

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN – PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN	Código: 330,01,15-68
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Fecha: 27/02/2026 Página 1 de 5

1. **PROCESO:** Participación y Visibilización
2. **DEPENDENCIA:** Subdirección Participación y Visibilización
3. **OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:** Medir el nivel de satisfacción de víctimas organizadas y no organizadas frente a las asistencias técnicas, jornadas de fortalecimiento y procesos de comunicación y formación masiva, que contribuyan al mejoramiento continuo de la atención brindada, con enfoque territorial.

4. CARACTERISTICA DE LA ENCUESTA

4.1 Tipo de encuesta: La encuesta se aplicará de acuerdo con las herramientas dispuestas por la Unidad para las Víctimas, virtual o escrito, según sea el caso.

4.2 Método para aplicar: En la encuesta encontraran preguntas asociadas a la asistencia técnica, jornada de fortalecimiento o proceso de comunicación y formación masiva realizada, a fin de conocer el grado de satisfacción de las y los participantes.

5. **COBERTURA DE LA ENCUESTA:** Medición a nivel nacional y territorial en las asistencias técnicas, jornadas de fortalecimiento y procesos de comunicación y formación masiva programadas dentro del Plan de Acción Institucional.
6. **FRECUENCIA DE APLICACIÓN:** La encuesta se aplica al final de cada asistencia técnica, jornada de fortalecimiento o proceso de comunicación y formación masiva.

7. MUESTRA

7.1 Población objetivo: La población objetivo de esta medición corresponde a las víctimas del conflicto armado que participan activamente en las mesas de participación efectiva y en los diferentes espacios convocados por la Unidad para las Víctimas. Se incluyen aquellas personas que participan en las asistencias técnicas, jornadas de fortalecimiento y procesos de comunicación y formación masiva programadas en el Plan de Acción Institucional. La cobertura es de carácter nacional y territorial, según la programación de actividades realizadas en los distintos departamentos y municipios.

7.2 Tipo de muestreo: Para la recolección de información se adopta un diseño de muestreo probabilístico, en el cual todos los asistentes a un evento tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. La selección se realiza en el marco de cada actividad y, dentro de cada evento, los participantes se eligen mediante muestreo aleatorio simple o sistemático a partir de la lista de asistentes, garantizando imparcialidad y transparencia en el proceso.

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN – PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN	Código: 330,01,15-68
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Fecha: 27/02/2026 Página 2 de 5

7.3 Tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra se determina en función del número de participantes registrados en cada evento. Para este fin, se emplea una matriz que consolida la información de los asistentes y permite calcular, de manera proporcional, el número de encuestas a aplicar en cada actividad. Este cálculo contempla un mínimo de tres a cinco encuestas por evento, con el propósito de asegurar representatividad y diversidad en las percepciones recogidas. La muestra total corresponde a la suma de encuestas recolectadas en todos los eventos realizados durante el periodo de medición.

A continuación, se detalla las expresiones utilizadas para calcular el tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2}$$

Formula 1. Cálculo de muestra para población infinita

Z = valor crítico de la distribución normal
p = proporción esperada
e = error absoluto tolerable

n₀ = tamaño de la muestra sin corrección

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Formula 2. Cálculo de muestra con corrección para población finita.

n = tamaño de la muestra corregida
n₀ = tamaño de la muestra sin corrección
N = tamaño de la población total

7.4 Distribución de la muestra: La distribución de la muestra no se fija de manera rígida, sino que se ajusta dinámicamente de acuerdo con la asistencia efectiva a los eventos. La fórmula diseñada para este propósito permite definir de manera flexible y proporcional el número de encuestas a aplicar en cada caso, en función del tamaño de la participación. De

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN – PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN	Código: 330,01,15-68
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Fecha: 27/02/2026 Página 3 de 5

esta manera, se garantiza una cobertura nacional que recoge información en todos los territorios donde se desarrollen actividades institucionales, asegurando la inclusión de distintas regiones y tipos de actividades, sin establecer cuotas estrictas, pero manteniendo proporcionalidad según el número de asistentes en cada espacio.

