

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
	Código: 100.01.08-13	Versión: 02	Fecha: 25/04/2018	Página 1 de 6

- 1. OBJETIVO:** Determinar y definir los mecanismos para medir la satisfacción de las partes interesadas para obtener su percepción respecto a los productos y servicios que presta la Unidad, con el fin de identificar posibles aspectos de mejora y orientar a la entidad hacia su satisfacción, atendiendo sus requisitos de calidad y necesidades de manera satisfactoria y oportuna.
- 2. ALCANCE:** Inicia con la identificación de las partes interesadas pertinentes para la aplicación de las encuestas y finaliza con la consolidación de un informe que contenga la información presentada por los procesos, incluyendo a las direcciones territoriales, sobre el grado de satisfacción de las partes interesadas junto con la definición de acciones de mejora.

### 3. DEFINICIONES

**Cliente Interno:** servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la Unidad.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio de la Unidad, a través de los procesos existentes.

**Encuesta:** Herramienta de medición dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información, con el fin de conocer su opinión y satisfacción.

**Entidades Públicas del nivel nacional:** conjunto de organismos administrativos mediante los cuales el Estado cumple, o hace cumplir la política o voluntad expresada en las leyes del país. son todas las instituciones dirigidas desde el poder central para todo el país.

**Entidades Territoriales:** Son aquellas partes en las que se divide el territorio nacional para facilitar su administración. Son las ubicadas en la provincia, estado o departamento, municipio, ciudad o localidad.

**Muestra:** Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los clientes o partes interesadas.

**Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una Entidad, las partes interesadas establecidas por la Unidad son: Víctimas, Entidades Públicas del nivel nacional, Entidades Territoriales, Sociedad y Comunidad Internacional, y Cliente Interno.

**Requisitos:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus necesidades, expectativas y los requisitos de los productos y servicios que le brinda la Unidad.

**SNARIV:** Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: 100.01.08-13	Versión: 02	Fecha: 25/04/2018

**Sociedad y Comunidad Internacional:** es un conjunto de sujetos de Derecho Internacional Público, unidos por un objetivo común en razón de intereses similares, es decir, es increíble cómo es increíble es el grupo de comunidades políticas independientes que no forman simplemente un sistema, sino que, además, han establecido, a través del diálogo y del consentimiento, reglas e instituciones comunes para organizar sus relaciones y han reconocido tener intereses comunes para mantener dichos acuerdos.

**Víctimas:** Aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1o de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

#### 5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

a. La medición de la satisfacción se realizará a las siguientes partes interesadas:

-  Víctimas
-  Cooperantes
-  Entidades del SNARIV
-  Servidores Públicos
-  Entidades Territoriales

b. El instrumento a implementar para realizar la medición a las partes interesadas será definido por cada proceso y aprobado por la Oficina Asesora de Planeación.

El instrumento definido para medir la satisfacción debe considerar:

-  El objetivo de la medición
-  La información que se pretende recolectar con el instrumento
-  Definir la muestra, calculando un número apropiado de personas de la población, de tal manera que ésta sea representativa y proporcione suficiente información de acuerdo con el instrumento.
-  Tener los criterios de selección del mecanismo más acertado que permita garantizar el éxito de la medición de la percepción.

c. La medición de la satisfacción a las partes interesadas se debe realizar por el proceso o dirección territorial con la siguiente frecuencia:

-  Ciudadanos - Víctimas atendidas en los centros regionales y puntos de atención: De acuerdo con lo establecido en la ficha técnica del instrumento a implementar. Estas serán aplicadas por las Direcciones Territoriales.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: 100.01.08-13	Versión: 02	Fecha: 25/04/2018
			Página 3 de 6

- ✚ Víctimas atendidas a través de los diferentes programas: De acuerdo con lo establecido en la ficha técnica del instrumento a implementar. Estas serán aplicadas por las Direcciones Territoriales.
  - ✚ Cooperación Internacional: 1 vez al año. Estas serán aplicadas por el proceso en el nivel nacional.
  - ✚ Entidades que conforman el SNARIV: 1 vez al año. Estas serán aplicadas por el proceso en el nivel nacional.
  - ✚ Servidores Públicos de la Unidad: Se realizarán mediciones cada cuatro meses en el marco del proceso de Gestión de Talento Humano, Gestión de la Información, Gestión Administrativa, Gestión Contractual y Comunicación Estratégica.
- d. Después de aplicados los mecanismos o instrumentos determinados para medir la satisfacción, se debe recopilar, consolidar y analizar la información. Por lo tanto, se debe elaborar un informe con toda la información consolidada, este informe debe contener la siguiente información:
- ✚ Objetivo de la medición
  - ✚ Forma del cálculo de la muestra
  - ✚ Justificación del instrumento elegido
  - ✚ Ficha técnica de la medición (fechas de la aplicación, medio de recopilación de la información, mecanismo de obtención de la información)
  - ✚ Cuestionario o preguntas o entrevista aplicada
  - ✚ Análisis de la información que permita establecer el grado de satisfacción de las partes interesadas
- e. La información obtenida como resultado de la medición de la percepción de las partes interesadas debe ser insumo para la generación de acciones de mejora (Ver *procedimiento de acciones correctivas y preventivas*) en el sentido de:
- ✚ Resultado positivo o un nivel de satisfacción alto (de acuerdo con la escala determinada en el instrumento): se deben seguir con la prestación del servicio o bien, como se viene realizando y se debe monitorear el producto o servicio no conforme (teniendo en cuenta lo establecido en el *procedimiento de identificación y control de salidas no conforme* establecido por la Unidad) y continuar con la medición de la satisfacción de acuerdo con la frecuencia o periodicidad definida.
  - ✚ Resultado es indiferente o un nivel de satisfacción medio (de acuerdo con la escala determinada en el instrumento): se deben generar acciones de mejora (teniendo en cuenta lo establecido en el *procedimiento de acciones correctivas y preventivas* definido por la Unidad) para mejorar los aspectos que se identificaron como indiferentes y que pueden llegar a afectar la prestación del bien o servicio, para lograr incrementar el nivel de satisfacción.
  - ✚ Resultado es negativo o un nivel de satisfacción bajo (de acuerdo con la escala determinada en el instrumento): se deben generar acciones correctivas (teniendo en cuenta lo establecido en el *procedimiento de acciones correctivas y preventivas*

