

Informe Resultados

Encuesta Satisfacción Usuarios

OPD QUINTA NORMAL

2015

Febrero, 2016

Evaluación Oficina de Protección de los Derechos 2015

La protección y difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes es un tópico que con el correr de los años ha ido adquiriendo relevancia dentro de la sociedad, es por esta razón que durante la década de los '80 se crea el Servicio Nacional de Menores (SENAME), este es un organismo gubernamental que se encarga además de controlar la adopción en el país. Su misión es *“Contribuir a la promoción, protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio.”*

Es por esta razón que el Gobierno de Chile en conjunto con SENAME crea las oficinas de protección de los derechos infanto juveniles (OPD), estos organismos son

“instancias ambulatorias de carácter local destinadas a realizar acciones encaminadas a brindar protección integral a los derechos de niños, niñas y adolescentes, y a contribuir a la generación de las condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento de los derechos de la infancia.”

(Ley 20.032, Art. 4)

Dentro de las acciones que OPD realiza para la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes se encuentra la atención de casos donde se encuentren vulnerados sus derechos. Con el objetivo de mejorar la atención y derivación de casos se realiza anualmente una encuesta de satisfacción a los usuarios de OPD, cuyos casos se encuentren egresados. El objetivo de la encuesta de satisfacción es conocer en qué grado los usuarios se sienten satisfechos o no con la atención recibida.

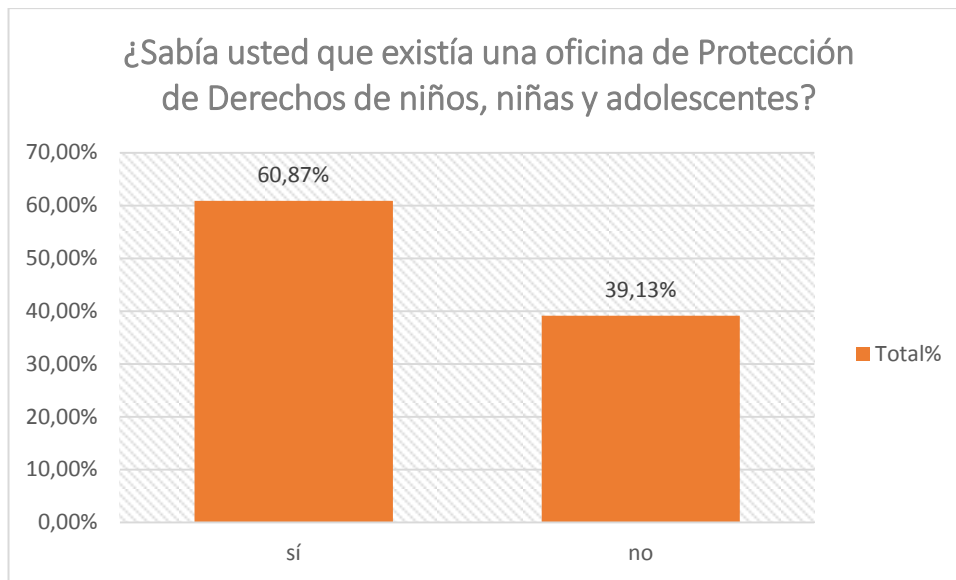
Para llevar a cabo la evaluación OPD realizó encuestas telefónicas a usuarios atendidos durante el 2015 y cuyos casos fueron egresados el mismo año. En el caso particular de la presente encuesta se realizaron un total de 23 encuestas anónimas a usuarios cuyos casos fueron egresados de OPD Quinta Normal. La encuesta cuenta con un total de diez y ocho preguntas en las que se indaga sobre el conocimiento previo hacia OPD, la satisfacción en la atención de casos e infraestructura del lugar.

- **Análisis**

Tal como se mencionó con anterioridad la encuesta telefónica de satisfacción de usuarios cuenta con preguntas que abarcan la satisfacción en la atención de casos, infraestructura y el conocimiento que se tiene sobre OPD

Cuando se les consulto sobre el conocimiento previo que los usuarios de OPD poseían de la oficina estos respondieron en su mayoría que si la conocían (60,87%), mientras que un 39,13% declara no haber conocido OPD antes de ser atendido.

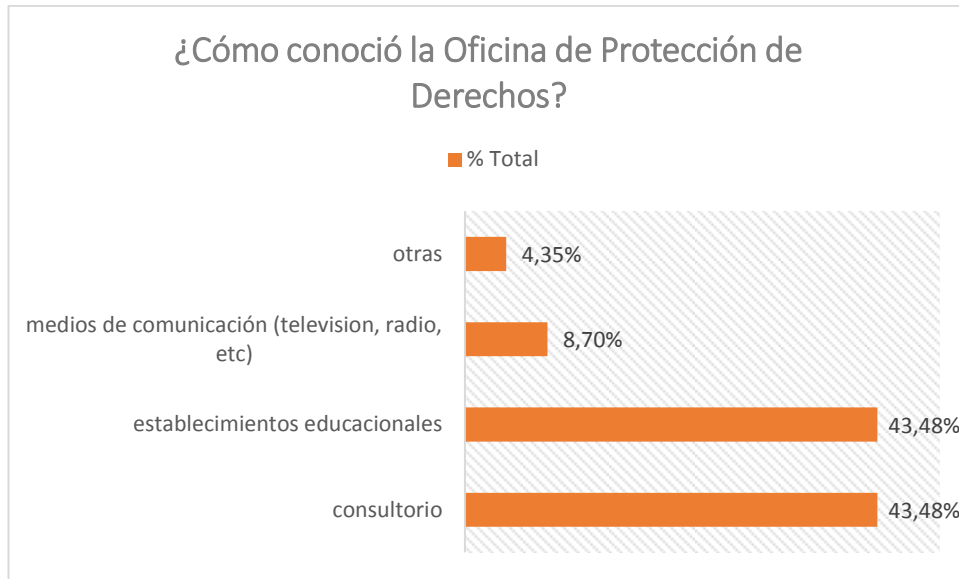
Grafico 1



Fuente: Elaboración Propia

Al momento de consultar sobre “¿cómo conoció OPD?”, los encuestados indican haber sido por medio de establecimientos educacionales y consultorios (43,48%), medios de comunicación (televisión, radio, etc.) (8,7%) y por otras organizaciones como la fundación Don Bosco (4,35%)

