



SC-CER804982

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

1. OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los compradores de la Lotería del Tolima a domicilio 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 de forma personal a clientes compradores de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué, los cuales solicitan vía telefónica el servicio a domicilio del producto.
- 2.2. **Método a aplicar:** El formato de la encuesta 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-008 (Encuesta de Satisfacción Comprador a Domicilio), también contará con una pregunta abierta para exponer puntualmente la opinión del cliente respecto al tiempo de respuesta si elige la opción *No*.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta será aplicable en la ciudad de Ibagué – Tolima, focalizando la población objeto de estudio conforme a la distribución por comunas de ciudad, aplicando el formato MP-R-008 de forma personal entre los compradores de la Lotería del Tolima que soliciten el servicio a domicilio.

4. MUESTRA

4.1. Población Objetivo:

Compradores de Lotería del Tolima a domicilio, distribuidos por comunas en la ciudad de Ibagué - Tolima.

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima



@loteria_tolima

4.2. Tipo de Muestreo:

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

4.3. Tamaño de la Muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 22 clientes, de un total de población finita de 66 compradores de la Lotería del Tolima a domicilio distribuidos en las diferentes comunas de la ciudad de Ibagué; con el 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 = 66 – 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.

2.1. Distribución de la Muestra:

La distribución dependerá de la ubicación por comunas de los compradores a domicilio de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

FORMATO ENCUESTA APLICADO MP-R- 008

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMPRADOR A DOMICILIO		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: MP-R-008

Fecha: _____ Nombre: _____
Ciudad: _____ Sexo: _____ Teléfono: _____

Objetivo: La presente encuesta buscar medir el nivel de satisfacción del comprador de Lotería del Tolima a domicilio, solicitamos contestar de manera objetiva.

Por favor seleccione con una X su respuesta.

1. ¿A través de que medio se enteró de la venta a domicilio?

- a. Radio
- b. Redes sociales de la Lotería
- c. Algún conocido

2. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta cuando solicita su domicilio?

- a. Si
- b. No

2.2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es No, por favor explique por qué?

3. ¿Con que frecuencia solicita su billete de Lotería a domicilio?

- a. Cada sorteo
- b. Cada quince días
- c. Una vez al mes

4. ¿Se siente satisfecho con la atención ofrecida por el personal?

- a. Si
- b. No

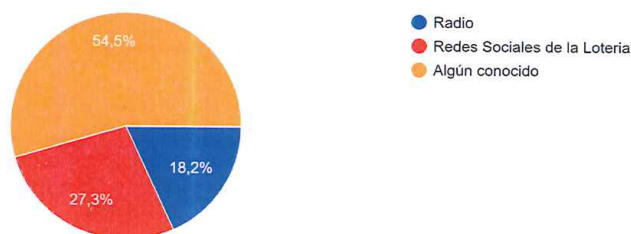
Realizo: _____ Verificado por: _____

¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y RETROALIMENTACION!

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

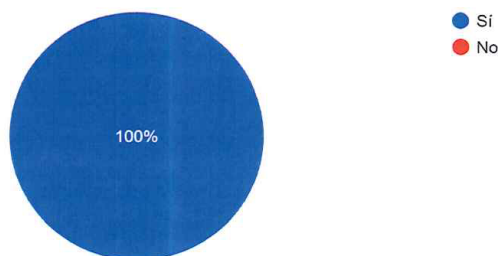
1. ¿A través de que medio se enteró de la venta a domicilio?
22 respuestas



De 22 encuestas aplicadas personalmente a los compradores de la Lotería del Tolima a domicilio, 12 de ellos respondieron que se enteraron de este servicio a través de **Algún Conocido** equivalente al 54,5%, la opción **Redes Sociales** con un porcentaje del 27,3% (6 respuestas); por último, la opción **Radio** con un 18,2% (4 en total).

Gráfico Pregunta No. 2

2. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta cuando solicita su domicilio?
22 respuestas



Con respecto a la pregunta No. 2, el gráfico indica que los compradores de Lotería a domicilio en un 100% **Sí** se encuentran satisfechos con los tiempos de entrega de dicho servicio.

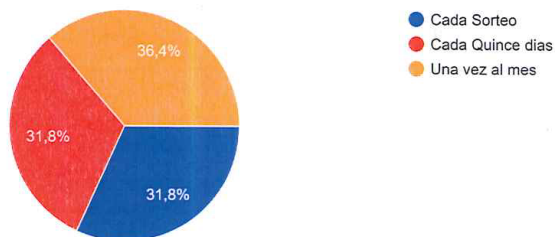
2.2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es No, por favor explique por qué?

No se obtuvieron respuestas negativas por parte de los 22 compradores encuestados.

Gráfico Pregunta No. 3

3. ¿Con que frecuencia solicita su billete de Lotería a domicilio?

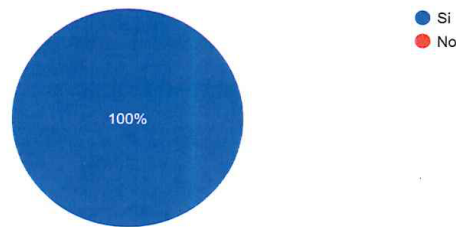
22 respuestas



Del total de 22 encuestados, la opción **Una vez al mes** obtuvo un porcentaje del 36,4%, correspondiente a la opinión de 8 compradores, seguido por las opciones **Cada Sorteo** y **Cada Quince días** con igual porcentaje del 31,8% cada uno (7 personas respectivamente).

Gráfico Pregunta No. 4

4. ¿Se siente satisfecho con la atención ofrecida por el personal?
22 respuestas



Una de las razones por las cuales los compradores prefieren la Lotería del Tolima a domicilio, es gracias a la amabilidad y atención brindada vía telefónica por el personal de la entidad, quienes recepcionan los requerimientos de forma oportuna; teniendo como resultado el 100% de satisfacción, de acuerdo a la respuesta obtenida por 22 clientes, quienes eligieron la opción **Si** al momento de ser encuestados.

LOTERIA DEL TOLIMA

Gerencia
20 NOV 2023

FECHA: _____

RADICADO N°: _____

RECIBIDO: _____

Paula A.

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

Elaboró: DIANA MARCELA TORRES ESQUIVEL *[Firma]* Contratista Prof. Unidad Operativa y Comercial.