



## PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

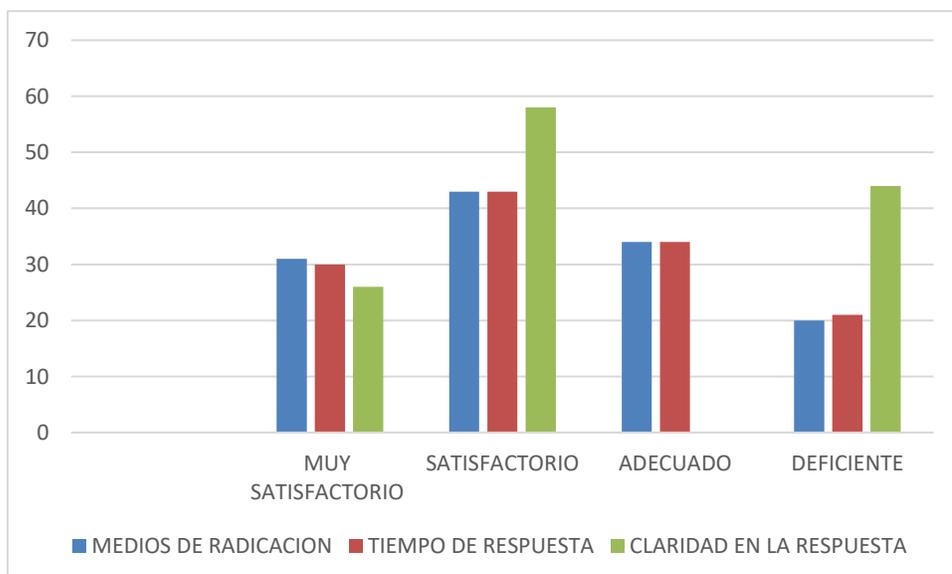
### PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS

1. **OBJETIVO:** Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la respuesta brindada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas a la Unidad para la Atención y Reparación a las víctimas.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todas las personas o Entidades privadas o públicas que solicitan información o elevan una consulta, queja, reclamo o denuncia ante el Grupo de Respuesta Escrita de la Unidad para las Víctimas.
3. **INSTRUMENTO DE MEDICION:** Estadística sobre de la información arrojada por la encuesta publicada en la página Web de la Entidad y suministrada por la Oficina de Comunicaciones.
4. **MUESTRA:** La muestra se determina de acuerdo con las encuestas diligenciadas mensualmente de tal forma que se pueda garantizar en el análisis estadístico la percepción de los ciudadanos, por tal razón no se determina un margen de error porque la población es la que determina la muestra.

En el momento y debido a que el ingreso de las partes interesadas para la encuesta es mínimo, el informe se efectúa con el total de las encuestas contestadas durante el cuarto trimestre de 2018. Muestra corresponde a 127 encuestas.

#### 5. TABULACIÓN:

- Mes de octubre 39 encuestas
- Mes de noviembre 44 encuestas
- Mes de diciembre 45 encuestas

