

+18

Autoriza
Coljuegos



Súper
astro



C O N T E N I D O

1.	Planteamiento metodológico	03
2.	Datos demográficos	05
3.	Perfil del Jugador	07
4.	Satisfacción General con SUPER astro	19
5.	Puntos de venta SUPER astro	39
6.	Otras opciones de juego de SUPER astro	50
7.	Conclusiones	89



1.

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

OBJETIVO

Evaluar los niveles de satisfacción de los clientes de SUPER astro. Se busca medir el grado de conocimiento y aceptación de SUPER astro WEB y analizar algunas dinámicas de consumo actuales de los clientes.

INVESTIGACIÓN CON ENFOQUE MIXTO

Encuestas presenciales realizadas por interceptación en zonas cercanas a puntos de venta.

MUESTRA

Se realizaron 1800 encuestas presenciales distribuidas de la siguiente forma: Bogotá 550, Barranquilla 150, Cartagena 150, Cali 200, Ibagué 200, Medellín 200, Santa Marta 150, Bucaramanga 200

MÉTODO DE RECOLECCIÓN

Encuesta presencial con dispositivos móviles

MARGEN DE ERROR: 3%

Nivel de Confianza 95%.

FECHA REALIZACIÓN DEL CAMPO

9 Octubre al 2 Noviembre de 2025 - Se conto con 19 encuestadores para cubrir las diferentes ciudades.

DATOS DEMOGRÁFICOS

2.

Súper
astro

+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos

MUESTRA POR GÉNERO Y ESTRATO

GÉNERO

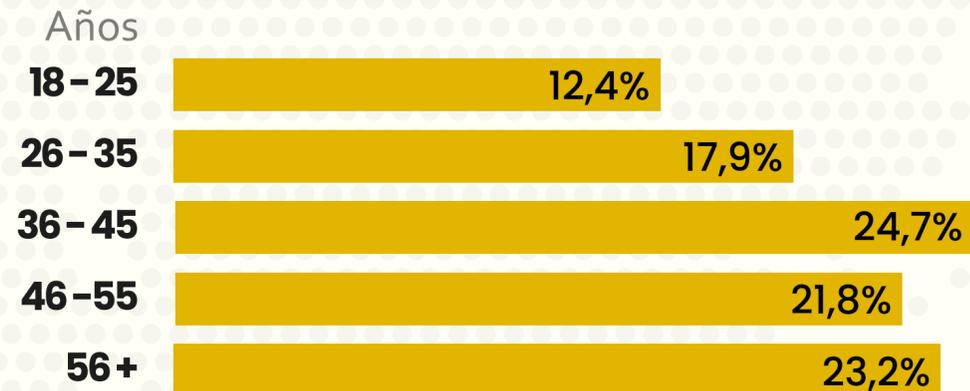


Mujeres
53,9%

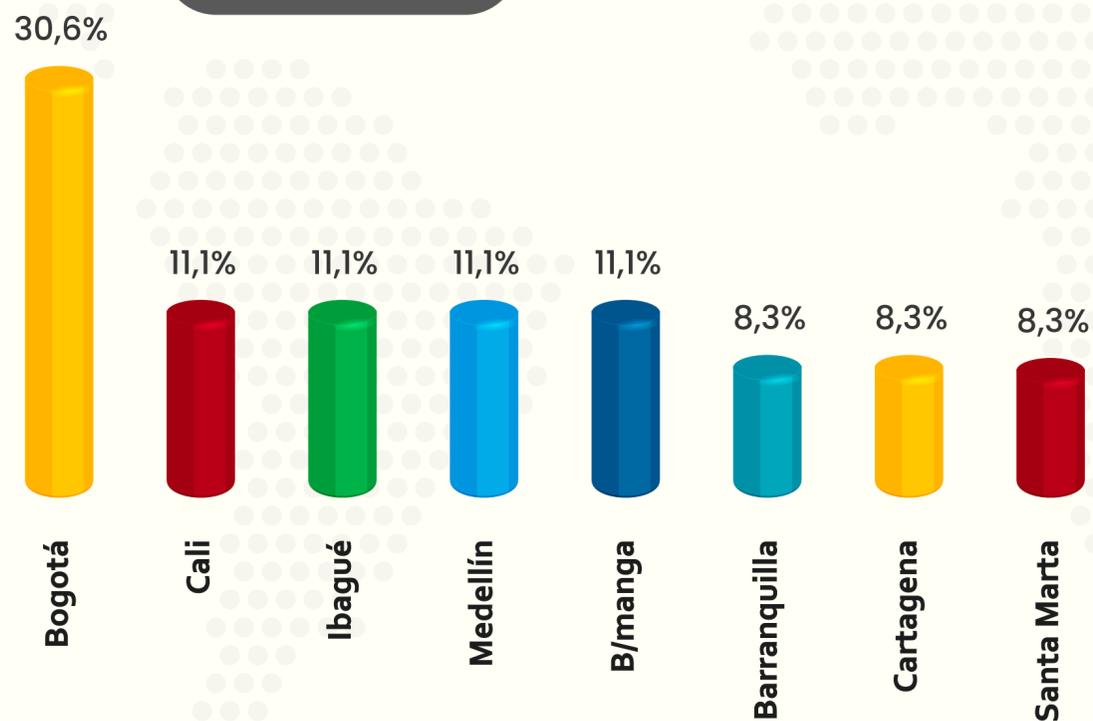


Hombres
46,1%

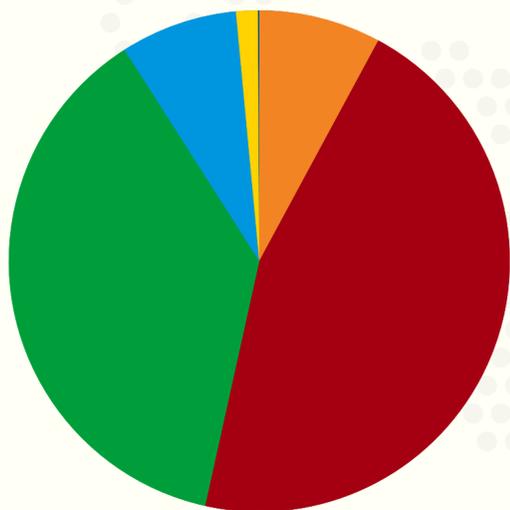
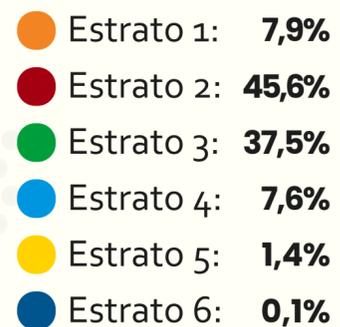
RANGO DE EDAD



CIUDAD



ESTRATO





3.

PERFIL DEL JUGADOR

Súper
astr

+18

DEFINITE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

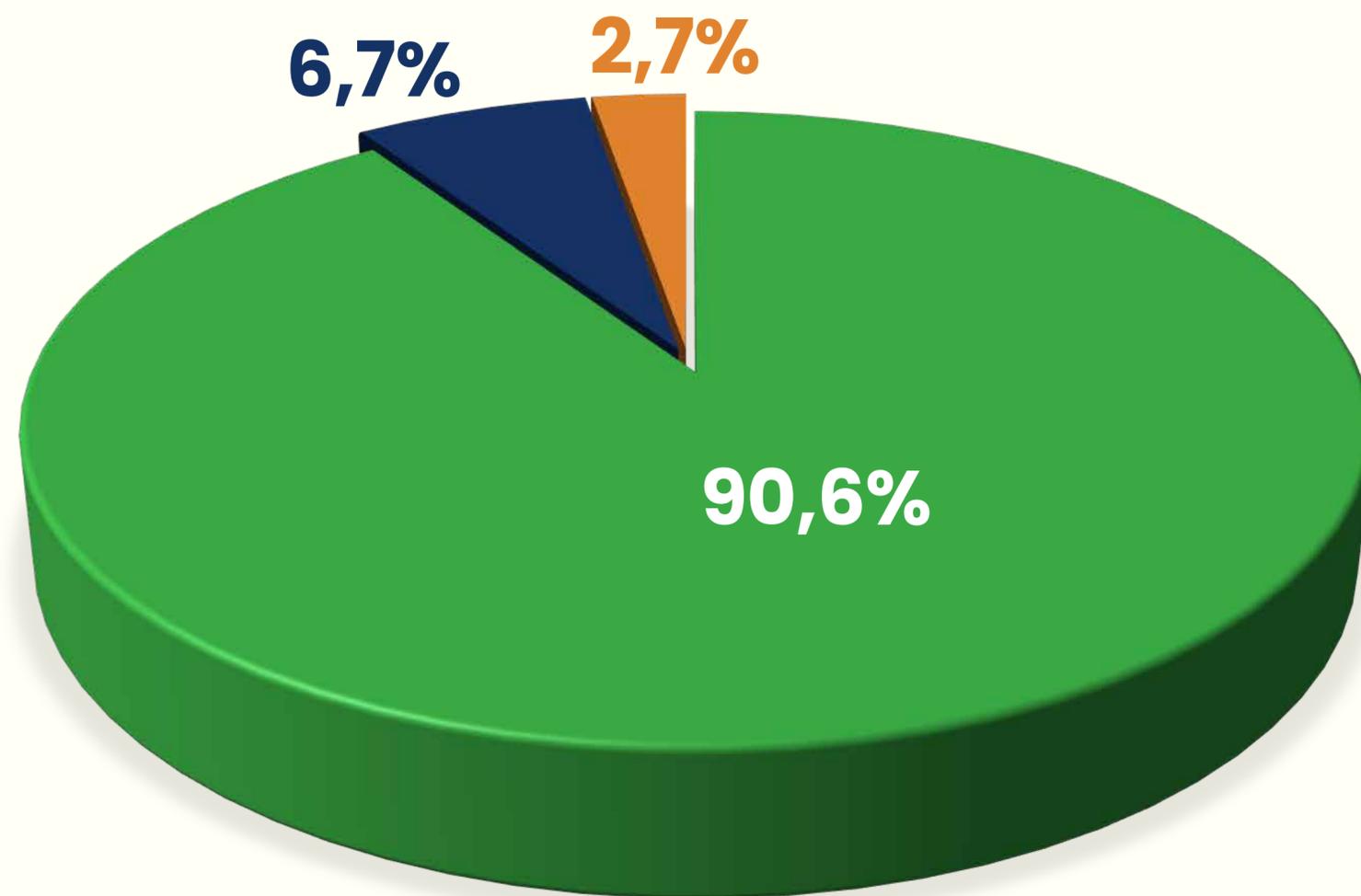
Autoriza
Coljuegos

¿Juega actualmente SUPER astro?



- Si
- No, pero he jugado
- Nunca he jugado

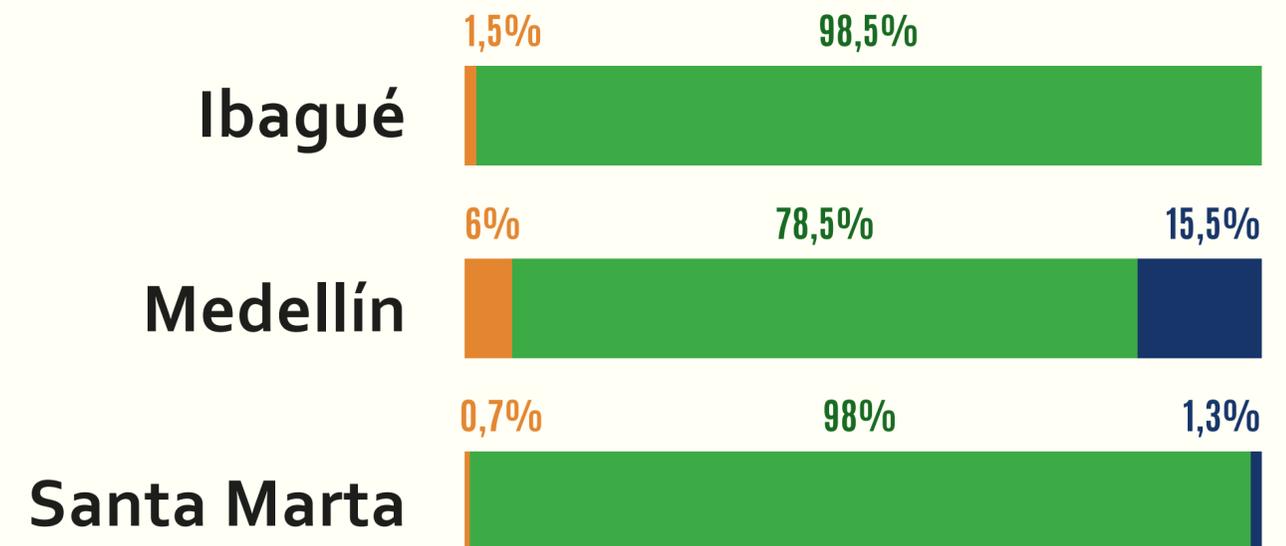
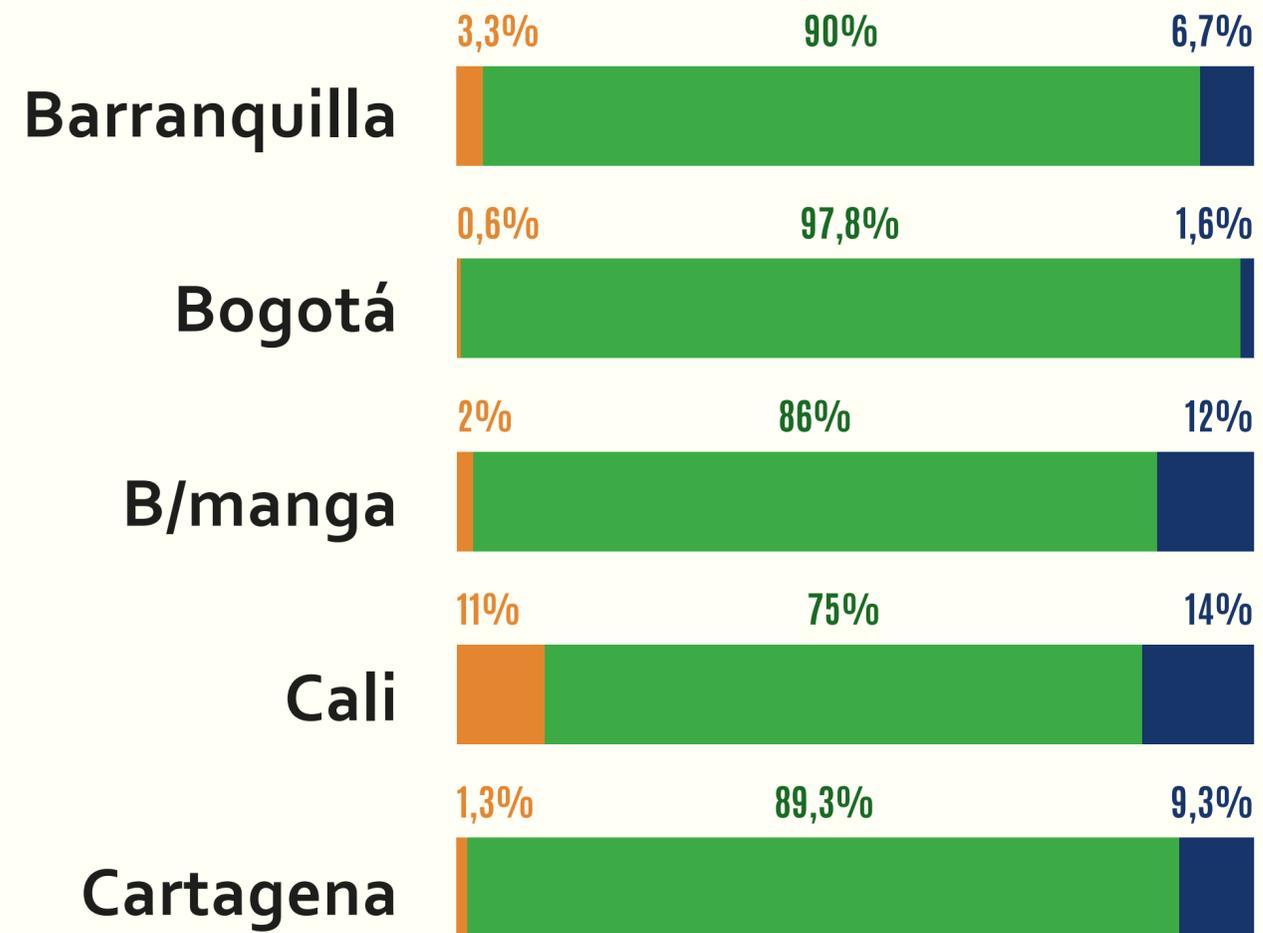
¿Dónde suele jugar SUPER astro?



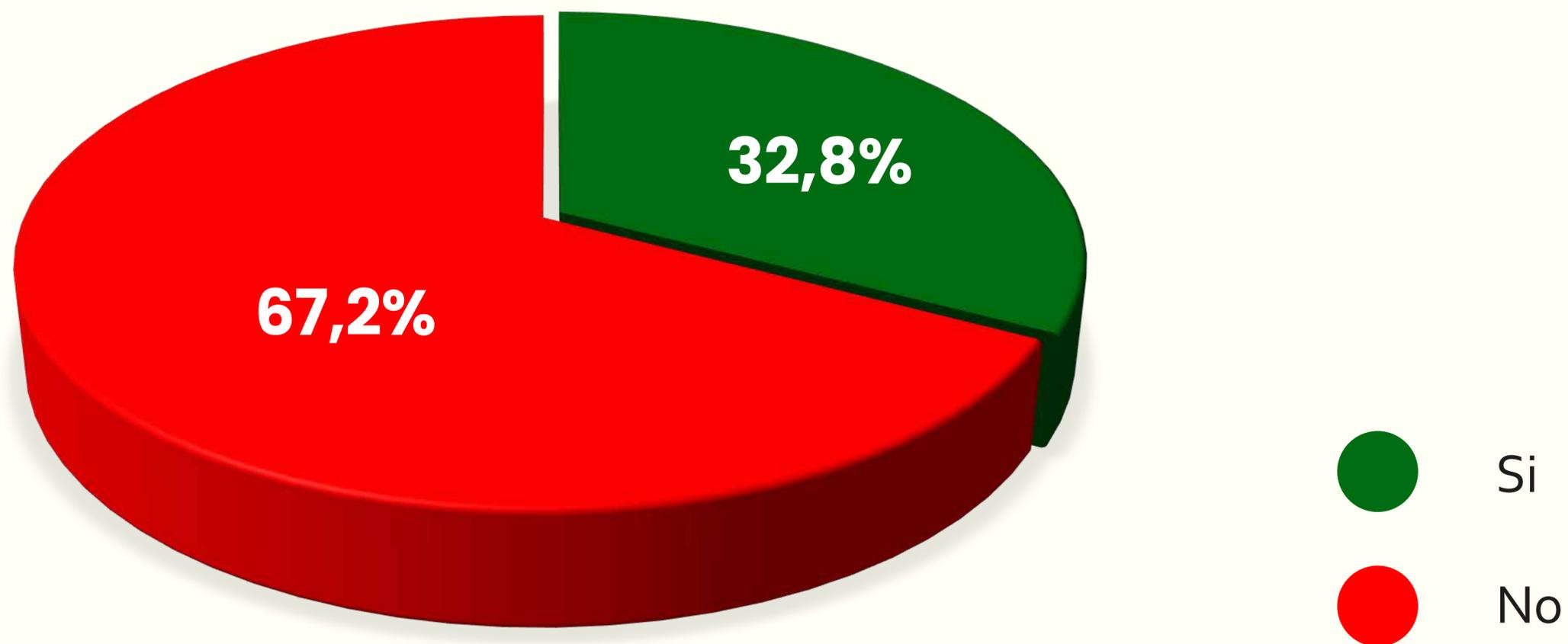
-  Punto Físico
-  Los dos
-  En línea / Web

