 7) señala que solo a veces puede hablar con alguien cuando tiene un problema. Por su parte, un 28,6 % (2 de 7) indica que siempre cuenta con alguien a quien acudir, lo que da cuenta de la existencia de vínculos de apoyo disponibles para una parte del grupo. Sin embargo, un 14,3 % (1 de 7) manifiesta que nunca puede hablar con alguien en estas situaciones. Estos resultados refuerzan la necesidad de fortalecer la identificación de adultos de referencia, la accesibilidad de los espacios de escucha y la confianza en el acompañamiento, asegurando que todos los niños cuenten de manera consistente con apoyos emocionales y relacionales frente a situaciones de dificultad.

Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



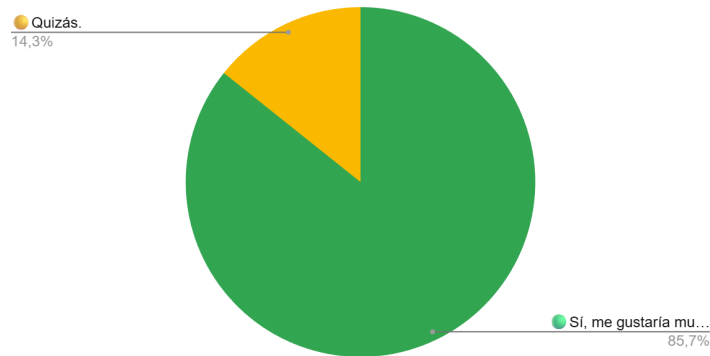
Respecto a la percepción de respeto entre pares dentro de la residencia, los resultados evidencian una experiencia de convivencia frágil y poco homogénea. Un 57,1 % de los niños (4 de 7) señala sentirse respetado solo a veces, lo que indica que el respeto no es una experiencia constante en la vida cotidiana. Asimismo, un 28,6 % (2 de 7) manifiesta no sentirse respetado nunca, lo que, considerando el tamaño reducido del grupo, constituye una señal relevante de alerta. Solo un 14,3 % (1 de 7) indica sentirse respetado siempre. Estos resultados posicionan la convivencia y el respeto entre pares como un ámbito prioritario de intervención, reforzando la necesidad de fortalecer normas claras, estrategias de resolución de conflictos y el desarrollo de habilidades socioemocionales que promuevan el buen trato dentro de la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



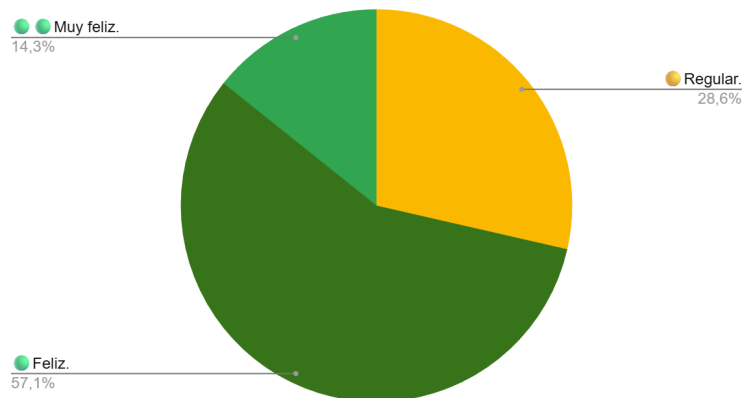
En cuanto al apoyo percibido en el ámbito educativo, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva del acompañamiento en los estudios, ya que un 71,4 % de los niños (5 de 7) señala sentirse muy apoyado. No obstante, un 14,3 % (1 de 7) indica sentirse apoyado solo a veces, y otro 14,3 % (1 de 7) manifiesta no sentirse apoyado. En este sentido, si bien el apoyo educativo se consolida como una fortaleza para la mayoría, se releva la importancia de asegurar acompañamientos consistentes y personalizados, especialmente para aquellos niños que requieren mayor apoyo en su trayectoria educativa.

Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?



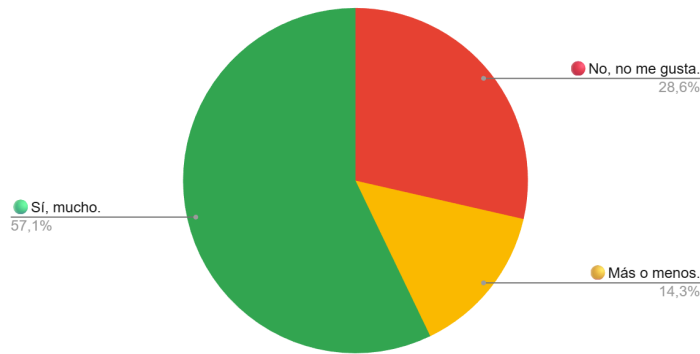
En relación con el interés por aprender nuevas actividades, los resultados evidencian una alta motivación hacia el aprendizaje y la participación en experiencias nuevas, ya que un 85,7 % de los niños (6 de 7) señala que sí le gustaría mucho aprender una actividad nueva, como música, deportes o arte. Por su parte, un 14,3 % (1 de 7) responde que quizás le gustaría, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados reflejan una disposición ampliamente positiva hacia la exploración de intereses y el desarrollo de habilidades, constituyéndose en una oportunidad relevante para ampliar y diversificar la oferta de actividades recreativas y formativas, especialmente en el contexto de una residencia en etapa inicial de implementación.

Recuento de ¿Te sientes feliz en la residencia?



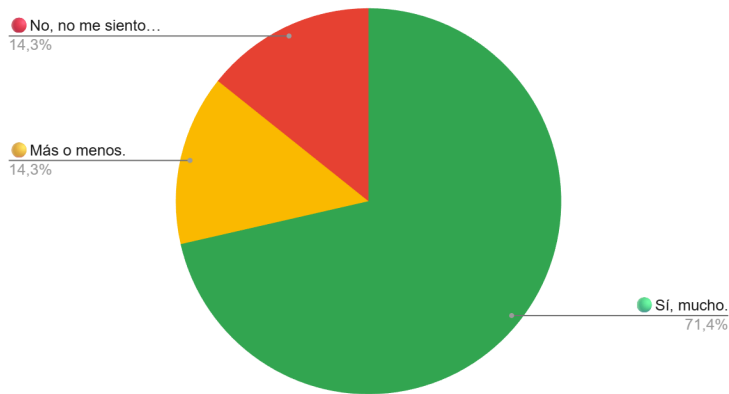
Por otro lado, al indagar sobre el bienestar emocional y la percepción de felicidad en la residencia, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente positiva, aunque con presencia de vivencias intermedias. Un 57,1 % de los niños (4 de 7) señala sentirse feliz, mientras que un 14,3 % (1 de 7) indica sentirse muy feliz, lo que da cuenta de que la mayoría experimenta emociones positivas asociadas a su vida cotidiana en la residencia. No obstante, un 28,6 % (2 de 7) manifiesta sentirse regular, lo que sugiere una vivencia emocional ambivalente, sin indicadores de malestar intenso, pero que releva la importancia de continuar fortaleciendo factores protectores, experiencias de bienestar y espacios de acompañamiento emocional, especialmente considerando la etapa temprana del proceso residencial.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



