

**INFORME DE RESULTADOS Y
PLAN DE TRABAJO PESU
Periodo 2025**

1. Síntesis de Resultados de las Encuestas:

Objetivo

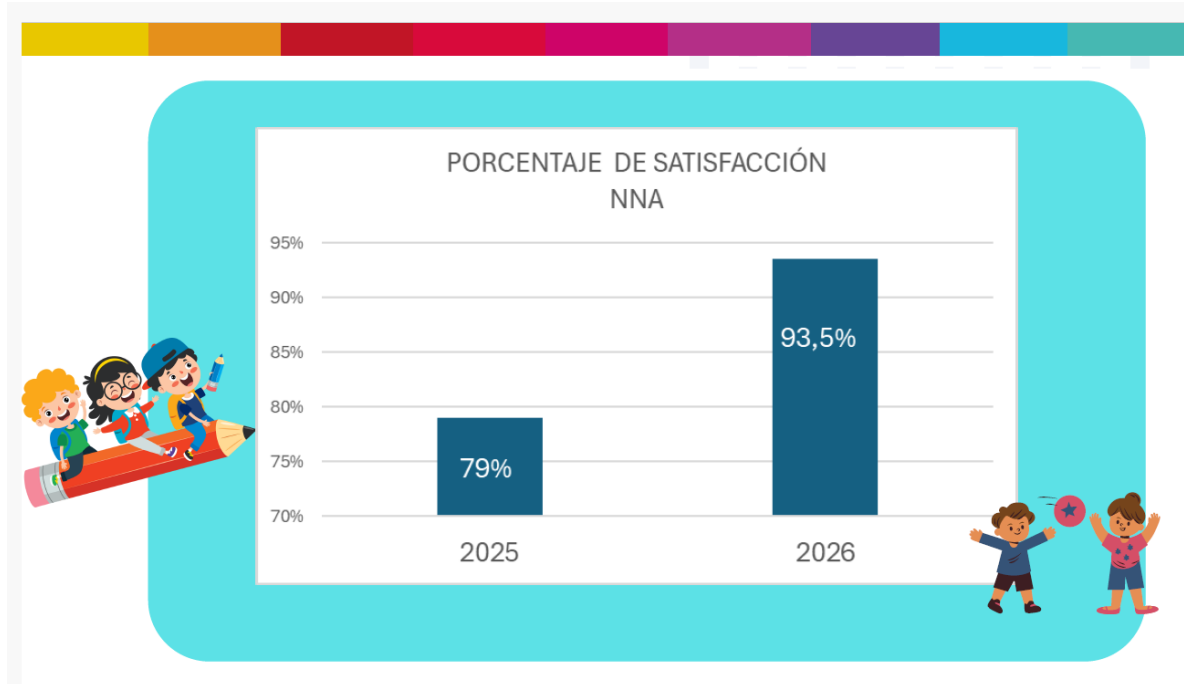
Obtener una visión integral sobre el nivel de satisfacción de los participantes con el programa, con el fin de identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia de los participantes en base a sus necesidades y expectativas.

En este proceso participaron 1023 NNA de un total de 56 programas de Arica a Magallanes correspondiente a 12 regiones del país. La caracterización de los NNA fue la siguiente:

Región	Nº de participantes	Edad promedio	Nacionalidad	Genero	% con algun tipo de Discapacidad	Pueblos Originarios
Arica y Paríacota	22	14,4 años	Chilena: 18	Masculino: 11	No poseen: 17	No se identifican: 11
			Boliviana: 1	Femenino: 11	Ceguera: 3	Aymará: 7
			Venezolano: 3		Salud Mental:2	Mapuche: 4
Tarapaca	161	12,1 años	Chilena:128	Masculino:74	No poseen: 135	No se identifican: 124
			Boliviana:23	Femenino:78	Salud Mental:15	Aymará:25
			Venezolana:6	Otros: 9	Otros:10	Quechua:3
			Otros: 10			Otros: 9
Antofagasta	18	14,1 años	Chilena:18	Masculino:11	No Poseen:16	No se identifican: 18
				Femenino: 7	Salud Mental:2	
Atacama	1	10 años	Chilena:1	Femenino:1	No Posee:1	No se identifica:1
Coquimbo	50	14 años	Chilena:48	Masculino:19	No posee: 40	No se identifica: 45
			Venezolana:2	Femenino: 28	Salud Mental: 6	Diaguita: 4
				Otro: 4	Movilidad: 4	Mapuche: 1
Metropolitana	383	12,5 años	Chilena: 346	Masculino: 174	No Posee: 327	No se identifica: 341
			Venezolana: 20	Femenino: 199	Salud Mental: 21	Mapuche: 40
			Peruana: 11	Otro: 10	Problema del habla: 9	Otras: 2
			Otras: 6		Problema a la vista: 13	
		Otros: 13				
Maule	93	13 años	Chilena: 93	Masculino: 54	No Posee: 72	No se identifica: 90
				Femenino: 38	Salud Mental: 10	Mapuche: 3
				Otro: 1	Dificultad física: 4	
					Otras: 7	
Bio Bio	104	13,2 años	Chilena: 101	Masculina: 45	No posee: 94	No se identifica: 94
			Venezolana: 3	Femenino: 58	Salud Mental: 7	Mapuche: 10
				Otro: 1	Movilidad: 3	
Araucanía	102	12 años	Chilena: 100	Masculino: 51	No posee: 89	No se identifica: 73
			Venezolana: 1	Femenino: 47	Salud Mental: 6	Mapuche: 28
			Argentina: 1	Otra: 4	Problema a la vista: 6	Rapa nui: 1
					Otra: 1	
Los Ríos	45	11,4 años	Chilena: 44	Masculino: 29	No posee: 42	No se identifica: 20
			Argentina: 1	Femenino: 14	Salud Mental: 3	Mapuche: 25
				Otra: 2		
Los Lagos	15	13,1 años	Chilena: 15	Masculino: 6	No posee: 14	No se identifica: 8
				Femenino: 9	Movilidad: 1	Mapuche: 6
						Quechua: 1
Magallanes	29	10,2 años	Chilena: 28	Masculino: 17	No posee: 26	No se identifica: 17
			Otra: 1	Femenino: 11	Salud metal: 3	Mapuche: 12
				Otra: 1		

En esta tabla se aprecia que las regiones Metropolitana, Tarapacá y Araucanía son las que mayor cantidad de participación se evidencia, que coincide con aquellas regiones que concentran mayor número de programas. La mayoría de los NNA se identifican como chilenos, que reconocen no pertenecer a algún pueblo original, y en su mayoría, declaran no poseer alguna enfermedad de base. Los NNA extranjeros, son de nacionalidad Venezolana, y finalmente la mayoría de los NNA se reconoce como masculino o Femenino.

El grado de satisfacción de los NNA comparado con el proceso del año anterior, reflejó un aumento considerable alcanzando un 93,5% de satisfacción.

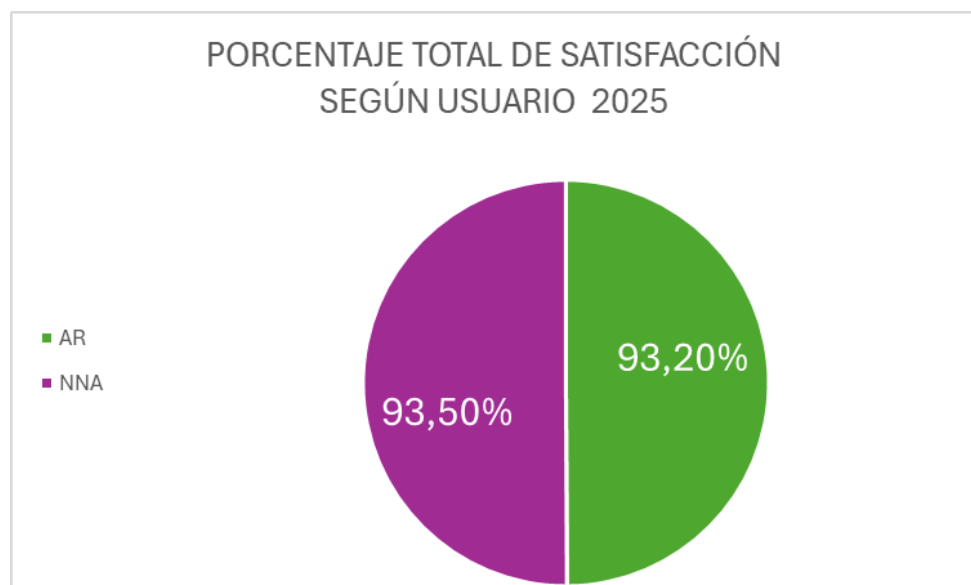
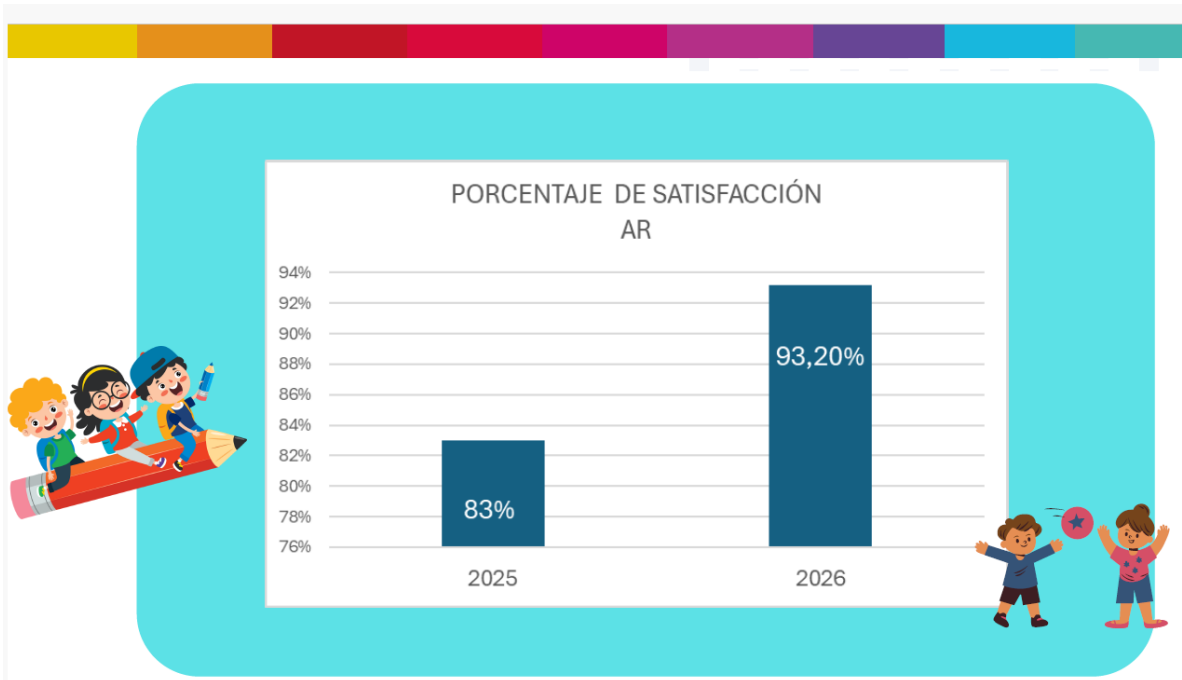


