



**Empresa Industrial y Comercial**  
**Lotería de Cundinamarca**  
Los Lunes, Hágase Rico

## Informes Internos

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página: 1 de 4


**PROCESO:** ATENCIÓN AL CLIENTE

**RESPONSABLE:** MAYRA ALEXANDRA NIETO BENITO

**OBJETIVO:** Analizar los datos obtenidos del indicador de satisfacción clientes- LOTEROS, del año 2022

## DETALLE

La información de partida de este estudio proviene de la realización de una encuesta a una muestra de clientes para medir el nivel de satisfacción de los clientes – compradores, en los diferentes procesos de la Lotería de Cundinamarca, se realizó la evaluación de estos mediante la aplicación de un cuestionario telefónico y físico estructurado, con la siguiente ficha técnica:

 Empresa Industrial y Comercial <b>Lotería de Cundinamarca</b> Los Lunes, Hágase Rico		<b>FICHA TÉCNICA DE ENCUESTA</b>		Código: 140-CP-F14 Versión: 1 Fecha: 19/07/2021 Página: 1 de 1
<b>Nombre Encuesta:</b>	Medición de percepción de satisfacción de clientes: vendedores, distribuidores y clientes (apostadores de la lotería)			
<b>Objetivo:</b>	Medir el nivel de satisfacción de los clientes externos (vendedores, distribuidores y clientes - jugadores de la lotería) en los diferentes procesos de la Lotería de Cundinamarca.			
<b>Descripción del Universo:</b>	Distribuidores, vendedores y clientes de la Lotería de Cundinamarca y a nivel Nacional			
<b>Marco de la muestra:</b>	Activaciones de marca en municipios, Atención a loteros, Visitantes de las instalaciones de la Lotería de Cundinamarca, Patrocinios, llamadas y correos a distribuidores, diferentes eventos.			
<b>Técnica de muestreo:</b>	Aleatorio Simple			
<b>Período de Recolección de Datos:</b>	marzo a diciembre 2022			
<b>Tamaño de la Población:</b>	109.260			
<b>Desviación Estándar:</b>	0,5			
<b>Confianza (85%):</b>	1,44			
<b>Límite Aceptado en Error:</b>	0,05			
<b>Distribución Geográfica:</b>	NA			
<b>Distribución por tipo de cliente:</b>	Queremos conocer por tipo de clientes externos: Vendedores (loteros) 6,18%, Distribuidores 0,06% y Clientes (jugadores de la lotería) 93,76% el nivel de satisfacción y las oportunidades para mejorar continuamente.			
<b>Tamaño de la muestra:</b>	207	Encuestas para clientes		
	203	Encuestas para vendedores (loteros)		
	79	Encuestas para Distribuidores		

Fuente: Ficha técnica de la encuesta de satisfacción a clientes



**Empresa Industrial y Comercial**  
**Lotería de Cundinamarca**  
**Los Lunes, Hágase Rico**

## Informes Internos

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página: 2 de 4

Los objetivos específicos del estudio se concretan en los siguientes:

1. Conocer a los clientes – compradores que tienen contacto directo con las diferentes actividades realizadas por la Lotería de Cundinamarca.
2. Conocer si los clientes-compradores están satisfechos con la atención recibida por parte de los funcionarios de la Lotería de Cundinamarca.
4. Conocer el grado de satisfacción con el producto lotería de Cundinamarca.
5. Obtener una base de datos de los clientes-compradores, para difundir comunicación de futuras actividades, si están de acuerdo.

Se realizaron 207 encuestas a clientes - compradores

Género	Cantidad	%
Masculino	131	63%
Femenino	76	37%
	<b>207</b>	<b>100%</b>

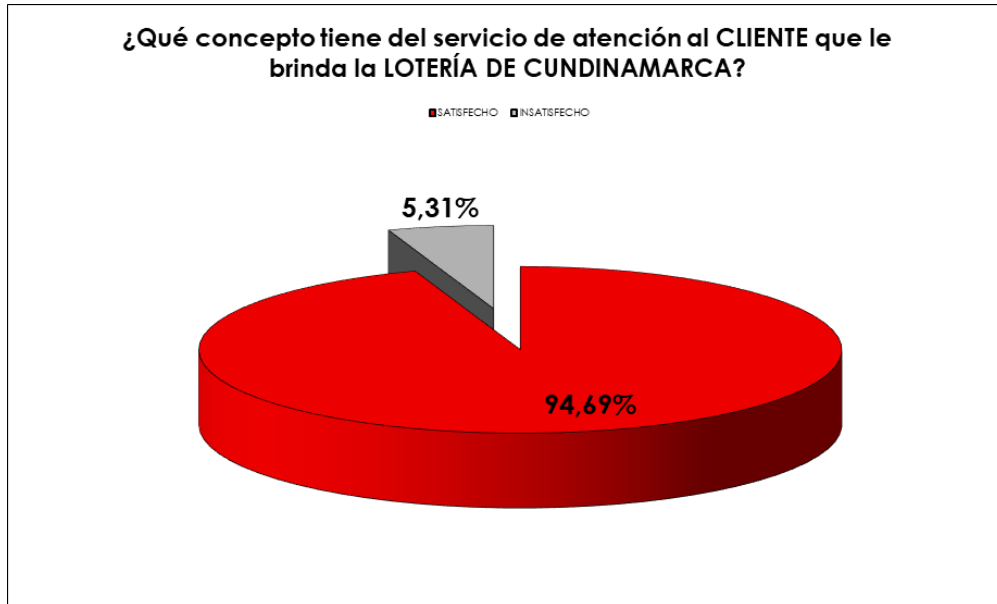
El mayor porcentaje de clientes compradores encuestados es de **género masculino** con el 63% y **femenino** el 37%

