



INFORME SEGUNDA ETAPA AUDITORÍA SOCIAL

**SERVICIO NACIONAL DE MENORES
SEPTIEMBRE 2018**

INDICE

1. INTRODUCCION

2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA TOTAL RESIDENCIAS RED SENAME

2.1. Situación educacional de los niños, niñas y adolescentes de residencias de protección de Organismos Colaboradores Acreditados.

2.2. Situación de ficha social.

2.3. Situación de salud.

3. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN TERRENO RESIDENCIAS ORGANISMOS COLABORADORES

3.1. Información estadística de las visitas

3.1.1. Residencias Auditadas.

3.1.2. Fichas residenciales aplicadas.

3.1.3. Carpetas individuales revisadas.

3.1.4. Encuestas aplicadas/contestadas de niños, niñas y adolescentes.

3.2. Resultados estadísticos de aplicación de ficha de residencias

3.2.1. Salud

3.2.2. Infraestructura

3.2.3. Dotación

3.2.4. Educación

3.2.5. Cobertura

3.3. Principales hallazgos del trabajo técnico

3.3.1. Gestión técnica y administrativa

3.3.2. Calidad del registro en las carpetas individuales de los niños, niñas y adolescentes

3.3.3. Calidad de los planes de intervención individual de los niños, niñas y adolescentes

3.3.4. Trabajo con Familia

3.4. Resultados de encuestas aplicadas a niños, niñas y adolescentes

4. SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION EN TERRENO

5. CONCLUSIONES

6. ANEXOS

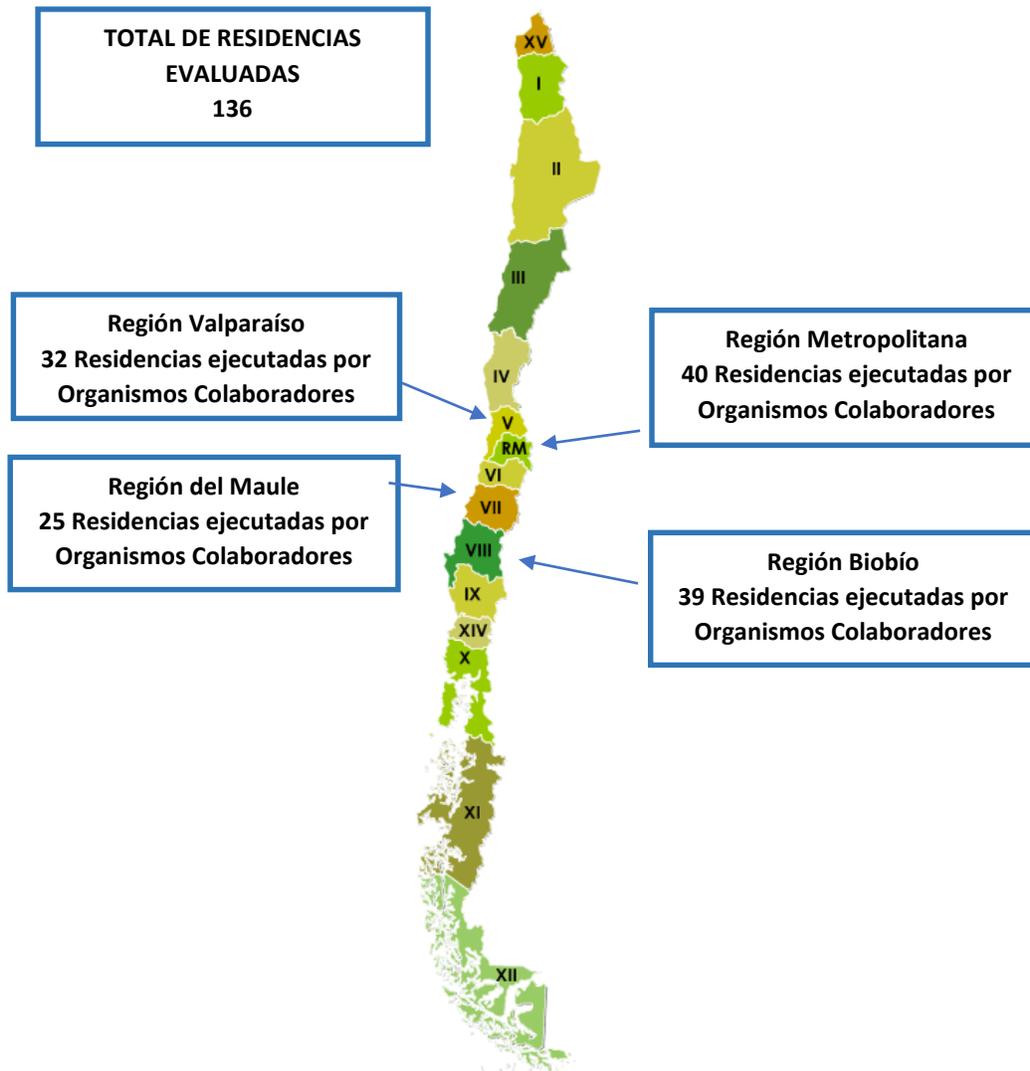
3.-LEVANTAMIENTO DE INFORMACION EN TERRENO

3.1. INFORMACION ESTADISTICA DE LAS VISITAS REALIZADAS

La auditoría en terreno fue realizada por equipos conformados por profesionales de la Dirección Nacional de SENAME. Además, funcionarios dependientes del Ministerio de Desarrollo Social que participaron como observadores de todo el proceso.

3.1.1 Residencias Visitadas

A nivel nacional, el Servicio Nacional de Menores cuenta con un total de 212 Centros Residenciales vigentes, ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) a lo largo del país, al momento de la auditoría social. Para la realización de la segunda etapa de la auditoría social, fueron visitados el 64% de los Centros Residenciales OCA, ubicados en las regiones de Valparaíso, Maule, Biobío y Metropolitana. El resto de las regiones y sus respectivas residencias, corresponderá a la tercera etapa de la auditoría social.



3.1.2. Número de Fichas Residenciales Levantadas

Para esta Segunda Etapa y con la finalidad de ser más eficiente este proceso, se delegó en las Unidades de Protección de Derechos de las Direcciones Regionales de Valparaíso, Maule, Biobío y Metropolitana, la aplicación de la Ficha Residencial, la cual se efectuó entre el 18 de junio al 18 de julio de 2018. El total de fichas fueron registradas en la base de datos SENAINFO, de las 136 residencias OCA, incluyendo la correspondiente a la residencia ubicada en Isla de Pascua.

Las Fichas Residenciales contempla levantamiento de información referida a:

- Antecedentes Generales
- Antecedentes de la Población y Capacidad
- Antecedentes de Dotación de Personal
- Antecedentes de Recursos Materiales, Infraestructura y Equipamiento
- Antecedentes de Seguridad
- Antecedentes de Salud
- Antecedentes de Educación
- Antecedentes de Alimentación
- Antecedentes de Gestión de la Residencia

3.1.3. Número de Carpetas Individuales Revisadas

La segunda etapa, contempló la revisión del 100% de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes vigentes en residencias administradas por Organismos Colaboradores Acreditados de este Servicio, en las Regiones Metropolitana, Valparaíso, Maule y Biobío, esto es, que estuvieran Presentes, en Acercamiento Familiar, Hospitalizados, en Abandono de sistema.

Esta revisión contempló un total de 3.179 Carpetas Individuales, correspondientes a los niños, niñas y adolescentes **Vigentes**¹, a la fecha de la visita² en los 136 Centros Residenciales de Protección de Organismos Colaboradores, de la cuatro regiones señaladas anteriormente. La revisión de carpetas por cada región fue la siguiente:

Región	N° Residencias	N° Carpetas
Metropolitana	40	1.026
Valparaíso	32	733
Biobío	39	914
Maule	25	506
TOTAL	136	3.179

¹ La totalidad de niños, niñas y adolescentes que se encuentran ingresados en residencias, independiente si están Presentes (pernoctaron la noche anterior a la visita), en Acercamiento Familiar, Hospitalizados o en Abandono de centro residencial.

² Visitas a los Centros Residenciales efectuadas entre el 13 de Junio al 20 de Julio de 2018.

3.1.4 Número de Encuestas Aplicadas/Contestadas de Niños, Niñas y Adolescentes.

Se efectuó la aplicación de un total de 1.236 encuestas a niños, niñas y adolescentes **Presentes** que quisieran participar, dado su carácter de voluntariedad y anonimato, en los Centros Residenciales de Protección de las cuatro regiones visitadas. El total de encuestas aplicadas, consideró la modalidad escrita para niños y niñas con lecto-escritura y por medio de dibujo para niños y niñas que aún están en proceso de aprendizaje de la lecto-escritura. El total de encuestas por cada región fue la siguiente:

Región	N° Residencias	N° Encuestas
Metropolitana	40	325
Valparaíso	32	312
Biobío	39	423
Maule	25	176
TOTAL	136	1.236

Encuestas aplicadas por medio de dibujos:

Regiones	DIBUJOS
Metropolitana	32
Valparaíso	26
Biobío	29
Maule	24
TOTAL	111

Encuestas aplicadas a niños, niñas y adolescentes con lecto-escritura:

Regiones	ENCUESTAS CONTESTADAS
Metropolitana	293
Valparaíso	286
Biobío	394
Maule	152
TOTAL	1125

3.2. RESULTADOS ESTADISTICOS DE APLICACION DE FICHA DE RESIDENCIAS

La Ficha de Residencias es un instrumento que se enmarca dentro del Convenio vigente entre el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y el Servicio Nacional de Menores que busca levantar información sistematizada de la situación de cada una de las residencias. En este proceso de auditoría se aplicó a todos los centros residenciales de protección, administrados por Organismos Colaboradores Acreditados, de las regiones Metropolitana, Valparaíso, Maule y Biobío. Los principales hallazgos por áreas de interés son:

- Salud

Antecedentes de Salud en OCAS	Cantidad NNA	Total NNAA vigentes OCAS	%
N° de NNA Inscritos en CESFAM	3642	4006	90,9%
N° de NNA con Problemática de Salud Mental con Diagnóstico	1561	4006	39,0%
N° de NNA con Problemática de Salud Mental sin Diagnóstico	167	4006	4,2%
N° de NNA Inscritos con Enfermedad Crónica	623	4006	15,6%
N° de NNA a la espera de Trasplante	2	4006	0,0%
N° de NNA Trasplantados	1	4006	0,0%
N° de NNA Inscritos con Situación de Discapacidad	735	4006	18,3%
N° de NNA recibiendo tratamiento farmacológico	1986	4006	49,6%
N° de NNA con Problemática de Salud en Tratamiento	1323	4006	33,0%
N° de NNA con Consumo de Drogas	80	4006	2,0%
N° de NNA con consumo de Alcohol	20	4006	0,5%
N° de NNA con consumo de Alcohol y Drogas	65	4006	1,6%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Población Vigente Hombres	1867	46,6%
Población Vigente Mujeres	2139	53,4%
Total Población Vigente	4006	100,0%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

La Atención Primaria en Salud (APS) representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema público de salud en un determinado territorio. El objetivo de este nivel es brindar una atención ambulatoria integral centrada en las personas y sus familias, con un enfoque principalmente promocional y preventivo, incluyendo la resolución de tratamiento propiamente tal y rehabilitación para situaciones de salud de menor complejidad, bajo lo descrito en el Modelo de Salud Integral con Enfoque Familiar y Comunitario.

Cabe señalar que, del total de la población de niños, niñas y adolescentes vigentes, de las cuatro regiones visitadas, un 90.9% se encuentra inscrito en CESFAM (Centro de Salud Familiar y Comunitario), por tanto, se encuentran vinculados a la red de atención pública de Chile.

La información de inscripción en CESFAM, si bien es la puerta de entrada al sistema de salud pública, no garantiza la oportunidad de atención en los niveles de mayor complejidad, que hoy se reconocen como especialidad abierta y cerrada, los cuales reciben derivaciones desde el primer nivel de atención. Lo anteriormente descrito se presenta como una importante dificultad para dar respuesta a las necesidades de salud – principalmente de salud mental – de la población usuaria/o, muestra de ello es que solo un 33% de los niños, niñas y adolescentes se encuentran con problemáticas de salud en tratamiento.

Del total de niños, niñas y adolescentes vigentes, se destaca que un 39% se encuentran con alguna problemática de Salud Mental con diagnóstico asociado, el cual ha sido realizado por facultativos tanto de la red pública de salud como privada, no obstante, se da cuenta en la revisión de las fichas, que un 4.2% no cuentan con un diagnóstico, aun cuando presentarían una problemática de salud mental, conforme a evidencia descrita en registros clínicos históricos.

Es necesario destacar que el 49.6% de los niños, niñas y adolescentes vigentes, está recibiendo algún tipo de tratamiento farmacológico, lo que implica necesariamente contar con procedimientos de control y supervisión estrictos, dado a la trascendencia de este tipo de acciones.

Los Servicios de Salud deben propender a un funcionamiento como Redes Integradas, basados en la APS, prestando servicios de salud, más accesibles, equitativos, eficientes, de mejor calidad técnica, y que satisfagan mejor las necesidades y expectativas de las personas.

Antecedentes de Salud en OCAS	Cantidad OCAS	Total Centros OCAS	%
¿Cuenta con espacio adecuado para el resguardo de medicamentos?	130	137 residencias	94,9%
¿Cuenta con inventario de medicamentos?	88	137 residencias	64,2%
¿Cuenta con Registro de Medicamentos Administrados a los NNA?	137	137 residencias	100,0%
¿Cuenta con Protocolo para la Administración de Medicamentos a los NNA?	128	137 residencias	93,4%
¿Cuenta con control al día de Niño(a) Sano?	109	137 residencias con niños y niñas entre los 0 y 9 años	80,7%
¿Cuenta con control al día de Adolescente Sano?	99	135 residencias con NNA de entre 10 y menores de 18 años	73,3%
¿Existe Control Anual Ginecológico en los Adolescentes?	72	111 residencias que atiendan a Mujeres	64,9%
¿Existen adolescentes que se hayan negado a Control Ginecológico?	15	111 residencias que atiendan a Mujeres	13,5%
Adolescentes Embarazadas	11	111 residencias que atiendan a Mujeres	9,9%
N° de Adolescentes Embarazadas con control al día	9	9 residencias con adolescentes embarazadas	100,0%
Cantidad Residencias			137

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Cantidad Residencias	137
----------------------	-----

Del total de residencias de protección visitadas por las Unidades Técnicas Regionales de SENAME, se pudo constatar que el 94.9% de ellos cuenta con un espacio adecuado para el resguardo de medicamentos; solo un 64.2% cuenta con inventarios de los medicamentos; se destaca que el 100% de las residencias cuenta con registro de medicamentos administrados a los niños, niñas y adolescentes, al igual que el control al día en el 100% de las adolescentes en periodo de gestación.