De igual forma, participaron 1241 Adultos Responsables (AR) de un total de 56 programas de Arica a Magallanes correspondiente a 12 regiones del país. La caracterización de los AR fue la siguiente:

Región	N° de participantes	Edad promedio	Nacionalidad	Genero	% con algun tipo de Discapacidad	Pueblos Originarios
Arica y Parinacota	16	43 años	Chilena: 11	Masculino: 4	No posee: 15	No se identifica: 9
			Boliviana: 3	Femenino: 12	Problema a la vista: 1	Aymara: 7
			Venezolana: 2			
Tarapaca	203	38,1 años	Chilena: 144	Masculino: 47	No posee: 178	No se identifica: 150
			Boliviana: 32	Femenino: 151	Salud Mental: 7	Aymará: 30
			Peruana: 13	Otra: 5	Problemas de visión: 10	Quechua: 12
			Venezolana: 14		Movilidad: 8	Otros: 11
Antofagasta	18	43,2 años	Chilena: 18	Masculino: 1	No posee: 17	No se identifica: 17
				Femenino: 16	movilidad: 1	Likan Antai: 1
				otra: 1		
Atacama	1	43 años	Chilena: 1	Femenino: 1	No posee: 1	No se identifica: 1
Coquimbo	63	39,8 años	Chilena: 58	Masculino: 13	no posee: 63	No se identifica: 54
			Venezolana: 3	Femenino: 50		Mapuche: 3
			Colombiana: 2			Diaguita: 6
Metropolitana	485	41,9 años	Chilena: 412	Masculino: 92	No posee: 413	No se identifica: 441
			Venezolana: 28	Femenino: 379	Salud Mental: 23	Mapuche: 38
			Pruana: 22	Otro: 6	Movilidad: 22	Otras: 6
			Boliviana: 5		Problemas a la vista: 25	
			Otras: 8		Otras: 2	
Maule	89	39,5 años	Chilena: 86	Masculino: 16	No posee: 76	No se identifica: 89
			Colombiana: 1	Femenino: 71	Salud Mental: 2	
			Haitiana: 1	Otra: 2	Movilidad: 3	
			Otra: 1		Visión: 8	
Bio Bio	147	47 años	Chilena: 143	Masculino: 26	No posee: 127	No se identifica: 125
			Venezolana: 4	Femenino: 119	Salud Mental: 3	Mapuche: 22
				Otra: 2	Movilidad: 27	
Araucanía	99	38,9 años	Chilena: 95	Masculino: 19	No posee: 86	No se identifica: 70
			Argentin: 1	Femenino: 78	Salud Mental: 5	Mapuche: 29
			Haitiana: 1	Otra: 2	Movilidad: 5	
			Otra: 2		Problema a la vista: 3	
Los Rios	38	36,2 años	Chilena: 38	Masculino: 3	No posee: 32	No se identifica: 22
				Femenino: 34	Salud Mental: 3	Mapuche: 16
				Otro: 1	Movilidad: 3	
Los Lagos	25	37,2 años	Chilena: 22	Masculino: 1	No posee: 23	No se identifica: 15
			Venezolana: 2	Femenino: 23	Salud Mental: 1	Mapuche: 9
			Argentina: 1	Otro: 1	movilidad: 1	Quecha: 1
Magallanes	57	36,8 años	Chileno: 56	Masculino: 20	No posee: 49	No se identifica: 36
			Colombiana: 1	Femenino: 35	Movilidad: 6	Mapuche: 21
				Otra: 2	Problema de vista: 2	

En la tabla se aprecia que las regiones Metropolitana, Tarapacá y del Bio Bío concentraron la mayor participación. Al igual que los NNA los adultos responsables en su mayoría se declararon como chilenos o chilenas, y la comunidad extranjera mas grande fue la venezolana seguida de la boliviana. Se aprecia que en gran número son las mujeres quienes participaron de esta encuesta, que al llevarlo a porcentajes es del 92% su participación. En cuanto a reconocerse como parte de un pueblo originario, la mayoría no se reconoce pertenecer a alguno de ellos. Quienes se reconocen como parte de un pueblo originario, la mayoría lo hace como mapuche seguido de la comunidad Aymará.

El grado de satisfacción de los AR comparado con el proceso del año anterior, reflejó un aumento considerable alcanzando un 93,2% de satisfacción.



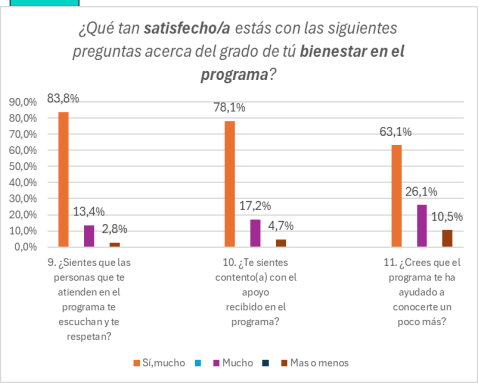
2. Análisis de Resultados:



