



Programa Hora Segura

RESUMEN EJECUTIVO 2024



RESUMEN EJECUTIVO 2024

RESPONSABLE EN FUNDACIÓN TODO MEJORA

Cristian Prinea Montes

DESARROLLO DEL INFORME

Sebastián Rainao González

REVISIÓN

Constanza Becerra Catalán

Francisca Baeza Reyes

SUPERVISORES DEL PROGRAMA HORA SEGURA DURANTE EL PERIODO

Francisco Hinojosa Henriquez

Mariafernanda Menendez Reveco

Ileana Tobar Vergara

COLABORACIÓN EN GENERACIÓN DE DATOS

Constanza Becerra Catalán

Voluntariado del Programa Hora Segura

DISEÑO & DIAGRAMACIÓN

Michelle Piffre Toledo

Esta publicación está disponible en:

www.todomejora.org/bibliodiversa

Cómo citar este documento:

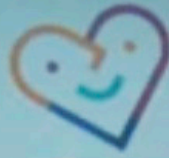
Todo Mejora (2025). Informe Programa Hora Segura 2024.
Santiago, Chile.

En Fundación Todo Mejora optamos por no reemplazar los morfemas “o/a/e” por “x” o “@”, con tal de favorecer la comprensión, la accesibilidad y la efectividad comunicativa. En su lugar, utilizamos palabras y términos sin cargas de género. De todas maneras, reconocemos y apoyamos el uso de la “e” como una forma válida de visibilización identitaria.

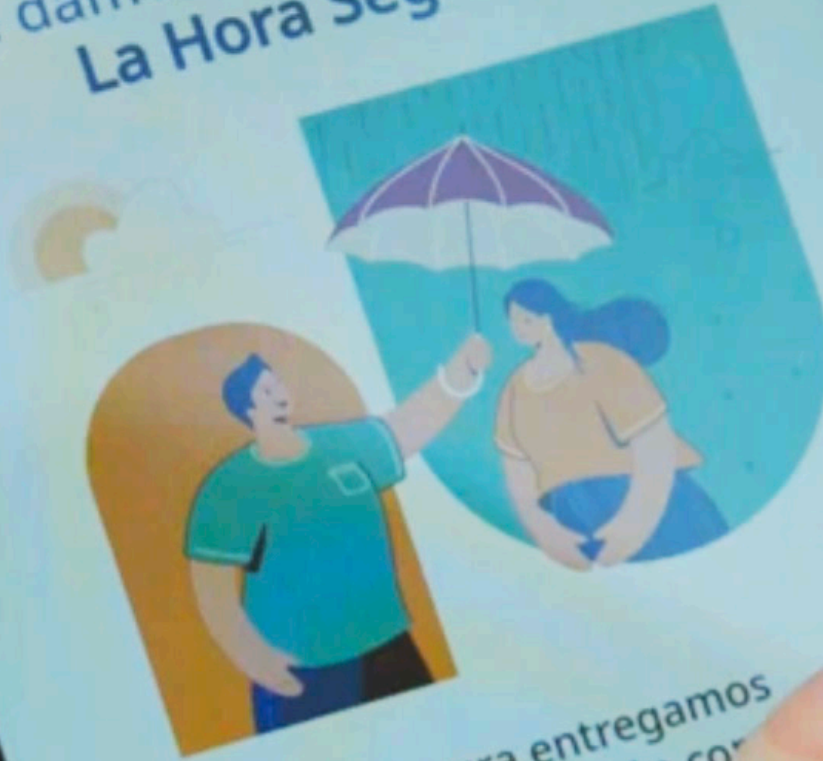
Santiago de Chile

Junio 2025

Hora Segura



Te damos la bienvenida a
La Hora Segura



En la Hora Segura entregamos
contención y orientación com
niños, adolescentes y jóvenes
tengan problemáticas asociadas
género.

Necesito contención y orientación

Quiero preguntar por alguien más

[Términos y condiciones](#)

**Programa
Hora Segura**

Introducción



Línea de ayuda por chat, con alcance nacional y de acceso gratuito durante 50 horas semanales.

El objetivo principal del Programa Hora Segura (PHS) es contribuir al bienestar integral y al aumento de la percepción de apoyo social de niñas, adolescentes y juventudes (NAJ) de orientaciones sexoafectivas, identidad o expresión de género, o características sexuales (OSIEGCS) diversas hasta los 29 años. Esto se logra mediante una **línea de ayuda por chat, con alcance nacional y de acceso gratuito durante 50 horas semanales** de contención emocional y orientación desde enfoques afirmativos y culturalmente competentes que facilite las conexiones con redes de apoyo y/o recursos especializados. También, a través de la atención del PHS se busca incidir en el desarrollo de políticas públicas y generación de recomendaciones a nivel nacional e internacional, generando conocimiento sobre la población objetivo (ya sea a partir de los datos recopilados de la atención o por medio de investigaciones).

