FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO EN LA ELABORACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DE CARACTERIZACIÓN

1. **Proceso**: Gestión para la Asistencia
2. **Dependencia:** Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria
3. **Objetivo de la medición:** Evaluar la percepción que tiene la víctima de acuerdo con el servicio recibido a través del Gestor de Asistencia del esquema no presencial que le realizó la entrevista de caracterización. Antes de finalizar la llamada se le indica a la víctima la importancia de conocer su evaluación y luego de su aceptación, se pasa a la encuesta, a través de un audio llamada con opciones de respuesta. Con las respuestas recibidas de esta encuesta, se llevan a cabo acciones de mejora en el servicio.
4. **Características de la encuesta**

4.1 Tipo de encuesta: La encuesta se desarrolla de manera telefónica.

4.2 Método para aplicar: Se realiza a través del servicio de IVR al finalizar la llamada que dio a lugar la construcción de la entrevista de caracterización, que cuenta con 4 preguntas divididas en dos bloques: Servicio e Imagen de la Unidad con una escala de calificación es de 1 a 3, donde 1 Significa Malo, 2 Regular y 3 Bueno. Las preguntas del primer bloque hacen énfasis en el procedimiento y formulación de la entrevista de caracterización y la pregunta del segundo bloque directamente de la imagen de la Unidad para las Víctimas.

1. **Cobertura de la encuesta:** Se formula a todas las víctimas a la cuales se realiza la entrevista de caracterización diariamente, de acuerdo con la aceptación o no de la víctima para llevarla a cabo La cobertura es a nivel nacional.
2. **Frecuencia de aplicación:** La aplicación de esta encuesta es diaria, y los resultados de la medición se comparten a través de un informe semestral.
3. **Muestra**

7.1 Población objetivo: víctimas a las cuales se les realizó la entrevista de caracterización a través del esquema no presencial.

7.2 Tipo de muestreo: probabilístico.

7.3 Tamaño de la muestra: el 55% de las víctimas a las cuales se les construye entrevista a través del esquema no presencial y que deciden diligenciar la encuesta.

7.4 Distribución de la muestra: a nivel nacional.

1. **Otros aspectos para tener en cuenta:**
* Se aplica a víctimas del conflicto armado.
* Mayores de 18 años.
* Que haya realizado entrevista a través del esquema no presencial.
* Víctimas que decidan y accedan al diligenciamiento de la encuesta.
* Los resultados de la medición de satisfacción de las víctimas en la entrevista de caracterización, se socializan a los Directores Territoriales a través del correo Acompañamiento Territorial acompanamientoterritorial@unidadvictimas.gov.co mediante los informes de gestión, que presentan los procesos que hacen parte de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS CON RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO EN LA ELABORACIÓN DE LAS ENTREVISTAS DE CARACTERIZACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Encuesta de Percepción ENP** | **Calificación** |
| **Sobre la calidad del servicio brindada por el gestor de asistencia, usted podría calificarlo(a), en una escala de 1 a 3, donde 1 significa malo, 2 regular y 3 bueno.** | **Bueno**  | **Regular** |  **Malo** |
| ¿Se siente satisfecho con la orientación e información que se le ha brindado en esta llamada? |  |  |   |
| ¿Cómo califica la amabilidad y calidez del Gestor durante la formulación de la Entrevista de Caracterización? |  |  |   |
| ¿Cómo califica la atención en términos de tiempo y oportunidad? |  |  |   |
| **IMAGEN** | **Calificación** |
| Califique, de acuerdo con su concepto, la imagen que usted tiene de la Unidad Para las Victimas, en una escala de 1 a 3, donde 1 significa malo, 2 Regular y 3 Bueno |  |  |   |

**Control de cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha de Cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 22/06/2018 | Se crea y determina la ficha técnica que soporta la medición de satisfacción de las partes interesadas frente a la construcción de la entrevista de caracterización. |
| 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.Se complementa otros aspectos incluyendo la manera de socialización de los resultados a nivel territorial. |
| 3 | 01/11/2019 | Se realizan ajustes generales frente a los nombres de las personas que se encuentran relacionados con la aplicación de la encuesta, así mismo se actualizan las preguntas que se consultan |
| 4 | 16/12/2020 | Se realizan ajustes generales frente a la terminología, así mismo se actualizan las preguntas que se consultan |