○ Infraestructura

Antecedentes de Infraestructura en OCAS	Cantidad OCAS	Total centros OCAS	%
Ambientación Acorde a la Población	122	137	89,1%
Vestuario adecuado de acuerdo a estación	137	137	100,0%
Vestuario personalizado para el NNA	126	137	92,0%
Útiles de Aseo Personal para los NNA	135	137	98,5%
Agua Caliente	137	137	100,0%
Cumple Normativa Calefón	86	137	62,8%
Cumple Normativa llave de gas	84	137	61,3%
Sistema de calefacción	130	137	94,9%
Ventilación adecuada del inmueble	129	137	94,2%
Acceso para personas con situación de Discapacidad	40	137	29,2%
Instalaciones Habilitadas para Discapacitados (Baños, rampas, etc.)	24	137	17,5%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Cantidad Residencias	137
----------------------	-----

○ Dotación

Cargo	Cantidad OCAS con dotación	Total centros OCAS	%
Director(a)	137	137	100,0%
Asistente Social	134	137	97,8%
Psicólogo	136	137	99,3%
Enfermero(a)	14	137	10,2%
Auxiliar de Enfermería	45	137	32,8%
Médico	17	137	12,4%
Psiquiatra	26	137	19,0%
Terapeuta Ocupacional	33	137	24,1%
Kinesiólogo	16	137	11,7%
Nutricionista	72	137	52,6%
Fonoaudiólogo	9	137	6,6%
Profesor(a) de Educación Física	12	137	8,8%
Psicopedagogo(a)	47	137	34,3%
Educador(a) de Párvulos	23	137	16,8%
Educador(a) de trato directo	136	137	99,3%
Manipulador(a) de Alimentos	120	137	87,6%
Apoyo Administrativo	116	137	84,7%
Personal de Aseo	110	137	80,3%
Personal de Lavandería	62	137	45,3%
Monitores Talleristas	36	137	26,3%
Alumnos en Práctica	74	137	54,0%
Apoyo Voluntario	78	137	56,9%
Otros	68	137	49,6%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Licencias Médicas	N° Personal OCAS	Total Personal OCAS	%
Personal con Licencia Médica	226	4642	4,9%
Personal con Licencia ¿Cuenta con Suplente?	150	226	66,4%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Total Dotación (solo Σ de cargos)	4642
Total Residencias	137

○ Educación

Población Vigente Hombres	1867
Población Vigente Mujeres	2139
Población Vigente	4006

Total NNA Presentes Hombres	1235
Total NNA Presentes Mujeres	1534
Total NNA Presentes	2769

Tipo educación	Cantidad NNA	Total NNAA vigentes OCAS	%
N° de NNA que Asiste a Educación de Nivelación de Estudios	111	4006	2,8%
N° de NNA inscritos para exámenes libres	29	4006	0,7%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Complementario a la información aportada por MINEDUC, la Ficha Residencial levantó el número de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en alguna de las modalidades de educación de personas, jóvenes y adultas. Específicamente, Nivelación de Estudios e Inscripción en modalidad Exámenes Libres.

Implementación educativa	Cantidad Ocas con Implementación	Total centros OCAS	%
Espacios Destinados a Estudios y Desarrollo de Tareas	112	137	81,8%
Material Bibliográfico	118	137	86,1%
Computadores	91	137	66,4%
Acceso Controlado a Internet	94	137	68,6%

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Cantidad Residencias	137
----------------------	-----

En relación a la implementación educativa, como se expone en la tabla a nivel general, una gran mayoría de las residencias de protección cuentan con los espacios y material; sin embargo, es necesario avanzar en los ámbitos de equipamiento de computadores y acceso a internet. Cabe señalar que en el número total de Residencias, se consideran las Residencias para niños, niñas y adolescentes con discapacidad grave o profunda (RDG).

○ Cobertura

Región	V VALPARAÍSO	VII MAULE	VIII BIOBÍO	XIII METROPOLITANA	Total
Sexo que atiende la Residencia	Mixto	Mixto	Mixto	Mixto	
Rango etario de Atención	6 a 18	6 a 18	6 a 18	6 a 18	
Plazas Convenidas	992	608	1108	1740	4448
Población Vigente	797	529	940	1740	4006
Total NNA Presentes	643	402	732	992	2769
Total NNA en Acercamiento Familiar					
Total NNA en Acercamiento Familiar	110	97	192	208	607
Total de Residentes Mayores de Edad	86	37	79	278	480
Hospitalizados	15	2	8	13	38
Total NNA ingresados con Artículo 80 Bis	16	75	56	71	218
Total NNA en completo abandono decretado por el o la Juez(a)	59	15	35	79	188
Total de adolescentes con hijos recién nacidos o lactantes	17	5	19	1	42
Total de NNA declarados susceptibles de ser adoptados (con sentencia)	8	13	20	56	97
Total de NNA con enlace de adopción (considerar sólo población de NNA declarados susceptible de ser adoptados)	2	2	8	21	33
Total de NNA con causa iniciada por susceptibilidad de adopción (sin sentencia)	8	38	54	62	162

Fuente: Aplicación Ficha Residencial

Respecto de la población vigente de cada residencia, se observa una brecha importante con la población presente. La información más preocupante es la referida a abandono de sistema. Como refleja la tabla son principalmente adolescentes, los que, ascienden a 157 casos. Respecto de ellos, cada uno de las residencias, se ajusta al protocolo diseñado para este tipo de situaciones, que incluye la denuncia por presunta desgracia en Carabineros de Chile, Oficio al Tribunal de Familia competente e informe y/o visita a la familia o adulto vinculado.

3.3 RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En lo que respecta a la aplicación de encuestas, de manera voluntaria, un total de 1236 niños, niñas y adolescentes decidieron responder y/o dibujar respecto de sus opiniones, con relación al lugar donde viven y la atención que es recibida en los centros residenciales de protección.

De este total, a continuación, se entregan los resultados y análisis a cada una de las preguntas realizadas a los niños, niñas y adolescentes que cuentan con lecto-escritura, que son un total de 1125 niños, niñas y adolescentes. Los resultados son los siguientes:

Pregunta N°1: *¿Hay alguna persona acá en la residencia en quién confías?*

A nivel general, el 90,4% de los niños, niñas y adolescentes encuestados tienen al menos una persona en la cual confían en la residencia, lo que constituye un factor protector. Por otra parte, el 6% dice que no tiene una persona en quien confiar en la residencia, y el 3,6% no responde a esta pregunta.

La principal figura de confianza son los adultos a cargo del cuidado en la residencia, predominantemente los Educadores (as), aunque también se menciona a los profesionales del equipo psicosocial, directores de los Centros y otros trabajadores de la residencia, como manipuladoras de alimentos o administrativos. Un segundo grupo señala confiar en los pares o compañeros/as de la residencia, sin mencionar a los adultos con quienes conviven a diario.

Para la Región Metropolitana, el porcentaje de niños y niñas que manifiestan al menos confiar en una persona en la residencia es del 94%, mientras que el 4% manifiesta no confiar en alguna persona en la residencia, y el 2% no responde a esta pregunta.

Se mantiene la tendencia global respecto de la principal figura de confianza, siendo la de mayor prevalencia en las respuestas, el/la educador(a), seguido por los pares y otros trabajadores como Director o Manipulador (a) de Alimentos.

En cuanto al comportamiento de las respuestas para la Región de Valparaíso, el 93% manifiesta confiar en alguna persona de la residencia, mientras que el 6% señala no confiar y el 1% no responde esta pregunta.

Al igual que en la región anterior, se mantiene la prevalencia de respuesta respecto del Educador (a) como la persona en que más se confía al interior de las residencias, seguido por los pares.

Respecto de la Región del Biobío, el 89% de las respuestas son favorables en señalar confianza en al menos una persona en la residencia, un 8% refiere no confiar en nadie y un 3% no responde esta pregunta.

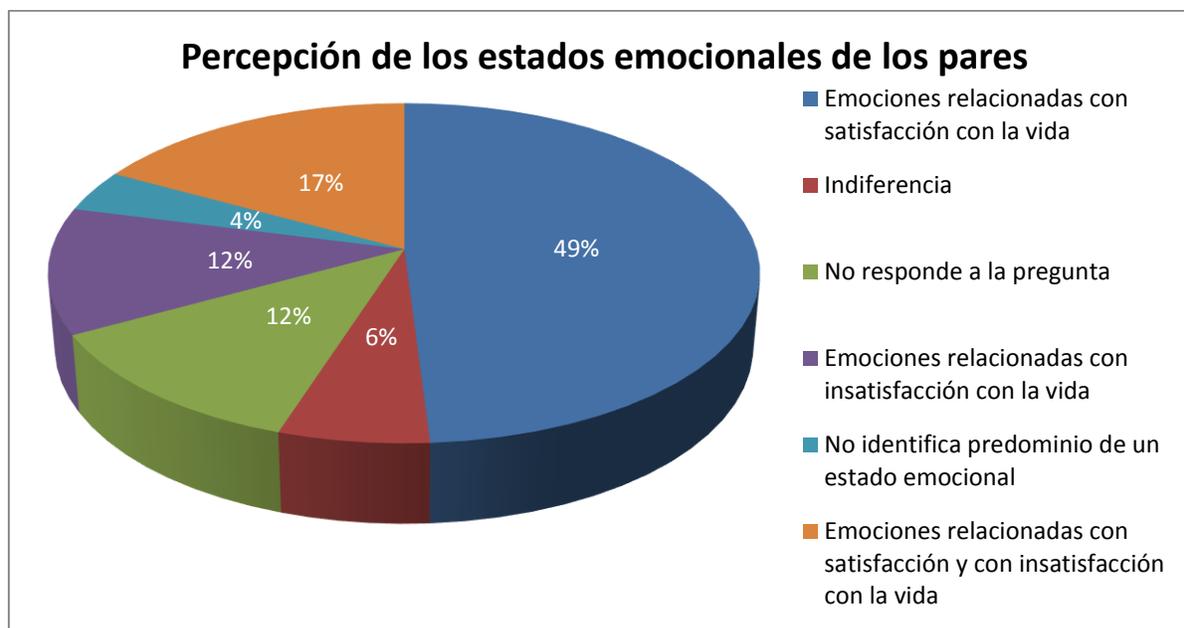
Se mantiene la prevalencia de la figura del educador (a) como la principal persona en que señalan confiar, seguido de sus pares, o en ambos a la vez.

Finalmente, en la Región del Maule, un 95% señala que tiene confianza en al menos una persona de la residencia, mientras que el 5% restante respondió negativamente a esta pregunta.

Las respuestas con mayor prevalencia señalan que la persona en que más confían los niños, niñas y adolescentes atendidos en residencias, son los educadores (as), seguido por los profesionales psicosociales y, y pares.

Pregunta N°2: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los niños o niñas con quienes vives?

Consolidado de las 4 regiones

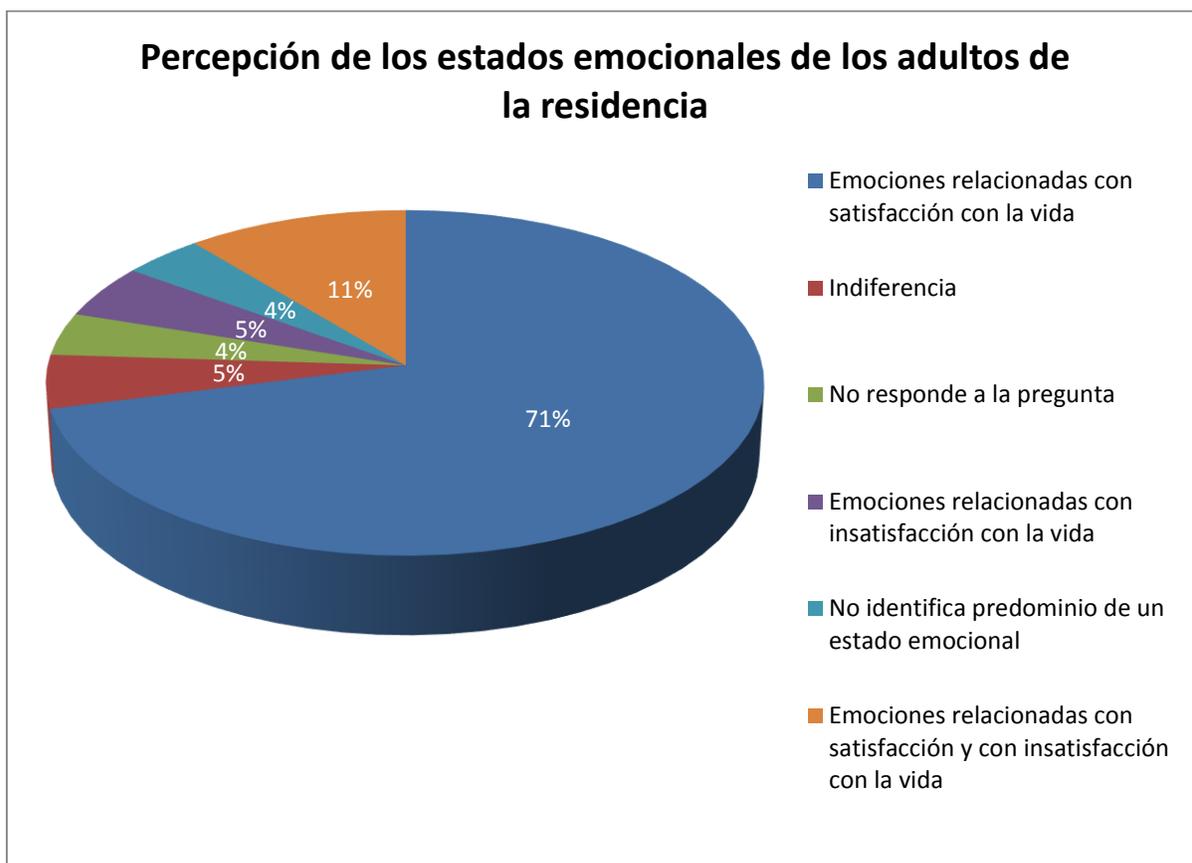


De acuerdo a lo declarado por los niños, niñas y adolescentes en la encuesta, el 49% perciben emociones relacionadas con la satisfacción con la vida en sus pares, es decir que perciben a sus compañeros/as de residencia mayormente contentos/as en el entorno residencial. El 17% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que sus pares transitan por estados emocionales de bienestar y alegría, pero también manifiestan pena y rabia, ejemplo: *“Alegre, divertidas y a veces algunas tristes”*; *“Más o menos contentas, porque pelean mucho”*.

Por el contrario, el 12% de los niños, niñas y adolescentes responden que perciben a sus pares con emociones relacionadas con insatisfacción con la vida, principalmente enojados y/o tristes, ejemplo: *“Triste y enojadas”*; *“Que las niñas están muy reveladas y ellas piensan que se mandan solas y las emociones que veo es rabia”*; *“Estrés – Bipolaridad”*.

El 6% de quienes responden la encuesta perciben a sus pares de residencia con expresión de indiferencia, es decir, de guardar o no mostrar sus estados emocionales. Existe un grupo (4%) que no identifica predominio de un estado emocional en sus pares, y otro 12 % de niños, niñas y adolescentes que no responden a lo preguntado en la encuesta.

Pregunta N°3: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los adultos (Educadores) con quienes vives?



Niños, niñas y adolescentes realizan lectura de los estados emocionales de los adultos a cargo de su cuidado en el sistema residencial, percibiendo que estos presentan predominantemente estados emocionales asociados a satisfacción con la vida (71%), ejemplo: *“Las tías son súper alegres y nos ayudan en todo”; “Alegres y divertidas”; “Hay buena emoción”*.

El 11% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que los adultos de la residencia presentan estados emocionales de alegría y también de pena y rabia, por ejemplo: *“Que están por un lado muy feliz y por otro lado están enojadas por las tonteras que hicieron en el fin de semana”*.

Por otra parte, el 10% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que los adultos de las residencias muestran estados emocionales relacionados con insatisfacción con la vida e indiferencia en forma predominante, por ejemplo: *“A veces sin ganas, sin querer venir, sólo lo hacen por la plata”*.