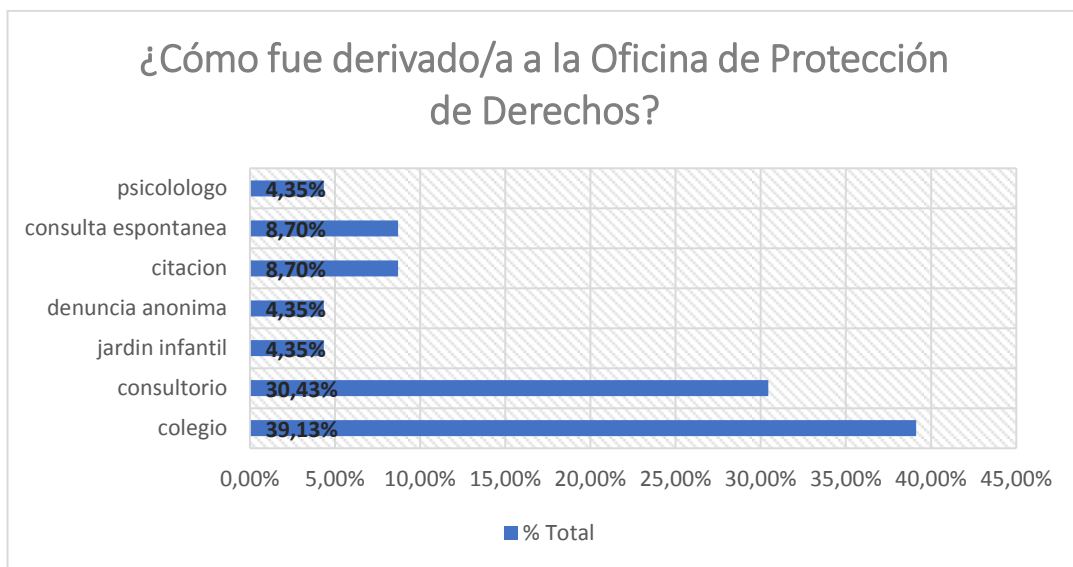
Grafico 2



Fuente: Elaboración Propia

En relación a “¿cómo fue derivado/a a OPD?” Los usuarios consultados respondieron en su mayoría ser derivados desde establecimientos educacionales (39,13%), seguido por consultorios (30,43%), consulta espontanea (8,7%), citación (8,70%), psicólogo (4,35%), denuncia anónima (4,35%), jardín infantil (4,35%).

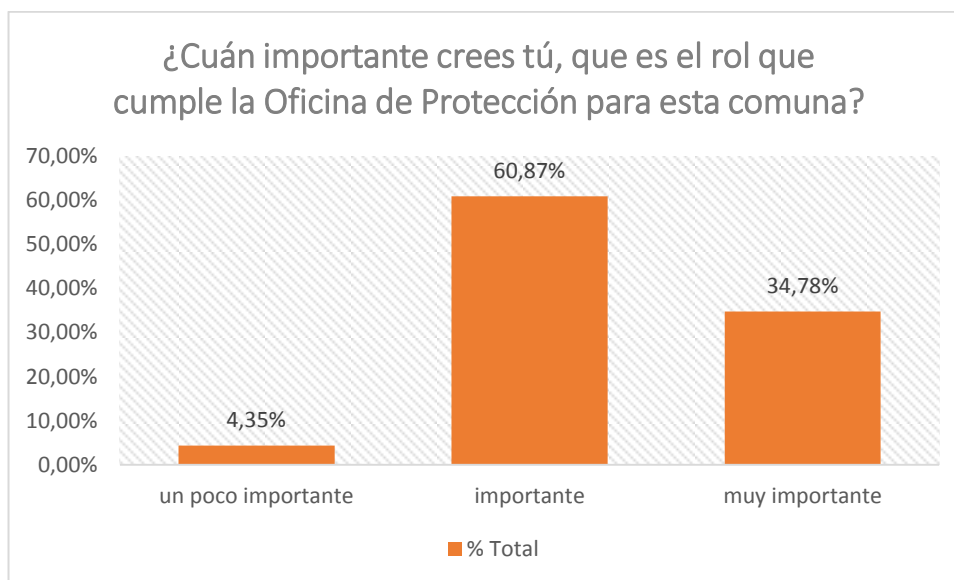
Grafico 3



Fuente: Elaboración Propia

Al momento de consultar sobre “¿Cuán importante crees tú, que es el rol que cumple OPD para esta comuna?”, los encuestados manifiestan en su mayoría con un 60,87% ser *importante* para la comuna, un 34,78% *muy importante*, y un 4,35% *un poco importante*.

