

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

1. OBJETIVO:

Evaluar el nivel de 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 durante el segundo semestre de 2024.

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 de la entidad.

2.2. Método para aplicar: La encuesta se diseñará utilizando la plataforma de Google Forms, siguiendo el formato MP-R-003 (Encuesta de Satisfacción del Distribuidor), el cuestionario contendrá preguntas tipo cerradas para evaluar la percepción del distribuidor y preguntas abiertas al final del mismo para identificar los promocionales que incrementan las ventas y recopilar sugerencias de mejoramiento por parte del encuestado.

3. Cobertura de la Encuesta:

La encuesta tendrá alcance a nivel nacional, enfocándose en la población objetivo los distribuidores de la Lotería del Tolima. Se contactará telefónicamente a todos los distribuidores activos registrados en la base de datos de la entidad, garantizando una cobertura completa.

4. Muestra:

4.1. Población Objetivo:

Distribuidores activos a nivel nacional de la Lotería del Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, específicamente un muestreo aleatorio estratificado, donde se conoce la información detallada de los distribuidores de la Lotería del Tolima, incluyendo: nombre del encuestado, ciudad de la actividad comercial, nombre del representante legal, correo electrónico empresarial y teléfono comercial.

4.3. Tamaño de la muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra de 81 encuestas, se utilizó la fórmula para población finita; con un nivel de confianza del 90% equivalente a (16,697); y un margen de error del 5%. Donde se desconoce la probabilidad "p" del evento igual al 30%. El tamaño de la muestra calculado es de 81 encuestas a aplicar.

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

Donde:

N = 224 – Tamaño de la Población.

Z = 90% igual a (16,697) – Nivel de confianza

p = 30% - Proporción Esperada

q = 70% - 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 MP- R- 003

		ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCION DEL DISTRIBUIDOR		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 5-09-2023	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: MP-R-003

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 ☐	Medio Electrónico ☐	Personalmente ☐	Correspondencia ☐
-------------------------------------	--	--	--

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	Buena	Regular	Mala	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?					

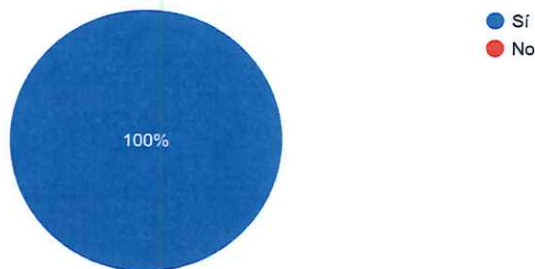
SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Rev	Fecha	Elabora	Revisa/ Aprobó	Observaciones
3	05/09/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefónicamente
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	1. Se implementa el SIQC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIQC
0	19/08/2020	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Creación del documento

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

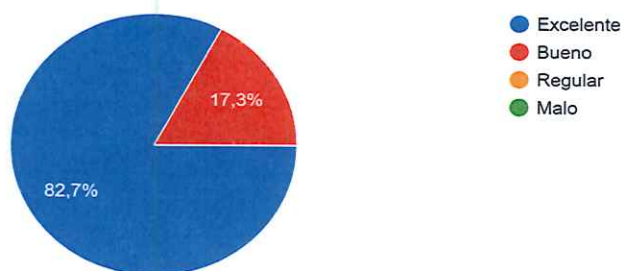
1. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la Lotería del Tolima?
81 respuestas



De 81 encuestas aplicadas a los distribuidores de la Lotería del Tolima, se obtuvo un resultado unánime del 100% los cuales respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos con el servicio recibido.

Gráfico Pregunta No. 2

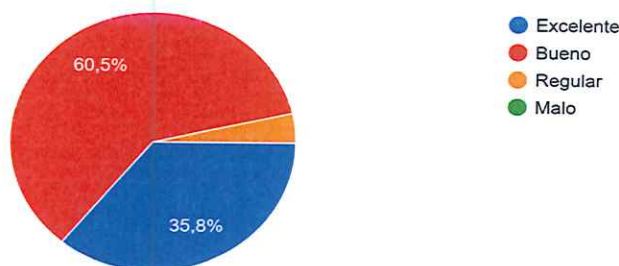
2. ¿Cómo considera usted el Plan de premios de la Lotería del Tolima?
81 respuestas



Según los resultados de la pregunta No. 2, los distribuidores tienen la siguiente precepción sobre el Plan de Premios de la Lotería del Tolima, el 82,7% consideran que es **Excelente** (67 en total), seguido del 17,3% que consideran que es **Bueno** (14 de ellos).

