

PROTOCOLO N°2: ENCUESTAS SATISFACCIÓN USUARIOS

1.	Objetivo:	Conocer percepción de los niños, niñas, adolescentes y adultos atendidos en programas DAM, fortaleciendo el quehacer y los procesos de la evaluaciones diagnósticas realizadas, considerando la opinión de los usuarios respetando sus discursos y expresiones en general.
2.	Presentación:	Considerando el enfoque de participación dentro de la metodología que se emplea para las evaluaciones de diagnóstico en los programas DAM, resulta imperioso conocer las opiniones de los niños, niñas, adolescentes, sus grupos familiares y adultos involucrados en los procesos y evaluados en DAM, a fin de ser considerados en cuanto a sus observaciones. Siguiendo esta línea, la opinión de los involucrados resulta importante y necesario para el mejoramiento continuo en la calidad de la atención otorgada por el proyecto, donde en las tomas de decisiones serán acogidos e incorporados primando el principio rector de la Convención Internacional de los Derechos del niño.
3.	Ejecución:	De forma posterior a la atención en el contexto de la evaluación diagnóstica (, apertura, entrevistas, observaciones vinculares, coordinaciones, cierre de proceso), es decir al término de la sesión final. Si la evaluación en DAM es de modalidad presencial, se le entregara el documento denominado " <u>encuesta de satisfacción usaria</u> ", tanto de NNA, como también de adultos.
4.	Adicionales:	Para la administración de las encuestas de satisfacción usaria, estas serán respaldadas en un archivador que se caratula; <u>"encuestas de satisfacción usaria, como así también, incorporadas en las carpetas individuales de cada niño, niña y/o adolescente sujeto de atención".</u>