



Fundación Esperanza

SISTEMA DE EVALUACIÓN O MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

El sistema de evaluación o medición de satisfacción de los usuarios, se establece como una necesidad básica desde Fundación Esperanza a través del desarrollo de los proyectos que en la actualidad se encuentran en ejecución, a saber, Programa de Prevención Focalizado “Noé”, Programa de Reparación Maltrato RM “Ainen”, Familia Acogida Especializada “Nazareth” y Oficina de Protección de Derechos Punta Arenas.

Como parte de esta necesidad de mejora constante, es que la participación desde los usuarios (NNA) y de sus grupos familiares, se han desarrollado instrumentos y procedimientos para levantar información en todos los programas administrados por Fundación Esperanza, que permita analizar la efectividad de nuestro trabajo asociado al logro de objetivos y la satisfacción de la población beneficiaria.

Por otra parte, y de manera complementaria este sistema de satisfacción de usuarios de evaluación o medición nos permite mejorar los sistemas de información, el control de gestión y la automatización de los resultados para retroalimentar las buenas prácticas dentro de la institución y el efecto que deseanse desea obtener en cada uno de los programas ejecutados. Poder medir la apreciación de cada uno de los programas desde la opinión de los niños, niñas y adolescentes (NNA), como también, de sus adultos/as responsables, adolescentes y sus cuidadores o tutores será de gran enriquecimiento para mejorar y perfeccionar la identificación de cualquier contraste o pormenor que pueda ser modificado para resultados más favorables dentro de la gestión interna y acciones futuras de la Fundación (insumo para enriquecer nuevos proyectos).

Los instrumentos de evaluación de satisfacción del usuario de acuerdo a los lineamientos y bases técnicas de cada línea de intervención, esta aplicación es de manera directa tanto al NNA como al adulto responsable/ tutor y referir que la opinión activa de los NNA ya en torno a la intervención en evaluada de manera directa y constante a través de las devoluciones de las intervenciones.

De las dimensiones a evaluar:

- a) Infraestructura: Entendido como el conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un proyecto (ej. accesibilidad, comodidad, condiciones, espacios para la atención como para el tiempo de espera, propendiéndose a generar un espacio acogedor y cómodo desde la perspectiva de los y las usuarias.
- b) Calidad del trato: La evaluación se encuentra referida o avocada a la muestra de interés y nivel de atención individualizada que se brinda a los usuarios desde el equipo. Se evalúa la capacidad y habilidad del personal para entregar el servicio de forma fiable, respetuosa, simpática, confiable y profesional al usuario, generando seguridad a éste y por ende resultados sustentables con el tiempo.
- c) Calidad de la intervención: Se evalúa la forma en la cual el equipo cumple con los objetivos programáticos y del Programa ejecutado al momento de su desarrollo, así como la capacidad



de respuesta de las y los profesionales que entregan el servicio, midiendo su disposición para ayudar a los niños, niñas, adolescentes y tutores.

- d) Derechos del NNA: Se evalúa la prevalencia de derechos del niño, niña y adolescente en todas las actividades y valores entregados al momento de ejecutar cada uno de los programas que realiza la Fundación.
- e) Participación: Referido a la capacidad de generar un ambiente participativo e integrativo a la persona atendida por los programas ejecutados lo que implica un manejo del espacio que facilite la intervención, manifestación y acogida de la opinión, de igual manera se hace la observación de evaluación en torno a nivel de vinculación y relación con los ejecutantes de proyecto.

Hacer presente que estas dimensiones además de evaluadas desde los usuarios, son observadas de manera estable por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia tanto en supervisiones técnicas como fiscalizaciones, existiendo pertinencia con la matriz lógica de cada proyecto.