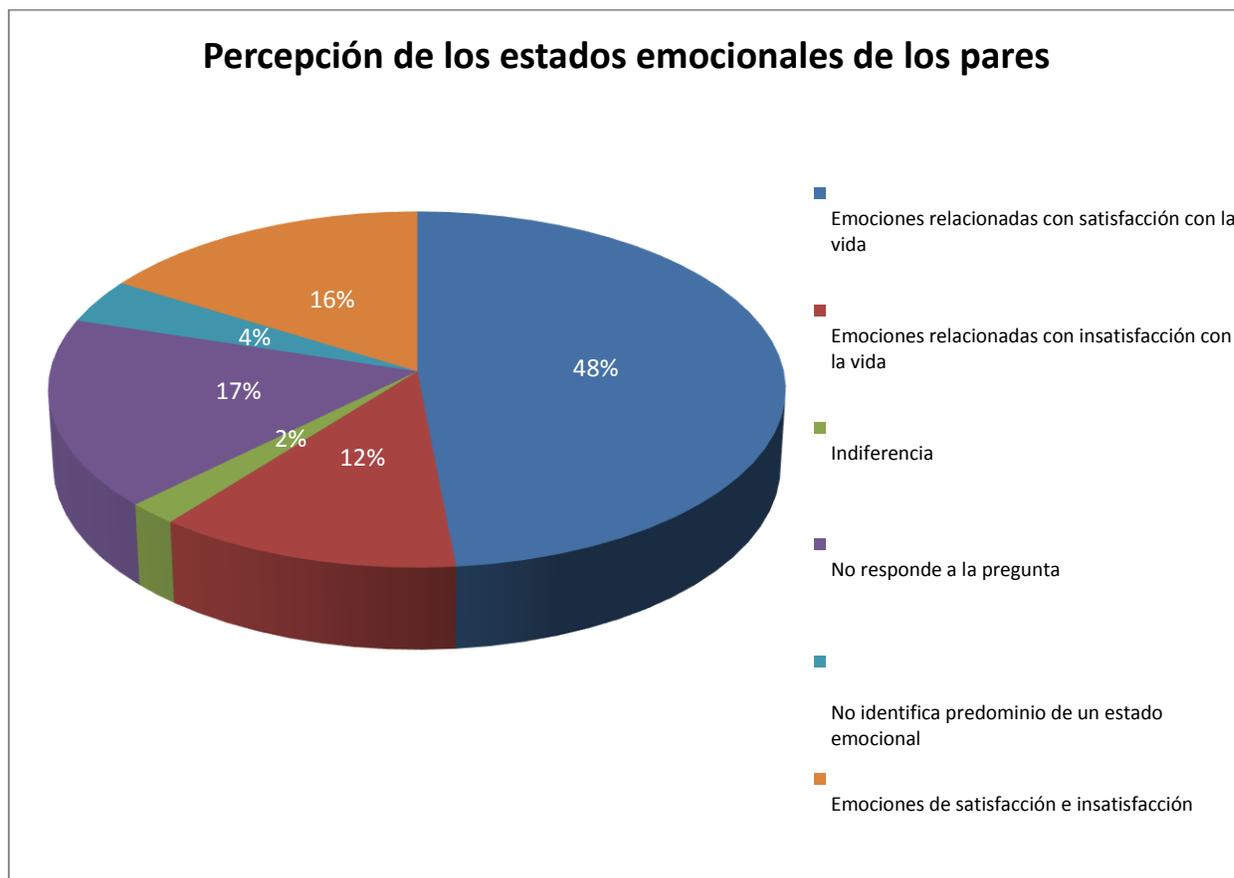
Finalmente, se aprecia un 4% de niños, niñas y adolescentes que no identifican predominio de un estado emocional en los adultos, y otro 4% que no responden a la pregunta.

Los resultados anteriores requieren un análisis más específico por residencia, a fin de identificar si la percepción de los niños, niñas y adolescentes es atribuible a todo el sistema residencial de los

Organismos Colaboradores Acreditados, o más bien se encuentran focalizados en determinadas residencias de una región.

Región Metropolitana

Pregunta N°2: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los niños o niñas con quienes vives?

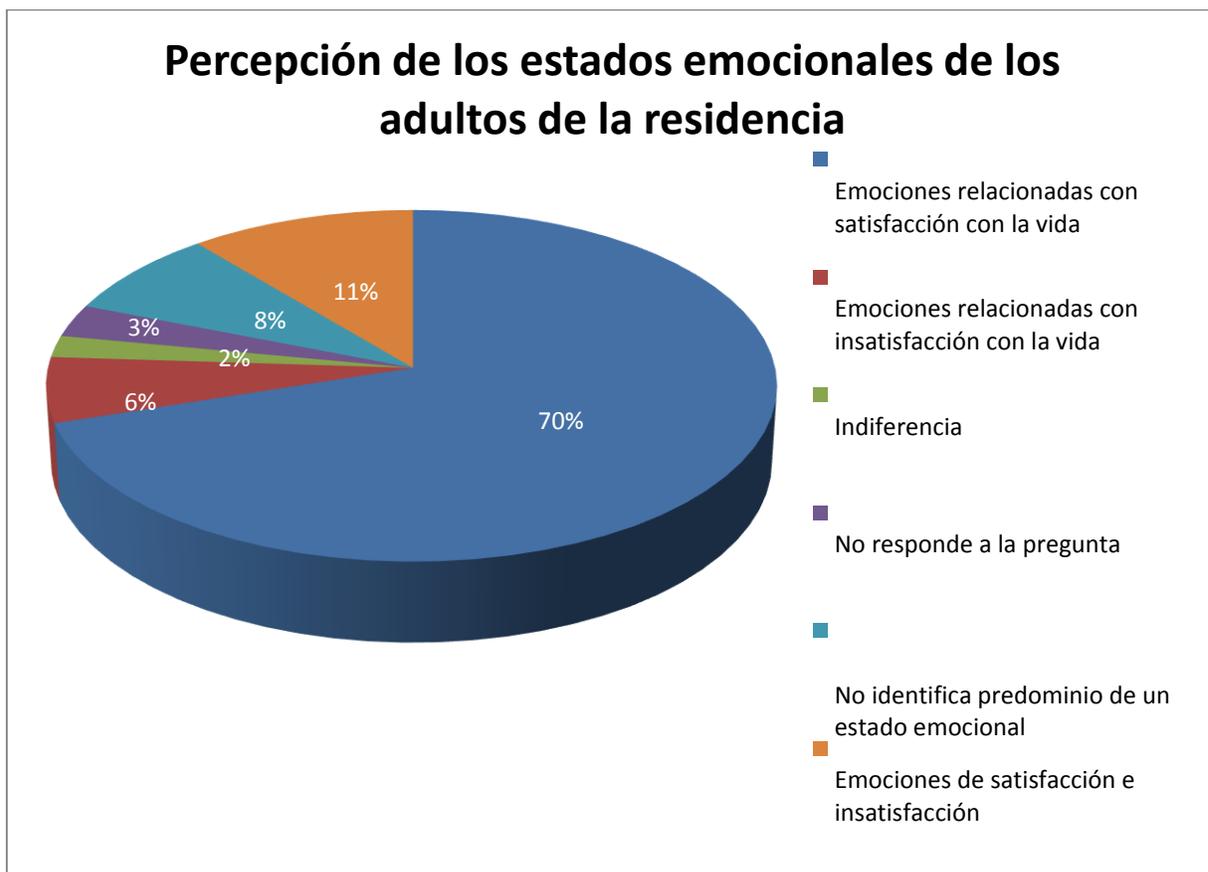


De acuerdo a lo declarado por los niños, niñas y adolescentes en la encuesta, el 48% observan emociones relacionadas con la satisfacción con la vida en sus pares, es decir que perciben a sus compañeros/as de residencia mayormente contentos/as en el entorno residencial. El 16% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que sus pares transitan por estados emocionales de bienestar y alegría, pero también manifiestan pena y rabia, ejemplo: *“Feliz porque salen. Tristes porque extrañan a su familia”*; *“Feliz porque salen con sus familias y padrinos, tristes porque llegan aquí. Enojadas porque hay tías que no las entienden”*.

Por el contrario, el 12% de los niños, niñas y adolescentes responden que perciben a sus pares con emociones relacionadas con insatisfacción con la vida, principalmente enojada y/o triste, ejemplo: *“En el hogar de las residencias suelen haber muchos disgustos penas y decepciones”*; *“Enojadas, rompen las cosas”*.

El 2% de quienes responden la encuesta perciben a sus pares de residencia con expresión de indiferencia, es decir, de guardar o no mostrar sus estados emocionales. Existe un grupo (4%) que no identifica predominio de un estado emocional en sus pares, y otro 17 % de niños, niñas y adolescentes que no responden a lo preguntado en la encuesta.

Pregunta N°3: *En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los adultos (Educadores) con quienes vives?*



Niños, niñas y adolescentes realizan lectura de los estados emocionales de los adultos a cargo de su cuidado en el sistema residencial de la Región Metropolitana, percibiendo que estos presentan predominantemente estados emocionales asociados a satisfacción con la vida (70%), ejemplo: *“felicidad en todas las tías y también nos da a nosotras”*.

El 11% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que los adultos de la residencia presentan estados emocionales de alegría y también de pena y rabia, por ejemplo: *“En algunos turno se ve enojo y en otros alegría”*.

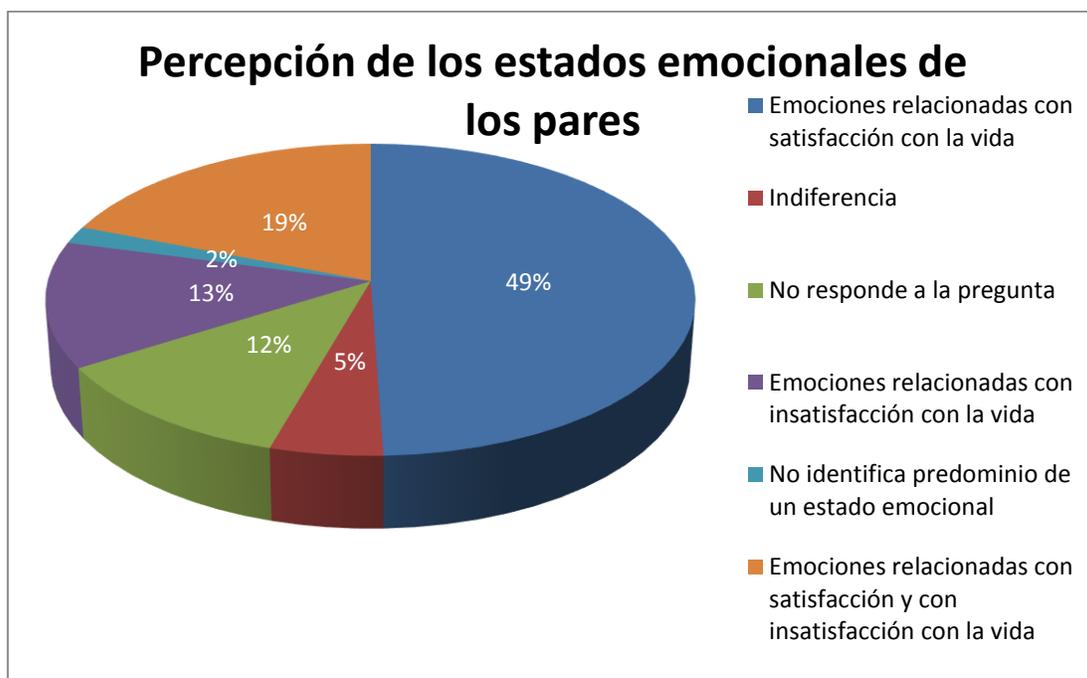
Por otra parte, el 8% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que los adultos de las residencias de la Región Metropolitana muestran estados emocionales relacionados con insatisfacción con la vida e indiferencia en forma predominante, por ejemplo: *“disgusto”; “Triste”*.

Finalmente, se aprecia un 8% de niños, niñas y adolescentes que no identifican predominio de un estado emocional en los adultos, y otro 3% que no responden a la pregunta.

Los resultados anteriores requieren un análisis más específico por residencia, a fin de identificar si la percepción de los niños, niñas y adolescentes es atribuible a todo el sistema residencial los Organismos Colaboradores Acreditados de la región, o más bien se encuentran focalizados en determinadas residencias o en turnos dentro del mismo centro.

Región de Valparaíso

Pregunta N°2: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los niños o niñas con quienes vives?

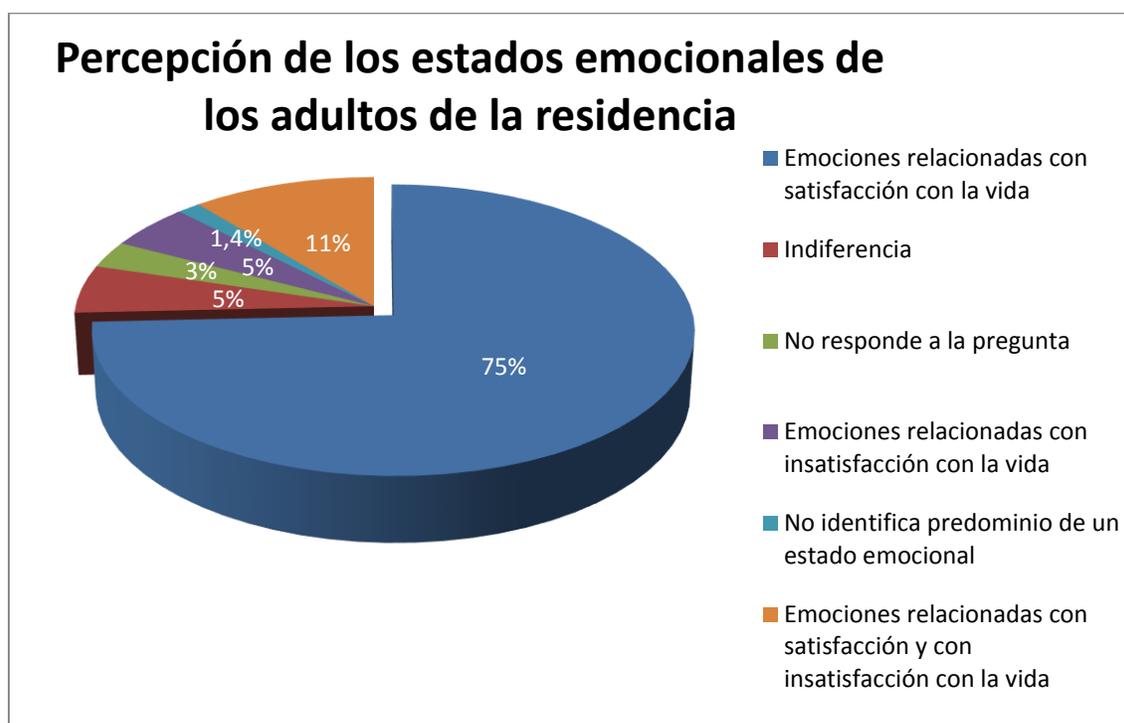


De acuerdo a lo declarado por los niños, niñas y adolescentes en la encuesta, el 49% observan emociones relacionadas con la satisfacción con la vida en sus pares, es decir que perciben a sus compañeros/as de residencia mayormente contentos/as en el entorno residencial. El 19% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que sus pares transitan por estados emocionales de bienestar y alegría, pero también manifiestan pena y rabia, ejemplo: *“Mayormente alegría, a veces tristeza y pocas veces enojo”*.

Por el contrario, el 13% de los niños, niñas y adolescentes responden que perciben a sus pares con emociones relacionadas con insatisfacción con la vida, principalmente enojada y/o triste, ejemplo: *“cuando llegan tristes”*.

El 5% de quienes responden la encuesta perciben a sus pares de residencia con expresión de indiferencia, es decir, de guardar o no mostrar sus estados emocionales. Existe un grupo (2%) que no identifica predominio de un estado emocional en sus pares, y otro 12 % de niños, niñas y adolescentes que no responden a lo preguntado en la encuesta.

Pregunta N°3: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los adultos (Educadores) con quienes vives?



Niños, niñas y adolescentes realizan lectura de los estados emocionales de los adultos a cargo de su cuidado en el sistema residencial de la Región de Valparaíso, percibiendo que estos presentan predominantemente estados emocionales asociados a satisfacción con la vida (75%), ejemplo: *“Felices porque siempre nos sacan una sonrisa”*.

El 11% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que los adultos de la residencia presentan estados emocionales de alegría y también de pena y rabia, por ejemplo: *“Que unas son pesadas y otras simpáticas”*.