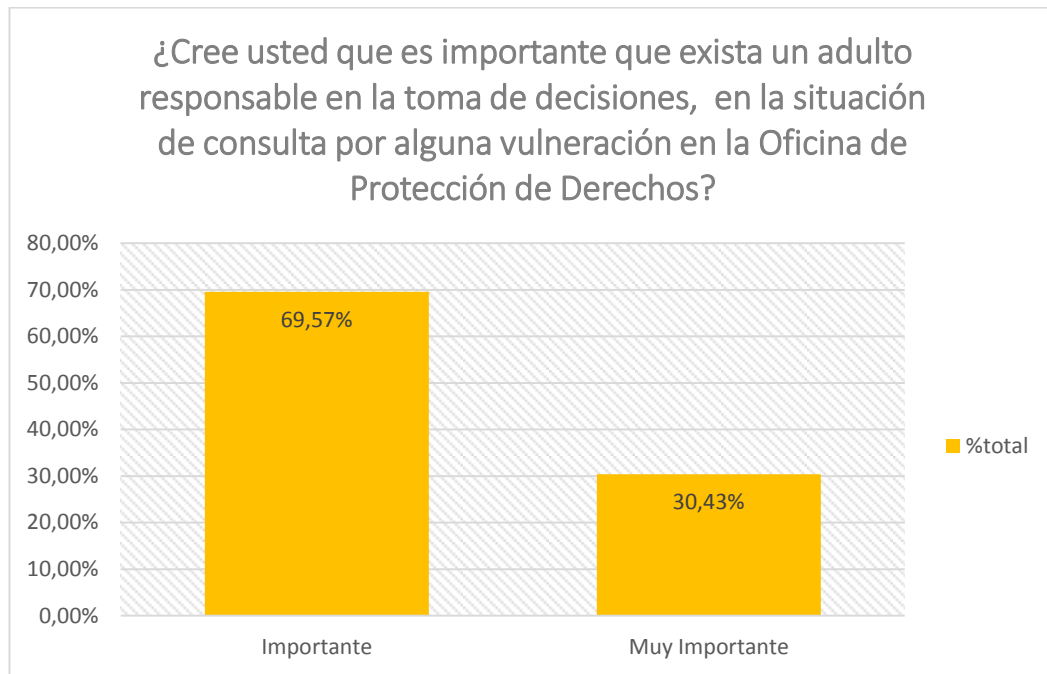
Grafico 4



Fuente: Elaboración Propia

También se les pregunto a los usuarios de OPD su opinión con respecto a “¿cree usted que es importante que exista un adulto responsable en la toma de decisiones, en la situación de consulta por alguna vulneración en OPD?”, donde un 69,57% cree que es *importante* que exista un adulto responsable en la toma de decisiones y un 30,43% considera que es *muy importante*.

Grafico 5

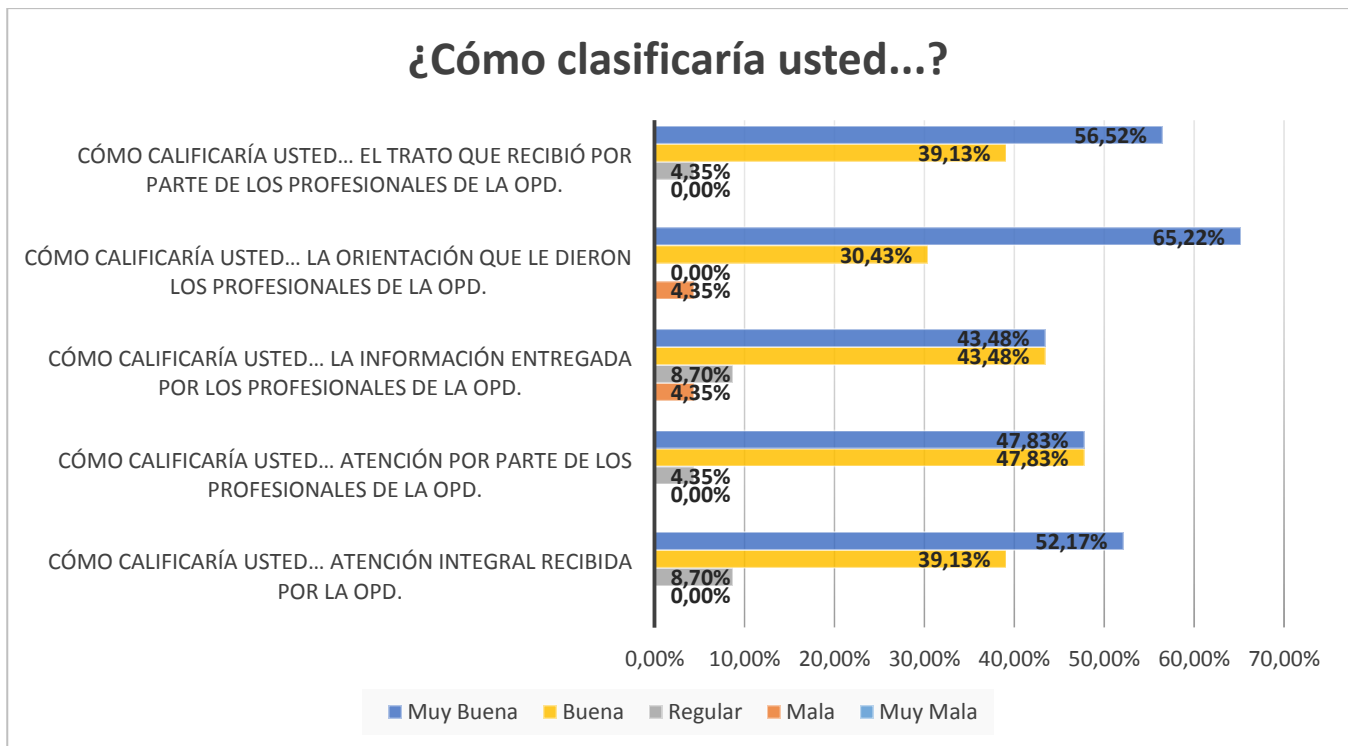


Fuente: Elaboración Propia

Además a los encuestados se les pregunto sobre “¿Cuál de las siguientes labores que realiza la Oficina de Protección de Derechos, es la que tu más conoces?”, en donde la totalidad de estos (100%) manifestó que la actividad por la reconocían a OPD es por la protección en casos de vulneración

Cuando se les pregunta a los encuestados “¿Cómo clasificaría usted...?” los encuestados en su mayoría evalúan de buena manera siendo en la mayoría de las categorías la opción *muy buena* la elegida, como es el caso de “... la orientación que le dieron los profesionales de OPD” con 65,22%, “...el trato que recibió por parte de los profesionales de OPD” con un 56,52%, y “... atención integral recibida por OPD” 52,17%. De igual manera cabe destacar que en dos de las categorías los encuestados manifestaron que la atención recibida fue *mala*, “...la orientación que les dieron los profesionales de OPD” (4,35%) y “... la información entregada por los profesionales de OPD” (4,35%).