Las preguntas realizadas en la encuesta fueron:

1. ¿Qué concepto tiene del servicio de atención al CLIENTE-VENDEDORES que le brinda la LOTERÍA DE CUNDINAMARCA?

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
SATISFECHO	196	95%
INSATISFECHO	11	5%
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción a clientes-compradores



El 94,69 de los clientes compradores encuestados están satisfechos con el servicio de atención que presta la Lotería de Cundinamarca

A la pregunta No. 2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el producto lotería de Cundinamarca? Respondieron:

Alternativas	# Encuestas	% Respuestas
Bueno	152	73%
Excelente	40	19%
Regular	11	5%
Malo	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

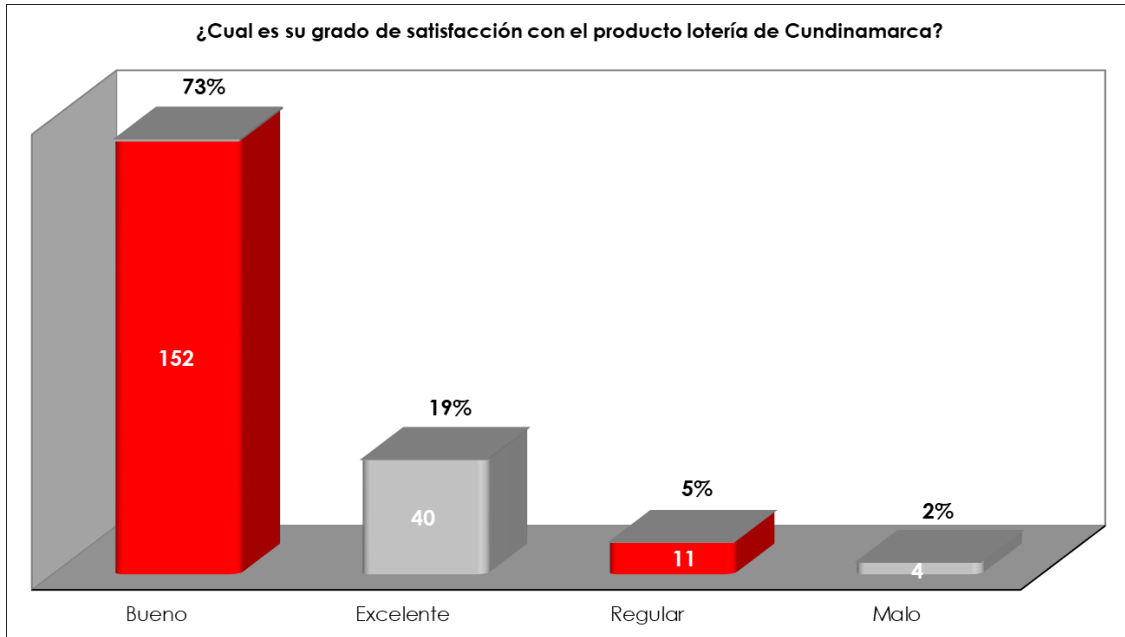
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción a clientes-compradores



**Empresa Industrial y Comercial**  
**Lotería de Cundinamarca**  
Los Lunes, Hágase Rico

### Informes Internos

Código: 100-DI-F010  
Versión: 2  
Fecha: 28/08/2020  
Página: 4 de 4



Al 73% de los clientes-compradores les parece que el grado de satisfacción con el producto Lotería de Cundinamarca es bueno, al 19% le parece excelente, al 5% regular y al 2% malo.

En conclusión los clientes compradores están satisfechos con el servicio de atención que presta la Lotería de Cudinamarca y el producto.

FIRMA: \_\_\_\_\_

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

CONTROL DE CAMBIOS		
No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/02/2018	Se codifica nuevamente el Formato para adaptarlo a las Tablas de Retención Documental.
2	28/08/2020	Se actualizó el documento, para organizar la numeración de los formatos del SGI.