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

1. Proceso (Hace referencia al proceso bajo el cual se formulara e implementará la encuesta)
2. Dependencia (Hace referencia a la dependencia responsable de formular e implementar la encuesta)
3. Objetivo de la medición (Se debe registrar el objetivo que se pretende obtener con el resultado de la medición. El objetivo debe iniciar con un **verbo en infinitivo**, debe ser **medible** y debe considerar el **qué** se quiere lograr, **para qué** se quiere lograr, **cuándo** se va a lograr y **cómo** se va a lograr)
4. Características de la encuesta

4.1 Tipo de encuesta (Se debe precisar si la encuesta será: por correo, vía telefónica, personal, virtual etc.)

4.2 Método para aplicar (De acuerdo con el tipo de encuesta establecida se debe profundizar en que método se aplicara)

1. Cobertura de la encuesta (Se debe definir la vigencia y cobertura geográfica)
2. Frecuencia de aplicación (Se debe establecer la periodicidad con que se aplicara la encuesta)
3. Muestra

7.1 Población objetivo (Se debe determinar TODO el grupo de personas a las cuales se les aplicara la encuesta)

7.2 Tipo de muestreo (Se debe definir si el muestreo es probabilístico o no 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 (Especificar como se encuentra distribuida la muestra con respecto al total. Ejemplo: Muestra total de 100 víctimas, distribuidas así: 20 en Antioquia, 50 en Valle y 30 en cauca)

1. Otros aspectos para tener en cuenta (Demás aspectos propios que el proceso requiera contemplar dentro de la metodología de la encuesta)

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción de la modificación** |
|  |  |  |