El presente informe tiene como objetivo **analizar y sistematizar la información recopilada de la ejecución del Programa Hora Segura durante el 2024**, proporcionando un panorama de sus personas usuarias, la atención ofrecida y las temáticas relacionadas a salud mental abordadas en las conversaciones. A través de este documento, se busca generar un insumo para la toma de decisiones basada en evidencia, identificando áreas de mejora y fortalezas del programa.

En primer lugar, el informe presenta una caracterización de las personas usuarias del programa, profundizando en sus características sociodemográficas, tales como la edad, OSIEGCS, región, etc. Luego, se analizarán los componentes técnicos de la atención entregada durante el 2024, es decir, la cantidad de conversaciones identificadas en el año y su distribución horaria y temporal. Posteriormente, se ahondará en el malestar psicológico y comportamiento suicida identificado en las conversaciones por parte del equipo voluntario, analizando cómo se comportan estas variables en base a la edad y las OSIEGCS diversas.

A lo largo del informe, se incluirán análisis descriptivos y comparativos que permitan comprender la ejecución del programa para este periodo y su impacto en las personas beneficiarias. Asimismo, se destacarán hallazgos clave que puedan informar futuras estrategias y decisiones organizacionales.





01.

CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

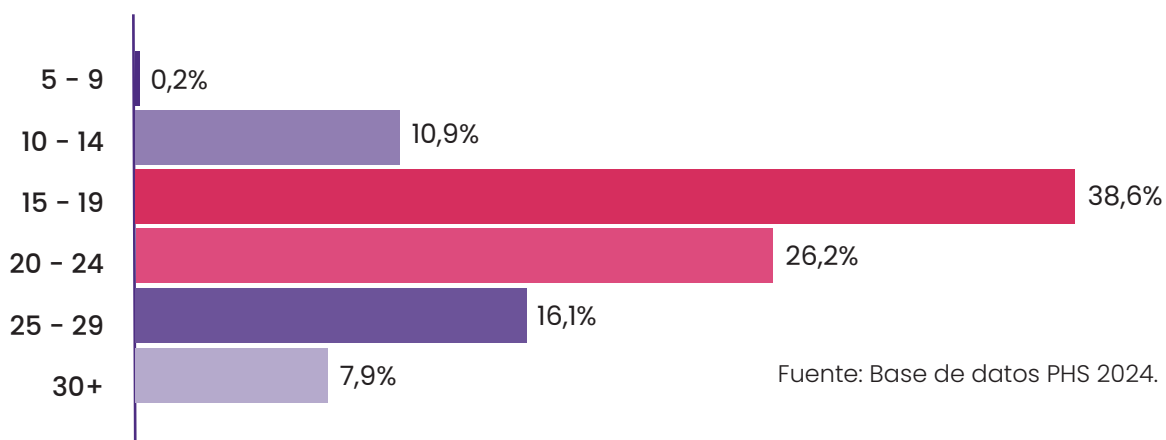
01. Caracterización de personas usuarias

Se entiende como **persona usuaria única** a cualquier persona que acuda al Programa Hora Segura durante los horarios disponibles, ya sea en una o múltiples ocasiones, pero que sea distinguible por su identificador único, registrándose 888 en total para este periodo.

De estas, 543 recibieron una **atención**, es decir, quienes tuvieron una conversación en donde se registran al menos 10 mensajes intercambiados entre personas usuarias y voluntarias. Con esto se logra afirmar que el 61,1% de las personas que ingresan al PHS y envían un primer mensaje continúan con la conversación hasta alcanzar la categoría de atención.

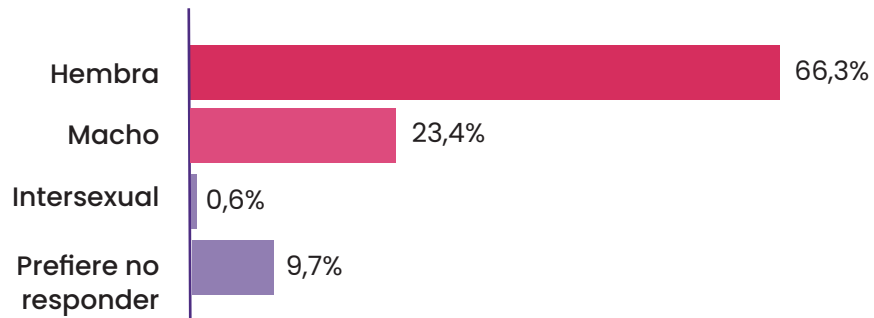
A continuación, se presentan las cifras de las principales variables sociodemográficas que las personas usuarias auto reportan en la Ficha de usuaria, necesaria para acceder a la atención de la APP Hora Segura.

