

FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EL PROVEEDOR DE LA LOTERIA DEL TOLIMA

1. OBJETIVO:

Conocer la percepción que tiene los proveedores respecto del proceso y relación comercial con la Lotería del Tolima, midiendo el grado de satisfacción, en aras de implementar acciones de mejora y acciones correctivas para el segundo semestre de 2023.

2. Características de la Encuesta:

- 2.1. Tipo de encuesta: La encuesta se realizará en su mayoría de forma virtual a través de correos electrónicos enviados a proveedores de la Lotería del Tolima.
- 2.2. Método para aplicar: El formato de la encuesta virtual se diseña a través de la plataforma de Google Forms, cuyo cuestionario contará con preguntas tipo cerradas según la percepción del proveedor, en base al formato MP-R-010 (Encuesta Nivel de Satisfacción para el Proveedor), adicional se habilita al final del mismo, pregunta abierta para exponer puntualmente sugerencias de mejoramiento.

3. Cobertura de la Encuesta:

La encuesta será aplicada únicamente a proveedores de la entidad, los cuales serán la población objeto de estudio; con los que se tiene relación comercial directa e inciden en el desarrollo de las actividades de la Lotería del Tolima.

4. Muestra:

4.1. Población Objetivo:

Proveedores de la Lotería del Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, se conoce nombre del encuestado, ciudad de la actividad comercial, nombre del representante legal, correo electrónico empresarial y teléfono comercial de los proveedores de la Lotería del Tolima, a quienes se aplicará la encuesta.

- 4.3. **Tamaño de la muestra:** Se determinó un tamaño de muestra de 5 encuestas de un total de población finita de 5 proveedores, localizados en diferentes departamentos del territorio nacional; con un nivel de confianza del 90% equivalente a (1,645); y un margen de error del 5%. Donde se desconoce la probabilidad “p” del evento igual al 50%.


$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N = 5 – Tamaño de la Población.
Z = 90% igual a (1,645) – Nivel de confianza
p = 50% - Proporción Esperada
q = 50% - Seguridad de éxito
e = 5% - Margen de error máximo admitido.

- 4.4. **Distribución de la Muestra:** Dependerá de la relación comercial con los proveedores de la Lotería del Tolima en el territorio nacional.

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO MP- R- 010

		ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION DEL PROVEEDOR	
VERSION: 01	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACION: 9-05-2023	CODIGO: MP-R-010

Con el fin de conocer la percepción que tienen los proveedores respecto del proceso y relación comercial con la entidad, es importante medir el grado de satisfacción del Proveedor, en aras de implementar acciones de mejora y acciones correctivas, le invitamos a responder de manera objetiva.

Fecha:		Medio de información de la encuesta	
Ciudad:		Telefonico	
Proveedor		Medio electronico	
Nombre Encuestado:		Correspondencia	
Representante Legal:		Personal	
Correo Electrónico:		Quien realiza la encuesta	
Teléfono:		Nombre:	
Ciudad:		Cargo:	
Producto y/o servicio que presta a la entidad		Dependencia:	

La entidad es oportuna en los siguientes aspectos

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	Observaciones
1	Esta satisfecho con la relación comercial establecida con la entidad.			
2	La información que ofrece la entidad para la elaboración del producto es puntual, oportuna y clara.			
3	La entidad es oportuna en el pago de las obligaciones.			
4	El trámite para el pago de la cuenta es racionalizado.			
5	La comunicación con la entidad es fluida de acuerdo con la relación comercial.			
6	Ante un producto no conforme la entidad genera acciones correctivas de manera inmediata.			

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/ Aprobó	Observaciones
1	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad operativa y comercial	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
0	02/10/2020	Profesional Especializado Unidad operativa y comercial	Comité de Calidad	1. Creación del documento

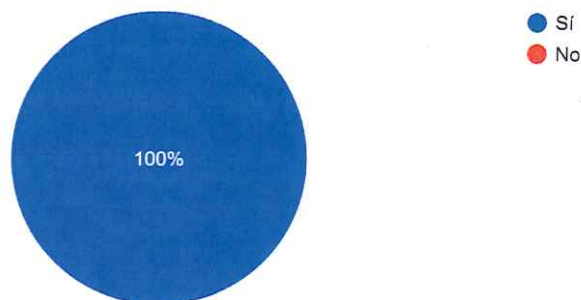


ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

1. ¿Está satisfecho con la relación comercial establecida con la entidad?