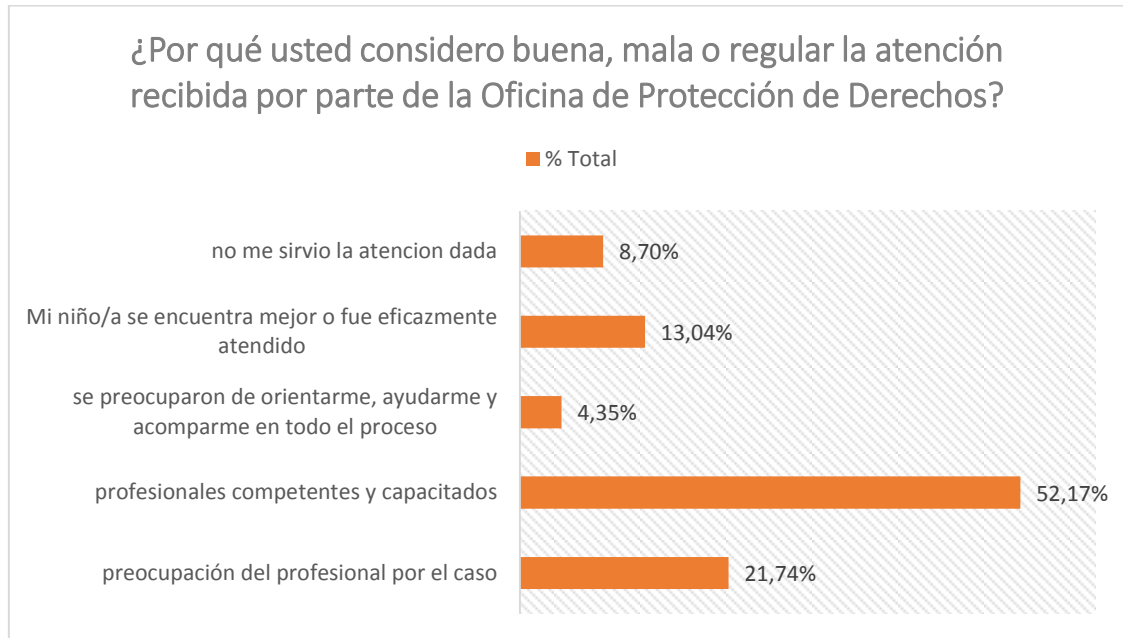
Grafico 6



Fuente: Elaboración Propia

Cuando se les pregunta acerca del “¿por qué usted considera buena, mala o regular la atención recibida por parte de OPD?” los encuestados indican que la atención recibida fue buena porque los profesionales son competentes y capacitados (52,17%), existió preocupación por parte del profesional por el caso (21,74%) y mi niño/a se encuentra mejor o fue eficazmente atendido (13,04%).

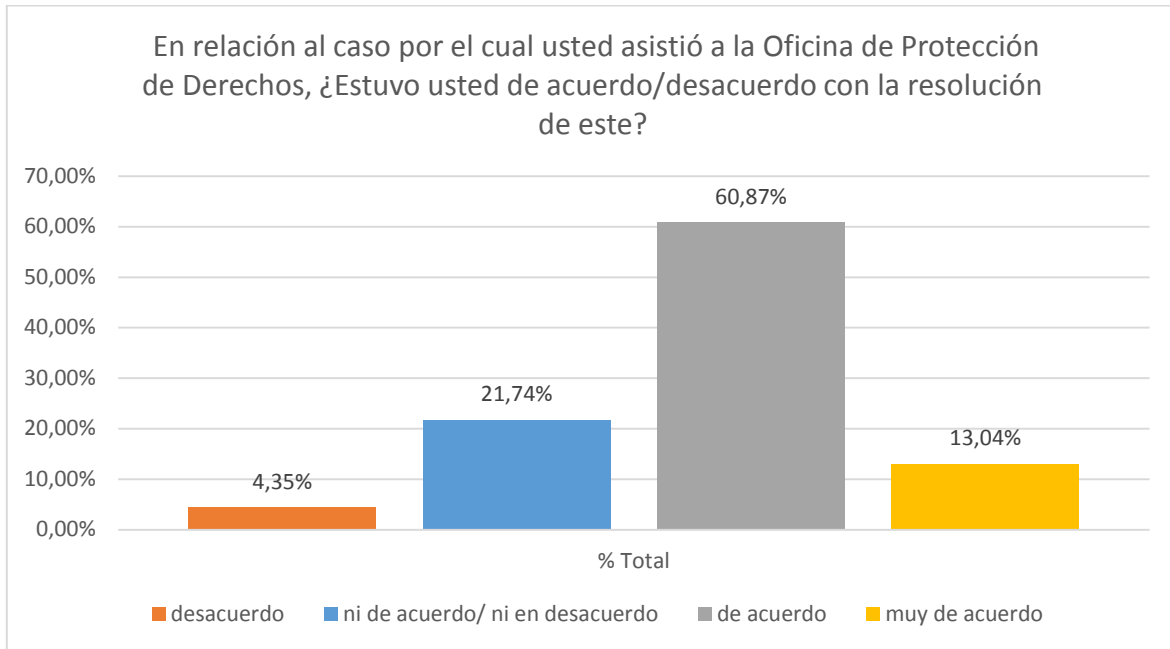
Grafico 7



Fuente: Elaboración Propia

Cuando se les pregunta, “en relación al caso por el cual usted asistió a OPD, ¿Estuvo usted de acuerdo/desacuerdo con la resolución de este?”, los encuestados en su mayoría manifiestan estar de acuerdo (60,87%) con la decisión tomada por los profesionales de OPD, mientras que un 26,09% manifiesta estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo o desacuerdo con la decisión tomada por parte de los profesionales.