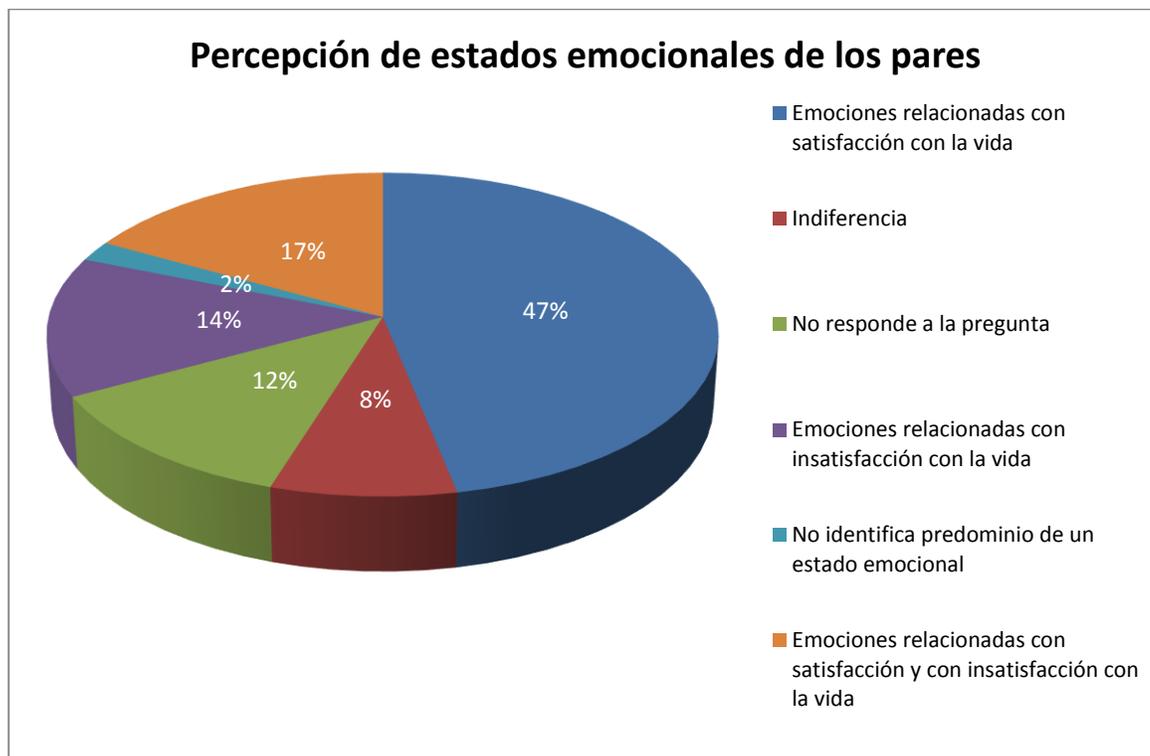
Por otra parte, el 10% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que los adultos de las residencias de la Región de Valparaíso muestran estados emocionales relacionados con insatisfacción con la vida e indiferencia en forma predominante, por ejemplo: *“Emociones neutras”*.

Finalmente, se aprecia un 1,4% de niños, niñas y adolescentes que no identifican predominio de un estado emocional en los adultos, y otro 3% que no responden a la pregunta.

Los resultados anteriores requieren un análisis más específico por residencia, a fin de identificar si la percepción de los niños, niñas y adolescentes es atribuible a todo el sistema residencial los Organismos Colaboradores Acreditados de la región, o más bien se encuentran focalizados en determinadas residencias.

Región del Biobío

Pregunta N°2: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los niños o niñas con quienes vives?

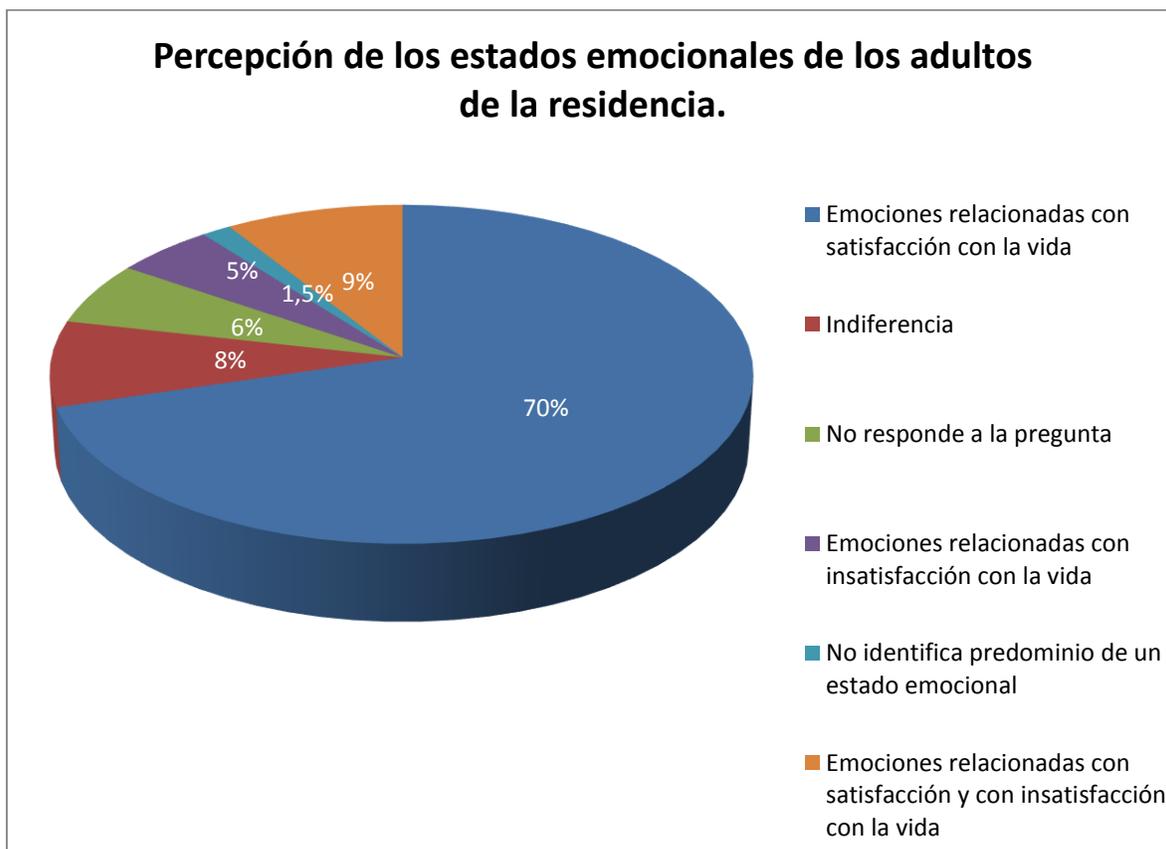


De acuerdo a lo declarado por los niños, niñas y adolescentes en la encuesta, el 47% observan emociones relacionadas con la satisfacción con la vida en sus pares, es decir que perciben a sus compañeros/as de residencia mayormente contentos/as en el entorno residencial. El 17% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que sus pares transitan por estados emocionales de bienestar y alegría, pero también manifiestan pena y rabia, ejemplo: *“hay mucha alegría y a la cual hay enojos y tristeza”*.

Por el contrario, el 14% de los niños, niñas y adolescentes responden que perciben a sus pares con emociones relacionadas con insatisfacción con la vida, principalmente enojada y/o triste, ejemplo: *“tristeza, enojo, angustia incluyéndome “; “Enojo y tristeza, porque nos queremos ir y no nos sentimos cómodas porque no estamos en nuestros hogares (...)”*.

El 8% de quienes responden la encuesta perciben a sus pares de residencia con expresión de indiferencia, es decir, de guardar o no mostrar sus estados emocionales. Existe un grupo (2%) que no identifica predominio de un estado emocional en sus pares, y otro 12% de niños, niñas y adolescentes que no responden a lo preguntado en la encuesta.

Pregunta N°3: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los adultos (Educadores) con quienes vives?



Niños, niñas y adolescentes realizan lectura de los estados emocionales de los adultos a cargo de su cuidado en el sistema residencial de la Región Del Biobío, percibiendo que estos presentan predominantemente estados emocionales asociados a satisfacción con la vida (70%), ejemplo: *“las tías son personas muy alegres y comprensivas, saben que no somos malas niñas, por lo que siempre nos muestran una buena actitud ante la vida”*.

El 9% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que los adultos de la residencia presentan estados emocionales de alegría y también de pena y rabia, por ejemplo: *“enojadas, felices, estresadas y cansadas”*; *“Felices y algunas tías algo mañosas”*.

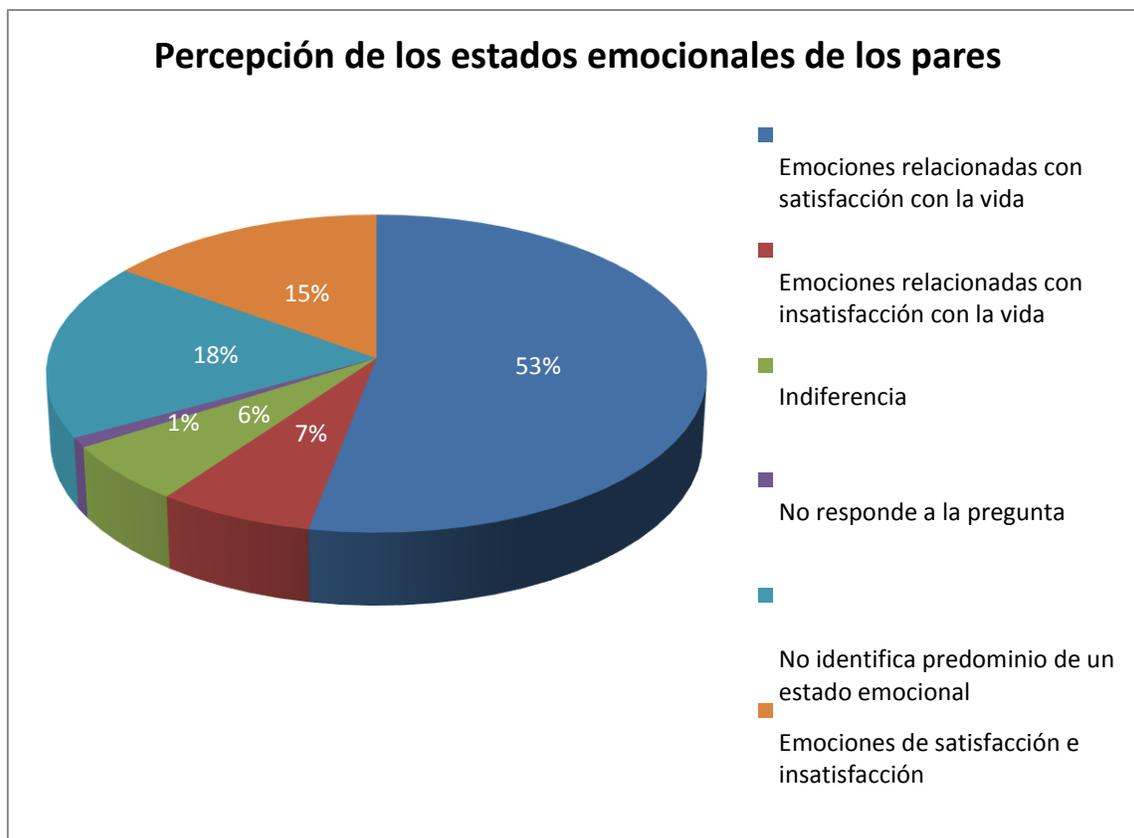
Por otra parte, el 13% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que los adultos de las residencias de la Región Del Biobío muestran estados emocionales relacionados con insatisfacción con la vida e indiferencia en forma predominante, por ejemplo: *“los adultos se sienten tristes”*; *“cansadas por los malos tratos de las niñas y de las tías, porque igual se aprovechan de ellas, y lo lamento por las tías de más edad, porque las mandan”*.

Finalmente, se aprecia un 1,5% de niños, niñas y adolescentes que no identifican predominio de un estado emocional en los adultos, y otro 6% que no responden a la pregunta.

Los resultados anteriores requieren un análisis más específico por residencia, a fin de identificar si la percepción de los niños, niñas y adolescentes es atribuible a todo el sistema residencial de los Organismos Colaboradores Acreditados de la región, o más bien se encuentran focalizados en determinadas residencias o en turnos dentro del mismo centro.

Región Del Maule

Pregunta N°2: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los niños o niñas con quienes vives?

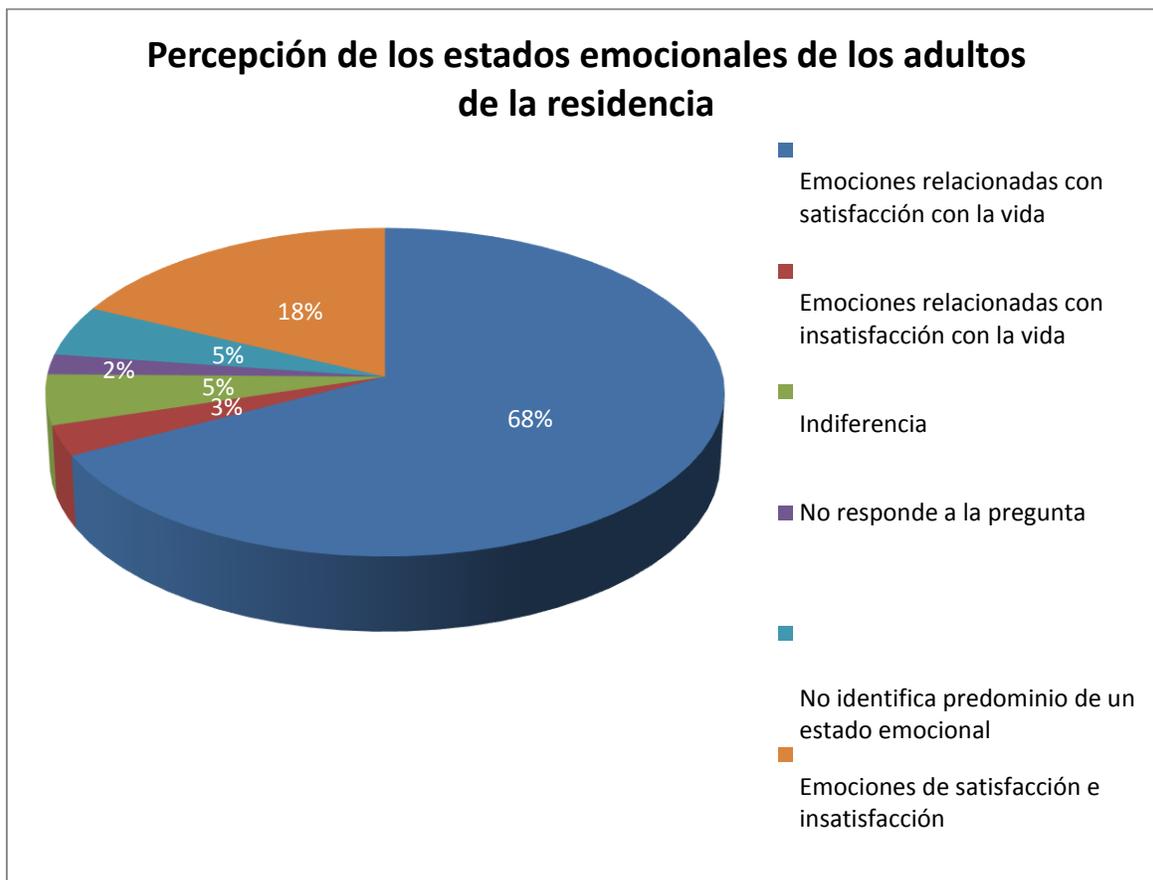


De acuerdo a lo declarado por los niños, niñas y adolescentes en la encuesta, el 53% observan emociones relacionadas con la satisfacción con la vida en sus pares, es decir que perciben a sus compañeros/as de residencia mayormente contentos/as en el entorno residencial. El 15% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que sus pares transitan por estados emocionales de bienestar y alegría, pero también manifiestan pena y rabia.

Por el contrario, el 7% de los niños, niñas y adolescentes responden que perciben a sus pares con emociones relacionadas con insatisfacción con la vida, principalmente, enojado y/o triste.

El 6% de quienes responden la encuesta perciben a sus pares de residencia con expresión de indiferencia, es decir, de guardar o no mostrar sus estados emocionales. Existe un grupo (18%) que no identifica predominio de un estado emocional en sus pares, y otro 1 % de niños, niñas y adolescentes que no responden a lo preguntado en la encuesta.

Pregunta N°3: En el lugar donde vives ahora, ¿qué emociones ves en los adultos (Educadores) con quienes vives?



Niños, niñas y adolescentes realizan lectura de los estados emocionales de los adultos a cargo de su cuidado en el sistema residencial de la Región Del Maule, percibiendo que estos presentan predominantemente estados emocionales asociados a satisfacción con la vida (68%).

El 18% de los niños, niñas y adolescentes, perciben que los adultos de la residencia presentan estados emocionales de alegría y también de pena y rabia.