EDAD POR TRAMOS



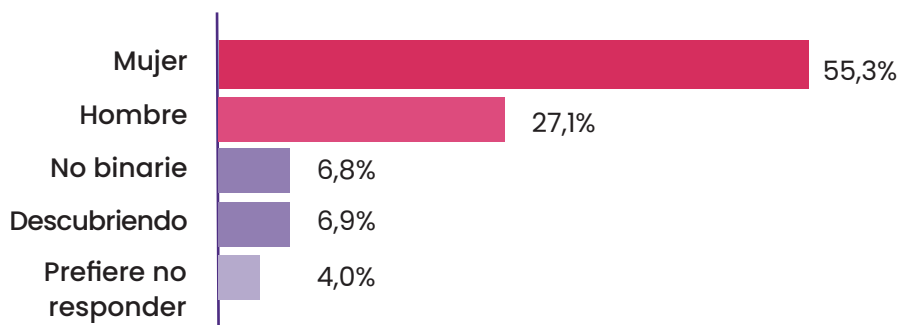
Fuente: Base de datos PHS 2024. N= 888.

SEXO BIOLÓGICO



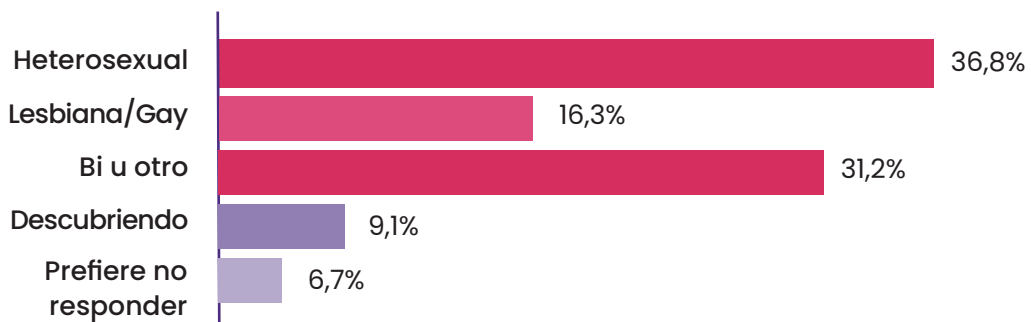
Fuente: Base de datos PHS 2024. N= 884.

IDENTIDAD DE GÉNERO



Fuente: Base de datos PHS 2024. N= 884.

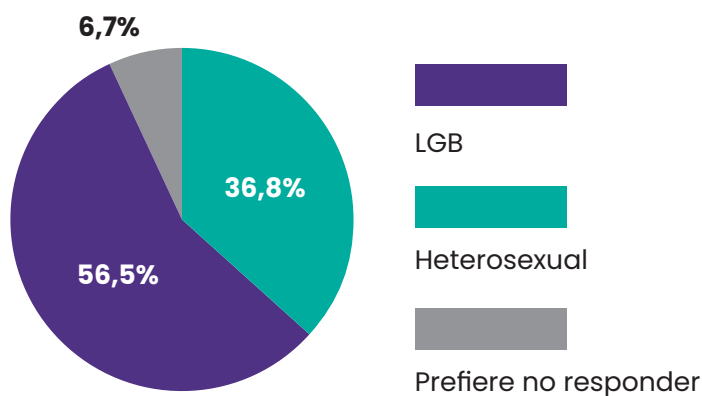
ORIENTACIÓN SEXOAFECTIVA



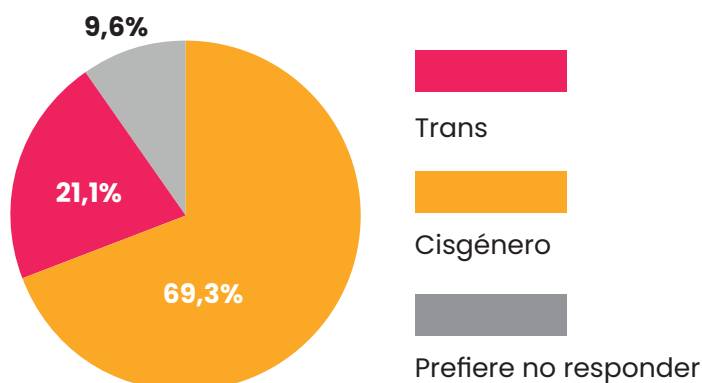
Fuente: Base de datos PHS 2024. N= 885.