Para obtener el tamaño de la muestra de cada actividad, ingrese al siguiente enlace:



Seleccione “Ejecutar”

Ejecutar		
Z=1.645, p=0.5, e=0.1, Q=8		
Tamaño de muestra:		

Introduzca la información del número de participantes en la actividad a desarrollar (Q*); luego seleccione “Ejecutar”.

Z *

p *

e *

Q *

Ejecutar

Cancelar

La macro arroja el número de la muestra a aplicar la Encuesta de Satisfacción.

Tamaño de muestra: 23

8. OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN – PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN	Código: 330,01,15-68
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Fecha: 27/02/2026 Página 4 de 5

8.1 Criterios de entrega, análisis y evaluación de resultados:

Si la encuesta se aplica de manera escrita, la información debe ser tabulada en la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas por parte del responsable de cada evento (asistencias técnicas, jornadas de fortalecimiento, procesos de comunicación y formación masiva).

En caso de su aplicación virtual, la encuesta se podrá realizar por medio de los dispositivos electrónicos portátiles que tenga asignados la Subdirección de Participación y/o dispositivos móviles de los participantes. Para este caso se podrá aplicar a través del enlace: [ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Proceso de Participación y Visibilización: Rellenar formulario](#) o por medio del código QR dispuesto por la Subdirección de Participación.



Consolidar el resultado estadístico por parte del enlace Sistema Integrado de Gestión (SIG) – Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de manera cuatrimestral (primer reporte de datos en mayo), a partir de los datos suministrados en la herramienta dispuesta por la Unidad para las Víctimas y enviar al responsable del Proceso de Participación y Visibilización.

El responsable del Proceso de Participación y Visibilización convoca a sesión para realizar el análisis de la información y el informe sobre la toma de decisiones y acciones de mejora (con responsables) para los servicios ofrecidos por el proceso. Esta mesa de trabajo es conformada por un representante o integrante de cada línea de acción de la Subdirección de Participación.

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN – PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y VISIBILIZACIÓN	Código: 330,01,15-68
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Fecha: 27/02/2026 Página 5 de 5

Aplicación encuesta	Reporte de datos	Sesión de análisis e informe
1 enero al 30 abril	Primer reporte (mayo)	Mayo
1 mayo a 30 agosto	Segundo reporte (septiembre)	Septiembre
1 septiembre a 31 diciembre	Tercer reporte (enero / siguiente vigencia)	Enero (siguiente vigencia)

Nota: Si no se generan actividades en el cuatrimestre no aplica la consolidación del resultado estadístico ni la presentación de informe.

El informe es enviado a la Oficina Asesora de Planeación – Proceso de Direccionamiento Estratégico y al equipo de la Subdirección de Participación por parte del responsable del Proceso de Participación y Visibilización, con el fin de que se dé cumplimiento a las acciones de mejora a que haya lugar.

Con base en el informe presentado por la mesa de trabajo, por medio del Enlace SIG – SGC se realiza el seguimiento a las acciones de mejora durante el siguiente cuatrimestre.

Nota: Es importante tener en cuenta que esta encuesta no reemplaza la encuesta de satisfacción aplicada por el Operador Logístico.

ANEXO 1

[ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Proceso de Participación y Visibilización: Rellenar formulario](#)

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	18/11/2020	Creación de la ficha técnica de encuesta de satisfacción
02	27/02/2026	Actualización de la ficha técnica de encuesta de satisfacción (objetivo, características, cobertura, frecuencia, muestra y Criterios de entrega, análisis y evaluación de resultados. Cambio en el nombre de la ficha: anteriormente se denominaba "Encuesta de Satisfacción Frente a las Asistencias Técnicas de las Mesas De Participación", actualmente se denomina "Ficha Técnica Encuesta de Medición de la Satisfacción – Proceso de Participación y Visibilización".