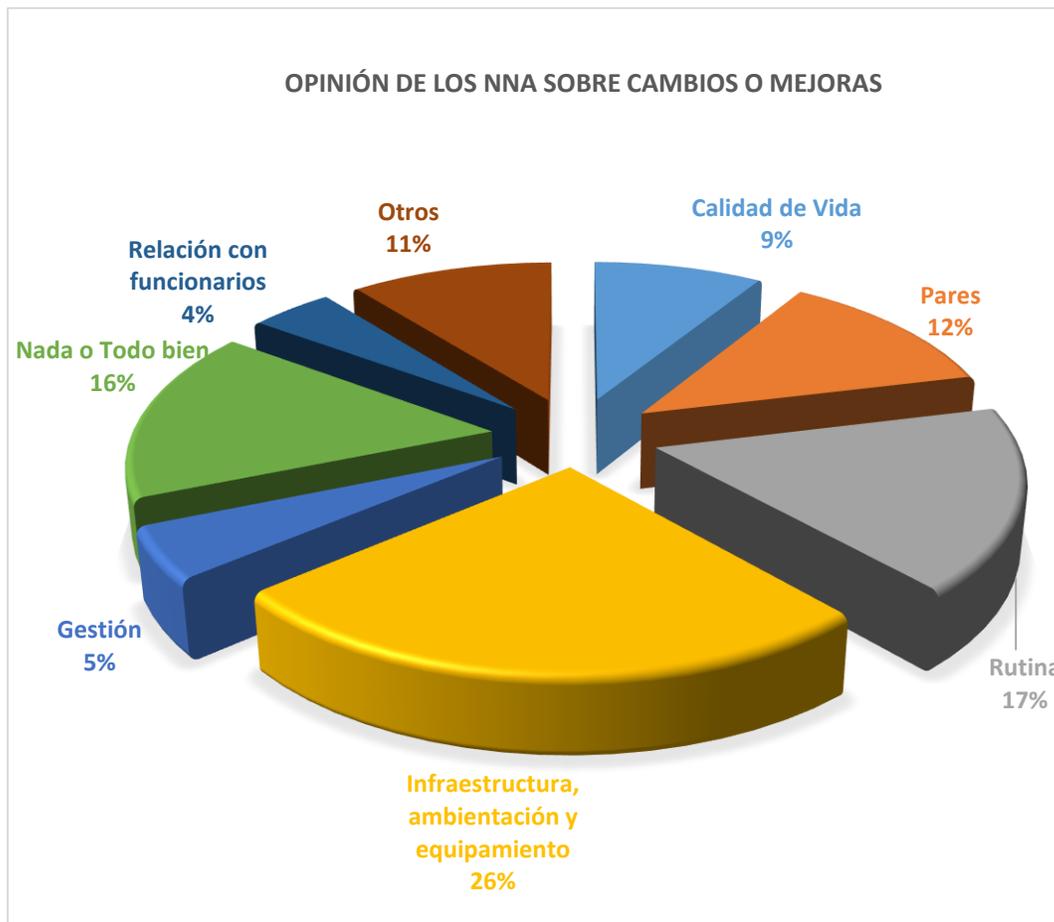
Por otra parte, el 8% de los niños, niñas y adolescentes manifiestan que los adultos de las residencias de la Región Del Maule muestran estados emocionales relacionados con insatisfacción con la vida e indiferencia en forma predominante.

Finalmente, se aprecia un 5% de niños, niñas y adolescentes que no identifican predominio de un estado emocional en los adultos, y otro 2% que no responden a la pregunta.

Los resultados anteriores requieren un análisis más específico por residencia, a fin de identificar si la percepción de los niños, niñas y adolescentes es atribuible a todo el sistema residencial los Organismos Colaboradores Acreditados de la región, o más bien se encuentran focalizados en determinadas residencias.

Pregunta N°4: ¿Si fueras Director/a de la Residencia, qué cosas cambiarías o mejorarías?

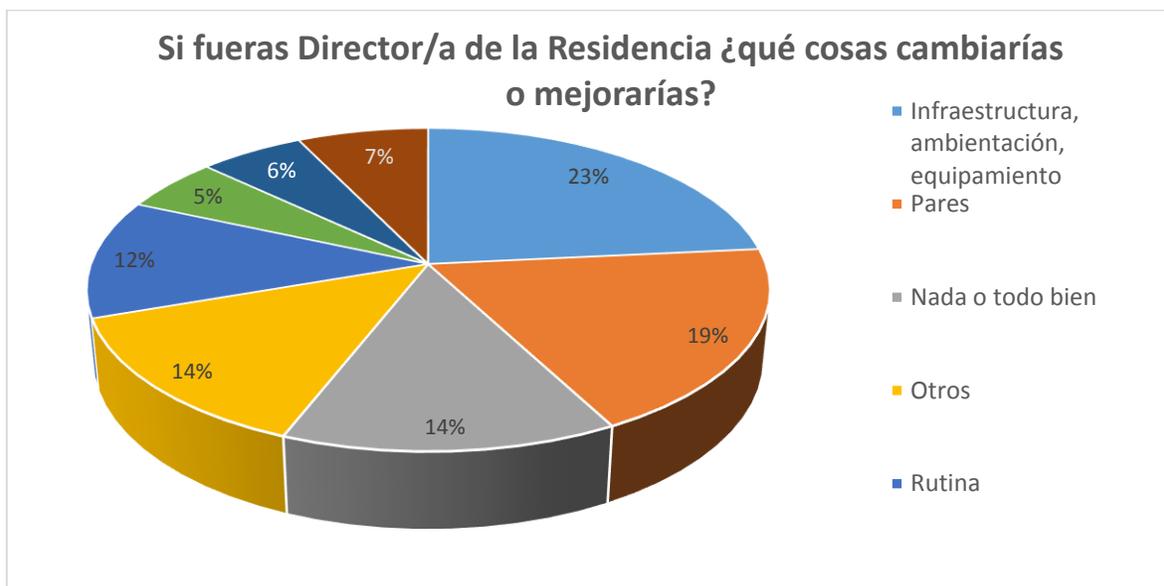
Consolidado de las 4 regiones



Respecto a la sumatoria de los resultados arrojados por la Región Metropolitana, Valparaíso, Maule y Biobío, con relación a la pregunta *¿Si fueras Director/a de la Residencia, qué cosas cambiarías o mejorarías?*, es posible observar que de un total de 1.128 respuestas de parte de los niños, niñas y adolescentes, un **26% expresa su insatisfacción por la infraestructura, equipamiento y ambientación** de su residencia, el **17% de las respuestas, señalan además su interés por efectuar cambios a la rutina diaria**, entendiendo lo anterior la necesidad que se efectúen actividades acordes a sus intereses y desarrollo evolutivo. Luego en un 16% de las respuestas, los niños, niñas y adolescentes señalan que *su satisfacción en la residencia*, expresando que no desean cambiar nada o declaran que todo está bien. En el **12% de las respuestas expresa la insatisfacción respecto de las relaciones interpersonales que se establecen entre pares**; aludiendo a éstas como conflictivas al interior de la residencia. Un 11% de las respuestas, son de características inespecíficas. En el **9% de las respuestas se declara inconformidad con la calidad de vida**, asociado directamente a la insatisfacción de necesidades básicas al interior de la residencia, destacándose principalmente, la alimentación y vestuario. El 5% de las respuestas, señala que consideran una *baja gestión* por parte de los profesionales de la residencia respecto de sus demandas a nivel técnico; y finalmente un 4%

de las respuestas señala la necesidad de mejorar la relación con el mundo adulto (*funcionarios de la residencia*) con los niños, niñas y adolescentes.

Región Metropolitana



De acuerdo a esta pregunta en la región, existen un total de 277 respuestas. De ellas un 23% se clasifica en la categoría **Mejoramiento en la calidad de vida**, entendido lo anterior como falta de condiciones mínimas para sentirse cómodos en el espacio residencial, aludiendo directamente a la insatisfacción de necesidades básicas. Ejemplo: “Cambiar las comidas”, “Ayudaría a los niños”, “Vestuario, más personal de apoyo”.

El 19% de las respuestas se clasifica en la categoría **Relación entre Pares**, entendiéndose como la necesidad de modificar las situaciones de conflicto, conductas abusivas, peleas, gritos y/o problemas originados entre ellos/as. Ejemplo: “Que los niños se porten bien”; “Separar niños de adolescentes”.

El 14% de las respuestas indica que debería modificarse la **Infraestructura, ambientación y equipamiento** de la residencia. Al respecto, importante es señalar que dicha categoría, responde al mejoramiento de los espacios físicos, del mobiliario y la decoración del centro, ejemplo: “Al patio le pondría más juegos”; “Mejoraría las duchas, las camas y el hogar completo”; “Yo cambiaría el patio le pondría más juegos para las pequeñas, los muebles de las casas y pintaría mi hogar”.

Un 14% de las respuestas, indica que **No cambiaría nada y que todo está bien**; esto se refiere a que los niños, niñas y adolescentes se sienten bien en el lugar donde viven. Ejemplo: “Me gusta todo”, “Nada cambiaría”.

Un 12% se clasifica en la categoría **Gestión**, lo que indica la preocupación manifestada respecto de la lentitud en los procedimientos, falta de información de los procesos en la residencia, de sus

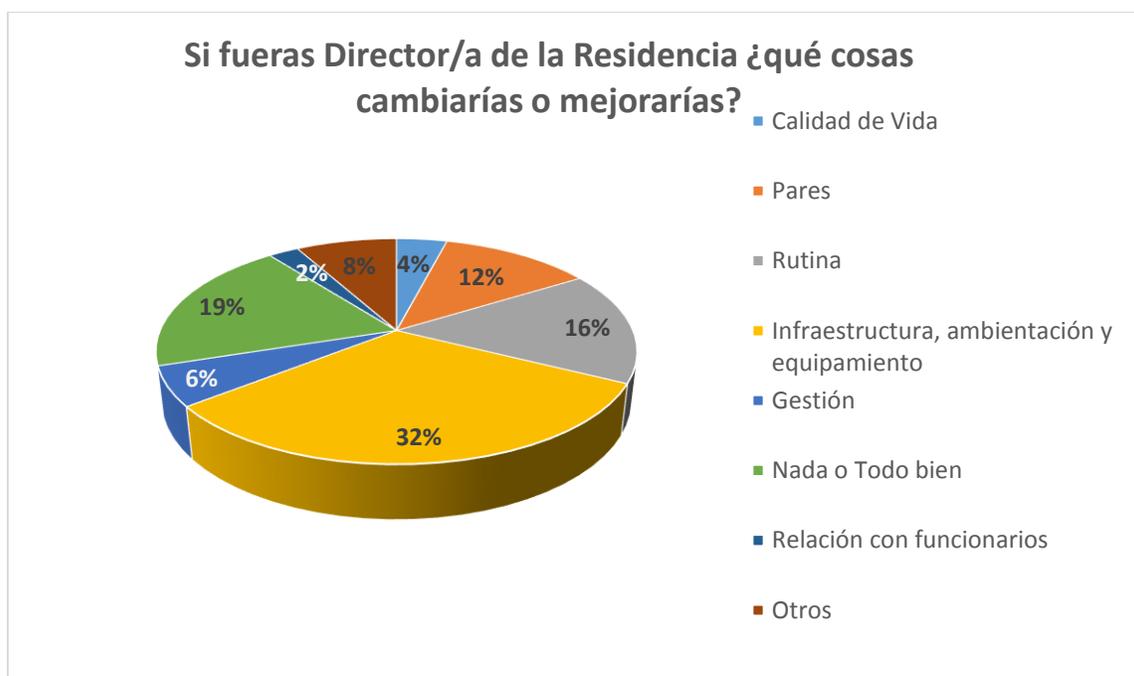
dinámicas y funcionamiento de la residencia. Ejemplo: *“Despedir a las que no hacen bien su trabajo como ser irresponsables con las niñas”*; *“Cuidar a los chiquillos”*.

El 7% de los niños, niñas y adolescentes respondieron a esta pregunta, señalando **Otros**, al respecto cabe especificar que se refieren a, respuestas como, por ejemplo: *“Que todas nos fuéramos con nuestras familias luego”*; *“Que no nos dieran medicamentos”*; *“Que hubiera animales y wifi”*.

Un 6% de las respuestas se clasifican en la categoría **Relación con Funcionarios**, siendo esto un punto relevante a considerar ya que manifiesta la necesidad de instaurar cambios en las relaciones entre niños, niñas, adolescentes con los funcionarios del centro de los distintos estamentos, donde se promueva el buen trato desde el mundo adulto. Ejemplo: *“Me tomaría el tiempo para escuchar a cada niña del hogar”*; *“Cambiaría algunas trabajadoras de la oficina, que no saben o no pueden trabajar con niñas, no tienen feeling con niñas”*.

El 5% de las respuestas indica que, **No cambiaría nada y que todo está bien**. Entendiendo lo anterior como sentirse conformes en el lugar donde viven. Ejemplo: *“Yo encuentro que está bien la residencia y que no cambiaría nada”*

Región de Valparaiso



Las residencias auditadas en la región, responden un total de 247 respuestas de niños/as y adolescentes. El 32% de ellas, señalan que se debe modificar la **Infraestructura, Ambientación y equipamiento de su centro**. Al respecto, importante es señalar que dicha categoría, responde al mejoramiento de los espacios físicos del centro, como también del mejoramiento del mobiliario y

la decoración de la totalidad de los espacios. Ejemplo: *“Cambiaría las piezas y las casas”*; *“Colocar una sala de máquinas y hacer juegos a las niñas chicas”*; *“Pintaría el hogar”*.

Un 19% de las respuestas indica que **No cambiaría y que todo está bien**. Entendiendo lo anterior, como sentirse conformes en el lugar donde viven. Ejemplo: *“No cambiaría nada”*; *“Nada por ahora”*

El 16% de las respuestas se encuentra en la categoría **Rutina**, lo que se observó como una debilidad significativa respecto de las actividades que se realizan y/o escases de las mismas. Ejemplo: *“Traería más actividades”*; *“Les daría permisos a las niñas”*.

El 12% de las respuestas indica que cambiaría la **Relación entre los pares**, entendiendo ello como la necesidad de modificar las situaciones de conflicto, conductas abusivas, peleas, gritos y/o problemas originados entre ellos/as. Ejemplo: *“Que los niños sean más ordenados”*; *“Que las niñas no se porten mal”*.

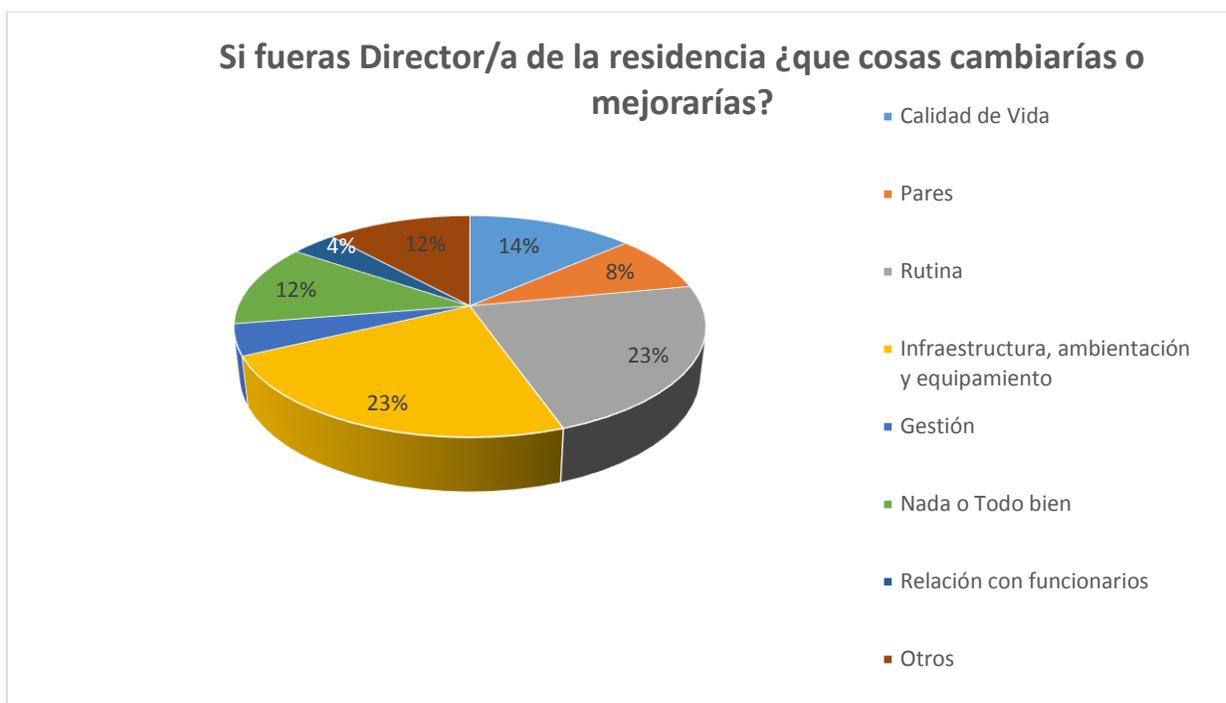
El 8% de las respuestas se clasifica en categoría **Otros**, figurando entre las más repetitivas *“Que la preparen para la vida independiente”*; *“Que todos se vayan”*.