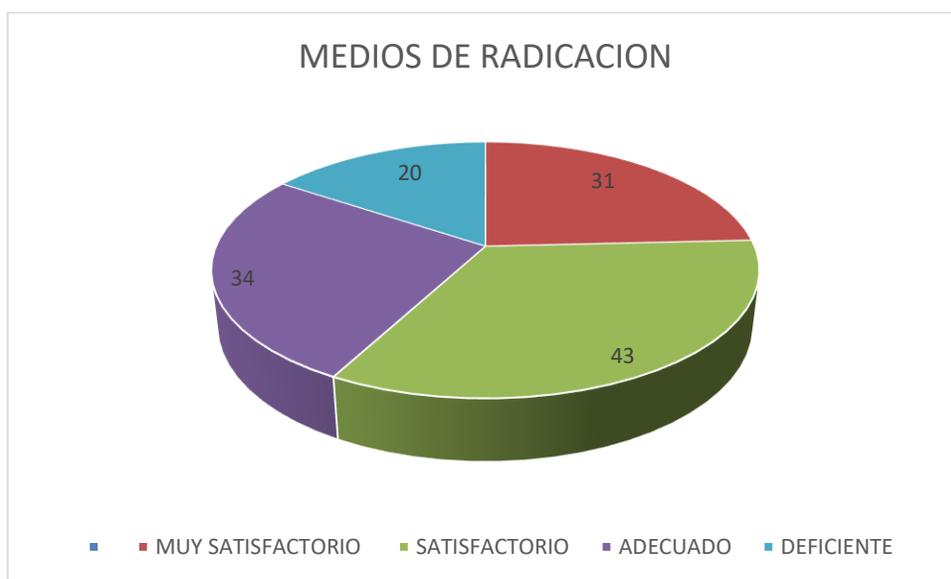




El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

| RESULTADOS        | MEDIOS DE RADICACION | TIEMPO DE RESPUESTA | CLARIDAD EN LA RESPUESTA |
|-------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|
| MUY SATISFACTORIO | 31                   | 30                  | 5                        |
| SATISFACTORIO     | 43                   | 43                  | 58                       |
| ADECUADO          | 34                   | 34                  |                          |
| DEFICIENTE        | 20                   | 21                  | 65                       |



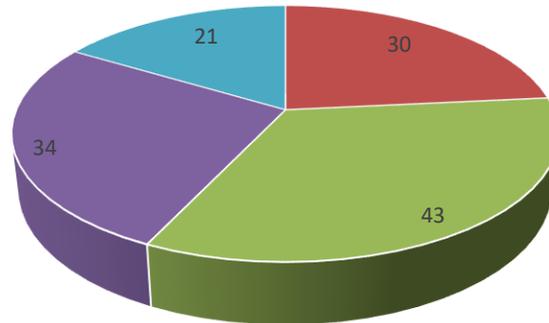
El nivel de la respuesta frente a los medios de radicación suministrados por la Unidad es alto, corresponde al 85%.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

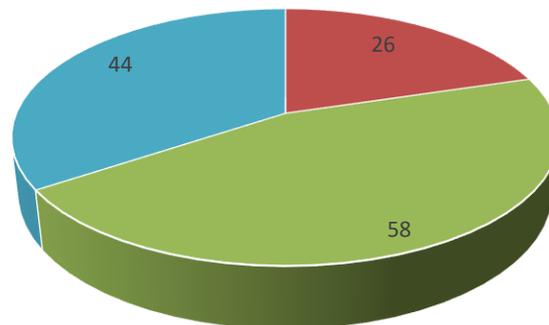
### TIEMPO DE RESPUESTA



■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO ■ ADECUADO ■ DEFICIENTE

El nivel de la aceptación frente al tiempo de respuesta es alto, corresponde al 84%

### CLARIDAD EN LA RESPUESTA



■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO ■ ADECUADO ■ DEFICIENTE

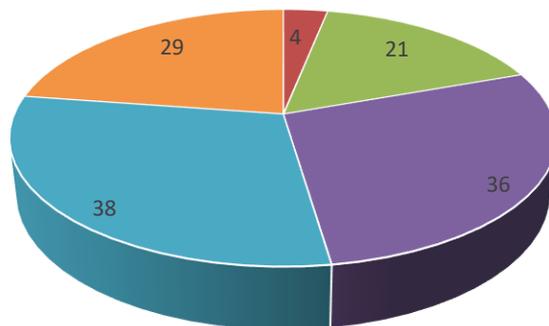
El nivel de la aceptación frente a la claridad en la respuesta es medio, corresponde al 66%



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

### NOTIFICACION DE LA RESPUESTA



■ VACIAS ■ DEFICIENTE ■ ADECUADO ■ SATISFACTORIO ■ MUY SATISFACTORIO

El nivel de la respuesta frente a la notificación es alto  
corresponde el 80%.

Considero importante difundir a nivel Nacional la encuesta de satisfacción que se encuentra en la página WEB de la Unidad, con el ánimo de obtener resultados menos sesgados, pues no es significativo frente a la cantidad de PQR que son radicados en el canal escrito durante un trimestre. Sin embargo, es importante anotar que son 49 encuestas más que el trimestre pasado

Claudia Yolima Gutierrez

Líder Canal Escrito

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO