

FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EL VENDEDOR DE LA LOTERIA DEL TOLIMA – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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 estará compuesto por preguntas cerradas y abiertas, diseñadas según la percepción del vendedor, utilizando el formato MP-R-006 (Encuesta de Satisfacción para el vendedor de Lotería). Además, al final de la encuesta, se incluye una pregunta abierta para que el encuestado pueda exponer cualquier sugerencia de mejora que considere pertinente.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

La encuesta se aplicará en la ciudad de Ibagué, enfocándose en la población objetivo de 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, ya que se cuenta con información detallada sobre los vendedores de la lotería del Tolima, incluyendo nombre, edad, sexo, ciudad de residencia y teléfono, a quienes se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la muestra: Se determinó un tamaño de muestra de 115 encuestas, de un total de población finita de 548 vendedores activos de la Lotería del Tolima, distribuidos en diferentes áreas de la ciudad de Ibagué. Los parámetros utilizados fueron: Nivel de confianza del 90% equivalente a (1,645); margen de error del 5%. Donde se desconoce la probabilidad “p” del evento igual al 50%. Para calcular el tamaño de la muestra, se siguió el procedimiento establecido según fórmula estadística:

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

Donde:

N = 548 – 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 se realizará según cobertura geográfica y la actividad relacionada con la venta de Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO MP-R-006

		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 <input type="checkbox"/>	Personalmente <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--

Con la presente encuesta se pretende medir el nivel de satisfacción del vendedor de Lotería 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	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	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. Actualización 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

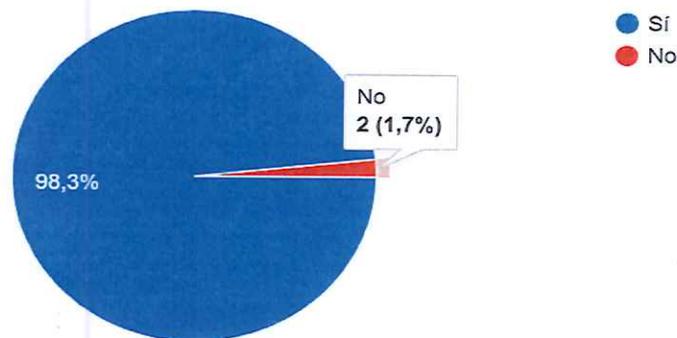


ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

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

115 respuestas

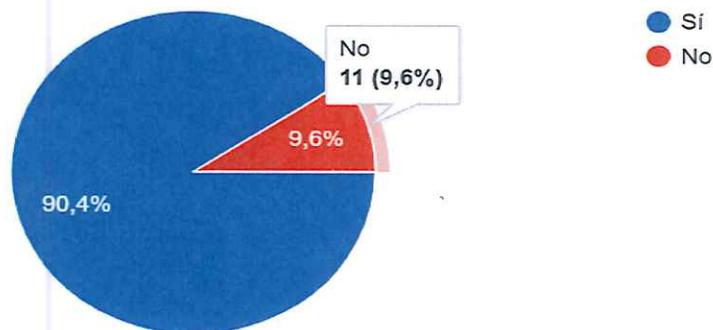


De 115 encuestas aplicadas a los vendedores de la Lotería del Tolima, el 98,3% manifestó que **Sí** están satisfechos con nuestra entidad, mientras que solo el 1,7% expresó insatisfacción.

Gráfico Pregunta No. 2

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

115 respuestas

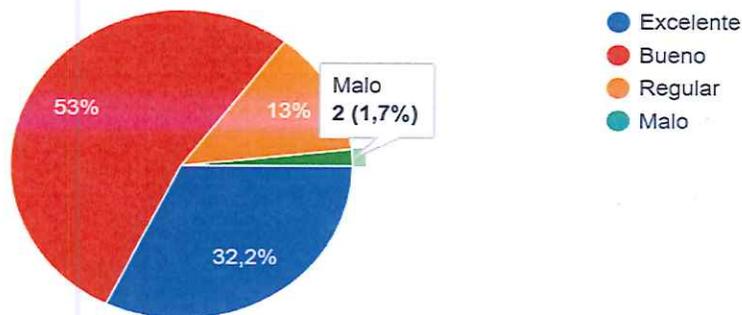


Según el gráfico de la pregunta No. 2, se observa que el 90,4% de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los vendedores **Sí** son atendidas de manera satisfactoria. Específicamente, 104 de los encuestados (90,4%) expresaron satisfacción con la atención brindada, mientras que solo 11 encuestados (9,6%) manifestaron estar insatisfechos.