A partir de las variables presentadas es posible identificar preponderancias en las características de las personas usuarias del programa. Tales como que entre los tramos etarios desde **los 10 a los 19 años se concentra más del 64% del total de casos**, además, que más de la mitad de las personas que acceden a la APP Hora Segura son mujeres. También, se puede notar la predominancia de personas heterosexuales como la orientación sexoafectiva con mayor presencia.

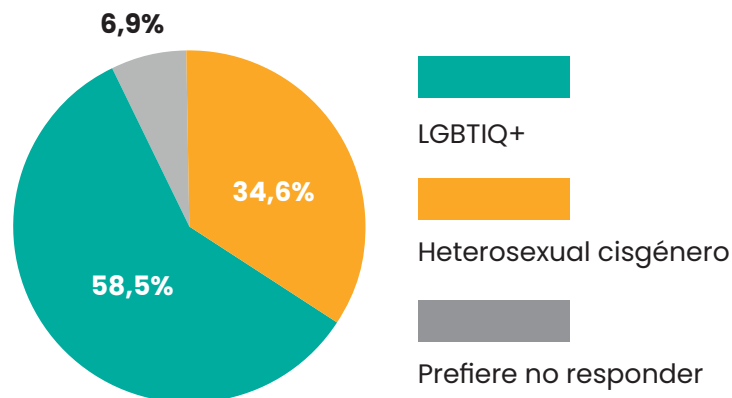
Sin embargo, al agrupar las orientaciones sexoafectivas no normativas (lesbiana, gay, bisexual u otro), se observa que su presencia se vuelve mayor en comparación con cada categoría individualmente.



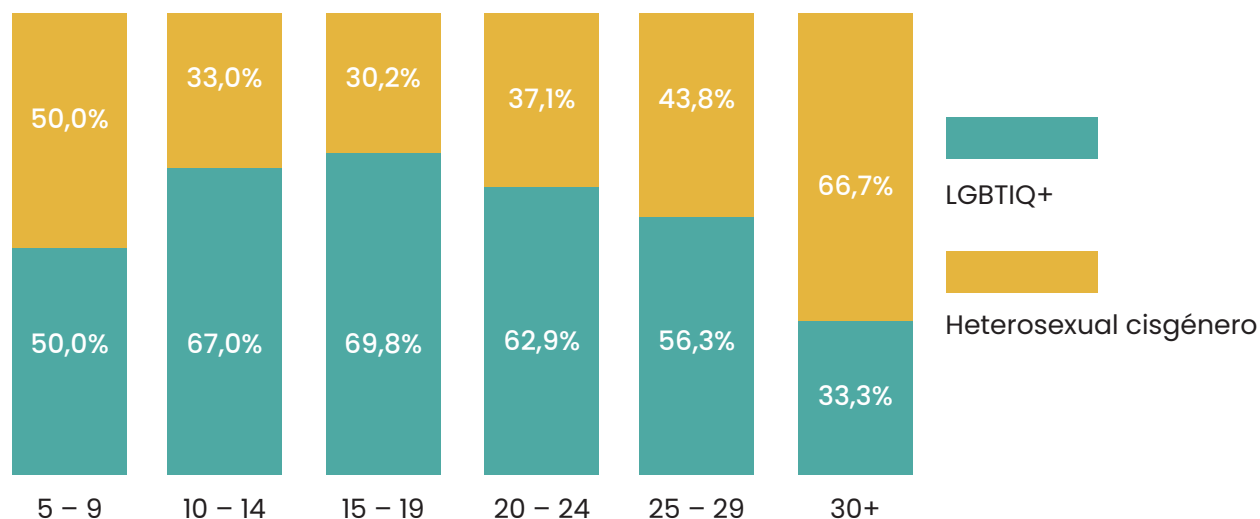
Además, cruzando el auto reporte de sexo biológico e identidad de género se puede concluir que un 21,2% de las personas que acuden al PHS son trans o se encuentran en proceso de descubrir su identidad.



Finalmente, si se agrupan las orientaciones sexoaffectivas e identidades de género no normativas, se halla que **casi 3 de cada 5 personas usuarias del Programa Hora Segura son parte de la comunidad LGBTQ+**, o se encuentran descubriendo su OSIEG, en comparación con el 34,6% auto reportadas como heterosexuales cisgénero.

