**ENCUESTA INTERNA EVALUACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÒN – PAGO A CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES- UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS**

En el marco de la mejora continua que establece la Norma ISO 9001:2015 y con el propósito de involucrar a las partes interesadas de la UARIV, el Grupo de Gestión Financiera y Contable realiza la tercera encuesta para medir el nivel de satisfacción en trámite de pagos a los Contratistas por prestación de servicios y Proveedores de Servicios; para así determinar la complacencia del servicio, teniendo en cuenta el acceso y claridad de la información, oportunidad en el pago y atención brindada por parte del Grupo de Gestión Financiera, A continuación los parámetros de valor con el cual se debe calificar cada pregunta. Señalar con una x la respuesta que más se identifique con su opinión de acuerdo con los aspectos a evaluar, tenga en cuenta que **1 es el puntaje más bajo y 5 es el más alto**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Excelente (5)** | **Bueno (4)** | **Regular (3)** | **Malo (2)** | **Muy Malo (1)** |

*En general cómo califica el nivel de Satisfacción en la entrega y trámite para gestión de pago de cuentas al Grupo de Gestión Financiera. En cada uno de los siguientes aspectos:*

 **5 4 3 2 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

1. ¿Considera que el tiempo de trámite para el pago a contratistas de prestación de servicios por parte del Grupo de Gestión Financiera y Contable es?

Con relación al servicio que presta “Central de Cuentas- Grupo Gestión Financiera",

Como califica la gestión en cada uno de los siguientes aspectos.  **5 4 3 2 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. ¿Las circulares enviadas a través de SUMA por Gestión Financiera son claras, concretas y oportunas cuando se han realizado cambios de fechas, formatos y procedimientos para gestionar los pagos y transmisión de facturación electrónica de contratistas /o proveedores?
2. ¿Qué tan fácil es acceder a información en cuanto al trámite de su cuenta a través del conducto regular definido por la entidad?
3. La UARIV, como Entidad Pública, está obligada a realizar las deducciones contempladas por la ley. ¿Cuándo existen dudas de las deducciones practicadas, las personas encargadas han resuelto las inquietudes al respecto?
4. ¿Cómo valora la oportunidad en el pago de la cuenta, una vez recibida a satisfacción, incluyendo el tiempo de corrección para las cuentas que han sido devueltas?

Con relación a los servidores públicos de Central de Cuentas – Gestión Financiera.

Como califica cada uno de los siguientes aspectos. **5 4 3 2 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. ¿Qué tan clara y oportuna es la información ofrecida para subsanar los errores detectados o fallas en la entrega de cuentas para su debida corrección?
2. ¿Considera que la comunicación con Central de Cuentas para los trámites de pago es clara y suficiente?
3. Califique la amabilidad y el respeto en la atención por parte de los colaboradores de Gestión Financiera.

|  |
| --- |
| ¿Importante que Tiene alguna observación sobre aspectos positivos y/o a mejorar del grupo de Central de Cuentas – Gestión Financiera para el servicio de trámite y pago de cuentas a contratista? |

***¡LA UNIDAD VALORA SU TIEMPO, DE ELLO DEPENDE NUESTRA MEJORA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO!***

* + **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 |