Gráfico Pregunta No. 3

3. ¿Cómo le parece el plan de premios de la Lotería del Tolima?

115 respuestas



De los 115 vendedores encuestados, el 53% (61 personas) consideran que el Plan de Premios de la Lotería del Tolima es **Bueno**. Seguido por el 32,2% (37 personas), que opinan que es **Excelente**. Un 13% (15 respuestas) lo califica como **Regular** y, finalmente el 1,7% (2 personas) lo consideran **Malo**.

3.1. ¿Qué le cambiaría al plan de premios?

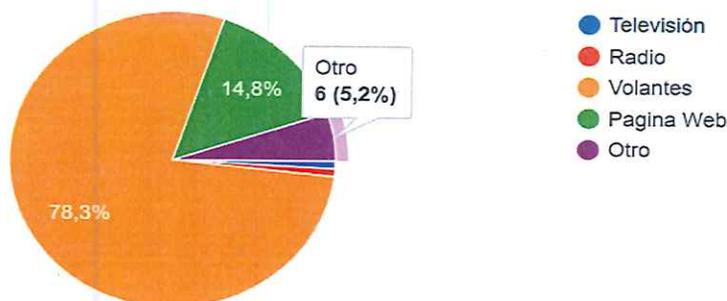
De los 115 vendedores de lotería del Tolima encuestados en la ciudad de Ibagué, 98 respondieron que no harían ningún cambio al plan de premios actual, frente a los 17 restantes que manifestaron lo siguiente:

- Implementar el pago de la aproximación “primera cifra”.
- Aumentar el valor del mayor a cuatro mil millones de pesos haciendo la diferencia con la lotería que juega el mismo día.
- 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?

115 respuestas

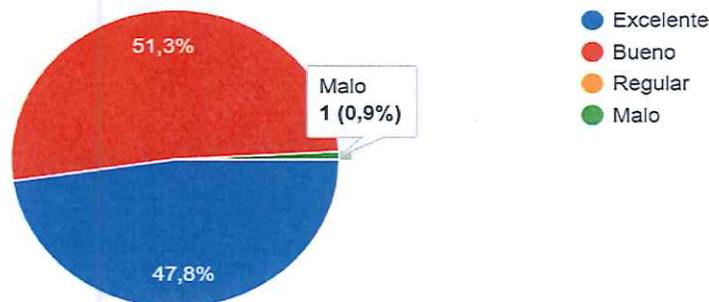


Del las 115 encuestas aplicadas, se obtuvieron los siguientes resultados sobre como los vendedores conocen los resultados de la Lotería del Tolima: el 78,3% (90 vendedores) a través de **Volantes** entregados en las agencias de loterías, el 14,8% (17 vendedores) por medio de consultas en la **Pagina Web**, el 5,2% (6 vendedores) a través de **Otro Medio** y 0,9% (1 respuesta) para las opciones **Televisión** y **Radio** con igual porcentaje.

Gráfico Pregunta No. 5

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

115 respuestas



Según el grafico, se observa el nivel de satisfacción de los vendedores respecto a la responsabilidad social de la Lotería del Tolima: el 51,3% (59 vendedores)

consideran que es **Buena**, seguido por el 47,8% (55 vendedores) consideran que es **Excelente** y tan el 0,9% (1 vendedor) consideran que es **Mala**.

