

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.

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).
- 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 R-039 (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.

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 150 clientes, de un total de población finita de 336 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:

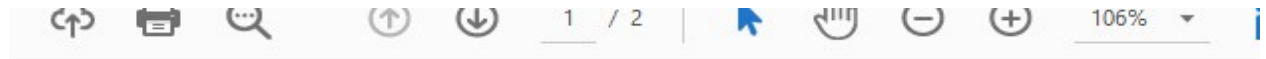
$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N = 336 – 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 R – 039


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

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

Medio de información de la encuesta:

Telefónica <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 Tolima, solicitamos contestar de manera objetiva.

Seleccione con X su respuesta

- 1 Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
- 2 ¿Por qué escoge esta lotería?
- | | | | | |
|--------|-----------------|-------------------|------------|------|
| Precio | Plan de premios | Cumplimiento pago | Incentivos | Otro |
|--------|-----------------|-------------------|------------|------|
- 3 ¿Conoce el Plan de Premios de la Lotería del Tolima?
- | | |
|----|----|
| SI | No |
|----|----|
- 4 Le gusta el plan de premios?
- | | |
|----|----|
| SI | No |
|----|----|
- 5 ¿Sabía ud que la lotería tiene un plan de abonados donde usted escoge su número favorito especial por un tiempo determinado?
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|
- 6 ¿La Lotería del Tolima le inspira confianza y credibilidad?

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 dudas de la Lotería del Tolima?

Si	No

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

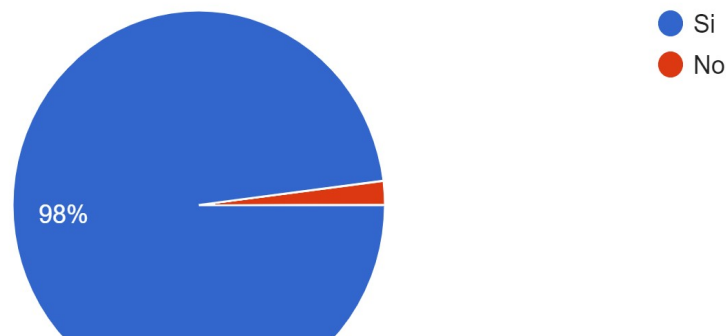
Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones
Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	Se lleva a cuadro encuestado, se suprimió la palabra "buen día" por "buenos días", se cambió la frase "Se le presta el servicio" por "Se presta el servicio", se cambió la frase "¿Usted conoce las medidas de seguridad en el billete de la Lotería del Tolima?" por "¿Usted conoce las medidas de seguridad en el billete de la Lotería del Tolima?"

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

1. Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?

150 respuestas

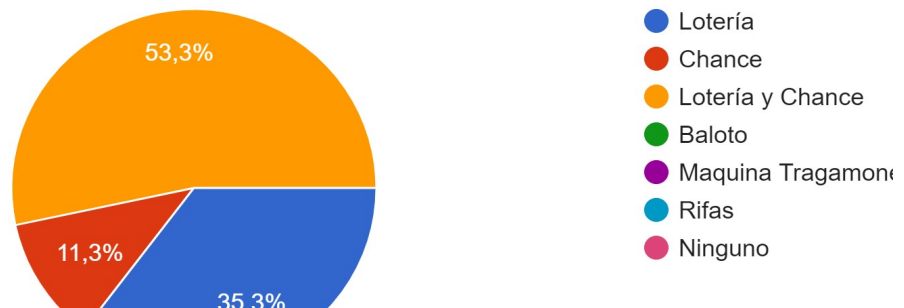


De 150 encuestas aplicadas vía telefónica a los compradores de la Lotería del Tolima, 147 de ellos respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos, lo que representa el 98% y tan solo 3 de ellos **No** se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 2%.