BASE: 1800

PERFIL DEL JUGADOR

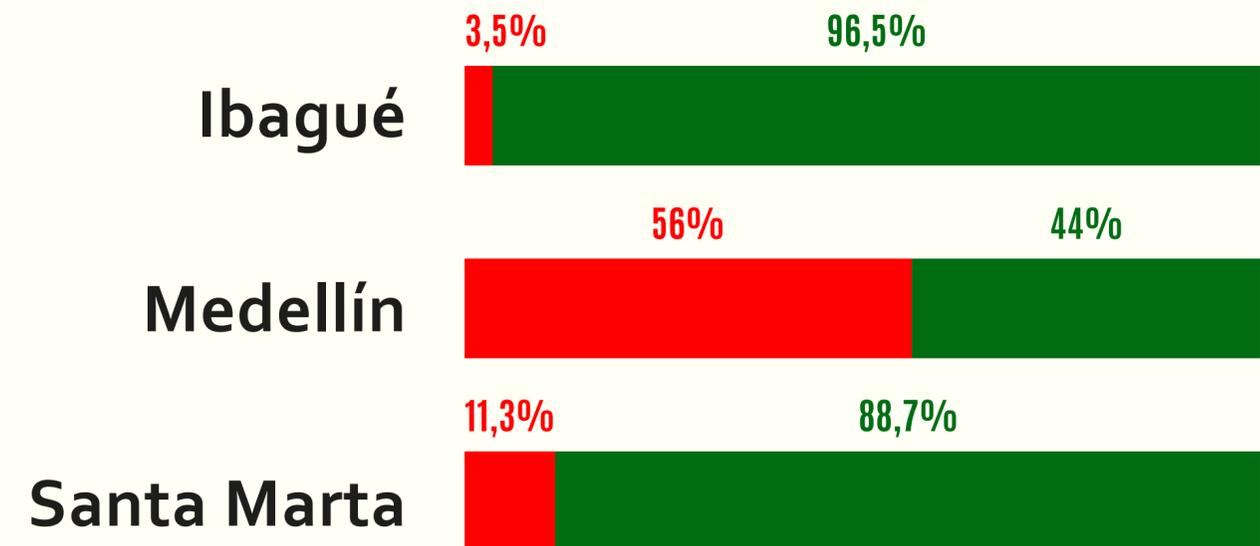
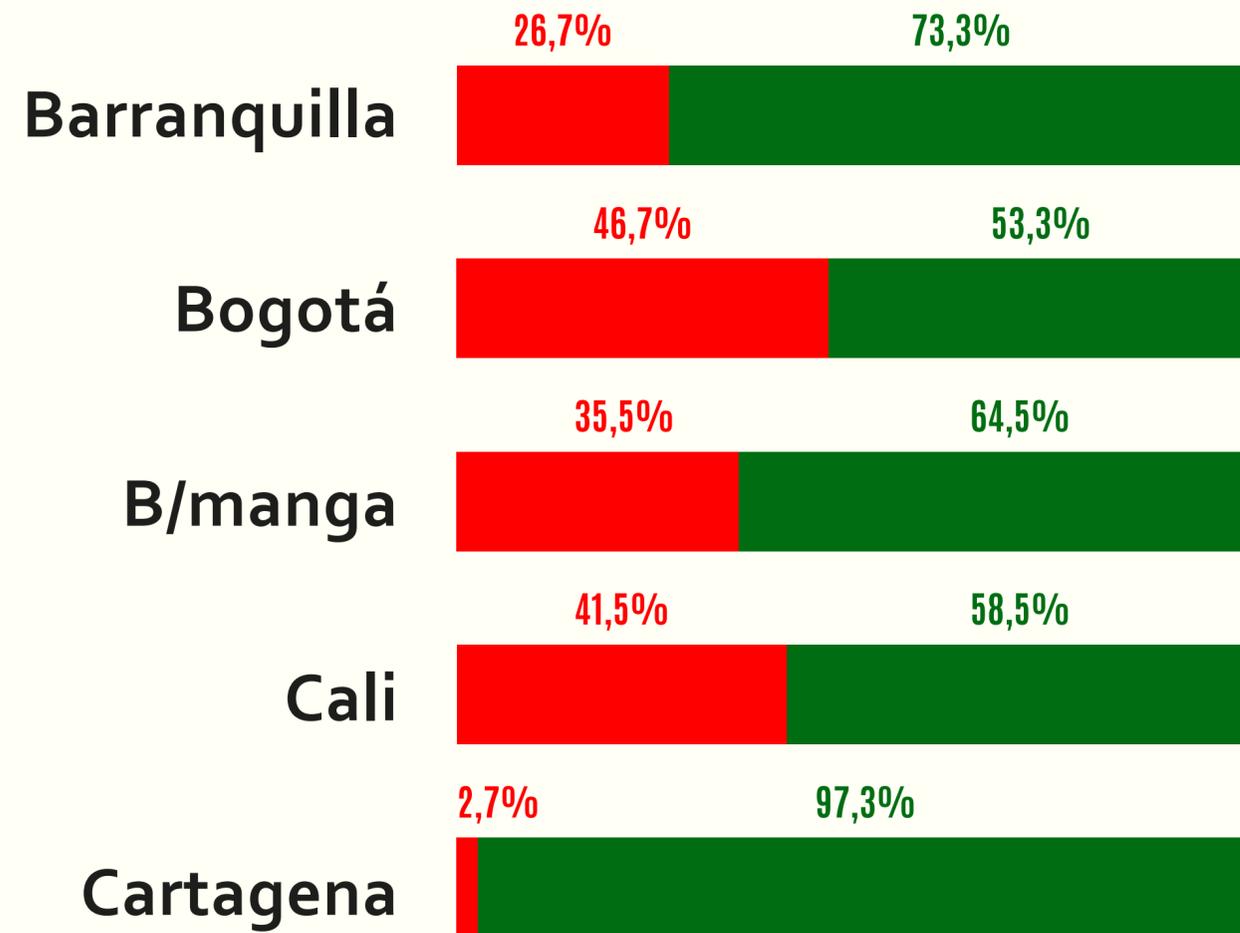


¿Es usted comprador de OTROS juegos de suerte y azar?



BASE: 1800

PERFIL DEL JUGADOR



■ SI ■ NO



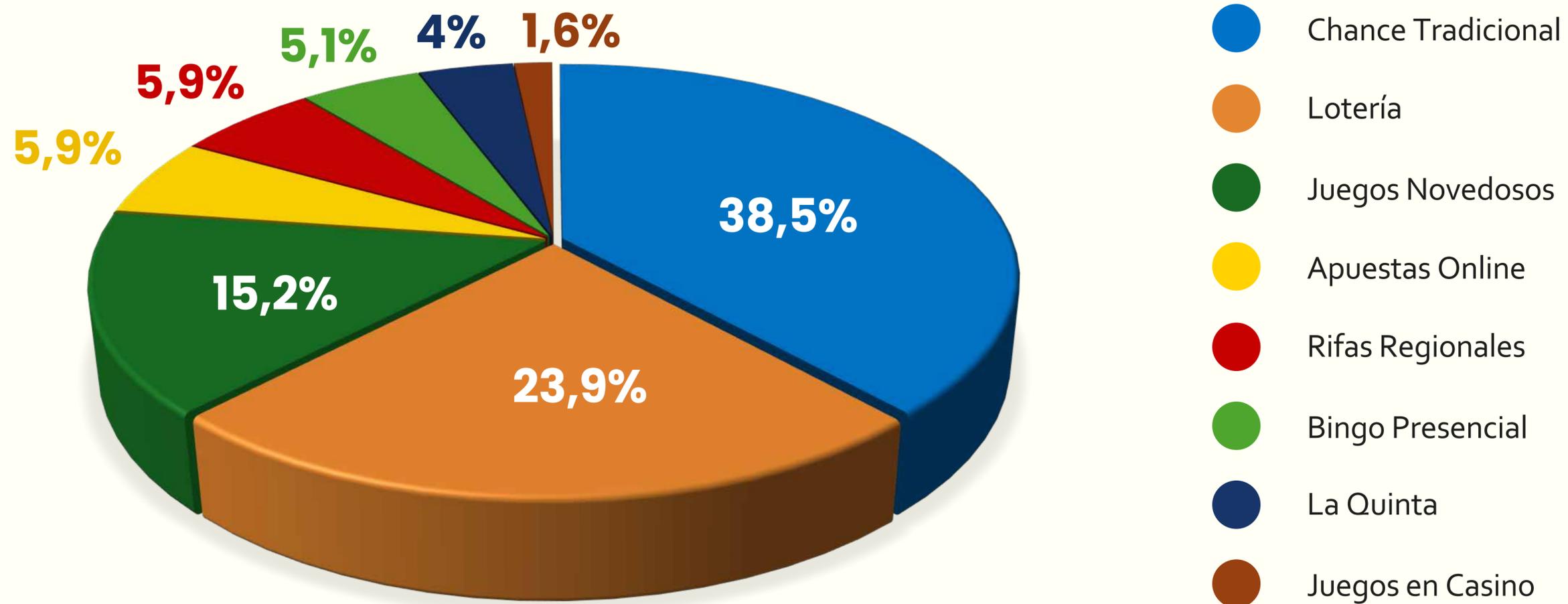
+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos

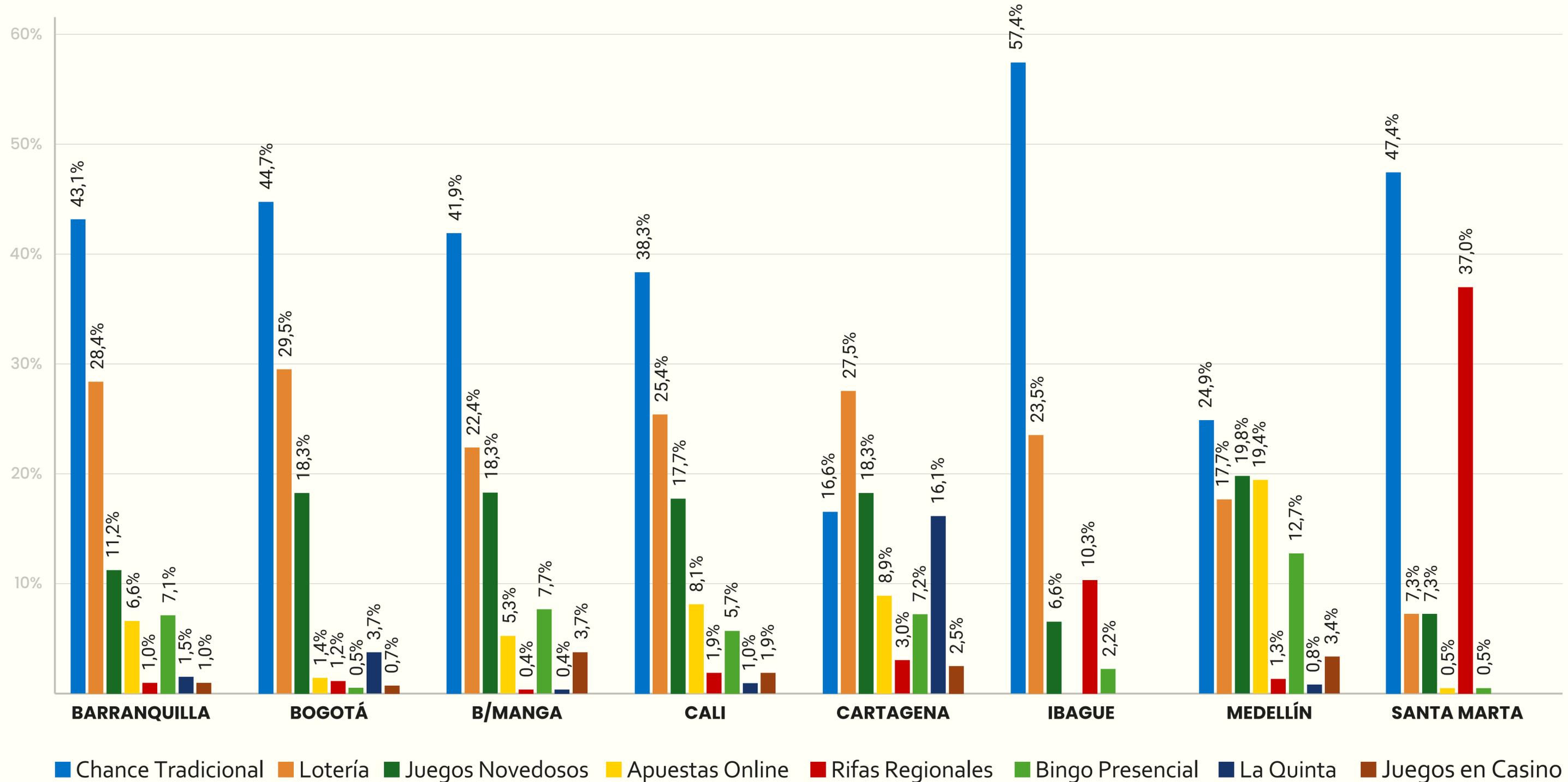


¿Qué productos suele jugar?



BASE: 1800

PERFIL DEL JUGADOR



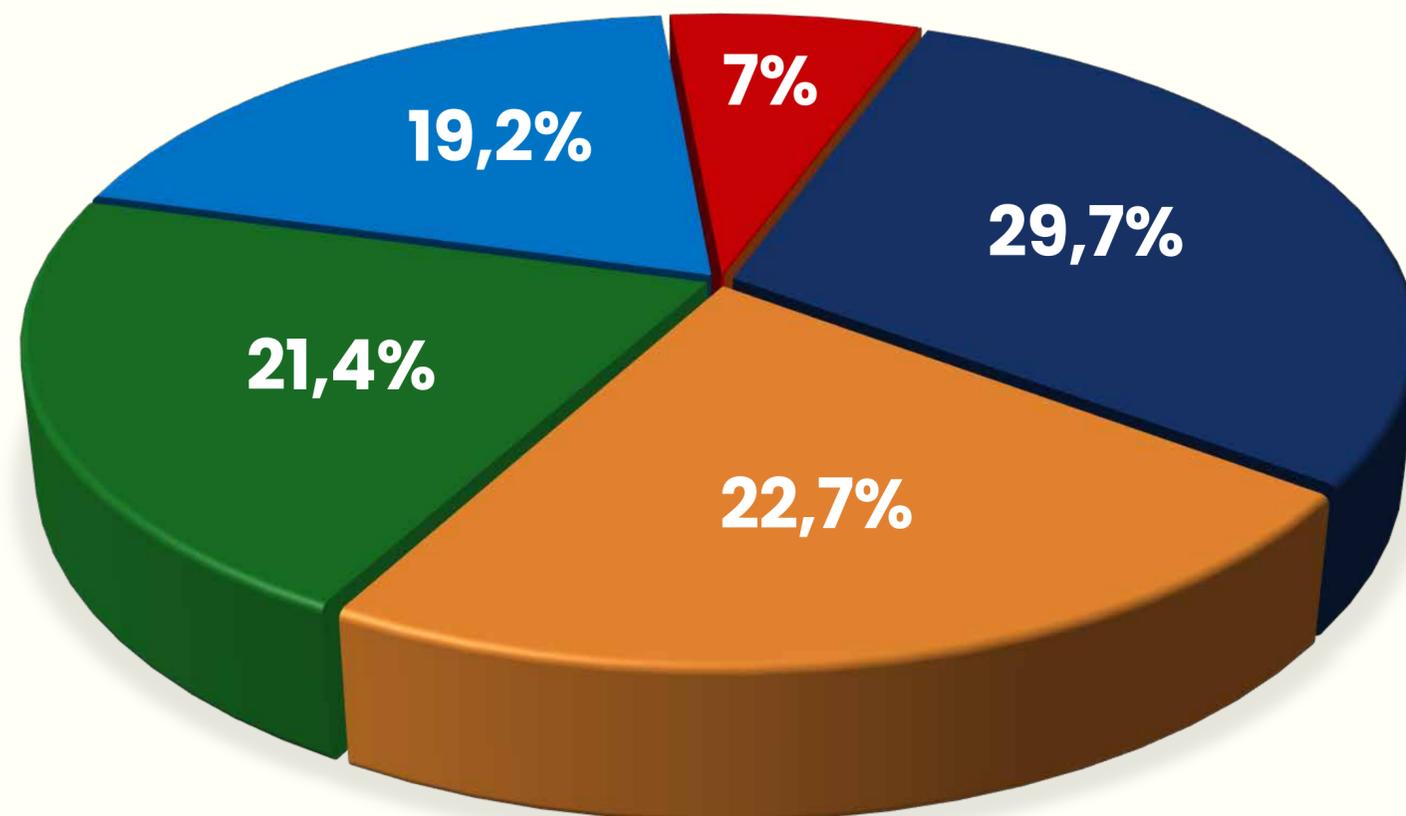
+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza Coljuegos



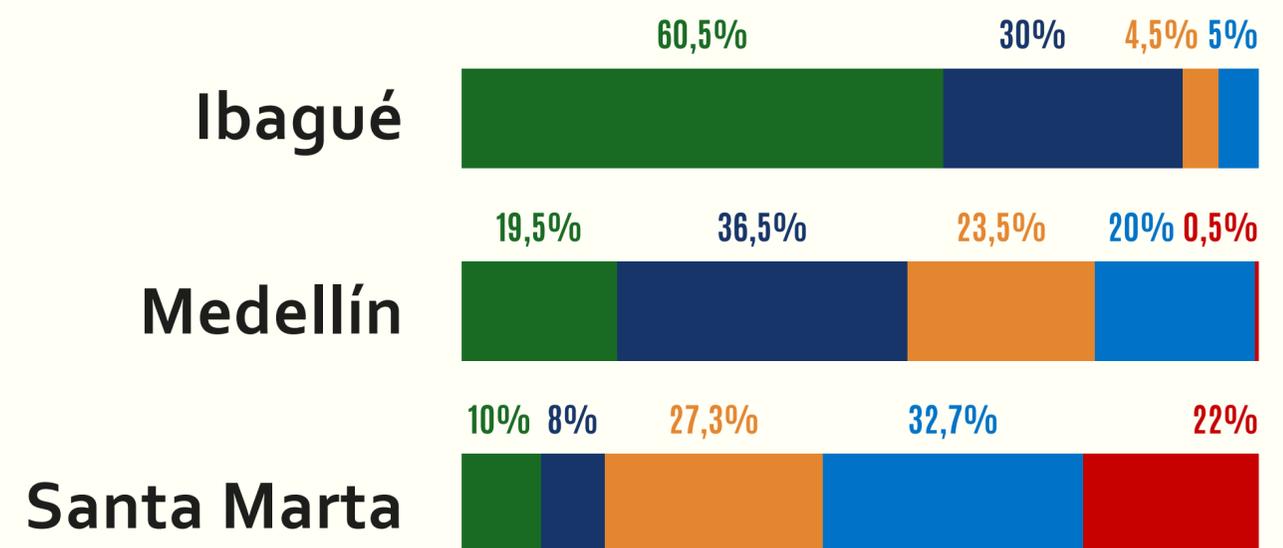
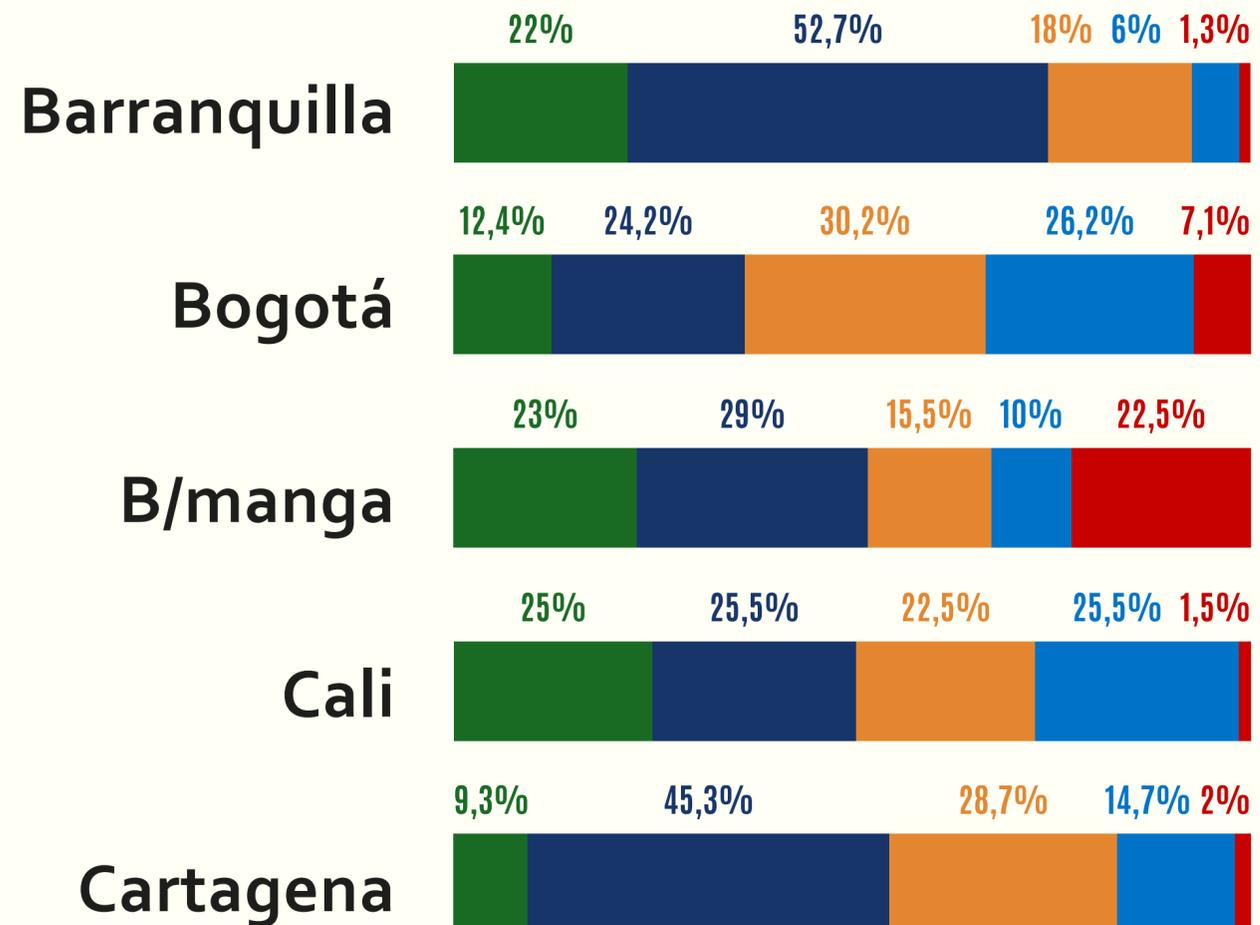
¿Con qué frecuencia juega SUPER astro?



