FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EL VENDEDOR DE LA LOTERIA DEL TOLIMA – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

1. OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los vendedores de la Lotería del Tolima en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

2. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA:

2.1. Tipo de Encuesta: La encuesta se realizará en forma personal a los vendedores de la Lotería del Tolima debidamente acreditados mediante carne de identificación de las distintas distribuidoras de la ciudad de Ibagué.

2.2. Método para aplicar: El formato de la encuesta personal contará con preguntas tipo cerradas y abiertas según la percepción del vendedor; en base al formato MP-R-006 (Encuesta de Satisfacción para el vendedor de Lotería), adicional se habilita al final del mismo, pregunta abierta para exponer puntualmente alguna sugerencia de mejoramiento que el encuestado considere pertinente.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

La encuesta será aplicable en la ciudad de Ibagué focalizando la población objeto a encuestar en las diferentes distribuidoras de loterías de la ciudad.

4. MUESTRA

4.1. Población Objetivo:

Vendedores de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, se conoce nombre del encuestado, edad, sexo, ciudad de residencia y teléfono de los vendedores de la Lotería del Tolima, a quienes se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la muestra: Se determinó un tamaño de muestra de 85 encuestas, de un total de población finita de 339 vendedores activos de la Lotería del Tolima distribuidos en las diferentes áreas de la ciudad de Ibagué; 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 formula estadística:

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

Donde:
N = 339 – 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: La distribución dependerá de la cobertura de la actividad relacionada con la venta de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

LOTERÍA DEL TOLIMA

icontec ISO 9001 SC-CER804982

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO MP-R-006

LOTERÍA DEL TOLIMA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL VENDEDOR DE LOTERÍA			
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: MP-R-006

Fecha: _____ Nombre Lotero: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Ciudad o Municipio: _____ Teléfono: _____

Medio de información de la encuesta:

Telefónica ☐	Personalmente ☐

Con la presente encuesta se pretender medir el nivel de satisfacción del vendedor de Loteria del Tolima. Esperamos sea contestada lo más sincero y objetivo posible.

1 Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?

SI	NO

2 ¿Las peticiones, quejas y reclamos presentadas a la Lotería del Tolima son atendidas oportunamente?

SI	No

3 ¿Como le parece el Plan de Premios de la lotería del Tolima?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

Que le cambiaría al plan de premios? _____

4 ¿A través de que medios conoce usted los resultados de la Lotería?

Televisión	Radio	volantes	Pag - Web	otros

5 ¿Se encuentra satisfecho con la responsabilidad social brindada por la entidad a los Loteros?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

6 ¿ Cual Lotería comercializa más ? Por qué?

_____

_____

_____

7 ¿Desde que día de la semana inicia a vender Lotería del Tolima?

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

!GRACIAS POR SU TIEMPO Y RETROALIMENTACIÓN!

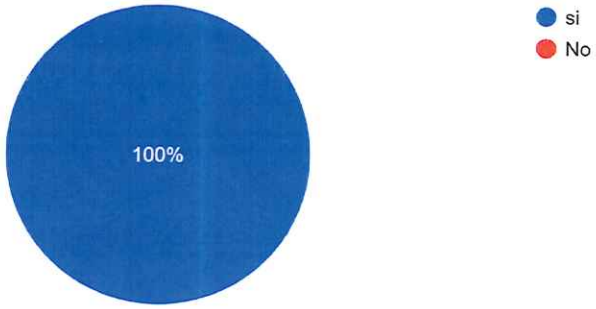
Rev	Fecha	Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones
2	04/09/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Actualizacion del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefonicamente
1	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	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	18/08/2020	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Creación del documento

mipg

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

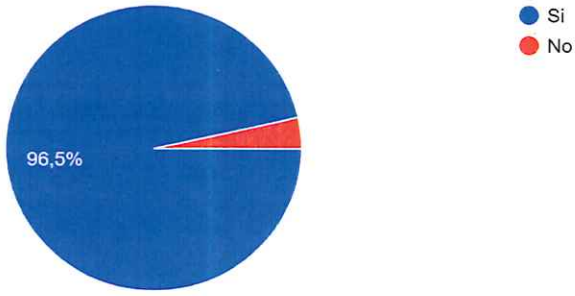
1. ¿Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?
85 respuestas



De 85 encuestas aplicadas a los vendedores de la Lotería del Tolima, el 100% ***Sí*** están satisfechos con nuestra entidad.

