

## 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 2023.

### 2. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA

- 2.1. **Tipo de encuesta:** La encuesta se realizará vía telefónica y mediante correo electrónico a los clientes compradores de la Lotería del Tolima registrados a través de la página web [www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com), link registro de clientes (para participar en premios, clientes VIP y clientes sorteo Extrapijao).
- 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.

### 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 160 clientes, de un total de población finita de 1070 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 = 1070 – 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**

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL COMPRADOR DE LA LOTERÍA</b>			
	VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 5/09/2023	PÁGINA 1 DE 2

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 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 loteria del tolima ?

Precio	Plan de premios	Cumplimiento pago de premios	Incentivos	Otro
X				

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

SI	No
----	----

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

SI	No
----	----

5 ¿Le gusta los pormocionales 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 lotería?

Televisión	Radio	Prensa	Eventos	Pag Web	Lotero
X					

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**

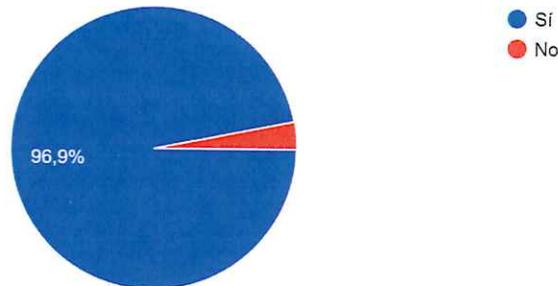
Rev	Fecha	Elabora	Revisor/ Aprobó	Observaciones
3	04/09/2023	Profesional Especializado Unidad operativo y comercial	Comité de Calidad	1. Actualización del formato en donde se elimina la firma debido a que la encuesta se realiza telefónicamente
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad operativo y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

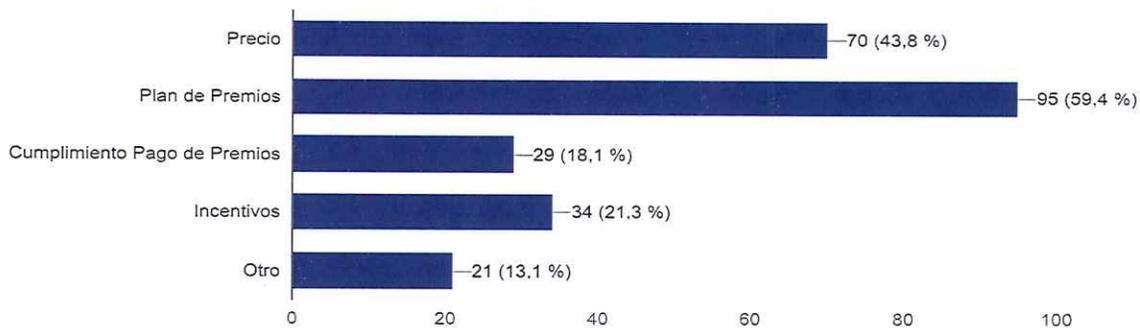
1. Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?  
160 respuestas



De 160 encuestas aplicadas vía telefónica y por correo electrónico a los compradores de la Lotería del Tolima, 155 de ellos respondieron que **Sí** se encuentran satisfechos, lo que representa el 96,9% y tan solo 5 de ellos **No** se encuentran satisfechos, lo que corresponde al 3,1%.

### Gráfico Pregunta No. 2

2. Por qué escoge la Lotería del Tolima?  
160 respuestas

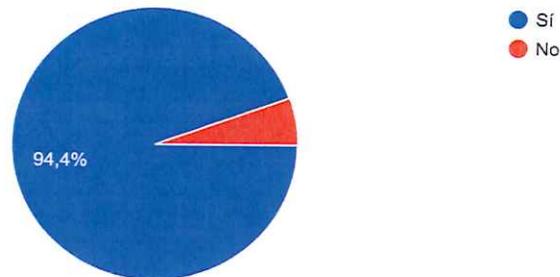


La razón por la cual los compradores prefieren la Lotería del Tolima; es debido a su **Plan de Premios** con un 59,4% respuesta dada por 95 compradores, seguido por la opción **Precio** con el 43,8% es decir 70 respuestas, **Incentivos** con el

21,3% (34 respuestas), **Cumplimiento Pago de Premios** con un 18,1% (29 respuestas); y por último la opción **Otro** con un 13,1% (21 respuestas).