- 2 veces a la semana
- 3 veces a la semana
- 1 vez a la semana
- Más de 3 veces a la semana
- Otro

BASE: 1800

PERFIL DEL JUGADOR



■ 1 x semana ■ 2 x semana ■ 3 x semana ■ más 3 x semana ■ Otro, ¿Cuál?



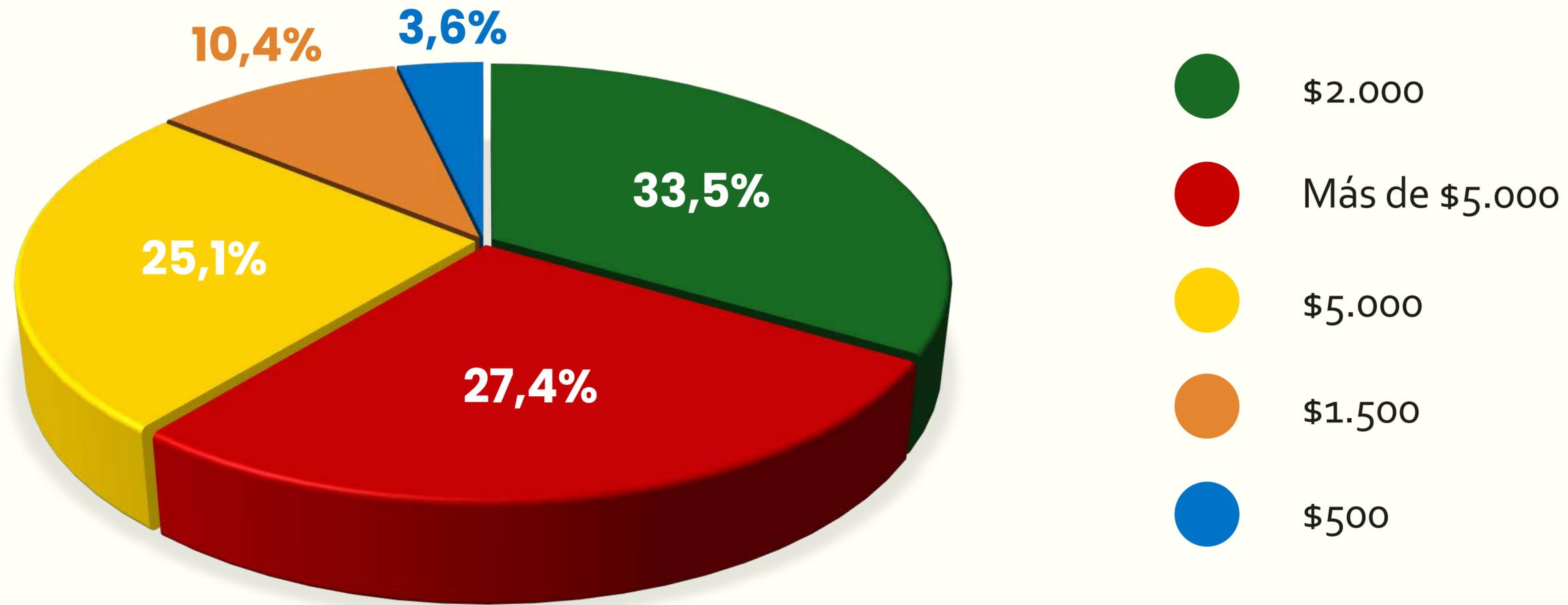
+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza Coljuegos

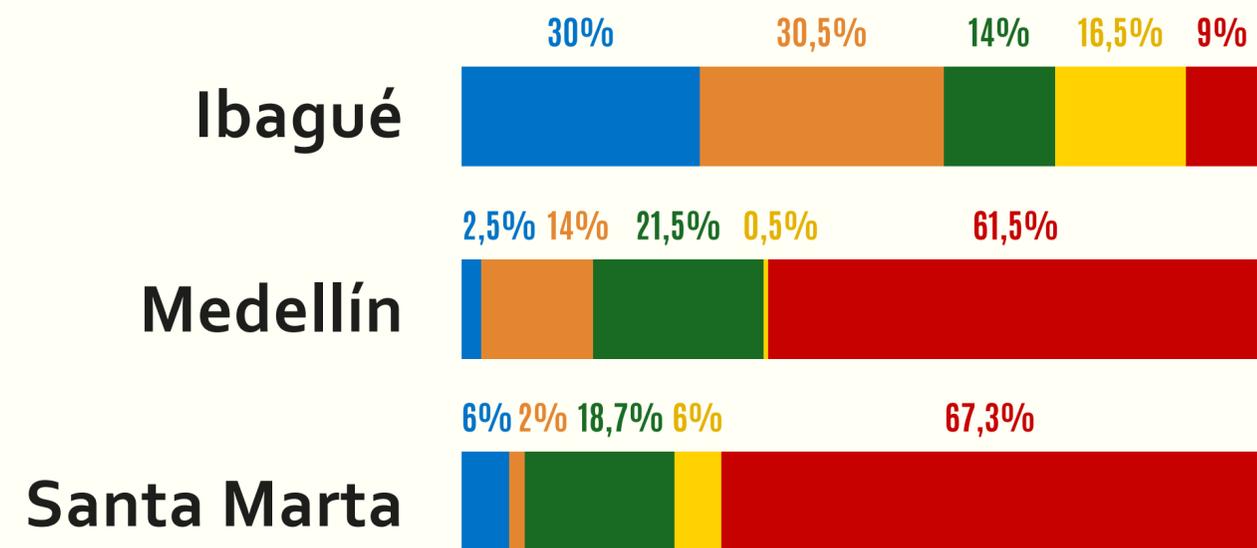
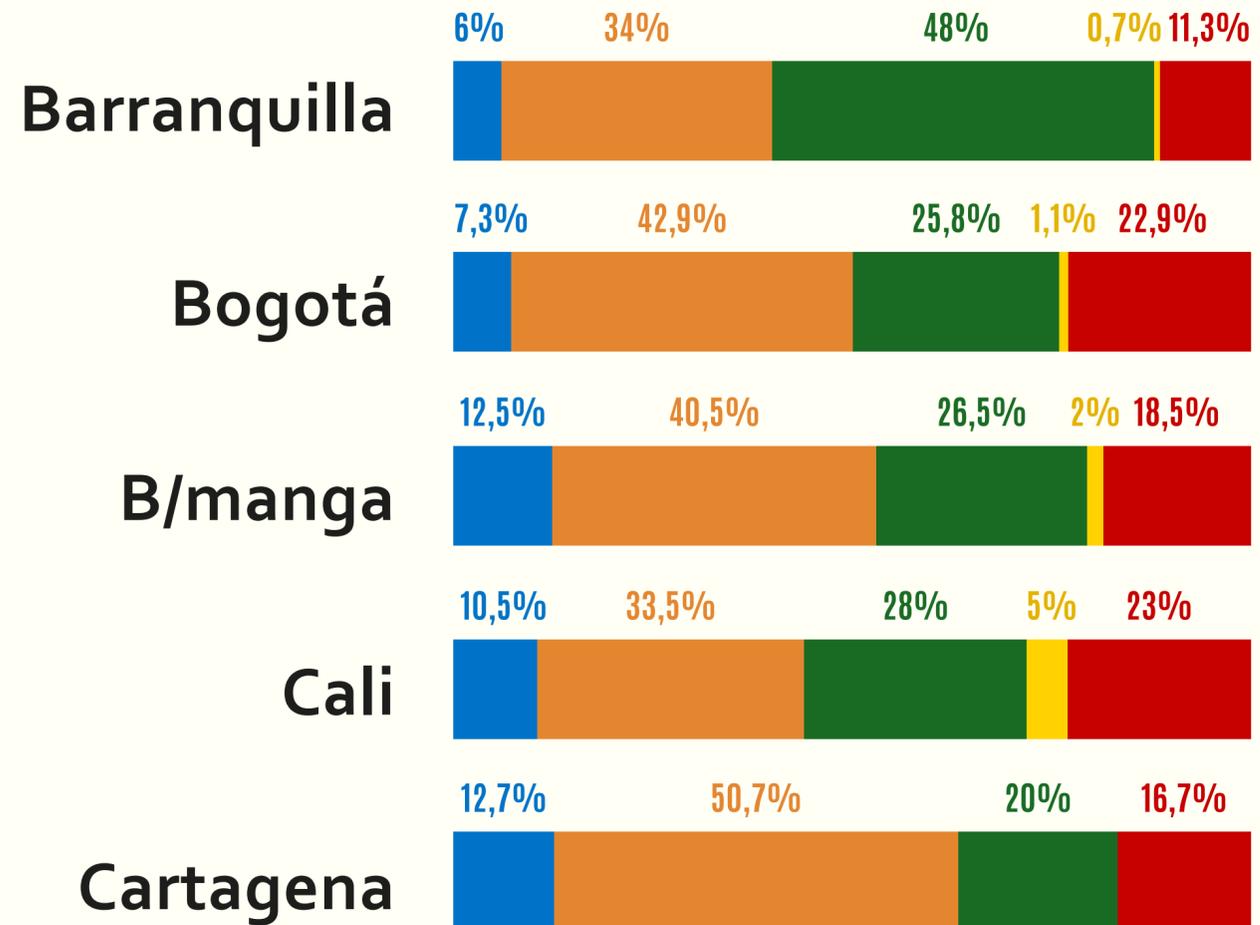


¿Cuánto invierte en promedio por cada apuesta en SUPER astro ?



BASE: 1800

PERFIL DEL JUGADOR



+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza Coljuegos



SATISFACCIÓN GENERAL CON SUPER astro

4.0

Súper
astro

+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos

En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con SUPER astro?

En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho"

Calificación General : 9.2



La valoración de satisfacción evidencia una **percepción altamente positiva de SUPER Astro**. El 78% de los participantes se ubica en el grupo de promotores, destacando que las calificaciones más altas (9 y 10), lo que refleja una experiencia de uso consistente y favorable.

El porcentaje de detractores es mínimo (3%), **lo que indica baja presencia de insatisfacción**. Como resultado, el estudio arroja un **Score de 75, un nivel considerado excelente** y representativo de una **marca que genera confianza, recordación y satisfacción sostenida entre sus usuarios**.

En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con SUPER astro?

En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho"

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,7%	18%	20%	58,7%	9,3
Bogotá	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	2,2%	0,7%	2,9%	12%	22,7%	58,9%	9,3
B/manga	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	2%	3%	5%	14,5%	29%	45%	8,9
Cali	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	1,5%	0,0%	9%	11,5%	77%	9,6
Cartagena	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	2%	0,7%	12,7%	27,3%	32,7%	24%	8,6
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	40%	59,5%	9,6
Medellín	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	1%	9%	39%	34,5%	15%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	2%	0,0%	2,7%	8,7%	13,3%	72%	9,4
TOTAL GEN:	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%	1,4%	0,9%	3,9%	15,2%	25,2%	52,7%	9,2

Porqué nos califica de 1 a 6



Conclusión general – Usuarios que calificaron de 1 a 6 la satisfacción con SUPER astro

En general, los usuarios menos satisfechos expresan frustración por la dificultad de ganar, lo que reduce su motivación y percepción positiva del juego. Aunque reconocen que la dinámica es sencilla y entretenida, consideran que las posibilidades de acierto son muy bajas.

Por ciudades, se destacan los siguientes aspectos:

Bogotá:

Perciben el juego como difícil de ganar y con limitaciones de horarios o números.

Santa Marta:

Mencionan que el juego es comprensible pero frustrante; algunos notan repetición de números.

Cali:

La mayoría no ha ganado; reconocen que no siempre juegan con frecuencia.

Medellín:

Señalan falta de variedad y emoción, además de pocas oportunidades de premio.

Cartagena:

Insisten en la dificultad para ganar, aunque valoran el juego como confiable.

Bucaramanga:

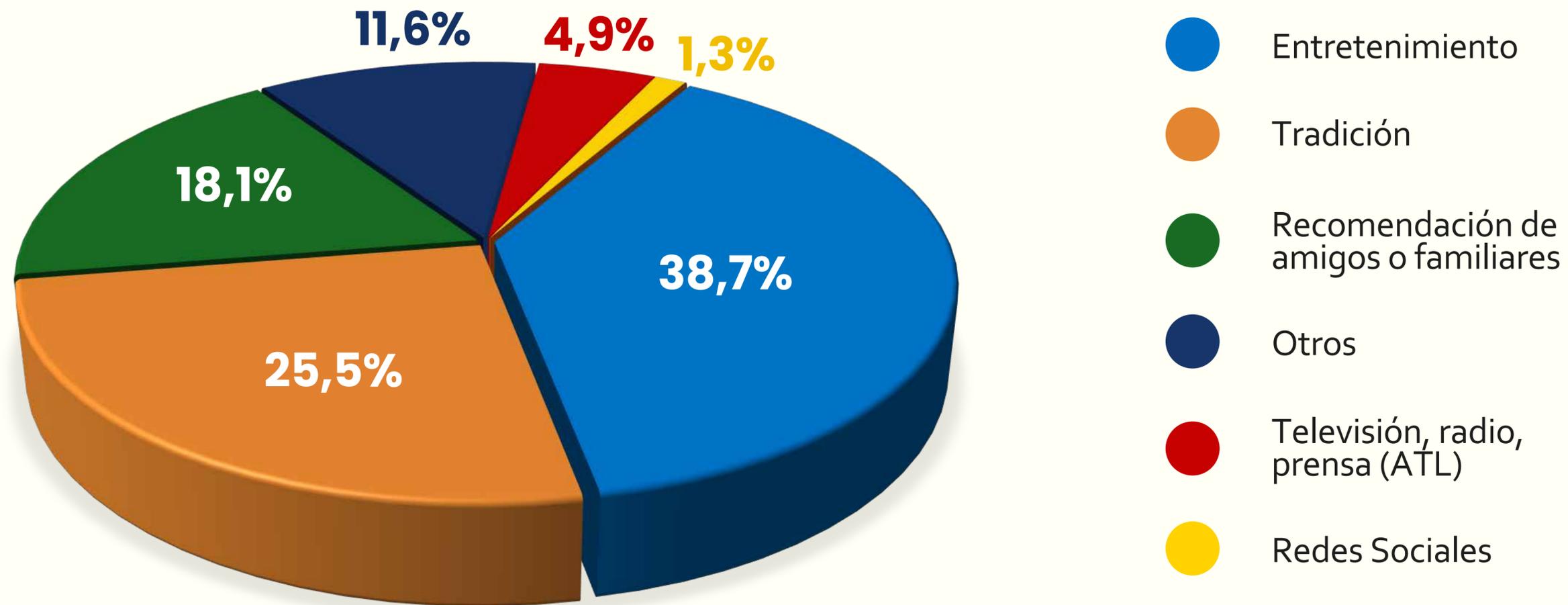
La falta de premios constantes y las apuestas no programadas generan descontento.

Barranquilla:

Sugieren mejorar la estructura de premios, por ejemplo, permitir ganar con tres cifras.

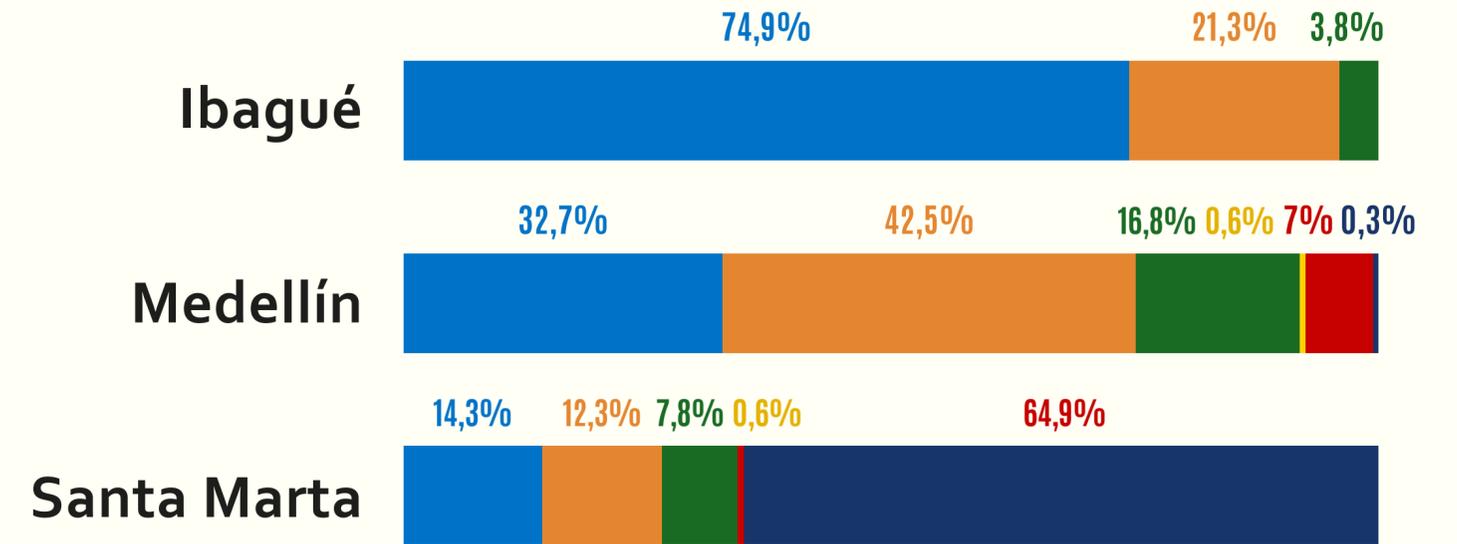
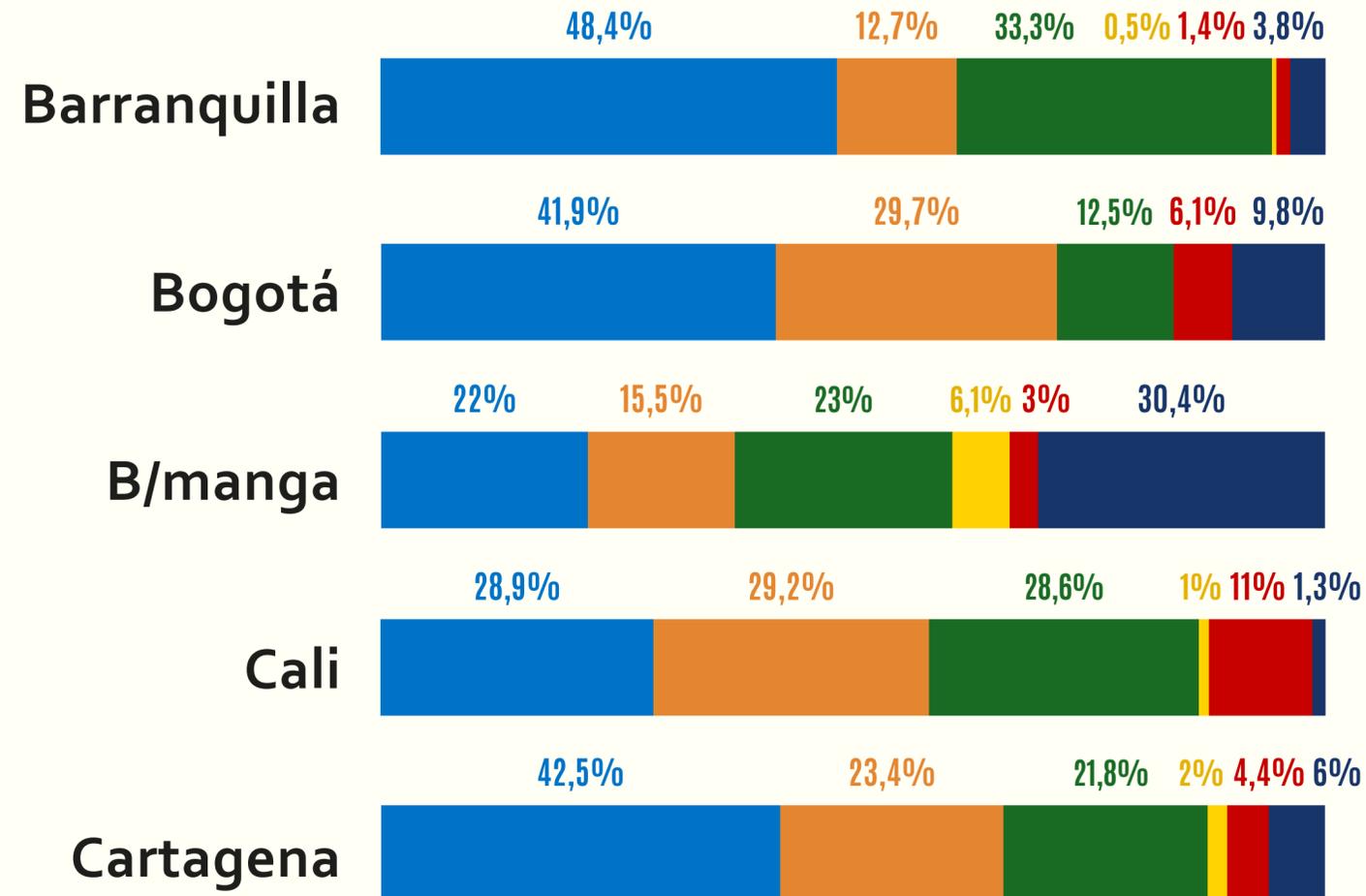
La baja satisfacción no se relaciona con desconfianza o fallas del juego, sino con la percepción de pocas oportunidades de éxito. Aumentar la sensación de posibilidad de ganar y ofrecer mayor variedad o mejoras en los premios podrían elevar la satisfacción general.

¿Cuáles son las principales razones por las que juega SUPER astro?



BASE: 1800

SATISFACCIÓN GENERAL SUPER astro



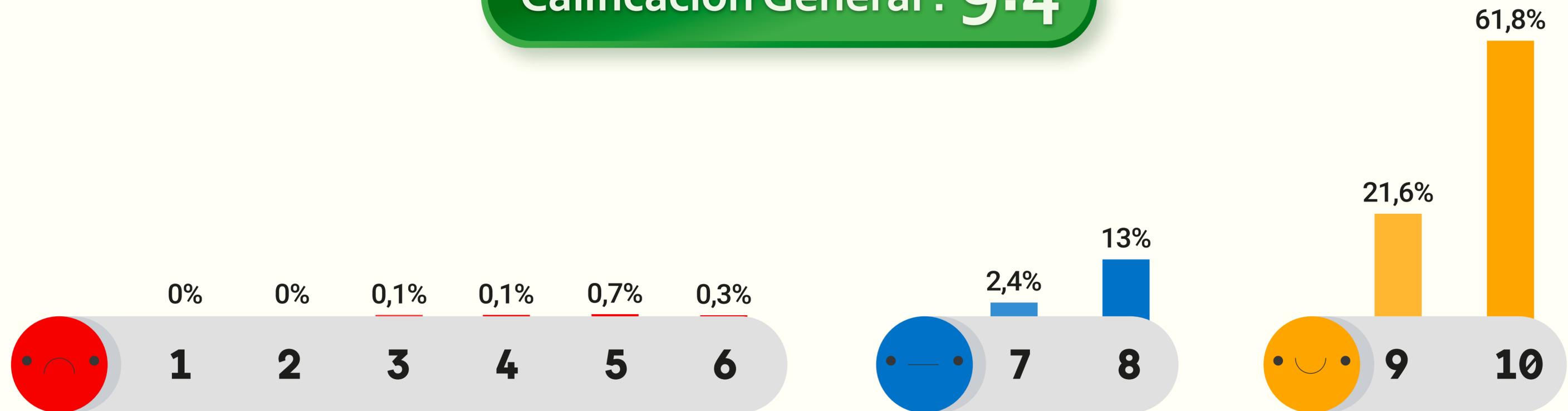
DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.



¿Qué tan fácil le resulta jugar SUPER astro?

En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "Muy complicado" y 10 "Muy fácil"

Calificación General : 9.4



Los usuarios **califican jugar SUPER astro como algo muy fácil, casi sin esfuerzo**. Esto indica que la practicidad y usabilidad ya es una expectativa básica cumplida, por lo que la marca compite y se destaca por otros aspectos como confianza, premios o diversión, más que por la simplicidad del juego.

¿Qué tan fácil le resulta jugar SUPER astro?

En una escala de 1 a 10, donde 1 significa "Muy complicado" y 10 "Muy fácil"

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	16,7%	20,7%	59,3%	9,4
Bogotá	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	1,1%	7,3%	18,7%	72,6%	9,6
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	1%	3%	0,0%	2,5%	15%	25,5%	52,5%	9,1
Cali	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	1%	0,5%	6,5%	15%	76%	9,6
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	7,3%	31,3%	32%	28%	8,8
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,5%	83,5%	9,8
Medellín	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	0,5%	6,5%	34%	35%	23%	8,7
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	2%	7,3%	15,3%	74,7%	9,6
TOTAL GEN:	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,7%	0,3%	2,4%	13%	21,6%	61,8%	9,4

Porqué nos califica de 1 a 6



Conclusión general – Usuarios que calificaron de 1 a 6 la facilidad para jugar SUPER astro

Los jugadores con bajas calificaciones no consideran que el juego sea difícil, pero sí mencionan factores externos o de aprendizaje que afectan su experiencia, como falta de práctica, confusión inicial en las reglas y, en algunos casos, limitaciones económicas.

Por ciudades, se destacan los siguientes aspectos:

Bogotá:

El juego es fácil, pero la falta de dinero limita la participación.

Santa Marta:

Confunden dificultad con gusto por jugar.

Cali:

Lo entienden, aunque algunos aún están aprendiendo.

Cartagena:

Las reglas para ganar generan dudas.

Medellín:

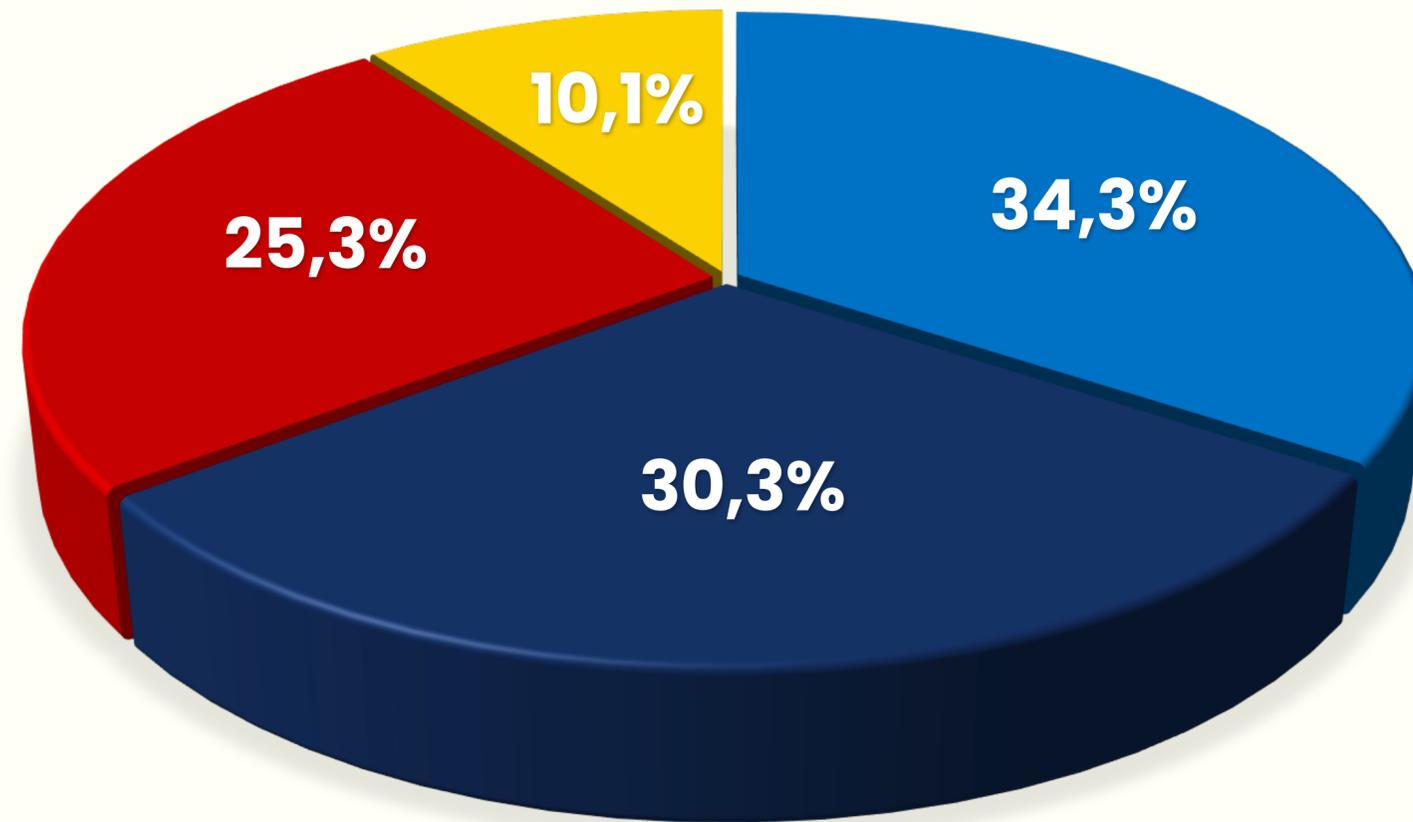
Resulta fácil con el tiempo y la práctica.

Bucaramanga:

Es donde más se percibe dificultad por combinar número y signo.

La percepción de dificultad proviene más del desconocimiento inicial y las condiciones para jugar que del juego en sí. Una mejor explicación de reglas y ejemplos prácticos podría mejorar la experiencia y la sensación de facilidad.

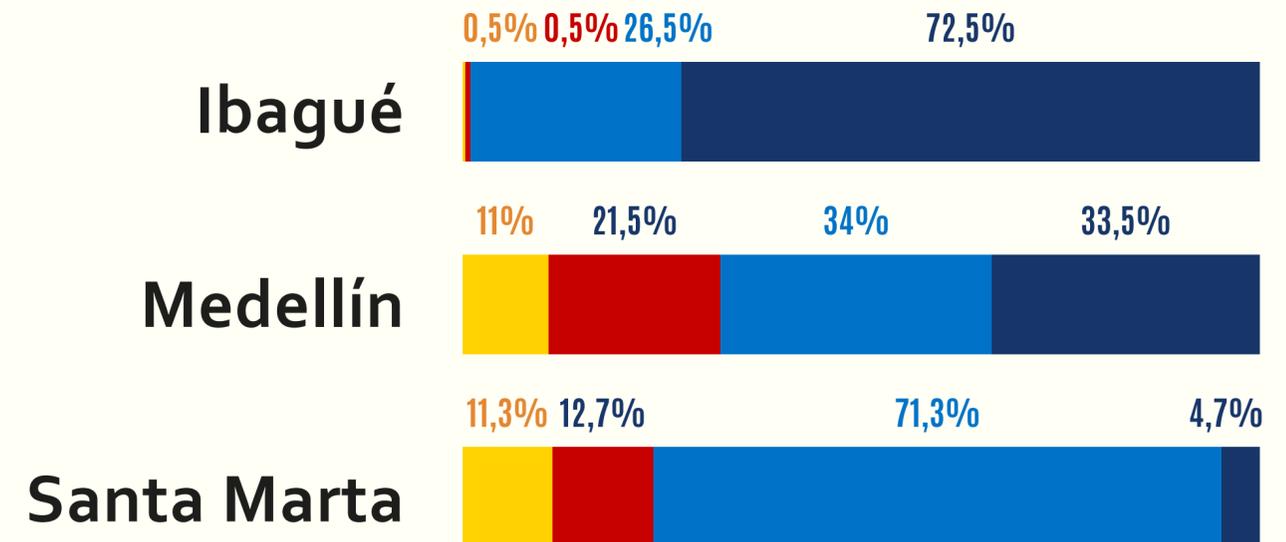
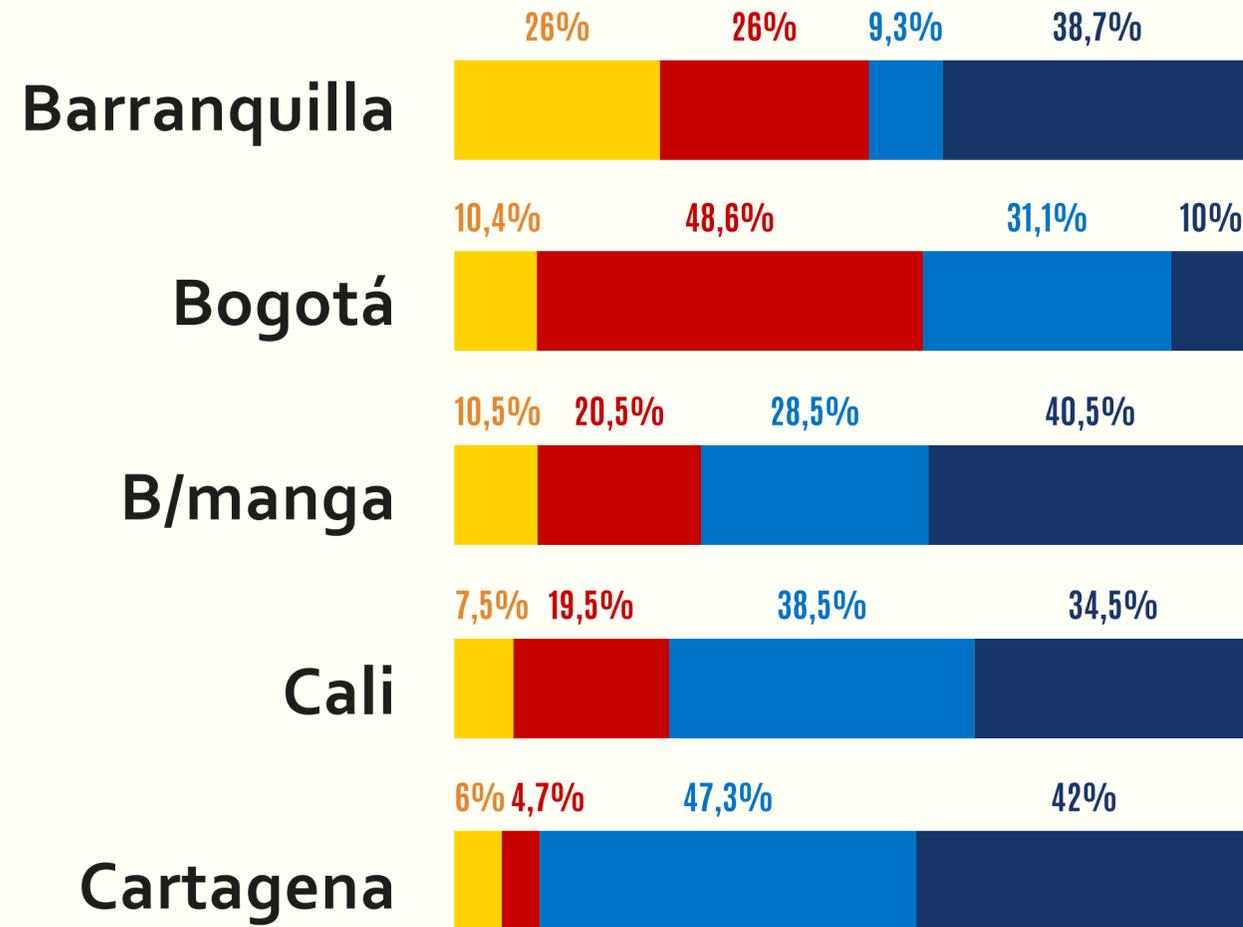
¿Cuál es su sorteo favorito de SUPER astro?



- Los dos
- No tengo preferencia
- SUPER astro LUNA (noche)
- SUPER astro SOL (tarde)

BASE: 1800

SATISFACCIÓN GENERAL SUPER astro



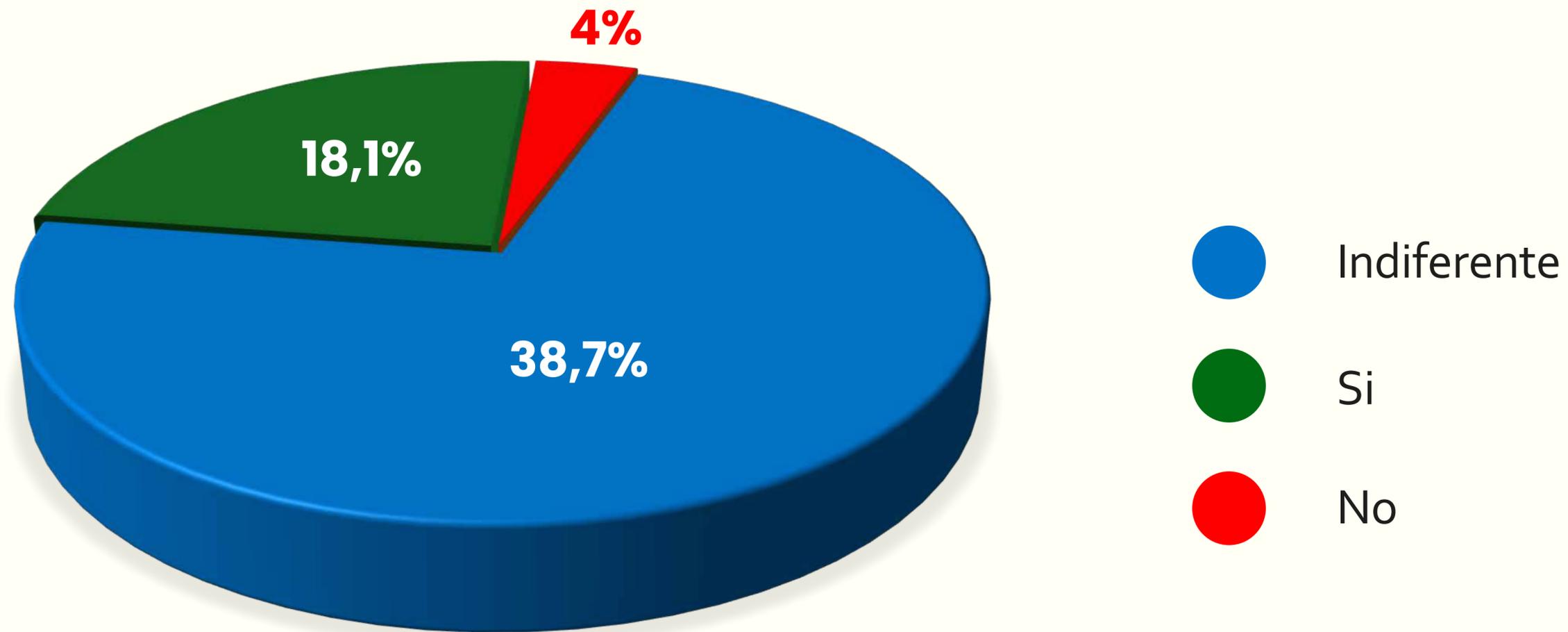
■ SUPER astro SOL (tarde) ■ SUPER astro LUNA (noche) ■ Los dos ■ No tengo preferencia



DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

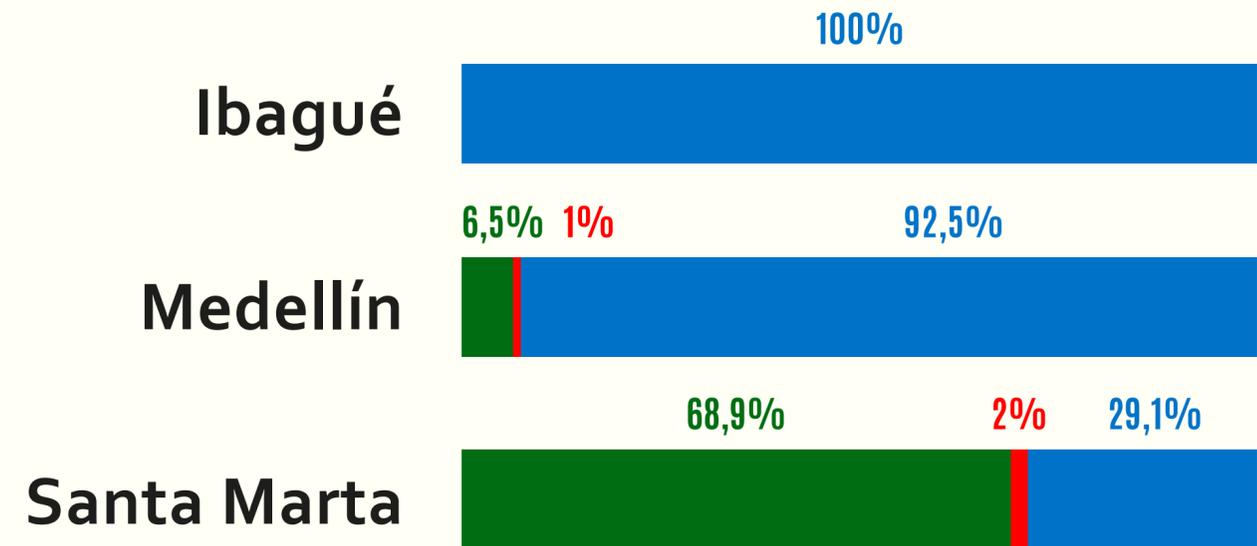
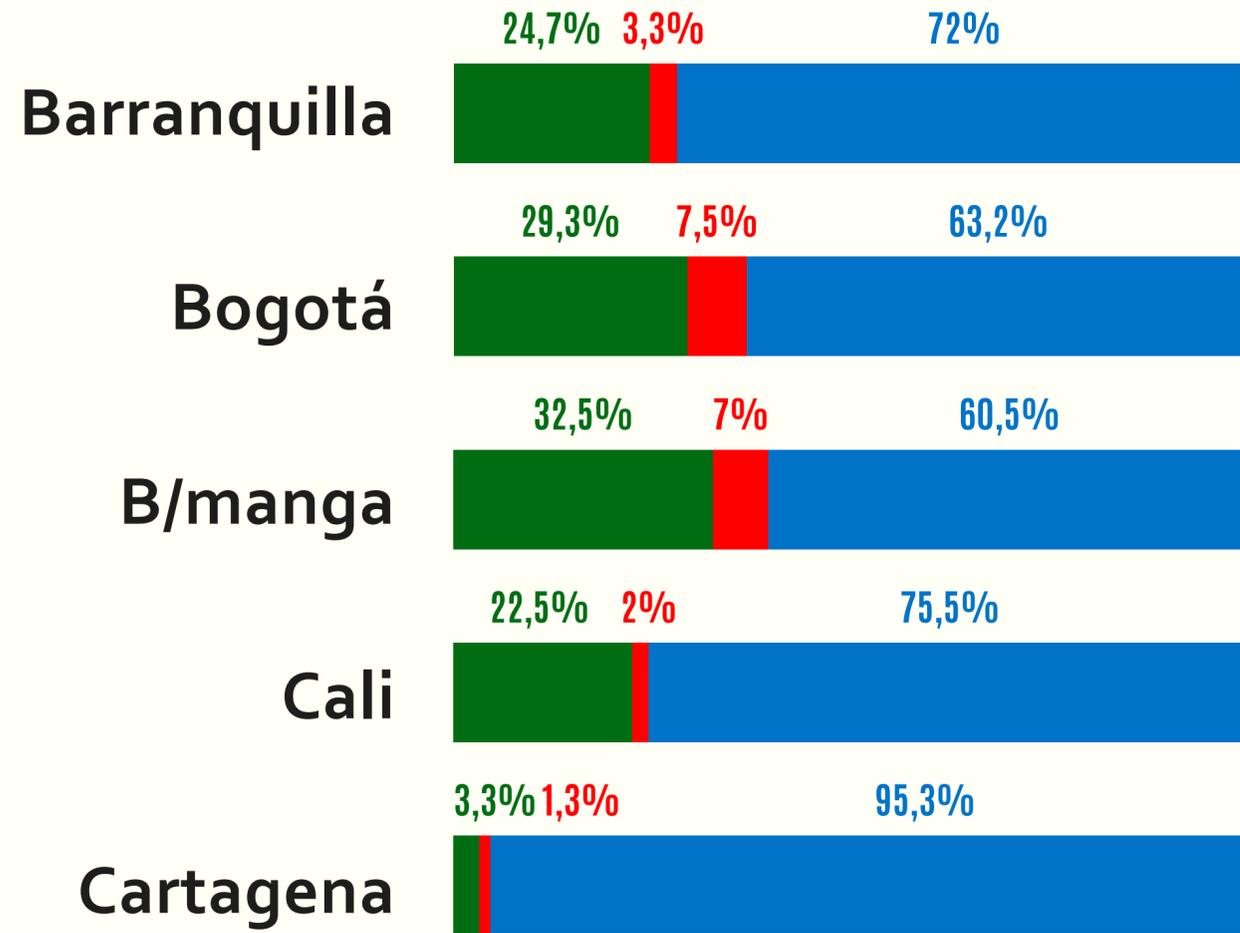


¿Está de acuerdo con el cambio de horario que tuvo el sorteo SUPER astro SOL, de 2:30 pm a 4 pm, implementado hace algún tiempo?