Pregunta No. 6

El método aplicado en el desarrollo de la pregunta número 6 es de respuesta abierta, con el objetivo de conocer qué lotería comercializan más los vendedores y cuál es la razón detrás de su respuesta. Los resultados obtenidos indican que las loterías de mayor comercialización y aceptación entre los compradores son:

La lotería de Boyacá, ofrece más opciones de ganar al acertar la serie, paga más dinero por la última cifra del premio mayor, otorga quince mil millones de pesos al ganador del premio mayor, cuenta con la opción del Boyaloto; tiene un alto índice de aciertos entre el público y además brinda un buen incentivo económico al lotero (colilla premiada).

La lotería de Bogotá, ofrece un premio mayor de diecisiete mil millones de pesos, permite ganar con la serie y las dos cifras del centro, incluyendo opciones como el combinado y el denominado sancocho.

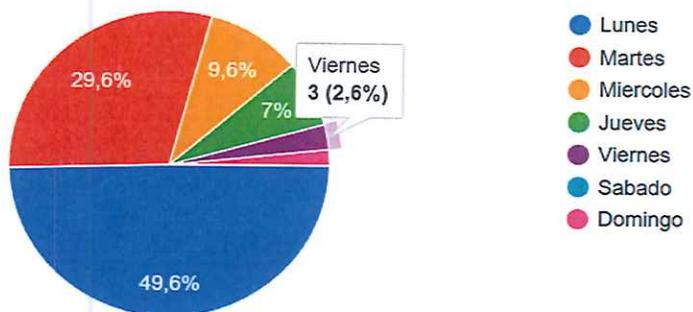
La lotería de Medellín; se destaca por su plan de premios y secos altos para el comprador.

La lotería del Tolima; tiene gran aceptación cada lunes, día del sorteo, es considerada la lotería local por los compradores, brinda recursos para la salud del departamento, cuenta con un plan de premios renovado en su totalidad, paga más por las aproximaciones y los apostadores se sienten respaldados y seguros con Lotería del Tolima.

Grafico Pregunta No. 7

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

115 respuestas



Según los resultados de la encuesta, el día de la semana en que se inicia la venta de la Lotería del Tolima es: **Lunes** 49,6% (57 respuestas), **Martes** 29,6% (34 respuestas), **Miércoles** 9,6% (11 respuestas), **Jueves** 7% (8 respuestas), **Viernes** 2,6% (3 respuestas), **Domingo** 1,7% (2 respuestas).

Pregunta No. 8

El método aplicado en el desarrollo de la pregunta número 8 es de respuesta abierta, con el objetivo de conocer sugerencias de mejoramiento por parte de los vendedores de lotería. De los encuestados, 101 no tienen ninguna sugerencia, mientras que 14 manifestaron las siguientes propuestas:

- Incrementar el incentivo del pago de la colilla al vendedor en cada sorteo
- Mejora la visibilidad del número, fecha del sorteo y precio de venta en la impresión del billete.
- Hacer mención en medios de comunicación de adquirir el billete a su lotero de confianza.
- Implementar el Raspa y gana en el billete.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

Elaboró: DIANA MARCELA TORRES ESQUIVEL  Contratista Unidad Operativa y Comercial

PLAN DE MEJORA

Asunto: Recomendación de la Unidad Operativa y Comercial para Mejorar el nivel de Satisfacción al comprador a domicilio.

La unidad operativa y comercial realizó encuestas a 30 personas de las cuales el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio prestado y con el tiempo de respuesta; el 53.3% de las personas se enteraron por algún conocido la venta a domicilio y el 40% a través de redes sociales. El 86.7% de los compradores a domicilio adquieren el producto cada sorteo.

SUGERENCIAS DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL COMPRADOR A DOMICILIO

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

1. Tener mayor difusión en los medios de comunicación para dar a conocer el servicio de domicilios, con el fin de aumentar las ventas.
2. Difundir a través de las redes sociales de la entidad, el servicio gratis de comprador a domicilio.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

LOTERÍA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 11 FEB 2025

RADICADO N° _____

RECIBIDO: _____