

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 segundo semestre de 2024.

2. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA

- 2.1. Tipo de encuesta:** La encuesta se realizó mediante Google Forms y compartida a través de WhatsApp, los participantes seleccionados fueron clientes compradores de la Lotería del Tolima registrados en la página web oficial (www.loteriadeltolima.com), en el enlace de registro de clientes VIP.
- 2.2. Método para aplicar:** La encuesta virtual se diseñó utilizando la plataforma de Google Forms, con un formulario estructurado que incluye preguntas tipo cerradas para evaluar la percepción del comprador; implementado el formato de calidad MP-R-005 (Encuesta de Satisfacción para el comprador de la Lotería), al final del mismo se incluye una pregunta abierta que permite a los encuestados expresar puntualmente alguna sugerencia de mejoramiento relevante.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta de la Lotería del Tolima tendrá cobertura a nivel nacional, enfocándose en la población objetivo inscrita en la pagina web de la entidad y en la base de datos de clientes VIP.

4. MUESTRA

4.1. Población Objetivo:

Compradores a nivel nacional de la Lotería del Tolima, incluyendo personas naturales que han interactuado con la entidad a través de redes sociales y canales de comunicación.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, ya que se cuenta con información detallada de los compradores de la Lotería del Tolima incluyendo nombre completo, ciudad de residencia, ocupación, correo electrónico personal y número telefónico de contacto. Garantizando selección aleatoria y representativa de la población objetivo.

4.3. Tamaño de la Muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 172 clientes, seleccionados de una población finita de 683 compradores de la Lotería del Tolima, distribuidos en diferentes departamentos a nivel nacional y registrados en la página web. Los parámetros utilizados para calcular el tamaño de la muestra fueron: 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 = 683 – 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. Esto significa que se considerarán los diferentes departamentos y ciudades donde se vende la lotería, así como la cantidad de compradores en cada región.

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.

Selecione con X su respuesta

1. Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?

SI	NO
----	----

2. ¿Porque escoge la loteria del tolisma?

Precio	Plan de premios	Cumplimiento pago de premios	Incentivos	Otro
--------	-----------------	------------------------------	------------	------

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

SI	No
----	----

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

SI	No
----	----

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

SI	No
----	----

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

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 Loteria del Tolima?

SI	No
----	----

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Control de cambios

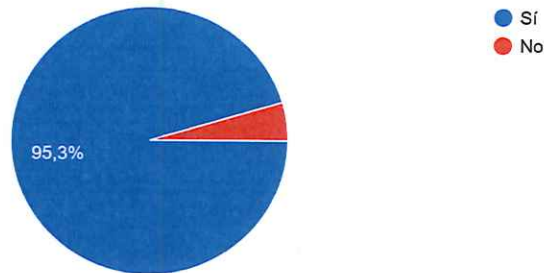
Rev	Fecha	Elabora	Revisa/ Aprobo	Observaciones
3	04/09/2023	Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefónicamente
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad operativo y 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 termino 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



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Gráfico Pregunta No. 1

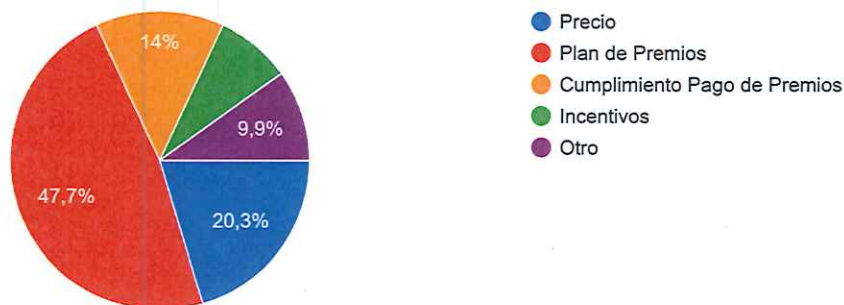
1. ¿Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?
172 respuestas



De las 172 encuestas aplicadas a los compradores de la Lotería del Tolima a través de WhatsApp, 164 respondieron afirmativamente, indicando que **Sí** están satisfechos con el servicio, lo que representa el 95,3% del total. Por otro lado, 8 encuestados expresaron insatisfacción, lo que corresponde al 4,7% restante.

Gráfico Pregunta No. 2

2. ¿Por qué escoge esta lotería?
172 respuestas

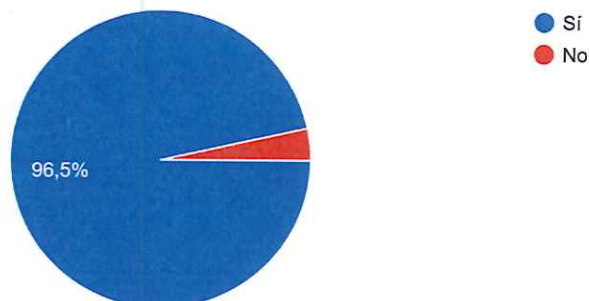


Los compradores prefieren la Lotería del Tolima por las siguientes razones: **Plan de Premios** con un 47,7% (82 respuestas), seguido por la opción **Precio** con el 20,3% (35 respuestas), **Cumplimiento Pago de Premios** con un 14% (24 respuestas); **Otro** con un 9,9% (17 respuestas), y por último la opción **Incentivos** con un 8,1% (14 respuestas).

