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

1. **Proceso**: Relación con el 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 de servicios telefónicos, virtuales y de auto consulta; 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: El modelo de encuesta telefónica se caracteriza por cuestionarios cortos y preguntas directas. Para los servicios virtuales y de auto consulta, se despliega un formulario web una vez se finaliza la atención.

* 1. Método para aplicar: Encuesta estructurada y estandarizada, a través de 4 preguntas con tres opciones de respuesta.

1. **Cobertura de la encuesta:** La encuesta aplica para todos los ciudadanos y población víctima a través de los servicios telefónicos, virtuales y de auto consulta de la Unidad para las Víctimas y es de carácter voluntario.
2. **Frecuencia de aplicación:** La encuesta se aplica diariamente, una vez finalice el contacto con el ciudadano, siempre y cuando acepte participar en el diligenciamiento de esta.
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 se aplica a todos los ciudadanos que se comunican a través de los servicios telefónicos, virtuales y de auto consulta, 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 del coordinador del Grupo de Servicio al ciudadano mediante el informe de resultados de encuestas GSC semestralmente.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO EN LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN- EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS Y VIRTUALES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Pregunta** | **Opciones de respuesta** |
| **Pregunta 1** | ¿Cómo califica el servicio del (a) orientador (a) que lo atendió respecto a si lo saludó, utilizó frases de cortesía y amabilidad? (Servicios telefónicos y virtuales) | 1. Buena |
| 1. Regular |
| 1. Mala |
| **Pregunta 2** | ¿Cómo califica la atención frente a la información brindada, fue clara y completa? (Servicios telefónicos y virtuales) | 1. Buena |
| 1. Regular |
| 1. Mala |
| **Pregunta 3** | El(a) orientador (a) que lo atendió le exigió un pago o le solicitó alguna acción indebida para su trámite | Marque 1 si su respuesta es SI |
| Marque 2 si su respuesta es NO |

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE AUTO CONSULTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Pregunta** | **Opciones de respuesta** |
| **Pregunta 1** | ¿La información brindada, fue clara y completa? (Auto consulta) | Marque 1 si su respuesta es SI |
| Marque 2 si su respuesta es 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”. |
| 4 | 21/02/2024 | Se ajustan preguntas y opciones de respuesta frente a la percepción del servicio e información recibida. |