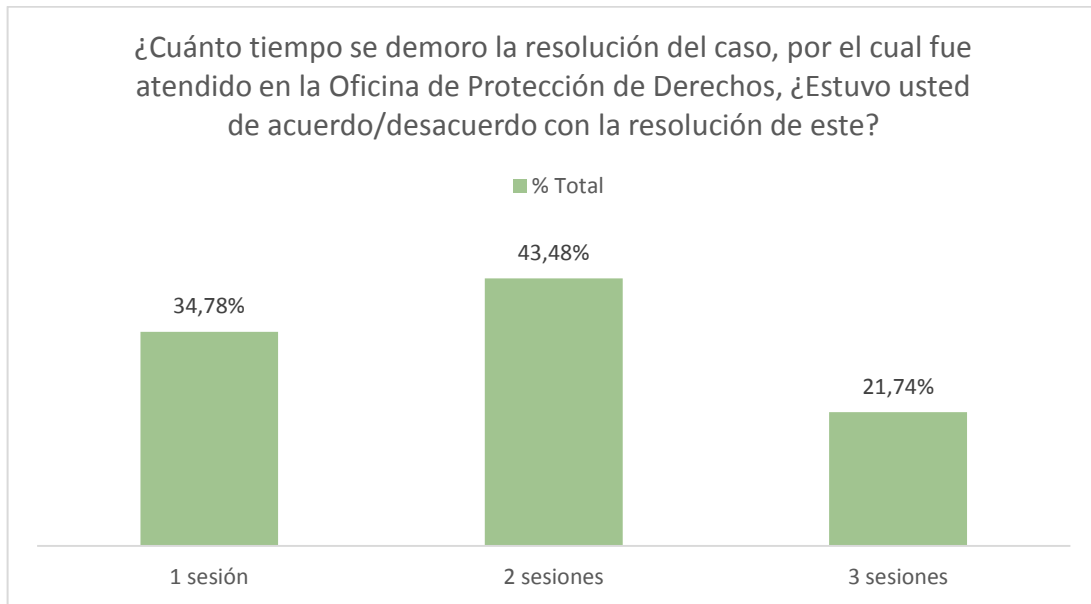
Grafico 8



Fuente: Elaboración Propia

Al momento de consultárseles por “¿Cuánto tiempo se demoró la resolución del caso, por el cual fue atendido en OPD, ¿Estuvo usted de acuerdo/desacuerdo con la resolución de este?”, un 43,48% indico haber asistido a dos sesiones para recibir una resolución del caso, un 34,78% una sesión y un 21,74% asistió a tres sesiones antes de recibir la resolución de su caso.

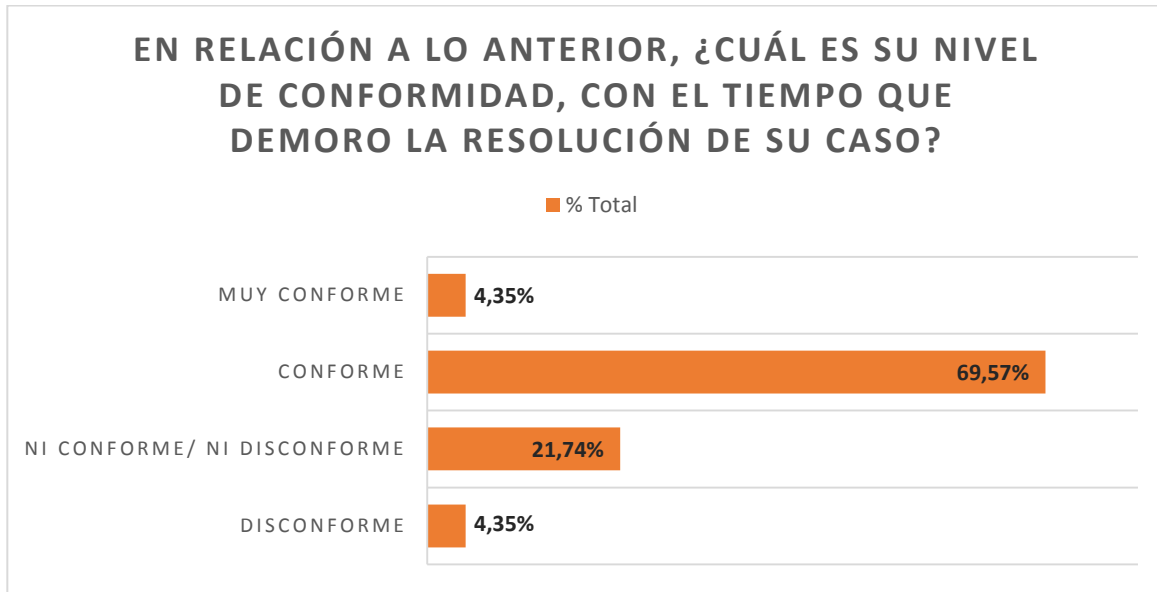
Grafico 9



Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, cuando se les pregunta por el nivel de conformidad con el tiempo de la resolución de su caso los encuestados manifiestan estar *conforme* con este (69,57%), de igual manera una parte de la población consultada (26,09%) indica que se encuentra *ni conforme/ni disconforme* o *disconforme* con el tiempo que tomo la resolución del caso.

