


| | | |
|--|--|---|
|  Unidad para las Víctimas | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 1 de 10 |

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO MEDICIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1 Proceso: Gestión Administrativa

2 Dependencia Grupo de Gestión Administrativa y Documental – GGAD

3 Objetivo de la medición

Identificar y analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas del Sistema de Gestión Ambiental, para contribuir al uso eficiente de los recursos, la gestión de los residuos y la mejora del desempeño ambiental en la UARIV, mediante la aplicación sistemática de los lineamientos de la norma ISO 14001:2015, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.” y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4 Características de la encuesta

4.1 Tipo de encuesta: Virtual o Correo electrónico

4.2 Método para aplicar:

La encuesta se aplicará mediante un cuestionario en la herramienta Microsoft FORMS, para recopilar la información sobre las necesidades y expectativas frente al Sistema de Gestión Ambiental, asegurando la participación oportuna y la calidad de la información recolectada.

5 Cobertura de la encuesta:

La encuesta se aplicará a las partes interesadas internas pertenecientes a los 20 procesos y 20 direcciones territoriales, así como a las partes interesadas externas de nivel nacional, regional y local que participen o tengan relación con las acciones del Sistema de Gestión Ambiental.

6 Frecuencia de aplicación: La encuesta se aplicará con una periodicidad de una vez al año

7 Muestra

7.1 Población objetivo

Cliente Interno que corresponde a los funcionarios y contratistas que integran los 20 procesos y 20 direcciones territoriales. Partes interesadas externas del Sistema de Gestión Ambiental descritas en la Tabla 1.



| | | |
|---|--|---|
|  <p>Unidad para las Víctimas</p> | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 2 de 10 |

Tabla 1 Caracterización de las actividades de las partes interesadas internas y externas del SGA

| TIPO DE PARTE INTERESADA | GRUPO | SUBGRUPO | VINCULACIÓN | ACTIVIDADES CON EL SGA |
|--------------------------|--|---|---|---|
| Interna | Cliente Interno | Funcionarios y Contratistas | Concurso de mérito Contratación por prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión | <ul style="list-style-type: none"> Participación en capacitaciones y jornadas de conmemoración ambiental Actualizar y entregar oportunamente el seguimiento a los programas Actualizar y entregar oportunamente la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales y el reporte de condiciones ambientales anualmente Apropiación de buenas prácticas ambientales Todas las demás en cumplimiento a la norma ISO 14001 de 2015. |
| Externa | Entidades de orden nacional y territorial | Secretaría Distrital de ambienta | NA | <ul style="list-style-type: none"> Auditorías externas planificadas y no planificadas Atención de solicitudes enviadas por la entidad Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental mediante la solicitud de información Articulación en la ejecución de charlas y talleres con enfoque ambiental Articulación en la ejecución de charlas y talleres con enfoque ambiental Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental mediante la solicitud de información |
| | | Instituciones de educación superior | NA | |
| | | Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS (Instituto Humboldt, IDEAM, etc.) | NA | |
| | | Organismos de control del Estado (Contraloría General de la República, etc.) | NA | |
| | Comunidad Internacional | Organización de las naciones unidas – pacto global | NA | Seguimiento a informes de Pacto Global |
| Sociedad | Asociación de Recicladores para Residuos Sólidos Aprovechables | Acuerdo de corresponsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Entrega/recolección de los residuos sólidos aprovechables de carácter no peligroso Transporte, almacenamiento, aprovechamiento, disposición final de residuos sólidos aprovechables generados por la Unidad. | |

| | | |
|--|--|---|
|  Unidad para las Víctimas | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 3 de 10 |

