

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL COMPRADOR DE LA LOTERÍA			
	VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA 1 DE 2

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

Medio de información de la encuesta:

Teléfonica <input type="checkbox"/>	Medio Electrónico <input type="checkbox"/>	Personalmente <input type="checkbox"/>	Correspondencia <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--	--	--

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 Qué juego de suerte y azar compra?

Lotería	Chance	Lotería y Chance	Baloto	Maquinas tragamonedas	Rifas	Ninguno

3 ¿Cuál lotería gusta más?

Tolima	Cundinamarca	Cruz roja	Bogotá	Medellin	Huila	Otro

4 ¿Porque escoge esta loteria?

Precio	Plan de premios	Cumplimiento pago de	Incentivos	Otro

5 ¿Conoce el Plan de Premios de la Lotería del Tolima? Le gusta el plan de premios?

SI	No	SI	No

6 ¿Sabia ud que la lotería tiene un plan de abonados donde usted escoge su número favorito con un descuento especial por un tiempo determinado?

Si	No

8 ¿La Lotería del Tolima le inspira confianza y credibilidad?

Si	No

10 ¿Le gusta los pormocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador?

Si	No

11 ¿ Usted conoce las medidas de seguridad en el billete de la Lotería del Tolima?

Si	No

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

Televisión	Radio	Prensa	Eventos	Pag Web	Lotero

13 ¿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

Realizado _____

Verificado Por: _____

Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
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.