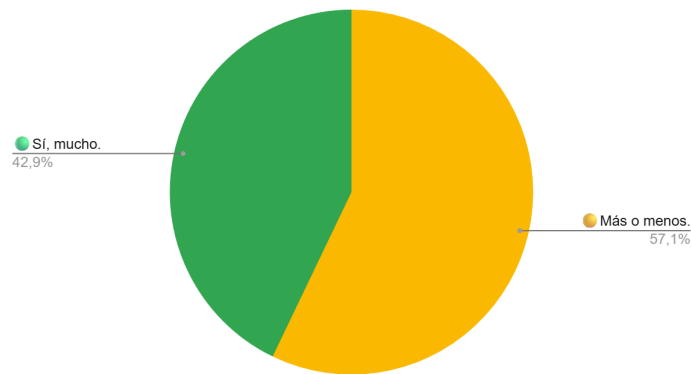
Al analizar la percepción respecto al apoyo recibido frente a problemas de salud, los resultados muestran una experiencia heterogénea entre los niños. Un 57,1 % (4 de 7) señala que le gusta mucho cómo es ayudado, lo que da cuenta de experiencias positivas de acompañamiento en este ámbito. Sin embargo, un 14,3 % (1 de 7) indica que la ayuda le gusta más o menos, y un 28,6 % (2 de 7) manifiesta que no le gusta la forma en que recibe apoyo frente a sus problemas de salud. Considerando el tamaño reducido del grupo, estas percepciones adquieren especial relevancia y sugieren la necesidad de revisar de manera cualitativa las experiencias de atención, fortaleciendo estrategias de acompañamiento en salud que sean percibidas como oportunas, comprensivas y ajustadas a las necesidades individuales de cada niño.

Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



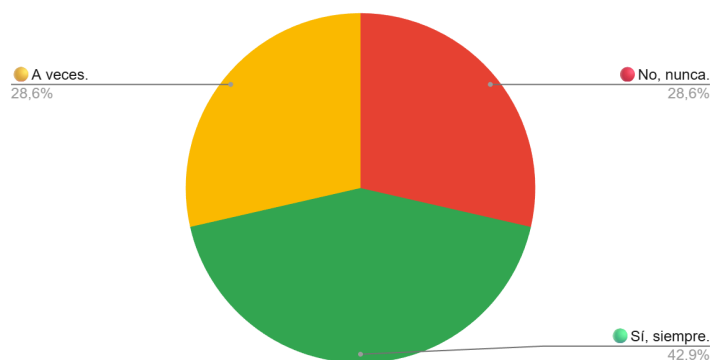
Por otro lado, la percepción de preparación para el futuro se presenta mayoritariamente positiva. Un 71,4 % de los niños (5 de 7) señala sentirse muy preparado, lo que refleja una experiencia de confianza respecto a su proyección futura y los apoyos recibidos. No obstante, un 14,3 % (1 de 7) indica sentirse preparado solo más o menos, y otro 14,3 % (1 de 7) manifiesta no sentirse preparado. Estos resultados refuerzan la importancia de continuar fortaleciendo acciones orientadas a la preparación para la vida independiente desde edades tempranas, promoviendo el desarrollo de habilidades, la autonomía progresiva y la construcción de expectativas positivas, asegurando acompañamientos diferenciados según las necesidades de cada niño.

Recuento de ¿Te sientes parte de la comunidad?



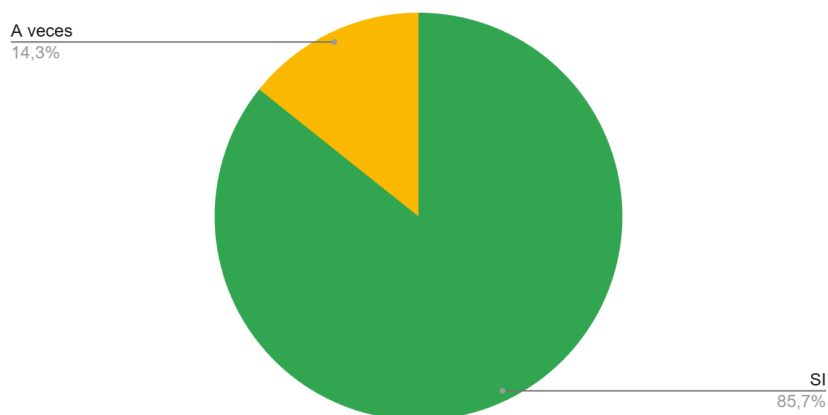
En cuanto a la percepción de pertenencia a la comunidad residencial, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente intermedia, ya que un 57,1 % de los niños (4 de 7) señala sentirse parte de la comunidad solo más o menos, lo que sugiere una vinculación aún en proceso de consolidación. Por su parte, un 42,9 % (3 de 7) indica sentirse muy parte de la comunidad, sin registrar respuestas negativas. Estos resultados reflejan avances en la construcción de vínculos y sentido de pertenencia, a la vez que releva la importancia de la existencia de instancias de convivencia, integración y participación que favorezcan una identificación más sólida con la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



Por otro lado, al analizar la percepción de involucramiento en la toma de decisiones, los resultados evidencian una experiencia heterogénea en materia de participación. Un 42,9 % de los niños (3 de 7) señala sentirse involucrado siempre en las decisiones que se toman en la residencia, lo que da cuenta de experiencias positivas de participación efectiva. Sin embargo, un 28,6 % (2 de 7) indica sentirse involucrado solo a veces, y un 28,6 % (2 de 7) manifiesta no sentirse involucrado nunca, lo que, considerando el tamaño reducido del grupo, constituye una señal relevante a abordar. Estos resultados refuerzan la necesidad de fortalecer mecanismos claros, sistemáticos y accesibles de participación, asegurando que todos los niños puedan informarse, opinar e incidir progresivamente en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la residencia.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...



En relación con la percepción sobre la presencia de personas externas en la residencia (como representantes de instituciones, voluntariados u otras instancias), los resultados muestran una valoración ampliamente positiva por parte de los niños. Un 85,7 % (6 de 7) señala que sí le gusta que vengan personas externas, lo que sugiere que estas visitas son percibidas como oportunidades de interacción, actividades o apoyos complementarios relevantes para su experiencia cotidiana. Por su parte, un 14,3 % (1 de 7) indica que le gusta solo a veces, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados refuerzan la pertinencia de continuar desarrollando instancias de vinculación con actores externos, resguardando que estas sean preparadas, contextualizadas y significativas, incorporando progresivamente la opinión de los niños para asegurar su adecuación a intereses y necesidades.

Con el objetivo de profundizar en la experiencia cotidiana de los niños en la residencia y recoger sus percepciones respecto a la convivencia, las normas, los espacios, las actividades y el acompañamiento adulto, se incorporó una **pregunta abierta** orientada a identificar oportunidades de mejora. A partir del análisis de las respuestas, se identifica de manera predominante la necesidad de **fortalecer y ampliar los espacios recreativos y de juego**, especialmente en patios y áreas comunes. Los niños expresan interés por contar con mayor equipamiento recreativo, tales como bicicletas, juegos de patio, espacios para escalar y canchas deportivas, así como por la habilitación o mejora de espacios acuáticos. Asimismo, se releva la importancia de la mantención y cuidado del entorno, destacando la necesidad de contar con espacios limpios, ordenados y adecuados para el juego y la recreación.

De manera complementaria, emerge un eje vinculado a la convivencia y el respeto entre pares, donde se manifiesta la necesidad de fortalecer relaciones basadas en el buen trato y el respeto mutuo. Estas observaciones refuerzan la importancia de continuar promoviendo normas de convivencia claras y estrategias que favorezcan interacciones positivas dentro de la comunidad residencial. Junto a ello, algunas respuestas hacen referencia a aspectos asociados al bienestar cotidiano y recreativo, tales como el acceso a pequeños espacios de disfrute o elementos que favorezcan experiencias agradables y significativas en la vida diaria.