| TIPO DE PARTE INTERESADA | GRUPO | SUBGRUPO | VINCULACIÓN | ACTIVIDADES CON EL SGA |
|--------------------------|-------------------------|---|---|--|
| | | Arrendadores | Contratación por modalidad determinada por la UARIV | <ul style="list-style-type: none"> Entrega del acta o certificación de aprovechamiento a la Unidad. Cuantificación del SGA de los residuos sólidos aprovechables entregados a la asociación de recicladores. Atención a las obligaciones ambientales establecidas en los procesos contractuales. |
| | Organizaciones privadas | Gestor autorizado de residuos peligrosos y de manejo especial | Contratación por modalidad determinada por la UARIV | <ul style="list-style-type: none"> Entrega/recolección de los residuos sólidos peligrosos y de manejo especial Transporte, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de residuos sólidos peligrosos y de manejo especial generados por la Unidad. Entrega del acta o certificación de disposición final de peligrosos y de manejo especial a la Unidad Cuantificación del SGA de los residuos sólidos peligrosos y de manejo especial entregados |
| | | Colaboradores que apoyan diferentes procesos (Aseo y cafetería, Reparación Integral, Registro y Valoración, etc.) | Contratación por modalidad determinada por la UARIV | <ul style="list-style-type: none"> Apoyo al diligenciamiento del formato "Generación de residuos" aprovechables, ordinarios y orgánicos mensualmente. Participación en capacitaciones y jornadas de conmemoración ambiental Aplicación de buenas prácticas ambientales en cumplimiento a los programas del SGA |


7.2 Tipo de muestreo: probabilístico

7.3 Tamaño de la muestra:

Para garantizar que la medición de la satisfacción de las partes interesadas del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) sea representativa y estadísticamente confiable, se determinó el tamaño de la muestra necesaria para cada grupo de análisis de partes interesadas internas y partes interesadas externas; en ese sentido, se presenta los parámetros estadísticos utilizados para asegurar la medición institucional confiable:

Tabla 2 Parámetros estadísticos utilizados para determinar el tamaño de la muestra las partes interesadas internas y externas del SGA

| PARÁMETRO | VALOR ADOPTADO |
|-----------------|--|
| Z = 1.96 | Corresponde a un nivel de confianza del 95% , que es el utilizado internacionalmente en encuestas institucionales. |
| p = 0.5 | Se usa cuando no existe un estudio previo que indique la proporción real de satisfacción. Es el valor más "conservador" porque produce una muestra suficientemente grande. |
| e = 0.05 | Margen de error del 5% , adecuado para estudios administrativos y de percepción. |

| | | |
|--|--|---|
|  Unidad para las Víctimas | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 4 de 10 |

| PARÁMETRO | VALOR ADOPTADO |
|-----------|---|
| N | Tamaño real del grupo poblacional, definido según los registros del SGA. Varía para partes interesadas internas y externas. |
| r | Tasa de respuesta esperada, basada en comportamiento histórico de participación y en la viabilidad operativa. |

A partir de la Tabla 2, se procede a realizar el cálculo de la cantidad de respuestas necesarias para poblaciones grandes, que para este caso corresponde a las partes interesadas internas. Teniendo como base la variabilidad máxima ($p=0.5$) para no subestimar el tamaño requerido:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{e^2}$$

Ecuación 1 Tamaño preliminar de la muestra (para poblaciones grandes)

Para los casos cuando se conoce el tamaño real del grupo poblacional (N), se ajusta la muestra según el tamaño real del grupo (N); es decir que, a menor N , menor n ; para ello, se utiliza la siguiente ecuación

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Ecuación 2 Ajuste del tamaño de la muestra para poblaciones finitas

En ese sentido, es necesario determinar el número de encuestas a enviar, ya que permite establecer cuántas invitaciones deben enviarse para obtener el número de respuestas necesarias y así asegurar el nivel de confianza. Es importante resaltar que la siguiente ecuación aplica para las partes interesadas internas:

$$n_{a \text{ enviar}} = \left\lceil \frac{n}{r} \right\rceil$$


Ecuación 3 Determinación de número de encuestas a enviar

7.4 Distribución de la muestra

Para las partes interesadas internas, la muestra se distribuye en los 20 procesos y 20 direcciones territoriales; mientras que, para las partes interesadas externas, la distribución de la muestra está alineada por cada entidad, organización entre otros que entre en esta clasificación según la Tabla 1.

