FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN- CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL

1. **Proceso**: Servicio al Ciudadano
2. **Dependencia:** Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria
3. **Objetivo de la medición:** Medir el nivel de satisfacción frente al servicio y las características de la información de los trámites consultados por los ciudadanos y población víctima que se comunican a través del canal telefónico y virtual; lo anterior con el fin de implementar planes de acción que contribuyan en el mejoramiento continuo de la atención brindada.
4. **Características de la encuesta**

4.1 Tipo de encuesta: Encuesta realizada vía telefónica para las transacciones del servicio de Inbound y de forma virtual para los casos de Chat web y Videollamada.

4.2 Método para aplicar: Se aplica mediante una encuesta con preguntas de selección múltiple.

1. **Cobertura de la encuesta:** Medición mensual con cobertura a nivel nacional. Los resultados se presentarán una vez al semestre, es decir dos anuales.
2. **Frecuencia de aplicación:** La encuesta se aplica una vez finalizado el contacto con el ciudadano, siempre y cuando acepte dar respuesta a las preguntas.
3. **Muestra**

7.1 Población objetivo: Ciudadanos y población víctima que se comunican al Canal Telefónico y Virtual.

7.2 Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico ya que brinda a todos los ciudadanos que se comunican a través Canal Telefónico y Virtual (Inbound, Chat web y Videollamada) la misma oportunidad de diligenciar la encuesta de satisfacción.

7.3 Tamaño de la muestra: Se cuenta con el 100% de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos.

1. **Otros aspectos para tener en cuenta:**
* La encuesta se aplica a personas mayores de edad.
* Los resultados de la medición de satisfacción se socializan a los Directores Territoriales a través del correo acompanamientoterritorial@unidadvictimas.gov.co mediante los informes de gestión de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN- CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Pregunta** | **Opciones de respuesta** |
| **Pregunta 1** | ¿En general, ¿cómo califica la atención recibida a través de nuestro servicio XXXX? (línea de atención telefónica, chat web, o videollamada) | Excelente |
| Bueno |
| Normal |
| Regular |
| Malo |
| **Pregunta 2** | ¿Considera que su conocimiento sobre el trámite realizado mejoró después de esta atención? | Sí |
| No |
| **Pregunta 3** | ¿fue clara la información sobre los requisitos o el estado de la solicitud consultada? | Sí |
| No |

**Control de cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha de Cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 14/08/2018 | Creación del Documento |
| 2 | 06/03/2019 | Se ajusta la frecuencia de entrega de resultados de la medición de satisfacción de partes interesadas, pasa de ser mensual a semestral y se complementa otros aspectos incluyendo la manera de socialización de los resultados a nivel territorial. |
| 3 | 11/02/2020 | Se ajustan preguntas y opciones de respuesta, objetivo, características de la encuesta, muestra y “otros aspectos para tener en cuenta”. |