

FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CONCESIONARIO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA

1. OBJETIVO:

Medir el nivel de satisfacción del Concesionario con respecto al cumplimiento de la Lotería del Tolima en el suministro de formularios oficiales para el segundo semestre del año 2022.

2. Características de la Encuesta:

- 2.1. Tipo de encuesta: La encuesta se realizará de forma presencial al concesionario de la Lotería del Tolima.
- 2.2. Método para aplicar: La encuesta se realiza con base en el formato R-038 (Encuesta de Satisfacción al Concesionario), adicional se habilita al final del mismo, pregunta abierta para exponer puntualmente sugerencias de mejoramiento.

3. Cobertura de la Encuesta:

La encuesta será aplicada al concesionario habilitado por la entidad, el cual será la población objeto de estudio; con los cuales se tiene relación comercial directa e inciden en el desarrollo de las actividades de la Lotería del Tolima.

4. Muestra:

4.1. Población Objetivo:

Concesionario de la Lotería del Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, se conoce la razón social del encuestado, ciudad de la actividad comercial, nombre y cargo del administrativo del concesionario de la Lotería del Tolima, a quien se aplicará la encuesta.

- 4.3. **Tamaño de la muestra:** Se determinó un tamaño de muestra de 1 encuesta debido a que se cuenta con un solo concesionario, localizado en la ciudad de Ibagué con presencia en los municipios del departamento del Tolima a través de puntos de venta; 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 = 1 – 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:** Se efectuará en la ciudad de Ibagué - Tolima, en la sede principal del concesionario.

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO R- 038

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONCESIONARIO			
	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: R-038

Con la presente encuesta se busca conocer y medir el nivel de satisfacción del concesionario de apuestas permanentes del Tolima. Agradecemos responder de manera objetiva.

Telefonico ☐ Medio Electronico ☐ Personalmente ☐ Correspondencia ☐
--

Fecha: DD/MM/AAAA	Ciudad:
Concesionario:	
Nombre Encuestado:	Cargo:

Las siguientes preguntas deben ser contestadas de acuerdo a lo que usted considere así:

Excelente= 5 puntos	Bueno= 4 puntos	Regular= 3 puntos	Malo= 2 puntos
---------------------	-----------------	-------------------	----------------

1. ¿Está satisfecho con el servicio prestado por el concedente?	SI ☐	NO ☐
---	-----------------------------	-----------------------------

Seleccione con una X, de acuerdo al desempeño.						
Nº	Como considera usted:	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
2	La autorización de talonarios y/o rollos solicitados para el juego de apuestas permanentes.					
3	Cumplimiento de las características del formulario de rollos bond y térmico de acuerdo a la normatividad.					
4	La atención, gestión brindada al cliente.					
5	El tiempo de respuesta a PQRS.					
6	El control realizado a través de la supervisión.					

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Realizado por:	Verificado por:
----------------	-----------------

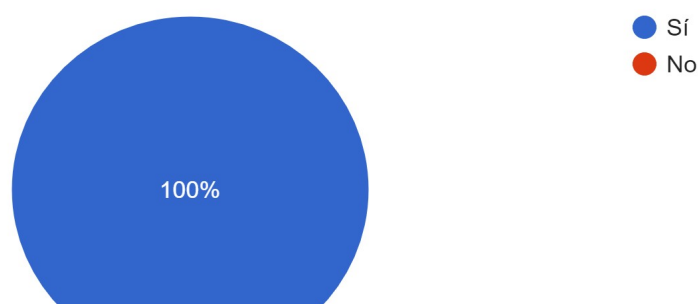
Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
Profesional/Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	Se inicia numeración desde la primera pregunta lo que modifica la numeración de las mismas, se unifican las preguntas relacionada con los rollos o formularios; dentro del contenido de las preguntas se suprime la palabra oportuna.

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

1. Esta satisfecho con el servicio prestado por el concedente?

1 respuesta

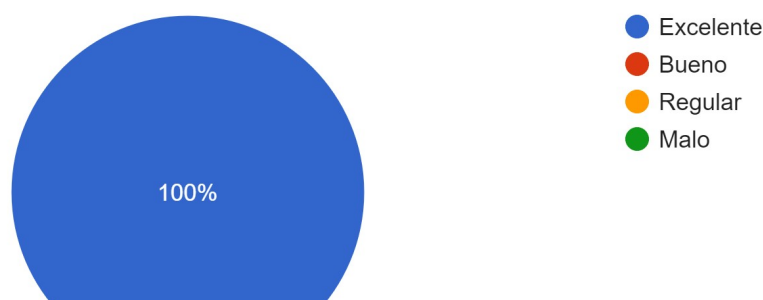


A esta pregunta el concesionario SEAPTO S.A. emite una calificación de **Excelente** para un total del 100% de satisfacción.

Gráfico Pregunta No. 2

2. Como considera usted la autorización de talonarios y/o rollos solicitados par apuestas permanentes?

1 respuesta



Respecto a esta pregunta el concesionario SEAPTO S.A. considera **Excelente** la autorización de talonarios y/o rollos solicitados para el juego de apuestas permanentes para un total del 100%.

Gráfico Pregunta No. 3

3. Como considera usted el cumplimiento de las características del formulario c
Térmico de acuerdo a la normatividad?

1 respuesta



El concesionario SEAPTO S.A. considera **Excelente** todas y cada una de las características de seguridad de los rollos Bond y Térmico conforme a la normatividad teniendo como nivel de satisfacción el 100%.

Gráfico Pregunta No. 4

4. Como considera la atención, gestión brindada al cliente?

1 respuesta

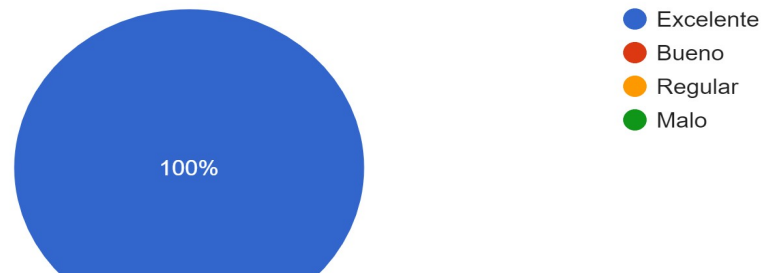


En cuanto a la atención y gestión brindada al cliente, el concesionario SEAPTO S.A. considera que es **Excelente** para un nivel de satisfacción del 100%.

Gráfico Pregunta No. 5

5. Como considera el tiempo de respuesta a PQRS?

1 respuesta

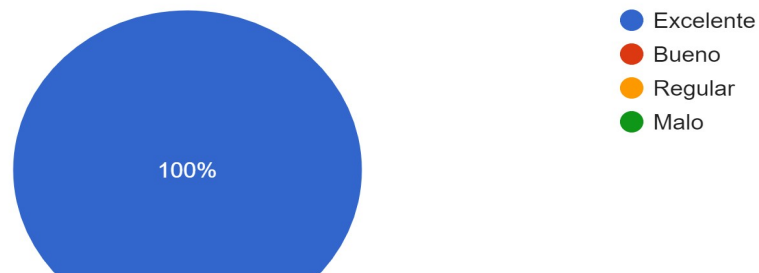


Respecto al tiempo de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes el concesionario SEAPTO S.A. emite una calificación **Excelente** para un total del 100%.

Gráfico Pregunta No. 6

6. Como considera el control realizado a través de la Supervisoría?

1 respuesta



El concesionario SEAPTO S.A. considera **Excelente** el control realizado a través de la supervisoría que realiza la entidad.

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial

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