Finalmente, se identifican comentarios relacionados con la mejora de los espacios personales, en los que los niños expresan el deseo de contar con habitaciones más acogedoras, personalizadas y con mejores condiciones de habitabilidad, como una mayor

entrada de luz natural o ajustes en el diseño y apariencia de sus piezas. En contraste, también se registran respuestas que señalan satisfacción general con la residencia, indicando que no consideran necesario realizar cambios.

En su conjunto, estas percepciones constituyen un insumo relevante para orientar acciones de mejora continua, fortaleciendo prácticas participativas y considerando activamente la voz de los niños en las decisiones que impactan su vida cotidiana en la residencia.

C. Análisis comparativo de resultados

A continuación se busca comparar los resultados de las encuestas de satisfacción usuaria aplicadas en los años 2025 y 2026 en la Residencia La Minga Sur, con el fin de identificar continuidades, cambios relevantes y nudos críticos en la experiencia de los niños residentes. Este análisis considera de manera explícita el tamaño reducido de las muestras en ambos años (7 niños), entendiéndose que variaciones porcentuales pueden responder a una o dos respuestas individuales, por lo que se prioriza una lectura cualitativa y de tendencias generales, más que comparaciones estadísticas estrictas.

En términos generales, los resultados muestran una alta continuidad en la valoración positiva de los aspectos básicos del cuidado, tales como la alimentación, el espacio físico de la residencia y el interés por aprender nuevas actividades, los cuales se mantienen como fortalezas del proyecto residencial en ambos periodos. En ambos años, la mayoría de los niños señala que cuenta con la comida necesaria y que le gusta la casa, lo que da cuenta de condiciones materiales y ambientales adecuadas para el desarrollo cotidiano. Asimismo, se mantiene de forma consistente un alto interés por aprender actividades nuevas, lo que constituye una oportunidad sostenida para fortalecer la oferta recreativa, deportiva y formativa.

Respecto a la sensación de seguridad, en ambos años se observa una percepción mayoritariamente intermedia, donde los niños señalan sentirse seguros siempre o a veces, sin predominar respuestas de inseguridad absoluta. Esta continuidad sugiere que la residencia es vivida como un espacio mayoritariamente protector, aunque la persistencia de respuestas intermedias en ambos periodos releva la necesidad de seguir fortaleciendo condiciones de previsibilidad, contención y seguridad emocional, especialmente considerando la corta trayectoria del proyecto.

En relación con la escucha y el acompañamiento adulto, los resultados de 2025 y 2026 muestran un patrón similar: una parte de los niños se siente escuchada siempre, mientras que otro grupo relevante señala sentirse escuchado solo a veces, apareciendo en ambos años respuestas que indican no sentirse escuchado. Si bien estas respuestas corresponden a pocos casos, su reiteración en el tiempo constituye una señal cualitativa relevante, que refuerza la importancia de consolidar prácticas sistemáticas de escucha activa, validación emocional y disponibilidad adulta, especialmente en una residencia en etapa inicial de implementación.

Uno de los nudos críticos que se mantiene en ambos años es la percepción de respeto entre pares. Tanto en 2025 como en 2026, una proporción significativa de los niños señala no sentirse respetado de manera constante, predominando las respuestas “a veces” o “nunca”. La persistencia de este resultado posiciona la convivencia y el respeto mutuo como un eje prioritario de intervención, requiriendo abordajes sostenidos orientados al desarrollo de habilidades socioemocionales, resolución pacífica de conflictos y fortalecimiento de normas

de convivencia compartidas.

En cuanto al apoyo educativo y en salud, ambos años muestran una valoración mayoritariamente positiva, aunque en 2026 aparece con mayor claridad una diversificación de percepciones, especialmente en el ámbito de la salud, donde algunos niños manifiestan no sentirse plenamente conformes con el apoyo recibido. Considerando el tamaño del grupo, estas respuestas no configuran una tendencia general, pero sí constituyen alertas tempranas que invitan a revisar experiencias específicas y asegurar apoyos más personalizados y comprensibles para los niños.

Respecto al bienestar emocional y la felicidad, los resultados de ambos años muestran experiencias mayoritariamente positivas, aunque con una presencia constante de respuestas intermedias (“regular”), sin predominio de malestar severo. Esta estabilidad sugiere que el bienestar emocional se encuentra en un proceso de construcción progresiva, reforzando la importancia de continuar promoviendo experiencias positivas, vínculos significativos y espacios de expresión emocional.

Finalmente, en ambos años se observa una percepción positiva de la participación y el sentido de pertenencia, aunque no homogénea. Si bien una parte de los niños se siente involucrada en las decisiones y parte de la comunidad, persisten respuestas que indican una participación parcial o inexistente. La incorporación en 2026 de la pregunta sobre la presencia de personas externas, la cual es valorada positivamente, se alinea con este proceso progresivo de apertura, participación y vinculación, y constituye un insumo relevante para seguir ampliando experiencias significativas desde un enfoque comunitario.

En síntesis, el análisis comparativo entre 2025 y 2026 no evidencia cambios abruptos, sino una continuidad en las percepciones, con fortalezas que se consolidan (alimentación, espacio físico, interés por aprender) y desafíos estructurales que persisten (convivencia, respeto entre pares, escucha y participación). Estos resultados refuerzan la necesidad de abordajes sostenidos, coherentes y progresivos, incorporando de manera activa la voz de los niños en la mejora continua del proyecto residencial, especialmente considerando su etapa de implementación.

D. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicada en la Residencia Minga Sur evidencian una valoración mayoritariamente positiva del funcionamiento del proyecto residencial, destacando especialmente las condiciones materiales del cuidado, como el espacio físico, la alimentación y el interés por participar en actividades recreativas y formativas, los cuales se consolidan como fortalezas del proyecto tras varios años de funcionamiento.

Asimismo, la sensación de seguridad, el bienestar emocional y la percepción de preparación para el futuro muestran resultados favorables para la mayoría de los niños, aunque con presencia de respuestas intermedias. Esta situación no da cuenta de malestar severo, pero sí releva la necesidad de seguir fortaleciendo y profundizando prácticas de cuidado, acompañamiento y previsibilidad, con el fin de avanzar hacia experiencias más estables y consistentes para todos los niños.

Por otro lado, se identifican ámbitos prioritarios de intervención, particularmente en relación con la convivencia y el respeto entre pares, la percepción de escucha por parte de los adultos y la participación en la toma de decisiones, donde persisten experiencias parciales o

intermitentes. Finalmente, las respuestas abiertas relevan la alta valoración que los niños otorgan a los espacios de juego, recreación y personalización del entorno, constituyéndose en un insumo clave para orientar acciones de mejora continua, reafirmando la importancia de incorporar activamente la voz de los niños en el fortalecimiento permanente del proyecto residencial.

Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría – Residencia Villa

Huidif

A. Introducción

La encuesta de satisfacción usuaria se realizó en la Residencia Villa Huidif con el objetivo de conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes respecto su opinión sobre el ambiente y las dinámicas de convivencia de la residencia. Este instrumento se orienta a evaluar diversos aspectos fundamentales del cuidado residencial, en coherencia con los principios y derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, particularmente aquellos vinculados al derecho a la participación, al bienestar, a la protección y al desarrollo integral.

La metodología utilizada se enmarca en un enfoque comunitario y participativo, que concibe a los NNA como actores activos en la construcción y mejora de su entorno residencial. En este sentido, la aplicación de la encuesta no se entiende como una acción aislada, sino como parte de un proceso participativo integral, que contempla el levantamiento de información, la generación de una instancia de devolución y retroalimentación de los resultados con los propios NNA y la incorporación progresiva de algunas de las propuestas planteadas por ellos en la planificación y toma de decisiones del proyecto residencial.