5 respuestas

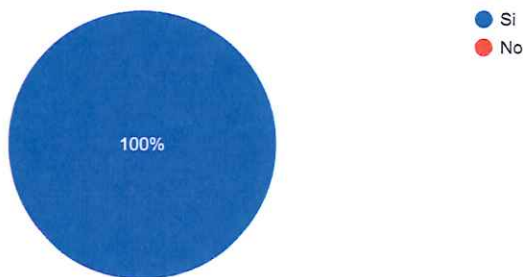


Del total de 5 encuestas aplicadas, el 100% de los proveedores respondieron que **Sí** se encuentran altamente satisfechos con la relación comercial establecida con la lotería del Tolima

Gráfico Pregunta No. 2

2. ¿La información que ofrece la entidad para la elaboración del producto es puntual, oportuna y clara?

5 respuestas

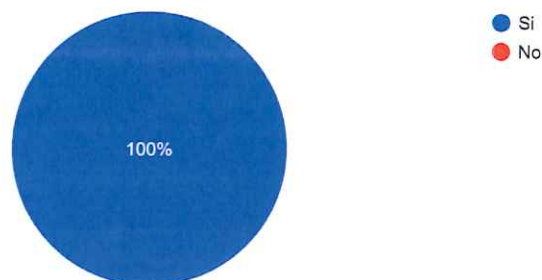


Respecto a la puntualidad, precisión y claridad en la elaboración del producto Lotería del Tolima, el 100% de los proveedores encuestados respondieron que **SÍ**.

Gráfico Pregunta No. 3

3. ¿La entidad es oportuna en el pago de las obligaciones?

5 respuestas

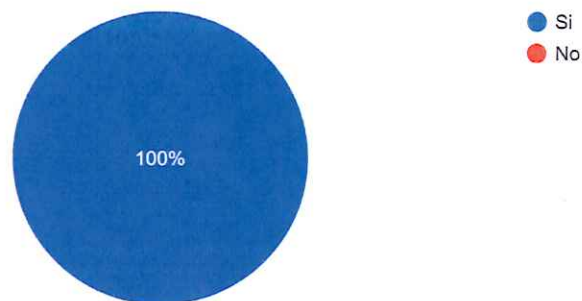


A la pregunta realizada, los 5 proveedores encuestados consideran que **Sí** es oportuno el pago de las obligaciones de la Lotería del Tolima con cada uno de ellos para un total del 100%.

Gráfico Pregunta No. 4

4. ¿El tramite para el pago de la cuenta es racionalizado?

5 respuestas

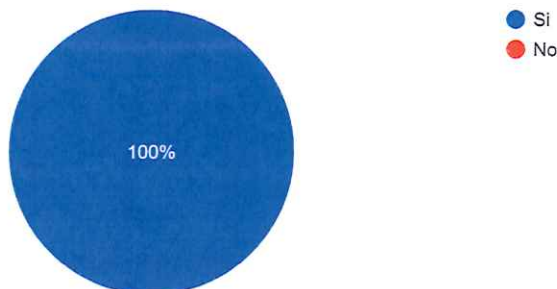


En este gráfico se evidencia que el pago de la cuenta a proveedores de forma racionada es de total aceptación donde el 100% de ellos opinan que **Sí**.

Gráfico Pregunta No. 5

5. ¿La comunicación con la entidad es fluida de acuerdo con la relación comercial?

5 respuestas

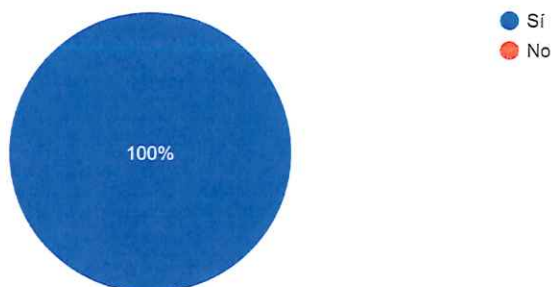


Del total de 5 encuestados, el 100% de ellos consideran que **Sí** tienen una comunicación constante y fluida con la entidad y se encuentran satisfechos con la atención brindada.

Gráfico Pregunta No. 6

6. Ante un producto no conforme, ¿La entidad genera acciones correctivas de manera inmediata?

5 respuestas



LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia
FECHA: 28 NOV 2023
RADICADO N°: _____
RECIBIDO: _____

Respecto a la pregunta No. 6, el 100% de los encuestados manifiestan que **Sí** se encuentran de acuerdo con las acciones correctivas implementadas por la entidad ante la posibilidad de un producto no conforme.

Paula A

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

Elaboro: DIANA MARCELA TORRES E. *[Firma]* Contratista. Unidad Operativa y Comercial.