BASE: 1800

SATISFACCIÓN GENERAL SUPER astro



■ Si ■ No ■ Indiferente



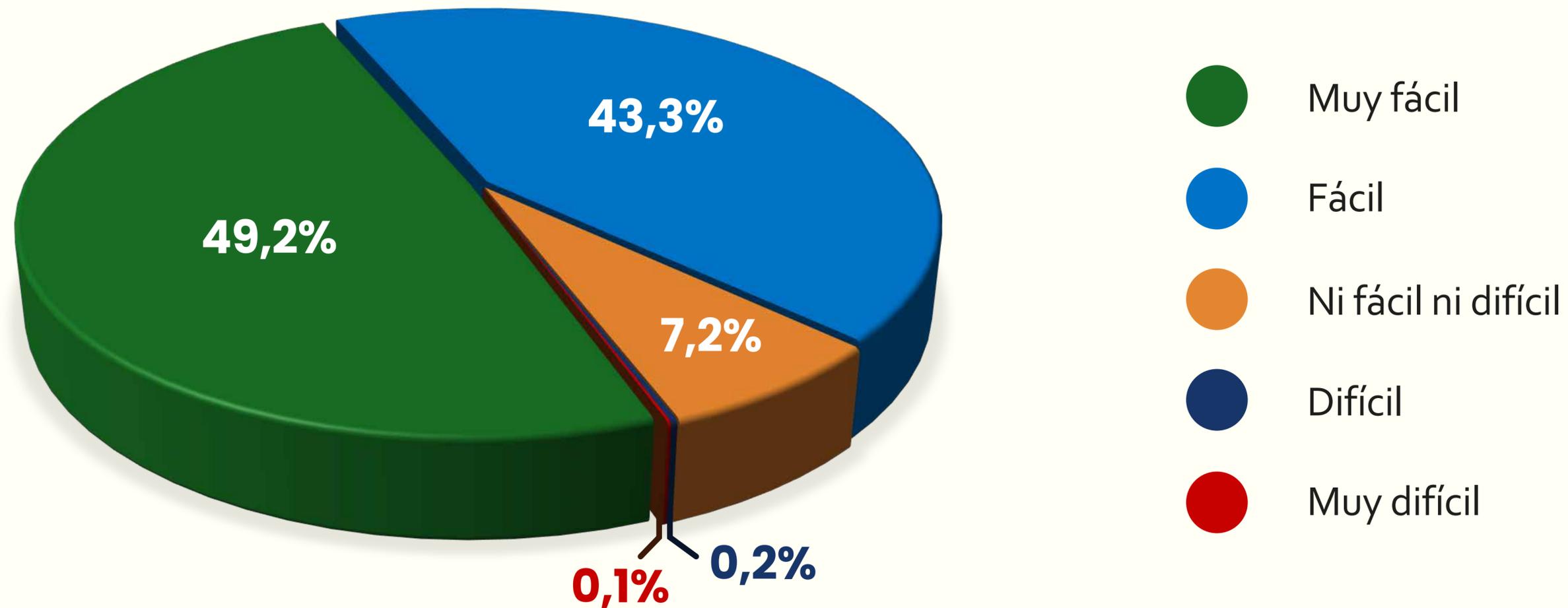
+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos

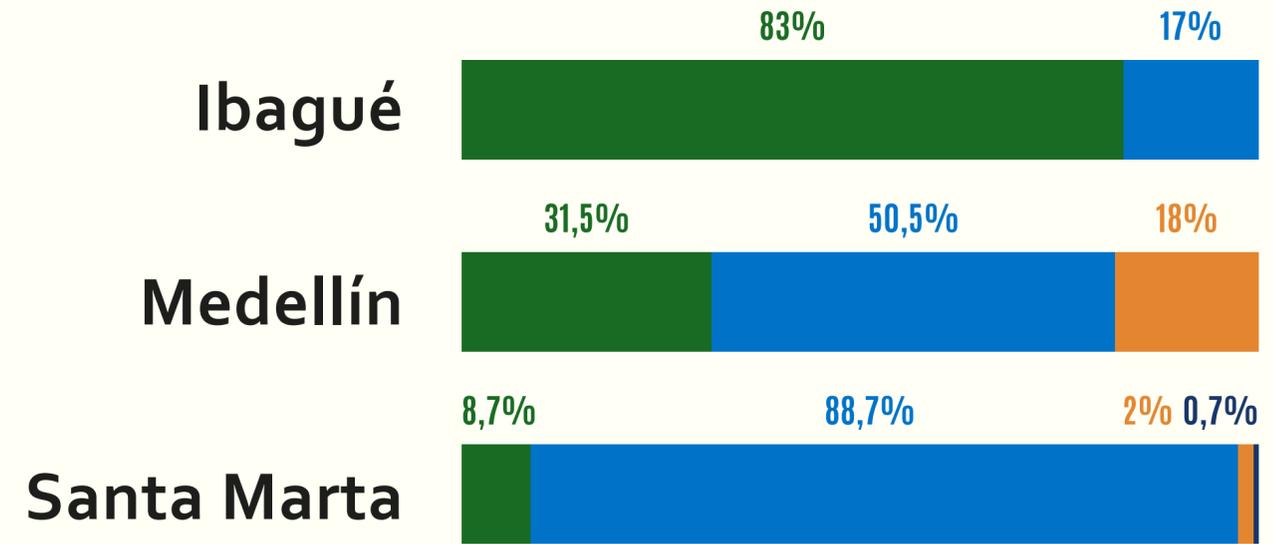
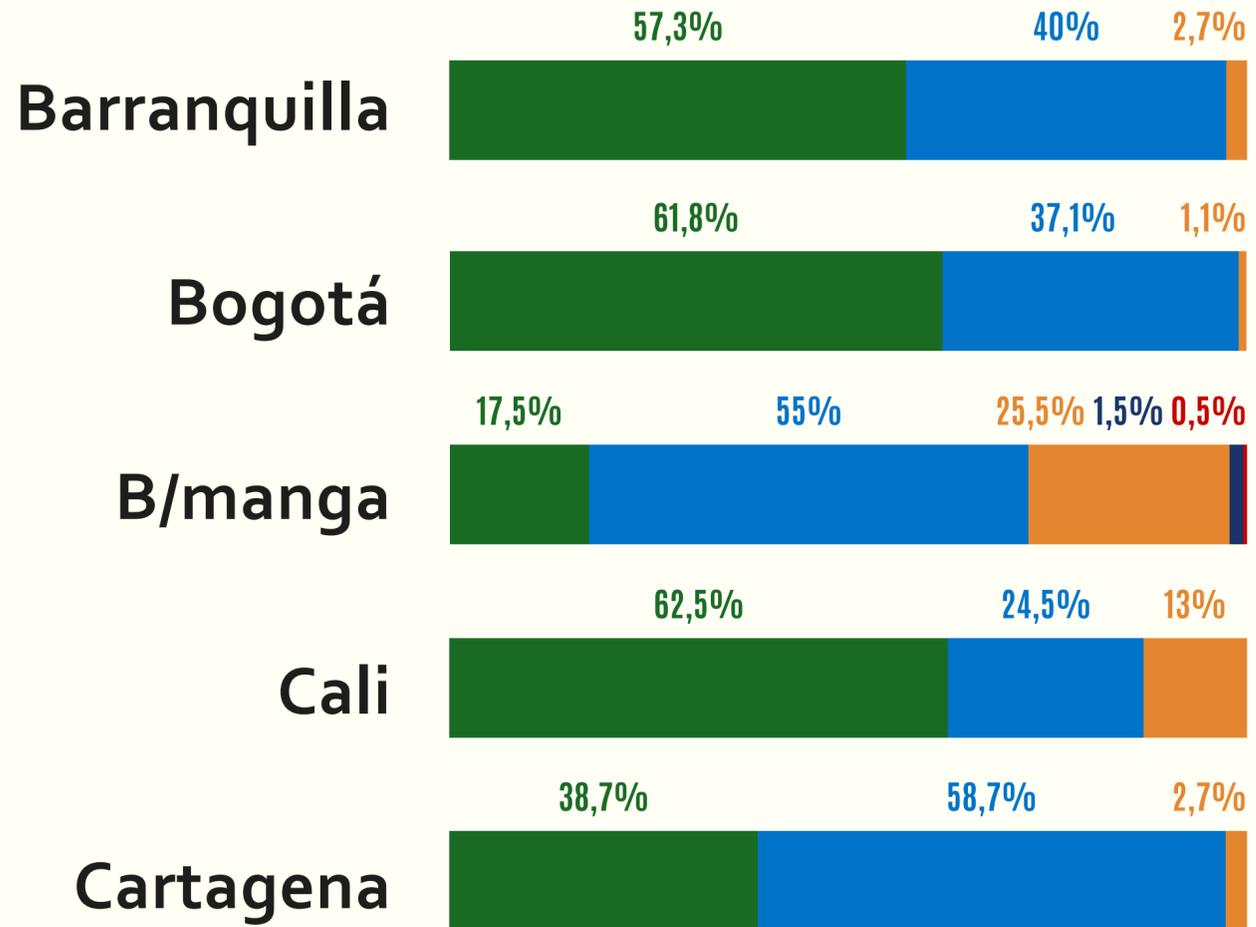


¿Qué tan claro le resulta entender la mecánica del juego (apuesta, sorteo, resultados)?



BASE: 1800

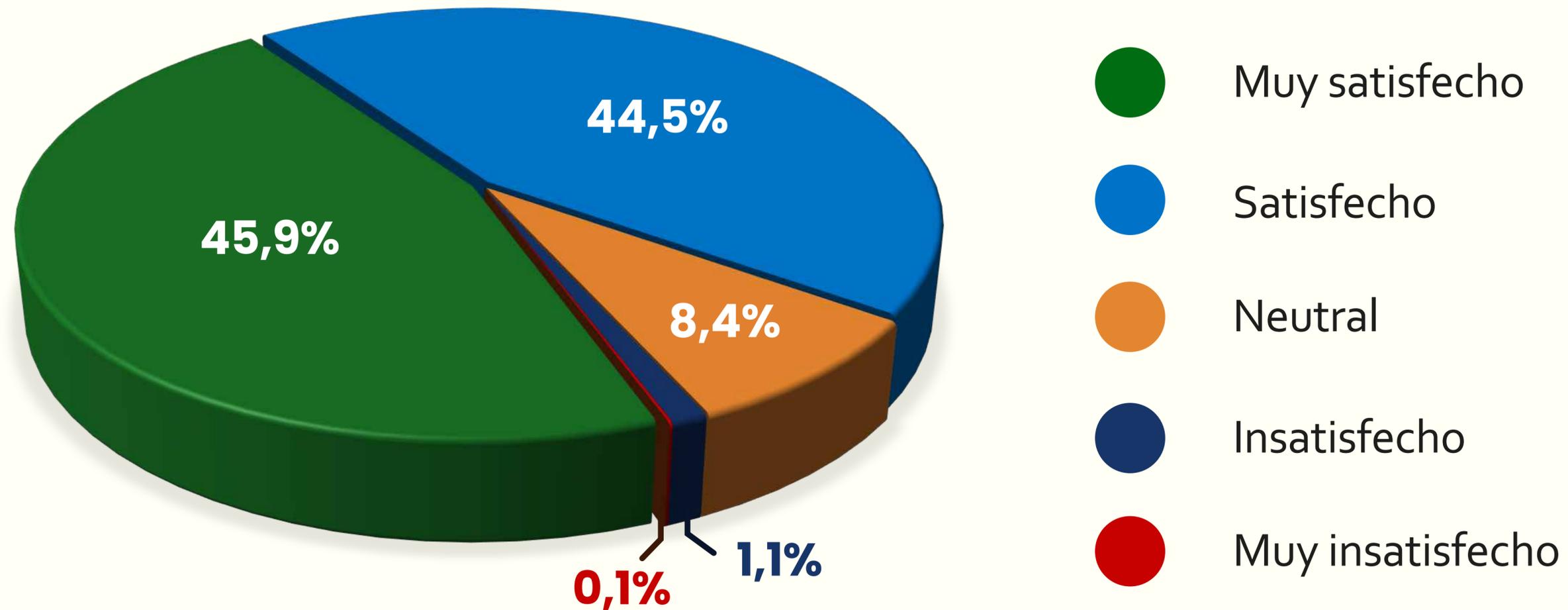
SATISFACCIÓN GENERAL SUPER astro



DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

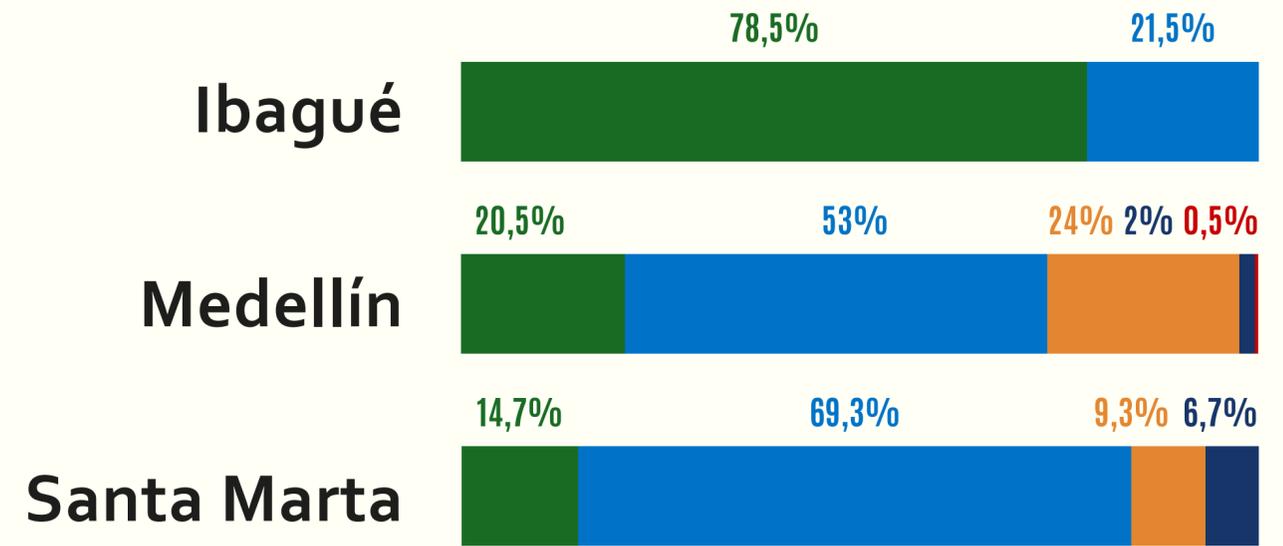
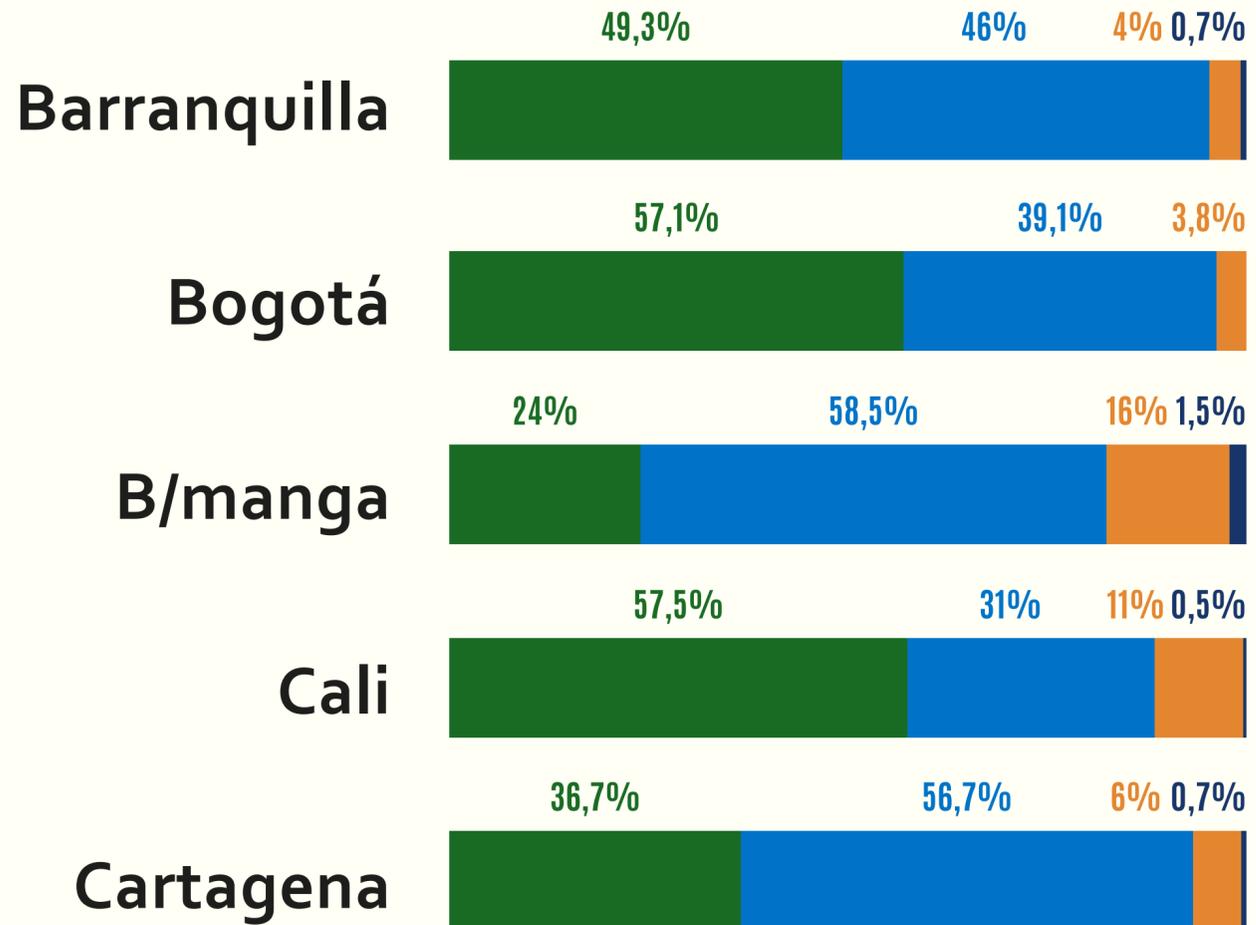


¿Qué tan satisfecho está con el plan de premios ofrecido por SUPER astro?



