

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

MINISTERIO	MINISTERIO DE PLANIFICACION	PARTIDA	21
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE DISCAPACIDAD	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Difusión y sensibilización de acciones públicas y privadas en el tema.	<u>Eficacia/Productos</u> 1 Numero de visitas a la pagina Web Fonadis. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de visitas efectivas a la página web FONADIS/N° de visitas estimadas a la página web)*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	0	100 (120000/120000)*100	8%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Conunter página Web	1	1
•Financiamiento de ayudas técnicas.	<u>Calidad/Productos</u> 2 Mejora en la Autovalencia Funcional <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de Actividades que realiza la persona posteriores a la intervención/N° de Actividades que realiza la persona antes de la intervención)*100	S.I.	S.I.	S.I.	S.I.	0	200 (100/50)*100	6%	<u>Reportes/Infor mes</u> encuestas telefonicas.	2	2
•Financiamiento de ayudas técnicas.	<u>Calidad/Productos</u> 3 Grado de satisfacción de los usuarios <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de beneficiarios satisfechos/N° de beneficiarios encuestados)*100	0	N.M.	64 (64/100)*100	S.I.	50 (50/100)*100	50 (50/100)*100	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> reportess, informes, resultado de encuestas	3	3
			H: 0 M: 0		H: 64 (64/100)*100 M: 64		H: 50 (50/100)*100 M: 50	H: 50 (50/100)*100 M: 50				

					(64/100)* 100		(50/100)*1 00	(50/100)* 100				
•Financiamiento de proyectos.	<u>Calidad/Productos</u> 4 Grado de satisfacción de los usuarios Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de beneficiarios satisfechos/N° de beneficiarios encuestados)* 100	0 H: 0 M: 0	N.M.	87 (87/100)* 100 H: 90 (45/50)*1 00 M: 84 (42/50)*1 00	S.I.	50 (50/100)*1 00 H: 50 (25/50)*10 0 M: 50 (25/50)*10 0	50 (50/100)* 100 H: 50 (25/50)*1 00 M: 50 (25/50)*1 00	7%	Reportes/Infor mes RESULTADO ENCUESTA	4	4
•Integración educativa en la enseñanza escolar.	<u>Calidad/Productos</u> 5 Grado de satisfacción de los alumnos becados Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de beneficiarios satisfechos/N° de beneficiarios encuestados)* 100	0 H: 0 M: 0	N.M.	81 (81/100)* 100 H: 82 (41/50)*1 00 M: 80 (40/50)*1 00	S.I.	50 (50/100)*1 00 H: 50 (25/50)*10 0 M: 50 (25/50)*10 0	50 (50/100)* 100 H: 50 (25/50)*1 00 M: 50 (25/50)*1 00	8%	Reportes/Infor mes RESULTADO ENCUESTA	5	5
•Oficinas de Intermediación Laboral	<u>Calidad/Productos</u> 6 Grado de satisfacción de los usuarios Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de beneficiarios satisfechos/N° de beneficiarios encuestados)* 100	0 H: 0 M: 0	N.M.	96 (96/100)* 100 H: 96 (48/50)*1 00 M: 96 (48/50)*1 00	S.I.	50 (50/100)*1 00 H: 50 (50/100)*1 00 M: 50 (50/100)*1 00	90 (90/100)* 100 H: 90 (45/50)*1 00 M: 90 (45/50)*1 00	8%	Reportes/Infor mes RESULTADO ENCUESTA	6	6
•Difusión y sensibilización de	<u>Calidad/Productos</u>	(N° de beneficiarios	0	N.M.	82 (82/100)*	S.I.	50 (50/100)*1	80 (80/100)*	8%	Reportes/Infor	7	7

