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

1. Proceso de Gestión Contractual
2. Dependencia Grupo de Gestión Contractual
3. El Objetivo de la medición es a través de una encuesta de satisfacción, determinar la percepción de la satisfacción de las dependencias que solicitan procesos de contratación al Grupo de Gestión Contractual a partir del diligenciamiento del formato de encuesta a través de Correo electrónico.
4. Características de la encuesta

4.1 Tipo de encuesta: Formulario diligenciado por medio de medio de Correo Electrónico.

4.2 Método para aplicar: Método sistemático

1. Cobertura de la encuesta la encuesta Se realizará a los enlaces de las áreas misionales que solicitan procesos de contratación en la ciudad de Bogotá.
2. Frecuencia de aplicación: La aplicación de la encuesta será anual y se debe aplicar en el mes de octubre.
3. Muestra;

 7.1 Población objetivo Los enlaces de todas las dependencias de la Unidad que solicitan procesos de contratación y liquidación.

* 1. Tipo de muestreo: El muestreo a aplicar es un muestreo probabilístico.

 7.3 Tamaño de la muestra Para conocer el grado de Satisfacción de los clientes internos de la Unidad de Víctimas con los procesos de contratación, con este fin se definen los siguientes parámetros:

Población total (N): 26 que son los enlaces del proceso

Nivel de confianza (Z): 95% = 1.96

Nivel de error (e): 0.05

Parámetro P (P): 0.50

Parámetro Q (Q): 0.50

Formula determinística de la muestra

$$n= \frac{Z^{2}\*N\*P\*Q}{e^{2}\*\left(N-1\right)+Z^{2}\*P\*Q}$$

Determinación de la muestra:

$$n= \frac{1.96^{2}\*26\*0.5\*0.5}{0.05^{2}\*\left(26-1\right)+1.96^{2}\*0.5\*0.5}= 16$$

De esta forma se encuentra que la muestra para nuestra población de 26 personas, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 0.05, es de 16 personas.

7.4 Distribución de la muestra: 16 Enlaces de Bogotá

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 01/10/2018 | Creación documento |

*El Proceso de Gestión Contractual se encuentra interesado en conocer su opinión sobre la gestión realizada en cuanto a la asesoría y acompañamiento realizado en el desarrollo de los procesos contractuales. Por favor diligencie con la mayor objetividad posible esta encuesta.*

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD AEREA:** |   |
| **ORDENADOR DEL GASTO:** |  |
| **JEFATURA /DIRECCION / GRUPO / DEPARTAMENTO** |  |

Conteste su nivel de satisfacción teniendo en cuenta los valores establecidos en la siguiente escala:

|  |  |
| --- | --- |
| **VARIABLE DE CALIFICACIÓN** | **PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN** |
| 1.Excelente/Siempre | 100% |
| 2.Bueno/Casi Siempre | 75% |
| 3.Aceptable/Regularmente | 50% |
| 4.Deficiente/Nunca | 25% |

***En caso de evaluar alguna pregunta como Deficiente o Aceptable, por favor indicar en la casilla OBSERVACIONES la situación o aspecto que motivo dicha calificación.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspectos a Evaluar** | **Califique Si/No** | **OBSERVACION** |
| **SERVICIO** *Teniendo en cuenta su propia experiencia ésta satisfecho con la asesoría y acompañamiento prestado por el personal de analistas, asesores y abogados del Grupo de Gestión Contractual en la Elaboración de Minutas Contractuales y Actas de Liquidación.* |  |  |
| **COMPETENCIA DE LOS FUNCIONARIOS***Esta satisfecho con el nivel de conocimiento de los funcionarios que prestaron la asesoría y acompañamiento en el desarrollo de los procesos contractuales.* |  |  |
| **OBJETIVIDAD Y HONESTIDAD***El personal de analistas y asesores proporcionó recomendaciones basadas en la normatividad vigente y las experiencias organizacionales a nivel contractual, sin tratar de direccionar los procesos en la Elaboración de Minutas Contractuales y Actas de Liquidación.* |  |  |
| **OPORTUNIDAD** *El personal de analistas y asesores respondió oportunamente sus requerimientos para la Elaboración de Minutas Contractuales y Actas de Liquidación.* |  |  |
| **VALOR AGREGADO***El personal de analistas y asesores suministró información que le permitió mejorar su proceso o resolver sus inquietudes en la Elaboración de Minutas Contractuales y Actas de Liquidación.* |  |  |
| **ATENCION***El personal de analistas y asesores, que lo atendió le brindó trato amable y disposición para colaborarle en la Elaboración de Minutas Contractuales y Actas de Liquidación.*  |  |  |
| **ASESORIAS***Las asesorías brindadas por el Grupo de Gestión Contractual le permitieron esclarecer los conceptos en materia contractual en la Elaboración de Minutas Contractuales y Actas de Liquidación.*  |  |  |

|  |
| --- |
| **CARGO, NOMBRE Y FIRMA** |