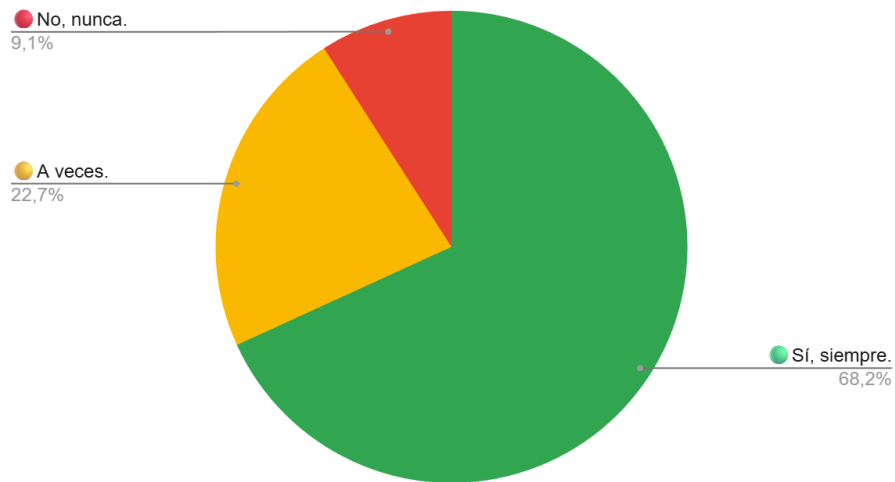
Este enfoque se fundamenta en los modelos de participación propuestos por Hart y Lundy, los cuales plantean que la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes debe constituir un proceso completo, que avance desde el acceso a la información y la expresión de opiniones, hasta la consideración real de sus puntos de vista y la toma de decisiones en conjunto con los adultos. De este modo, la encuesta busca no solo recoger percepciones, sino también fortalecer prácticas de participación significativa, promoviendo la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia dentro de la comunidad residencial.

La encuesta fue respondida por un total de **22 niñas y adolescentes**, cuyas edades se distribuyen en un **rango entre los 8 y los 19 años**. Al analizar la distribución etaria, se observa que las edades que **más se repiten corresponden a los 9 y 10 años**, configurándose una **distribución bimodal**. En relación con la identificación de género, **el 100 % de las participantes se identifica como mujer**, lo que da cuenta de una muestra compuesta exclusivamente por niñas y adolescentes mujeres en el proceso de levantamiento de información.

En este marco, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la mejora continua del quehacer residencial, permitiendo orientar acciones concretas, fortalecer prácticas participativas y asegurar que la voz de los NNA tenga un impacto efectivo en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia.

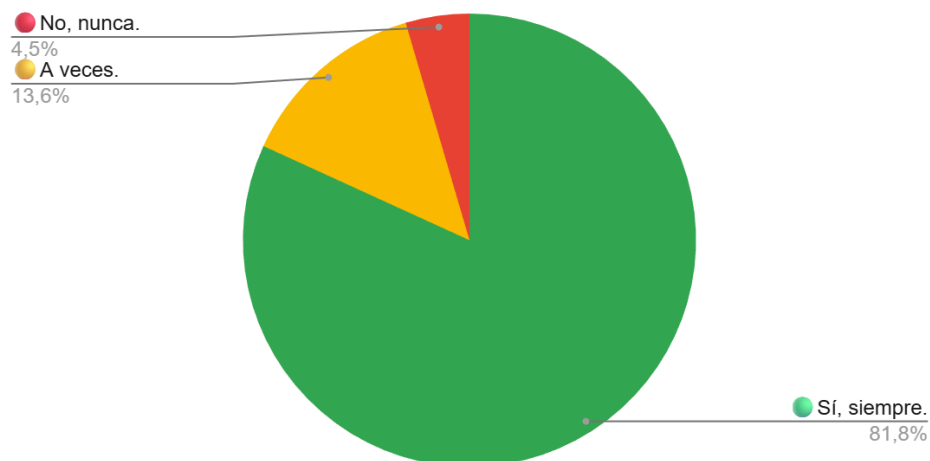
B. Resultados

Recuento de ¿Te sientes seguro/a en la residencia?

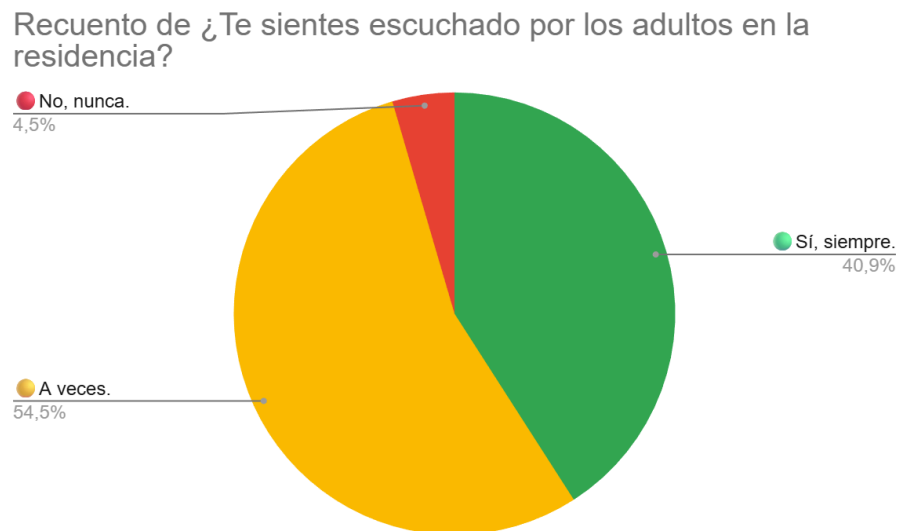


En relación con la pregunta “¿Te sientes seguro/a en la residencia?”, los resultados muestran que la mayoría de las niñas y adolescentes percibe la residencia como un espacio seguro, ya que un 68,2 % (15 de 22 participantes) señala sentirse segura siempre. Por su parte, un 22,7 % (5 de 22) indica sentirse segura a veces, lo que sugiere que, si bien no predomina una percepción de inseguridad, la experiencia de seguridad no es completamente homogénea y puede variar según situaciones o contextos específicos de la vida cotidiana. Finalmente, un 9,1 % (2 de 22) manifiesta no sentirse segura nunca, lo que, considerando el tamaño del grupo, constituye una señal relevante de alerta que requiere ser abordada de manera focalizada, reforzando estrategias de protección, acompañamiento y generación de entornos seguros para todas las residentes.

Recuento de ¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?

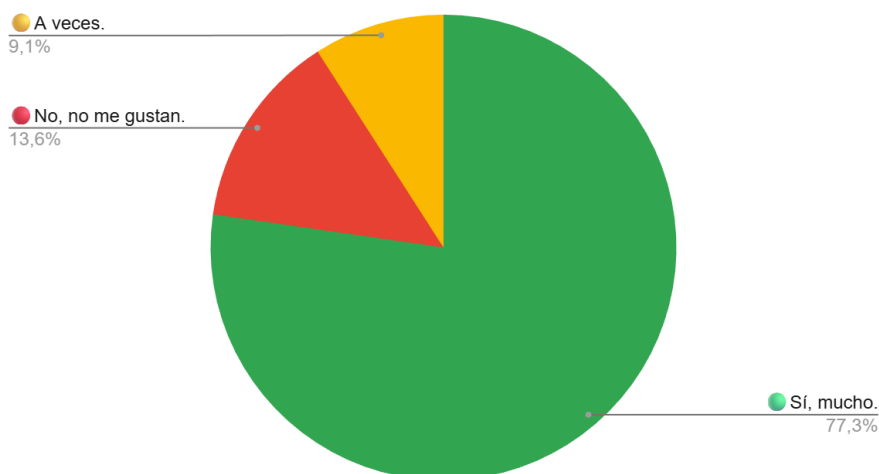


En relación con la pregunta “¿Sientes que cuentas con la comida necesaria?”, los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva de la alimentación en la residencia, ya que un 81,8 % de las niñas y adolescentes (18 de 22) señala que siempre cuenta con la comida necesaria, lo que da cuenta de una cobertura adecuada de esta necesidad básica. No obstante, un 13,6 % (3 de 22) indica que solo a veces cuenta con la comida necesaria y un 4,5 % (1 de 22) manifiesta que nunca cuenta con ella. Estas respuestas son relevantes a indagar, dado que pueden reflejar experiencias puntuales vinculadas a cantidad, variedad, horarios o adecuación a preferencias individuales.



