

FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION COMPRADOR DE LOTERIA DEL TOLIMA A DOMICILIO

1. OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los compradores de la Lotería del Tolima a domicilio en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para el primer semestre de 2024.

2. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA

- 2.1. Tipo de encuesta:** La encuesta se realizará de forma personal a clientes compradores de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué, los cuales solicitan vía telefónica el servicio a domicilio del producto.
- 2.2. Método a 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 comprador; en base al formato MP-R-008 (Encuesta de Satisfacción Comprador a Domicilio), también contará con una pregunta abierta para exponer puntualmente la opinión del cliente respecto al tiempo de respuesta si elige la opción No.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta será aplicable en la ciudad de Ibagué – Tolima, focalizando la población objeto de estudio conforme a la distribución por comunas de ciudad, aplicando el formato MP-R-008 de forma personal entre los compradores de la Lotería del Tolima que soliciten el servicio a domicilio.

4. MUESTRA

4.1. Población Objetivo:

Compradores de Lotería del Tolima a domicilio, distribuidos por comunas en la ciudad de Ibagué - Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico; se conoce nombre del encuestado, ciudad de residencia y número telefónico de contacto de los compradores de la Lotería del Tolima a Domicilio, a quienes se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la Muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 25 clientes, de un total de población finita de 76 compradores de la Lotería del Tolima a domicilio distribuidos en las diferentes comunas de la ciudad de Ibagué; con el 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 formula estadística:

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

Donde:

N = 76 – 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.

2.1. Distribución de la Muestra:

La distribución dependerá de la ubicación por comunas de los compradores a domicilio de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

FORMATO ENCUESTA APLICADO MP-R- 008

 LOTERÍA DEL TOLIMA		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMPRADOR A DOMICILIO		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO: ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: MP-R-008

Fecha: _____ Nombre: _____
Ciudad: _____ Sexo: _____ Teléfono: _____

Objetivo: La presente encuesta busca medir el nivel de satisfacción del comprador de Lotería del Tolima a domicilio, solicitamos contestar de manera objetiva.

Por favor seleccione con una X su respuesta.

1. ¿A través de que medio se enteró de la venta a domicilio?

- a. Radio
- b. Redes sociales de la Lotería
- c. Algún conocido

2. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta cuando solicita su domicilio?

- a. Si
- b. No

2.2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es No, por favor explique por qué?

3. ¿Con qué frecuencia solicita su billete de Lotería a domicilio?

- a. Cada sorteo
- b. Cada quince días
- c. Una vez al mes

4. ¿Se siente satisfecho con la atención ofrecida por el personal?

- a. Si
- b. No

Realizo: _____ Verificado por: _____

¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y RETROALIMENTACION!

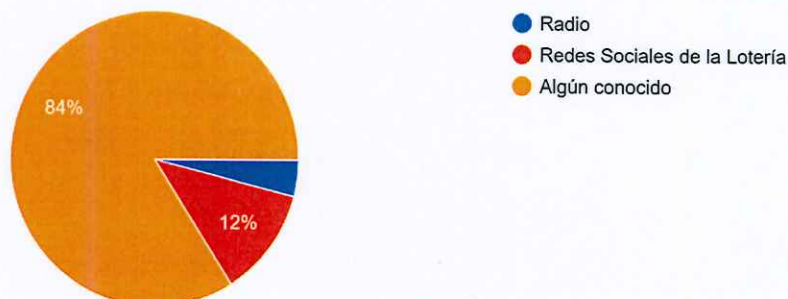


ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Gráfico Pregunta No. 1

1. ¿A través de que medio se enteró de la venta a domicilio?

25 respuestas

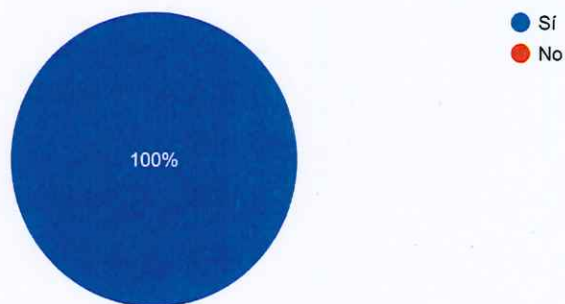


De 25 encuestas aplicadas personalmente a los compradores de la Lotería del Tolima a domicilio, 21 de ellos respondieron que se enteraron de este servicio a través de **Algún Conocido** equivalente al 84%, la opción **Redes Sociales** con un porcentaje del 12% (3 respuestas); por último, la opción **Radio** con un 4% (1 en total).

Gráfico Pregunta No. 2

2. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta cuando solicita su domicilio?

25 respuestas



Con respecto a la pregunta No. 2, el gráfico indica que los compradores de Lotería a domicilio en un 100% **Sí** se encuentran satisfechos con los tiempos de entrega de dicho servicio.

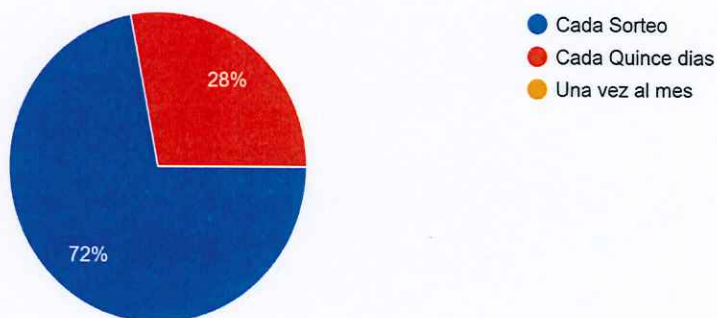
2.2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es No, por favor explique por qué?

No se obtuvieron respuestas negativas por parte de los 25 compradores encuestados.

Gráfico Pregunta No. 3

3. ¿Con que frecuencia solicita su billete de Lotería a domicilio?

25 respuestas

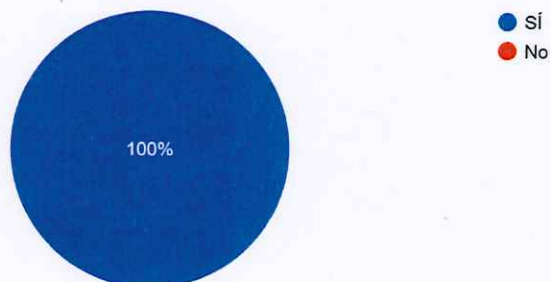


Del total de 25 encuestados, la opción **Cada sorteo** obtuvo un porcentaje del 72%, correspondiente a la opinión de 18 compradores, seguido por la opción **Cada Quince días** con un porcentaje del 28% (7 personas respectivamente), de la opción **Una vez al mes** no se obtuvieron respuestas.

Gráfico Pregunta No. 4

4. ¿Se siente satisfecho con la atención ofrecida por el personal?

25 respuestas



Una de las razones por las cuales los compradores prefieren la Lotería del Tolima a domicilio, es gracias a la amabilidad y atención brindada vía telefónica por el personal de la entidad, quienes receptionan los requerimientos de forma oportuna, como también de las personas encargadas de visitar a los clientes en su dirección de domicilio; teniendo como resultado el 100% de satisfacción, de acuerdo a la respuesta obtenida por 25 clientes, quienes eligieron la opción ***Si*** al momento de ser encuestados.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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