

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

1. OBJETIVO:

Evaluar la 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 2023.

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.

2.2. Método para aplicar: El formato de la encuesta se diseña a través de la plataforma de Google Forms, cuyo cuestionario contará con preguntas tipo cerradas según la percepción del distribuidor; en base al formato MP-R-003 (Encuesta de Satisfacción del Distribuidor), adicional se habilita al final del mismo, preguntas abiertas para exponer puntualmente que promocionales incrementan las ventas y alguna sugerencia de mejoramiento que el encuestado considere pertinente.

3. Cobertura de la Encuesta:

La encuesta será aplicable a nivel nacional focalizando la población objeto conforme a la cobertura de las actividades de la Lotería del Tolima, contactándolos vía telefónica a la totalidad de los distribuidores inscritos en la base de datos.

4. Muestra:

4.1. Población Objetivo:

Distribuidores a nivel nacional de la Lotería del Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, se conoce nombre del encuestado, ciudad de la actividad comercial, nombre del representante legal, correo electrónico empresarial y teléfono comercial de los distribuidores de la Lotería del Tolima, a quienes se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 507 encuestas de un total de población finita de 110 distribuidores entre físicos y virtuales, localizados en diferentes departamentos del territorio nacional; 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 = 507 – 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:

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	PAGINA 1 DE 1	CODIGO: 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	Mal	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

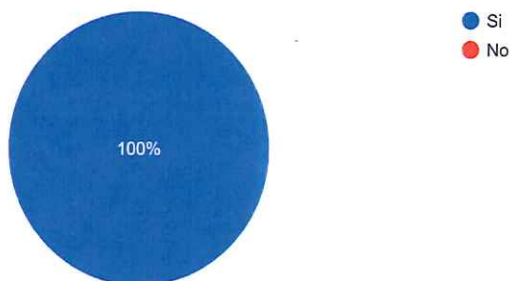
Rev	Fecha	Elabora	Revisó/ Aprobó	Observaciones
3	05/09/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefónicamente
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y 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

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Gráfico Pregunta No. 1

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

110 respuestas

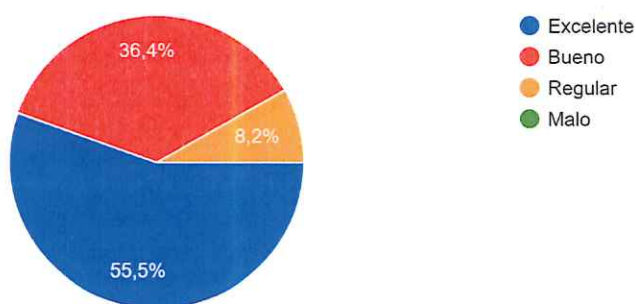


De 110 encuestas aplicadas a los distribuidores de la Lotería del Tolima, el 100% de ellos respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Gráfico Pregunta No. 2

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

110 respuestas



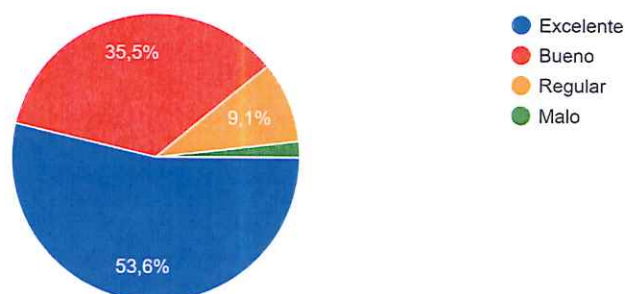
Con respecto a la pregunta No. 2, el gráfico indica el grado de percepción que tienen los distribuidores con respecto al Plan de Premios de la Lotería del Tolima, teniendo como resultado un 55.5% que consideran que es **Excelente** (61 en total), seguido del 36,4% que consideran que es **Bueno** (40 de ellos), un 8,2% que lo

califican como **Regular** (9 en total), no se obtuvo porcentaje de percepción **Malo** para esta pregunta.