Un 6% de las respuestas se ubica en la categoría **Gestión**, lo que refleja la lentitud y falta de información de sus procesos en la residencia, en sus dinámicas y funcionamiento de la residencia. Ejemplo: *“Respetar las reglas”*.

El 4% de las respuestas se clasifica en la categoría **Mejoramiento en la calidad de vida**, entendido lo anterior como falta de condiciones mínimas para sentirse cómodos en el espacio residencial, aludiendo directamente a la insatisfacción de necesidades básicas. Ejemplo: *“Mejoraría comida y dormitorios”*; *“Mejoraría Vestuario”*; *“Más porción de comida”*.

Un 2% de las respuestas, indica la necesidad de **Relación con Funcionarios**, entendiendo lo anterior como la necesidad de instaurar cambios en las relaciones entre niños, niñas, adolescentes con funcionarios del centro de los distintos estamentos, donde se promueva el buen trato desde el mundo adulto.

Región Del Biobío



De un total de 464 respuestas efectuadas en la región del Bio Bio, frente a la pregunta, un 23.2% de los que contestaron, desearían modificar la **Infraestructura, ambientación y equipamiento de su centro**, necesidad que aparece nuevamente expresada al igual que en las regiones anteriores; por lo que los espacios, se torna en una prioridad a considerar por parte de las Instituciones Colaboradoras frente a solicitudes como: *“Compraría nuevos juguetes, cambiaría las piezas, les pondría más cosas, más juguetes”*; *“Poner juegos para que los niños se diviertan”*; *“Mejoraría algunas pequeñas cosas materiales, como las piezas de cada una de las niñas”*, entre otras.

El 22.6% de las respuestas de los niños, niñas y adolescentes, indican que harían cambios a la **Rutina**, ya que manifiestan que las actividades que se realizan no cumplen del todo con sus expectativas, y/o existe escases de las mismas. Señalan, por ejemplo, que: *“Harían más actividades, deportes, zumba”*; *“Pondría más actividades para después de clases”*.

Por su parte el 13.5% de las respuestas, fueron clasificadas en la categoría **Calidad de vida**, entendido como la falta de condiciones mínimas para sentirse cómodos en su espacio residencial, aludiendo directamente a la insatisfacción de, por ejemplo: *“Cambiaría las comidas”*; *“Hogar más limpio y baños más limpios”*; *“No pasar hambre”*.

Un 12,06% de las respuestas, indican que **No cambiarían y que todo está bien**, lo que indica que se sienten conformes en el lugar donde viven, y señalan, por ejemplo: *“Me gusta todo”*; *“No cambiaría nada, yo digo que está bien así”*.

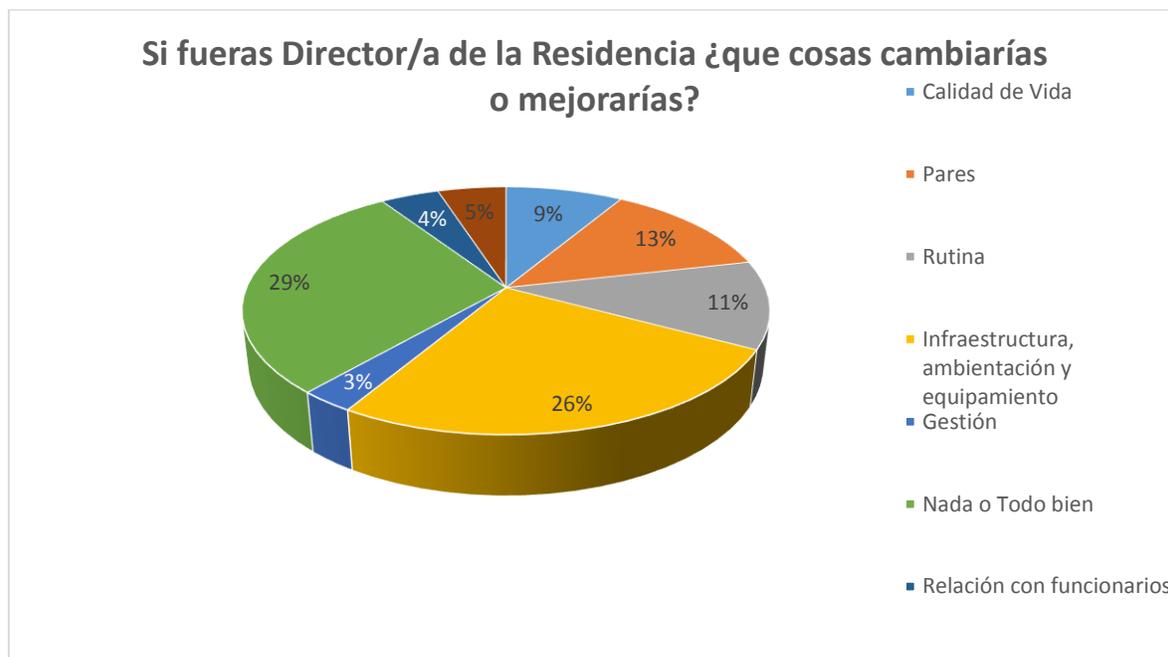
Así mismo, un 11.8% de las respuestas, se clasifica en la categoría **Otros**, encontrando frases como, por ejemplo: *“Cuidaría a todos los niños y los querría”*; *“Dejaría que las niñas hagan por ellas mismas de hacer el rol de madre con sus hijos”*.

Un 8.4% de las respuestas, indica que modificarían la relación entre **Pares**, develando así la necesidad de modificar las situaciones de conflicto, conductas abusivas, peleas, gritos y/o problemas originados entre ellos/as. Ejemplo: *“La rabia cuando el Julián me pega”, “Que todos se porten bien, que todos sean amigos y nadie se moleste”*.

El 3.6% de las respuestas, se clasifica en la categoría **Relación con Funcionarios**, al igual que les preocupa la relación entre pares, también es para ellos importante la necesidad de modificar las relaciones entre niños, niñas y adolescentes con funcionarios del centro en los distintos estamentos, donde se promueva el buen trato desde el mundo adulto. Ejemplo: *“Cambiaría el mecanismo que usan en los hogares “turnos” no “familia”; “Cambiaría el personal (gente), más especializada para cada caso”; “los castigos hacia las niñas”*.

Finalmente, el 4.5% de las respuestas, indica que efectuarían modificaciones a la **Gestión del Centro**, al igual que en las otras regiones auditadas, les preocupa la lentitud en los procedimientos, falta de información de sus procesos en la residencia, en sus dinámicas y funcionamiento de la residencia. Ejemplo: *“Enviaría un nuevo proyecto al SENAME, uno en donde el SENAME piense en nuestro futuro, yo soy estudiante universitaria, como muchas otras compañeras y encuentro terrible que el Servicio no tenga un sistema de fondos universitarios o un sistema de vivienda una vez egresadas de aquí, personalmente yo lucharía por eso, creo que sería una gran mejora para empezar”*.

Región Del Maule



Frente a la pregunta, hubo un total de 140 respuestas otorgadas por niños, niñas y adolescentes un el 29% de ellas, señala que **No cambiaría nada y que todo está bien**. Entendiendo lo anterior como sentirse conformes en el lugar donde viven. Ejemplo: *“No hay nada que no me guste, porque tengo todo”; “No cambiaría nada, es el mejor hogar en el que ha estado”*

El 26% de las respuestas señalan que debe modificarse **la Infraestructura, Ambientación y equipamiento de su residencia**. Al respecto, y al igual que en las otras regiones auditadas, resulta importante considerar lo expresado por los niños y niñas, en relación a la necesidad del mejoramiento de los espacios físicos, mejoramiento del mobiliario y la decoración de la totalidad de los espacios del centro.

Un 13% de las respuestas señalan que cambiarían **la Relación entre Pares**, manifiestan claramente la necesidad de modificar las situaciones de conflicto, conductas abusivas, peleas, gritos y/o problemas originados entre ellos/as. Ejemplo: *“Que nos portemos bien y que estemos más felices”*;

El 11% de las respuestas indica que deben efectuarse cambios en la **Rutina**, ya que las existentes muestran una debilidad significativa respecto de las actividades que se realizan y/o escases de las mismas. Ejemplo: *“Que nos tomen atención emocionalmente”*.

Un 9 % de las respuestas se clasifica en la categoría **Mejoramiento en la calidad de vida**, claramente denota la falta de las condiciones mínimas de los niños, niñas y adolescentes para sentirse cómodos en su espacio residencial, aludiendo directamente a la insatisfacción de sus necesidades básicas no cubiertas.

El 5% de las respuestas, se clasifica en la categoría **Otros**, no especificando a que se referían.

Un 4% de las respuestas, indica la necesidad de **Relación con Funcionarios**, es importante la relación que desean mantener los niños, niñas, adolescentes con los funcionarios del centro de los distintos estamentos, teniendo siempre en consideración la promoción del buen trato desde el mundo

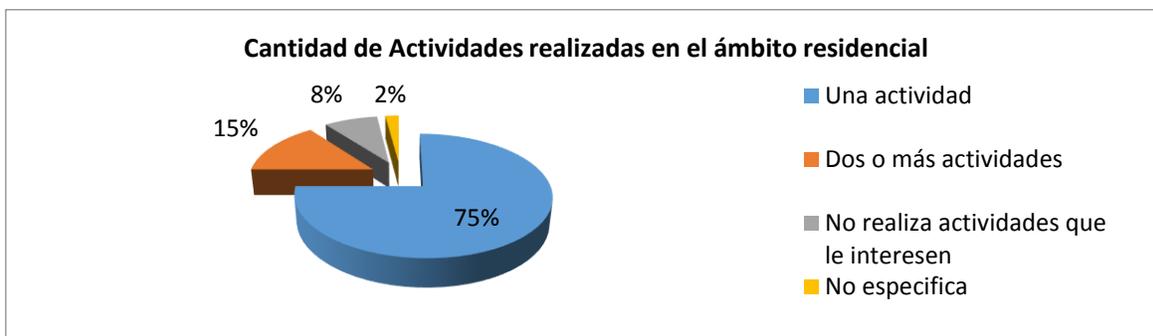
Finalmente, un 3% de las respuestas señala la necesidad de mejorar la **Gestión** que realizan los profesionales de las residencias, ya que los niños y niñas consideran que existe lentitud en los procedimientos, falta de información de sus procesos y de las dinámicas y funcionamiento de la residencia.

Pregunta 5: ¿Practicas alguna actividad que te gusta mucho? (Deporte, Artística, Religión, etc.)

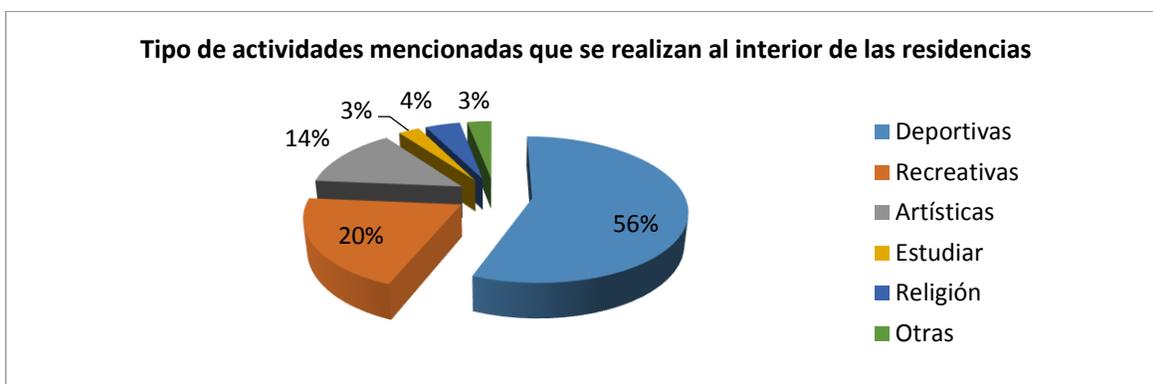
Consolidado de las 4 regiones

Se constata que el 95% de los niños, niñas y adolescentes en residencias de las Regiones consideradas en esta segunda etapa, contestaron a la pregunta de si practican alguna actividad que les guste en la actualidad, equivalente a 1.068 respuestas, mientras que 57 niños, niñas y adolescentes no respondieron a esta pregunta.

De las respuestas entregadas una gran mayoría manifestó que realizaba sólo un tipo de actividad que les interesa, lo que equivale a un 75% de las respuestas; mientras que un 15% de niños, niñas y adolescentes expresó que en la residencia es posible realizar dos o más actividades de interés, y sólo un 2% afirma que realiza actividades que disfrutan, pero no especificaron la naturaleza de las actividades desarrolladas. Es importante considerar que un total de 88 niños, niñas y adolescentes, que corresponde a un 8%, no realiza ninguna actividad que les guste.



Por otra parte, dentro de las actividades que mayormente se practican se encuentran las actividades deportivas con un 56% de las menciones, le siguen en orden de interés las actividades recreativas con un 20%, que considera actividades lúdicas y de entretenimiento; y posteriormente las actividades artísticas y/o manualidades con un 14 % de menciones. También se registran otro tipo de actividades de interés con porcentajes menores de menciones: un 4% manifiesta vinculación a actividades religiosas, mientras que el estudio y la lectura y otros ámbitos registran un 3% cada uno.



Región Metropolitana

En la Región Metropolitana 282 niños, niñas y adolescentes de las residencias contestaron a la pregunta de si practican alguna actividad que les guste en la actualidad, equivalente a un 96% de un total de un total de 293, lo que implica que sólo en 11 casos no se respondió esta pregunta.

De aquellas encuestas que fueron respondidas se mantiene la tendencia presentada en el consolidado de las 4 regiones de esta 2ª etapa, donde en la Región Metropolitana un 74% manifiesta que realiza sólo un tipo de actividad; mientras que un 14% de las respuestas se orientan a la realización de dos o más ámbitos y/o actividades de interés, mientras que un 3% expresó que efectivamente realizan actividades que les gusta, pero no precisaron que actividades realizaban específicamente. Por otra parte, es importante considerar que un 9%, manifestó que no realiza ninguna actividad que le guste, lo que equivale a 25 niños, niñas y adolescentes que respondieron la encuesta en esta región.

Finalmente, se mantiene la tendencia general en cuanto al tipo de actividades que mencionan que desarrollan en la residencia, siendo la de mayor importancia el deporte con un 56% de menciones,

seguido de las actividades Recreativas y actividades artísticas y/o manualidades, ambas con un 16% de menciones. A su vez, se registran otras actividades, pero con un porcentaje menor de menciones como el estudio, lectura, actividades religiosas y otras.

Actividades mencionadas	Porcentaje
Deportivas	56%
Recreativas	16%
Artísticas y/o Manualidades	16%
Estudiar – Lectura	2%
Religión	6%
Otras	4%
Total	100%

Región de Valparaíso

En la Región de Valparaíso un 95% de niños, niñas y adolescentes dio respuesta a la presente pregunta, lo que corresponde a un total de 273 casos de un total de 286, mientras que en 13 casos no se dio respuesta a esta pregunta.

De las respuestas entregadas, se registra que un leve aumento de la realización de una actividad de interés con un 79%; mientras que el 12% de los niños, niñas y adolescentes expresa que efectúa 2 o más actividades que disfruta y un 2% no especifica las actividades que realiza. Por otra parte, un 7% expone que en el ámbito residencial no realiza ninguna actividad que le guste, lo que equivale a 20 niños, niñas y adolescentes de residencias de la región de Valparaíso.

Por otra parte, se modifica la tendencia general en cuanto al tipo de actividades que mencionan que desarrollan en la residencia, ya que la práctica de actividades deportivas aumenta a un 61%, seguido por actividades Recreativas con un 16% y actividades artísticas y/o manualidades con un 15%. Se registran otras actividades, pero con un porcentaje menor de menciones como el estudio, lectura, actividades religiosas y otras.