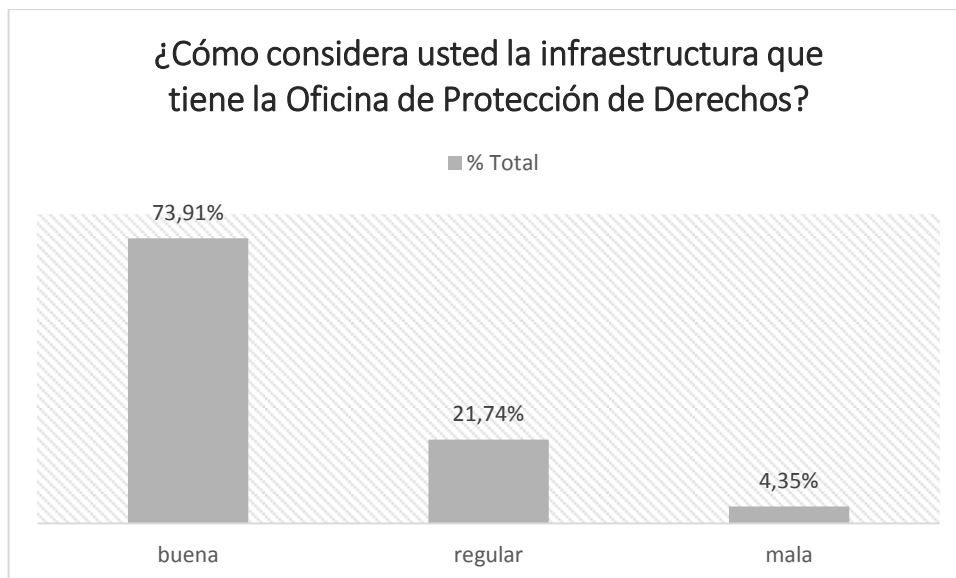
Grafico 10



Fuente: Elaboración Propia

Al momento de consultar sobre la infraestructura de OPD Quinta Normal los encuestados en su mayoría indican que las instalaciones son *buenas* (73,91%), solo una pequeña parte de la población encuestada encuentra que las instalaciones son *malas* (4,35%).

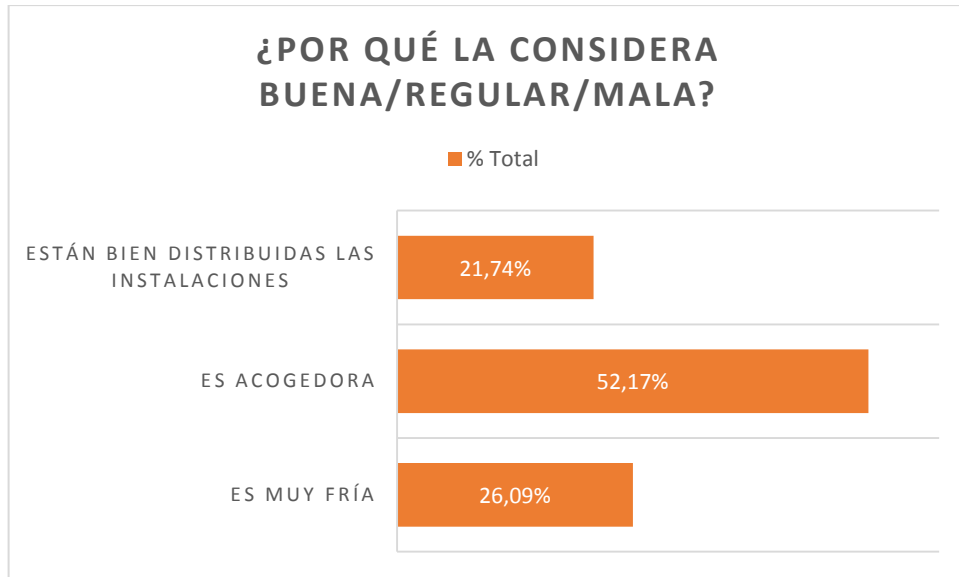
Grafico 11



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al “¿Por qué la considera buena/regular/mala?” los encuestados indican que esta es acogedora (52,17%), las instalaciones se encuentran bien distribuidas (21,74%); dentro de los encuestados que contestaron que las instalaciones eran *regulares* o *malas* indicaron que una de las razones es porque muy fría.

