

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	Código: 130,01,15-81
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 08/03/2024 Página 1 de 4

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

1. Proceso Gestión Administrativa
2. Dependencia Grupo de Gestión Administrativa y Documental
3. Objetivo de la medición: Conocer la percepción del cliente interno frente a los servicios generales (Aseo y Cafetería, Mantenimientos locativos, Servicio de Transporte y Vigilancia, propiedad planta y equipo) prestados por el proceso de Gestión Administrativa
4. Características de la encuesta
 - 4.1 Tipo de encuesta Virtual-Selección Múltiple
 - 4.2 Método para aplicar: Se remitirá a través de los supervisores de cada servicio general y de manera mensual a todos los enlaces administrativos de las Direcciones Territoriales o Dependencias que solicitaron los servicios durante el mes
5. Cobertura de la encuesta: Todos los colaboradores de la entidad
6. Frecuencia de aplicación (Mensual)
7. Muestra
 - 7.1 Población objetivo Todos los colaboradores de la entidad
 - 7.2 Tipo de muestreo (Probabilístico)
 - 7.3 Tamaño de la muestra (Determinar el tamaño representativo de la muestra y su margen de error)
 - 7.4 Distribución de la muestra: Dependencias o 20 Direcciones Territoriales de la UARIV
8. Otros aspectos para tener en cuenta: Seleccionar las Descripción del servicio y presentar por servicio prestado.

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	Código: 130,01,15-81
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 08/03/2024 Página 2 de 4

ENCUESTA A SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre:

Dependencia o Dirección Territorial:

Fecha de diligenciamiento:

Nota: Como parte de la mejora continua del proceso de Gestión Administrativa y para garantizar la adecuada prestación del servicio de la entidad, solicitamos el diligenciamiento de la siguiente encuesta, teniendo en cuenta su percepción.

Indicaciones: Califique el nivel de Satisfacción en la prestación del servicio del proceso de Gestión Administrativa para cada una de las actividades:

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. Comunicación del proceso de Gestión Administrativa:

1. Como califica las estrategias de comunicación para socializar los lineamientos del proceso de Gestión Administrativa	
2. Los canales de comunicación utilizados para solicitudes de servicios generales son suficientes.	
3. Como califica la atención brindada por el proceso de Gestión Administrativa en la atención de sus solicitudes.	

Recomendaciones para mejorar el servicio:

2. Evaluación Aseo y Cafetería:

1. Como califica la calidad de los productos disponibles para garantizar la prestación del servicio (productos de aseo y cafetería)	
2. Como califica la calidad del servicio de aseo en las instalaciones de la entidad.	
3. Como califica la atención brindada por los colaboradores que prestan el servicio de aseo y cafetería	
4. Como califica el tiempo de respuesta a las solicitudes de insumos	

Recomendaciones para mejorar el servicio:

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	Código: 130,01,15-81
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 08/03/2024 Página 3 de 4

3. Evaluación de servicio de transporte:

1. Como califica la atención brindada por el equipo operador disponible para prestar el servicio de transporte	
2. El conductor cumple con las normas de tránsito y respeto durante el servicio	
3. Tiempo de respuesta a las solicitudes de transporte adicional al asignado	
4. La limpieza del vehículo es adecuada para la prestación del servicio	
5. Califique la calidad de la prestación del servicio brindado por el proceso de Gestión Administrativa	

Recomendaciones para mejorar el servicio:

4. Evaluación Vigilancia

1. Conoce los protocolos de seguridad de la entidad	
2. Al ingresar a las instalaciones considera adecuados los protocolos de seguridad	
3. Como califica la seguridad brindada en las instalaciones de la entidad	
4. El personal de vigilancia tiene una atención respetuosa con los colaboradores y usuarios de la entidad.	

Recomendaciones para mejorar el servicio:

5. Evaluación Mantenimiento sedes locativas

1. Como califica el tiempo de respuesta a las solicitudes de mantenimiento correctivo	
2. La infraestructura física de las sedes administrativas se encuentra en buen estado	
3. Considera que los mantenimientos preventivos se realizan de manera oportuna en las instalaciones de la entidad.	

Recomendaciones para mejorar el servicio:

6. Papelería y útiles de oficina

1. Como califica los tiempos de respuestas a las solicitudes de los insumos de papelería.	
2. Considera que el método para la solicitud y la entrega de insumos de papelería y útiles de ofician es el adecuado.	

 Unidad para las Víctimas	FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	Código: 130,01,15-81
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 08/03/2024
		Página 4 de 4

3. Como califica la calidad de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones.	
--	--

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	19/05/2016	Creación de ficha técnica y Encuesta a satisfacción servicios generales
2	05/06/2019	Se ajusta ficha técnica, se retira operador logístico, y se estructuran las preguntas de acuerdo con el desarrollo de las actividades del proceso de Gestión Administrativa-Servicios Generales.
3	08/03/2024	Se realiza el ajuste general de toda la encuesta a satisfacción, y se reestructuran todas las preguntas específicas en cada servicio general para determinar con puntualidad la percepción y satisfacción del cliente interno de la entidad. El código se asocia al proceso de direccionamiento estratégico, anteriormente se encontraba asociado al proceso de Gestión Administrativa.