Gráfico Pregunta No. 3

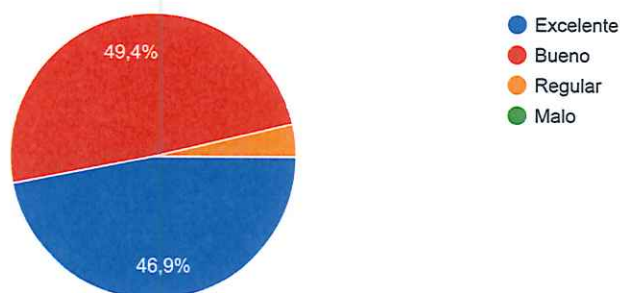
3. ¿Cómo considera usted la mezcla de la billetería?
81 respuestas



Los 81 distribuidores encuestados expresaron diversas opiniones sobre la mezcla de la billetería de la Lotería del Tolima, con un porcentaje significativo del 60,5%, (49 de distribuidores) consideran que es **Bueno**, seguido de un 35,8% que la califican como **Excelente** (29 en total), y solo un 3,7% (3 de ellos), que consideran **Regular**.

Gráfico Pregunta No. 4

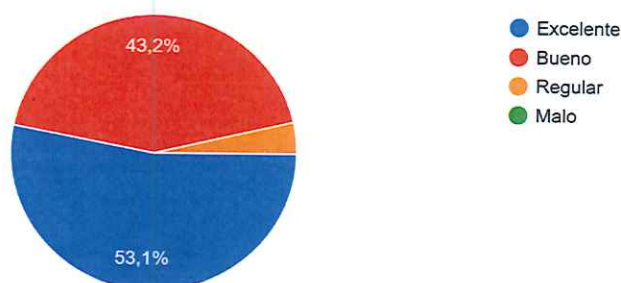
4. ¿Cómo considera usted la solución a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas?
81 respuestas



Del total de 81 distribuidores encuestados, el 49,4% considera que la solución a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es **Bueno** (40 en total); 46,9% consideran que es **Excelente** (38 en total), y el 3,7% (3 en total) opinan que es **Regular**. No se recibieron respuestas que calificaran la opción **Malo**.

Gráfico Pregunta No. 5

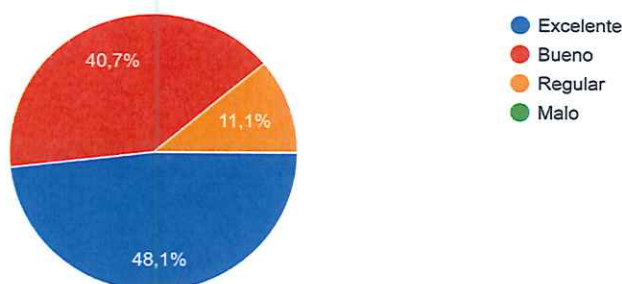
5. ¿Cómo considera usted la entrega de la billetería?
81 respuestas



Este gráfico nos muestra la percepción del distribuidor frente a la entrega de la billetería; donde se obtuvo un porcentaje del 53,1% que considera es **Excelente** (43 en total), seguido del 43,2% cuya percepción es **Bueno** (35 en total) y un 3,7% que respondieron es **Regular** (3 en total).

Gráfico Pregunta No. 6

6. ¿Cómo considera la entrega de volantes de resultados?
81 respuestas



Del total de 81 distribuidores encuestados; el 48,1% de ellos considera que la entrega de volantes de resultados ha sido **Excelente** (39 en total), seguido por un 40,7% que lo considera **Bueno** (33 en total), y un 11,1% que corresponde a **Regular** (9 en total).

Pregunta No. 7

Respecto a la pregunta abierta, los distribuidores identificaron varios promocionales que incrementan las ventas en sus distribuidoras, destacando: Raspa para vendedores y compradores de la lotería, el incentivo económico al lotero por la venta del billete completo (colillazo premiado), incentivo económico por acierto de la última cifra del premio mayor (valor a pagar entre \$1.000 y \$2.000 pesos al vendedor), sorteo de bonos regalos, electromenores y motos para los loteros.

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 superior de la colilla, el considerar la posibilidad de incluir dentro del billete los rapas tanto para vendedores y compradores, utilizar colores vibrantes y atractivos en los diseños impresos, mejorar la legibilidad de la información impresa en el billete y utilizar un tipo de papel mas grueso.



PAULA ANDREA VALDERRAMA

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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

PLAN DE MEJORA

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

En el segundo semestre del año 2024 se tomó una muestra de 172 clientes con el fin de conocer opiniones de los compradores de lotería, para lo cual se determinó que el 95.3% de los encuestados se encuentran satisfechos con la lotería del Tolima, así mismo el 47.7% de los compradores escogen la Tolima por su plan de premios seguido del 20.3% los cuales manifiestan que la compran por el precio.

El plan de la lotería del Tolima tiene gran acogida entre sus compradores, pues el 96.5% indicaron que les gusta, así como el 94.8% manifiestan que les inspira confianza y credibilidad. El 88.4% les gustan los promocionales que se hacen para los apostadores de billete completo.

SUGERENCIAS DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCION AL COMPRADOR DE LA LOTERIA

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

1. Realizar campañas para posicionar el plan de premios redistribuido de la entidad, el cual se lanzó el 28 de octubre de 2024, el fin de lograr la maduración del plan y aumentar las ventas.
2. Continuar con la creación de campañas de difusión y fortalecimiento del producto, para dar a conocer el los premios adicionales, actividades de responsabilidad social.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: **11 FEB 2025**

RADICADO N°:

RECIBIDO:

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