

FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION COMPRADOR DE 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 2024.

2. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA

- 2.1. **Tipo de encuesta:** La encuesta se realizará de forma personal y directa a clientes compradores de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué que han solicitado el servicio de entrega a domicilio de la billetería mediante llamada telefónica.
- 2.2. **Método a aplicar:** El diseño de la encuesta se realizará a través de la plataforma de Google Forms, siguiendo el formato MP-R-008 (Encuesta de Satisfacción Comprador a Domicilio), el cual constará de preguntas tipo cerradas para recopilar datos cuantitativos sobre el comprador y preguntas abiertas para recopilar datos cualitativos y permitir al cliente expresar su opinión respecto al tiempo de respuesta si selecciona 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.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo no es probabilístico (debido a que no se utilizará un método aleatorio para seleccionar la muestra, sino que se tomarán casos puntuales), específicamente por conveniencia, ya que se seleccionarán compradores de la Lotería del Tolima que solicitan entrega a domicilio del producto y de los cuales se conoce la siguiente información: nombre del encuestado, ciudad de residencia (Ibagué) y número telefónico de contacto, lo que permitirá aplicar la encuesta de manera directa y personalizada.

4.3. Tamaño de la Muestra:

Se determinó un tamaño de muestra de 30 clientes, utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas a 93 compradores a domicilio, distribuidos en las diferentes comunas de la ciudad de Ibagué. 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%.

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

Donde:

N = 93 – 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 de la muestra se realizará de acuerdo a la ubicación geográfica de los compradores a domicilio de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué y por comunas.

FORMATO ENCUESTA APLICADO MP-R- 008

 LOTERÍA DEL TOLIMA		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN COMPRADOR A DOMICILIO		
VERSION: 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: _____

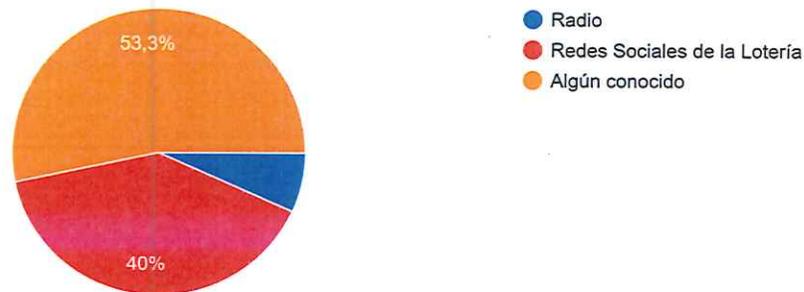
¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y RETROALIMENTACION!



ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

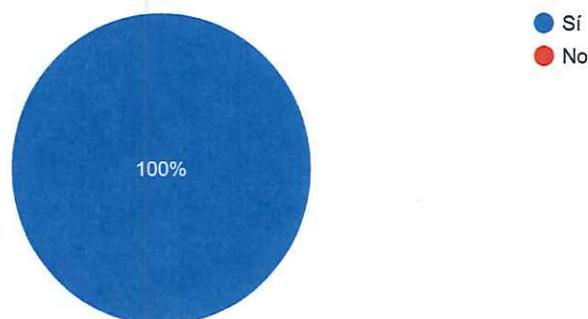
1. ¿A través de que medio se enteró de la venta a domicilio?
30 respuestas



De las 30 encuestas aplicadas personalmente a compradores de la Lotería del Tolima a domicilio, se obtuvieron los siguientes resultados sobre cómo se enteraron del servicio: 53,3 % (16 respuestas), a través de **Algún Conocido**, la opción **Redes Sociales** con un porcentaje del 40% (12 respuestas); y por último, la opción **Radio** con un 6,7% (2 respuestas).

Gráfico Pregunta No. 2

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



La pregunta No. 2 buscó evaluar la satisfacción de los compradores a domicilio con respecto a los tiempos de entrega del servicio, arrojando como resultado según el gráfico que un 100% (30 respuestas), **Sí** están satisfechos con el servicio y cumple con sus expectativas.