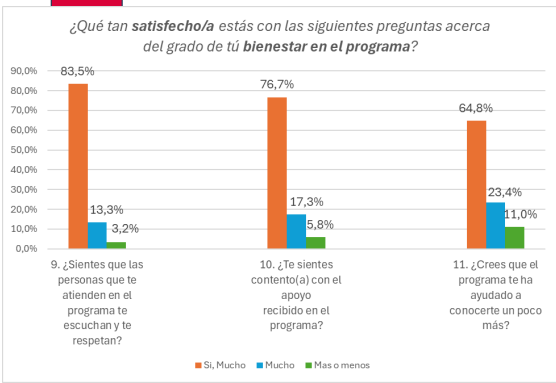
Análisis sobre Bienestar del programa



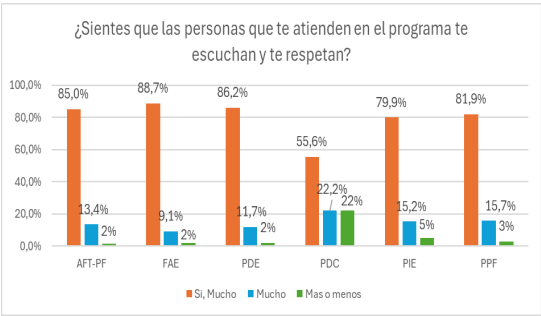
NNA



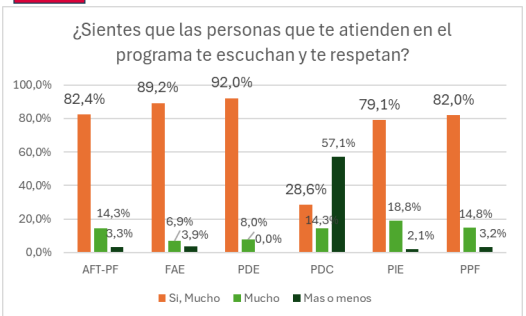
AR



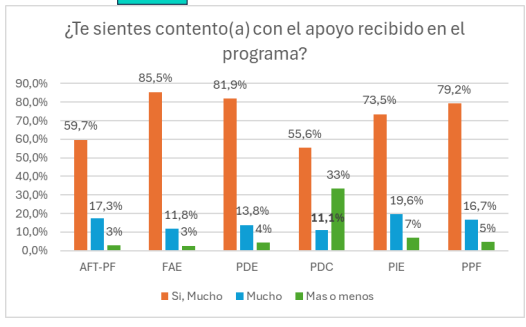
NNA



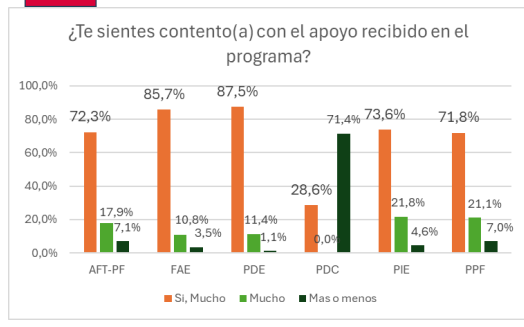
AR



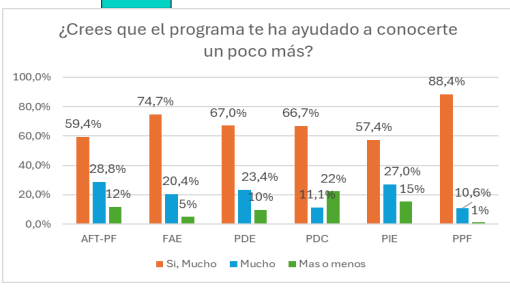
NNA



AR



NNA



AR



Los gráficos superiores reflejan el porcentaje de percepción de bienestar y satisfacción de niños, niñas y adolescentes (NNA) y adultos responsables (AR) respecto al programa, evidenciando una evaluación mayoritariamente positiva. Los gráficos muestran altos porcentajes de satisfacción en ámbitos como la escucha activa, el trato recibido, el apoyo entregado y el aprendizaje personal obtenido durante la intervención. Destaca especialmente la percepción de sentirse escuchados y respetados por parte del equipo profesional, fortaleciendo vínculos de confianza y adherencia al proceso. Asimismo, los resultados reflejan que el programa genera impactos favorables en el bienestar emocional y en el autoconocimiento de los participantes. En esta dimensión, la línea PPF en NNA obtuvo el mejor porcentaje con un 83.1% y en AR la línea PDE con un 84.8% de satisfacción. No obstante, algunos porcentajes menores de respuestas neutras o negativas sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de participación, comunicación y personalización de las intervenciones, promoviendo una mejora continua de la calidad de atención entregada.

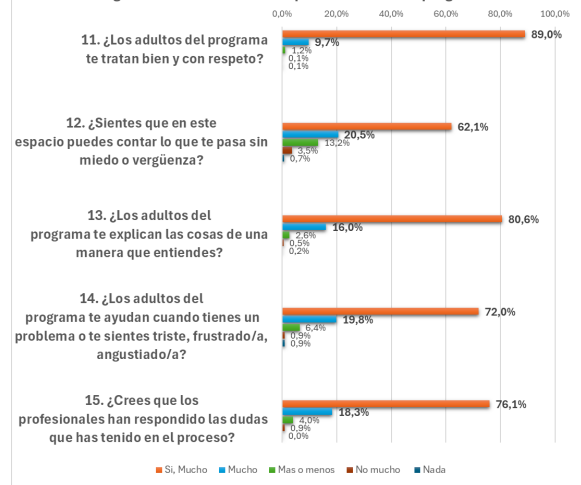


Relación con los profesionales



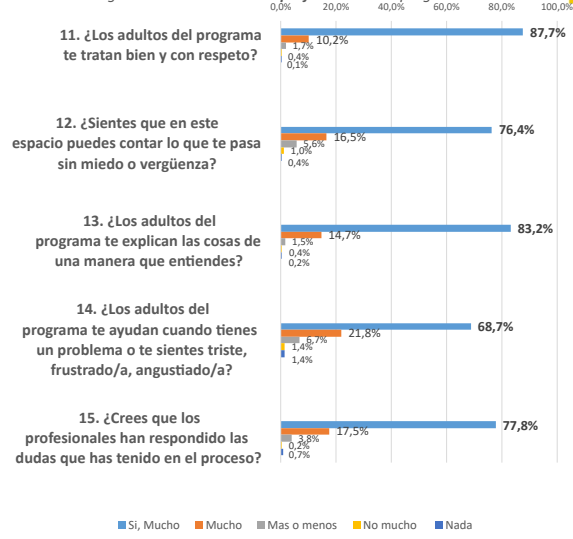
NNA

¿Qué tan satisfecho/a estás con las siguientes preguntas sobre el grado de relación con los profesionales del programa?

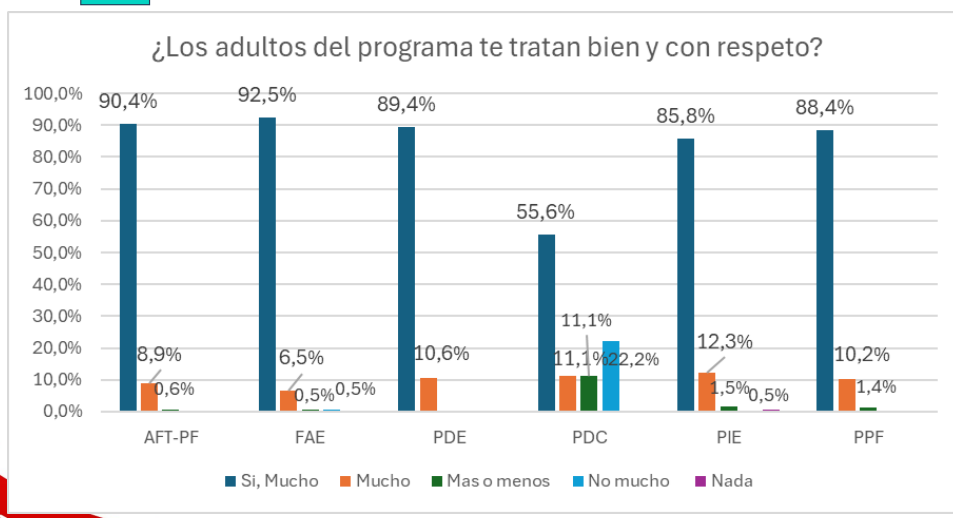


AR

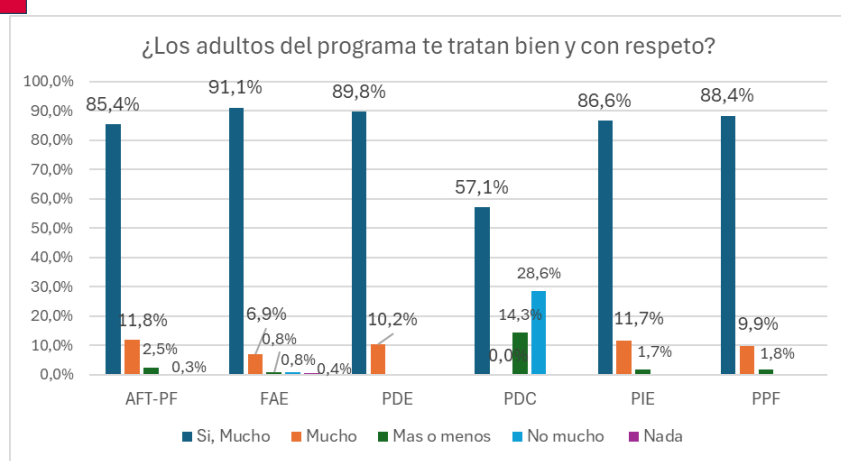
¿Qué tan *satisfecho/a* estás con las siguientes preguntas sobre el grado de relación con los profesionales del programa?