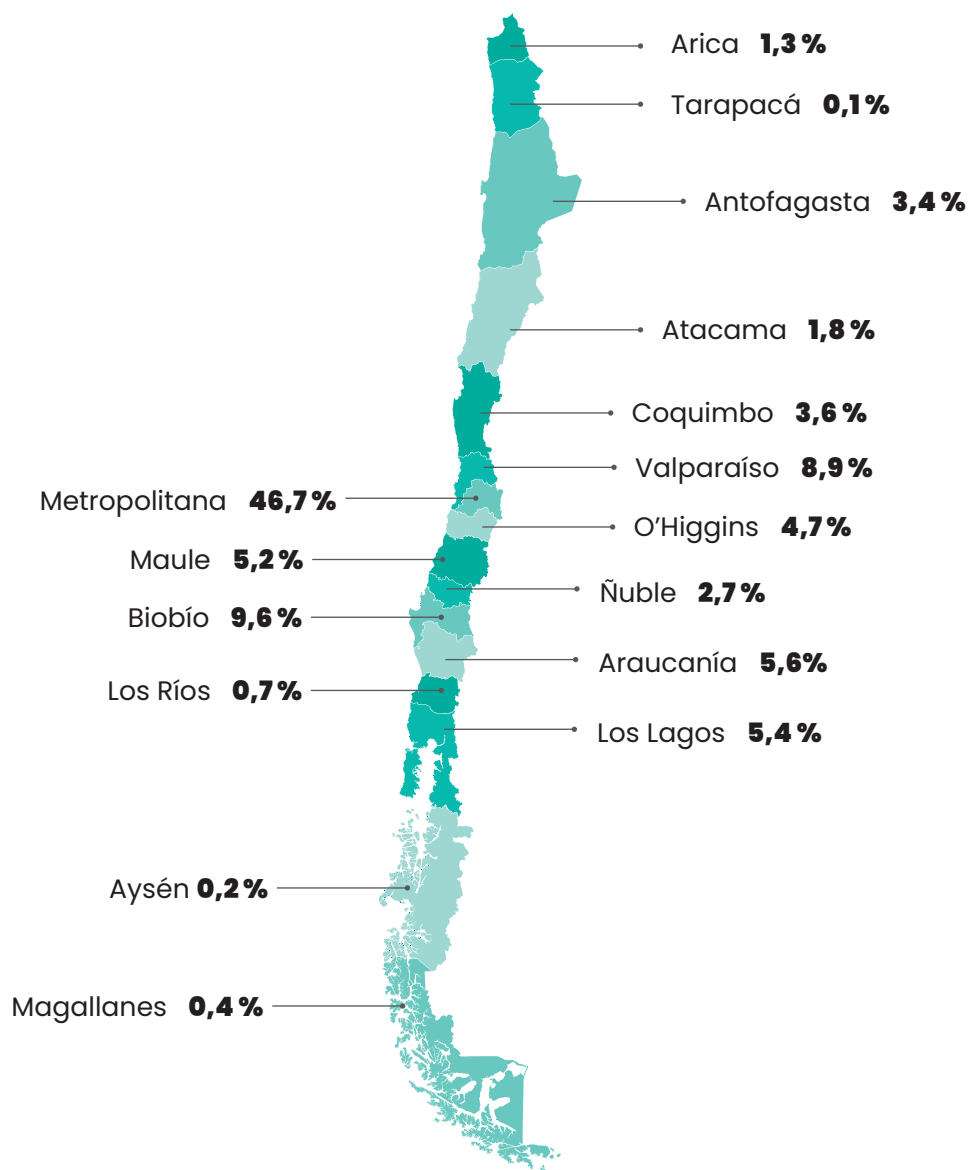


Si se analiza esta misma variable en base a la edad por tramo se evidencia una concentración similar entre los 10 a 24 años por sobre el 60%, con una tendencia a la baja desde los 25 en adelante, alcanzando su mínimo en las edades de 30 o más años.



A partir de la información geográfica compartida por las personas usuarias se puede confirmar que **para este periodo el Programa Hora Segura tuvo cobertura nacional**, llegando a cada una de las 16 regiones.

Al igual que en años anteriores se continúa con una gran **concentración de personas usuarias de la RM** (46,7%), seguida de las regiones de Biobío (9,6%) y Valparaíso (8,9%).





[Redacted]

[Redacted]

02.