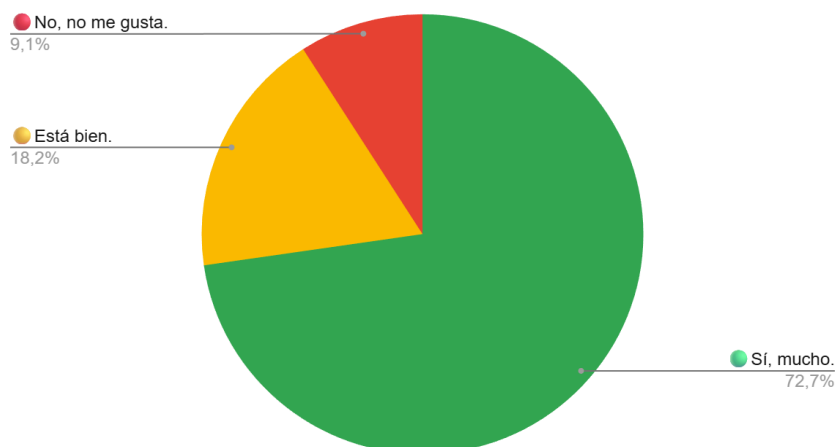
En relación con la pregunta “¿Te sientes escuchada por los adultos en la residencia?”, los resultados muestran una experiencia mayoritariamente intermedia, ya que un 54,5 % de las niñas y adolescentes (12 de 22) señala sentirse escuchada solo a veces, lo que sugiere que la percepción de escucha no es constante ni homogénea para la mayoría del grupo. Por su parte, un 40,9 % (9 de 22) indica sentirse escuchada siempre, lo que refleja la existencia de vínculos positivos y experiencias de acompañamiento adulto significativas. Por último, un 4,5% (1 de 22) manifiesta no sentirse escuchada nunca. Esta es una señal relevante de alerta, respecto a fortalecer prácticas sistemáticas de escucha activa, validación de la opinión y participación efectiva, asegurando que todas las niñas y adolescentes cuenten con espacios reales y consistentes para expresar sus necesidades y puntos de vista.

Recuento de ¿Te gustan las actividades que hacemos?



En relación con la pregunta “¿Te gustan las actividades que hacemos?”, los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva de las actividades desarrolladas en la residencia, ya que un 77,3 % de las niñas y adolescentes (17 de 22) señala que sí le gustan mucho. No obstante, un 9,1 % (2 de 22) indica que le gustan solo a veces, y un 13,6 % (3 de 22) manifiesta que no le gustan. Estos resultados sugieren que, si bien las actividades resultan significativas y atractivas para la mayoría, existe un grupo minoritario cuyas expectativas o intereses no están siendo plenamente abordados, reforzando la importancia de fortalecer espacios de participación y co-diseño de actividades, de modo de diversificar la oferta y aumentar la adherencia.

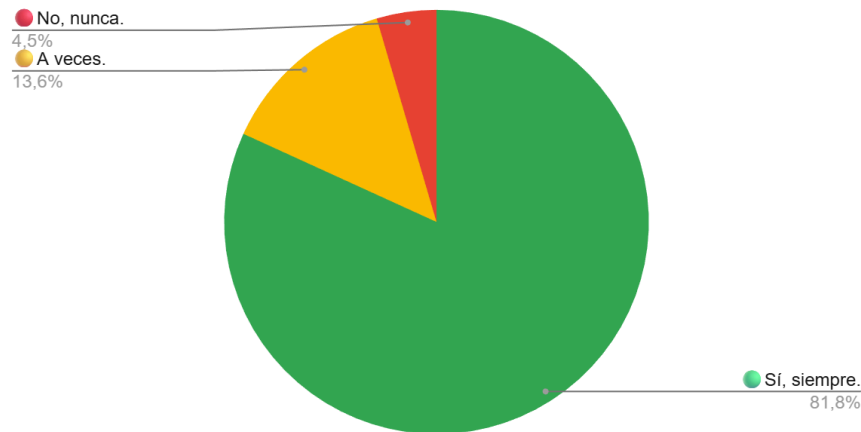
Recuento de ¿Te gusta la casa?



En relación con la pregunta “¿Te gusta la casa?”, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva del espacio residencial, ya que un 72,7% de las niñas y adolescentes (16 de 22) señala que le gusta mucho la casa, lo que da cuenta de una percepción favorable del entorno físico y del ambiente de la residencia. Por su parte, un 18,2 % (4 de 22) indica que la casa “está bien”, lo que sugiere una evaluación intermedia, sin rechazo explícito, pero con posibles aspectos susceptibles de mejora. No obstante, un 9,1 % (2 de 22) manifiesta que no le gusta la casa, siendo relevante indagar cuáles serían las

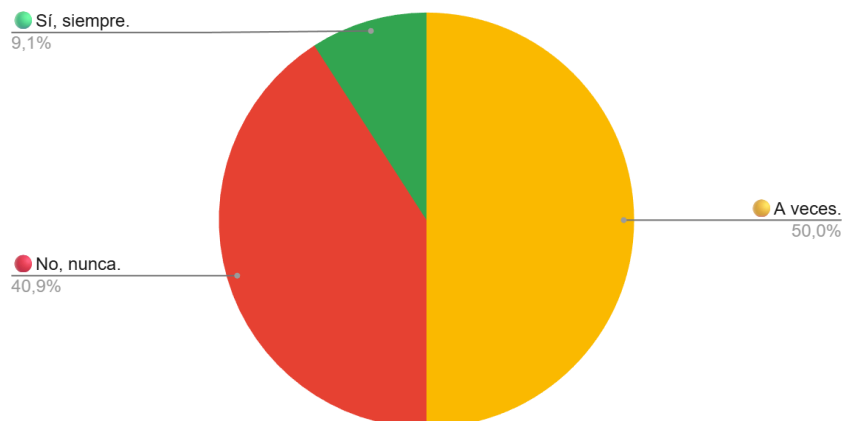
razones de esta percepción negativa.

Recuento de ¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?



En relación con la pregunta “¿Sientes que puedes hablar con alguien si tienes un problema?”, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva respecto a la disponibilidad de apoyo y redes de confianza, ya que un 81,8 % de las niñas y adolescentes (18 de 22) señala que siempre puede hablar con alguien cuando lo necesita. Un 13,6 % (3 de 22) indica que solo a veces cuenta con esta posibilidad, y un 4,5 % (1 de 22) manifiesta que nunca puede hacerlo, lo que, considerando el tamaño del grupo, constituye una señal relevante a abordar. Estos resultados sugieren que, si bien existe una red de apoyo disponible y visible para la mayoría, resulta necesario fortalecer la identificación de adultos de referencia, la accesibilidad de los espacios de escucha y la confianza en el acompañamiento, con el fin de asegurar que todas las niñas y adolescentes cuenten de manera constante con alguien a quien acudir frente a situaciones de dificultad.

