

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 2024.

2. Características de la Encuesta:

- 2.1. **Tipo de encuesta:** La encuesta se realizará de forma presencial, dirigida al concesionario de la Lotería del Tolima.
- 2.2. **Método para aplicar:** La encuesta se llevará a cabo utilizando el formato MP-R-004 (Encuesta de Satisfacción al Concesionario). Además, se incluirá una pregunta abierta al final del formulario para que el encuestado pueda expresar sugerencias de mejora de manera puntual.

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 donde se desarrolla la actividad comercial, nombre y cargo del administrativo responsable del concesionario a quien se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la muestra:

Debido a que solo existe un concesionario en la ciudad de Ibagué, con presencia en los municipios del departamento del Tolima a través de puntos de venta Gana Gana, se determino que el tamaño de la muestra será de una (1) encuesta. Sin embargo,

para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística con los siguientes datos: 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 = 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:

La encuesta se aplicará en la ciudad de Ibagué, departamento del Tolima, específicamente en la sede principal del concesionario de la Lotería del Tolima.

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO MP- R- 004

 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONCESIONARIO	
VERSIÓN: 02	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	Conto 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 técnico de acuerdo a la normalidad.					
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: _____

Rév	Fecha	Elabora	Revisó/ Aprobo	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	30/06/2022	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 relacionadas con los rollos o formularios, dentro del contenido de las preguntas se suprime la palabra oportuna.
0	16/06/2020	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Creación del documento

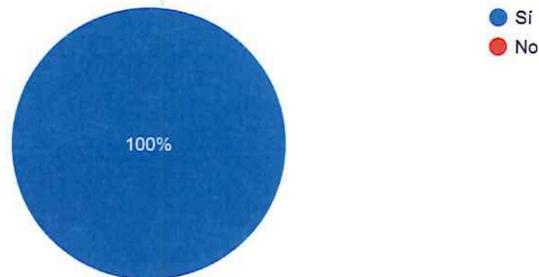


ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

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

1 respuesta

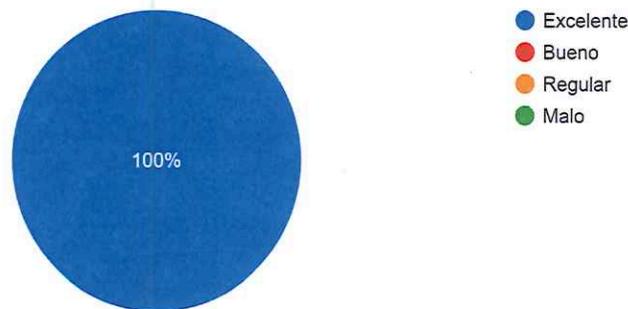


El 100% encuestado calificó el servicio prestado por la Lotería del Tolima como **Excelente**, lo que indica un nivel de satisfacción total.

Gráfico Pregunta No. 2

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

1 respuesta

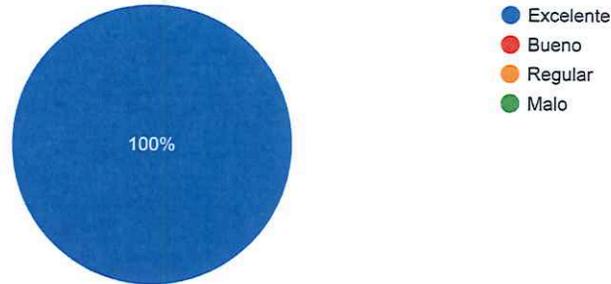


La encuesta arrojó un resultado del 100% de satisfacción, con respuesta absoluta de 1 caso, siendo **Excelente** la autorización de talonarios y/o rollos solicitados para el juego de apuestas permanentes.

Gráfico Pregunta No. 3

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

1 respuesta

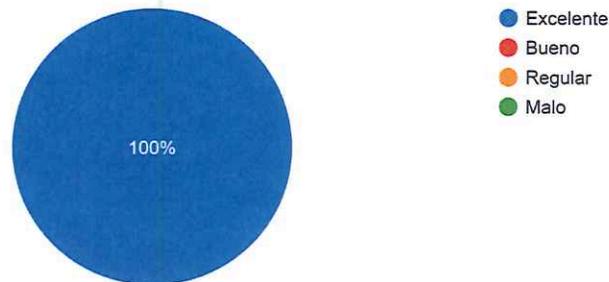


El concesionario SEAPTO S.A. calificó como **Excelente** todas las características de seguridad de los rollos Bond y Térmico, cumpliendo con la normatividad establecida teniendo como nivel de satisfacción el 100%.

Gráfico Pregunta No. 4

4. La atención, gestión brindada al cliente?

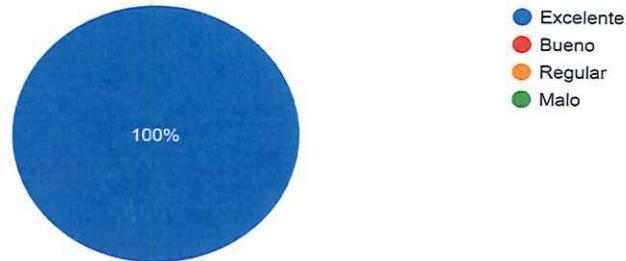
1 respuesta



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

Gráfico Pregunta No. 5

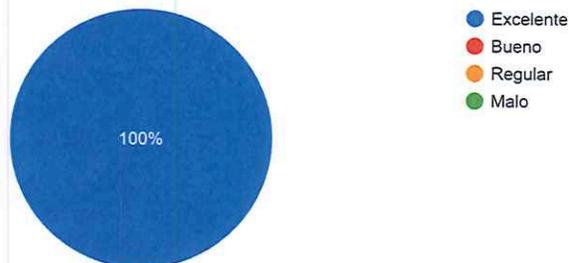
5. Como considera el tiempo de respuesta a PQRS?
1 respuesta



Como resultado a la pregunta concerniente al tiempo de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes el concesionario SEAPTO S.A. calificó a la Lotería del Tolima como **Excelente**, con un nivel de satisfacción del 100%.

Gráfico Pregunta No. 6

6. El control realizado a través de la Supervisoría
1 respuesta



El concesionario SEAPTO S.A. calificó como **Excelente** el control realizado por la Supervisoría de la Lotería del Tolima, destacando la eficacia y eficiencia en la supervisión y monitoreo de las actividades.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542

www.loteriadeltolima.com

 @loteriatolima  @loteriatolima  @loteria_tolima

PLAN DE MEJORA

Asunto: Recomendación de la Unidad Operativa y Comercial para Mejorar el nivel de Satisfacción del Proveedor

Nos podemos dar cuenta que los Proveedores de la Lotería del Tolima, el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con la relación comercial establecida con la entidad; En cuanto a la información brindada por la entidad para la elaboración del producto el 100% consideran que es Puntual, el 100% de los proveedores encuestados mencionan que la Lotería realiza los pagos de manera oportuna. Respecto a la comunicación entre la entidad y los proveedores el 100% de ellos opinan que es constante, respetuosa de manera Fluida.

SUGERENCIAS DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCION AL PROVEEDOR DE LA LOTERIA

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

1. Continuar con la entrega puntual, oportuna y clara de la información acerca de la elaboración y diseño del producto, realizar los pagos oportunos, y por último mantener una comunicación fluida entre la entidad y el proveedor con el fin de seguir manteniendo la satisfacción de ellos.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 11 FEB 2025

RADICADO N°: _____

RECIBIDO: 