

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS Y RESULTADOS**  
**Numeral 2, letra ) del art.20 DSN°20, de 2021**

OBJETIVO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR /META	Acciones que permitirán incorporar los aprendizajes obtenidos en el proceso
1. Evaluar la implementación de los procesos y planes de intervención individual diseñados de forma co-colaborativa, incorporando enfoque de derechos, competencias parentales y fortalezas de los NNA de acuerdo a su etapa evolutiva.	Protocolo de implementación de procesos de intervención, señalando plazos, calidad de la atención, participación de usuarios y logros, con criterios medibles para cada área (individual, familiar y comunitario) Check list de autoaplicación por cada etapa del proceso en el 100% de los casos	100% de casos que cumplen con los plazos de las respectivas etapas del proceso de intervención.	Análisis de casos en forma periódica tanto de la dupla como en equipo, donde se planteen acuerdos de criterio de calidad posibles para los procesos interventivos.  Retroalimentación con usuarios NNA y familias.  Recepción de encuesta de satisfacción usuario/a. y análisis de la misma.  Registros en plataforma senainfo y carpeta individual.
	Protocolo sistema de alerta para evitar largas permanencias	- 100% del cumplimiento de acciones implementadas por los profesionales en relación a los objetivos y acciones establecidas en el PII según plazos establecidos de manera co-colaborativa.	

OBJETIVO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR /META	Acciones que permitirán incorporar los aprendizajes obtenidos en el proceso

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS Y RESULTADOS**  
**Numeral 2, letra ) del art.20 DSN°20, de 2021**

2. Evaluar el efecto del proceso de intervención a través de los resultados obtenidos en cada plan de intervención en comparación con los respectivos objetivos establecidos en forma co-colaborativa, incorporando enfoques transversales, de derechos, género competencias parentales y fortalezas de los NNA de acuerdo a su etapa evolutiva y sus familias.	Documento informe de autoevaluación anual, realizado por el equipo PPF. El mismo contendrá evaluación de cumplimiento de metas y objetivos comprometidos en el proyecto, estadística de ingresos y egresos, ICI., entre otras variables para medir resultados del proceso.	- 100% de objetivos alcanzados en relación al total de objetivos establecidos para cada plan de intervención de los NNA y sus familias.	Análisis de egresos exitosos de casos comprometidos en la matriz lógica del proyecto.  Jornada de trabajo en equipo, para discusión y análisis de proceso autoevaluativo.
	Instrumento tipo Likert para evaluación de la gestión que contenga, -proceso interventivo individual, familiar. -coordinación con redes y agentes garantes	- 80% de avances de cada plan de intervención en comparación con los objetivos planteados.	

OBJETIVO	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR /META	Acciones que permitirán incorporar los aprendizajes obtenidos en el proceso
Evaluar la percepción de los usuarios sobre el desarrollo de los procesos de intervención ejecutados, incorporando enfoque de derechos, competencias parentales y fortalezas de los NNA de acuerdo a su etapa evolutiva.	Encuesta de Satisfacción Usuarios/as.  Check list de criterios de atención. De acuerdo a evaluación, con formato abierto para incorporar sugerencias. Puntajes e	80%de familias de quien se obtiene su percepción en relación a la satisfacción sobre los procesos de intervención.  Registro de carpetas individuales 80% de niños, niñas y adolescentes de 6 años en adelante que participan de	Propiciar procesos de evaluación de satisfacción de usuarios en proceso de egreso, considerando enfoques transversales; género, interculturalidad, desarrollo evolutivo y necesidades especiales.  Implementar Buzón de sugerencias en dependencias de PPF a disposición libre de todos y todas los y las sujetos de atención, de modo de incorporar sugerencias,

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS Y RESULTADOS**  
**Numeral 2, letra ) del art.20 DSN°20, de 2021**

	información cualitativa obtenida en el total de encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios.	la evaluación de la intervención, obteniendo su percepción sobre el grado de satisfacción.	opiniones, mejoras respecto a reclamos, etc.  Del mismo modo se socializara con los NNA y familias un número de contacto vía watsap que cumpla la misma finalidad que el buzón, esto a propósito de los tiempos de crisis sanitaria y la imposibilidad en este contexto del contacto presencial
--	--	--	---