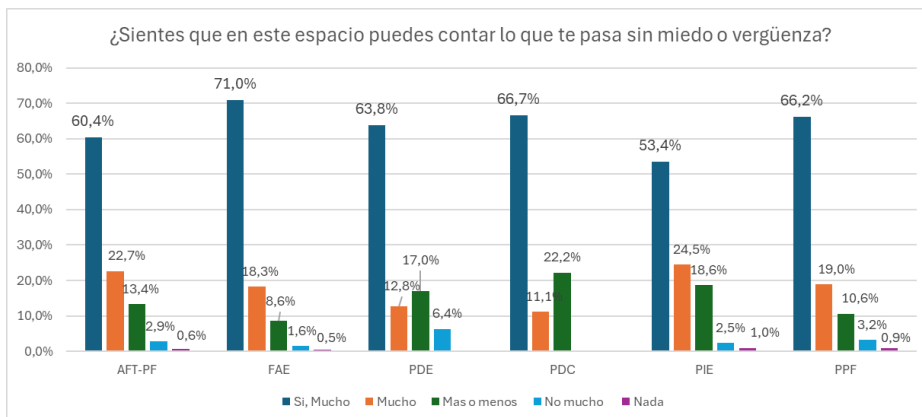
NNA



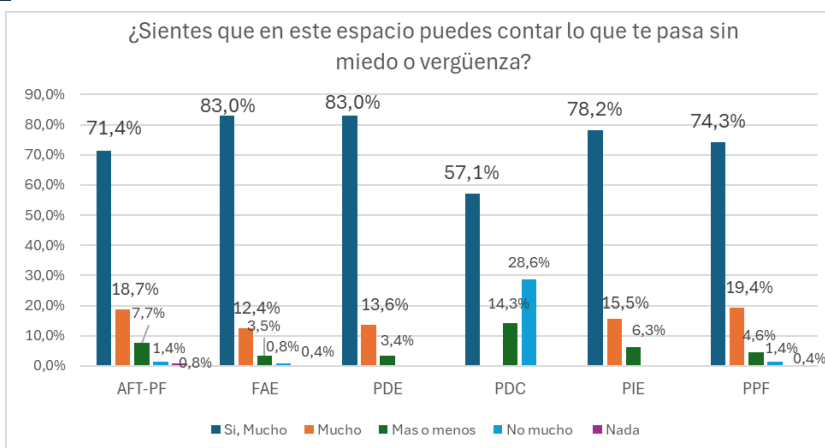
AR



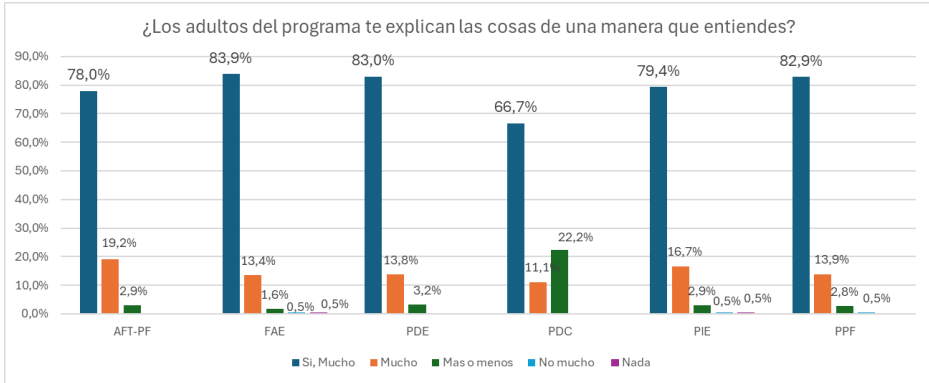
NNA



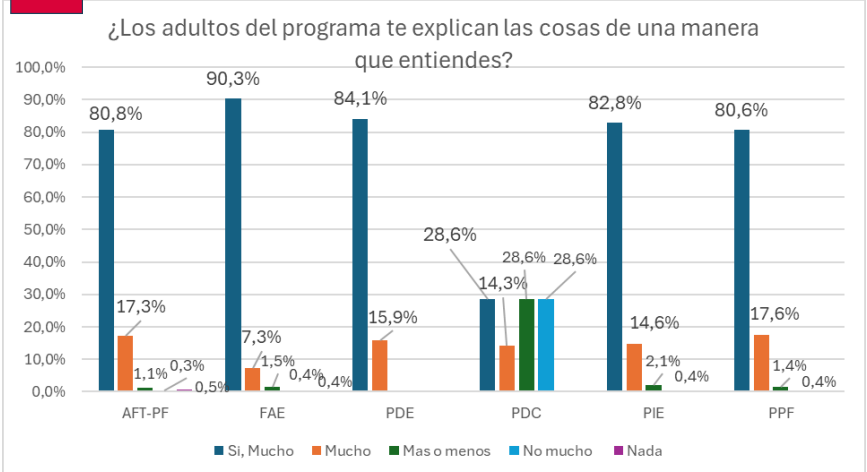
AR



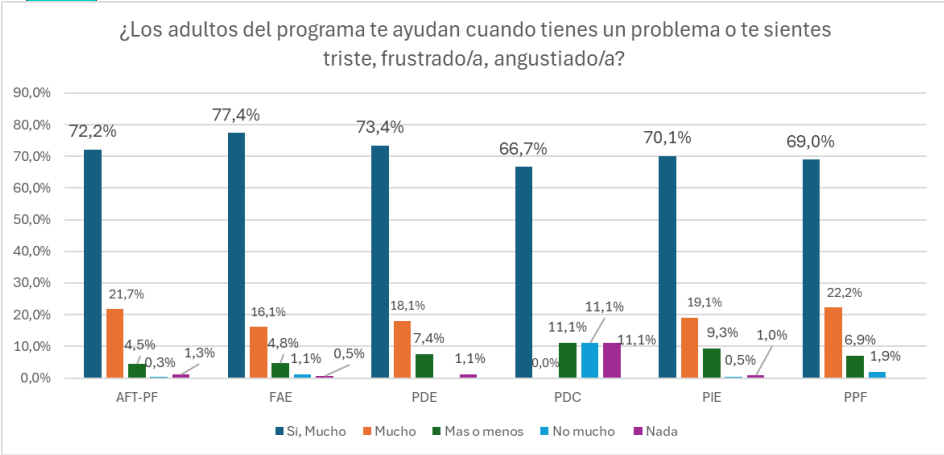
NNA



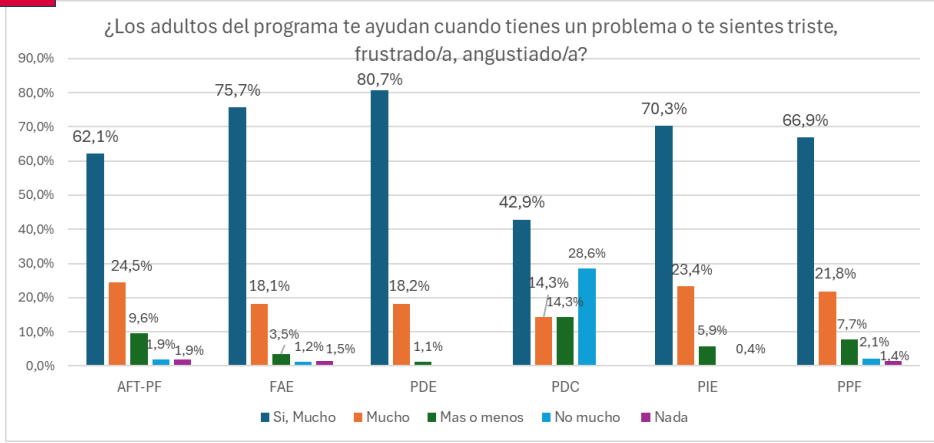
AR



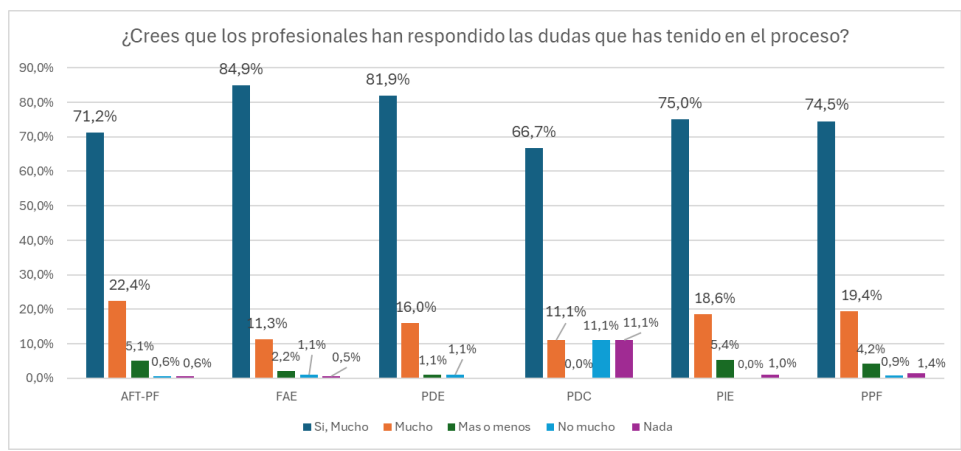
NNA



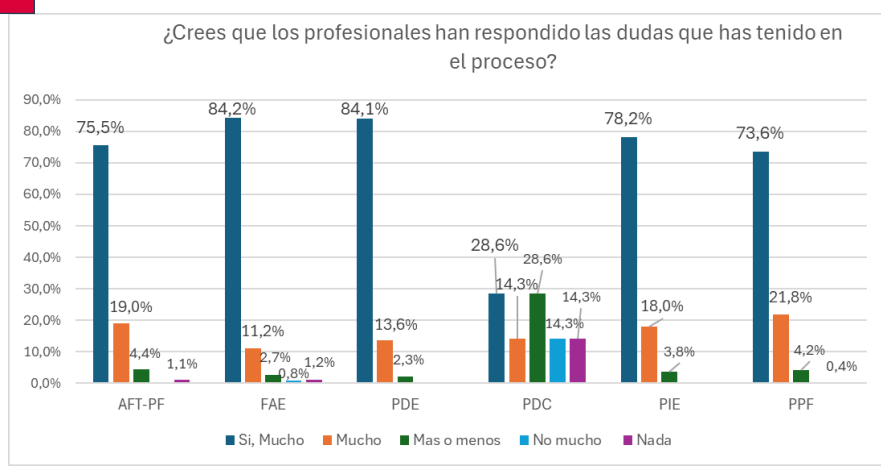
AR



NNA



AR



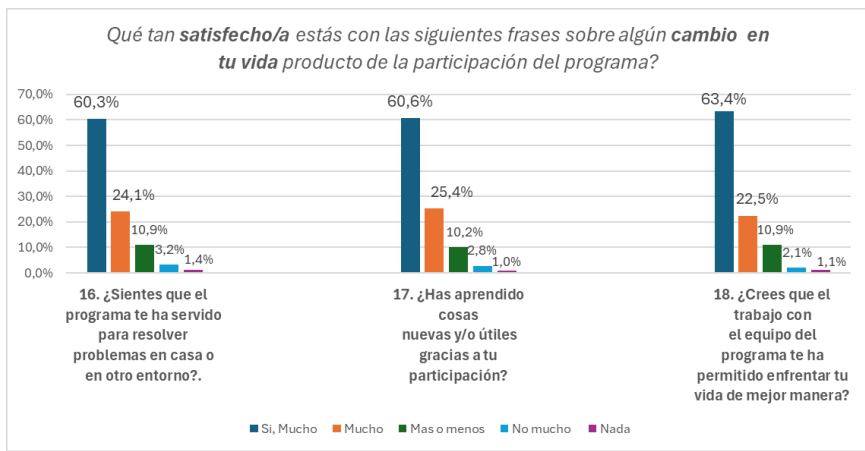
El análisis de los resultados evidencia una valoración mayoritariamente positiva respecto a la relación entre participantes y profesionales de los programas, destacándose altos niveles de percepción de buen trato, respeto, apoyo emocional y claridad en la comunicación. Las líneas programáticas FAE (83,2%) y PDE (82%) presentan los porcentajes más altos de satisfacción general tanto en NNA como en adultos responsables, reflejando vínculos de confianza y acompañamiento efectivo. En contraste, la línea PDC concentra los porcentajes más bajos y mayores respuestas “más o menos”, especialmente en indicadores relacionados con apoyo emocional, comprensión y resolución de dudas, lo que podría dar cuenta de desafíos asociados a la intervención o adherencia. Aun así, los resultados globales muestran que la mayoría de los participantes reconoce a los profesionales como figuras de apoyo y contención, fortaleciendo espacios seguros de escucha y orientación. Se sugiere continuar reforzando estrategias de cercanía, comunicación y acompañamiento especialmente en aquellas líneas con menor percepción positiva, promoviendo una atención más personalizada y significativa.