BASE: 1800

SATISFACCIÓN GENERAL SUPER astro



Muy satisfecho Satisfecho Neutral Insatisfecho Muy insatisfecho



+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

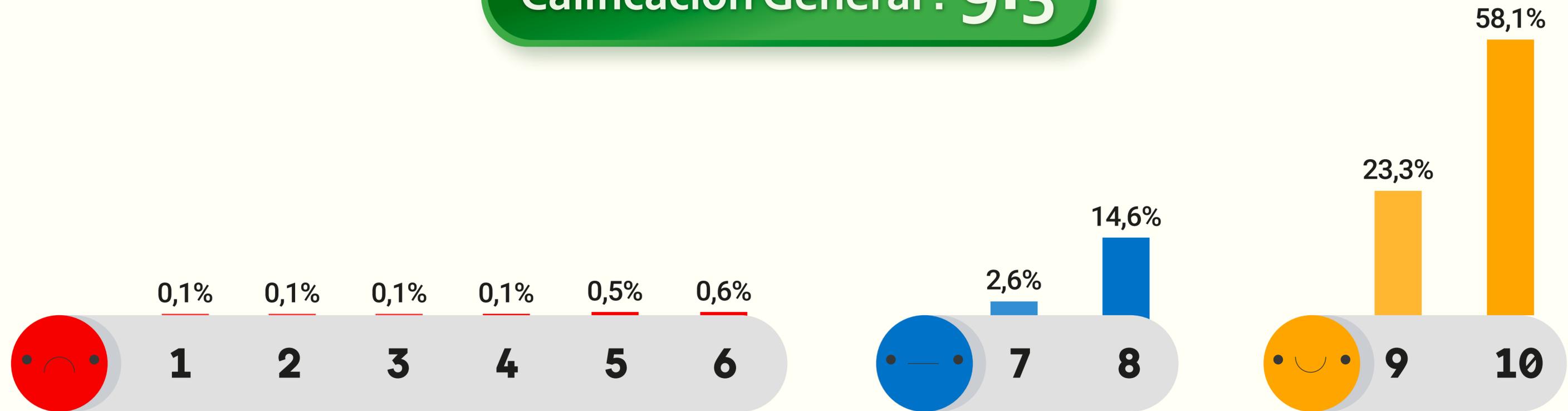
Autoriza Coljuegos



Respecto de la marca SUPER astro califique de 1 a 10, el nivel de confianza que ésta le genera

En una escala de 1 a 10, donde 1 "Nada confiable" y 10 "Muy confiable"

Calificación General : 9.3



Los usuarios a SUPER astro como una marca muy confiable. Esto demuestra que **la trayectoria y reputación de la marca son altamente valoradas, por lo que la marca destaca por atributos como confianza, seguridad en el pago de premios y respaldo.**

BASE: 1800

SATISFACCIÓN GENERAL SUPER astro

Respecto de la marca SUPER astro califique de 1 a 10, el nivel de confianza que ésta le genera

En una escala de 1 a 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	20,7%	23,3%	52,7%	9,3
Bogotá	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,4%	0,9%	8,2%	26,7%	62,7%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,5%	1%	1,5%	1,5%	3,5%	15,5%	27,5%	49%	9,1
Cali	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	0,5%	7%	12%	79%	9,6
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,7%	26,7%	28,7%	34%	8,9
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	16,5%	83%	9,8
Medellín	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	2%	5%	43%	34%	15,5%	8,6
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2%	9,3%	10%	78,7t%	9,7
TOTAL GEN:	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,5%	0,6%	2,6%	14,6%	23,3%	58,1%	9,3



DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.



Porqué nos califica de 1 a 6



Conclusión general – Usuarios que calificaron de 1 a 6 la confianza en la marca SUPER astro

Los jugadores con baja confianza asocian su percepción negativa con la falta de transparencia y la dificultad para ganar, más que con fallas directas del producto. La ausencia de premios y la sensación de inequidad son las principales causas de desconfianza.

Por ciudades, se destacan los siguientes aspectos:

Bogotá:

Se percibe como un juego de suerte y poco transparente.

Cali:

La desconfianza surge por dificultades en pagos y reglas confusas.

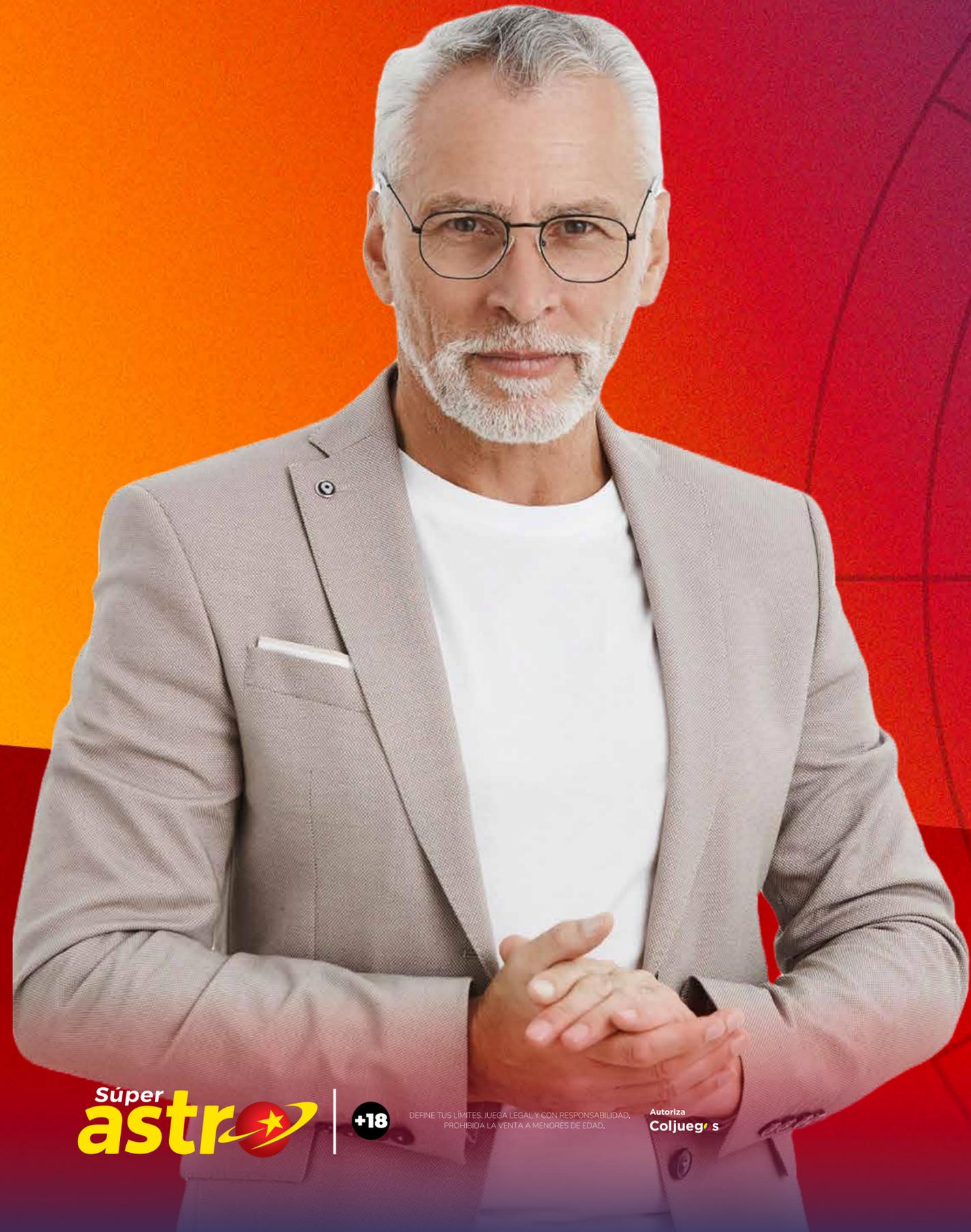
Medellín:

Hay reconocimiento, pero dudas sobre la claridad de los resultados.

Bucaramanga:

Se percibe como “amañado” o manipulado.

La desconfianza proviene más de la percepción que de hechos comprobados, por lo que se recomienda reforzar la comunicación sobre transparencia, control y pago de premios para fortalecer la credibilidad de la marca.



5.

**PUNTOS DE VENTA
SUPER astro**

Súper
astro

+18

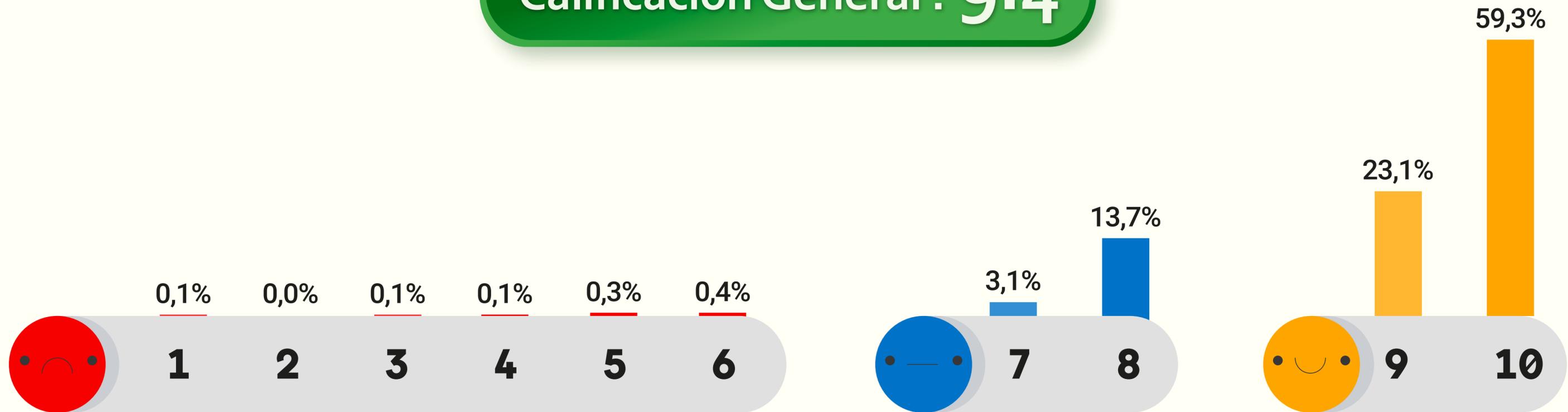
DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos

¿Qué tan satisfecho está con los puntos de venta de SUPER astro?

En una escala de 1 a 10, donde 1 "Muy insatisfecho" y 10 "Muy satisfecho"

Calificación General : 9.4



La **satisfacción con los puntos de venta es muy alta**, lo que refleja que **la experiencia presencial funciona bien**. Más allá del puntaje, estos puntos operan como un verdadero soporte de la marca: son cercanos, disponibles y confiables. **Esto fortalece la relación del jugador con SUPER astro** y convierte al canal físico en algo más que un simple lugar de compra.

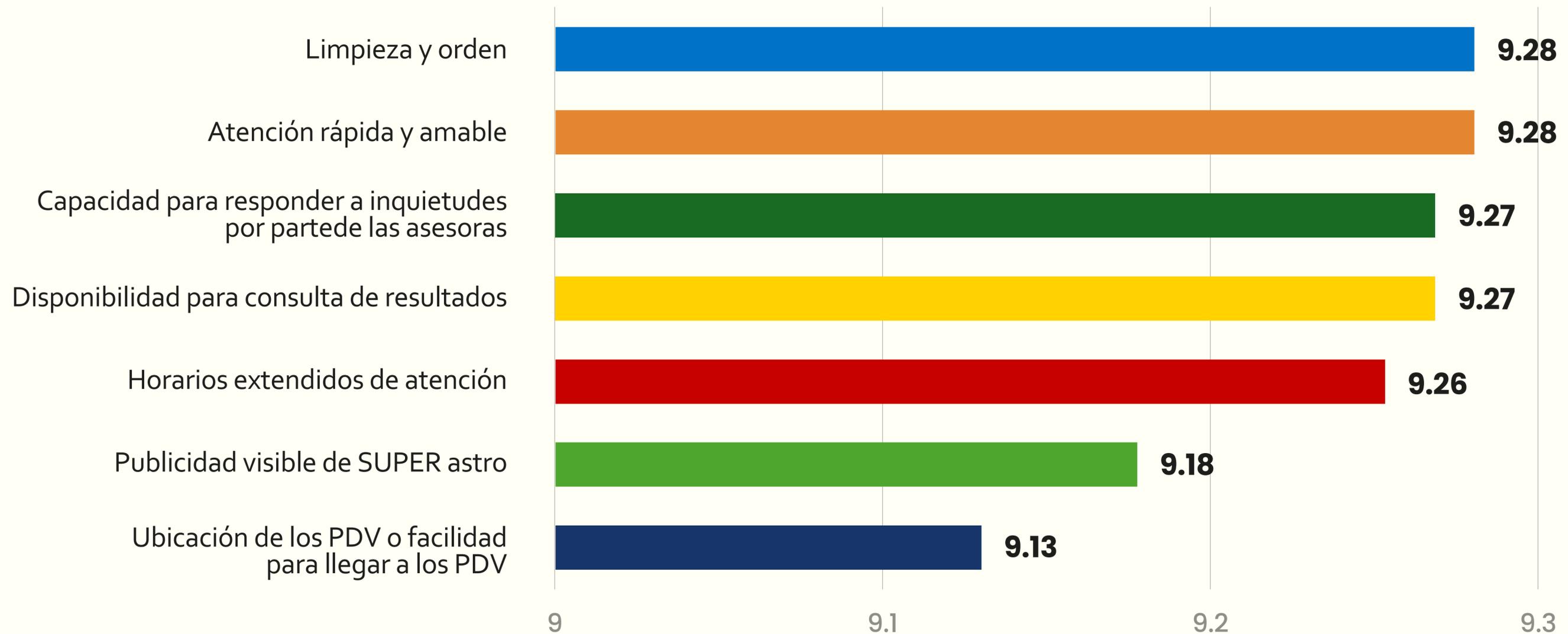
¿Qué tan satisfecho está con los puntos de venta de SUPER astro?

En una escala de 1 a 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	4%	16,7%	26%	52%	9,2
Bogotá	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%	0,4%	6,6%	22,7%	69,5%	9,6
B/manga	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1%	0,5%	3%	17%	28%	50%	9,2
Cali	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	2%	4,5%	12%	81%	9,7
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	11,3%	26,7%	36,7%	24%	8,7
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17%	83%	9,8
Medellín	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	10%	46%	26%	17,5%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	6,7%	20%	72,7%	9,6
TOTAL GEN:	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,3%	0,4%	3,1%	13,7%	23,1%	59,3%	9,4

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)



¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Limpieza y orden

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,33%	6,7%	17,3%	20%	54,7%	9,2
Bogotá	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,55%	0,5%	13,4%	19,7%	65,7%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	1%	0,5%	1%	4,5%	13%	18%	63%	9,4
Cali	1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,5%	3%	7%	17%	70,5%	9,4
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	2,7%	2,7%	12%	17,3%	47,3%	17,3%	8,5
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,5%	78,5%	9,8
Medellín	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1%	6,5%	17,5%	27%	24%	23,5%	8,3
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	9,3%	17,3%	72,7%	9,6
TOTAL GEN:	0,1%	0,0%	0,1%	0,06%	0,5%	1,4%	4,6%	13%	22%	58,3%	9,3

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Atención rápida y amable

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	3,3%	2,7%	13,3%	25,3%	54%	9,2
Bogotá	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,6%	12,9%	20,9%	65,3%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	6,5%	14,5%	17%	61%	9,3
Cali	1%	0,0%	0,0%	1%	0,0%	1%	2%	7%	18%	70%	9,4
Cartagena	0,0%	0,0%	0,7%	2%	1,3%	4%	10,7%	19,3%	47,3%	14,7%	8,4
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,5%	75,5%	9,8
Medellín	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	6,5%	17,5%	20,5%	28%	26,5%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	12,7%	5,3%	80,7%	9,7
TOTAL GEN:	0,2%	0,1%	0,1%	0,4%	0,3%	1,6%	4,2%	12,4%	22,6%	58,3%	9,3

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Capacidad para responder a inquietudes por parte de las asesoras

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	3,3%	2,7%	13,3%	25,3%	54%	9,2
Bogotá	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,6%	12,9%	20,9%	65,3%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	6,5%	14,5%	17%	61%	9,3
Cali	1%	0,0%	0,0%	1%	0,0%	1%	2%	7%	18%	70%	9,4
Cartagena	0,0%	0,0%	0,7%	2%	1,3%	4%	10,7%	19,3%	47,3%	14,7%	8,4
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,5%	75,5%	9,8
Medellín	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	6,5%	17,5%	20,5%	28%	26,5%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	12,7%	5,3%	80,7%	9,7
TOTAL GEN:	0,2%	0,1%	0,1%	0,4%	0,3%	1,6%	4,2%	12,4%	22,6%	58,3%	9,3

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Disponibilidad para consulta de resultados

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	3,3%	2,7%	13,3%	25,3%	54%	9,2
Bogotá	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,6%	12,9%	20,9%	65,3%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	6,5%	14,5%	17%	61%	9,3
Cali	1%	0,0%	0,0%	1%	0,0%	1%	2%	7%	18%	70%	9,4
Cartagena	0,0%	0,0%	0,7%	2%	1,3%	4%	10,7%	19,3%	47,3%	14,7%	8,4
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,5%	75,5%	9,8
Medellín	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	6,5%	17,5%	20,5%	28%	26,5%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	12,7%	5,3%	80,7%	9,7
TOTAL GEN:	0,2%	0,1%	0,1%	0,4%	0,3%	1,6%	4,2%	12,4%	22,6%	58,3%	9,3

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Horarios extendidos de atención

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	2%	6%	14,7%	23,3%	53,3%	9,2
Bogotá	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	10%	28%	61,1%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4%	15%	17%	64%	9,4
Cali	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2%	5%	6,5%	18,5%	65%	9,3
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,3%	4%	12%	20,7%	40,7%	18,7%	8,5
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,5%	75,5%	9,8
Medellín	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	6,5%	16,5%	23,5%	17,5%	25,5%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	12%	12,7%	74%	9,6
TOTAL GEN:	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,7%	1,4%	4,5%	12%	24,7%	56,4%	9,3

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Publicidad visible de SUPER astro

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	3,3%	17,3%	25,3%	52%	9,2
Bogotá	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	1,3%	12,4%	24,6%	61,5%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	1%	2%	3,5%	7%	9,5%	15%	62%	9,2
Cali	1%	0,0%	0,0%	0,5%	1%	1%	2%	5,5%	14%	75%	9,5
Cartagena	0,0%	0,0%	0,7%	2,7%	2,7%	4,7%	11,3%	17,3%	42%	18,7%	8,4
Ibagué	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	22,5%	76%	9,7
Medellín	1%	0,0%	0,0%	0,5%	1%	0%	16%	23,5%	26%	22,5%	8,2
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	8%	17,3%	16,7%	56,7%	9,2
TOTAL GEN:	0,3%	0,0%	0,1%	0,5%	0,8%	2,1%	5,1%	12,5%	23,1%	55,6%	9,2

¿Cuán importantes son los siguientes aspectos para usted?

(Califique cada aspecto en una escala de 1 a 10)

Ubicación de los PDV o facilidad para llegar a los PDV

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	3,3%	17,3%	25,3%	52%	9,2
Bogotá	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	1,3%	12,4%	24,6%	61,5%	9,5
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	1%	2%	3,5%	7%	9,5%	15%	62%	9,2
Cali	1%	0,0%	0,0%	0,5%	1%	1%	2%	5,5%	14%	75%	9,5
Cartagena	0,0%	0,0%	0,7%	2,7%	2,7%	4,7%	11,3%	17,3%	42%	18,7%	8,4
Ibagué	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	22,5%	76%	9,7
Medellín	1%	0,0%	0,0%	0,5%	1%	9%	16%	23,5%	26%	22,5%	8,2
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	8%	17,3%	16,7%	56,7%	9,2
TOTAL GEN:	0,3%	0,0%	0,1%	0,5%	0,8%	2,1%	5,1%	12,5%	23,1%	55,6%	9,2

OTRAS OPCIONES DE JUEGO SUPER astro

6.

