**FICHA TÉCNICA ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRÁMITE DE PAGOS DE CONTRATISTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PROVEEDORES**

1. **Proceso:** Gestión Financiera y Contable UARIV
2. **Dependencia:** Grupo de Gestión financiera y Contable.
3. **Objetivo de la medición:** Evaluar e identificar el nivel de satisfacción en el trámite de pagos de los contratistas por prestación de servicios y proveedores de bienes y servicios dentro de los términos de oportunidad, pertinencia y calidad para el pago de las cuentas que se generan por la suscripción de contratos de prestación de servicios personales y suministro de bienes y servicios a la UARIV y el FRV asegurando así la mejora continua en el proceso de liquidación y pagos y cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas
4. **Características de la encuesta:**

**4.1. Tipo de encuesta**: La encuesta se realizará de manera virtual y excepcionalmente de manera personal cuando existan dificultades técnicas.

**4.2 Método para aplicar**: La encuesta se diseña tipo cuestionario con 8 preguntas cerradas para calificar en escala cualitativa según la percepción del participante, habilitando 1 pregunta abierta para explicar puntualmente la razón del desacuerdo y/o los aspectos a mejorar, se incluye esta pregunta final como no obligatoria para registrar sugerencias, felicitaciones u observaciones adicionales que el encuestado considere pertinentes.

**4.3 Cobertura de la encuesta:** La encuesta tiene vigencia indefinida y será aplicable a nivel nacional cada vigencia, para evaluar el primer semestre, focalizando la población objeto conforme a la cobertura de las actividades, remitiéndola a la totalidad de los contratistas y proveedores vía correo electrónico, por suma y todos los medios que permitan comunicar efectivamente la encuesta.

**4.4 Frecuencia de aplicación:** La aplicación de la encuesta se realizará al cierre del primer semestre (Enero a Junio) de cada vigencia durante los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente (Julio) se hará el despliegue de información y estará habilitada durante 15 días y para el mes siguiente (Agosto) se entregará el informe de los resultados.

1. **Muestra**
   * **Marco muestral**. Base de datos Contratos de la UARIV y el FRV.
   * **Población objetivo:** Proveedores y Contratistas de prestación de servicios que tengan contrato suscrito con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas, siempre y cuando estén activos y generen pagos por compra de bienes o servicios, y honorarios, quienes se comprometen a entregar los informes de actividades mensual, garantizando la ejecución del contrato definido por cada unidad ejecutora a través del aval del Supervisor del Contrato de cada dependencia.
   * **Método y Tipo de muestreo:** El muestreo es probabilístico, ya que se conoce la identificación y correo electrónico de los contratistas que prestan sus servicios profesionales y los proveedores de la Entidad.
   * **Tamaño de la muestra:** Teniendo en cuenta que la población objetivo depende de la cobertura de la actividad a evaluar, el tamaño de la muestra se definirá para cada caso, con base en los siguientes parámetros:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tamaño de la Población** | **Tamaño mínimo de la muestra** |
| Contratistas UAIRV | 100% de los contratistas de la Unidad (1275) |
| Contratistas Fondo | 100% de los contratistas del Fondo (90) |
| Proveedores | 100% de los proveedores (138) |
| Total, muestra | Aproximado de 1503 individuos. |

* **Tasa de efectividad**: Para la muestra planteada el margen de error es de +- 3% con un 95% de margen de confianza.
* **Método de recolección de información**: A través del aplicativo FORMS- Office 365, el cual permite incluir cuestionario de preguntas y recopila información valiosa con tecnología de Formularios. Ahorra tiempo y crea formularios bajo la tecnología de **Google**.
* **Distribución de la muestra:** La distribución dependerá de las encuestas que sean diligenciadas.

**Otros aspectos para tener en cuenta:**

* + El diseño y aplicación de la encuesta virtual se realizará utilizando las herramientas tecnológicas dispuestas por Unidad garantizando el uso de software legal y la protección de datos personales.
* En virtud de las políticas ambientales de reducción del consumo de papel, la aplicación de encuestas de manera personal en medio físico solo será de manera excepcional cuando no sea posible la utilización del medio virtual para garantizar la obtención de la muestra, caso en el cual el Grupo de Gestión Financiera, deberá suministrar el instrumento equivalente a la encuesta virtual y tabular los resultados incorporándolos a las bases de datos correspondientes.
  + **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 29/07/2019 | Creación de la encuesta para medir el nivel de satisfacción. |
| 2 | 29/04/2020 | Ajustes en la redacción a las preguntas y frecuencia de aplicación. |
| 3 | 30/06/2021 | Ajustes en la redacción de las preguntas y frecuencia de aplicación. |