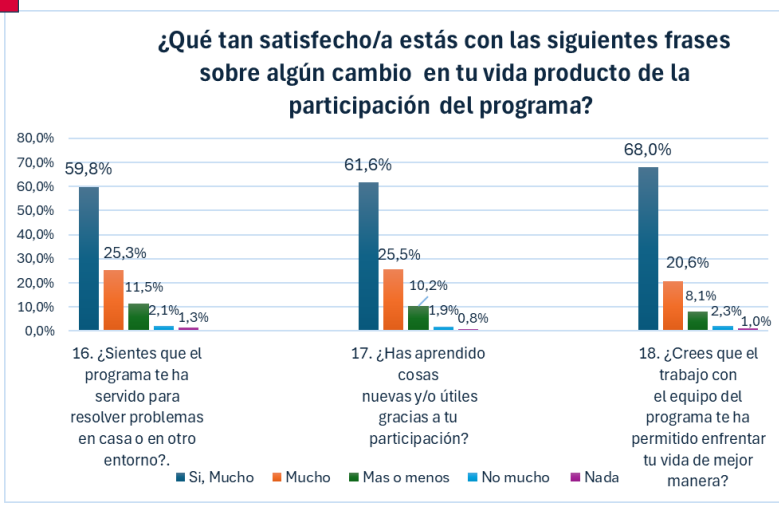
Impacto en la vida diaria



NNA

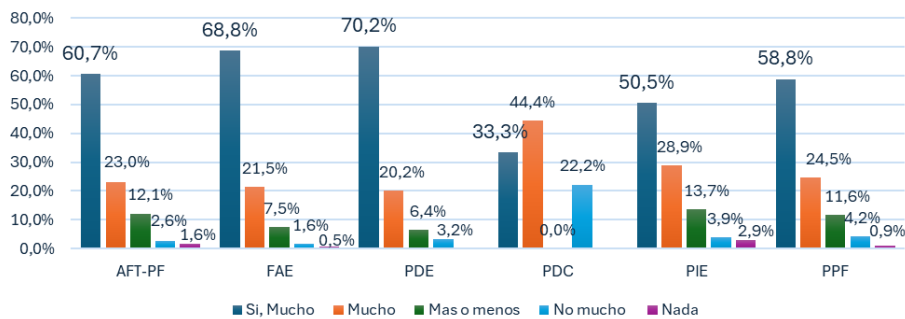


AR



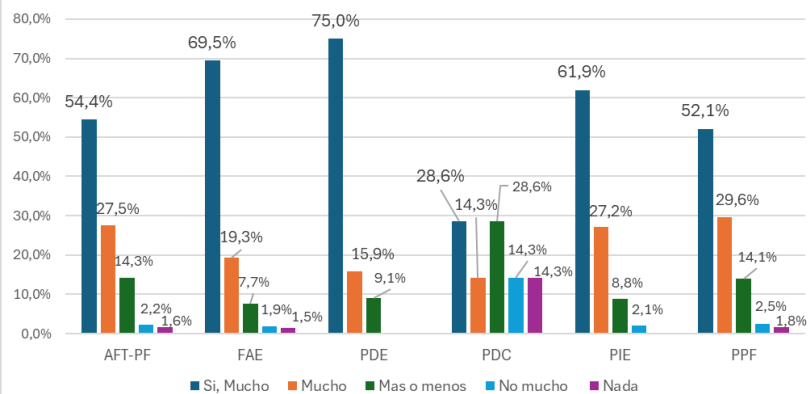
NNA

¿Sientes que el programa te ha servido para resolver problemas en casa o en otro entorno?

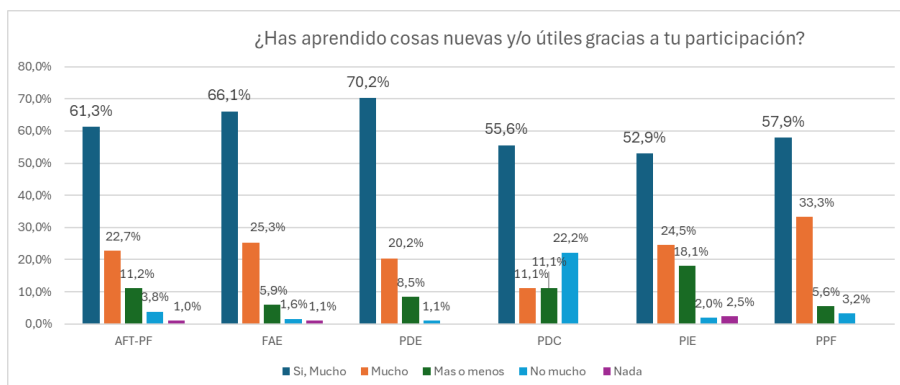


AR

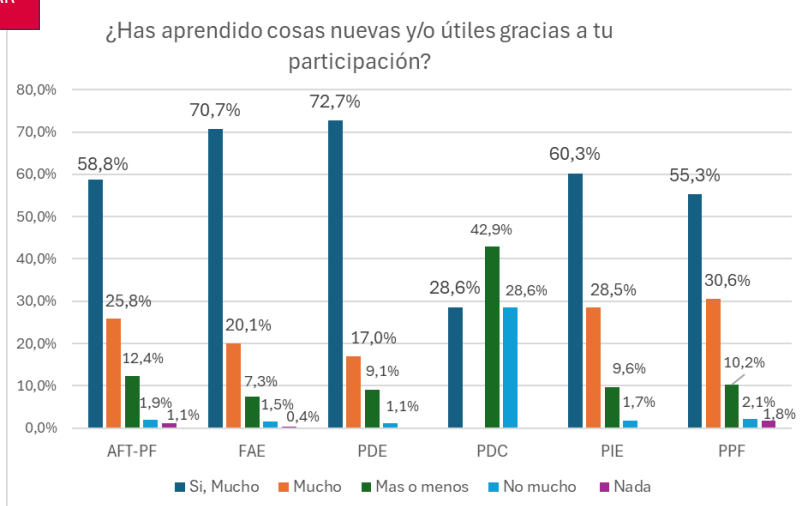
¿Sientes que el programa te ha servido para resolver problemas en casa o en otro entorno?



