

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 2023.

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 MP-R-004 (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 MP- R- 004

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONCESIONARIO			
	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: MP-R-004

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 supervisoría.					

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Realizado por: _____ Verificado por: _____

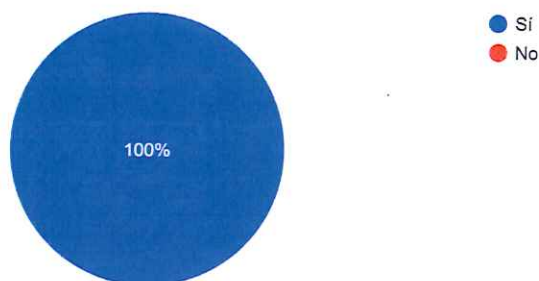
Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/ Aprobó	Observaciones
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30/05/2022	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.
0	18/08/2020	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 el servicio prestado por el concedente?

1 respuesta

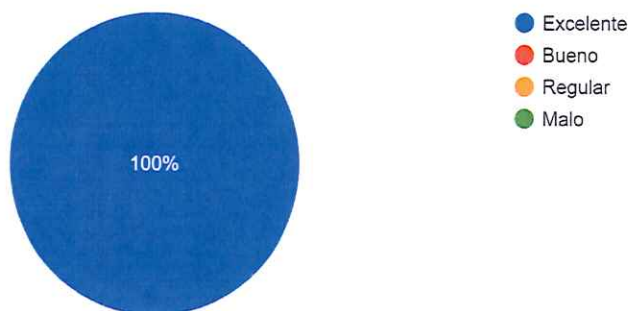


A esta pregunta el concesionario SEAPTO S.A. emite una calificación de **Excelente** para un total del 100% de satisfacción.

Gráfico Pregunta No. 2

2. La autorización de talonarios y/o rollos solicitados para el juego de apuestas permanentes

1 respuesta

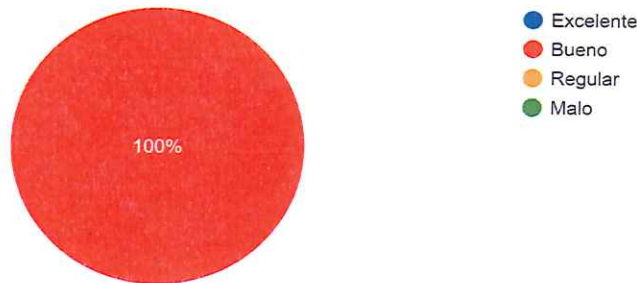


Respecto a esta pregunta el concesionario SEAPTO S.A. considera **Excelente** la autorización de talonarios y/o rollos solicitados para el juego de apuestas permanentes para un total del 100%.

Gráfico Pregunta No. 3

3. Cumplimiento de las características del formulario de rollos Bond y Térmico de acuerdo a la normatividad.

1 respuesta

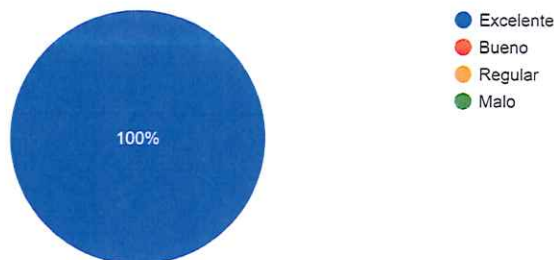


El concesionario SEAPTO S.A. considera **Bueno** todas y cada una de las características de seguridad de los rollos Bond y Térmico conforme a la normatividad teniendo como nivel de satisfacción el 100%.

Gráfico Pregunta No. 4

4. La atención, gestión brindada al cliente?

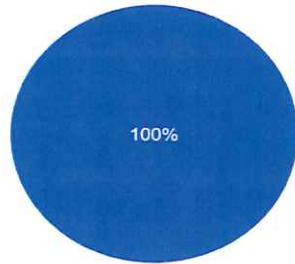
1 respuesta



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

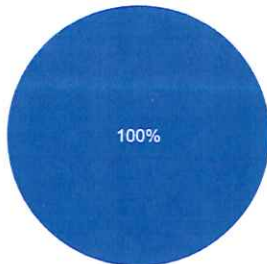


- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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. El control realizado a través de la Supervisoría
1 respuesta



- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

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

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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

Gerencia

FECHA: 22 NOV 2023

RADICACION

RECIBO