Gráfico Pregunta No. 2

2. Que juego de suerte y azar compra?

150 respuestas

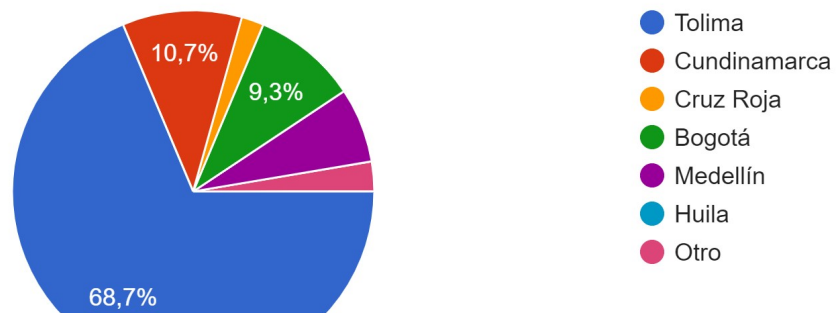


Con respecto a la pregunta No. 2, el gráfico indica que el juego de suerte y azar que más prefieren los compradores es: **Lotería y Chance** con un 53,3% equivalente a 80 respuestas dadas por los encuestados, frente a un 35,3% perteneciente a **Lotería**, correspondiente a la respuesta de 53 compradores; entre tanto le sigue la opción **Chance** con el 11,3% (17 compradores).

Gráfico Pregunta No. 3

3. Cual lotería le gusta más?

150 respuestas

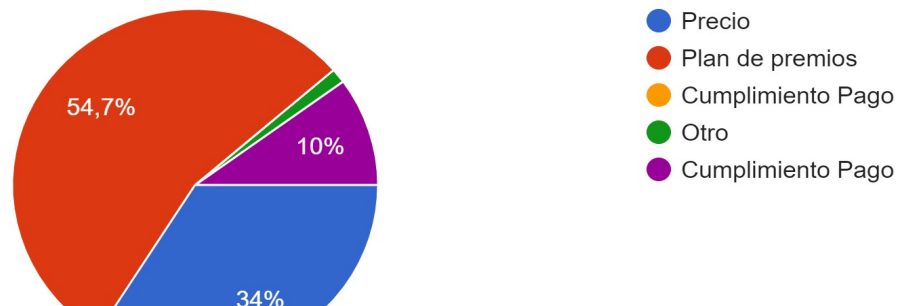


Del total de 150 respuestas, sin duda alguna la Lotería que más gusta entre los compradores es la lotería del **Tolima** con un porcentaje del 68,7% perteneciente a 103 respuestas dadas por los encuestados, el resto de opciones representa un porcentaje menor así: La opción Lotería **de Cundinamarca** el 10,7% (16 encuestados), lotería de **Bogotá** 9,3% (14 encuestados), lotería de **Medellín** 6,7% (10 encuestados), **Otro** 2,7% (4 encuestados) y lotería de **Cruz Roja** 2% (3 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 4

4. Porqué escoge esta lotería?

150 respuestas

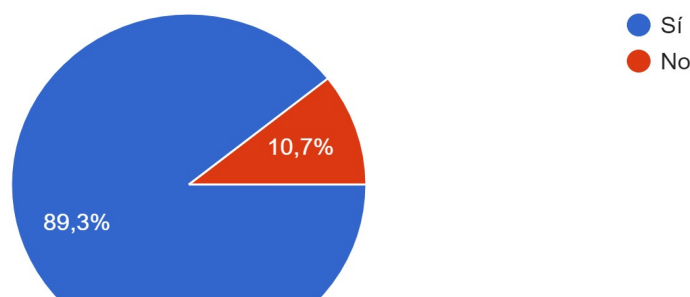


La razón por la cual los compradores prefieren la Lotería del Tolima, es debido a su **Plan de Premios** con un 54,7 % respuesta dada por 82 compradores, seguido por la opción **Precio** con el 34% es decir 51 respuestas, el **Cumplimiento del Pago de Incentivos** con un 10% (15 respuestas); y por último el **Otro** con un 1,3%.