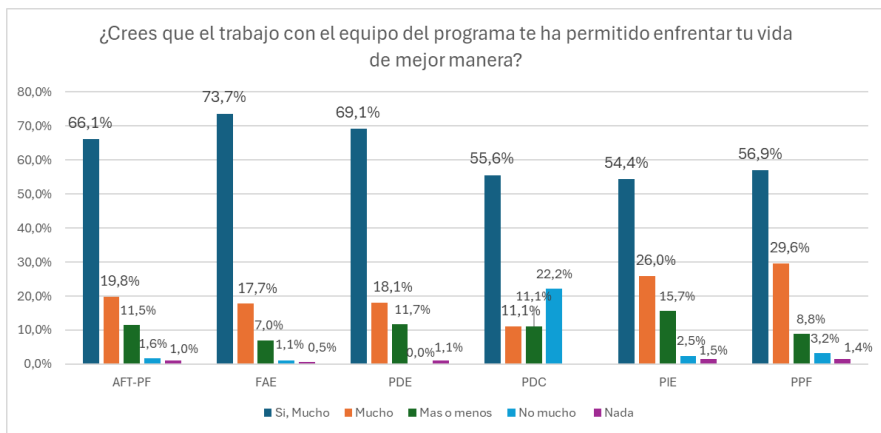
NNA



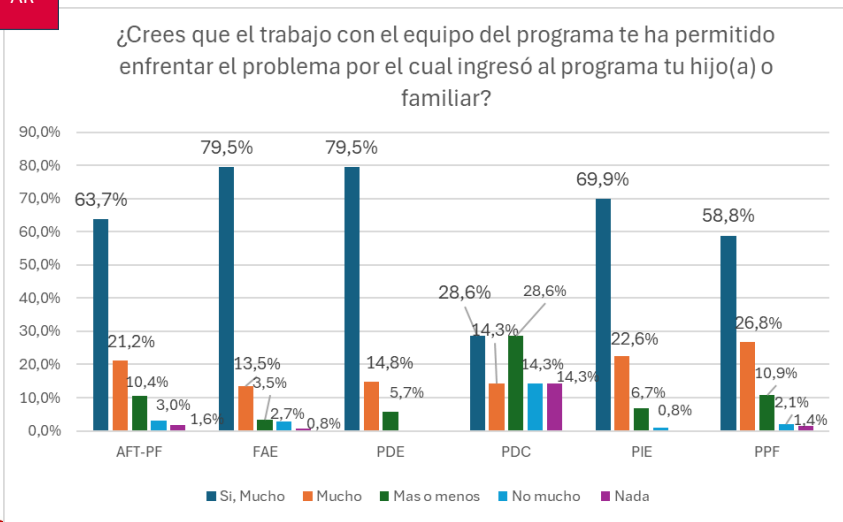
AR



NNA



AR



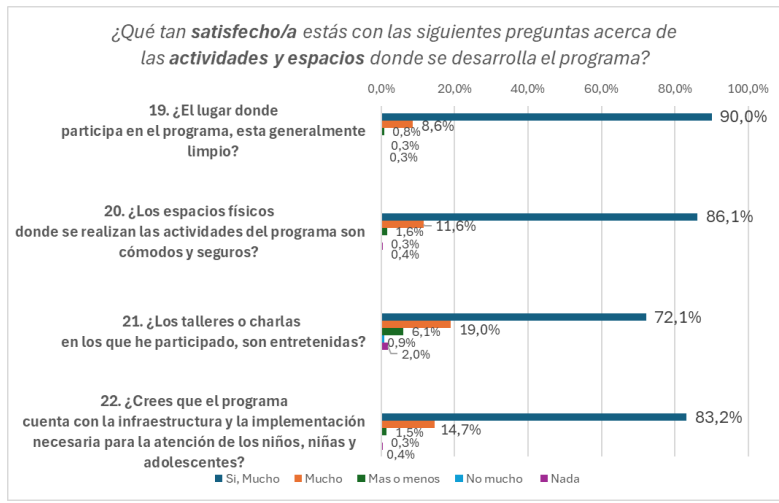
El análisis de los resultados evidencia que los participantes perciben un impacto positivo del programa en su vida diaria, especialmente en la adquisición de herramientas para resolver problemas, enfrentar dificultades y desarrollar nuevos aprendizajes. Las líneas programáticas FAE y PDE destacan nuevamente con los porcentajes más altos de satisfacción tanto en NNA como en AR, reflejando una percepción favorable respecto al apoyo recibido y los cambios generados en su entorno. En contraste, PDC presenta los niveles más bajos y mayores respuestas intermedias, particularmente en indicadores relacionados con resolución de problemas y utilidad de los aprendizajes adquiridos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de intervención y acompañamiento. A nivel general, los resultados muestran que los programas son valorados como espacios que contribuyen al bienestar, fortalecimiento personal y como enfrentar situaciones complejas, consolidando procesos de apoyo significativos para las familias y NNA participantes.