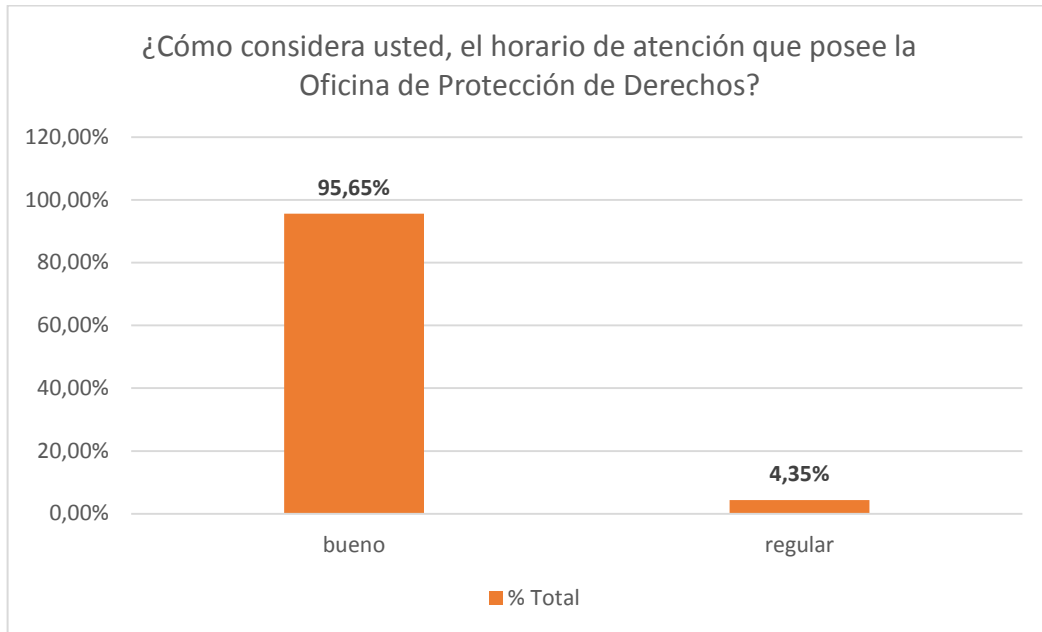
Grafico 12



Fuente: Elaboración Propia

Ahora, bien cuando se les consulta por el horario de atención que posee OPD, estos indican en su mayoría (95,65%) ser bueno.

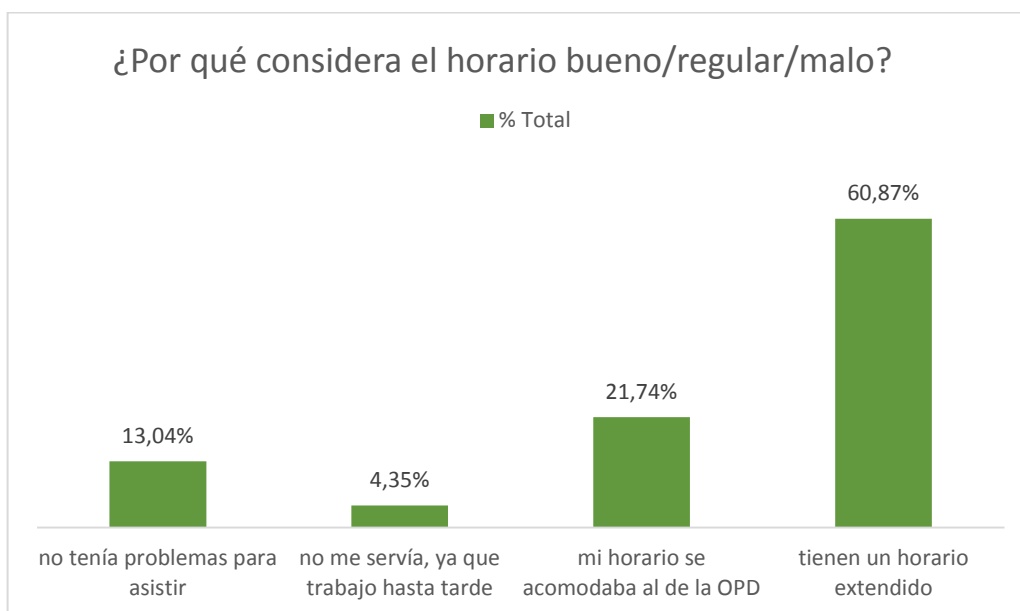
Grafico 13



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a las razones por las que encuentran bueno el horario de atención se encuentra tiene un horario extendido (60,87%), mi horario se acomodaba al de OPD (21,74%) y no tenía problemas para asistir (13,04%). De igual manera en una ocasión se manifiesta que el horario brindado por OPD no era conveniente pues trabajaba hasta tarde (4,35%).

Grafico 14



Fuente: Elaboración Propia

Además se les consulto si “¿recomendaría la Oficina de Protección de Derechos?” a lo que la totalidad (100%) de los encuestados respondió que sí lo harían, cuando se les consulta sobre el porqué estos indicaron que OPD “*Es una buena instancia para solucionar problemas*”, además de “*(...) los profesionales están capacitados*”. En general la recomendación la realizan en base a que los profesionales de OPD se encuentran capacitados para la atención de casos.

Por ultimo cuando se les pregunto a los encuestado “¿Qué recomendaciones haría usted para que pudiese mejorar OPD?”, ante esta pregunta los encuestados realizaron una serie de sugerencias entre las que se puede destacar el hecho el trato con los usuarios, pues varios de los consultados manifiestan no haberse sentido acompañados durante la resolución de este mismo “*si toman un caso deben acompañarme en todo el proceso (...)*”, “*(...) profesionales un poco más empáticos y preocupados*”, “*(...) los profesionales deben tener mayor empatía con el paciente, además de entregar una atención que realmente ayude al niño*”. También los encuestados recomiendan mejorar la infraestructura de OPD, mejorando las condiciones de luminosidad del lugar y calefacción.

Conclusiones

Se puede observar en base a los datos recolectados por la encuesta realizada que los usuarios de OPD atendidos durante el año 2015 en términos generales se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida, pues en las distintas categorías de preguntas los encuestados indican haber recibido una buena atención y muy buena atención.

Ahora bien, desglosando los resultados de la encuesta en relación al conocimiento previo que los consultados poseían de OPD antes de asistir solo una parte de ellos lo hacía gracias a carteles o posters que se cuelgan en consultorios o en el colegio. También es necesario indicar que gran parte de la población encuestada conoce a OPD por medio de estas mismas instancias (colegio, consultorios).

En relación a la satisfacción que los usuarios indican por la atención recibida por parte de los profesionales de OPD, se destaca un gran *grado de conformidad* con respecto a la misma, pues los encuestados manifiestan que *los profesionales se encuentran capacitados* para la atención de casos, además indican *haber recibido un buen trato y orientación por parte de los profesionales*.

