

Procedimientos para la aplicación de encuestas de satisfacción

Fundación la Frontera al ejecutar programas con población en condición de vulnerabilidad psicosocial, se implementa metodologías de atención ambulatoria que consideren el contexto social, cultural, así como la cosmovisión de los Niños, Niñas y Adolescentes, así como la participación activa de los adultos responsables como cogarantes. Se vuelve de suma importancia proporcionar respuestas de alta calidad a nivel clínico, psicosocial y jurídico a los sujetos de atención y estas respuestas deben estar arraigadas en la protección de los derechos como en la reparación de las experiencias de vulneración vividas. Por tanto, Fundación La Frontera ha mantenido un plan de acción continuo para evaluar y mejorar la satisfacción de los usuarios en relación con sus líneas programáticas y en cada uno de nuestros proyectos, se implementan encuestas de satisfacción del proceso a los seis meses de ingreso, así como al momento del egreso. Estas encuestas son adaptadas a la etapa evolutiva de los NNA y a la línea programática en la que están siendo atendidos, por lo que nos permite obtener una comprensión precisa de las áreas en las que se está logrando un impacto positivo y aquellas que requieren mejoras.

Una vez que se recopilan los datos de satisfacción usuaria, se proponen estrategias de mejora específicas para cada dimensión evaluada. Esto implica la colaboración activa de los equipos psicosociales, el director, el profesional de apoyo psicosocial y el jefe técnico. Cada uno de ellos desempeña un papel crucial en la implementación de las mejoras necesarias para asegurar que los servicios proporcionados satisfagan plenamente las necesidades de los NNA y sus adultos responsables. Además, desde la administración central de la Fundación La Frontera se enfatiza la importancia de garantizar la satisfacción de sus usuarios. Para lograr este objetivo, se implementa el manual de prevención de delitos, así como procesos de supervisión y asesoría continuos. Este enfoque integral y proactivo demuestra el compromiso de la Fundación La Frontera en proporcionar un servicio de alta calidad que responda de manera efectiva a las necesidades de sus usuarios y promueva la protección de sus derechos.

Proyecto	Objetivo General	Objetivos específicos	Tareas	Responsables
Plan de mejoramiento de la ejecución de las líneas programáticas ambulatorias del SPE	Satisfacer las necesidades psicosociales como comunitarias y de infraestructurales de los NNA y sus adultos responsables, determinadas por los procesos articulados e interventivos de equipos multidisciplinarios de Fundación la Frontera.	Conocer el nivel de satisfacción de los NNA y adultos responsables usuarios del servicio.	Aplicación de encuestas de Satisfacción usuaria	Equipos psicosociales
			Tabular los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria	Director – jefe técnico
			Análisis de los resultados de la encuesta	Equipos psicosociales - Director – jefe técnico
		Proponer estrategias de mejoramiento por cada dimensión evaluada.	Elaboración de plan estratégico de acciones de mejoramiento	Director – jefe técnico