

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

1. OBJETIVO:

Conocer la percepción que tienen 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 2024.

2. Características de la Encuesta:

- 2.1. **Tipo de encuesta:** La encuesta se realizará principalmente de forma virtual, mediante correos electrónicos enviados a los proveedores de la Lotería del Tolima.
- 2.2. **Método para aplicar:** El formato de la encuesta virtual se diseñará utilizando la plataforma de Google Forms. El cuestionario estará compuesto por preguntas cerradas que evaluarán la percepción del proveedor, en base al formato MP-R-010 (Encuesta Nivel de Satisfacción para el Proveedor). Además, se incluirá una pregunta abierta al final para que los proveedores puedan exponer sugerencias de mejoramiento de manera puntual.

3. Cobertura de la Encuesta:

La encuesta se aplicará exclusivamente a proveedores de la entidad, quienes constituirán la población objeto de estudio. Los proveedores mantienen relación comercial con la Lotería del Tolima y tienen un impacto significativo en el desarrollo de las actividades.

4. Muestra:

4.1. Población Objetivo:

Proveedores de la Lotería del Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, ya que se cuenta con información detallada de los proveedores de la Lotería del Tolima, incluyendo 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, considerando una población finita de 5 proveedores distribuidos en diferentes departamentos del territorio nacional. Los parámetros utilizados para el cálculo fueron: 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 SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR	
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	CÓDIGO: 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 siguiente 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.			

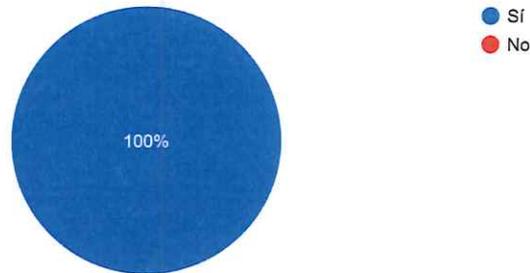
SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/Aprobo	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

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

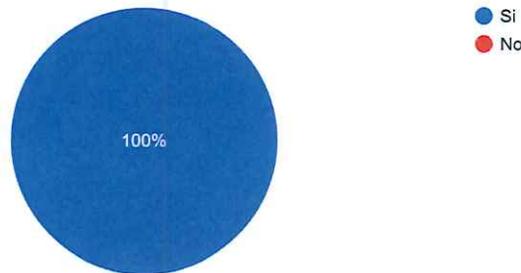
1. ¿Está satisfecho con la relación comercial establecida con la entidad?
5 respuestas



Del total de 5 encuestas aplicadas, se obtuvo una tasa de respuesta del 100%, lo que indica un alto nivel de participación y compromiso por parte de los proveedores. Teniendo como resultado que el 100% de los proveedores encuestados respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos con la relación comercial establecida.

Gráfico Pregunta No. 2

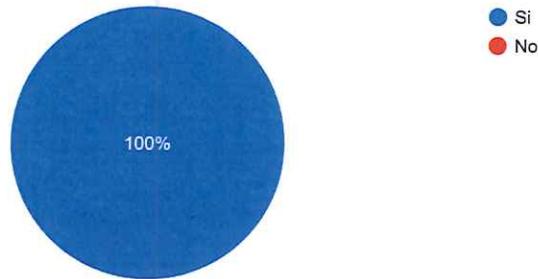
2. ¿La información que ofrece la entidad para la elaboración del producto es puntual, oportuna y clara?
5 respuestas



En cuanto a la puntualidad, precisión y claridad en la elaboración del producto Lotería del Tolima, se evaluó la opinión de los proveedores teniendo como resultado que el 100% de ellos **Sí** están satisfechos en cada uno de estos aspectos.

Gráfico Pregunta No. 3

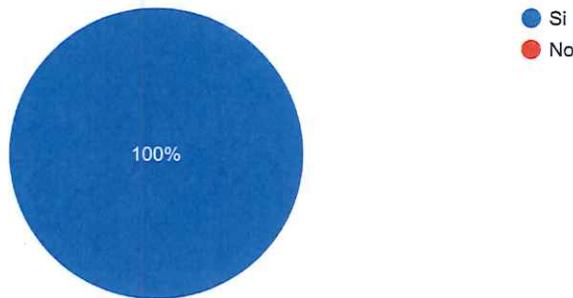
3. ¿La entidad es oportuna en el pago de las obligaciones?
5 respuestas



En cuanto a la oportunidad de pagos de la Lotería del Tolima, los 5 proveedores encuestados consideran que la entidad **SÍ** es eficiente y puntual en el pago de sus obligaciones.

