FICHA TÉCNICA Encuesta De Satisfacción De Las Víctimas Con Relación A La Jornadas De Reparación Integral.

1. **Proceso**: Reparación Integral.
2. **Dependencia:** Dirección de Reparación.
3. **Objetivo de la medición:** Conocer la percepción de las víctimas frente a la atención recibida en las jornadas realizadas por el proceso Reparación Integral con el fin de encontrar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, lo anterior se realizará por medio de la aplicación de un instrumento de medición de satisfacción y análisis en los resultados que generen las acciones correctivas pertinentes.

1. **Características de la encuesta**

4.1 *Tipo de encuesta*: Presencial.

4.2 Método para aplicar: A través de las Direcciones Territoriales se aplicará una encuesta de manera presencial a las víctimas que asistan a las diferentes jornadas realizados por el Proceso Reparación Integral. La encuesta consta de un formulario de preguntas dividido en cuatro secciones.

1. **Cobertura de la encuesta:** La Encuesta de Medición de Satisfacción de la Jornada Reparación Integral, se aplicará una vez al año en el territorio nacional donde se desarrollen las jornadas del proceso Reparación Integral.
2. **Frecuencia de aplicación:** Anual.
3. **Muestra**

7.1 *Población objetivo:* Víctimas asistentes a la jornada realizado por el Proceso Reparación Integral.

* 1. *Tipo de muestreo:* Probabilístico.
  2. *Tamaño de la muestra:* De acuerdo con la información obtenida en el piloto realizado para la encuesta de medición de satisfacción de las jornadas de reparación integral, se obtuvo un nivel de satisfacción alrededor del 80% lo cual se utiliza como información auxiliar para obtener los tamaños de muestra de la siguiente forma.



* Donde  = varianza
* = La media de los datos obtenidos del piloto.
* Cve= Coeficiente de variación
* N= Número de personas que asisten a las jornadas.

 Para esa formula la varianza obtenida por el piloto se calcula asumiendo que la variable tiene una distribución Bernoulli p(1-p).

= La media de los datos obtenidos en el piloto asumiendo una distribución Bernoulli es p.

Este tamaño de muestra corresponde al adecuado bajo un diseño de muestreo aleatorio simple y es obtenido de acuerdo con el diseño teórico planteado por (Gutierrez, 2009)[[1]](#footnote-2).

**Resultados:**

S2= 0.8\*0.2

P= 0.8

Cve= 0.1

De acuerdo con el número de asistentes a las jornadas se obtiene los siguientes tamaños de muestra:

| **Nº de Asistentes Jornada (Población N)** | **Tamaño de Muestra (n)** |
| --- | --- |
| 7 - 30 | 7 |
| 31- 60 | 15 |
| 61 -100 | 20 |
| 100 en adelante | 30 |

Cuando no se cuente con el personal suficiente para la aplicación de la encuesta al número de personas que sugiere la tabla anterior, es válido encuestar por lo menos al 10% de los asistentes. Este porcentaje es subjetivo y no garantiza los resultados planteados anteriormente, por lo que siempre se recomienda tomar los tamaños de muestra relacionados en la tabla.

7.4 *Distribución de la muestra:* La distribución de la muestra dependerá de la cantidad de las jornadas que se realicen durante el periodo comprendido entre febrero y diciembre de la vigencia, y de la cantidad de víctimas que asistan a las jornadas.

1. **Otros aspectos para tener en cuenta:**

* **Recolección y envío de resultados de la medición:** La recolección, digitalización y consolidación de los datos se realizará en territorio a través del operador logístico, reportando esta información a Nivel Nacional en la Dirección de Reparación junto al informe de resultados.
* **Retroalimentación de los resultados de la medición:** El Equipo de Gestión Integral de la Dirección de Reparación nivel nacional realizará análisis de los resultados de la medición y emitirá informe para definir los planes de mejoramiento a que haya lugar.