CARACTERIZACIÓN
DE LA **ATENCIÓN**



02. Caracterización de la atención

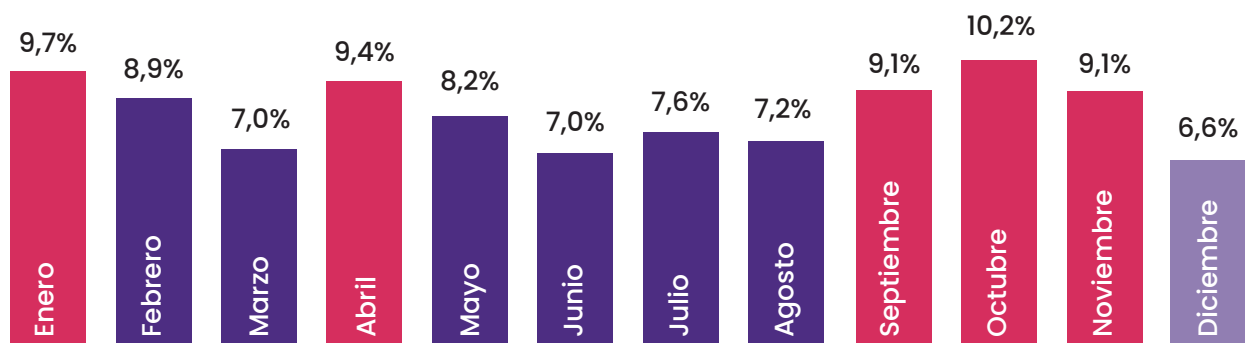
Se entiende como **conversación** a cada una de los chats que son iniciados por la llegada de un mensaje por parte de personas usuarias durante los horarios disponibles, que para el año 2024 llegan a un total de 1.466.

Sin embargo, se habla de **atención** cuando una conversación llega a registrar –al menos– 10 mensajes intercambiados entre la persona usuaria y la persona voluntaria del PHS, llegando a un total de 1.021 bajo este criterio.

A partir de esta diferenciación, se identifica que del total de conversaciones iniciadas en este periodo, el 69,6% cae bajo el criterio de atención.

En cuanto a su distribución temporal, **el mes que registra la mayor concentración de conversaciones es octubre** con un 10,2%, seguida de enero con un 9,7%, luego septiembre y noviembre registran el tercer mayor porcentaje con un 9,1% cada uno.

En contraste, diciembre se constituye como el mes con menor concentración de conversaciones registradas, con un 6,6% del total.



Ahora, si se hace un análisis del horario en que suceden las conversaciones a partir del promedio semanal, se descubre que **en promedio se generan 4 conversaciones por día** durante la semana.

Sin embargo, se logra distinguir que el **viernes se consolida como el día en que mayor conversaciones se inician** en la APP Hora Segura, alejándose del promedio general y registrando cerca de 6 conversaciones en promedio.

Con respecto a los turnos, **el de 21:00 a 22:00 horas es el que mayores conversaciones promedio demuestra**, registrando promedios de 0,6 a 0,8 conversaciones semanales durante el año.

	L	M	M	J	V	S	D
13:00 – 14:00	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,5
17:00 – 18:00			0,3	0,7	0,3		
18:00 – 19:00	0,7	0,8	0,6	0,6	0,4		
19:00 – 20:00	0,5	0,6	0,7	0,6	0,5	0,7	0,8
20:00 – 21:00	0,4	0,5	0,5	0,7	0,5	0,7	0,8
21:00 – 22:00	0,8	0,7	0,8	0,7	0,7	0,6	0,8
22:00 – 23:00	0,5	0,7	0,6	0,4	0,6	0,7	0,5
23:00 – 00:00	0,3	0,4	0,5	0,3	0,5	0,3	0,4
Total	3,7	4,0	4,4	4,4	5,8	3,4	3,9

Fuente: Base de datos PHS 2024. N=1.436.

Nota: Las cifras corresponden al promedio semanal para el 2024 (52,1 semanas).

03.

MALESTAR PSICOLÓGICO Y COMPORTAMIENTO SUICIDA



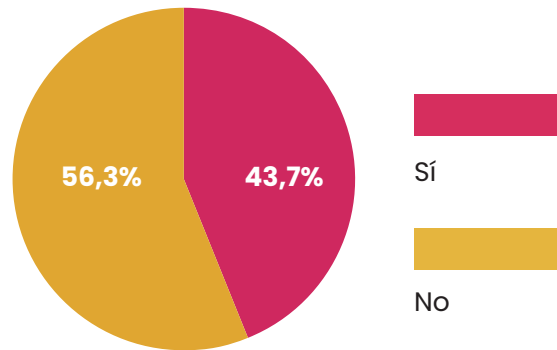
03. Malestar psicológico y comportamiento suicida

El **malestar psicológico** se refiere a una perturbación emocional caracterizada por síntomas como la ansiedad y la depresión, indicando una carga emocional significativa (Derogatis, 1975). La población LGBTIQ+ está en mayor riesgo de desarrollarlo debido a la discriminación sistemática que enfrenta, constituyéndose como estresores crónicos (Frost & Meyer, 2023).

