

En el marco de la ejecución de los Proyectos de Diagnóstico Clínico Especializado (DCE) y Diagnóstico Ambulatorio (DAM) que desarrolla Fundación Prodere, resulta prioritario resguardar la calidad de los procesos evaluativos y el enfoque de derechos que orienta el quehacer institucional. En coherencia con lo dispuesto en las Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, los procesos evaluativos deben incorporar mecanismos formales que permitan conocer y registrar la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida.

En este contexto, la Fundación ha diseñado e implementado un proceso estandarizado de levantamiento de satisfacción usuaria, el cual se materializa mediante la aplicación de instrumentos específicamente elaborados según grupo etario y rol del usuario en el proceso evaluativo. Dichos instrumentos consideran encuestas diferenciadas para adultos responsables, adolescentes y niños/as, resguardando criterios de pertinencia, comprensión y accesibilidad.

Asimismo, los formatos incorporan un espacio de opinión manifiesta, que permite a los usuarios expresar de manera libre su experiencia, percepciones y apreciaciones respecto del proceso diagnóstico, fortaleciendo con ello la participación activa y el carácter formativo de la evaluación.

## 1. OBJETIVO

El objetivo del proceso de levantamiento de satisfacción usuaria es contar con información sistematizada y pertinente respecto de la experiencia de los usuarios durante su atención en los Proyectos DCE y DAM ejecutados por la Fundación. Este mecanismo permite recoger percepciones directas sobre el trato recibido, la claridad del proceso, la comprensión de los resultados y el nivel de conformidad con la intervención desarrollada.

De manera complementaria, este proceso busca promover la participación efectiva de los usuarios como sujetos activos del proceso evaluativo, reconociendo su derecho a emitir opinión e incidir, a través de sus percepciones, en la mejora continua de las prácticas institucionales. La incorporación de la voz de los usuarios fortalece los estándares de calidad, transparencia y enfoque de derechos que orientan la labor de la Fundación Prodere.

## 2. APLICACIÓN

La Encuesta de Satisfacción Usuaria se aplica durante el proceso evaluativo, específicamente en el momento de la entrega de los resultados del diagnóstico. Este hito permite cerrar formalmente el proceso con los usuarios, favoreciendo una instancia reflexiva posterior a la evaluación y asegurando que la percepción recogida se encuentre directamente asociada a la experiencia completa del proceso diagnóstico.

La aplicación del instrumento se realiza de manera presencial o según la modalidad definida por el proyecto, resguardando siempre la comprensión del contenido y la voluntariedad de la participación.

### **3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPILADA**

Las Encuestas de Satisfacción Usuaria forman parte de la carpeta individual del NNA y son revisadas por la Dirección del Proyecto, quien tiene la responsabilidad de analizar la información levantada, identificar tendencias, observaciones relevantes y eventuales oportunidades de mejora.

La información recopilada es retroalimentada y sistematizada al equipo de trabajo en instancias de reunión técnica mensual, las cuales cuentan con un verificador formal de toma de acta, debidamente firmada por todos los participantes. Este espacio permite abordar de manera técnica los resultados obtenidos, fortalecer prácticas adecuadas y definir acciones de mejora cuando corresponda.

### **4. PARTICIPACIÓN DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO Y ENCARGADAS TERRITORIALES**

Conforme a los lineamientos establecidos por la Administración Central, el Departamento Técnico, en coordinación con las Encargadas Territoriales, realiza revisiones aleatorias mensuales de carpetas individuales, considerando al menos una carpeta por profesional.

Dentro de la muestra revisada, se analiza específicamente la Encuesta de Satisfacción Usuaria aplicada y se efectúa contacto remoto con la familia evaluada, con el objetivo de profundizar en su percepción respecto del proceso diagnóstico y corroborar la información consignada en el instrumento.

En aquellos casos en que la encuesta y/o el contacto fortuito arroje resultados desfavorables y estos no hayan sido abordados de manera oportuna por la Dirección del Proyecto, se procede a la activación de acciones correctivas, las cuales son analizadas de manera conjunta con el área de Recursos Humanos, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de la Fundación.

Asimismo, se establecen acciones de seguimiento y control, las cuales quedan a cargo del Analista Técnico correspondiente o, en su defecto, de la Encargada Territorial, con el fin de resguardar la adecuada implementación de las medidas definidas y la mejora continua de los procesos.



**FUNDACIÓN PRODERE**  
Proceso de Levantamiento de Satisfacción Usuaria  
Proyectos DCE - DAM

## 5. ANEXOS

### ANEXO 1. Encuesta de Satisfacción Adultos.



**FUNDACIÓN PRODERE**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ADULTO**  
FP-TEC-REG-30



Rev.5  
OCTUBRE, 2025

**| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ADULTOS/FAMILIAS**

NOMBRE	
NOMBRE NNA	
FECHA	

Por favor, pon un check  de acuerdo con lo que tú crees o sientes. Para ello es indispensable que leas cada uno de los indicadores e ítems señalados. Tus respuestas nos ayudarán a mejorar el Programa. Gracias por tu colaboración.