Gráfico Pregunta No. 3

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

110 respuestas

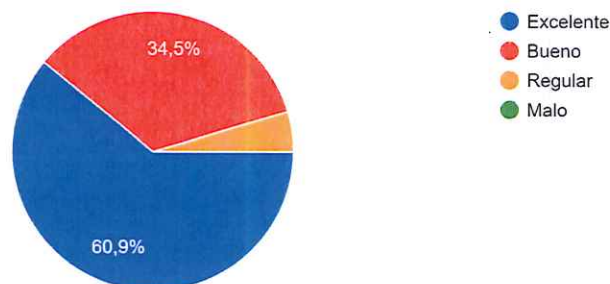


Respecto a la mezcla de números de la billetería de la Lotería del Tolima, los encuestados tienen diversas opiniones al respecto, con un porcentaje significativo del 53,6%, 59 de los distribuidores opinan que es **Excelente**, seguido de un 35,5% que respondieron que es **Buena** (39 en total), 9,1% cuya percepción es **Regular** y solo un 1,8% que consideran que es **Malo**.

Gráfico Pregunta No. 4

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

110 respuestas

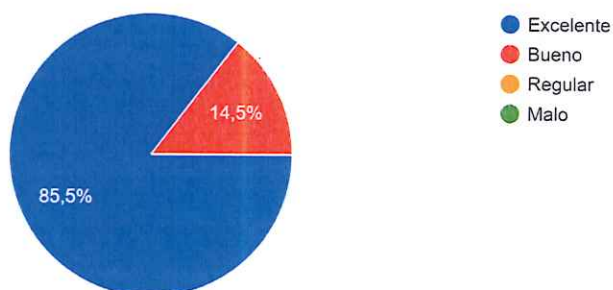


Del total de 109 distribuidores encuestados, el 64,2% considera que la solución a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es **Excelente** (70 en total); 33,9% consideran que es **Bueno** (37 en total), y el 0,9% opinan que es **Regular** y **Malo** cada uno.

Gráfico Pregunta No. 5

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

110 respuestas

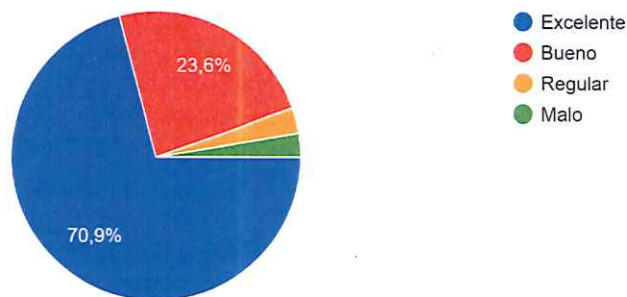


Este gráfico nos muestra la percepción del distribuidor frente a la entrega de la billetería; donde se obtuvo un porcentaje significativo del 85,5% que considera es **Excelente** (94 en total), seguido del 14,5% cuya percepción es **Bueno** (16 en total).

Gráfico Pregunta No. 6

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

110 respuestas



Del total de 110 distribuidores encuestados; el 70,9% de ellos considera que la entrega de volantes de resultados ha sido **Excelente** (78 en total), seguido por un 23,6% que lo considera **Bueno** (26 en total), y un 2,7% que corresponde a **Regular** y **Malo** (3 cada uno).

Pregunta No. 7

Respecto a la pregunta abierta, ¿Que promocionales incrementa la venta en su distribuidora?, se determinó que para los distribuidores el promocional que más incrementa las ventas es el Raspa para vendedores y compradores de la lotería, el incentivo económico al lotero por la venta del billete completo o fracción conocido como colillazo premiado, así como el incentivo económico por acierto de la última cifra del premio mayor valor a pagar que oscila entre \$500, \$1.000 y \$2.000 pesos al vendedor y el sorteo de vehículos de gama alta y motos de alto cilindraje.

Sugerencias de Mejoramiento:

Los distribuidores de la Lotería del Tolima sugieren mejorar la calidad del papel y la intensidad del color impreso en cada billete, la micro perforación tanto de las fracciones del billete como en la parte lateral de la colilla, el considerar la posibilidad de incluir dentro del billete los rapas tanto para vendedores y compradores, ayudar a la fuerza de venta con el envío de material POP y regalos a fin de año como estímulo a su valiosa labor.

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 25 OCT 2023

RADICADO N°: _____

RECIBIDO: _____



PAULA ANDREA VALDERRAMA

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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