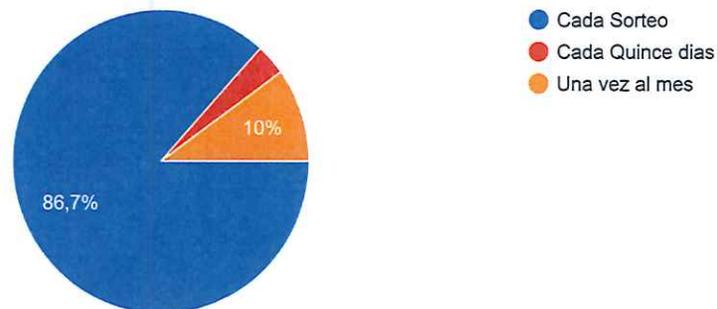
2.2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es No, por favor explique por qué?

No se registraron respuestas negativas entre los 30 compradores encuestados, lo que indica una satisfacción unánime con los tiempos de entrega del servicio ofrecido por la Lotería del Tolima.

Gráfico Pregunta No. 3

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

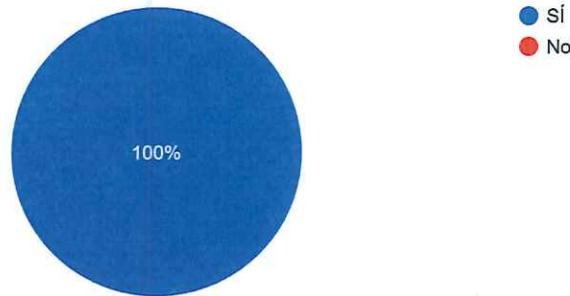
30 respuestas



Del total de 30 encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados sobre la frecuencia de compra: **Cada sorteo** obtuvo un porcentaje del 86,7%, correspondiente a la opinión de 26 compradores, seguido por la opción **Una vez al mes** con un porcentaje del 10% (3 personas respectivamente), y de la opción **Cada Quince días** se obtuvo 1 respuesta equivalente al 3,3%.

Gráfico Pregunta No. 4

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



Los compradores de la Lotería del Tolima a domicilio, destacan la amabilidad y atención brindada por el personal de la entidad como una de las razones principales para preferir este servicio. Teniendo como resultado el 100% de satisfacción (30 clientes encuestados eligieron la opción **Sí**).



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 del Vendedor

La unidad operativa y comercial en el segundo semestre de la vigencia 2024, realizó encuesta de satisfacción a los vendedores de la Lotería del Tolima de la ciudad de Ibagué, de acuerdo a la red de distribución y funcionamiento de la misma, no se cuenta con datos de vendedores de otros departamentos.

De acuerdo con lo anterior, la población finita de vendedores es de 543 vendedores activos, de los cuales se tomó una muestra de 115. Los resultados obtenidos nos muestran que el 98.3% de los vendedores se encuentran satisfechos con el producto; respecto a la solución y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos, el 90.4% manifiesta que son oportunas. El 85.2% de los loteros encuestados manifiestan que el plan de premios actual de la entidad es *Excelente - Bueno*. El medio más utilizado (78.3%), por los vendedores para conocer los resultados de la Lotería son los Volantes. Frente a la Responsabilidad social que brinda la Lotería del Tolima, el 99,1% de los vendedores consideran que es *Excelente - Bueno*.

SUGERENCIAS DE MEJORA ENCUESTA DE SATISFACCION AL VENDEDOR DE LA LOTERIA

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

1. Continuar gestionando actividades de responsabilidad social con el fin de brindar acompañamiento al vendedor y mantener su satisfacción (1 al mes).
2. Evaluar la posibilidad de realizar sorteos especiales en el marco de los 100 años de la lotería y en el mes de junio con el fin de ser dinámicos en el mercado.
3. Realizar publicidad en los medios de la entidad para apoyar la venta y comercialización del lotero.



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

LOTERIA DEL TOLIMA

Gerencia

FECHA: 11 FEB 2025

RADICADO N°:

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

www.loteriadeltolima.com

RECIBIDO: 
@loteriatolima @loteriatolima @loteria_tolima