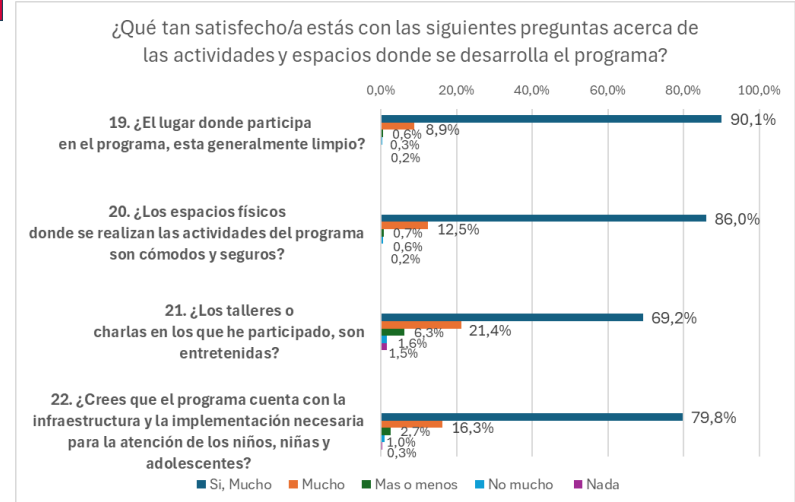
Actividades y Espacios



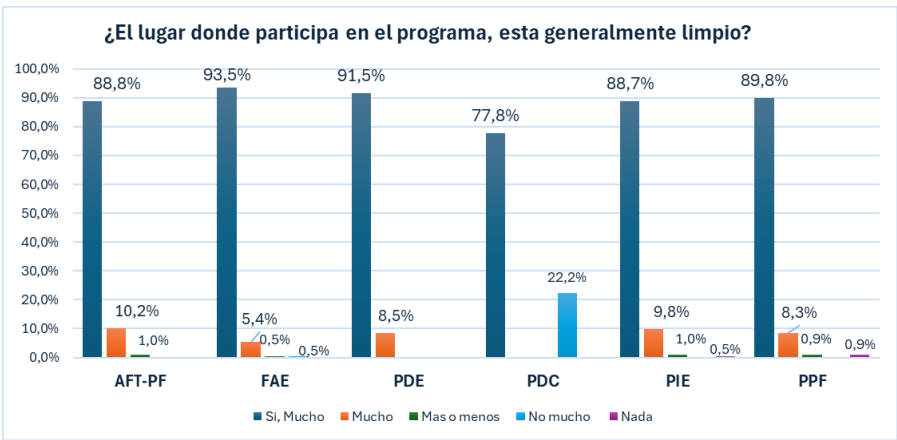
NNA



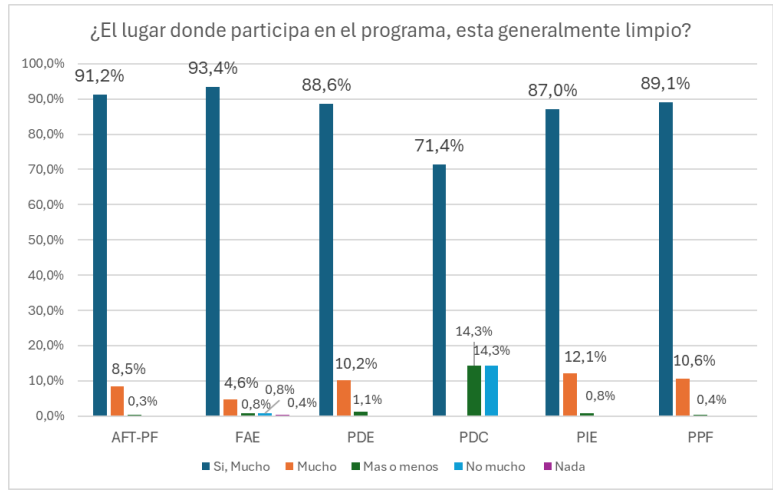
AR



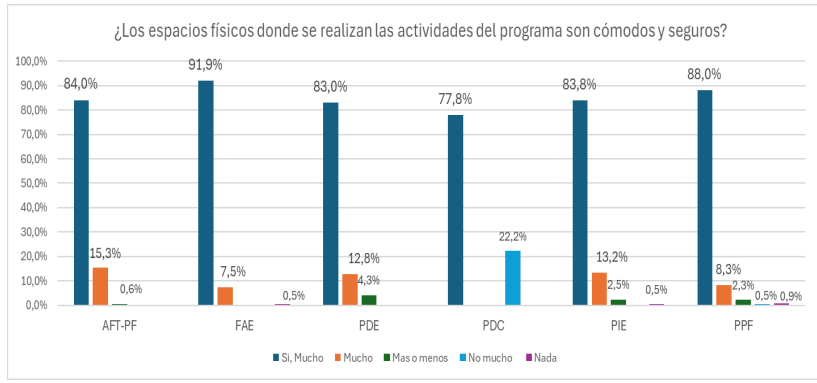
NNA



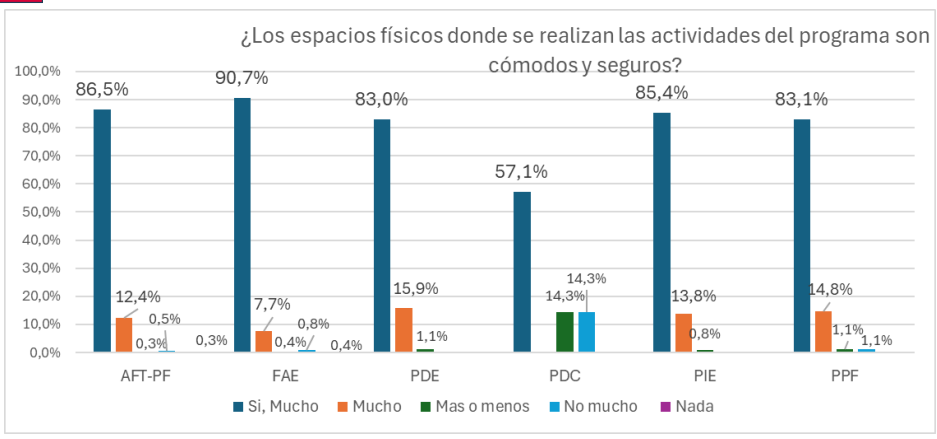
AR



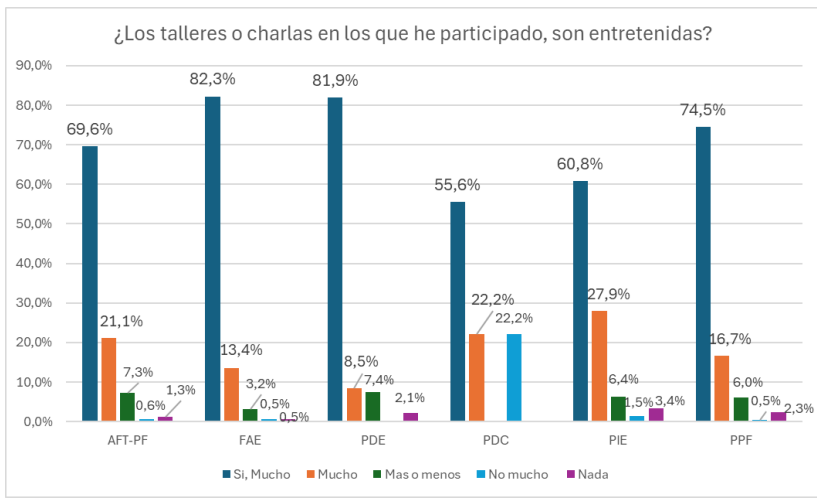
NNA



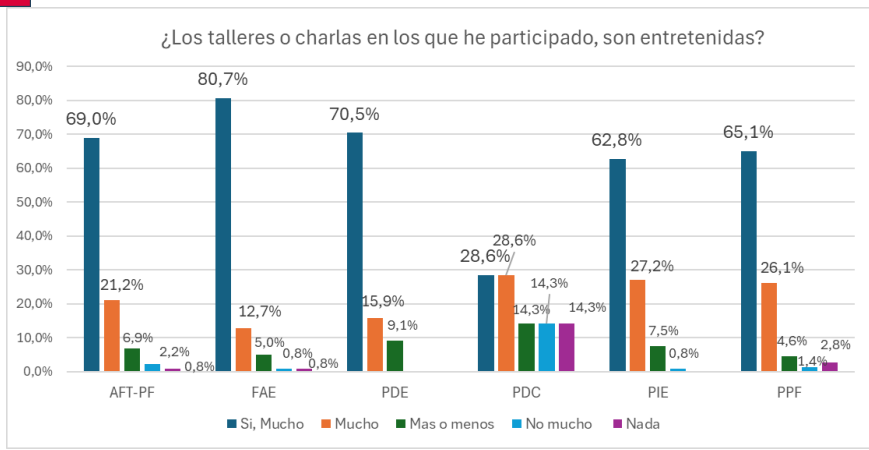
AR



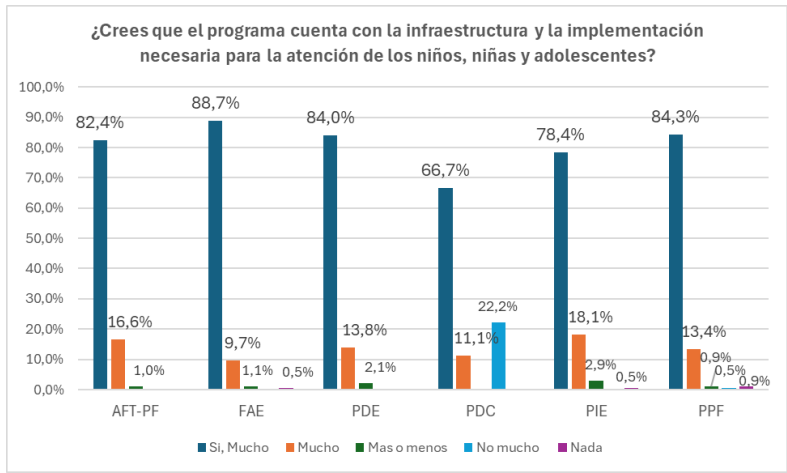
NNA



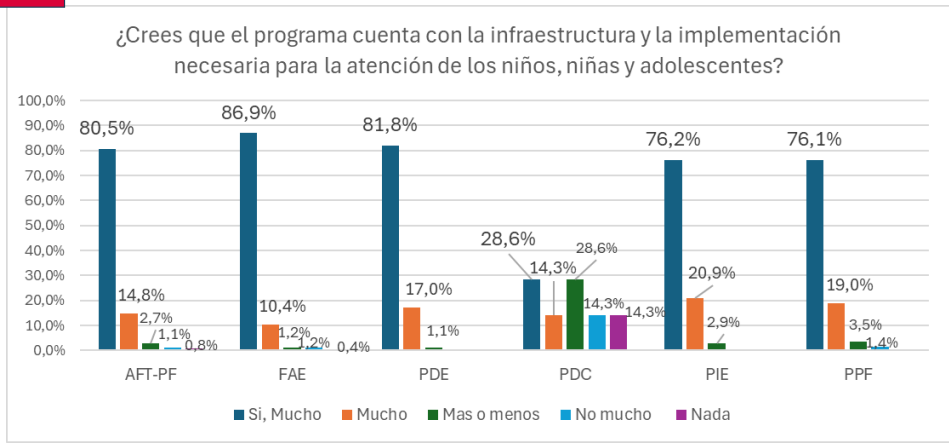
AR



NNA

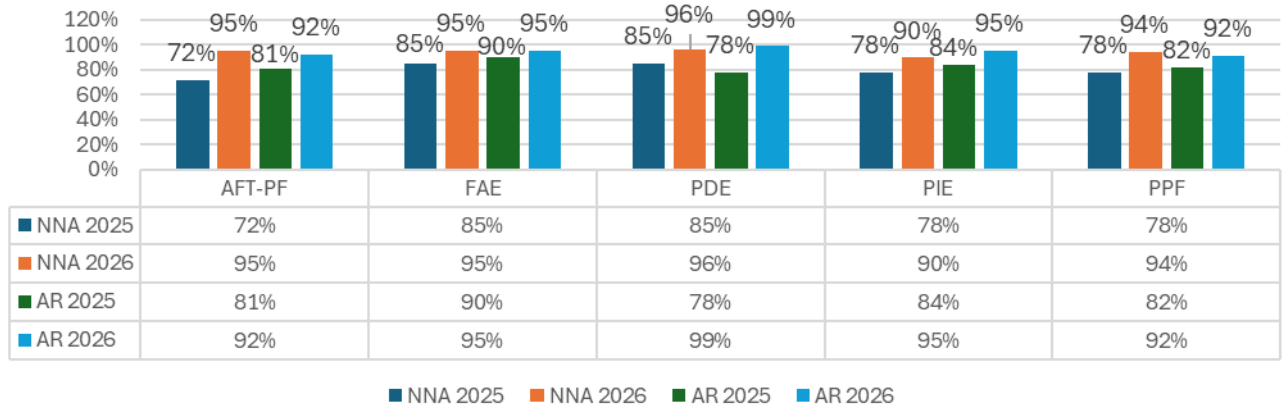


AR

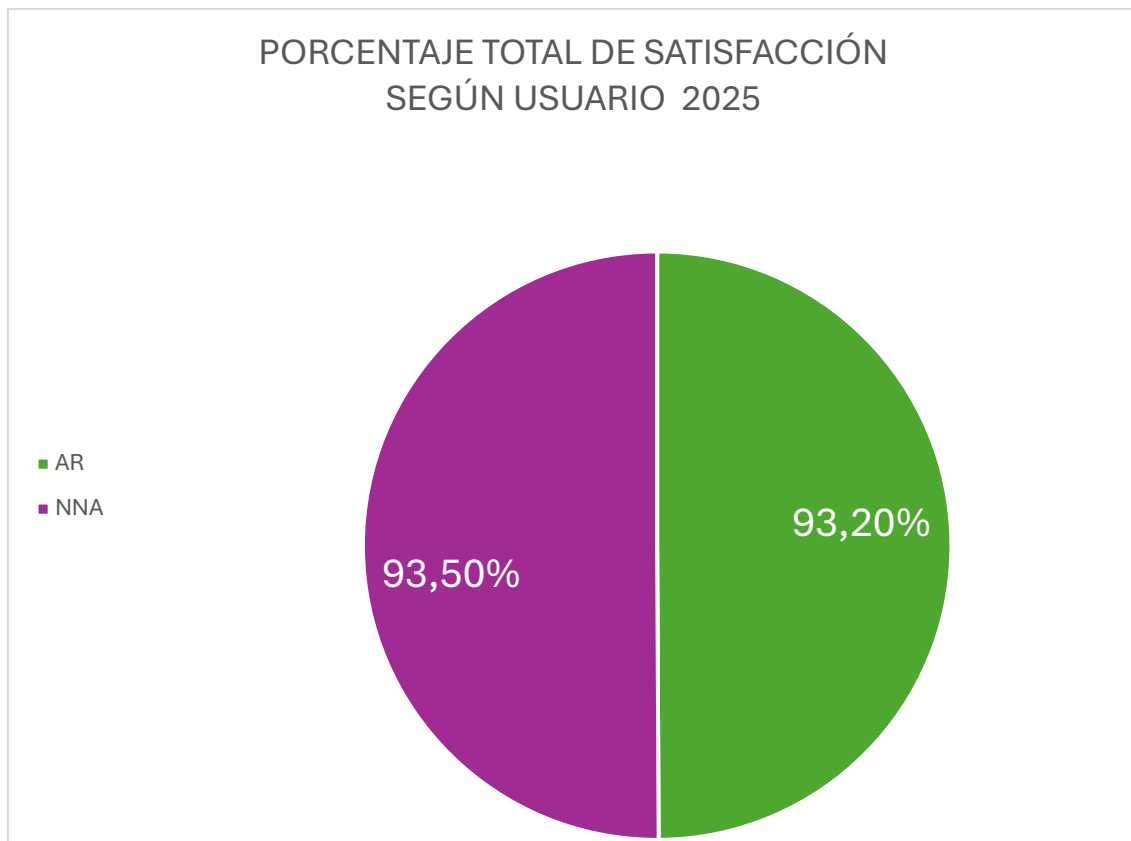


El gráficos de más arriba evidencian una evaluación ampliamente positiva respecto a las actividades y espacios donde se desarrollan los programas, destacándose altos niveles de satisfacción en limpieza, comodidad, seguridad e infraestructura. Las líneas FAE y PDE presentan consistentemente los porcentajes más altos de valoración positiva tanto en NNA como en adultos responsables, especialmente en relación con espacios físicos adecuados y talleres considerados entretenidos y útiles. Por otro lado, la línea PDC muestra nuevamente los porcentajes más bajos y una mayor concentración de respuestas intermedias, principalmente en aspectos vinculados a comodidad, seguridad e implementación de los espacios, lo que podría reflejar brechas en recursos o percepción de las condiciones de atención. En términos generales, los resultados muestran que los programas son percibidos como espacios seguros y acogedores, favoreciendo la participación y el involucramiento de los usuarios en las actividades desarrolladas.