acciones públicas y privadas en el tema.	7 Grado de satisfacción de los usuarios de los productos Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	satisfechos/N° de beneficiarios encuestados)*100	H: 0 M: 0		100 H: 84 (42/50)*100 M: 80 (40/50)*100		00 H: 50 (25/50)*100 M: 50 (25/50)*100	100 H: 80 (40/50)*100 M: 80 (40/50)*100		mes RESULTADO ENCUESTA		
•Oficinas de Intermediación Laboral	<u>Eficacia/Producto</u> 8 Porcentaje de cumplimiento de la meta anual de colocación Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° total de pcd colocadas laboralmente/ Meta comprometida) *100	0 H: 0 M: 0	N.M.	214 (363/170)*100 H: 268 (228/85)*100 M: 159 (135/85)*100	S.I.	100 (250/250)*100 H: 100 (125/125)*100 M: 100 (125/125)*100	100 (270/270)*100 H: 100 (135/135)*100 M: 100 (135/135)*100	7%	Base de Datos/Software FONAWIN	8	8
•Difusión y sensibilización de acciones públicas y privadas en el tema.	<u>Eficacia/Producto</u> 9 Porcentaje de cumplimiento de meta de gestión Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de productos comunicacionales efectivos/N° de productos comunicacionales comprometidos)*100	0 H: 0 M: 0	N.M.	100 (10/10)*100 H: 100 (5/5)*100 M: 100 (5/5)*100	S.I.	100 (12/12)*100 H: 100 (6/6)*100 M: 100 (6/6)*100	100 (12/12)*100 H: 100 (6/6)*100 M: 100 (6/6)*100	7%	Base de Datos/Software FONAWIN	9	9
•Integración educativa en la enseñanza escolar.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 10 Porcentaje de deserción de alumnos becados Aplica Desagregación por Sexo: SI	(N° de alumnos desertores/N° de alumnos becados)*100	N.M.	1 (1/160)*100	1 (2/218)*100	1 (2/228)*100	1 (2/228)*100	2 (4/220)*100	8%	Base de Datos/Software Fonawin	10	10

	Aplica Gestión Territorial: --			H: 1 M: 0	H: 1 (1/126)*1 00 M: 1 (1/92)*10 0	H: 1 (1/107)*10 0 M: 1 (1/121)*10 0	H: 1 (1/107)*10 0 M: 1 (1/121)*10 0	H: 2 (2/110)*1 00 M: 2 (2/110)*1 00				
•Información a usuarios y atención de consultas.	<u>Eficacia/Productor</u> 11 Porcentaje de respuesta a las consultas. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de consultas con respuesta/N° total de consultas)*100	N.M.	N.M.	S.I.	S.I.	100 (200/200)* 100 H: 100 (100/100)* 100 M: 100 (100/100)* 100	100 (100/100)* 100 H: 100 (50/50)*1 00 M: 100 (50/50)*1 00	7%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Base de datos OIRS (fonacall)	11	
•Información a usuarios y atención de consultas.	<u>Calidad/Productor</u> 12 Grado de satisfacción de usuarios respecto a la información recibida Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de usuarios conforme con la información recibida/N° total de usuarios encuestados)*100	N.M.	N.M.	93 (114/122)*100 H: 93 (57/61)*1 00 M: 93 (57/61)*1 00	S.I.	90 (90/100)*1 00 H: 90 (45/50)*10 0 M: 90 (45/50)*10 0	90 (90/100)* 100 H: 90 (45/50)*1 00 M: 90 (45/50)*1 00	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Formularios encuesta <u>Reportes/Infor mes</u> Informe resultado encuesta	12	11
•Información a usuarios y atención de consultas.	<u>Calidad/Productor</u> 13 Grado de satisfacción de usuarios respecto de la atención recibida Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de usuarios conformes con la atención recibida/N° total de usuarios encuestados)*100	N.M.	N.M.	98 (120/122)*100 H: 98 (60/61)*1 00	S.I.	90 (90/100)*1 00 H: 90 (45/50)*10 0	90 (90/100)* 100 H: 90 (45/50)*1 00	8%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe resultado encuesta	13	12

					M: 98 (60/61)*1 00		M: 90 (45/50)*10 0	M: 90 (45/50)*1 00			
--	--	--	--	--	--------------------------	--	--------------------------	--------------------------	--	--	--

Notas:

1 Este indicador contempla la difusión de la página Web, promoviendo el aumento de las visitas a ella.

2 El indicador mide el número de actividades que logra realizar la persona en forma independiente con el uso de la Ayuda Técnica. El atributo que se mide es el grado de independencia funcional alcanzado en las actividades cotidianas del beneficiario. El uso de una ayuda técnica proporciona mejoras funcionales que permiten a la persona tener un mejor control del cuerpo para su actuación. La mejora funcional, lleva por lo tanto, a la persona beneficiaria a tener una mayor capacidad de funcionamiento, lo que significa mejorar en su autovalencia, que significa la capacidad de ejecutar actividades sin ayuda de terceros.

