¿EN QUÉ CONSISTE ESTA HERRAMIENTA?

Se trata de un ejemplo de cuestionario para compartir los principales elementos destacados que las organizaciones constatan en sus datos de retroalimentación. Puede utilizarse en el seno de una organización (por ejemplo, para que las oficinas de distrito compartan sus principales conclusiones con sus compañeros de la sede) y en contextos inter-agenciales (por ejemplo, para los miembros de los grupos de trabajo que deseen compartir los principales elementos destacados de sus mecanismos de retroalimentación respectivos).

El cuestionario no tiene por finalidad recopilar datos completos o representativos acerca de los puntos de vista de las comunidades para el periodo del que se trate. Sin embargo, puede resaltar cuestiones que se escucharon a través de diferentes canales y orientar los debates sobre la manera en la que se puede reaccionar ante la retroalimentación comunitaria.

¿POR QUÉ NECESITAMOS ESTA HERRAMIENTA?

Resulta esencial conocer las principales tendencias y elementos destacados de los datos de retroalimentación comunitaria para prestar atención a las cuestiones más relevantes y urgentes y encontrar modos de abordarlas. A menudo, en las crisis, múltiples oficinas u organizaciones instauran sus propios mecanismos de retroalimentación, pero con frecuencia, no existe un modo claro de compartir dicha información de una manera accesible y regular. Compartir datos brutos puede resultar abrumador y potencialmente sensible, pero pocas oficinas tienen la capacidad de preparar informes de retroalimentación exhaustivos con todos sus socios.

Una opción intermedia consiste en instaurar un cuestionario común que todas las oficinas u organizaciones que recopilen retroalimentación puedan utilizar para compartir los elementos destacados más importantes entre ellas/ellos de manera regular. En las situaciones en las que existe una necesidad urgente de priorizar la acción para reaccionar ante la retroalimentación comunitaria entre agencias, este cuestionario puede ser utilizado para que los socios compartan sus principales elementos destacados de manera simple y rápidamente.

¿CÓMO SE DEBE UTILIZAR?

Este cuestionario puede adaptarse a un contexto específico y puede configurarse en una simple aplicación online como, por ejemplo, [Kobo Toolbox](https://kobo.humanitarianresponse.info/accounts/login/?next=%2F%23%2F#/). Véanse las palabras subrayadas en amarillo que tendrán que adaptarse para cada caso.

Este cuestionario puede compartirse con todos los socios u oficinas que recopilen retroalimentación comunitaria utilizando sus propias herramientas y enfoques específicos de modo regular (por ejemplo, cada dos semanas o una vez al mes). Los resultados pueden ser recopilados por un punto focal asignado, que analizará las contribuciones y preparará una presentación sencilla de los temas más comunes. Dicha presentación puede orientar los debates del equipo o del grupo de trabajo del que se trate. Los resultados pueden ser categorizados utilizando el [marco analítico de retroalimentación comunitaria.](https://docs.google.com/spreadsheets/d/10mp4MFCizRsG3M3IuzPI_0SEYStCD25Y?rtpof=true&authuser=evaelisabeth.erlach%40gmail.com&usp=drive_fs)

EJEMPLO DE CUESTIONARIO:

***Introducción:***

*Una prioridad clave de [nombre del grupo de coordinación] consiste en analizar, compartir y fomentar la acción con respecto a las tendencias más frecuentes de los datos de retroalimentación comunitaria recopilados en el marco de [nombre de la intervención y ubicación]. Este grupo de trabajo/nuestro departamento recopilará las principales retroalimentaciones comunitaria procedentes de las agencias/oficinas, y después cotejará y compartirá un resumen de los temas más frecuentes y/o urgentes, incluyendo recomendaciones preliminares sobre las medidas que se deberían adoptar y por quién.*

*Les rogamos rellenen este formulario cada [número de semanas o de meses] para compartir las tendencias de retroalimentación comunitaria más comunes o importantes identificadas en sus datos de retroalimentación. Ese modo de proceder nos ayudará a identificar los ámbitos clave de preocupación y las medidas que se prodigan adoptar para abordarlos.*

***¿Para qué [oficina/organización] trabaja usted?***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***¿Cuál es su nombre?***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Sírvase indicar su dirección de correo electrónico para el caso en el que se necesitasen aclaraciones.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Sírvase indicar su número de teléfono para el caso en el que se necesitasen aclaraciones.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***¿Qué canales utilizó usted para recibir la retroalimentación comunitaria durante este último mes?***

* Seguimiento de terreno
* actividades de movilización social de terreno
* Entrevista con informante clave
* Entrevista estructurada
* Reunión comunitaria
* Visita domiciliaria
* Correo electrónico
* Aplicaciones de mensajería
* SMS
* ChatBot
* Redes sociales
* Espectáculo interactivo
* Respuesta de voz interactiva
* Grabador de voz/vídeo
* Centro de llamadas
* Servicio de asistencia/Centro de información
* Buzón de comentarios
* Carta
* Otros

*[Copie y pegue las preguntas a continuación para brindar la oportunidad de aportar varios elementos destacados. Se recomienda dar la opción de compartir entre 3 y 5 elementos destacados]*

***1. ¿Cuál es uno de los temas más comunes o importantes en la retroalimentación comunitaria que constata usted en sus datos? Sírvase describir el tema en unas cuantas palabras.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***1.A*** *Sírvase indicar un ejemplo de citación, si posible:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.B*** *Sírvase indicar el [nivel administrativo pertinente] en el cual recibió principalmente dicho comentario.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.C*** *Si posible, sírvase indicar el grupo demográfico del cual escuchó usted dicho comentario,*  *(por ejemplo, los jóvenes, los ancianos, las personas enfermas, los emigrantes/refugiados, las personas discapacitadas u otros).*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.D*** *¿Ha adoptado usted medidas basadas en el comentario, o proyecta hacerlo?*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.E*** *¿Qué recomendaría usted a las partes interesadas de la intervención pertinentes/a los equipos pertinentes para reaccionar ante dicho comentario?*

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***1F*** *¿Este comentario destacado se incluye en un informe que podría usted compartir? De ser así, sírvase descargarlo o compartirlo por correo electrónico.*

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***