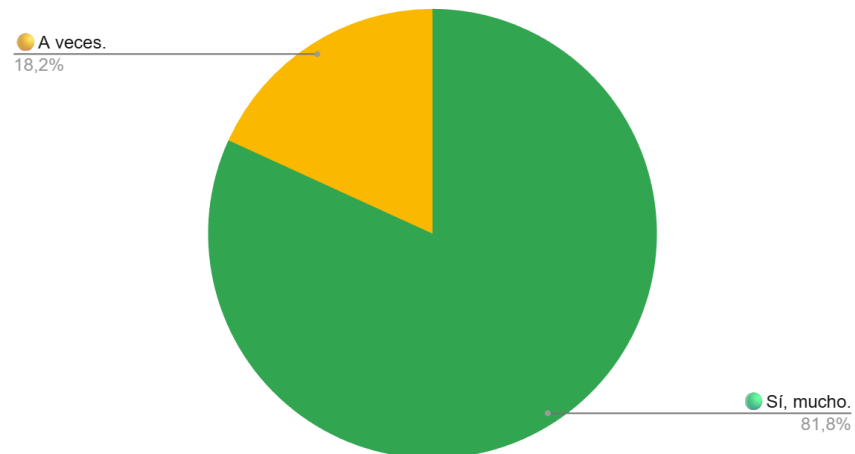
Recuento de ¿Te sientes respetado por los otros jóvenes de la residencia?



En relación con la pregunta “¿Te sientes respetada por las otras jóvenes de la residencia?”, los resultados evidencian una experiencia de convivencia marcadamente heterogénea y frágil, ya que solo un 9,1 % de las niñas y adolescentes (2 de 22) señala sentirse respetada siempre, mientras que un 50 % (11 de 22) indica sentirse respetada solo a veces. De manera especialmente relevante, un 40,9 % (9 de 22) manifiesta no sentirse respetada nunca, lo que, considerando el tamaño del grupo, constituye un nudo crítico de convivencia.

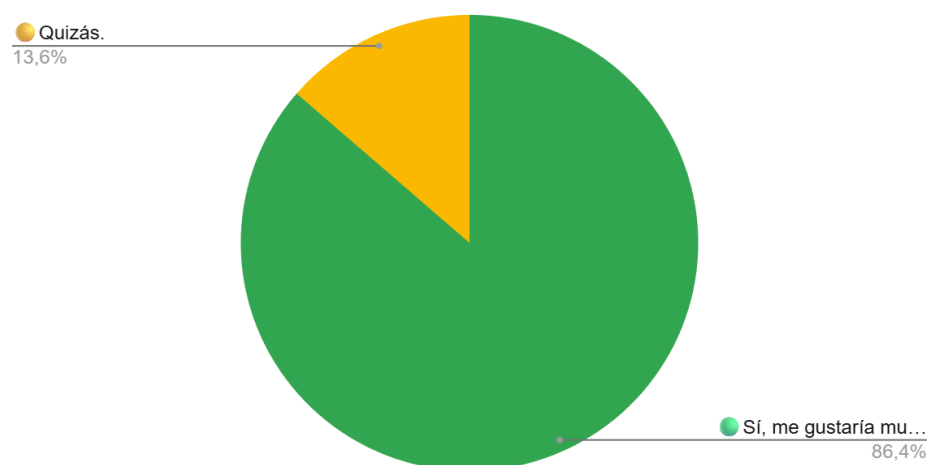
Estos resultados dan cuenta de que el respeto entre pares no es una experiencia consistente para una parte significativa de las residentes, posicionando este ámbito como prioritario de intervención, particularmente en términos de fortalecimiento de la convivencia, prevención de conflictos, abordaje de dinámicas relacionales y desarrollo de habilidades socioemocionales que promuevan relaciones basadas en el respeto y el buen trato dentro de la comunidad residencial.

Recuento de ¿Te sientes apoyado/a en tus estudios?



En relación con la pregunta “¿Te sientes apoyada en tus estudios?”, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva del apoyo educativo brindado en la residencia, ya que un 81,8 % de las niñas y adolescentes (18 de 22) señala sentirse muy apoyada en sus estudios. Por su parte, un 18,2 % (4 de 22) indica sentirse apoyada solo a veces, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados sugieren que el acompañamiento educativo constituye una fortaleza relevante del proyecto residencial, aunque la presencia de respuestas intermedias releva la importancia de continuar fortaleciendo apoyos personalizados y consistentes, especialmente para aquellas niñas y adolescentes que puedan presentar mayores dificultades académicas o requerir acompañamientos diferenciados.

Recuento de ¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes, arte)?

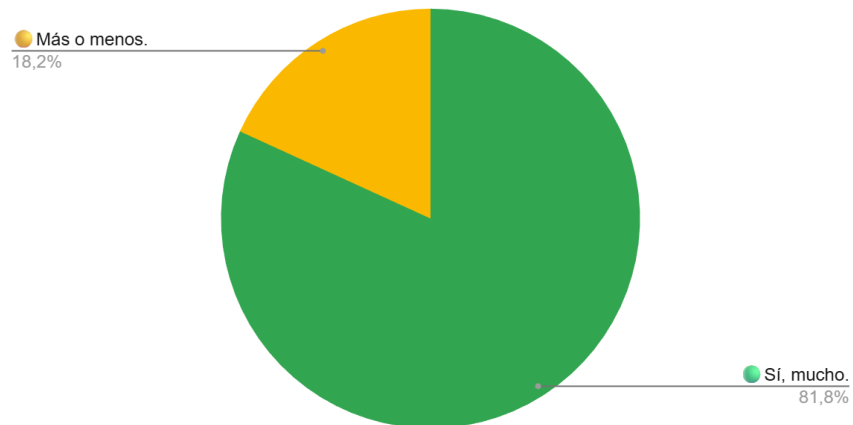


En relación con la pregunta “¿Te gustaría aprender alguna actividad nueva (como música, deportes o arte)?”, los resultados evidencian una alta motivación e interés por el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, ya que un 86,4 % de las niñas y adolescentes (19 de 22) señala que sí le gustaría mucho aprender una actividad nueva. Por su parte, un 13,6 % (3 de 22) responde que quizás le gustaría, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados reflejan una disposición ampliamente positiva hacia la exploración de intereses y la participación en nuevas experiencias, reforzando la pertinencia de ampliar y diversificar la oferta de actividades formativas, artísticas y deportivas, así como de incorporar activamente la opinión de las residentes en el diseño y priorización de dichas instancias, con el fin de fortalecer el bienestar, la motivación y el sentido de pertenencia.



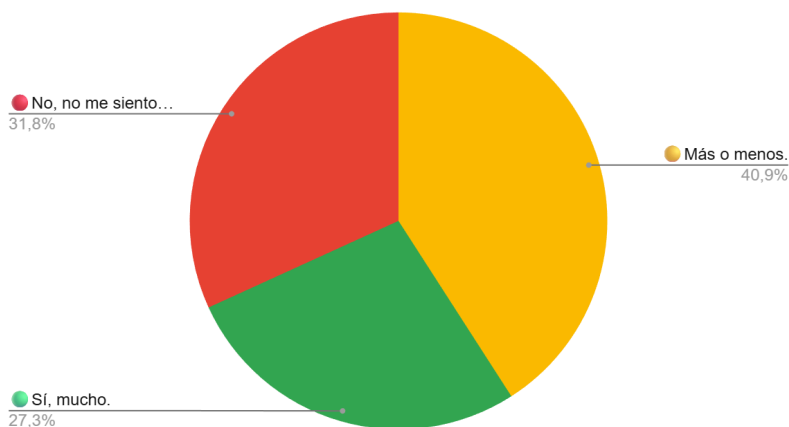
En relación con la pregunta “¿Te sientes feliz en la residencia?”, los resultados evidencian una experiencia emocional diversa, sin predominio de malestar extremo, pero con una presencia significativa de vivencias intermedias. Un 36,4 % de las niñas y adolescentes (8 de 22) señala sentirse feliz, mientras que un 9,1 % (2 de 22) indica sentirse muy feliz, lo que da cuenta de que cerca de la mitad del grupo experimenta emociones positivas asociadas a su vida en la residencia. Sin embargo, un 40,9 % (9 de 22) manifiesta sentirse regular, lo que sugiere una vivencia emocional ambivalente, sin malestar intenso, pero tampoco plenamente satisfactoria. Por su parte, un 9,1 % (2 de 22) señala sentirse triste y un 4,5 % (1 de 22) muy triste, lo que, considerando el tamaño del grupo, constituye una señal relevante de alerta que refuerza la importancia de continuar fortaleciendo estrategias de acompañamiento emocional, participación, convivencia y generación de experiencias de bienestar, asegurando apoyos oportunos y focalizados para quienes lo requieran.