Gráfico Pregunta No. 5

5. Conoce el Plan de Premios de la Lotería del Tolima?

150 respuestas

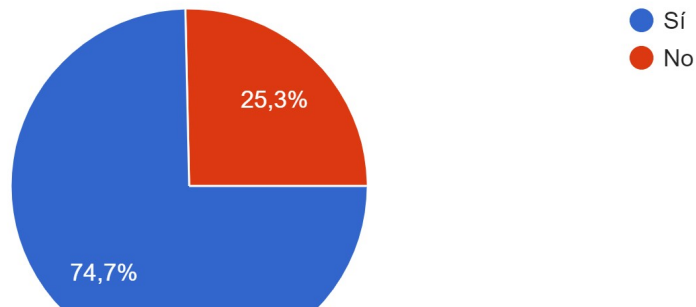


En este gráfico se evidencia que los compradores encuestados, **Sí** conocen a cerca del plan de premios de la Loteria del Tolima en un 89,3% correspondiente a 134 respuestas; frente al 10,7% que dice **No** conocerlo (16 respuestas obtenidas).

Gráfico Pregunta No. 5.1

5.1. Le gusta el plan de premios?

150 respuestas

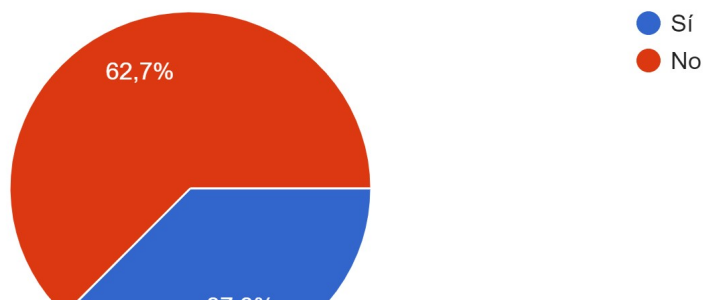


En relación con el numeral 5.1; del total de los encuestados, se evidencia que el 74,7% de ellos **Si** gusta del Plan de Premios ofrecidos por la Lotería del Tolima (112 respuestas obtenidas); frente al 25,3% que dice **No** gustarle, correspondiente a 38 respuestas.

Gráfico Pregunta No. 6

6. Sabía usted que la lotería tiene un plan de abonados donde usted escoge su i con un descuento especial por un tiempo determinado?

150 respuestas

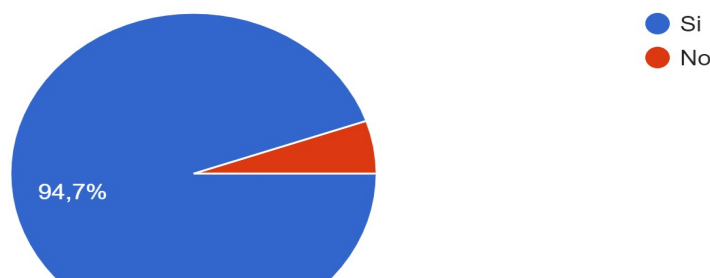


Los clientes de la Lotería del Tolima no poseen amplio conocimiento a cerca de esta modalidad de Juego, teniendo como resultado un 62,7% (**No**) de los cuales 94 encuestados eligieron esta opción; respecto de la opción (**Si**) que obtuvo un 37.3%, es decir 56 de ellos que si conocen de este servicio ofrecido por la Lotería del Tolima.

Gráfico Pregunta No. 7

7. La Lotería del Tolima le inspira confianza y credibilidad?

150 respuestas

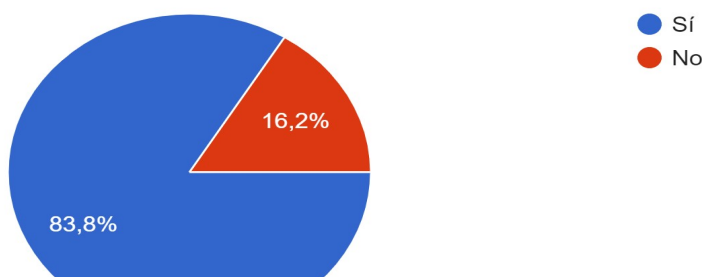


Los compradores de la Loteria del Tolima al adquirir el billete y/o fracción se sienten confiados y seguros de que los premios manifestados seran cancelados legalmente bajo la politica de transparencia y juego legal, razón por la cual 142 compradores escogieron la opcion **Si** equivalente a un 94,7% respecto a un 5,3 % que manifiestan que **No** (8 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 8