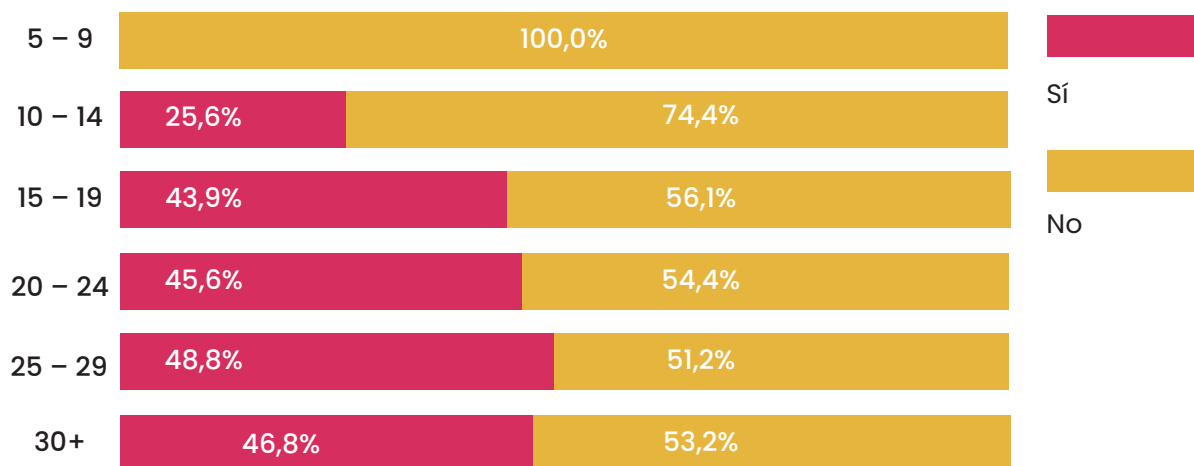
Cuando estos estresores son constantes, aumentan el riesgo de desarrollar ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental debido al impacto acumulativo del estrés (McEwen, 2006). En este contexto, el equipo de voluntariado recopila información sobre sintomatología ansiosa y depresiva durante las conversaciones, con el fin de comprender en cuántas conversaciones se manifiesta un malestar psicológico, pesquisando también el **comportamiento e ideación suicida**.

A partir de la pesquisa que las personas del voluntariado realizan a cada una de las conversaciones, se puede concluir que **en el 43,7% del total de estas se presentan malestares psicológicos** –como lo son la sintomatología ansiosa y depresiva– en los mensajes que son enviados por las personas usuarias. Es decir, **cerca de la mitad de las conversaciones que se realizan en el PHS son por malestar psicológico**.

Aún más, si se analiza en profundidad las conversaciones con malestar psicológico en función de las OSIEGCS, se halla que un 73,1% de estas pertenecen a personas usuarias LGBTIQ+ (el 26,9% restante correspondiendo a personas heterosexuales cisgénero).

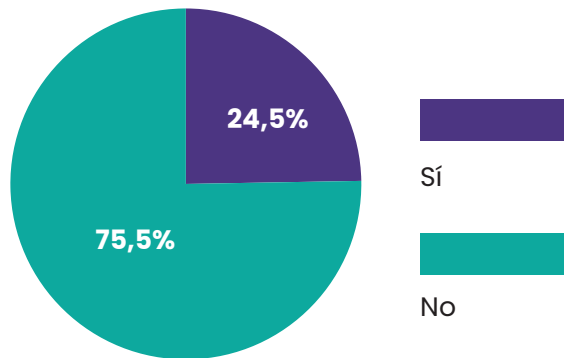


Ahora bien, cuando se analiza el malestar psicológico en función de la edad de las personas usuarias se encuentra que entre las edades desde los 15 hasta 30+ se reporta el mismo nivel de afluencia de malestar psicológico, con un leve aumento en el tramo de jóvenes de 25 a 29 años.