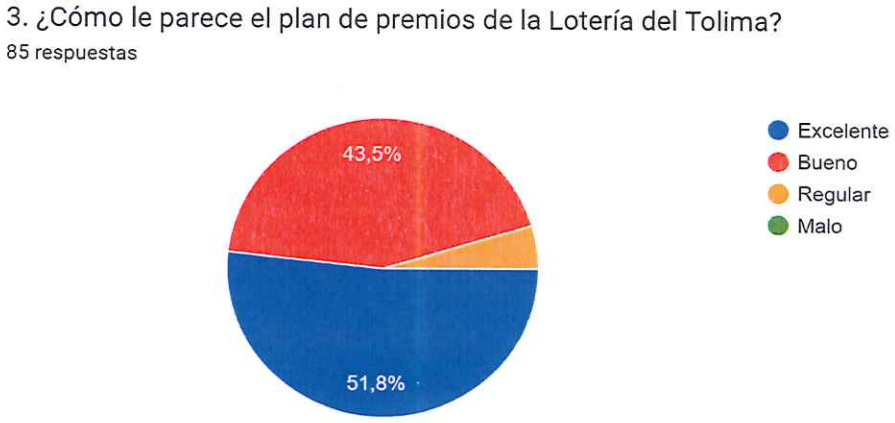
Gráfico Pregunta No. 2

2. ¿Las peticiones, quejas y reclamos presentadas a la Lotería del Tolima son atendidas oportunamente?
85 respuestas



En el gráfico de la pregunta No. 2, se evidencia que las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los vendedores son atendidas en un 96,5%, es decir que 82 de los encuestados ***Sí*** se encuentran satisfechos con la atención brindada, respecto a un 3,5% equivalente a 3 respuestas que consideran que ***No***.

Gráfico Pregunta No. 3



Los 85 vendedores encuestados, consideran que el Plan de premios de la Loteria del Tolima, es ***Excelente*** en un 51,8% respuesta dada por 44 personas, seguido con un porcentaje del 43,5% que opinan es ***Bueno*** haciendo referencia a la opinion de 37 de ellos, y un 4,7% que es ***Regular*** correspondiente a 4 respuestas entregadas.

3.1. ¿Qué le cambiaría al plan de premios?

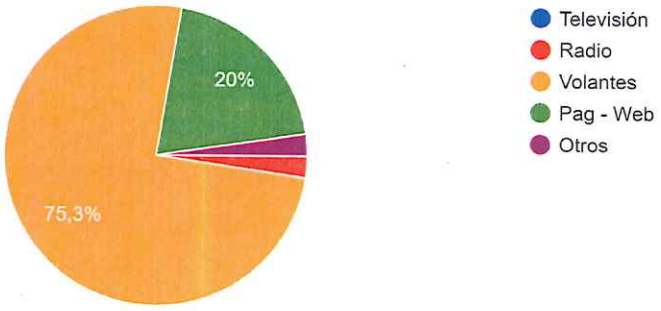
De los 85 vendedores de lotería del Tolima encuestados en la ciudad de Ibagué, solo 4 respondieron que no harían ningún cambio al plan de premios actual, frente a los 81 restantes que manifestaron lo siguiente:

- Incluir al plan de premios la aproximación denominada “pago de serie”.
- Implementar el pago de las aproximaciones “primera cifra y/o las dos cifras del centro”.
- Incrementar el valor del pago al cliente por concepto de la aproximación denominada “seco sin serie”.

- Aumentar el valor del mayor a seis mil millones.
- Pagar el denominado sancocho sin serie.
- Ampliar el valor a pagar de los secos.
- Incentivar a los clientes con la implementación de un seco sin serie.

Gráfico Pregunta No. 4

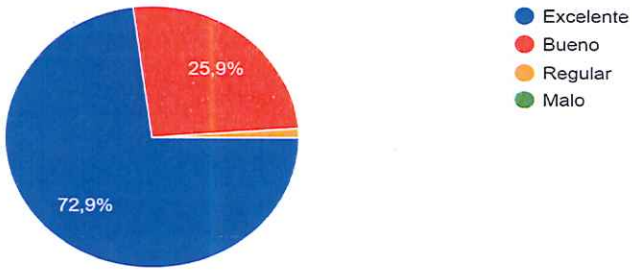
4. ¿A través de que medios conoce usted los resultados de la Lotería?
85 respuestas



Del total de 85 encuestas aplicadas, el 75,3% correspondiente a la opinion 64 de vendedores, quienes conocen los resultados de la Loteria del Tolima a través de ***Volantes*** entregados en las agencias de loterías, el 20% por medio de consultas en la ***Pagina Web*** (17 respuestas), el 2,4% a través de ***Radio*** (4 respuestas) y la opción ***Otros*** (4 respuestas) con igual porcentaje.

