**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

1. **Proceso**: Registro y Valoración
2. **Dependencia:** Subdirección de Valoración y Registro
3. **Objetivo de la medición:** Medir el nivel de satisfacción frente al acto administrativo expedido por el Proceso de Registro y Valoración que se entrega a los (as) declarantes; esto con el fin de implementar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo de los requisitos de calidad que inciden en la satisfacción de las víctimas.
4. **Características de la encuesta**

**4.1** **Tipo de encuesta**: Telefónica

**4.2** **Método para aplicar:**

Las encuestas se realizarán a través del Grupo de Servicio al ciudadano vía telefónica. La encuesta se encuentra estructurada con la siguiente información:

1. **Cobertura de la encuesta:** La encuesta se aplicará a nivel nacional a través del canal telefónico. Se realizará un cruce semestral de los actos administrativos de Registro y Valoración enviados al proceso de servicio al ciudadano que han sido notificados y cuentan con un teléfono de contacto válido.
2. **Frecuencia de aplicación:** La encuesta será aplicada cada seis meses. Los resultados serán tabulados semestralmente.
3. **Muestra:**

**7.1 Población objetivo:** Los (as) declarantes notificados de los actos administrativos de Registro y Valoración a nivel nacional.

* 1. **Tipo de muestreo:** El muestreo es aleatorio simple, porque los (as) declarantes tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra del Proceso de Registro y Valoración. Todos los declarantes tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra.
  2. **Tamaño de la muestra:** se aplica el método del error estándar o método matemático para el cálculo del tamaño de la muestra, teniendo en cuenta que la población o universo está conformada por un gran número de individuos. Las encuestas se efectúan entonces sobre un número restringido de elementos o individuos que será preciso escoger. De acuerdo con el método matemático se establece que para una población de 100.000 o más, el tamaño de la muestra corresponde a 892 elementos.

<http://www.estudiosmercado.com/tablas-tamano-muestral/> De acuerdo con lo anterior se aplicarán 1000 encuestas. Se contempla que del 100% del tamaño de la muestra el 50% corresponda a personas incluidas en el RUV y el restante 50% a personas no incluidas en el RUV. Se aplica la encuesta a través del canal telefónico y para aquellas personas que deciden responderla, con un margen de confianza del 99,7% y un límite de error +o- del 5%.

* 1. **Distribución de la muestra:** La distribución de la muestra dependerá de la cantidad de notificaciones reportadas por el proceso de servicio al ciudadano que cuenten con un teléfono valido.

**ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN DE LOS (AS) DECLARANTES EN EL PROCESO REGISTRO Y VALORACIÓN**

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción sobre el contenido del Acto Administrativo expedido por el Proceso de Registro y Valoración que se entrega a los (as) declarantes.

**Instrucciones:** Responda con objetividad cada una de las preguntas relacionadas con el acto administrativo expedido por el Proceso de Registro y Valoración, recuerde que esto es para la mejora del proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Pregunta** | **Opciones de respuesta** |
| 1 | ¿Los datos personales que usted suministro en la declaración coinciden con el Acto Administrativo que se le entregó? | SÍ  NO |
| 2 | ¿La información contenida en el Acto Administrativo es clara? | SÍ  NO |
| 3 | ¿Los hechos victimizantes del Acto Administrativo corresponden a los hechos victimizantes declarados? | SÍ  NO |

**Control de cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha de Cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 14/08/2018 | Creación del Documento |
| 2 | 01/11/2019 | Modificación de la encuesta, se ajustan las preguntas y el medio de tomar la encuesta. |
| 3 | 05/02/2020 | Modificación del tipo de encuesta, tamaño de la muestra, formulación de las preguntas y opciones de respuesta. |