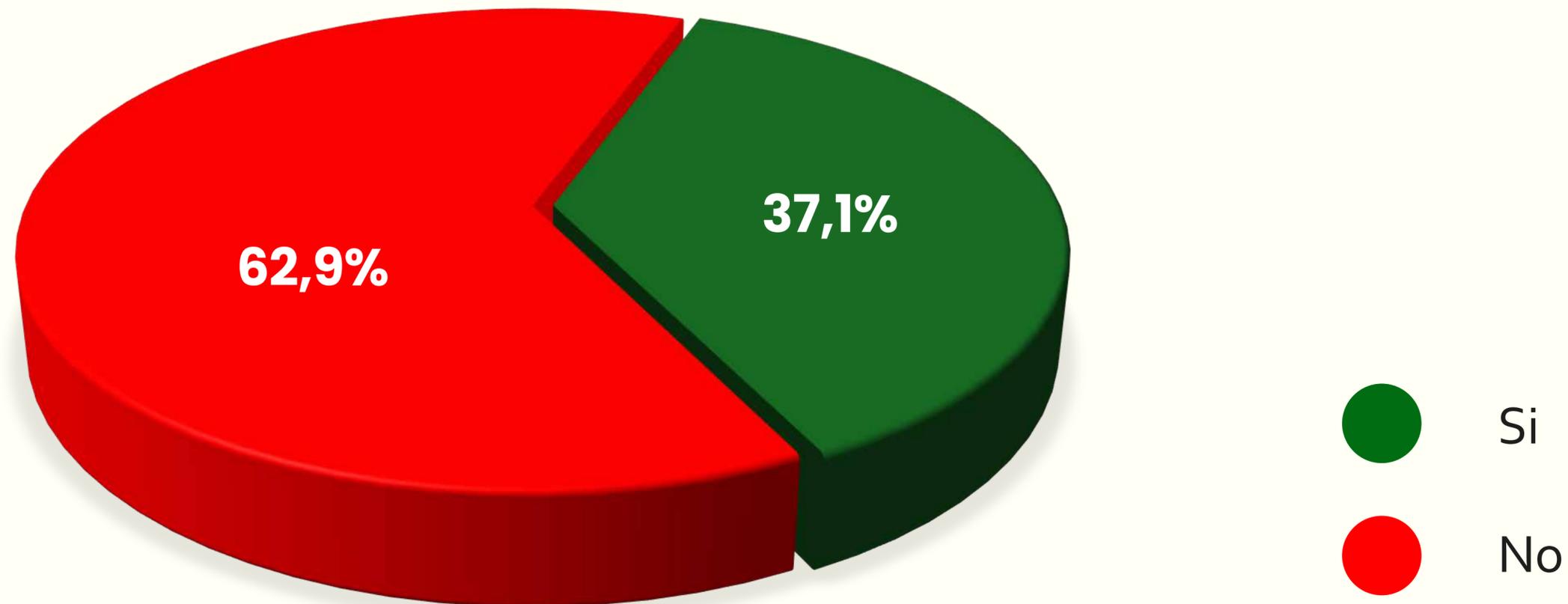
Súper
astro

+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

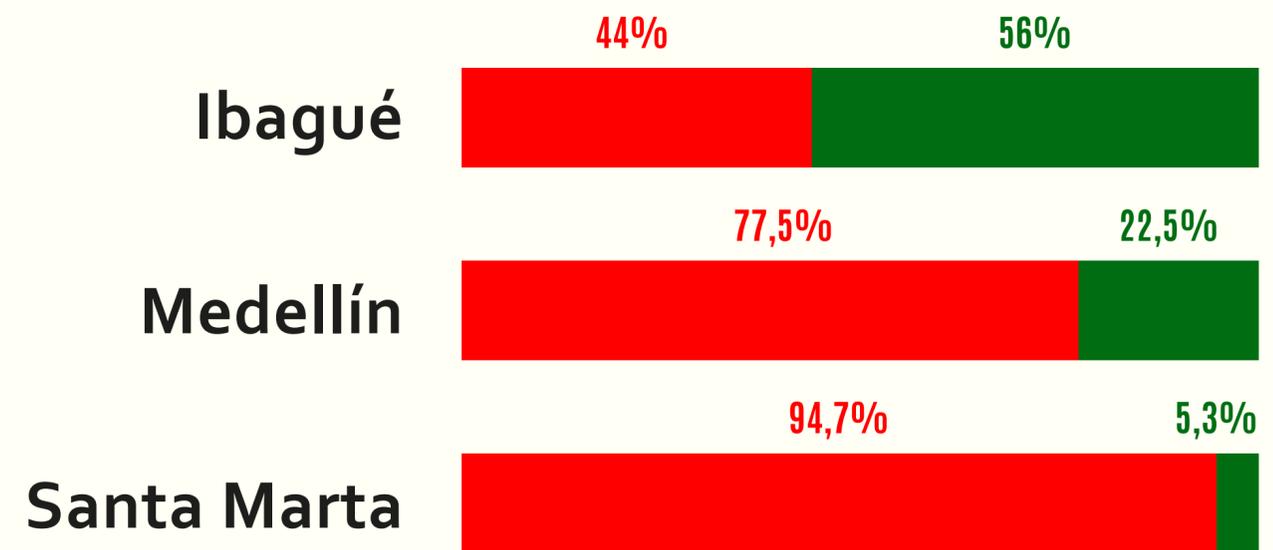
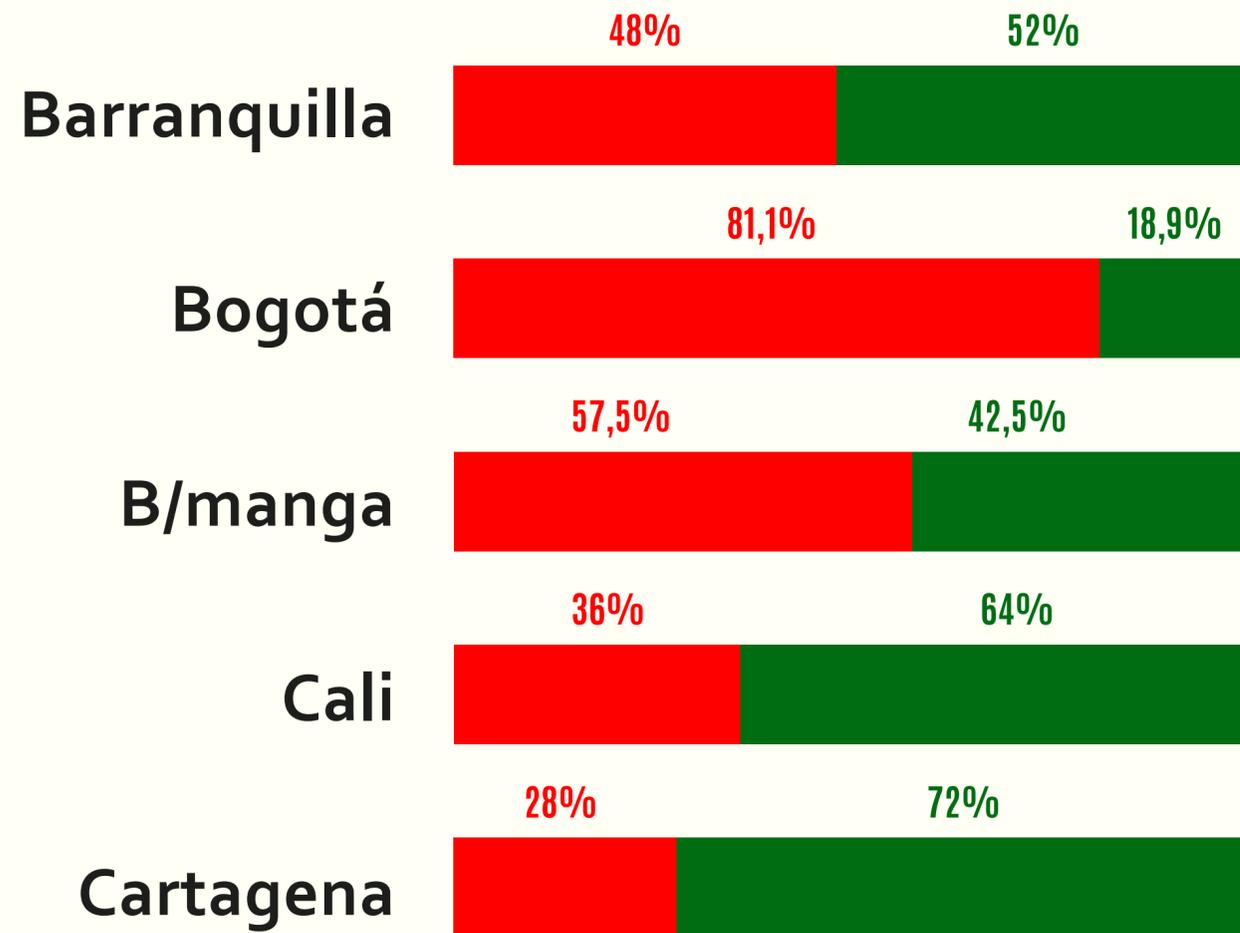
Autoriza
Coljuegos

¿Conoce SUPER astro WEB?



BASE: 1800

OTRAS OPCIONES DE JUEGO



■ SI ■ NO



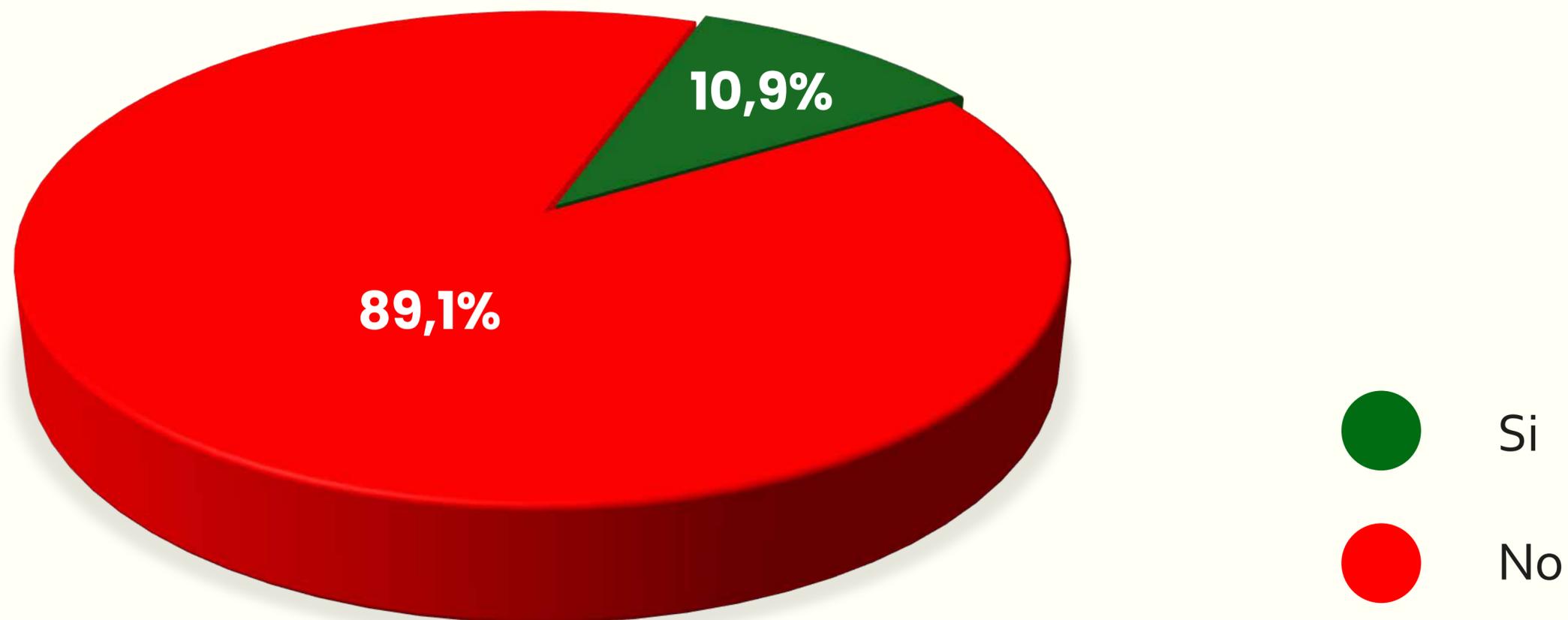
+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza Coljuegos

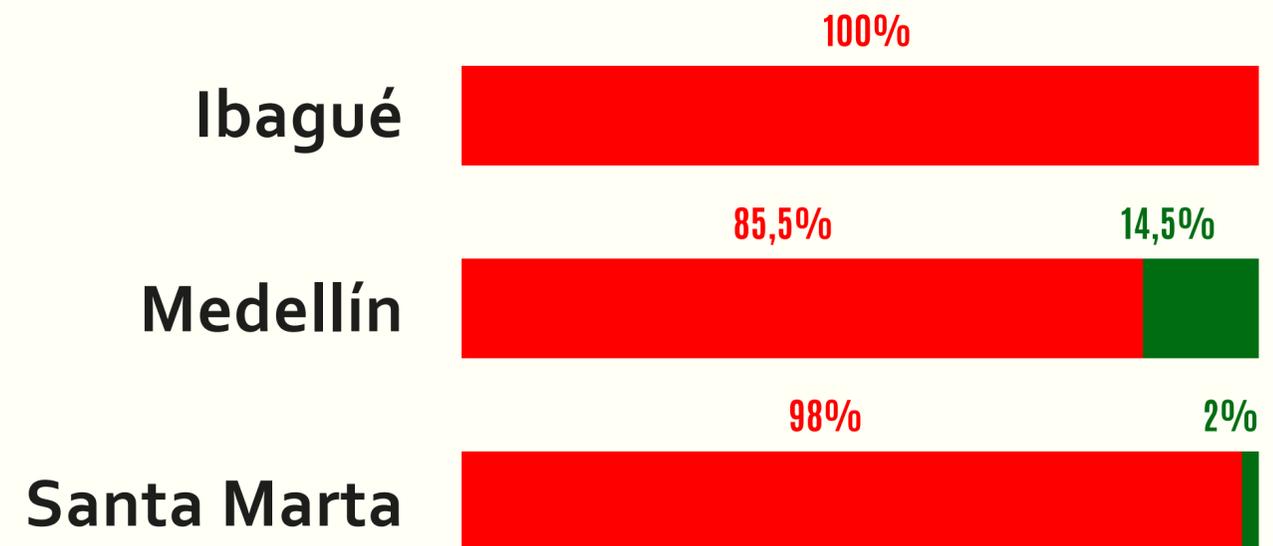
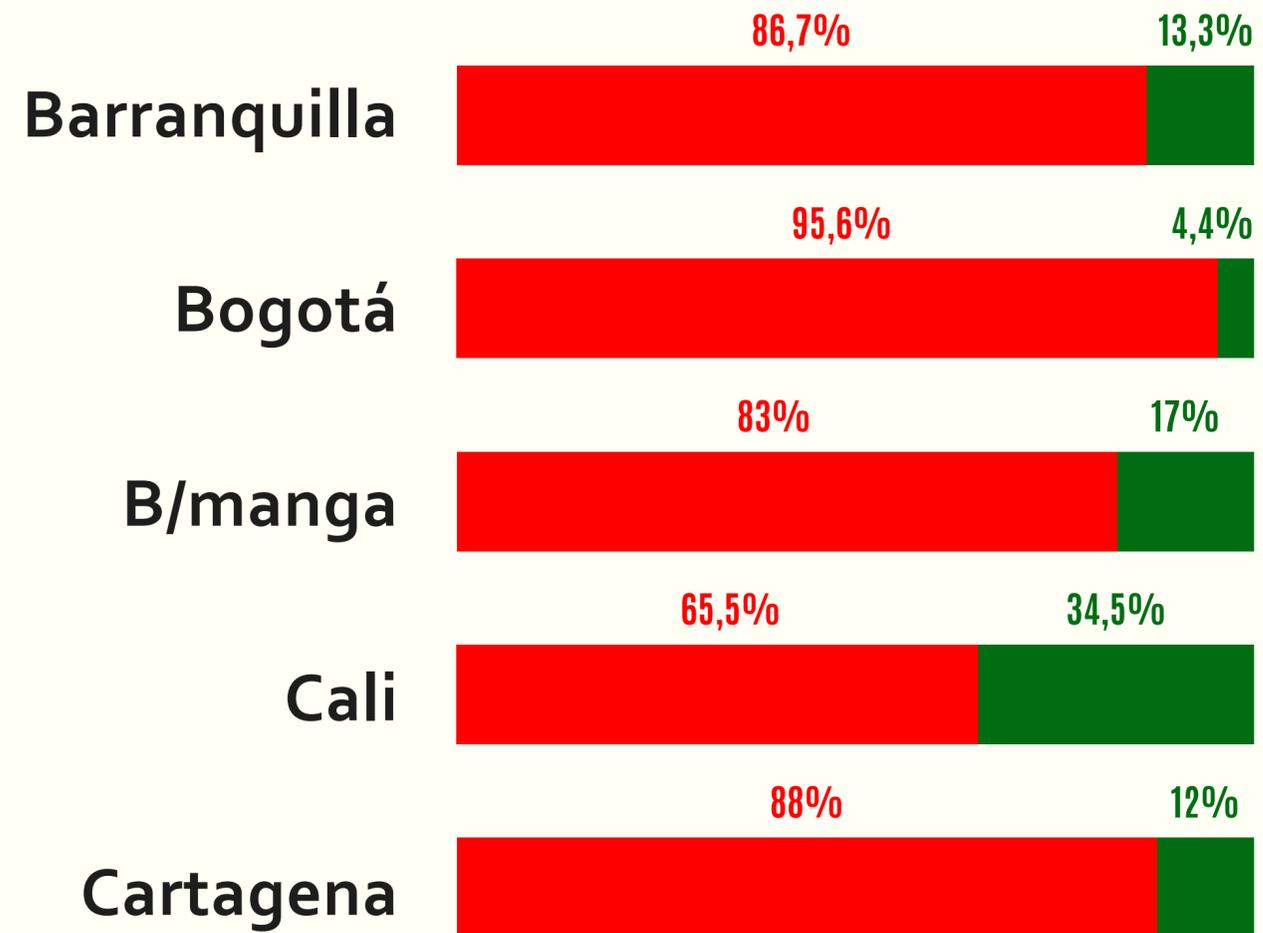


¿Ha jugado SUPER astro WEB?



BASE: 1800

OTRAS OPCIONES DE JUEGO



■ SI ■ NO



+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

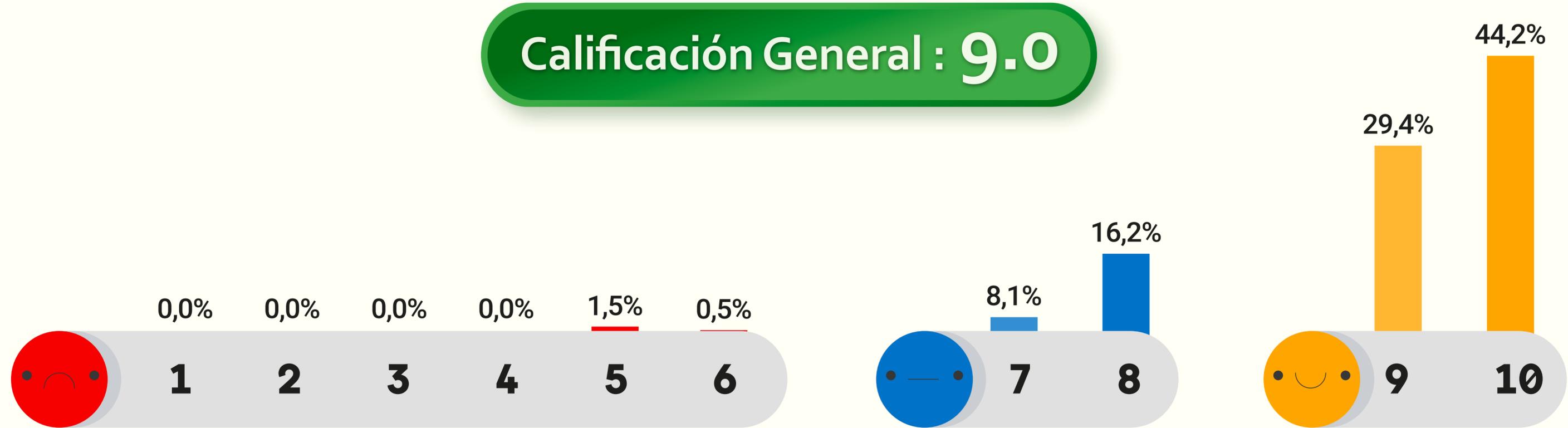
Autoriza
Coljuegos



¿Qué tan fácil le resulta usar SUPER astro WEB?

En una escala de 1 a 10, donde 1 "Muy difícil" y 10 "Muy fácil"

Calificación General : 9.0



La mayoría de quienes usan SUPER astro WEB lo consideran muy fácil de manejar. Lo importante aquí no es solo que resulte fácil, sino que la plataforma genera seguridad y buena experiencia para quienes la utilizan.

Esto sugiere que, aunque el volumen de usuarios web es mucho menor frente al total, los que sí la usan quedan satisfechos, lo que **abre una oportunidad: si se pro-mueve más su uso, es probable que la adopción crezca porque la experiencia ya está bien valorada.**

¿Qué tan fácil le resulta usar SUPER astro WEB?

En una escala de 1 a 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5%	0,0%	10%	10%	35%	40%	8,9
Bogotá	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	20,8%	8,3%	8,3%	58,3%	8,9
B/manga	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	35,3%	26,5%	32,4%	8,8
Cali	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	7,3%	24,6%	62,3%	9,4
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	22,2%	22,2%	55,6%	0,0%	8,3
Medellín	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	20,7%	37,9%	37,9%	9,1
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	8,7
TOTAL GEN:	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	8,1%	16,2%	29,4%	44,2%	9,0

*Ibagué no tiene jugadores de SUPER astro WEB



DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.



¿Qué tan fácil le resulta usar SUPER astro WEB?