Actividades mencionadas	Porcentaje
Deportivas	61%
Recreativas	16%
Artísticas y/o Manualidades	15%
Estudiar – Lectura	2%
Religión	3%
Otras	3%
Total	100%

Región del Maule

En la Región del Maule se registran 148 niños, niñas y adolescentes que respondieron a esta pregunta (97%) de un total de 152, mientras que 4 encuestas no fueron respondidas en este ítem.

Esto implica que las respuestas de la región del Maule están por sobre el porcentaje promedio de la presente Etapa.

De las respuestas entregadas, se registra que un 79% de niños, niñas y adolescentes de la Región del Maule, realiza una actividad de interés, mientras que un 14% manifiesta que realiza 2 o más actividades, y un 1% no especifica las actividades que realiza y que le gusta. A su vez, en 9 de los encuestados (6%) exteriorizan que no realizan ninguna actividad que les guste o interese al interior de la residencia.

Del tipo de actividad desarrollada se mantienen las tendencias, variando levemente los porcentajes. De esta forma las actividades que se mencionan que se realizan mayormente están las actividades deportivas (55%); se registra un leve aumento de las actividades recreativas (23%) en relación al porcentaje promedio de la 2ª Etapa, y una leve disminución de las actividades artísticas y/o manuales (12%); mientras que las otras actividades que se enuncian se mantienen con un bajo porcentaje como lo son estudiar, leer, actividades religiosas, y otras acciones que aglutinan acciones mucho más específicas y particulares.

Actividades mencionadas	Porcentaje
Deportivas	55%
Recreativas	23%
Artísticas y/o Manualidades	12%
Estudiar – Lectura	2%
Religión	4%
Otras	4%
Total	100%

Región del Biobío

En la Región del Biobío se registran 365 niños, niñas y adolescentes que respondieron a esta pregunta (93%) de un total de 394, por lo que 29 encuestas no fueron respondidas en este ítem. Esto implica que las respuestas de la región del Biobío, está por debajo del porcentaje promedio de esta 2ª Etapa en esta pregunta en particular.

De las respuestas que se emitieron, se registra una disminución de niños, niñas y adolescentes de la Región del Biobío que realizan una actividad de interés, ya que en esta situación está el 71%, mientras que aumenta el porcentaje de usuarios/as que realiza 2 o más actividades tienen a disposición, con un 18% de respuestas, a su vez un 2% expresa que si realiza acciones que le gustan en la residencia, pero no se establece cuáles. Se debe indicar a su vez, que un 9% manifiesta que no realiza ninguna actividad de interés en la residencia, lo que es equivalente a 34 respuestas.

En relación al tipo de actividades que se efectúan, se mantienen las tendencias variando levemente los porcentajes. De esta forma, se mantienen las actividades deportivas mencionadas en primer lugar, pero disminuye su porcentaje en relación al promedio de la 2ª etapa ya que baja a un 52%; la realización de actividades recreativas aumenta a un 26%, y la mención de realización de actividades artísticas y recreativas obtiene un 11%, que está por debajo del promedio de esta etapa.

Finalmente, aumenta levemente la vinculación a actividades religiosas, de estudio y lectura ambas con un 5%, y finalmente otras actividades con sólo un 1%.

Actividades mencionadas	Porcentaje
Deportivas	52%
Recreativas	26%
Artísticas y/o Manualidades	11%
Estudiar – Lectura	5%
Religión	5%
Otras	1%
Total	100%

Pregunta N°6: Para nosotros conocer lo que más y menos te gusta del lugar en el que vives ahora es Muy importante.

En esta pregunta participó un total de 1.031 niños, niñas y adolescentes, todos con dominio en lecto escritura. Asimismo, es preciso señalar que esta pregunta involucró una alta cantidad de respuestas y diversos ámbitos por cada niño, niña y adolescente, señalando en ambas consultas distintos elementos que se categorizaron en 10 dominios³.

Asimismo, resulta relevante señalar que, dado que se trataba de preguntas abiertas aplicadas a un universo de más de mil niños, niñas y adolescentes, se obtuvo una significativa cantidad y variabilidad de respuestas, lo que se tradujo en disponer de una alta dispersión de frecuencia de preferencias entre los dominios determinados, inclusive en muchos casos fue imposible determinar la prioridad entre ellos (coincidencia de preferencias). No obstante, el total de datos de las cuatro regiones en donde se desarrolló la Auditoría Social permitieron visualizar 4 preferencias tanto en los aspectos referidos a ¿Qué es lo que **más** te gusta de dónde vives? como a la consulta ¿Qué es lo que **menos** te gusta de dónde vives ahora?

Además, es necesario precisar que producto del análisis de los datos consignados, se identificaron dos dominios emergentes, los que aluden a “todo me gusta de la residencia” y su contrapartida referida a “nada me gusta de la residencia”.

³ Respecto de lo dominios identificados, se ha elaborado una definición operacional, en base a las variables señaladas por cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Siendo estas las siguientes:

Actividades recreativas, comprende todas aquellas acciones orientadas a la entretención y esparcimiento desarrolladas en el centro en forma habitual; Actividades deportivas, aluden a la práctica de un deporte en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada. Actividades artísticas, aluden a la práctica de acciones que promueven la creatividad, conocimiento y entretención desarrolladas en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, se refiere a las relaciones interpersonales de confianza, protección, seguridad, entre otros, que los niños, niñas y adolescentes establecen, principalmente con sus pares, educadores de trato directo, profesionales y equipo directivo de la residencia; Infraestructura, alude también al equipamiento, dado que se refiere a las condiciones físicas, y ambientación de la residencia desde la puerta de entrada, la casa, jardines y patio; Higiene, alude a las condiciones de limpieza, cuidado y mantención de todas las dependencias que involucra la residencia, incluyendo los jardines y patios; Satisfacción de necesidades básicas, entendidas principalmente por la comida, contar con un lugar para vivir, con agua caliente, cama, etc.; Equipamiento, alude al mobiliario de las dependencias que conforman la casa en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, y a la conectividad a internet, TV cable; Todo me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas; y Nada me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas.

Lo anterior permitió concluir lo siguiente:

- **Lo que más te gusta**

Es posible observar que la mayor cantidad de opiniones en cuanto a que es lo que más le agrada de la residencia, se puede resumir en el dominio de **“buenas prácticas y espacios emocionalmente seguros”**, debido a que su sumatoria alcanza un total de 412 preferencias. Dicha prioridad se relaciona con la identificación, de parte de los niños y niñas, de sus cuidadores como referentes afectivos, señalan en la mayoría de los casos que: *“me gusta como son las tías, son buena onda”*; *“me gusta como es el trato”*; *“que me cuidan”*; *“me siento protegida”*; *“vivir en paz”*, *“que me visite mi familia”*, *“estar con mis hermanos”*; *“porque me dejan salir con mi familia”*. También identifican a la residencia como un espacio seguro en donde establecen relación con sus compañeras/os y en ese contexto hay afirmaciones tales como *“me gusta porque puedo compartir, aquí no hay bullying”*; *“que todas sabemos cómo llevarnos”*.

En un segundo lugar, se visualiza que la mayoría de los niños, niñas y adolescentes coincidieron en señalar aspectos vinculados con **“todo me gusta de la residencia”**, alcanzando una sumatoria de 164 preferencias, sin proporcionar más detalles al respecto.

En un tercer lugar, los niños y niñas encuestados señalaron aspectos relacionados con el dominio referido a las **“actividades recreativas”** que les brinda la residencia, registrando un total de 100 preferencias, en donde se distinguen las actividades vinculadas con salidas a diferentes lugares de la región, como paseos, salidas a la playa, al campo, a lugares en donde se encuentran hitos históricos, entre otros. Lo precedente se sustenta en frases como *“en verano vamos a la playa”*; *“estas vacaciones (de invierno) nos vamos a la nieve”*, *“ir al cine”*, etc.

A continuación del anterior, se ubica el dominio de **“infraestructura”**, debido a que cuenta con un total de 61 preferencias, vinculadas con las características del inmueble, destacando su dormitorio como uno de los lugares que más les gusta, el patio con sus árboles y plantas.

Lo anterior, se sintetiza en la siguiente tabla el cual da cuenta de las preferencias indicadas por los niños y niñas entrevistados.

Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Actividades Recreativas	Infraestructura
412	164	100	61

- **Lo que menos te gusta**

En cuanto a las respuestas de los niños referido a: **“que es lo que menos te gusta de la residencia”**, en 385 casos las respuestas se clasifican en **“Carencia de buenas prácticas y ambiente emocionalmente inseguros”**, en donde es posible señalar que los niños y niñas, debido a que explicitan que no les gustan *“las peleas entre los niños”*; *“que usen garabatos”*; *“que los mayores les peguen a los más chicos”*; *“que hayan adolescentes con niños más chicos porque les pegan los más grandes”*, situaciones que en términos generales aludían a eventos ocurridos entre pares.

Como segunda preferencia, se distingue una categoría emergente generada por las distintas frases consignadas en forma espontánea por los niños y niñas, que se sintetiza en la frase **“todo me gusta de la residencia”**, alzando un total de 222 registros, lo que nos permite hacer una deducción directa de que no habría ningún aspecto que requiera ser modificado o abordado por parte del equipo directivo de la residencia o por el mismo Sename.

Sobre lo anterior, es importante señalar que, dado que fue una respuesta escrita en esta sección de la encuesta, se decidió presentarla como parte de los aspectos que menos les gusta de la residencia, y debido a que, también da consistencia a las respuestas entregadas en la consulta tratada precedentemente.

En tercer lugar, se encuentra el dominio **“rutina diaria”**, alcanzando una sumatoria de 60 preferencias, debido a que señalaron como degradado el realizar oficios (aseo), o que los fines de semana son muy fomes, que se sienten encerrados y que no pueden salir o invitar a sus amigos a la residencia. También indican que no les gusta ir al colegio.

Al igual que el análisis anterior, se presenta en la siguiente tabla una síntesis de los resultados logrados en esta arista de la consulta.

Carencia de buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Rutina Diaria	Carencia de Infraestructura
385	222	60	22

Región Metropolitana

Participaron de esta pregunta un total de 269 niños, niñas y adolescentes con dominio en lecto escritura. Asimismo, esta consulta involucró un significativo número de respuestas, que involucraron de diversos ámbitos por cada niño, niña y adolescente, señalando en ambas consultas distintos elementos que se categorizaron en 10 dominios⁴.

Es relevante destacar que el dominio o aspecto más relevante para los niños, niñas y adolescentes es el que dice relación a **“buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros”**, pues tanto en el polo positivo se obtiene el 46,8% de las preferencias (lo que más me gusta), como en el negativo obtiene el 40% de las respuestas (lo que menos me gusta). Es muy preocupante que exista este porcentaje de respuestas negativas por tratarse de un ámbito fundamental para el bienestar y el

⁴ Respecto de lo dominios identificados, se ha elaborado una definición operacional, en base a las variables señaladas por cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Siendo estas las siguientes:

Actividades recreativas, comprende todas aquellas acciones orientadas a la entretención y esparcimiento desarrolladas en el centro en forma habitual; Actividades deportivas, aluden a la práctica de un deporte en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Actividades artísticas, aluden a la práctica de acciones que promueven la creatividad, conocimiento y entretención desarrolladas en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, se refiere a las relaciones interpersonales de confianza, protección, seguridad, entre otros, que los niños, niñas y adolescentes establecen, principalmente con sus pares, educadores de trato directo, profesionales y equipo directivo de la residencia; Infraestructura, alude también al equipamiento, dado que se refiere a las condiciones físicas, y ambientación de la residencia desde la puerta de entrada, la casa, jardines y patio; Higiene, alude a las condiciones de limpieza, cuidado y mantención de todas las dependencias que involucra la residencia, incluyendo los jardines y patios; Satisfacción de necesidades básicas, entendidas principalmente por la comida, contar con un lugar para vivir, con agua caliente, cama, etc.; Equipamiento, alude al mobiliario de las dependencias que conforman la casa en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, y a la conectividad a internet, TV cable; Todo me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas; y Nada me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas.

desarrollo seguro de la población infanto adolescente.

- *Lo que más me gusta*

Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Infraestructura	Me gusta todo	Actividades Recreativas	Satisfacción de Necesidades Básicas
126	29	26	19	19

Luego de las buenas prácticas y ambiente emocionalmente seguro se mencionó lo relacionado con la Infraestructura, en donde los niños, niñas y adolescentes valoraron especialmente las distintas dependencias que conforman la residencia, es decir, la casa en la que viven, los patios, jardines y ubicación.

En tercer lugar, mencionaron que les gustaba todo de la casa en la que están viviendo, las educadoras(es) de trato directo, los otros niños y niñas con los que conviven, la rutina, sus piezas, la comida, las duchas con agua caliente los patios, especialmente los árboles y los jardines.

En cuarto lugar, se encuentra las actividades recreativas, en donde explicitaron los diversos juegos y actividades implementados, tanto por el equipo a cargo de sus cuidados como por ellos mismos, en los espacios de tiempo libre que tienen dentro de la rutina diaria. Asimismo, relevaron las salidas y paseos que organizan desde la residencia, tanto a lugares de entretención como históricos ubicados en la región.

En cuarto lugar, se distingue la satisfacción de las necesidades básicas, en donde se destacan especialmente las comidas y poder ducharse con agua caliente.

Asimismo, algunos niños, niñas y adolescentes, aprovecharon en esta consulta de manifestar sus deseos, dentro de los cuales se pueden mencionar a modo de ejemplo: *“que la residencia tenga wifi;”* *“que cada niño y niña tenga un celular”;* *“tener televisión por cable y cada niño su computador, sin horario para usarlo”;* *“Actividades recreativas y me quiero ir luego en adopción”;* *“tener visitas largas de mi familia”;* *“las visitas”;* *“que venga mi mamá con mi hermana mayor”;* *“...que las horas de visitas de los padres fueran más largas”;* entre otras.

- *Como contraparte, al consultarles por “lo que menos me gusta”, se obtuvo lo siguiente:*

Ausencia de buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Me gusta todo	Carencia de Infraestructura	No me gusta nada	Rutina diaria
110	48	16	14	13

Tal como lo refleja el cuadro, **la mayor cantidad de opiniones se focaliza en la ausencia de buenas prácticas y en ambientes emocionalmente seguros**, al respecto los niños, niñas y adolescentes explicitaron fundamentalmente la existencia de peleas entre pares, conflictos generados por los niños; la utilización de garabatos, las peleas por compartir espacios con adolescentes, dado que los mayores les pegaban a los más pequeños, etc. No se develaron situaciones de mayor complejidad

relacionadas con este dominio, es decir, de maltrato de los que hubiesen sido víctimas los niños, niñas y adolescentes mientras están en la residencia.

Respecto al segundo lugar, alude a la motivación personal de cada niño y niña en manifestar que estaban muy bien en la residencia, y que, por ello, no pudieron visualizar algún aspecto que nos les agradara y que se debiera subsanar por parte de Sename

En cuanto a la carencia de infraestructura, los niños, niñas y adolescentes mencionaron el hacinamiento, que la casa era pequeña, el patio debería ser más grande, cambiar el color de las paredes, arreglar las puertas, etc.

En relación a la rutina diaria, alude a la demanda de tener permisos para salir, juntarse con los amigos, levantarse temprano, tener que ir al colegio todos los días de la semana, no poder jugar en el computador hasta tarde, tener que permanecer en el dormitorio o bien no tener permiso para jugar on line cuando se porta mal, es decir, a las diversas actividades diarias que deben realizarse en el marco de cuidado y protección que las residencias brindan a los niños, niñas y adolescentes.

Región de Valparaíso:

En esta región un total de 269 niños, niñas y adolescentes con dominio en lecto escritura, respondieron a esta consulta. Al respecto, es preciso señalar que esta pregunta involucró una alta cantidad de respuestas y de diversos ámbitos por cada niño, niña y adolescente, señalando en ambas consultas distintos elementos que se categorizaron en 10 dominios⁵.

