



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN RESIDENCIAS FAMILIARES PARA ADOLESCENTES

PARA SER APLICADA AL EGRESO O TRASLADO

Departamento de Protección de Derechos  
Servicio Nacional de Menores



## PRESENTACIÓN

La presente encuesta de satisfacción busca recoger la opinión de los/as adolescentes y sus familias respecto de la atención recibida durante el proceso de intervención en las Residencias Familiares de Adolescentes (RFA), al momento en que se conoce o decide el egreso o traslado del/la adolescente. En ese sentido, resulta de suma importancia asegurar su correcta aplicación de manera de obtener información concreta y fidedigna para monitorear el funcionamiento del nuevo modelo RFA, así como también para conocer la percepción de los/as usuarios/as en relación a ámbitos que permitan fortalecer y mejorar la calidad de la atención en residencias del Servicio Nacional de Menores.

## METODOLOGÍA DE APLICACIÓN (SÓLO PARA LA RESIDENCIA)

Existen dos formatos de encuestas, uno para adolescentes y otro para las familias o adultos de referencia con los que se trabaja la reunificación o el fortalecimiento del vínculo. En ambos casos, la encuesta tiene una metodología de autoaplicación, es decir, que son los mismos encuestados quienes la responden, sin intervención de terceros, de manera de resguardar la confidencialidad que se requiere.

La dirección deberá disponer, una vez conocida la situación de egreso del/la adolescente, de todas las condiciones para contestar la encuesta, lo que incluye la encuesta impresa en papel, un lápiz y un lugar lo más tranquilo, cómodo y sin distracción posible dentro de la residencia para poder responderla. Asimismo, deberá coordinar con la familia o adulto de referencia con el que se trabajó la reunificación o el fortalecimiento del vínculo, la definición de una fecha en la que puedan acceder a la encuesta y responderla (es sólo una encuesta por familia o adulto de referencia).

Debe resguardarse que sean las propias personas encuestadas quienes contesten el cuestionario, sin intervención de otras. Sólo en situaciones excepcionales, en las que no puedan responder por sí mismos/as (por ejemplo, alguna situación de discapacidad), será el/la directora/a de la residencia quien lea las preguntas y/o anote las respuestas.

Una vez respondida, tanto los/as adolescentes y las familias o adultos de referencia deben guardar la encuesta en un sobre cerrado (facilitado por la misma residencia) y entregarlo a la dirección de la residencia, la que a su vez deberá derivarlo al asesor/a de implementación u otra persona designada.

Esta información es de suma importancia para los procesos de intervención y se espera que, luego de ingresada y analizada, pueda luego ser devuelta a los equipos para fortalecer y/o mejorar los procesos de intervención.



## ENCUESTA PARA JÓVENES EN RESIDENCIAS FAMILIARES (AUTOAPLICADA)

### I. Leer antes de comenzar

¡Hola! Ahora que dejas la residencia, es importante conocer tu opinión sobre el tiempo que estuviste en ella, por lo que te pedimos puedas contestar el siguiente cuestionario.

Todo lo que nos digas será muy valioso para mejorar la atención al interior de la residencia.

Recuerda que debes responder sólo tú, que tus repuestas serán privadas (nadie de la residencia las verá) y que no existen respuestas buenas ni malas (es sólo tu opinión). Por ello, asegúrate de que una vez respondida, esta encuesta sea guardada y sellada en un sobre que la dirección de la residencia debe entregarte.

Muchas gracias por tu ayuda.

### II. A continuación te pedimos que respondas si estás de acuerdo con las siguientes frases, encerrando en un círculo la alternativa más cercana a lo que piensas.

1. Los adultos que me atendieron durante mi estadía en la residencia me trataron de manera amable y respetuosa en todo momento.

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

2. Durante mi estadía en la residencia fue difícil encontrar un adulto que escuchara mi opinión.

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

3. Los adultos que me atendieron durante mi estadía en la residencia me entregaron un cuidado de acuerdo a lo que yo necesitaba.

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

4. Me sentí seguro y protegido durante mi estadía en la residencia

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

**III. Encierra en un círculo la alternativa que más se acerca a lo que piensas.**

1. ¿Sientes que la atención recibida durante tu estadía en la residencia fue una ayuda para ti?

- a) Sí
- b) No
- c) No sé o no estoy seguro

2. Durante tu estadía en la residencia ¿hubo algo que te hizo sentir mal o incómodo?

- a) Sí
- b) No
- c) No sé o no estoy seguro

3. Sólo si contestaste que Sí en la respuesta anterior ¿te gustaría recibir apoyo por esta situación?

- a) Sí
- b) No, considero que ya no es necesario, estoy bien
- c) Sí, pero fuera de la residencia

**IV. Si tienes algo más que quieras opinar, por favor escríbelo en el siguiente cuadro.**



## ENCUESTA PARA FAMILIAS CON JÓVENES EN RESIDENCIAS FAMILIARES (AUTOAPLICADA)

### I. Leer antes de comenzar

Le pedimos pueda contestar el siguiente cuestionario para conocer su opinión y la de su familia sobre la atención recibida durante el tiempo en que su hijo/a o pupilo/a estuvo en la residencia.

Todo lo que nos diga será muy valioso para mejorar la atención que reciben los/as jóvenes y sus familias.

Recuerde que sus repuestas serán privadas (nadie de la residencia las verá) y que no existen respuestas buenas ni malas (es sólo su opinión). Por ello, debe asegurarse de que, una vez respondida, esta encuesta sea guardada y sellada en un sobre que la dirección de la residencia debe entregarle.

Muchas gracias por su ayuda.

### II. Encierra en un círculo la alternativa que más se acerca a lo que piensas.

¿Qué tan satisfecho/a se siente con la atención recibida?

- a) Muy satisfecho
- b) Algo satisfecho
- c) Poco satisfecho
- d) Nada satisfecho
- e) Prefiero no responder

¿Siente que fue de ayuda la atención recibida por su hijo/a o pupilo/a durante su estadía en la residencia?

- f) Sí
- g) No
- h) No sabe o no está seguro/a

### III. De las siguientes afirmaciones, por favor indique su grado de acuerdo con cada una de ellas, encerrando en un círculo la alternativa más cercana a lo que piensa.

1. El equipo de la residencia nos atendió de manera amable y respetuosa en todo momento.

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder



2. El equipo de la residencia estuvo siempre abierto a responder nuestras consultas y considerar nuestra opinión.

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

3. El equipo de la residencia ayudó a mejorar la relación y la comunicación que tengo con mi hijo/a o pupilo/a.

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

4. El equipo de la residencia tenía las competencias y habilidades que se requieren para trabajar con jóvenes y sus familias

- a) Estoy muy de acuerdo
- b) Estoy un poco de acuerdo
- c) Estoy casi nada de acuerdo
- d) Estoy muy en desacuerdo
- e) Prefiero no responder

**IV. Si tiene algo más que quiera opinar, por favor escríbalo en el siguiente cuadro.**