Recuento de ¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?



En relación con la pregunta “¿Te gusta cómo te ayudan con tus problemas de salud?”, los resultados evidencian una valoración ampliamente positiva del apoyo en el ámbito de la salud, ya que un 81,8 % de las niñas y adolescentes (18 de 22) señala que sí le gusta mucho la forma en que es ayudada frente a sus problemas de salud. Por su parte, un 18,2 % (4 de 22) indica que le gusta más o menos, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados sugieren que el acompañamiento en salud constituye una fortaleza relevante del funcionamiento residencial, aunque la presencia de percepciones intermedias releva la importancia de continuar revisando y ajustando las estrategias de apoyo, asegurando que estas sean percibidas como pertinentes, comprensivas y acordes a las necesidades individuales de todas las niñas y adolescentes.

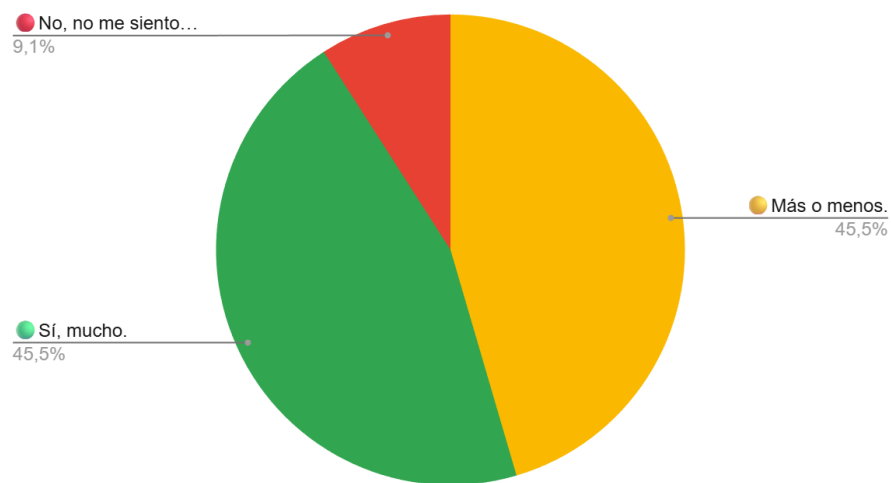
Recuento de ¿Te sientes preparado/a para el futuro?



En relación con la pregunta “¿Te sientes preparada para el futuro?”, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente intermedia y heterogénea respecto a la proyección futura, ya que un 40,9 % de las niñas y adolescentes (9 de 22) señala sentirse preparada solo más o menos. Por su parte, un 27,3 % (6 de 22) indica sentirse muy preparada, lo que refleja que una parte del grupo experimenta confianza respecto a su futuro. Sin embargo, un 31,8 % (7 de 22) manifiesta no sentirse preparada, constituyéndose como un ámbito prioritario de intervención. Estos resultados sugieren que, si bien existen avances y apoyos percibidos, para un número significativo de niñas y adolescentes la preparación para el futuro continúa siendo un espacio de incertidumbre, reforzando la

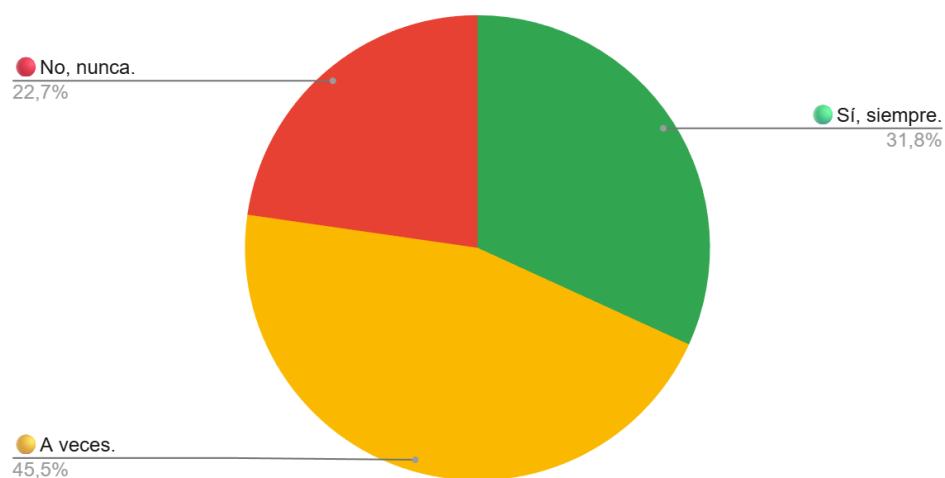
importancia de fortalecer acciones orientadas a la preparación para la vida independiente, el desarrollo de habilidades personales y la construcción de proyectos de vida significativos.

Recuento de ¿Te sientes parte de la comunidad?



En relación con la pregunta “¿Te sientes parte de la comunidad?”, los resultados muestran una percepción de pertenencia diversa y no homogénea entre las niñas y adolescentes de la residencia. Un 45,5 % (10 de 22) señala sentirse muy parte de la comunidad, lo que evidencia un nivel significativo de integración y sentido de pertenencia. Sin embargo, un 45,5 % (10 de 22) indica sentirse parte solo más o menos, lo que sugiere una vinculación parcial o frágil con la comunidad residencial. Finalmente, un 9,1 % (2 de 22) manifiesta no sentirse parte. Estos resultados refuerzan la importancia de continuar fortaleciendo prácticas de inclusión, participación, convivencia y construcción de vínculos entre pares, promoviendo espacios que favorezcan el sentido de pertenencia y la cohesión comunitaria para todas las residentes.

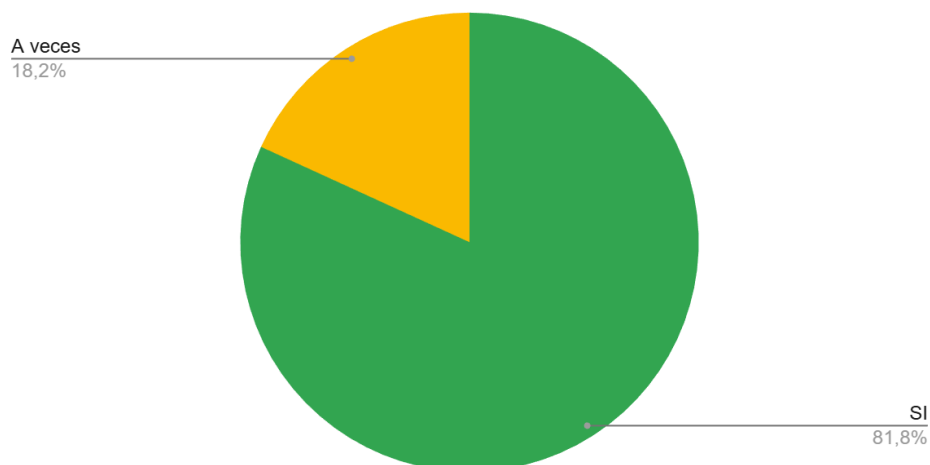
Recuento de ¿Te sientes involucrado/a en las decisiones que se toman en la residencia?