Gráfico Pregunta No. 3

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

172 respuestas

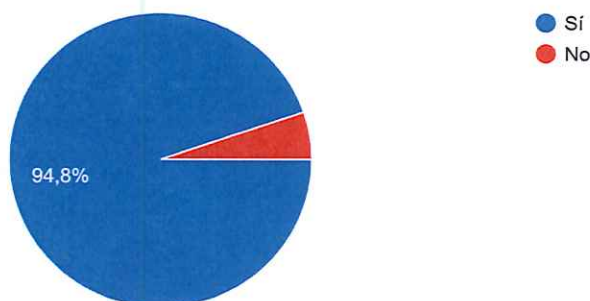


De los 172 compradores encuestados, el 96,5% (166 respuestas) **Sí** se encuentran satisfechos con el Plan de premios de la Lotería del Tolima, mientras que el 3,5% (6 respuestas) expresaron que **No** lo están.

Gráfico Pregunta No. 4

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

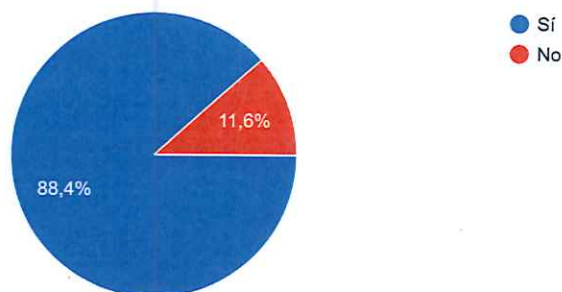
172 respuestas



Los compradores de la Loteria del Tolima expresan sentirse confiados y seguros de que los premios serán pagados de manera legal y transparente al adquirir el billete y/o fracción. En efecto, el 94,8% de los encuestados (163 compradores) seleccionó la opción **Sí**, mientras que el 5,2% (9 encuestados), optó por la opción **No**.

Gráfico Pregunta No. 5

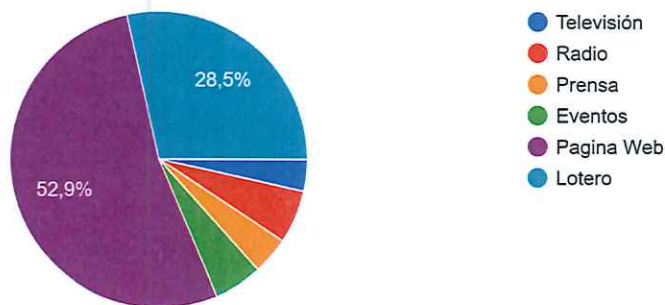
5. ¿Le gusta los promocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador?
172 respuestas



La Lotería del Tolima lanza premios promocionales mensuales para los compradores de billete completo. Según encuesta, el 88,4% de los encuestados (152 personas) manifestaron que **Si** gustan de los promocionales; mientras que el 11,6% (20 encuestados), expresaron que **No** les gustan.

Gráfico Pregunta No. 6

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



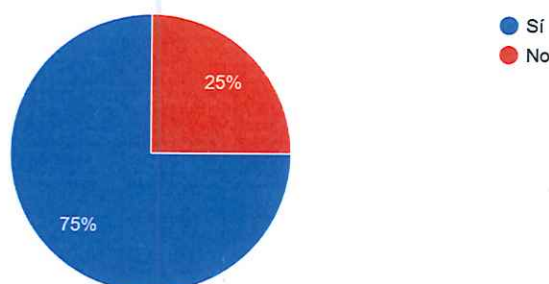
A la pregunta a través de que medios conoce usted los resultados de la lotería del Tolima los encuestados respondieron así: **Pagina Web** 52,9% correspondiente a 91 encuestados, seguido de la opción **Lotero** con un 28,5% correspondiente a 49 encuestados, en menor porcentaje se encuentran:

Radio con un 5,8% (10 encuestados), **Eventos** con un 5,2% (9 encuestados), **Prensa** con un 4,1% (7 encuestados) y por ultimo la opción **Televisión** con un 3,5% (6 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 7

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

172 respuestas



Para conocer los servicios, resolver inquietudes y obtener información sobre los resultados de los sorteos de la Lotería del Tolima, entre otros; se consultó a las personas encuestadas sobre el uso de la página web. Los resultados muestran que: 75% correspondiente a 129 compradores que en su mayoría **Sí** utilizan la Página web, respecto del 25% que eligieron la opción **No**, es decir 43 personas.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

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

PLAN DE MEJORA

Asunto: Recomendación de la Unidad Operativa y Comercial para Mejorar el nivel de Satisfacción al Distribuidor

La unidad operativa y comercial realizó encuestas a 81 personas de las cuales el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con el servicio prestado; en cuanto al plan de premios de la Lotería el 100% consideran que es **Bueno - Excelente**, el 96.3% de los distribuidores encuestados le gusta la mezcla y el 96.3% se encuentran satisfechos con la respuesta oportuna a peticiones, quejas y reclamos que brinda la entidad. Respecto a la entrega de Billetería el 96.3% de ellos opina que es **Excelente - Bueno**, ya que se realiza hasta con quince (15) días de anticipación al sorteo y el 88.8% manifiesta que la entrega de los volantes es buena. Los distribuidores manifiestan que los promocionales que incrementan las ventas son el Raspa y Gane y el pago de las Colillas.

SUGERENCIAS DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCION AL DISTRIBUIDOR DE LA LOTERIA

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

1. Tener comunicación permanente con los distribuidores a fin de poder conocer de primera mano inconvenientes que se presenten con el producto y tomar las acciones de mejora en el tiempo oportuno.
2. Motivar a la fuerza de venta a comercializar el producto por medio de incentivos generados para motivarlos a vender y aumentar las ventas en todo el territorio nacional.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 11 FEB 2025

RADICADO Nº: _____

RECIBIDO: _____