8 Otros aspectos para tener en cuenta:

El análisis se realizará mediante estadística descriptiva. Al momento de diligenciar la encuesta, las partes interesadas procederán a diligenciar la siguiente información

| | | |
|---|--|---|
|  | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 5 de 10 |

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. Fecha de reporte
2. Nombres y apellidos
3. Escriba el departamento y/o la sede donde presta el servicio, de acuerdo con la información registrada en la pregunta anterior.
4. Seleccione el tipo de vinculación o servicio que presta a la Unidad (Lista desplegable):
 - A. Funcionario
 - B. Contratista
 - C. Colaborador servicio de vigilancia, aseo y cafetería, arriendos, transporte, Outsourcing, etc.).
 - D. Entidad o Institución externa (MADS, IDEAM, Corporación civil sin ánimo de lucro como el Instituto Von Humboldt, etc.)
 - E. Instituciones de educación superior
 - F. Organizaciones privadas (Gestores autorizados de RESPEL)
 - G. Otro
5. Si seleccionó las opciones C, D, E, F o G en la pregunta anterior, escriba el nombre completo del operador o entidad correspondiente.

Teniendo en cuenta las respuestas suministradas en los numerales 1 al 5, se habilitará dos segmentos de partes interesadas: uno dirigido solamente a las para partes interesadas internas (funcionarios y contratistas) y el otro dirigido a las partes interesadas externas descritas en la Tabla 1:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARA LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS DEL SGA

6. Expectativas frente al Sistema de Gestión Ambiental de la UARIV
A continuación, seleccione marcando con una X, cuales de las siguientes expectativas tiene usted relacionadas a la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental bajo el estándar internacional ISO 14001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol en la entidad y la pertinencia de estas)

| DESCRIPCIÓN | ¿CUENTA CON LA EXPECTATIVA? | |
|---|-----------------------------|----|
| | SI | NO |
| Conocer su contribución al cumplimiento de metas, objetivos y política del SGA. | | |
| Saber su contribución al SGA bajo norma internacional ISO 14001:2015. | | |
| Claridad sobre sus responsabilidades ambientales relacionadas con su rol. | | |
| Conocer la existencia de la documentación y la disponibilidad de lineamientos y guías actualizadas del SGA. | | |
| Saber las implicaciones de no cumplir los requisitos legales y otros requisitos del SGA. | | |
| Conocer los canales de comunicación más ágiles para reportar hallazgos o mejoras. | | |
| Participar en actividades que contribuyan a la implementación y mejora del SGA. | | |

| | | |
|---|--|---|
|  | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 6 de 10 |

| DESCRIPCIÓN | ¿CUENTA CON LA EXPECTATIVA? | |
|---|-----------------------------|----|
| | SI | NO |
| Participar en actividades de sensibilización continua y práctica sobre buenas prácticas ambientales. | | |
| Oferta de diplomados, cursos, seminarios y demás herramientas que permitan adquirir conocimientos en materia ambiental. | | |
| Suministro adecuado de insumos que faciliten la gestión de residuos (bolsas, señalización, puntos ecológicos). | | |
| Acceso a datos sobre resultados ambientales (consumo, residuos, impactos). | | |
| Retroalimentación sobre su contribución real a metas e indicadores del SGA. | | |
| Otro, ¿Cuál? | | |

7. Por favor indique las observaciones respecto al numeral 6.

8. Necesidades frente al Sistema de Gestión Ambiental de la UARIV

A continuación, seleccione marcando con una X, cuáles de las siguientes necesidades tiene usted frente al Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas):


| DESCRIPCIÓN | ¿CUENTA CON LA NECESIDAD? | |
|--|---------------------------|----|
| | SI | NO |
| Canales de comunicación eficaces con supervisores de contratos. | | |
| Orientación clara sobre cómo aplicar el SGA en su proceso/dirección. | | |
| Uso de materiales pedagógicos sencillos sobre uso eficiente de recursos. | | |
| Acompañamiento del equipo SGA en sedes territoriales. | | |
| Señalización ambiental actualizada y visible. | | |
| Lineamientos sobre la gestión interna de residuos y su adecuada separación. | | |
| Información sobre riesgos e impactos ambientales asociados al proceso. | | |
| Articulación con los procesos para el cumplimiento de obligaciones establecidas en el proceso contractual. | | |
| Mejoramiento de las condiciones ambientales internas y del entorno. | | |
| Otro, ¿Cuál? | | |