INDICADORES	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Eficiencia resolutiva	En el Programa me entregaron información pertinente para resolver dudas.					
	Los profesionales me atendieron bien.					
Trato	Los profesionales fueron amables conmigo.					
	Me atendían a la hora citada.					
Participación (ser escuchado y las opiniones consideradas)	Me he sentido escuchado por los profesionales del programa.					
	Los profesionales que me atendieron respondían mis preguntas o dudas.					
	Los profesionales que trabajan en el Programa me preguntaron mi opinión sobre asuntos importantes.					
Espacio físico	Los espacios del programa se encontraban limpios.					
	Era fácil para mí llegar al Programa desde mi casa.					
Accesibilidad	El horario de atención era adecuado para mí.					
Credibilidad	Las personas que me atendieron me daban confianza.					
	Las personas que me atendieron me explicaron en qué consistía el Programa.					
	Los profesionales utilizaban un lenguaje claro.					

"Solo los documentos identificados con la frase "Documento Controlado" (Tímbre y/o otro medio), están bajo esta condición. La última versión digital es la predominante ante la impresa. En caso de requerir copia controlada solicítela al Encargado del Sistema de Gestión."

DOCUMENTO CONTROLADO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OCTUBRE, 2025

Retroalimentación	Al término de la evaluación recibí retroalimentación del proceso de evaluación.					
Opinión manifiesta de tu experiencia en DCE						
Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayuda a fortalecer nuestro trabajo ¡Gracias!						
En caso de aplicarse en Telemáticamente, se debe adjuntar captura de pantalla del llamado telefónico o video llamada y serializar en la presente observación.						

Nombre y Firma del Adulto Responsable



**ANEXO 2. Encuesta de Satisfacción Adolescentes.**

(1)



**FUNDACIÓN PRODERE**  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
ADOLESCENTE  
FP-TEC-REG-31



REV.5  
OCTUBRE, 2025

NOMBRE		EDAD		FECHA	
--------	--	------	--	-------	--

Responde la afirmación que más te represente:

Preguntas	Si	No	A veces
Ha sido importante venir al programa.			
Creo que me atienden en un espacio cómodo.			
Siento que pueda confiar en los adultos que me atienden (Psicóloga/o, Trabajadora Social u otros).			
Me siento escuchado/a cuando vengo al programa.			

De acuerdo con el proceso vivido, evalúa con una nota, siendo 4 la máxima puntuación:

Áreas para evaluar	1	2	3	4
El/la profesional fueron responsables y comprometidos para atenderme.				
El trato que tuvieron hacia mí me parece agradable.				
El/la profesional es respetuoso/a al hablar conmigo.				
Siento confianza al asistir al programa.				
El lugar donde vengo a atenderme me parece agradable.				

Opinión manifiesta de tu experiencia en DCE \_\_\_\_\_:

Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayuda a fortalecer nuestro trabajo  
¡Gracias!

Firma del Adolescente

DOCUMENTO CONTROLADO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**FUNDACIÓN PRODERE**  
Proceso de Levantamiento de Satisfacción Usuaria  
Proyectos DCE - DAM

**ANEXO 3.** Encuesta de Satisfacción Niños y Niñas.



Rev.5  
OCTUBRE, 2025

NOMBRE		EDAD		FECHA	
--------	--	------	--	-------	--

PREGUNTAS	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	MAS O MENOS	EN DESACUERDO
1-. Fueron puntuales para atenderme.				
2-. Fue fácil para nosotros llegar desde mi casa hasta la oficina DCE.				
3-. La oficina y la sala de espera eran cómodas y se veían limpias.				
4-. Había elementos de mi interés para entretenerte en la sala de espera.				
5-. El profesional que me entrevistó y/o jugué, me explicó en qué consistía la evaluación y que pasaría después.				
6-. El profesional que me entrevistó y/o jugué me escuchaba, entendía y estaba disponible para aclarar mis dudas.				
7-. ¿Cómo me sentí en el programa?				

"Solo los documentos identificados con la frase "Documento Controlado" (Timbre y/u otro medio), están bajo esta condición. La última versión digital es la predominante ante la ingresa. En caso de requerir copia controlada solicítela al Encargado del Sistema de Gestión."

DOCUMENTO CONTROLADO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Rev.5  
OCTUBRE, 2025

2.- Opinión manifiesta de tu experiencia en DCE \_\_\_\_\_:

---



---

Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayuda a fortalecer nuestro trabajo  
¡Gracias!

\_\_\_\_\_  
Firma NNA