



Sistema de evaluación medición satisfacción de usuarios Corporación de ayuda a la Familia

Objetivo	instrumento	Indicadores y Metas	Acciones de mejora continua	Resultados esperados
Evaluar de manera sistemática la percepción y satisfacción de niños, niñas, adolescentes y/o sus familias respecto de la calidad de los servicios entregados en las residencias administradas por la corporación, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas que promuevan el bienestar integral de los residentes.	Encuesta de Satisfacción • Tipo: Encuesta confidencial. • Aplicación: ○ a NNA (adecuando el lenguaje según la edad). ○ A familias, tutores o referentes adultos significativos. • Periodicidad: Semestral. Formato: Digital o papel, según accesibilidad	Indicador 1: Porcentaje de usuarios que evalúan el servicio con nivel de satisfacción Deficiente → Adecuado → Excelente. SI → NO Preguntas abiertas: Para comentarios o sugerencias Encuesta satisfacción niños/as desde los 4 años edad: Si me gusta → No se → No me gusta Meta1: ≥ 80% de satisfacción global. Indicador 2: Porcentaje de encuestas respondidas. Meta2: ≥ 70% de cobertura de usuarios y familias encuestadas.	1. Análisis de resultados: ○ Consolidación de datos en un informe semestral. ○ Presentación de resultados a equipos técnicos y directivos. 2. Retroalimentación: ○ Espacios participativos para compartir los resultados con residentes (adecuando el formato a la edad) y con familias. 3. Plan de acción:	• Mayor participación de usuarios y familias en la mejora del servicio. • Incremento sostenido en la satisfacción de residentes y adultos responsables. • Cultura organizacional orientada a la escucha activa, el aprendizaje y la mejora continua.



Corporación
De ayuda a la Familia

	• Ámbitos a evaluar: 1. Calidad del trato recibido por parte del personal. 2. Condiciones de infraestructura y entorno. 3. Alimentación, cuidados básicos y actividades. 4. Sentido de participación y escucha. 5. Seguridad y bienestar percibido. 6. Satisfacción global con la residencia.	Indicador 3: Número de sugerencias y comentarios incorporados en planes de mejora. Meta3: Al menos 3 acciones de mejora concretas implementadas por semestre.	○ Elaboración de un plan de mejora con responsables y plazos definidos. ○ Priorización de aspectos críticos detectados en la evaluación. 4. Seguimiento: ○ Monitoreo trimestral del cumplimiento del plan de acción. ○ Ajustes según retroalimentación continua. 5. Ciclo de aprendizaje: ○ Los aprendizajes extraídos se incorporan en protocolos internos, capacitaciones y rediseño de	
--	--	---	---	--



			actividades o servicios. ○ Documentación de “buenas prácticas” que puedan ser replicadas en otras residencias.	
--	--	--	---	--