3 1.-Se entenderá por satisfacción la evaluación que realizan los usuarios respecto del beneficio recibido, esto tiene relación con lo que ellos quieren (lo que esperan o desean), la recepción de una ayuda técnica provoca un determinado resultado que es valorado como positivo o no, como "satisfactorio" o no. 2. La satisfacción de los usuarios se mide en tres variables, y mediante una escala de grados de satisfacción. Escala de Grados de Satisfacción Muy Satisfecho: Sensación positiva máxima que se produce en cada sujeto a partir de la evaluación personal. Satisfecho: Sensación positiva que se produce en cada sujeto a partir de la evaluación personal. Medianamente Satisfecho: Sensación positiva en menor grado que se produce en cada sujeto a partir de la evaluación personal. Insatisfecho: Inexistencia de una sensación positiva frente a la recepción del beneficio. Se considera respuesta satisfactoria a los satisfechos o muy satisfechos. Variables a Medir Percepción sobre la ayuda técnica en cuanto a la calidad del implemento, considerando las expectativas del usuario la seguridad y comodidad en el uso de ella. Valoración subjetiva que realiza el beneficiario, respecto al tiempo de tramitación de la solicitud de financiamiento transcurrido en FONADIS y en la institución patrocinante. Percepción que tiene el beneficiario del impacto que ha producido el uso de la ayuda técnica en su vida. 3. La medición de la satisfacción de los usuarios se realiza después de la intervención (financiamiento, recepción y uso de la ayuda técnica), de manera semestral, en el año de entrega del beneficio. La satisfacción usuaria está condicionada por factores externos fuera del control del programa de ayudas técnicas del FONADIS. (cada AT requiere rehabilitación posterior para obtener la óptima funcionalidad de su uso y en la mayoría de los casos esta rehabilitación demora meses en darse o simplemente no se entrega). El programa de Ayudas Técnicas está en este momento en un proceso de rediseño para la mejora de los tiempos de gestión y de calidad de las ayudas técnicas de compra directa (prótesis y ortesis), por lo tanto no permiten comprometer una mejora en los compromisos de satisfacción por ahora, si no solo mantener lo comprometido.

4 En el indicador calidad la satisfacción de usuarios es el resultante de la suma de los usuarios que responden la encuesta de satisfacción en la categoría muy satisfechos y satisfechos. El atributo que mide la encuesta es la satisfacción de usuarios, que la entendemos como la percepción subjetiva del usuario hacia los diferentes aspectos de ejecución del programa: -Con respecto a la oportunidad en el traspaso de recursos para la ejecución del proyecto-Con respecto a la resolución de dificultades en la implementación del proyecto-Con respecto a la comprensión de los instrumentos técnicos y financieros de la ejecución del proyecto-Con respecto al proceso de supervisión técnica y financiera realizada a los proyectos-Con relación al proceso global, etapas de postulación, adjudicación y seguimiento de los proyectos Fonadis. En este sentido la medición de satisfacción evalúa el proceso global de la implementación del programa de proyectos, es decir, recoge la percepción con respecto a las etapas de postulación, adjudicación y seguimiento del programa. Su medición se realiza en el segundo semestre del año.

5 En el indicador calidad la satisfacción de usuarios es el resultante de la suma de los usuarios que responden la encuesta de satisfacción en la categoría muy satisfechos y satisfechos. El atributo que mide la encuesta es la satisfacción de usuarios, que la entendemos como la percepción subjetiva del usuario hacia los diferentes aspectos de ejecución del programa- Con respecto a la oportunidad en el traspaso de recursos-Con respecto al proceso de supervisión técnico-financiera del programa en el liceo-Con respecto a la resolución de dificultades en la implementación del programa en la escuela-Con respecto al progreso de los alumnos en sus estudios con el apoyo del programa-Con relación al proceso global, etapas de postulación, adjudicación y seguimiento de los proyectos Fonadis. En este sentido la medición de satisfacción evalúa el proceso global de la implementación del programa de becas de apoyo técnico, es decir, recoge la percepción con respecto a las etapas de postulación, adjudicación y seguimiento del programa. Su medición se realiza en el segundo semestre del año.

6 En el indicador calidad la satisfacción de usuarios es el resultante de la suma de los usuarios que responden la encuesta de satisfacción en la categoría muy satisfechos y satisfechos. El atributo que mide la encuesta es la satisfacción de usuarios, que la entendemos como la percepción subjetiva del usuario hacia los diferentes aspectos de ejecución del programa. Percepción de satisfacción con respecto a las mejoras de las personas colocadas en las áreas de:-Poder cubrir ingresos diarios.-Mejores ingresos-Sentirse mejor consigo mismo.-Poder disponer de dinero para realizar actividades de ocio-Sentir mayor apoyo familiar.-Valerse por sí mismo sin el apoyo de otros.-Poder ayudar a su familia.-expectativas de continuidad en el empleo actual. En este sentido la medición de satisfacción evalúa el proceso de intermediación laboral de las personas colocadas. Su medición se realiza en el segundo semestre del año.

7 En el indicador calidad la satisfacción de usuarios es el resultante de la suma de los usuarios que responden la encuesta de satisfacción en la categoría muy satisfechos y satisfechos. En el caso de los productos evaluados por los usuarios, la encuesta preguntó por ítems como: calidad de la información, utilidad de la información, presentación gráfica, contenidos y, en la Web, facilidad de navegación en una escala de 1 a 5, en que 1 es "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

8 PCD: persona con discapacidad. La meta comprometida se establece sobre el análisis de cuatro variables: promedio de colocaciones anual del programa, número de oficinas nuevas que se implementan, capacidad de las nuevas oficinas de lograr metas de colocación y características territoriales y de la oferta laboral de las regiones donde se instalan nuevas oficinas.

9 Los productos comunicacionales comprometidos en esta meta son apariciones de la institución en medios de comunicación escritos, electrónicos, audiovisuales y radioemisoras, en relación al promedio del año anterior, más un 5%. Se relacionan con el objetivo estratégico N° 3, de “Sensibilizar y difundir el quehacer gubernamental en el tema, y de organismos privados asociados que trabajan con personas con discapacidad, para contribuir a la integración social de este colectivo.”

10 Se define alumnos desertores: a aquellos alumnos que dejan el sistema escolar. La experiencia de implementación del programa durante este año da cuenta de un nivel de deserción mayor que otros años. De un total de 227 alumnos/as beneficiados, hasta la fecha han desertado un total de 7, lo que equivale a un 3% de la cobertura comprometida. Esto nos indica la necesidad de aumentar el indicador de deserción y establecer medidas programáticas para prevenirlos.

11 La satisfacción con la Información recibida se entiende como “utilidad para el usuario” medida en una escala de 1 a 4, en donde los dos tramos superiores se consideran “satisfacción” La encuesta se realiza a usuarios que hayan efectuado consultas en los 6 meses anteriores a la encuesta.

12 La satisfacción con la Atención es medida en una escala de 1 a 4, en donde los dos tramos superiores se consideran “satisfacción”. La encuesta se realiza a usuarios que hayan efectuado consultas en los 6 meses anteriores a la encuesta.

Supuesto Meta:

1 se medirá el n° de vistas a la página.

2 La ayuda técnica satisface a los menos el 50% de los beneficiarios

3 Se realiza encuesta a nivel nacional

4 Se realiza encuesta a nivel nacional

5 se aplica encuesta a nivel nacional

6 se aplica encuesta

7 se aplica encuesta

8 se aprueba presupuesto solicitado 2005
se mantiene interés de los empresarios

9 se aprueba presupuesto solicitado para 2005

10 porcentaje de deserciones aumenta

11 apoyo de los departamentos en las respuestas a reclamos

12 se aplica encuesta
se mantiene nivel del año anterior

13 se aplica encuesta
se mantiene nivel año anterior