COMPARACIÓN DE PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN Muy satisfechos y Satisfechos



PORCENTAJE TOTAL DE SATISFACCIÓN SEGÚN USUARIO 2025



Los gráficos evalúan los niveles de satisfacción ("Muy satisfechos y Satisfechos") comparando la percepción de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) frente a la de los Adultos Responsables (AR) entre los años 2025 y 2026.

De este análisis se desprenden los siguientes hallazgos clave:

- **Tendencia al alza generalizada:** Absolutamente todos los indicadores muestran un incremento notable de un año a otro. Para el 2026, la satisfacción se consolidó sólidamente **por encima del 90%** en la totalidad de los programas, cerrando brechas respecto al periodo anterior.

- **Puntos de mayor impacto:** El programa **AFT-PF** registró el crecimiento más drástico en el grupo NNA, escalando 23 puntos porcentuales (del 72% al 95%). Por su parte, el programa **PDE** alcanzó la valoración más alta de toda la muestra en 2026, rozando la perfección con un **99%** de satisfacción en el segmento AR.
- **Reducción de la dispersión:** Mientras que en 2025 existía una marcada irregularidad en las respuestas (con un piso del 72%), el panorama de 2026 refleja una estandarización del éxito del servicio, logrando valoraciones homogéneas y altamente positivas en ambos perfiles de usuarios.

En conclusión, los datos demuestran un fortalecimiento institucional óptimo y una mejora sustancial en la calidad percibida de las intervenciones durante el último año.

3. Plan de Trabajo

El presente plan de trabajo tiene por finalidad orientar la implementación de acciones concretas que promuevan el fortalecimiento de la satisfacción usuaria en los proyectos de Fundación Creseres, sobre la base de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a niños, niñas, adolescentes (NNA) y adultos responsables. En coherencia con el enfoque de derechos, género, interculturalidad e inclusión, se plantea avanzar en la construcción de experiencias interventivas más participativas, respetuosas y significativas, que reconozcan la voz de los sujetos, promuevan relaciones equitativas y consideren las diversidades presentes en los territorios.

El plan se organiza a partir de metas estratégicas vinculadas a la participación de NNA y adultos responsables, la adecuación de los espacios físicos y simbólicos del proyecto, y la promoción de prácticas de intervención más inclusivas. Cada meta incorpora objetivos específicos, acciones a realizar, responsables definidos y mecanismos de verificación, con foco en los proyectos priorizados por la Dirección Nacional.

Se espera que cada equipo directivo utilice esta matriz para planificar y ejecutar los compromisos en sus respectivos territorios, integrando los lineamientos institucionales con las particularidades de su realidad local.

Objetivo	Acciones para realizar	Responsables	Verificador(es)	Meta
Generar material traducido a Creole y Mapudungún para facilitar la comprensión y accesibilidad de NNA y adultos responsables pertenecientes a pueblos originarios y comunidades migrantes.	-Revisión de material utilizado por los programas en actualidad a fin de unificar criterios. -Elaboración de tríptico institucional por línea. -Presentación de material a actores interculturales -Validación de parte de actores interculturales -Creación de material final Socialización de	DFT Área Comunicaciones Facilitador	- Trípticos informativos dirigidos a NNA y adultos responsables pertenecientes a pueblos originarios y comunidades migrantes - Acta de difusión en proyectos. -Evidencia fotográfica y digital de entrega.	Elaborar y difundir 1 tríptico por línea de capacitación institucionales que incluyan cuatro contenidos esenciales — carta de derechos, consentimiento informado, información del proyecto y canales de reclamo— traducidos a Creole y Mapudungún, validados con

	material con direcciones de proyectos.			actores interculturales, para mejorar la comprensión y accesibilidad de NNA y adultos responsables pertenecientes a pueblos originarios y comunidades migrantes
Fortalecer las competencias técnicas de los equipos de los programas, mediante la realización de jornadas de formación en enfoque intercultural, derechos de personas migrantes, pertinencia cultural y estrategias de atención inclusiva para pueblos originarios y comunidades migrantes, capacitando al menos al 90% de los participantes priorizados antes de Noviembre de 2026	Desarrollar jornadas de formación dirigidas a equipos técnicos y directivos sobre enfoque intercultural, derechos de personas migrantes, pertinencia cultural y estrategias de atención inclusiva para pueblos originarios y comunidades migrantes	DFT	- Evidencia fotográfica y/o audiovisual - Actas de asistencia	Desarrollar 10 jornadas de formación dirigidas a equipos técnicos y directivos sobre enfoque intercultural, derechos de personas migrantes, pertinencia cultural y estrategias de atención inclusiva para pueblos originarios y comunidades migrantes
Aumentar en un 20% la participación de adolescentes en actividades de proyectos PIE, mediante la creación e implementación de un mecanismo de participación juvenil por proyecto (consejo digital, asamblea juvenil u otro pertinente al territorio).	-Definir e implementar un mecanismo formal de participación juvenil por proyecto (consejo consultivo, buzón digital, asamblea juvenil u otro pertinente al territorio).	DFT Directores de proyectos PIE Equipos ejecutores de proyectos PIE DFT Directores de proyectos PIE..	-Registro de participación adolescente, registros de intervención, incorporan opinión manifiesta, planes de intervención co-construidos, evaluaciones de proceso).	Aumentar en un 20% la participación de adolescentes en proyectos PIE e incorporar al menos el 50% de sus propuestas en la planificación trimestral del equipo, mediante la implementación

<p>consultivo adolescente, buzón digital, asambleas juveniles), asegurando que al menos el 50% de las propuestas levantadas sean incorporadas en la planificación trimestral del equipo.</p>	<p>-Realizar jornadas de socialización del mecanismo con adolescentes y equipos técnicos.</p> <p>-Levantar propuestas trimestrales elaboradas por adolescentes. Incorporar al menos el 50% de las propuestas en la planificación trimestral del equipo.</p>		<p>-Actas de funcionamiento del mecanismo de participación juvenil seleccionado por el proyecto</p> <p>-Acta trimestral de propuestas levantadas por adolescentes.</p> <p>-Planificación trimestral con propuestas incorporadas ($\geq 50\%$). •.</p>	<p>de un mecanismo formal de participación juvenil por proyecto.</p>
<p>Diseñar e implementar un protocolo institucional de buen trato y seguridad emocional, acompañado de material pedagógico (guía breve) basado en entrevista motivacional y alianza terapéutica, capacitando al 100% de los equipos directivos de los 5 proyectos prioritizados, con el fin de disminuir en un 10% la percepción de inseguridad emocional</p>	<p>Levantar insumos técnicos desde literatura institucional y evidencia (entrevista motivacional, alianza terapéutica, buen trato).</p> <p>-Elaborar el Protocolo Institucional de Buen Trato y Seguridad Emocional, incorporando lineamientos para la creación de espacios seguros y no intimidantes para NNA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una guía pedagógica breve para equipos técnicos, con orientaciones prácticas para fortalecer el vínculo terapéutico y la comunicación segura. 	<p>DFT Directores de proyectos prioritizados de acuerdo con resultados PESU 2026 con menor frecuencia en pregunta N°12 del instrumento.</p> <p>DFT Directores de proyectos participantes.</p>	<p>Protocolo institucional aprobado.</p> <p>Guía pedagógica en formato digital y físico.</p> <p>-Registro de asistencia a capacitaciones (100% directivos).</p> <p>-Actas de implementación en proyectos prioritizados.</p>	<p>Disminuir en un 10% la percepción de inseguridad emocional reportada en la pregunta 12 del PESU, mediante la implementación del Protocolo Institucional de Buen Trato y Seguridad Emocional en proyectos prioritizados de la Fundación CreSeres.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar jornadas de capacitación para el 100% de los equipos directivos de los 5 proyectos priorizados. Implementar el protocolo en los proyectos y monitorear su aplicación mediante supervisión técnica interna Evaluar el impacto comparando resultados PESU antes y después de la implementación 			
--	---	--	--	--

Carta Gantt

		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
Acción principal	Subcategorías / actividades específicas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de trípticos	Levantamiento de contenidos técnicos	X																			
	Diseño gráfico y estructura del material		X	X	X																
	Revisión técnica y validación					X															
Traducción de trípticos	Identificación de idiomas prioritarios	X																			
	Traducción de contenidos					X	X														
	Revisión cultural y pertinencia lingüística							X													
	Retroalimentación y ajustes								X												

Capacitación a equipos directivos y técnicos				X	X							X							
Monitoreo inicial de aplicación					X							X	X	X	X	X	X	X	X
Ajustes según retroalimentación														X	X	X			

Ariel Soto Wegner
 Coordinador
 Unidad de Desarrollo y Fortalecimiento Técnico
 Fundación Creseres

Michael Arévalo López
 Director
 Departamento de Gestión y Desarrollo Técnico
 Fundación Creseres