Gráfico Pregunta No. 4

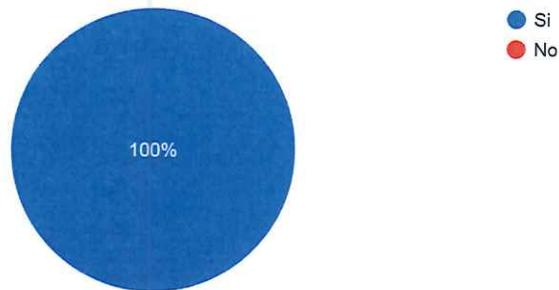
4. ¿El trámite para el pago de la cuenta es racionalizado?
5 respuestas



En este gráfico se muestra el resultado a la pregunta realizada a proveedores frente al pago de la cuenta de forma racionalizada, obteniendo por unanimidad el 100% de aceptación seleccionando la opción **Sí**.

Gráfico Pregunta No. 5

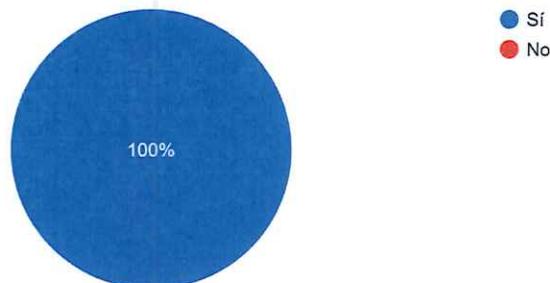
5. ¿La comunicación con la entidad es fluida de acuerdo con la relación comercial?
5 respuestas



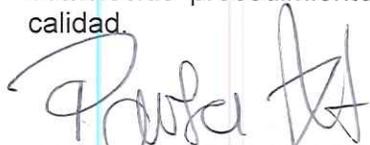
Del total de 5 encuestados, el 100% de ellos consideran que **Sí** tienen una comunicación constante y fluida con la entidad y se encuentran satisfechos con la confianza y cooperación mutua.

Gráfico Pregunta No. 6

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



Respecto a la pregunta No. 6, el 100% de los encuestados manifestaron que **Sí** se encuentran de acuerdo con las acciones correctivas implementadas por la entidad ante la posibilidad de un producto no conforme. Lo que demuestra que la Lotería del Tolima ha establecido procedimientos efectivos para abordar este tema conforme a la gestión de calidad.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

Elaboro: DIANA MARCELA TORRES E.  Contratista. Unidad Operativa y Comercial.

PLAN DE MEJORA

Asunto: Recomendación de la Unidad Operativa y Comercial para Mejorar el nivel de Satisfacción al Concesionario

Nos podemos dar cuenta que el Concesionario de la Lotería del Tolima, Se encuentra 100% satisfecho con el producto, el cumplimiento de las características de los formularios de rollos bond y térmicos está conforme a la normatividad, le agrada la atención brindada al cliente por parte de la Lotería del Tolima, la eficiencia en el tiempo de respuesta a sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la entidad la cual consideran *Excelente*, así como los controles de supervisión realizados de forma mensual, trimestral, semestral y anual.

SUGERENCIAS DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CONCESIONARIO DE LA LOTERIA

De acuerdo con las encuestas realizadas para el segundo semestre del 2024 al concesionario de la Lotería del Tolima, como sugerencia de parte de la Unidad Operativa y Comercial se recomienda:

1. Continuar satisfaciendo los requisitos, solicitudes, las sugerencias, necesidades y requerimientos que el concesionario tenga con el fin de brindar la mejor atención.
2. Mantener con el cumplimiento de las características del formulario de rollos bond y térmico de acuerdo con la normatividad y el contrato firmado entre las partes.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

11 FEB 2025

FECHA: _____

RADICADO N°: _____

RECIBIDO: _____