En cuanto a la infraestructura del lugar *los encuestados indican que esta es buena, pues posee instalaciones que resultan acogedoras y estas se encuentran bien ubicadas*, de igual manera se indica que la oficina de OPD es fría y en le falta luminosidad.

En relación al horario de atención de OPD los encuestados indican que este es flexible y practico por lo que asistir no resulta en su mayoría complicado, de igual manera alguno de los encuestados indica la posible atención durante los fines de semana, pues en algunas ocasiones resultaría complicado para los adultos responsables pedir permiso en sus trabajos.

Evaluando los resultados obtenidos desde la percepción de los usuarios hacia la atención recibida por parte de los profesionales de la QUINTA NORMAL, es muy positiva, es decir *los usuarios atendidos durante el año 2015, están muy satisfechos por el trabajo y la atención ofrecida*.

- **Anexo**

Encuesta telefónica de satisfacción de usuarios OPD 2015

La presente encuesta tiene como fin, obtener una visión acerca del nivel de satisfacciones que tienen los usuarios de la Oficina de Protección de Derechos, para poder mejorar el servicio entregado. Tener en consideración que no hay respuestas buenas ni malas, que lo importante es saber su opinión acerca del servicio que le entrega la OPD. Así también, que la encuesta es totalmente confidencial. Agradecemos de antemano su colaboración, al contestar la encuesta.

1.- ¿Sabía usted que existía una oficina de Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes? Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.

- a. Sí
- b. No

2.- ¿Cómo conoció la Oficina de Protección de Derechos? Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.

- a. Consultorio.
- b. Establecimientos educacionales.
- c. Medios de comunicación masivos (televisión, radio, etc.)
- d. Redes sociales (Facebook, twitter)
- e. Otros _____

3.- ¿Cómo fue derivado/a a la Oficina de Protección de Derechos? Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.

- a. Colegio.
- b. Consultorio.
- c. Juzgado.
- d. Jardín infantil
- e. Denuncia anónima
- f. Citación
- g. Consulta espontanea
- h. Psicólogo.
- i. PDI
- j. Otros _____

4.- ¿Cuan importantes crees tú, que es el rol que cumple la Oficina de Protección para esta comuna? Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.

- a. Nada importante

- b. Un poco importante
- c. Importante
- d. Muy importante

5.- ¿Cuál de las siguientes labores que realiza la Oficina de Protección de Derechos, es la que tu más conoces? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Protección en casos de vulneración
- b. Difusión y sensibilización de derechos de los niños (talleres y charlas en los colegios y juntas vecinales)
- c. Actividades comunales

6.- En torno a la satisfacción de la atención que recibió de parte de la Oficina de Protección de Derechos, **Marque con una X la alternativa que corresponda.**

Cómo calificaría usted...	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Atención integral recibida por la OPD.	1	2	3	4	5
Atención por parte de los profesionales de la OPD.	1	2	3	4	5
La información entregada por los profesionales de la OPD.	1	2	3	4	5
La orientación que le dieron los profesionales de la OPD.	1	2	3	4	5
El trato que recibió por parte de los profesionales de la OPD.	1	2	3	4	5

7.- ¿Por qué usted considero buena, mala o regular la atención recibida por parte de la Oficina de Protección de Derechos? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Preocupación del profesional por el caso.
- b. Profesionales competentes y capacitados.
- c. Indagan mucho en la vida personal.
- d. Se preocuparon de orientarme, ayudarme y acompañarme en todo el proceso.
- e. Mi niño/a se encuentra mejor o fue eficazmente atendido.
- f. No me sirvió la atención dada.
- g. Otra razón _____

8.- ¿Cree usted que es importante que exista un adulto responsable en la toma de decisiones, en la situación de consulta por alguna vulneración en la Oficina de Protección de Derechos? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Nada importante

- b. Un poco importante
- c. Importante
- d. Muy importante.

9.- En relación al caso por el cual usted asistió a la Oficina de Protección de Derechos, ¿Estuvo usted de acuerdo/desacuerdo con la resolución de este? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Muy en desacuerdo
- b. Desacuerdo
- c. Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Muy de acuerdo.

10.- ¿Cuánto tiempo se demoro la resolución del caso, por el cual fue atendido en la Oficina de Protección de Derechos? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. 1 sesión
- b. 2 sesiones
- c. 3 sesiones
- d. 5 sesiones
- e. Meses
- f. Aun está en proceso.
- g. Otro _____

11.- En relación a lo anterior, ¿Cuál es su nivel de conformidad, con el tiempo que demoro la resolución de su caso? No se siguió asistiendo a OPD, por tema de horarios de trabajo.

- a. Muy disconforme
- b. Disconforme
- c. Ni conforme/ ni disconforme
- d. Conforme
- e. Muy conforme

12.- ¿Cómo considera usted la infraestructura que tiene la Oficina de Protección de Derechos? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala

13.- ¿Por qué la considera buena/regular/mala? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Es muy fría.
- b. Es acogedora

- c. Muy reducido el espacio.
- d. Están bien distribuidas las instalaciones.

14.- ¿Cómo considera usted, el horario de atención que posee la Oficina de Protección de Derechos? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo

15.- ¿Por qué considera el horario bueno/regular/malo? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. No tenía problemas para asistir.
- b. No me servía, ya que trabajo hasta tarde.
- c. Mi horario se acomodaba al de la OPD.
- d. Tienen un horario extendido
- e. Otro_____

16. ¿Recomendarías a la Oficina de Protección de Derechos? **Encierre en un círculo la alternativa que corresponda.**

- a. Si
- b. No.

17.- Si respondiste SI en la pregunta anterior, ¿por qué lo harías?

R.-

18.- ¿Qué recomendaciones haría usted para que pudiese mejorar la Oficina de Protección de Derechos?

R.-

¡Muchas Gracias!