

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

1. OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los distribuidores de la Lotería del Tolima en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas frente nuestros servicios.

2. Características de la Encuesta:

2.1. Tipo de encuesta: La encuesta se realizará de forma telefónica a distribuidores de la Lotería del Tolima a nivel nacional según Base de Datos actualizada.

2.2. Método para aplicar: El formato de la encuesta se diseña a través de la plataforma de Google Forms, cuyo cuestionario contará con preguntas tipo cerradas según la percepción del distribuidor; en base al formato R-037 (Encuesta de Satisfacción para el Distribuidor), adicional se habilita al final del mismo, preguntas abiertas para exponer puntualmente que promocionales incrementan las ventas y alguna sugerencia de mejoramiento que el encuestado considere pertinente.

3. Cobertura de la Encuesta:

La encuesta será aplicable a nivel nacional focalizando la población objeto conforme a la cobertura de las actividades de la Lotería del Tolima, contactándolos vía telefónica a la totalidad de los distribuidores inscritos en la base de datos.

4. Muestra:

4.1. Población Objetivo:

Distribuidores a nivel nacional 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 distribuidores de la Lotería del Tolima, a quienes se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 109 encuestas de un total de población finita de 182 distribuidores entre físicos y virtuales, 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%. Para calcular el valor de la muestra de la presente encuesta se tuvo en cuenta procedimiento establecido según fórmula estadística:

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

Donde:

N = 109 – 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 cobertura de la actividad relacionada con la distribución de la Lotería del Tolima en todo el territorio nacional.

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO R- 037

		ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION DEL DISTRIBUIDOR		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 30-08-2022	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: R-037

Objetivo: Para la entidad es importante conocer su opinión respecto a la calidad de nuestros servicios. Su información nos ayudará a enfocar nuestros servicios a sus necesidades y expectativa. Esperamos sea contestada de manera sincera y objetiva.

Medio de Información de la encuesta:

Telefónica <input type="checkbox"/>	Medio Electrónico <input type="checkbox"/>	Personalmente <input type="checkbox"/>	Correspondencia <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--	--	--

Fecha: DD/MM/AAAA	Ciudad:	Agencia:
Nombre Encuestado:		Representante Legal:
Correo Electrónico:		Teléfono:
No. de loteros que venden la Lotería del Tolima:		
1	Se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la Lotería del Tolima?	SI _____ NO _____
Nº	Como considera usted:	Excelente Bueno Regular Malo Observaciones
2	El plan de premios de la Lotería del Tolima	
3	Mezcla de la billettería	
4	Solución a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes realizadas.	
5	La entrega de la billettería	
6	Entrega de volantes de resultados	
7	Que promocionales incrementa la venta en su distribuidora?	

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Realizado Por: _____

Verificado Por: _____

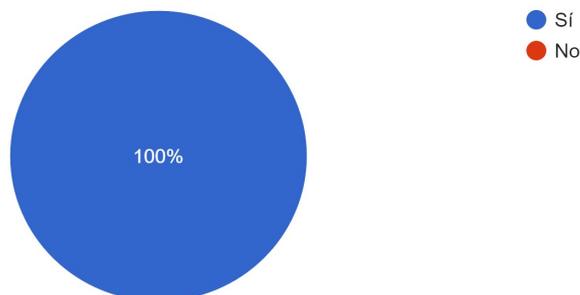
Elaboró Profesional Especializado Unidad operativa y comercial	Revisó/Aprobó Comité de Calidad	Observaciones y/o Ajustes 1. Se actualiza la información por mejora continua. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
---	--	--

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

1. Se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la Lotería del Tolima?

109 respuestas

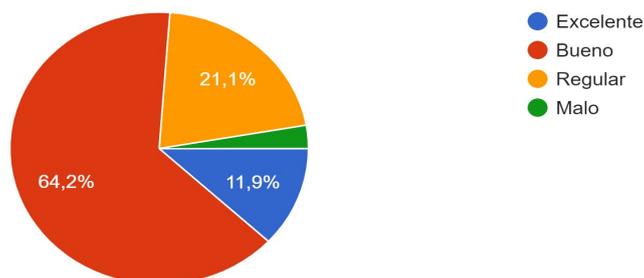


De 109 encuestas aplicadas a los distribuidores de la Lotería del Tolima, el 100% de ellos respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Gráfico Pregunta No. 2

2. Como considera usted el Plan de premios de la Lotería del Tolima?

109 respuestas



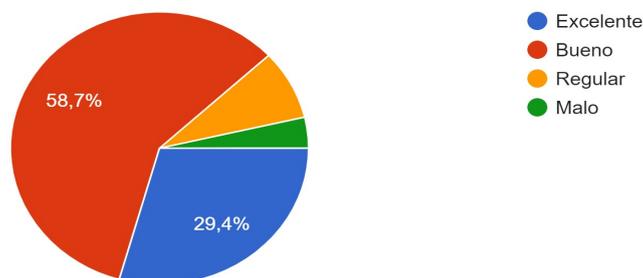
Con respecto a la pregunta No. 2, el gráfico indica el grado de percepción que tiene los distribuidores con respecto al Plan de Premios de la Lotería del Tolima, teniendo como resultado un 64.2% que consideran que es **Bueno** (70 en total),

seguido de 21,1% que consideran que es **Regular** (23 de ellos), un 11,9% que lo califican como **Excelente** (13 en total) y por último un 2,8% que tienen una **Mala** percepción correspondiente a tres (3) de ellos.

