

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

1. OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los compradores de la Lotería del Tolima 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 vía telefónica a los clientes compradores de la Lotería del Tolima registrados a través de la página web www.loteriadeltolima.com, link registro de clientes (para participar en premios y clientes VIP), también a aquellos que se escribieron para participar en el evento denominado "Plata a la Lata".
- 2.2. Método para aplicar:** El formato de la encuesta virtual 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-005 (Encuesta de Satisfacción para el comprador de la Lotería), adicional se habilita al final del mismo, pregunta abierta para exponer puntualmente 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 de estudio conforme a la cobertura de las actividades de la Lotería del Tolima, realizando llamadas telefónicas entre los compradores inscritos en la página web de la entidad y la base de datos de clientes de "Plata a la Lata".

4. MUESTRA

4.1. Población Objetivo:

Compradores a nivel nacional de la Lotería del Tolima.

4.2. Tipo de Muestreo:

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

4.3. Tamaño de la Muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 170 clientes, de un total de población finita de 1251 compradores de la Lotería del Tolima distribuidos en los diferentes departamentos a nacional inscritos a través de la página web; 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 = 1251 – 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 dependerá de la cobertura de la actividad relacionada con la venta de la Lotería del Tolima en todo el territorio nacional.

FORMATO ENCUESTA APLICADO MP-R-005

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL COMPRADOR DE LA LOTERÍA			
	VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 5/05/2023	PÁGINA 1 DE 2

Fecha:	Ciudad :
Nombre Encuestado:	Ocupación:
Email:	Teléfono:

Medio de información de la encuesta:

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

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

Seleccione con X su respuesta

1. Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima ?

SI	NO
----	----

2. ¿Porque escoge la lotería del tolíma ?

Precio	Plan de premios	Cumplimiento pago de premios	Incentivos	Otro

3. ¿Le gusta el Plan de Premios de la Lotería del Tolima?

SI	No
----	----

4. ¿La Lotería del Tolima le inspira confianza y credibilidad?

SI	No
----	----

5. ¿Le gusta los promocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador?

SI	No
----	----

6. ¿A través de que medios conoce usted los resultados del juego de la lotería?

Televisión	Radio	Prensa	Eventos	Pag Web	Lotero

7. ¿Utiliza la página web o redes sociales para conocer los servicios y para resolver las diferentes inquietudes de la Lotería del Tolima?

SI	No
----	----

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Control de cambios

Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/ Aprobó	Observaciones
3	04/09/2023	Profesional Especializado Unidad operativo 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 operativo 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 operativo y comercial	Comité de Calidad	Se lleva a cuadrícula la información del encuestado, se suprime en el objetivo la palabra buen día, nuestro; se reemplaza el término esperamos por solicitamos, así mismo la palabra pretende por busca; se incorpora la frase forma de selección de respuesta; se suprime la frase "en caso que No pase a la pregunta 4; de igual manera la frase "¡Gracias por su tiempo y retroalimentación.
0	18/08/2020	Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	1. Se crea el documento

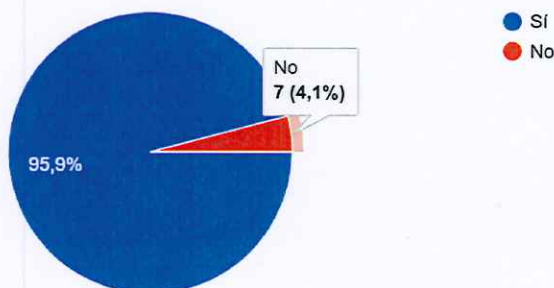


ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

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

170 respuestas

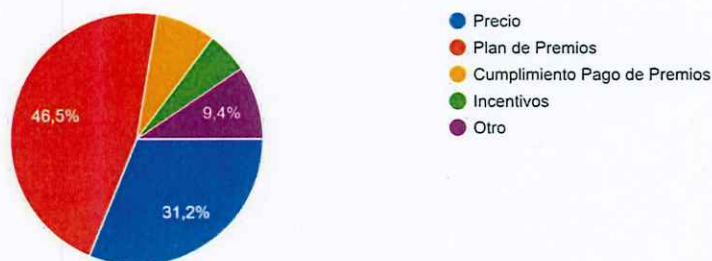


De 170 encuestas aplicadas vía telefónica a los compradores de la Lotería del Tolima, 163 de ellos respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos, lo que representa el 95,9% y tan solo 7 de ellos **No** se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 4,1%.

Gráfico Pregunta No. 2

2. ¿Por qué escoge esta lotería?