Gráfico Pregunta No. 5

5. ¿Se encuentra satisfecho con la responsabilidad social brindada por la entidad a los Loteros?
85 respuestas



En el presente grafico podemos evidenciar el nivel de satisfacción de los vendedores frente a la responsabilidad social brindada por la Loteria del Tolima; donde 62 vendedores correspondientes al 72,9% consideran que es ***Excelente***, 22 de los encuestados consideran que es ***Bueno*** es decir un 25,9% y tan solo 1 opinan que es ***Regular*** (1,2%).

Pregunta No. 6

El metodo aplicado en el desarrollo de la pregunta número 6 es de respuesta abierta, donde se pretende conocer cual es la Loteria que más comercializan los vendedores y cual es la razón a su respuesta; teniendo como resultado que las loterias de mayor comercializacion y aceptación entre los compradores son: lotería de Boyaca, loteria de Bogota, loteria de Medellin, Lotería Extra de Colombia y Lotería del Tolima; y dentro de la razones expuestas se encontro que:

La lotería de Boyacá, brinda mas opciones de ganar a los compradores acertando la serie, paga más dinero por la última cifra del premio mayor, paga quince mil millones de pesos al ganador por el premio mayor, cuenta con la opcion del Boyaloto; tiene mas aciertos dentro del publico y ademas brinda un buen incentivo economico al lotero (colilla premiada).

La loteria de Bogotá, brinda la posibilidad a los apostadores de ganar un premio mayor de diez mil millones, ganar con la serie y las dos cifras del centro, el combinado y el denominado sancocho.

La loteria de Medellín; por su plan de premios y secos altos para el comprador.

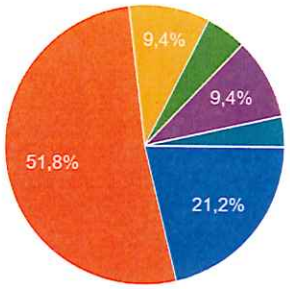
La lotería del Tolima; tiene buena cogida cada lunes día del sorteo con respecto a la otra loteria ofertada, es para los compradores la lotería local, brinda a los tolimenses recursos a la salud del departamento, el plan de premios fue renovado en su totalidad, paga más por la aproximaciones y los apostadores se sienten respaldados y seguros con Loteria del Tolima.

LOTERÍA DEL TOLIMA

SC-CER804982

Grafico Pregunta No. 7

7. ¿Desde que día de la semana inicia a vender Lotería del Tolima?
85 respuestas



LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia
FECHA: 20 OCT 2023
RADICADO Nº:
RECIBIDO:

A la pregunta formulada, que dia de la semana inicia a vender la Loteria del Tolima, el 51,8% de los encuestados respondieron el dia ***Martes*** (44 en total), seguido del 21,2% correspondiente a el dia ***Lunes*** (18 en total), el 9,4% inicia la venta a partir del dia ***Miercoles*** y ***Viernes*** (8 cada uno), 4,7% el dia ***Jueves*** (4 en total) y 3,5% el dia ***Sabado*** (3 respuestas).

Pregunta No. 8

El método aplicado en el desarrollo de la pregunta número 8 es de respuesta abierta, donde se pretende conocer alguna sugerencia de mejoramiento por parte de los vendedores de loteria, a lo cual cuatro (4) respondieron no tener ninguna sugerencia, frente a 81 de ellos que manifestaron los siguiente:

- Tener posterior acceso a los premios u obsequios entregados en reuniones informativas realizadas por la entidad.
- Asignar numeración favorable a las agencias de la ciudad a fin de mejorar la venta, asi como demarcar un poco más la micro perforación del billete.
- Que nos ayuden con las entidades privadas para acceder a subsidios de vivienda para personas de estrato 1 y 2.

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial
Elaboró: DIANA MARCELA TORRES ESQUIVEL Contratista Unidad Operativa y Comercial