Gráfico Pregunta No. 3

3. Como considera usted la mezcla de la Billetería?

109 respuestas

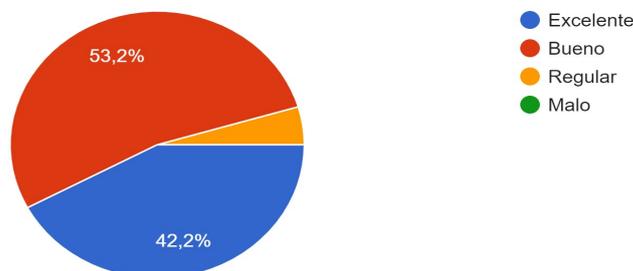


Respecto a la mezcla de numeros de la billeteria de la Loteria del Tolima, los encuestados tienen diversas opiniones al respecto, con un porcentaje significativo del 58,7%, 64 de los distribuidores opinan que es **Bueno**, seguido de un 29,4% que respondieron que es **Excelente** (32 en total), 13% cuya percepción es **Excelente**, y un 8,3% que consideran es **Regular** y solo un 3,7% que consideran que es **Malo**.

Gráfico Pregunta No. 4

4. Como considera usted la solución a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas?

109 respuestas

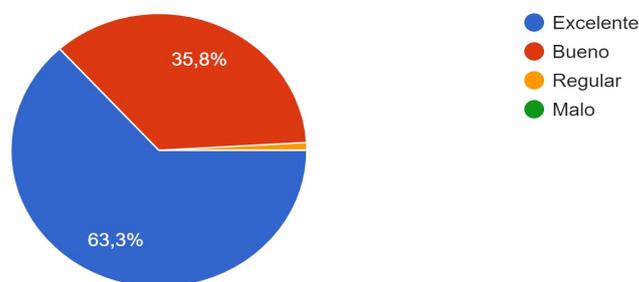


Del total de 109 distribuidores encuestados, el 53,2% considera que la solución a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es **Buena** (58 en total); 42,2% consideran que es **Excelente** (46 en total) y 4,6% opinan que es **Regular** (5 en total).

Gráfico Pregunta No. 5

5. Como considera usted la entrega de la billetería?

109 respuestas

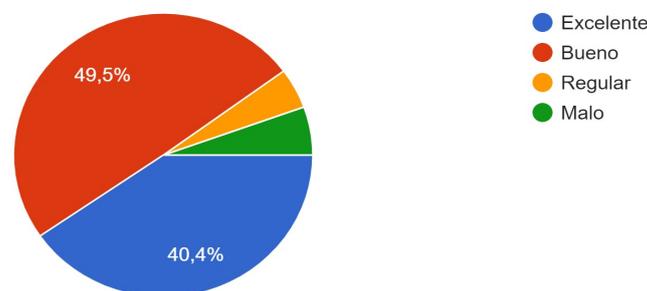


Este gráfico nos muestra la percepción del distribuidor frente a la entrega de la billetería; donde se obtuvo un porcentaje significativo del 63,3% que considera es **Excelente** (69 en total), seguido del 35,8% cuya percepción es **Buena** (39 en total) y un 0,9% que respondió es **Regular** (1 encuestado).

Gráfico Pregunta No. 6

6. Como considera la entrega de volantes de resultados?

109 respuestas



Del total de 109 distribuidores encuestados; el 49,5% de ellos considera que la solución brindada por la Lotería del Tolima a Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ha sido **Buena**, seguido por un 40,4% que lo considera **Excelente** (44 en total), un 5,5% que corresponde a **Malo** (6 en total) y en menor porcentaje el 4,6% a **Regular** (5 en total).

Pregunta No. 7

Respecto a la pregunta abierta, ¿Que promocionales incrementa la venta en su distribuidora?, se determinó que para los distribuidores el promocional que más incrementa las ventas es el Raspa para vendedores y compradores de la lotería, el incentivo económico al lotero por la venta del billete completo conocido como colillazo premiado, así como el incentivo económico por acierto de la última cifra del premio mayor y el sorteo de vehículos de gama alta y motos de alto cilindraje.

Sugerencias de Mejoramiento:

Los distribuidores de la Lotería del Tolima sugieren mejorar la micro perforación tanto de las fracciones del billete como en la parte lateral de la colilla, pues suelen deteriorarse al momento de la venta, hacer uso de cajas de cartón para el envío del cupo de billetería, mejorar la calidad del papel y tintas utilizadas para la impresión de billetes.

PAULA ANDREA VALDERRAMA

Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial

Elaboró: DIANA MARCELA TORRES ESQUIVEL _____ Contratista Profesional Unidad Operativa y Comercial.