### Gráfico Pregunta No. 3

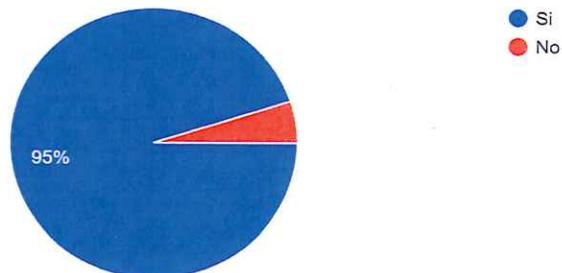
3. Le gusta el Plan de premios de la Lotería del Tolima?  
160 respuestas



De los 160 compradores encuestados, el 94,4% **Sí** se encuentran satisfechos con el Plan de premios de la Lotería del Tolima (151 respuestas), frente al 5,6% que **No** lo están, es decir 9 personas en total.

### Gráfico Pregunta No. 4

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

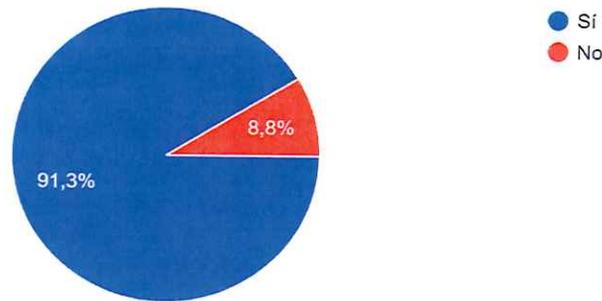


Los compradores de la Lotería del Tolima al adquirir el billete y/o fracción se sienten confiados y seguros de que los premios manifestados serán cancelados legalmente bajo la política de transparencia y juego legal, razón por la cual 152

compradores escogieron la opción **Sí** equivalente a un 95% respecto a un 5% que manifiestan que **No** (8 encuestados).

### Gráfico Pregunta No. 5

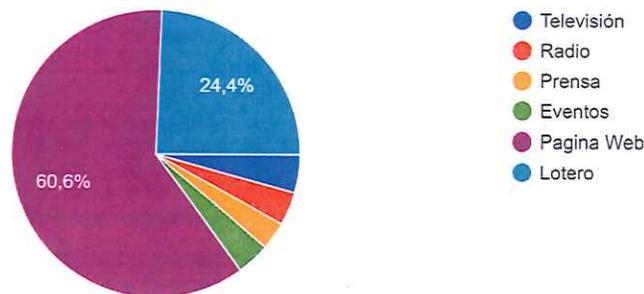
5. Le gusta los promocionales que la Lotería del Tolima hace para el apostador?  
160 respuestas



La Lotería del Tolima cada mes lanza atractivos premios promocionales para sus compradores esto se ve reflejado en el presente gráfico, donde 146 de los encuestados pertenecientes al 91,3% **Sí** gustan de los promocionales, en comparación con el 8,8% que **No** gustan de ellos (14 encuestados).

### Gráfico Pregunta No. 6

6. A través de que medios conoce usted los resultados del Juego de la Lotería?  
160 respuestas

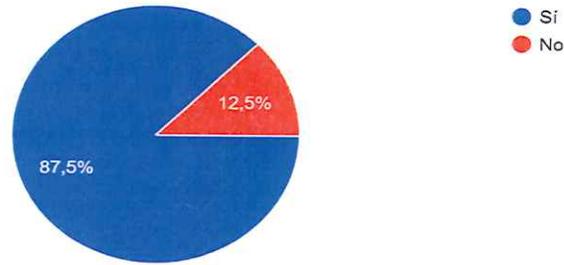


A la pregunta a través de que medios conoce usted los resultados de la lotería del Tolima los encuestados respondieron así: **Página Web** 60,6% correspondiente a 97 encuestados, seguido de la opción **Lotero** con un 24,4% correspondiente a 39 encuestados, en menor porcentaje se encuentran: **Televisión** con un 4,4%, **Radio** y **Eventos** con un 3,7% cada uno (6 personas respectivamente), y último lugar **Prensa** con un 3.1% (5 personas).

### Gráfico Pregunta No. 7

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

160 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 87,5% correspondiente a 140 compradores, respecto de un porcentaje del 12,5% que eligieron la opción **No**, es decir 20 personas.

**PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE**  
Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial

**LOTERIA DEL TOLIMA**  
Gerencia  
20 NOV 2023

FECHA: \_\_\_\_\_

RADICADO N°: \_\_\_\_\_

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