8. Le gusta los promocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador:

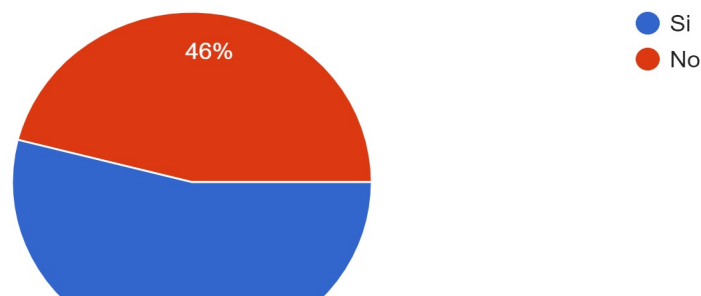
148 respuestas



La lotería del Tolima mes a mes lanza premios promocionales atractivos para sus compradores esto se ve reflejado en el presente gráfico, donde 124 de los encuestados pertenecientes al 83,8% **Sí** gustan de los promocionales, en comparación con el 16,2% que **No** gustan de ellos (24 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 9

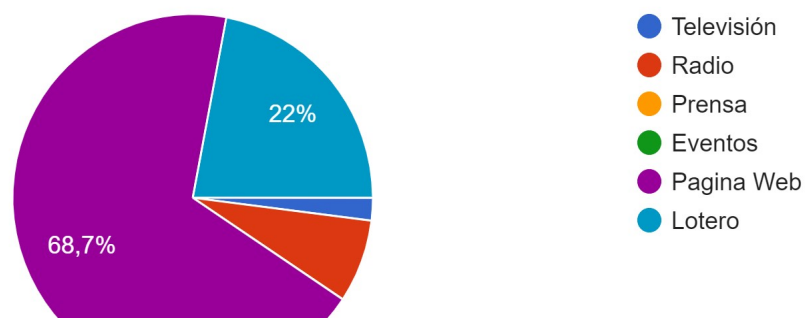
9. Usted conoce las medidas de seguridad en el billete de la Lotería del Tolima?
150 respuestas



En relación a la pregunta formulada de los 150 compradores encuestados; el 54% **Sí** conocen las medidas de seguridad del Billeto de la Lotería del Tolima (81 encuestados), respecto a un 46% que eligieron la opción **No** (69 encuestados).

Gráfico Pregunta No. 10

10. A través de que medios conoce usted los resultados del juego de la Lotería?
150 respuestas

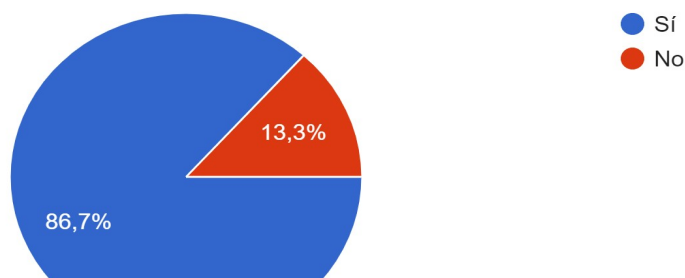


A la pregunta a través de que medios conoce usted los resultados de la lotería del Tolima los encuestados respondieron así: **Página Web** 68.7% correspondiente a 103 encuestados, seguido de **Lotero** con un 22% correspondiente a 33 encuestados, en menor porcentaje **Radio** 7.3% y **Televisión** con un 2%.

Gráfico Pregunta No. 11

11. Utiliza la Pagina Web o Redes Sociales para conocer los servicios y para resolver inquietudes de la Lotería del Tolima?

150 respuestas



Para conocer los servicios, resolver inquietudes 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 86,7% correspondiente a 130 compradores, respecto de un porcentaje del 13,3% que eligieron la opción **No**, es decir 20 personas.

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial

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