9. Por favor indique las observaciones respecto al numeral 8.

10. Impactos ambientales identificados

A continuación, elija, cuáles de las siguientes afectaciones ambientales identifica usted frente a las actividades desarrolladas para la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (Al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas):

- Afectaciones en el suelo
- Afectaciones en el aire
- Afectaciones en el agua
- Afectaciones a la flora (especies de plantas)
- Afectaciones a la fauna (animales)
- Afectaciones a la sociedad
- Otros

| | | |
|---|--|---|
|  | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 7 de 10 |

11. Si su respuesta en la pregunta 10 seleccionó "otros", por favor indique cuales afectaciones ambientales adicionales identifica

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARA LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS DEL SGA

12. Expectativas frente al Sistema de Gestión Ambiental de la UARIV

A continuación, seleccione marcando con una X, cuáles de las siguientes expectativas tiene usted frente al Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas):


| DESCRIPCIÓN | ¿CUENTA CON LA EXPECTATIVA? | | |
|---|-----------------------------|----|-----|
| | SI | NO | N/A |
| Capacitación de lineamientos del SGA aplicables al servicio prestado a la Unidad. | | | |
| Comunicación y/o retroalimentación de requisitos mínimos de obligaciones contractuales establecidas por el SGA. | | | |
| Acompañamiento durante entrega de evidencias soporte de requerimientos contractuales en materia ambiental. | | | |
| Procesos transparentes para la entrega y trazabilidad de residuos | | | |
| Acompañamiento durante auditorías o visitas ambientales. | | | |
| Retroalimentación de las evidencias y/o soportes remitidos asociados al proceso contractual objeto. | | | |
| Coordinación eficaz en actividades conjuntas (talleres, campañas, capacitaciones). | | | |
| Procesos transparentes para la gestión externa de residuos. | | | |
| Reconocimiento institucional a la articulación ambiental. | | | |
| Canales formales para entregar información y recibir observaciones. | | | |
| Otro, ¿Cuál? | | | |

13. Por favor indique las observaciones respecto al numeral 12.

14. Necesidades frente al Sistema de Gestión Ambiental de la UARIV

A continuación, seleccione marcando con una X, cuáles de las siguientes necesidades tiene usted frente al Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas: (al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas):

| DESCRIPCIÓN | ¿CUENTA CON LA NECESIDAD? | | |
|--|---------------------------|----|-----|
| | SI | NO | N/A |
| Canales de comunicación eficaces con supervisores de contratos. | | | |
| Precisiones técnicas sobre residuos que la UARIV entrega (tipo, cantidad, frecuencia). | | | |
| Cronogramas claros de entrega de residuos aprovechables y peligrosos. | | | |
| Condiciones de acceso a sedes para recolección o visitas técnicas. | | | |
| Información ambiental consolidada para auditorías o reportes externos. | | | |
| Comunicación eficaz y oportuna de requerimientos o exigencias establecidos en el proceso contractual objeto. | | | |

| | | |
|---|--|---|
|  | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 8 de 10 |

| DESCRIPCIÓN | ¿CUENTA CON LA NECESIDAD? | | |
|---|---------------------------|----|-----|
| | SI | NO | N/A |
| Retroalimentación sobre la documentación entregada (actas, certificaciones). | | | |
| Retroalimentación clara y oportuna de obligaciones establecidas en el proceso contractual objeto. | | | |
| Claridad sobre criterios de verificación ambiental aplicados por la UARIV. | | | |
| Información anticipada sobre cambios al sistema de reciclaje o a los gestores. | | | |
| Indicadores de desempeño ambiental para seguimiento conjunto. | | | |
| Otro, ¿Cuál? | | | |

