

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: 100,01,15-69
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 3
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 06/08/2024 Página 1 de 3

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, con el propósito de analizar la información recolectada y definir planes de acción tendientes a la mejora continua.
4. **Características de la encuesta**
 - 4.1 **Tipo de encuesta:** Virtual o correo electrónico.
 - 4.2 **Método para aplicar:** Sera aplicada a todos los funcionarios y contratistas de la Unidad para las Víctimas mediante el envío de la encuesta por los medios de comunicación oficiales como el correo electrónico.
5. **Cobertura de la encuesta:** La encuesta será enviada a todos los funcionarios y contratistas de las Dependencias y Direcciones Territoriales de la UARIV.
6. **Frecuencia de aplicación:** La encuesta será aplicada con una frecuencia semestral.
7. **Muestra**
 - 7.1 **Población objetivo:** Cliente Interno, funcionarios y contratistas de las Dependencias y Direcciones Territoriales.
 - 7.2 **Tipo de muestreo:** Probabilístico.
 - 7.3 **Tamaño de la muestra:** Entre 90 y 180 funcionarios y contratistas de todas las Dependencias y Direcciones Territoriales.
 - 7.4 **Distribución de la muestra:** La distribución de a muestra estará dada por los funcionarios y contratistas de las Dependencias y Direcciones Territoriales de la UARIV.
8. **Otros aspectos para tener en cuenta:** Con el objetivo de mejorar continuamente los servicios de gestión documental en la Unidad para las Víctimas el Grupos de Gestión Administrativa y Documental ha decidido implementar una encuesta dirigida a todos los funcionarios. Esta iniciativa busca recopilar opiniones y sugerencias sobre la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, asegurando que las necesidades y expectativas de cada miembro de la Entidad sean tenidas en cuenta. La participación de todos es crucial para identificar áreas de mejora y fortalecer la gestión de documentos, garantizando así un acceso efectivo y una preservación adecuada de la información.

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: 100,01,15-69
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 3
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 06/08/2024 Página 2 de 3

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Nombres y apellidos:

Dependencia o Dirección Territorial:

Fecha de diligenciamiento:

En la Unidad para las Víctimas, nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos para ofrecer un servicio de calidad. Con este objetivo, hemos desarrollado esta encuesta de satisfacción sobre el proceso de gestión documental. Su opinión es fundamental para nosotros, ya que nos permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora. Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración en esta importante iniciativa.

INDICACIONES: Califique el nivel de Satisfacción en la prestación del servicio del proceso de Gestión Documental para cada una de las preguntas. Tener en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 5 es el más alto: Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy Malo (1).

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios de radicación y distribución de las comunicaciones que ingresan a la Entidad a través de ArchiDhu?

➤ 1 2 3 4 5

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios de correspondencia (Envío de comunicaciones por Certimail, correo certificado, servicio de entrega con motorizados, circuito de recolección, valijas y paquetería)?

➤ 1 2 3 4 5

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de préstamos y consulta de expedientes de archivo?

➤ 1 2 3 4 5

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de acompañamiento especializado en asuntos de gestión documental a través del “Plan Partero”?

➤ 1 2 3 4 5

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de capacitación en temas de Gestión Documental?

➤ 1 2 3 4 5

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de atención de requerimientos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – ArchiDhu?

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: 100,01,15-69
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 3
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 06/08/2024 Página 3 de 3

➤ 1 2 3 4 5

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la asesoría y recepción de los traslados documentales?

➤ 1 2 3 4 5

8. ¿Cómo cree usted que el equipo del Sistema de Gestión de Registros y Documentos - SGRD podría mejorar en la prestación de los servicios? Por favor hacer un corto comentario, de manera general o de uno de los servicios en particular.

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
3	06/08/2024	Se actualizan las preguntas para efectos de análisis de la información, lo anterior como parte de la mejora continua de evaluación para el proceso de Gestión Documental. Se modifica la información complementaria de cada uno de los aspectos de la encuesta para garantizar que su aplicación sea efectiva y se tenga claridad al momento de realizar a medición.