

ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

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

83 respuestas

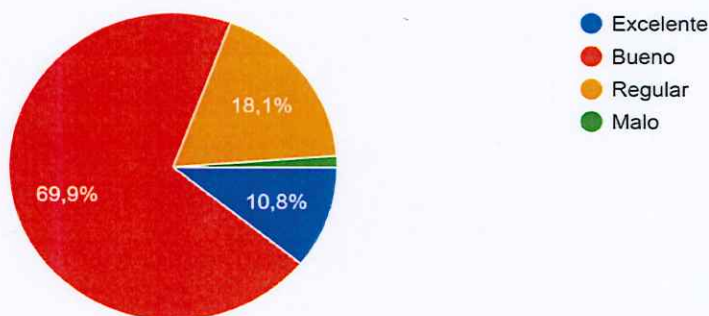


De 83 encuestas aplicadas a los distribuidores de la Lotería del Tolima, el 100% de ellos respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Gráfico Pregunta No. 2

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

83 respuestas

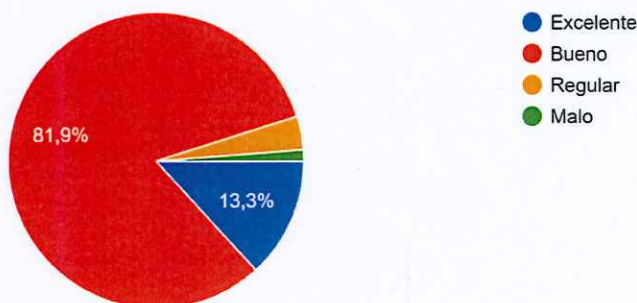


Con respecto a la pregunta No. 2, el gráfico indica el grado de percepción que tienen los distribuidores con respecto al Plan de Premios de la Lotería del Tolima, teniendo como resultado un 69,9% que consideran que es **Bueno** (58 en total), seguido del 18,1% que consideran que es **Regular** (15 de ellos), un 10,8% que lo califican como **Excelente** (9 en total), y un 1,2% **Malo** (1 encuestado).

Gráfico Pregunta No. 3

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

83 respuestas

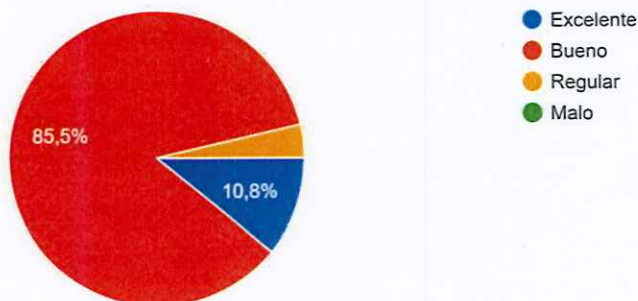


Respecto a la mezcla de números de la billetería de la Lotería del Tolima, los encuestados tienen diversas opiniones al respecto, con un porcentaje significativo del 81,9%, 68 de los distribuidores opinan que es **Buena**, seguido de un 13,3% que respondieron que es **Excelente** (11 en total), 3,6% cuya percepción es **Regular** (3 en total) y solo un 1,2% que consideran que es **Malo**.

Gráfico Pregunta No. 4

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

83 respuestas

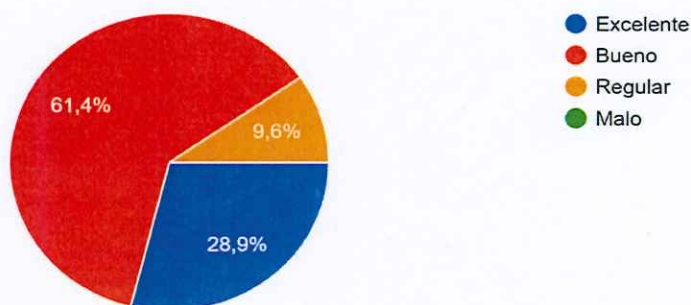


Del total de 83 distribuidores encuestados, el 85,5% considera que la solución a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es **Buena** (71 en total); 10,8% consideran que es **Excelente** (9 en total), y el 3,6% opinan que es **Regular**. No se obtuvo apreciación frente a la opción **Malo**.

Gráfico Pregunta No. 5

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

83 respuestas

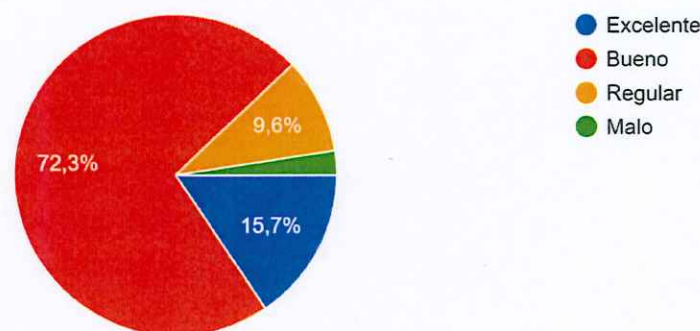


Este gráfico nos muestra la percepción del distribuidor frente a la entrega de la billetería; donde se obtuvo un porcentaje significativo del 61,4% que considera es **Buena** (51 en total), seguido del 28,9% cuya percepción es **Excelente** (24 en total) y un 9,6% que respondieron es **Regular** (8 en total).

Gráfico Pregunta No. 6

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

83 respuestas



Del total de 83 distribuidores encuestados; el 72,3% de ellos considera que la entrega de volantes de resultados ha sido **Buena** (60 en total), seguido por un 15,7% que lo considera **Excelente** (13 en total), un 9,6% que corresponde a **Regular** y por ultimo un 2,4% que opinan es **Malo** (2 en total).

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 conocido como colillazo premiado, así como el incentivo económico por acierto de la última cifra del premio mayor valor a pagar que oscila entre \$1.000 y \$2.000 pesos al vendedor y el sorteo de bonos regalos, pasadías dobles, electromenores y motos eléctricas para el lotero.

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, mejorar el empaque del cupo de Billetería ya se rompe con facilidad y causa el deterioro del mismo, ayudar a la fuerza de venta con el envío de material POP y regalos como estímulo a su valiosa labor.



PAULA ANDREA VALDERRAMA

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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