15. Por favor indique las observaciones respecto al numeral 14.

16. Impactos ambientales identificados

A continuación, elija, cuáles de las siguientes afectaciones ambientales identifica usted frente a las actividades desarrolladas para la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (Al momento de realizar la selección por favor tenga en cuenta su rol de operador, el servicio que presta y la pertinencia de estas):

- Afectaciones en el suelo
- Afectaciones en el aire
- Afectaciones en el agua
- Afectaciones a la flora (especies de plantas)
- Afectaciones a la fauna (animales)
- Afectaciones a la sociedad
- Otros

17. Si su respuesta en la pregunta 16 seleccionó "otros", por favor indique cuales afectaciones ambientales adicionales identifica

OBSERVACIONES FINALES

18. Observaciones (Por favor justifique muy bien su respuesta)

Por favor, justifique de manera clara y completa las opciones seleccionadas, ya que esta información es fundamental para fortalecer y mejorar el desempeño ambiental de la UARIV.


8.1 ACCESO A LA ENCUESTA PARA SU APLICACIÓN

A continuación, se presenta los medios para acceder a la encuesta:

Enlace: <https://forms.office.com/r/nbtvXVs1pk>




Código QR:

| | | |
|--|--|---|
|  Unidad para las Víctimas | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 9 de 10 |

Anexo 1 Control de cambios

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|------------|--|
| 1 | 19/12/2025 | <ul style="list-style-type: none"> • Se crea este documento al consolidar la "Ficha Técnica Instrumento de la Satisfacción de las Partes Interesadas Internas del Sistema de Gestión Ambiental V1" y la "Ficha Técnica Instrumento de la Satisfacción de las Partes Interesadas Externas del Sistema de Gestión Ambiental V1". • Se ajusta el objetivo, incluyendo las partes interesadas internas y externas, así como la siguiente frase: "mediante la aplicación sistemática de los lineamientos de la norma ISO 14001:2015, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas." y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG". • Se ajusta la Tabla 1 Caracterización de las actividades de las partes interesadas internas y externas del SGA para facilitar la identificación de las partes interesadas objeto de desarrollo de la encuesta. • Se agrega al numeral 7.3 la Tabla 2 Parámetros estadísticos utilizados para determinar el tamaño de la muestra las partes interesadas internas y externas del SGA. <i>Se agrega al numeral 7.3 la</i> • Ecuación 1 Tamaño preliminar de la muestra (para poblaciones grandes), la Ecuación 2 Ajuste del tamaño de la muestra para poblaciones finitas y la Ecuación 3 Determinación de número de encuestas a enviar con el propósito de puntualizar mayor el tamaño de la muestra para cada tipo de parte interesada. • Se cambia el párrafo del numeral 7.4 para alinearlo con el objetivo. • Se agrega el encabezado del numeral 8 "El análisis se realizará mediante estadística descriptiva" para complementar la información que se quiere presentar. • Se agregan más opciones al numeral 2 de la encuesta "Seleccione el tipo de vinculación o servicio que presta a la Unidad (Lista desplegable)". • Se incluye el párrafo "Teniendo en cuenta las respuestas suministradas en los numerales 1 al 4, se habilitará dos segmentos de partes interesadas: uno dirigido solamente a las partes interesadas internas (funcionarios y contratistas) y el otro dirigido a las partes interesadas externas descritas en la Tabla 1" con el fin de explicar mejor la información que se presentará en el formulario dependiendo el tipo de vinculación o servicio. • Se adicionan más ítems de necesidades y expectativas tanto para las partes interesadas internas como las externas. • Se adiciona el campo no aplica "N/A" a las tablas de necesidades y expectativas de las partes interesadas externas. • Se agrega "Observaciones finales" a la encuesta. |

| | | |
|--|--|--|
|  Unidad para las Víctimas | FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS | Código: 162,01,15-1 |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 01 |
| | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS | Fecha: 19/12/2025 Página 10 de 10 |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Se adiciona el numeral 8.1 |
|--|--|--|