***QR Encuesta***

Código QR

Descripción generada automáticamente**ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA JORNADA**

**REPARACIÓN INTEGRAL**

***Objetivo:*** *Encontrar oportunidades para mejorar la prestación del servicio por la Dirección de Reparación.*

Su opinión es muy importante para nosotros, por eso queremos hacerle algunas preguntas sobre su percepción frente a la prestación del servicio y mejorar la calidad de la atención. La información suministrada es confidencial, y solo será usada con fines estadísticos para ***mejorar el servicio*** prestado por la Dirección de Reparación de la Unidad para las Víctimas.

**La encuesta se podrá realizar de manera física y digital, sin embargo, es importante que siempre quede registrado a través del QR.**

RECUERDE**: ¡La Unidad está con usted en el proceso de Reparación Integral!**

**Datos de la Jornada o Actividad**

**Fecha:** \_\_/ \_\_\_/202X **(DD/MM/YYYY)**

**Nombre de la Jornada:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**No. De Evento\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Nombre de Quien Diligencia:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Departamento**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Municipio:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Vereda:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Datos del Encuestado:**

**(Marque con una X)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sujeto de Reparación Colectiva** | Si \_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  No \_\_\_ |
| **A qué grupo poblacional pertenece:** | Afrocolombiano \_\_\_\_\_\_  Negro \_\_\_\_\_\_  Raizal \_\_\_\_\_\_  Palenquero \_\_\_\_\_\_  Gitano \_\_\_\_\_\_  Indígena \_\_\_\_\_\_  Campesino \_\_\_\_\_\_  Ninguno \_\_\_\_\_\_ |
| **¿Cuál es su Edad?** | 18 años o menos\_\_\_  19 a 29 años \_\_\_\_  30 a 50 años\_\_\_  Mayor que 50 \_\_\_\_ |
| **¿Cuál es su sexo de nacimiento?** | Hombre \_\_\_\_\_  Mujer \_\_\_\_\_  Intersexual \_\_\_\_\_\_ |
| **¿Cuál es su identidad de género?** | Femenina: \_\_\_  Masculina: \_\_\_  Transgénero:\_\_\_  Otro \_\_\_\_\_ Cual\_\_\_\_\_ |
| **¿Es usted una persona con discapacidad?** (En caso de que su respuesta sea sí, diligenciar la siguiente pregunta). | Si \_\_\_  No \_\_\_ |
| **¿Cuál es el tipo de discapacidad?** | \_\_\_ Discapacidad visual (personas invidentes o con baja visión)  \_\_\_ Discapacidad auditiva- (personas sordas…)  \_\_\_ Discapacidad intelectual o cognitiva (personas con síndrome de Down, personas con autismo…)  \_\_\_ Discapacidad psicosocial o mental (depresión mayor, trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia)  \_\_\_ Discapacidad física (personas usuarias de sillas de ruedas, personas de talla baja…)  \_\_\_ Discapacidad múltiple (Intelectual +física, intelectual + sensorial visual o sensorial auditiva)  \_\_\_ Discapacidad por sordoceguera  \_\_\_ Otras \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Su opinión es muy importante para LA UNIDAD, pues nos permite aprender y mejorar. Recibiremos sus aportes constructivamente.

**PREGUNTAS**

Para responder, por favor marque con una (**X) Si o No** de acuerdo con su percepción en el desarrollo de la actividad realizada:

1. **Aspectos Generales de la jornada:**

|  | **Preguntas** | **Si** | **No** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | ¿Los temas abordados en la jornada se desarrollaron de acuerdo con lo programado? |  |  |
| **2.** | ¿La jornada sirvió para ampliar su conocimiento sobre las medidas de reparación integral? |  |  |
| **3.** | ¿Siente que la jornada es adecuada para su proceso de reparación integral? |  |  |
| **4.** | ¿Durante la jornada fue posible hablar abiertamente y con confianza, intercambiando experiencias y de apoyo mutuo? |  |  |
| **5.** | ¿Considera que los contenidos de la jornada satisfacen sus expectativas en cuanto a las medidas de reparación?   * Restitución (Retornos y Reubicaciones), * Indemnización – Programa de Acompañamiento a la adecuada inversión de los recursos * Rehabilitación (Emocional, Rehabilitación Comunitaria y Reconstrucción del Tejido Social). * Medidas de Satisfacción (Reconocimiento de las Víctimas, Memoria y Reparación simbólica). * Garantías de no Repetición (Reconciliación, pedagogía social |  |  |
| **6.** | ¿Los tiempos para el desarrollo de la jornada fueron suficientes? |  |  |
| **7.** | ¿Considera que los contenidos de la jornada son adecuados para realizar el acompañamiento a las víctimas en las medidas de reparación? |  |  |
| **8.** | ¿Considera la jornada de trabajo fue participativa y pedagógica? |  |  |
| **9.** | ¿Se cumplieron los objetivos de la jornada? |  |  |
| **10.** | ¿Su comunidad participó en la jornada de trabajo? |  |  |
| **11.** | ¿Le pareció adecuada el desarrollo de la jornada en cuanto a la organización y la forma? |  |  |
| **12.** | ¿Los temas que se abordaron en la jornada cumplieron su expectativa? |  |  |

1. **Sobre el enlace o persona encargado de la jornada:**

|  | **Preguntas** | **Si** | **No** |
| --- | --- | --- | --- |
| **13.** | ¿El enlace y/o formador cuenta con el dominio y conocimiento del tema? |  |  |
| **14.** | ¿Se dio respuesta a sus inquietudes por parte del enlace y/o formador? |  |  |
| **15.** | ¿Se generó un buen trato a los participantes por parte del enlace y/o formador? |  |  |
| **16.** | ¿Se tuvo una buena comunicación por parte del enlace y/o formador? |  |  |
| **17.** | ¿El formador contaba con un adecuado material (diapositivas, juegos, entre otros) para el desarrollo de jornada ? |  |  |

1. **Sobre la logística de la jornada:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Preguntas** | **Si** | **No** |
| **18.** | ¿Fue adecuada la distribución del espacio para el desarrollo de la jornada? |  |  |
| **19.** | ¿La convocatoria e invitación que se hizo para la realización de la jornada se realizó con tiempo y con los medios indicados, para la participación de todas las personas? |  |  |
| **20.** | ¿Fueron adecuadas Las instalaciones físicas donde se realizó la jornada de trabajo? |  |  |

1. **Observaciones y comentarios de la jornada y/o actividad:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **Control de cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha de Cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 21/05/2018 | Creación del Documento. |
| 2 | 05/02/2020 | Se ajusta la vigencia de la encuesta y el formato correspondiente. |
| 3 | 02/07/2020 | Se ajusta las preguntas módulo 1 Aspectos Generales y se elimina el módulo de las preguntas específicas sobre los temas de la jornada/evento. |
| 4 | 27/12/2021 | Se ajustan recomendaciones de enfoque diferencial y se replantean las preguntas de los 3 aspectos a medir: 1. Aspectos Generales de la jornada 2. Sobre el enlace o persona encargado de la jornada 3. Sobre la logística de la jornada. |
| 5 | 23/10/2024 | La encuesta se podrá realizar de manera física y digital, sin embargo, es importante que siempre quede registrado a través del QR.  Se incluye No. De Evento y Nombre de Quien Diligencia  Se cambia grupo étnico a grupo poblacional, se incluye rango de edades.  Se cambian los rangos de calificación Si/No de los ítems 2 de las preguntas Sobre el enlace o persona encargado de la jornada 3. Sobre la logística de la jornada. |

1. Gutierrez, A. (2009). *Estrategias de muestreo: Diseno de encuestas y estimacion de parametros.* Bogota.: Editorial Universidad Santo Tomas. [↑](#footnote-ref-2)