En relación con la pregunta “¿Te sientes involucrada en las decisiones que se toman en la

residencia?”, los resultados muestran una participación percibida como parcial por parte de las niñas y adolescentes. Un 31,8 % (7 de 22) señala sentirse siempre involucrada, lo que da cuenta de experiencias positivas de participación efectiva. Sin embargo, un 45,5 % (10 de 22) indica sentirse involucrada solo a veces, lo que sugiere que la participación no es sistemática ni consistente para la mayoría del grupo. Asimismo, un 22,7 % (5 de 22) manifiesta no sentirse involucrada nunca, lo que, constituye una señal relevante a abordar. Estos resultados refuerzan la necesidad de fortalecer mecanismos claros, accesibles y permanentes de participación, asegurando que todas las niñas y adolescentes cuenten con espacios reales de información, opinión y toma de decisiones, en coherencia con un enfoque de participación significativa y de derechos.

Recuento de ¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otr...



En relación con la pregunta “¿Te gusta que vengan personas externas a la residencia (por ejemplo, de instituciones, voluntariados u otras instancias)?”, incorporada en la encuesta de este año con el objetivo de relevar nuevas temáticas y dudas del equipo, los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva de estas instancias externas. Un 81,8 % de las niñas y adolescentes (18 de 22) señala que sí le gusta la presencia de personas externas, lo que sugiere que estas visitas son percibidas como oportunidades de vínculo, actividades o apoyos complementarios. Por su parte, un 18,2 % (4 de 22) indica que le gusta solo a veces, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados refuerzan la pertinencia de continuar desarrollando instancias de vinculación con actores externos, resguardando que dichas intervenciones sean preparadas, contextualizadas y significativas, incorporando la opinión de las residentes para asegurar su adecuación a intereses, necesidades y expectativas, en coherencia con un enfoque de participación y derechos.

Por último, con el objetivo de recoger la percepción de los niños, niñas y adolescentes respecto a su experiencia cotidiana en la residencia, se realizó una pregunta abierta orientada a identificar oportunidades de mejora en ámbitos como la convivencia, las normas, los espacios, las actividades y el acompañamiento adulto. La siguiente sistematización resume las principales opiniones expresadas por los NNA ante la pregunta: “Pensando en las cosas que se viven día a día en la residencia, ¿qué te gustaría cambiar o mejorar?”

Del análisis de las respuestas recogidas, se identifican los siguientes ejes principales:

Se identifica, de manera reiterada, la necesidad de ampliar y diversificar las actividades

recreativas, deportivas y de esparcimiento, tanto dentro como fuera de la residencia. Las niñas y adolescentes expresan interés por más salidas, paseos y talleres, mencionando ejemplos concretos como “salidas”, “actividades deportivas”, “manualidades”, “taller de fútbol”, “natación”, “taller de slime”, “ir a parques” y “más actividades divertidas y con desafíos”. Asimismo, algunas respuestas aluden a la mejora de los espacios recreativos y materiales, como “arreglar los columpios”, “poner una biblioteca”, “más juegos”, “tener una cama elástica” o “decorar y pintar las piezas y la casa”, lo que da cuenta de la importancia del juego, la creatividad y el entorno físico en su bienestar cotidiano.

Otro eje central que emerge corresponde a la convivencia y el respeto entre pares, identificada como un aspecto sensible de la vida diaria en la residencia. Varias participantes manifiestan el deseo de “mejorar la convivencia”, “que las niñas tengan más respeto”, “que las niñas grandes no molesten” o “la convivencia y respeto entre las niñas”. Asimismo, algunas respuestas hacen referencia a situaciones específicas de conflicto o crisis, evidenciando la necesidad de fortalecer estrategias de manejo emocional y resolución de conflictos. Junto a ello, algunas niñas expresan reflexiones personales orientadas a mejorar su propio comportamiento, señalando aspectos como “no enojarme tan rápido”, “no responderle a las tías”, “no tener ansiedad” o “mejorar mi comportamiento”, lo que refleja conciencia sobre las dificultades convivenciales y la necesidad de apoyos socioemocionales.

Finalmente, un tercer eje se vincula con el acompañamiento adulto y las condiciones cotidianas de cuidado, donde se observa una diversidad de percepciones. Algunas niñas señalan la necesidad de sentirse más escuchadas, contenidas y apoyadas, indicando, por ejemplo, “que cuando uno esté mal te ayuden”, “que no sean tan estrictas”, “que me escuchen más” o que algunas adultas “no pescan” o “no están capacitadas”. También se mencionan aspectos prácticos del día a día, como mejorar el descanso, la alimentación o las rutinas. En contraste, un grupo de respuestas indica satisfacción general con la residencia, expresando que “no cambiaría nada” o que “todo está bien”, lo que evidencia que, junto a las demandas de mejora, coexisten experiencias positivas de cuidado y bienestar. En su conjunto, estas respuestas constituyen un insumo relevante para orientar acciones de mejora continua desde un enfoque participativo, considerando la voz y experiencia directa de las niñas y adolescentes.

D. Conclusiones

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Usuaría aplicada en la Residencia Villa Huidif evidencian una valoración mayoritariamente positiva de la experiencia residencial por parte de las niñas y adolescentes, especialmente en ámbitos asociados a la cobertura de derechos básicos y al acompañamiento cotidiano. Aspectos como la alimentación, el apoyo en salud, el acompañamiento educativo, la disponibilidad de adultos de referencia y la valoración del espacio físico se consolidan como fortalezas del funcionamiento residencial, dando cuenta de una respuesta institucional adecuada en dimensiones centrales del cuidado.

No obstante, el análisis releva desafíos relevantes y persistentes que requieren atención prioritaria. En particular, la convivencia y el respeto entre pares emergen como un nudo crítico, dado que una proporción significativa de las residentes señala no sentirse respetada de manera constante. A ello se suman percepciones intermedias respecto de la escucha y el acompañamiento adulto, la participación en la toma de decisiones, el sentido de pertenencia y la preparación para el futuro, lo que sugiere que estas dimensiones no se viven de forma

homogénea y requieren fortalecerse desde enfoques preventivos, socioemocionales y participativos.

Asimismo, tanto en las preguntas cerradas como en las respuestas abiertas, se identifica de manera transversal la necesidad de ampliar y diversificar las actividades recreativas, deportivas y de esparcimiento, así como de mejorar algunos espacios físicos y materiales de la residencia. Las niñas y adolescentes expresan una alta motivación por aprender nuevas actividades y participar en instancias más significativas y desafiantes, lo que constituye una oportunidad concreta para fortalecer el bienestar, la convivencia y el sentido de pertenencia.

En síntesis, los resultados de la encuesta constituyen un insumo relevante para la mejora continua del proyecto residencial, reafirmando la importancia de consolidar las fortalezas existentes y abordar de manera prioritaria los desafíos identificados. En este marco, se releva como líneas de acción centrales el fortalecimiento de la convivencia y el respeto entre pares, la promoción de la participación efectiva en coherencia con los enfoques de Hart y Lundy, el reforzamiento del acompañamiento socioemocional y el diseño de actividades y espacios en conjunto con las niñas y adolescentes, asegurando que su voz tenga un impacto real en las decisiones que afectan su vida cotidiana en la Residencia Villa Huidif.