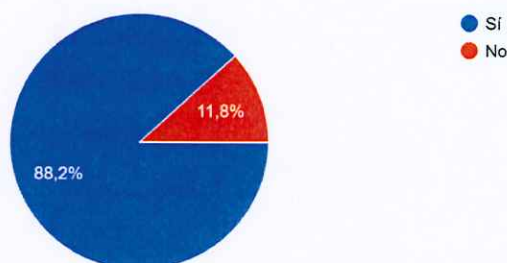
170 respuestas



La razón por la cual los compradores prefieren la Lotería del Tolima; es debido a su **Plan de Premios** con un 46,5% respuesta dada por 79 compradores, seguido por la opción **Precio** con el 31,2% es decir 53 respuestas, **Otro** con el 9,4% (16 respuestas), **Cumplimiento Pago de Premios** con un 7,6% (13 respuestas); y por último la opción **Incentivos** con un 5,3% (9 respuestas).

Gráfico Pregunta No. 3

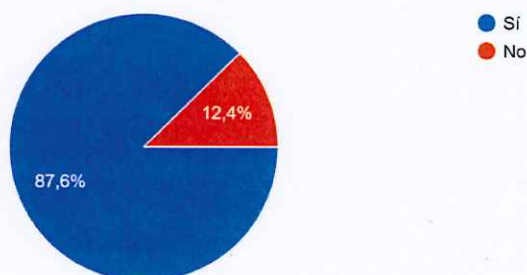
3. ¿Le gusta el Plan de Premios de la Lotería del Tolima?
170 respuestas



De los 170 compradores encuestados, el 88,2% **Sí** se encuentran satisfechos con el Plan de premios de la Lotería del Tolima (150 respuestas), frente al 11,8% que **No** lo están, es decir 20 personas en total.

Gráfico Pregunta No. 4

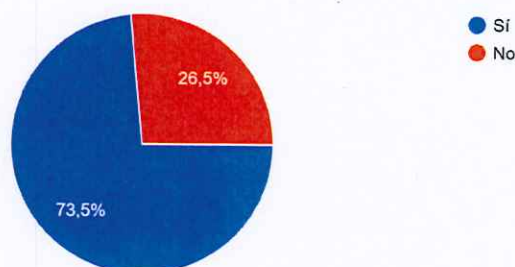
4. ¿La lotería del Tolima le inspira confianza y credibilidad?
170 respuestas



Los compradores de la Lotería del Tolima al adquirir el billete y/o fracción se sienten confiados y seguros de que los premios manifestados serán cancelados legalmente bajo la política de transparencia y juego legal, razón por la cual 149 compradores escogieron la opción **Sí** equivalente a un 87,6% respecto a un 12,4% que manifiestan que **No** (21 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 5

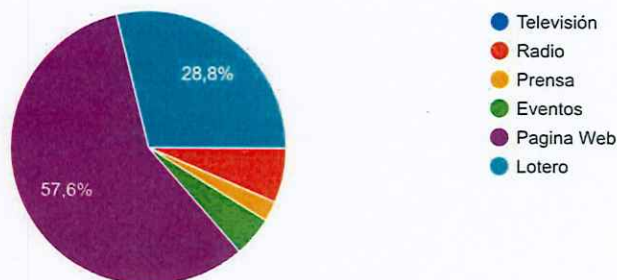
5. ¿Le gusta los promocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador?
170 respuestas



La Lotería del Tolima cada mes lanza premios promocionales para los compradores de billete completo, donde 125 de los encuestados pertenecientes al 73,5% **Si** gustan de los promocionales, en comparación con el 26,5% que **No** gustan de ellos (45 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 6

6. ¿ A través de que medios conoce usted los resultados del juego de la Lotería?
170 respuestas

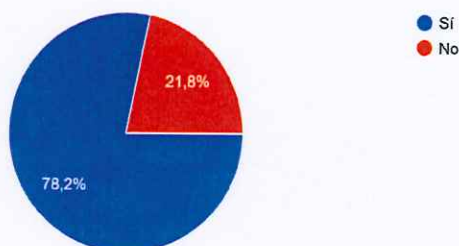


A la pregunta a través de que medios conoce usted los resultados de la lotería del Tolima los encuestados respondieron así: **Pagina Web** 57,6% correspondiente a 98 encuestados, seguido de la opción **Lotero** con un 28,8% correspondiente a 49 encuestados, en menor porcentaje se encuentran: **Radio** con un 6,5%, **Eventos** con un 4,7% (8 personas), y último lugar **Prensa** con un 2,4% (4 personas).

Gráfico Pregunta No. 7

7. ¿Utiliza la página web o redes sociales para conocer los servicios y resolver las diferentes inquietudes de la Lotería del Tolima?

170 respuestas



Para conocer los servicios y resolver inquietudes con respecto a la Lotería del Tolima, obtener información de los resultados de los sorteos llevados a cabo, entre otros; las personas encuestadas en su mayoría **Sí** hacen uso de la Página web teniendo como resultado un 78,2% correspondiente a 133 compradores, respecto de un porcentaje del 21,8% que eligieron la opción **No**, es decir 37 personas.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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