Aquí es posible observar que la mayor cantidad de opiniones en cuanto a que es lo que más le agrada de la residencia, se puede resumir en la alternativa de “buenas prácticas y espacios emocionalmente seguros” con 112 preferencias. Esta alternativa se relaciona con que los niños identifican a sus cuidadores como referentes afectivos, señalan en la mayoría de los casos que: “me gusta como son las tías, son buena onda”; “me gusta como es el trato”; “que me cuidan”; “me siento protegida”. También identifican como un espacio seguro la relación que establecen con sus compañeras/os y en ese contexto hay afirmaciones tales como “me gusta porque puedo compartir, aquí no hay bullying”; “que todas sabemos cómo llevarnos”. Así también identifican un espacio seguro al estar

⁵ Respecto de lo dominios identificados, se ha elaborado una definición operacional, en base a las variables señaladas por cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Siendo estas las siguientes:

Actividades recreativas, comprende todas aquellas acciones orientadas a la entretención y esparcimiento desarrolladas en el centro en forma habitual; Actividades deportivas, aluden a la práctica de un deporte en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada. Actividades artísticas, aluden a la práctica de acciones que promueven la creatividad, conocimiento y entretención desarrolladas en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, se refiere a las relaciones interpersonales de confianza, protección, seguridad, entre otros, que los niños, niñas y adolescentes establecen, principalmente con sus pares, educadores de trato directo, profesionales y equipo directivo de la residencia; Infraestructura, alude también al equipamiento, dado que se refiere a las condiciones físicas, y ambientación de la residencia desde la puerta de entrada, la casa, jardines y patio. Higiene, alude a las condiciones de limpieza, cuidado y mantención de todas las dependencias que involucra la residencia, incluyendo los jardines y patios; Satisfacción de necesidades básicas, entendidas principalmente por la comida, contar con un lugar para vivir, con agua caliente, cama, etc.; Equipamiento, alude al mobiliario de las dependencias que conforman la casa en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, y a la conectividad a internet, TV cable; Todo me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas; y Nada me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas.

con sus referentes significativos, pues señalan que le gusta la residencia “porque estoy con mi hermana” y “porque me dejan salir con mi familia”.

En un segundo lugar la mayoría de los niños/as señala que “no hay nada que no les guste” o les “gusta todo”, lo cual alcanza 34 preferencias, sin proporcionar más detalles al respecto.

En un tercer lugar, los niños y niñas encuestados señalan aspectos relacionados con la infraestructura de la residencia, como un aspecto que les gusta, en este caso se identifican 32 preferencias, y en donde identifican como positivos elementos tales como “me gusta la piscina, la sala de estudio y la oficina de la asistente social”. En cuarto lugar, 19 encuestas identifican sus preferencias relacionadas con actividades recreativas, en donde además consignan frases como “*en verano vamos a la playa*”. En quinto lugar, con se registran 15 preferencias relacionadas con la satisfacción de necesidades básicas y el equipamiento que son de su agrado, señalando como por ejemplo “comida”, y “los columpios y juegos”, como aspectos que son de su agrado. Así también señalan que les gusta su dormitorio y poder ir al colegio como aspectos favorables.

Lo anterior, se sintetiza en la siguiente tabla o gráfico el cual da cuenta en términos porcentuales las preferencias indicadas por los niños y niñas entrevistados.

Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Infraestructura	Actividades Recreativas	Satisfacción de necesidades básicas
112	34	32	19	15

En cuanto a las respuestas de los niños referido a: “que es lo que menos te gusta de la residencia”, en **99 casos las respuestas se clasifican en “ambiente emocionalmente inseguro”**, en donde es posible señalar que los niños, niñas y adolescentes indican que no les gusta “cuando los niños pelean”, o situaciones en donde les faltan en respeto a las tías tratándolas a garabatos. Al igual que la región anterior el hecho que “hay niños que molestan”, son elementos que generan rechazo en los niños.

Como segunda preferencia, sumando 52 opciones indican que “todo les gusta, por ello, no habría ningún aspecto que se requiera ser modificado o abordado, sin entrar en detalles o explicar la razón de aquello.

En tercer lugar, con 25 preferencias, los niños señalan que no les gusta la rutina de la residencia, en esa categoría señalan como degradado el realizar oficios (aseo), o que los fines de semana son muy fomes, que se sienten encerrados y que no pueden salir o invitar a sus amigos a la residencia También indican que no les gusta ir al colegio.

Con 16 preferencias indican que hay carencias en la satisfacción de necesidades básicas, especialmente con la alimentación y vestuario, así también en algunos casos, señalan que pasan frío.

En menor escala los niños señalan que no les gusta el que no realicen actividades recreativas. También indican falta de equipamiento centrado principalmente que no disponen de acceso a wifi o uso de celular.

Importante señalar que un número no menor señala que no le gusta estar lejos de su familia.

Al igual que el análisis anterior, se presenta en la siguiente tabla una síntesis de los resultados logrados en esta arista de la consulta.

Carencia de buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Rutina diaria	Insatisfacción de necesidades básicas	Carencia actividades recreativas
99	52	25	16	15

Región del Maule

En esta consulta se contó con la participación de un total de 145 niños, niñas y adolescentes con dominio en lecto escritura, es importante precisar que la Auditoría Social coincidió con el periodo de vacaciones de invierno, lo que se traduce en una baja considerable de niños y niñas presentes en las residencias, ya sea por la realización de actividades recreativas, preparadas y ejecutadas por la residencia o bien, se encontraban con permisos para estar con sus familias o adultos significativos.

Asimismo, es preciso señalar que esta pregunta involucró una alta cantidad de respuestas y de diversos ámbitos por cada niño, niña y adolescente, señalando en ambas consultas distintos elementos que se categorizaron en 10 dominios⁶.

Aquí es posible observar que la mayor cantidad de opiniones en cuanto a que es lo que más le agrada de la residencia, se puede resumir en la alternativa de “espacios emocionalmente seguros” con 44 preferencias. Esta alternativa se relaciona con que los niños identifican a sus cuidadores como referentes afectivos, señalan en la mayoría de los casos que: “me gustan las tías”, “se preocupan para que vuelva a mi familia”, “me gusta el pasto y las áreas verdes de la residencia”, “mirar la alameda”, “vivir en paz”. Así también se refieren a acciones de cuidado y protección que le brinda la residencia, consideran como un espacio que les agrada para compartir con sus amigos/as.

En un segundo lugar la mayoría de los niños/as señala que “no hay nada que no les guste” o les “gusta todo”, lo cual alcanza 29 preferencias, sin proporcionar más detalles al respecto. En un tercer lugar, los niños y niñas encuestados señalan a las actividades recreativas de su agrado, estas se

⁶ Respecto de lo dominios identificados, se ha elaborado una definición operacional, en base a las variables señaladas por cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Siendo estas las siguientes:

Actividades recreativas, comprende todas aquellas acciones orientadas a la entretención y esparcimiento desarrolladas en el centro en forma habitual; Actividades deportivas, aluden a la práctica de un deporte en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada. Actividades artísticas, aluden a la práctica de acciones que promueven la creatividad, conocimiento y entretención desarrolladas en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, se refiere a las relaciones interpersonales de confianza, protección, seguridad, entre otros, que los niños, niñas y adolescentes establecen, principalmente con sus pares, educadores de trato directo, profesionales y equipo directivo de la residencia; Infraestructura, alude también al equipamiento, dado que se refiere a las condiciones físicas, y ambientación de la residencia desde la puerta de entrada, la casa, jardines y patio; Higiene, alude a las condiciones de limpieza, cuidado y mantención de todas las dependencias que involucra la residencia, incluyendo los jardines y patios; Satisfacción de necesidades básicas, entendidas principalmente por la comida, contar con un lugar para vivir, con agua caliente, cama, etc.; Equipamiento, alude al mobiliario de las dependencias que conforman la casa en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, y a la conectividad a internet, TV cable; Todo me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas; y Nada me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas.

refieren a paseos, ir a la playa, jugar en la residencia (principalmente aquellos que contaban con patio, áreas verdes y juegos), bailar, y conversar.

En menor número, los niños señalan tener preferencia o que les agrada de la residencia la realización de actividades deportivas, siendo éstas preferentemente el jugar fútbol, basquetbol y en algunos casos patinaje.

El resto de las opciones se refieren a condiciones de vida, infraestructura, equipamiento y satisfacción de necesidades básicas, destacando en éstas que los niños valoran tener un lugar donde vivir, disponiendo de su cama y vestuario, valoran el disponer de comida y posibilidades de estudiar.

Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Actividades recreativas	Actividades deportivas
44	29	27	8

En cuanto a las respuestas de los niños referido a *“que es lo que menos te gusta de la residencia”*, en **56 casos las respuestas se clasifican en carencia de buenas prácticas y ambientes emocionalmente inseguros**, en donde es posible señalar que los niños, niñas y adolescentes indican que no les gusta *“cuando los niños pelean”*, *“no me gustan que las niñas les digan garabatos a las tías o que les falten el respeto”*, *“hay niños que me molestan”*, *“se ríen de como hablo”*, básicamente se refieren a situaciones que alteran la normal convivencia.

Como segunda preferencia y con 52 preferencias indican que no hay nada que no les guste, sin entrar en detalles o explicar la razón de aquello.

En menor escala los niños señalan que no les gusta el no realizar actividades recreativas o las que realizan son *“fomes”*, *así también no les gusta “ir al colegio”, “levantarse temprano”*. En un número menor señalan que tiene carencia en la satisfacción de necesidades básicas y que no les gusta estar lejos de su familia.

Al igual que el análisis anterior, se presenta un gráfico con los porcentajes de las distintas opciones indicadas:

Carencia de Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Todo me gusta de la residencia	Carencia de Actividades recreativas	Insatisfacción necesidades básicas
56	52	7	6

Región Del Biobío

Participaron de esta pregunta un total de 348 niños, niñas y adolescentes con dominio en lecto escritura.

Esta pregunta involucró un significativo número de respuestas, que involucraron de diversos ámbitos por cada niño, niña y adolescente, señalando en ambas consultas distintos elementos que se categorizaron en 10 dominios⁷.

⁷ Respecto de lo dominios identificados, se ha elaborado una definición operacional, en base a las variables señaladas por cada uno de los niños, niñas y adolescentes. Siendo estas las siguientes:

Es relevante destacar que el dominio o aspecto más relevante para los niños, niñas y adolescentes es el que dice relación a “buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros”, pues tanto en el polo positivo se obtiene el 37,3% de las preferencias (lo que más me gusta), como en el negativo obtiene el 34,4% de las respuestas (lo que menos me gusta). Es muy preocupante que exista este porcentaje de respuestas negativas por tratarse de un ámbito fundamental para el bienestar y el desarrollo seguro de la población infanto adolescente.

- *Lo que más me gusta*

Buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Me gusta todo	Actividades Recreativas	Equipamiento	Nada cambiaría a la residencia
130	46	35	34	29

Luego de las buenas prácticas y ambiente emocionalmente seguro se mencionó “me gusta todo”, en donde los niños, niñas y adolescentes, consignaron que les gradaba el lugar en donde vivían, la relación con las “tías” y con los otros niños, también se refirieron a su pieza, a la casa y a las condiciones de ésta (infraestructura, equipamiento, ambientación, satisfacción de necesidades básicas).

Al inferir, a partir de los resultados de cada dominio, se podría considerar que existe una mayor cantidad de niños y niñas que cuentan con buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros, obtenido de la sumatoria de los dominios me gusta todo y nada le cambiaría, debido a que se traduce en un 58% de la población total encuestada que se encuentra recibiendo una atención de acuerdo a los estándares técnicos del Servicio.

En tercer lugar, se encuentra las actividades recreativas, en donde explicitaron los diversos juegos y actividades implementados, tanto por el equipo a cargo de sus cuidados como por ellos mismos, en los espacios de tiempo libre que tienen dentro de la rutina diaria. Asimismo, relevaron las salidas y paseos que organizan desde la residencia, tanto a lugares de entretenimiento como históricos ubicados en la región

En cuarto lugar, se distingue el equipamiento indicando que los niños y niñas califican positivamente el mobiliario y ambientación en donde desarrollan su vida cotidiana

Asimismo, algunos niños, niñas y adolescentes, aprovecharon en esta consulta de manifestar sus deseos, dentro de los cuales se pueden mencionar a modo de ejemplo: *“que la residencia tenga*

Actividades recreativas, comprende todas aquellas acciones orientadas a la entretenimiento y esparcimiento desarrolladas en el centro en forma habitual; Actividades deportivas, aluden a la práctica de un deporte en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada. Actividades artísticas, aluden a la práctica de acciones que promueven la creatividad, conocimiento y entretenimiento desarrolladas en el colegio, municipio o entidad sectorial pública o privada; Buenas prácticas, ambientes emocionalmente seguros, se refiere a las relaciones interpersonales de confianza, protección, seguridad, entre otros, que los niños, niñas y adolescentes establecen, principalmente con sus pares, educadores de trato directo, profesionales y equipo directivo de la residencia; Infraestructura, alude también al equipamiento, dado que se refiere a las condiciones físicas, y ambientación de la residencia desde la puerta de entrada, la casa, jardines y patio; Higiene, alude a las condiciones de limpieza, cuidado y mantención de todas las dependencias que involucra la residencia, incluyendo los jardines y patios; Satisfacción de necesidades básicas, entendidas principalmente por la comida, contar con un lugar para vivir, con agua caliente, cama, etc. ; Equipamiento, alude al mobiliario de las dependencias que conforman la casa en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, y a la conectividad a internet, TV cable; Todo me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas; y Nada me gusta de la residencia, dominio emergente, debido a que se generó por la alta frecuencia explicitada en forma espontánea por los niños y niñas.

wifi;” que cada niño y niña tenga un celular”; “tener televisión por cable y cada niño su computador”, “estudiar, irme a la casa para siempre”; “Que me vengán a visitar y salir”, “Quiero salir pronto para estar con mi mamá y mi familia”; “Que estoy con mi hijo y no sola”; “mantener contacto con mis hermanos”; “tener perritos y pajaritos”; “Estar en mi casa con mi abuelita, mis tíos y primos”, entre otras.

- Como contraparte, al consultarles por “lo que menos me gusta”, se obtuvo lo siguiente:

Carencia de buenas prácticas y ambientes emocionalmente seguros	Me gusta todo	Carencia de Infraestructura	No me gusta estar lejos de mi familia	Rutina diaria
120	70	16	22	22

Tal como lo refleja el cuadro, **la mayor cantidad de opiniones se focaliza en la ausencia de buenas prácticas y en ambientes emocionalmente seguros**, al respecto los niños, niñas y adolescentes explicitaron fundamentalmente la existencia de peleas entre pares, conflictos generados por los niños; la utilización de garabatos, las peleas por compartir espacios con adolescentes. Asimismo, es necesario precisar, que las situaciones develadas en la aplicación de las encuestas que aludían a situaciones de mayor complejidad fueron tratadas, en forma paralela con el desarrollo de la Auditoría Social, con la unidad de Protección y Restitución de Derechos de la región⁸.

Respecto al segundo lugar, refiere a que los niños y niñas consignan que no hay ningún aspecto que les guste menos y que sea necesario de modificar.

En cuanto a la carencia de infraestructura, los niños, niñas y adolescentes mencionaron el hacinamiento, que la casa era pequeña, el patio debería ser más grande, cambiar el color de las paredes, arreglar las puertas, etc.

En cuanto al dominio referido a “...que no les gusta estar lejos de su familia”, este se obtuvo rescatando explícitamente esa frase de las diversas encuestas, que independiente a la calidad de vida y de atención que se les brinde a los niños y niñas, persiste y se refuerza sus deseos y anhelos de retornar con sus familias o adultos significativos.

En relación a la rutina diaria, alude principalmente a la demanda de tener permisos para salir; quedarse con sus pares de la escuela, después de las clases; tener que ir al colegio todos los días de la semana; tener horarios para jugar en internet; que los horarios de las visitas sean más extensos.

⁸ Respecto a la develación de situaciones de mayor complejidad, éstas fueron comunicadas por el Departamento de Protección de Derechos a la Unidad de Protección de Derechos de la región e igualmente se formalizaron estos hallazgos mediante los memorándum N° 1678, de fecha 19 de julio de 2018, y N° 1858, de fecha 13 de agosto de 2018, a la Región del Biobío, con el objetivo que desde el proceso de supervisión se abordasen, estableciendo medidas y acciones de protección para los niños y niñas, y de prevención a fin de evitar la recurrencia de este tipo de hechos. Asimismo, es necesario precisar que desde el Departamento de Protección de Derechos se está efectuando el monitoreo y retroalimentación técnica del cumplimiento de las acciones y medidas determinadas para cada una de las situaciones develadas.