**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

1. Proceso: Gestión Documental
2. Dependencia Grupo de Gestión Administrativa y Documental
3. Objetivo de la medición: Evaluar el Nivel de satisfacción del cliente interno frente a los servicios prestados de Gestión Documental
4. Características de la encuesta

4.1 Tipo de encuesta: Virtual-Presencial

4.2 Método para aplicar: Sera aplicada por personas que reciben servicios prestados por el proceso de Gestión Documental de manera semestral a las Direcciones Territoriales o Dependencias.

1. Cobertura de la encuesta: Dependencias y Direcciones Territoriales de la UARIV
2. Frecuencia de aplicación: Semestral
3. Muestra

**7.1 Población objetivo:** Cliente Interno: Dependencias y Direcciones Territoriales

**7.2 Tipo de muestreo** Probabilístico

**7.3 Tamaño de la muestra** 1-15 Dependencias o Direcciones Territoriales. (de acuerdo a las solicitudes semestrales realizadas)

**7.4 Distribución de la muestra** Dependencias o 20 Direcciones Territoriales de la UARIV

1. Otros aspectos para tener en cuenta: Seleccionar las Descripción del servicio y presentar por servicio prestado.

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 24/11/2020 | Creación de la encuesta  |
| 2 | 04/06/2021 | Se actualiza la frecuencia de la aplicación de la encuesta |