**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

1. **Proceso** Gestión de la Información
2. **Dependencia:** Subdirección Red Nacional de Información-SRNI
3. **Objetivo de la medición:** Conocer el porcentaje de satisfacción de las partes interesadas respecto a la oportunidad y pertinencia de los requerimientos que realizan a la mesa de servicios de la Subdirección Red Nacional de Información (correo oficial rni@unidadvictimas.gov.co y la plataforma ARANDA), con el propósito de implementar las actividades de mejora continua que redunden en la entrega oportuna de insumos de información que permitan implementar la política pública de víctimas de manera focalizada y priorizada.
4. **Características de la encuesta**

**4.1 Tipo de encuesta:** Virtual. Se publicará en una URL pública para que la respondan, o a través del acceso desde la plataforma ARANDA.

**4.2 Método para aplicar:** La encuesta es un método sistemático para recolectar información de todas las personas que realizan algún requerimiento a la mesa de servicios de la Red Nacional de Información. Las preguntas se dispondrán en un sitio público de fácil acceso, y los datos que esperamos recolectar serán confiables porque las preguntas se limitan a lo planteado.

1. **Cobertura de la encuesta:** Todo el territorio Nacional
2. **Frecuencia de aplicación:** La frecuencia de aplicación es de acuerdo con las solicitudes de información que lleguen al correo oficial rni@unidadvictimas.gov.co y la plataforma ARANDA, pero los resultados se tabulan trimestralmente.
3. **Muestra:**

**7.1 Población objetivo:**

**-** Entidades que conforman la Red Nacional de Información que realizan solicitudes a la Subdirección Red Nacional de Información. Es decir, entidades del nivel nacional y territorial, cooperantes nacionales e internacionales, entidades privadas (universidades, bancos, fundaciones, etc.).

- Dependencias que conforman la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

**7.2 Tipo de muestreo:** Probabilístico.

**7.3 Tamaño de la muestra:** 100% de las personas que respondan la encuesta.

**7.4 Distribución de la muestra:** Indeterminado.

1. **Otros aspectos para tener en cuenta:** No aplica

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

Su opinión es valiosa para mejorar nuestros procesos. Trabajar en sistema al servicio de la población víctima permitirá fortalecer los procesos de asistencia, atención y reparación integral a las víctimas.

Datos de contacto

* Nombre
* Entidad
* Correo electrónico

¿Con qué frecuencia realiza solicitudes de información a la SRNII mediante el correo RNI o ARANDA? \*

* Diariamente
* Semanal
* Mensual
* Trimestral
* Anualmente

¿Resultó clara la información brindada a través del correo RNI o ARANDA? \*

* Excelente
* Buena
* Regular
* Mala
* Deficiente

Califique el nivel de satisfacción que obtuvo al recibir la respuesta a su solicitud

* Excelente
* Buena
* Regular
* Mala
* Deficiente

Califique el tiempo de respuesta a su solicitud\*

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Malo
* Deficiente

Autoriza cierre del caso (solo para solicitudes realizadas en ARANDA)[[1]](#footnote-1)

* Si
* No

¿Tiene algún comentario o sugerencia sobre el caso registrado?

Texto adicional: No olvide visitar nuestro enlace RNI, en la página web [unidadvictimas.gov.co](http://rni.unidadvictimas.gov.co)

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 12/12/2018 | Creación del documento |
| 2 | 14/04/2023 | Actualización encuesta, correo oficial, acceso desde la plataforma y formato. |

1. Esta pregunta se adiciona solo a la encuesta de la plataforma ARANDA, para reabrir casos. [↑](#footnote-ref-1)