definido por la Unidad) para mejorar los aspectos que se identificaron como malos o negativos o que generan insatisfacción y que afectan la prestación del bien o servicio.

- f. Las necesidades/requisitos de las partes interesadas identificados en el marco de este procedimiento deben concordar con los identificados en el procedimiento de control de salidas no conformes.

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Identificar las partes interesadas pertinentes a las cuales se les aplicará la encuesta de satisfacción junto con sus necesidades	Productos o servicios del proceso	Líder del Proceso	Formato identificación de los grupos de interés	CI
2.	Definir el instrumento de medición más adecuado teniendo en cuenta la muestra y el producto o servicio al cual se le piensa medir la satisfacción.  Nota: El instrumento debe ir acompañado de la ficha técnica	Productos y/o servicios objeto del proceso  Partes interesadas focalizadas para la medición	Profesional del Proceso	Ficha técnica de la encuesta  Formato de encuesta propuesto	CI
3. PC	Revisión del instrumento propuesto para la medición.  <i>¿Es adecuado el instrumento definido?</i> SI: pasa a la actividad 4. (Ver procedimiento control de documentos). NO: se devuelve para ajustes y pasa a la actividad 2	Ficha técnica de la encuesta  Formato de encuesta propuesto	Líder del proceso	Correo electrónico o acta de reunión con la aprobación del formato de encuesta	CI
4.	Aplicar el formato de encuesta de satisfacción de partes interesadas.	Formato de encuesta definido	Profesional responsable al interior del Proceso y/o Dirección Territorial	Resultados de la aplicación de la encuesta	CE
5.	Realizar la tabulación, valoración y análisis de la información resultante de la medición realizada a través de las encuestas .	Resultados de la aplicación de la encuesta	Profesional responsable al interior del Proceso	Informe con los resultados de la medición de la satisfacción del proceso y/o Dirección Territorial	CI

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
6.	Generar las acciones correctivas de acuerdo al análisis realizado a los resultados de las encuestas.  Nota: Ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Informe con los resultados de la medición de la satisfacción del proceso y/o Dirección Territorial	Enlace SIG del Proceso	Acciones correctivas generadas en SIGGESTION	CI
7.	Remitir informe con los resultados de la medición a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación	Informe con los resultados de la medición de la satisfacción del proceso y/o Dirección Territorial	Enlace SIG del Proceso	Correo electrónico con el Informe con los resultados de la medición de la satisfacción del proceso y/o Dirección Territorial	CI
8.	Consolidar los resultados de todas las encuestas de satisfacción de las partes interesadas	Informe con los resultados de la medición de la satisfacción del proceso y/o Dirección Territorial	Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación	Informe final con los resultados de la medición de la satisfacción	CI
9.	Presentar los resultados de la satisfacción de las partes interesadas a la Dirección General	Informe final con los resultados de la medición de la satisfacción	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Acta de reunión con los compromisos adquiridos por la Dirección General	CI
<b>FIN</b>					

## 7. ANEXOS

Formato identificación de los grupos de interés

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
---------	------------------	--------------------------------

1		Creación
2		<p>Se ajusto el objetivo con el fin de cumplir con el que, como y para qué.</p> <p>En el alcance se precisó que se medirá la satisfacción a las partes interesadas.</p> <p>Se incluyeron los siguientes términos en las definiciones: encuesta, requisitos, SNARIV, víctimas, entidades públicas del nivel nacional, entidades territoriales, sociedad y comunidad internacional y cliente interno</p> <p>Se ajustaron los criterios de operación de tal manera que se visualizara como intervienen las partes interesadas en el procedimiento.</p> <p>Se ajustaron todas las actividades del procedimiento.</p> <p>Se incluyeron en los anexos los formatos de identificación y relacionamiento con los grupos de interés.</p> <p>Se elimina el instructivo para medir la satisfacción del cliente y el formato para la aplicación de encuesta de satisfacción</p>