

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS POR EL PROCESO DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	Código: 120,01,08-8
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 03/09/2021 Página 1 de 4

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

- 1. Proceso:** Gestión Interinstitucional
- 2. Dependencia:** Dirección de Gestión Interinstitucional - Subdirección Coordinación Nación Territorio - Subdirección Coordinación SNARIV.
- 3. Objetivo de la medición:** Medir el nivel satisfacción de las partes interesadas asociadas al proceso de Gestión Interinstitucional, evaluando los productos y servicios prestados a las entidades del SNARIV y los Entes Territoriales, en los aspectos teóricos y logísticos; con el fin de mantener dichos aspectos actualizados y adecuados conforme a las necesidades a través de la implementación de la Encuesta de Satisfacción.
- 4. Características de la encuesta**
 - 4.1 Tipo de encuesta Virtual y/o presencial
 - 4.2 Método para aplicar
 - 4.2.1 Virtual: Enlace, correo electrónico o medio virtual
 - 4.2.2 Presencial: Formato impreso
- 5. Cobertura de la encuesta:** Desde el año 2021, en el territorio nacional.
- 6. Frecuencia de aplicación:** La encuesta se aplica al final de cada jornada de asistencia técnica realizada.
- 7. Muestra**
 - 7.1 Población objetivo: Entidades del SNARIV y las entidades territoriales.
 - 7.2 Tipo de muestreo: Probabilístico
 - 7.3 Tamaño de la muestra: La muestra se determina de acuerdo con la cantidad de encuestas diligenciadas, de tal forma que se pueda garantizar en el análisis estadístico la percepción de los participantes; por tal razón, no se determina un margen de error porque los participantes son los que determinan la muestra.
 - 7.4 Distribución de la muestra: No aplica, porque dependen únicamente de las entidades del SNARIV y Territoriales que asistan a cada una de las jornadas.
- 8. Otros aspectos para tener en cuenta:**

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS POR EL PROCESO DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	Código: 120,01,08-8
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 03/09/2021 Página 2 de 4

Dirección de Gestión Interinstitucional Encuesta de Satisfacción

Para la Dirección de Gestión Interinstitucional es muy importante conocer la opinión y nivel de satisfacción de las partes interesadas asociadas al proceso Gestión Interinstitucional, evaluando las asistencias técnicas prestadas a las entidades del SNARIV y los Entes Territoriales, en los aspectos teóricos, logísticos y opciones de mejora; con el fin de mantener dichos contenidos actualizados y adecuados conforme a las necesidades de las partes interesadas.

Por esto, para mejorar cada día y ofrecerle experiencias de servicio de calidad, le invitamos a participar de la encuesta, sólo tomará algunos minutos.

Entidad: _____

Correo: _____

Fecha: _____

Seleccione las diferentes líneas de acción de las cuales recibió acompañamiento por el Proceso Gestión Interinstitucional:

1. Asistencia Técnica en la Formulación de Proyectos por Oferta
2. Asistencia Técnica en la Formulación de Proyectos por Demanda
3. Formulación de Planes Operativos de Los Subcomités Técnicos
4. Gestión de Alianzas Estratégicas con Instituciones de Educación Superior
5. Comités Territoriales de Justicia Transicional
6. Certificación Territorial
7. Regionalización Indicativa de la Inversión del Orden Nacional
8. Certificación de las entidades del orden nacional que conforman el SNARIV
9. Planes de Acción y Fortalecimiento de las Entidades del Nivel Nacional
10. Reporte Formulario Único Territorial
11. Fortalecimiento Institucional

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS POR EL PROCESO DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	Código: 120,01,08-8
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 03/09/2021 Página 3 de 4

Nombre del Evento:

La asistencia técnica se prestó de forma:

_____ Presencial

_____ Virtual

El enlace para ingresar a la encuesta es:

<https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=8tlkWbau2UilPXq1yx0H6lYsk7Pmi9dOktyb2ou1NxURE0yVjl4TUpZV01CM1o0NDE1MlkwRUtMVy4u&sharetoken=Tlk2uHDdleYakfgdg9xZ>

Nota:

El colaborador que aplique la Encuesta de Satisfacción deberá duplicar el link anterior en forms.

Instrucciones:

En los literales A y B: Marque Bueno o Malo según sea el caso.

En el literal C: Escriba en el espacio en blanco su opinión de la jornada.

A. Evaluación de los Aspectos Teóricos

Preguntas	Bueno	Malo
1. Contenido teórico y/o técnico de la jornada		
2. Metodología desarrollada		
3. Cumplimiento del Objetivo de la agenda planeada		
4. Relacionamiento institucional		

B. Evaluación de la Organización Logístico

Preguntas	Bueno	Malo
5. Calidad de las ayudas audiovisuales		
6. Cumplimiento de horario		
7. Oportunidad convocatoria		
8. Canales de comunicación (atención personalizada, correos, teléfonos)		

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS POR EL PROCESO DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	Código: 120,01,08-8
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	Fecha: 03/09/2021 Página 4 de 4

C. Evaluación de las acciones de Mejora (*relacione otras opciones diferentes I y II*)

9. Si tiene observaciones o sugerencias frente a cualquier aspecto de la jornada, por favor escríbalas en el siguiente espacio:

10. Si tiene observaciones o sugerencias frente al formador de esta jornada, por favor escríbalas en el siguiente espacio:

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	03/09/2021	Creación del Documento