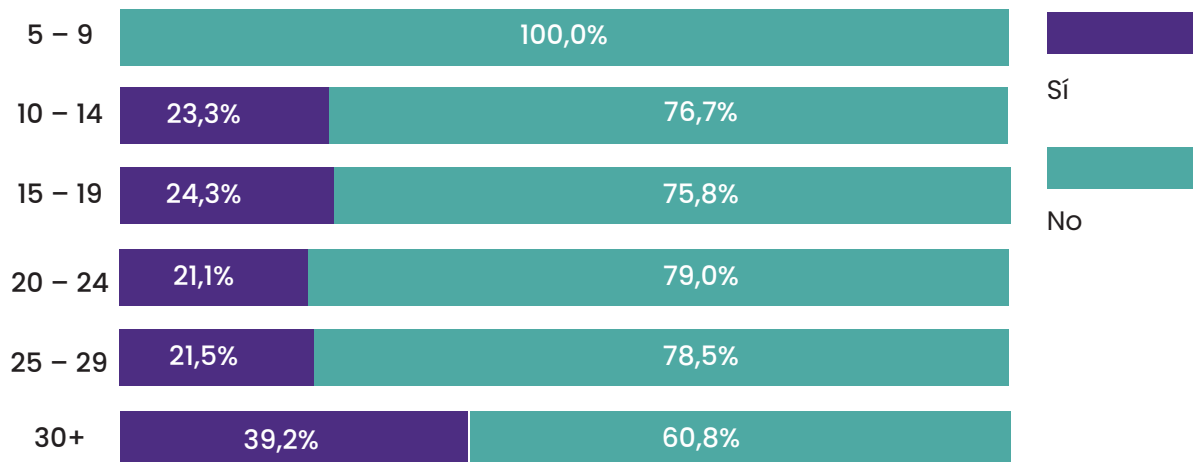


De manera similar, la ideación y comportamiento suicida es pesquisado a partir de la información que las personas usuarias comparten en sus mensajes. Así, esta información se reporta en **cerca de 1 de cada 4 conversaciones del Programa Hora Segura.**

Haciendo el mismo ejercicio de desglosar este porcentaje en función de las OSIEGCS, se obtiene que de este 24,5%, un 71,1% corresponde a personas LGBTIQ+ (en contraste al 28,9% de personas heterosexuales cisgénero).



Desagregando por edad de las personas usuarias, se puede notar una uniformidad entre las edades de 10 a 29 años, existiendo una única diferencia en el caso de personas de 30 o más años, siendo cercano al 40%.



Conclusión



El análisis de la ejecución del Programa Hora Segura (PHS) durante el 2024 evidencia su rol fundamental en la contención emocional y el apoyo a niñeces, adolescencias y juventudes con OSIEGCS diversas en Chile. A lo largo del año, el programa logró una cobertura nacional total, consolidando su alcance y permitiendo que **888 personas usuarias** accedan a los servicios ofrecidos, de las cuales un **61,1% recibieron una atención efectiva**.

La caracterización de las personas usuarias muestra una alta representación de adolescencias y juventudes entre **15 y 24 años**, así como una presencia significativa de personas usuarias **LGBTIQ+ (56,5%)** y de aquellas que aún están en proceso de exploración de su identidad y orientación. Esta tendencia refuerza la importancia de contar con un espacio seguro, afirmativo y libre de discriminación para este grupo que sea gratuito, disponible todos los días y atendido por profesionales.

En términos de atención, el programa registró **1.466 conversaciones**, de las cuales **69,6% se tradujeron en atenciones efectivas**, evidenciando una demanda constante a lo largo del año, con una **mayor concentración durante el mes de octubre**. Los **viernes** fueron los días con mayor número de conversaciones, y el horario más concurrido fue entre **21:00 y 22:00 horas**, lo que sugiere la importancia de mantener la cobertura en estos momentos clave.

Uno de los hallazgos más significativos es la alta **presencia de malestar psicológico en el 43,7% de las conversaciones**, y de **ideación o comportamiento suicida en el 24,5%** de los casos. En ambos indicadores,

se observa una sobrerrepresentación de personas LGBTQ+ (más del 70%), lo que confirma la necesidad de estrategias especializadas a esta población al momento de abordar los diversos desafíos a los que se pueden estar enfrentando.

En conclusión, los datos recopilados refuerzan la relevancia del PHS como un servicio esencial para una población que enfrenta barreras significativas en el acceso a apoyo emocional y redes de contención. A partir de estos hallazgos, se recomienda continuar fortaleciendo el programa mediante la optimización de estrategias de seguimiento de la información recopilada en los distintos instrumentos del programa y la consolidación de alianzas con redes de apoyo especializadas.

REFERENCIAS

Derogatis, L. R. (1975). The SCL-90-R. Baltimore: Clinical Psychometric Research.

Frost, D. M., & Meyer, I. H. (2023). Minority stress theory: Application, critique, and continued relevance. *Current Opinion in Psychology*, 51, 101579.

McEwen, B. S. (2006). Protective and damaging effects of stress mediators: Central role of the brain. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 8(4), 367.



todomejora.org