(En una escala de 1 a 10, donde 1 es "No lo recomendaría" y 10 "Definitivamente lo recomendaría")

Porqué nos califica de 1 a 6: Base 4 personas 2,03%

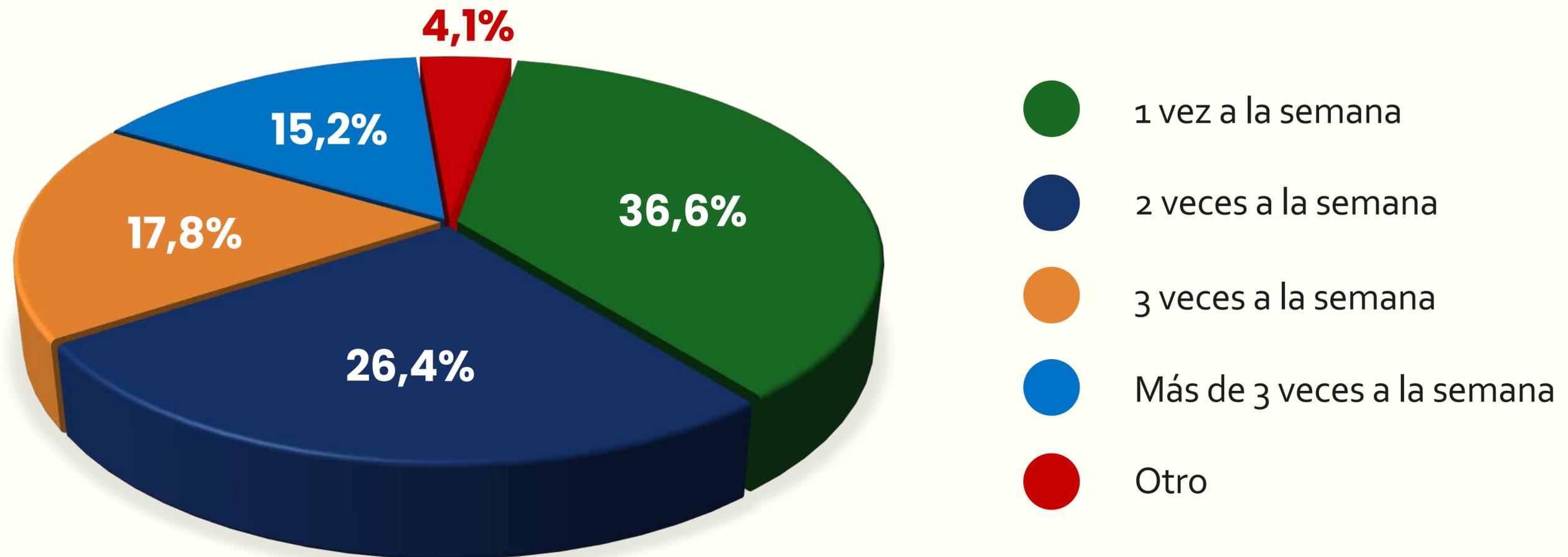
Las ciudades de ,Medellin, Bucaramanga, Bogotá y Barranquilla mencionaron que se les complica un poco el manejo de la plataforma

No ha ganado entonces le parece complicado

Es complicado no siempre funciona

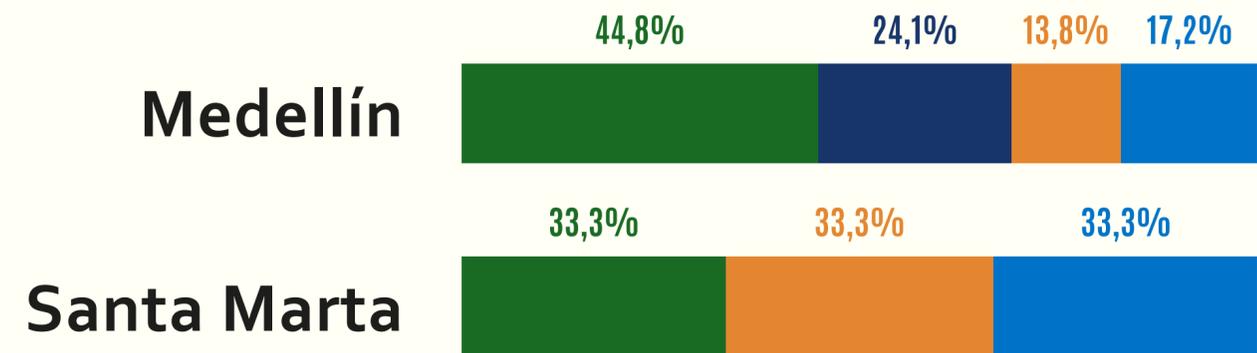
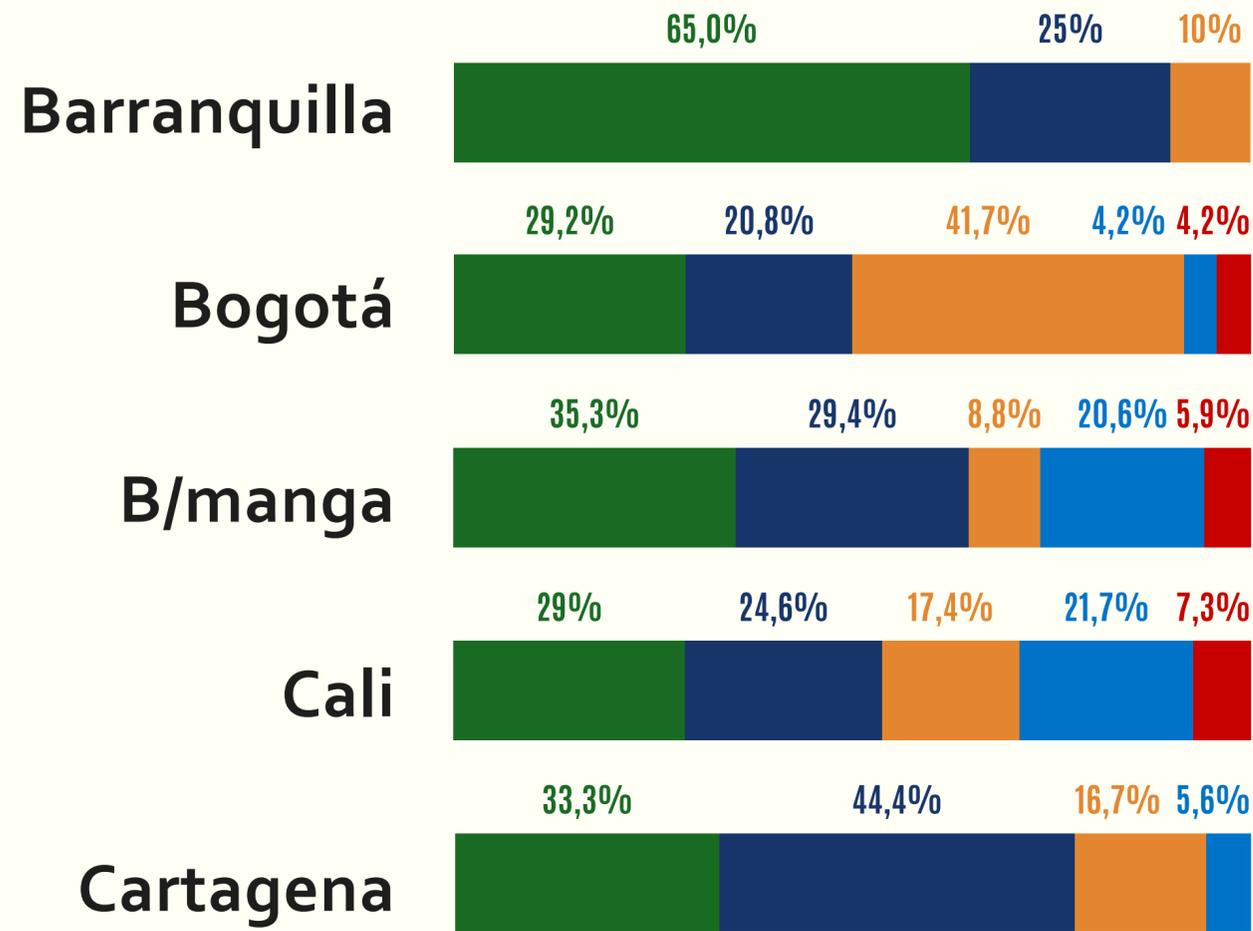
La plataforma debe tener un manejo mas practico

¿Con qué frecuencia apuesta a través de SUPER astro WEB?



BASE: 197

OTRAS OPCIONES DE JUEGO



*Ibagué no tiene jugadores de SUPER astro WEB

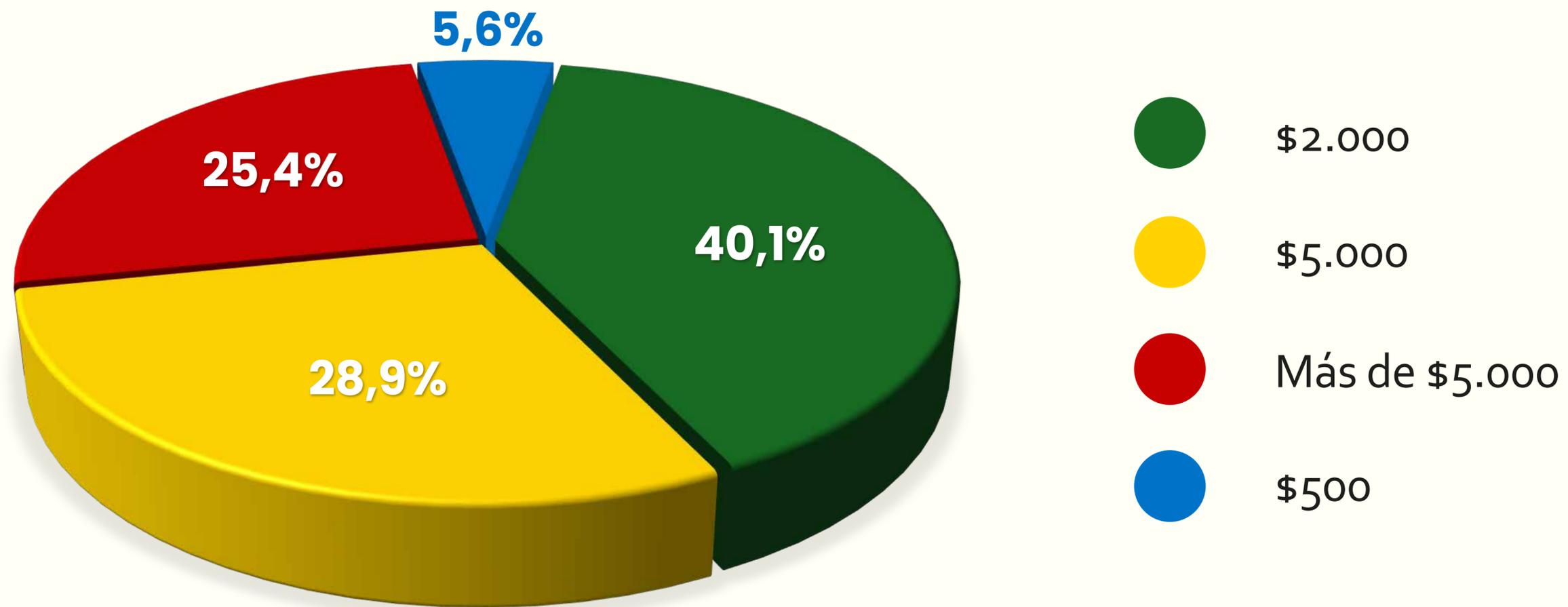
■ 1 x semana ■ 2 x semana ■ 3 x semana ■ más 3 x semana ■ Otro, ¿Cuál?



DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

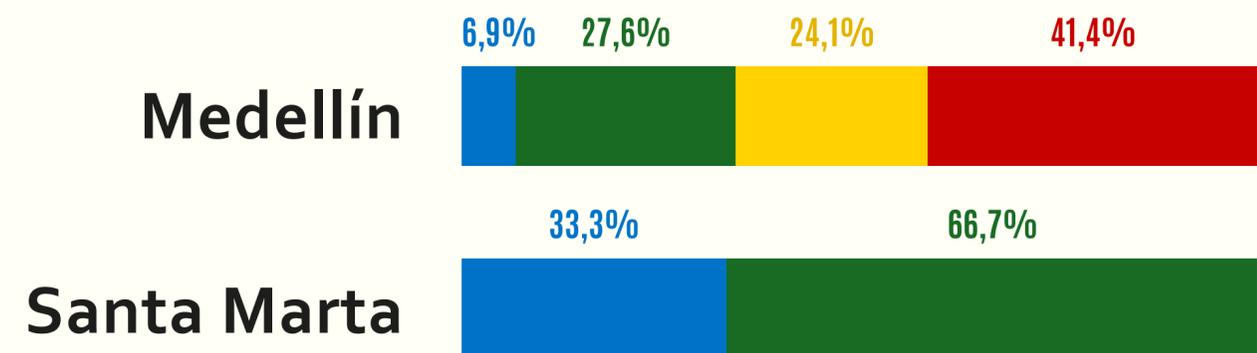
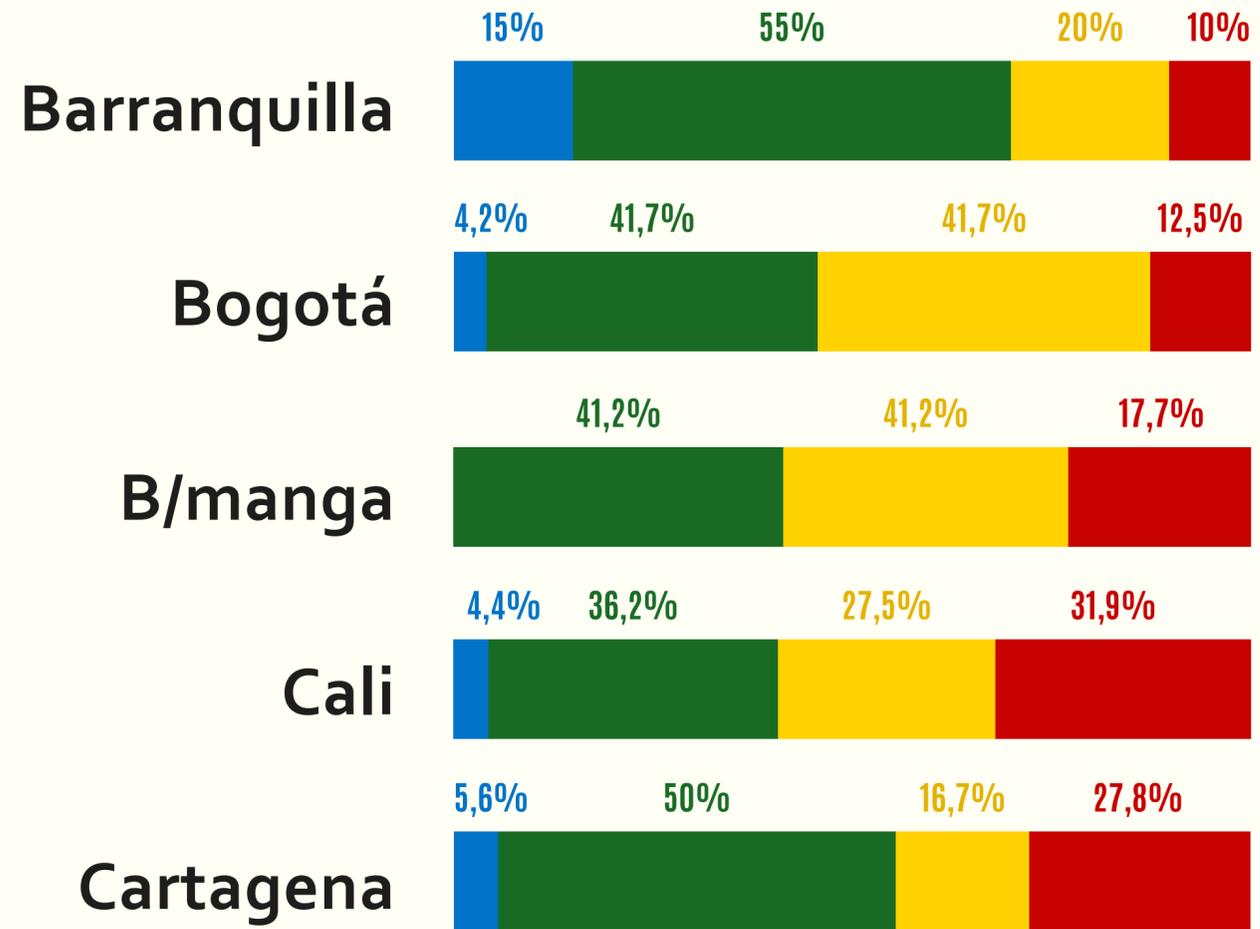


¿Cuánto invierte en promedio por cada apuesta en SUPER astro WEB?



BASE: 197

OTRAS OPCIONES DE JUEGO



*Ibagué no tiene jugadores de SUPER astro WEB



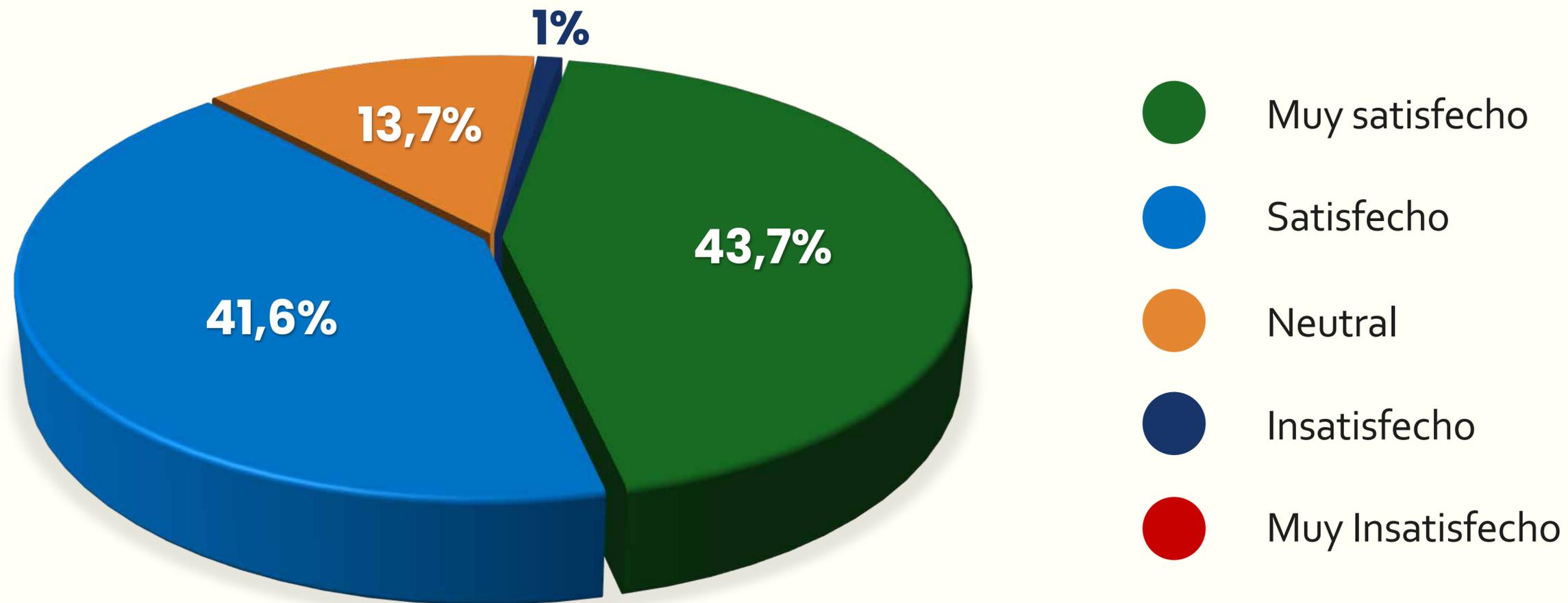
+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza Coljuegos

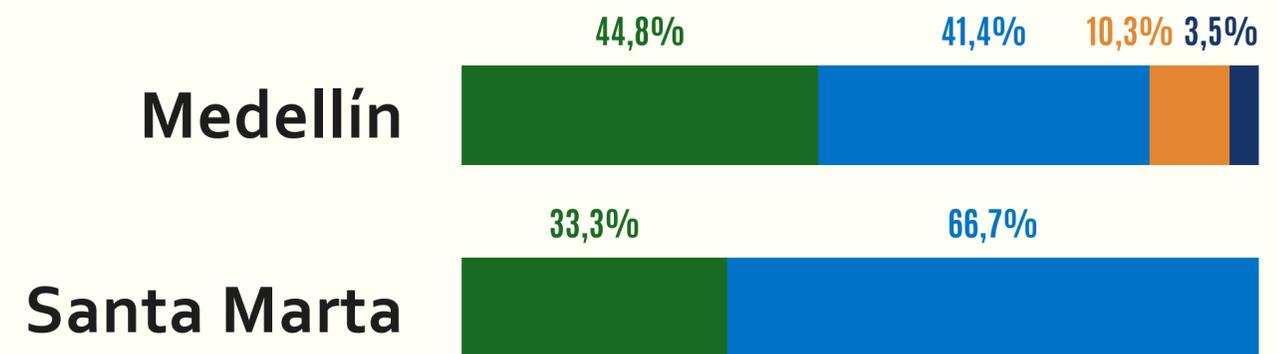
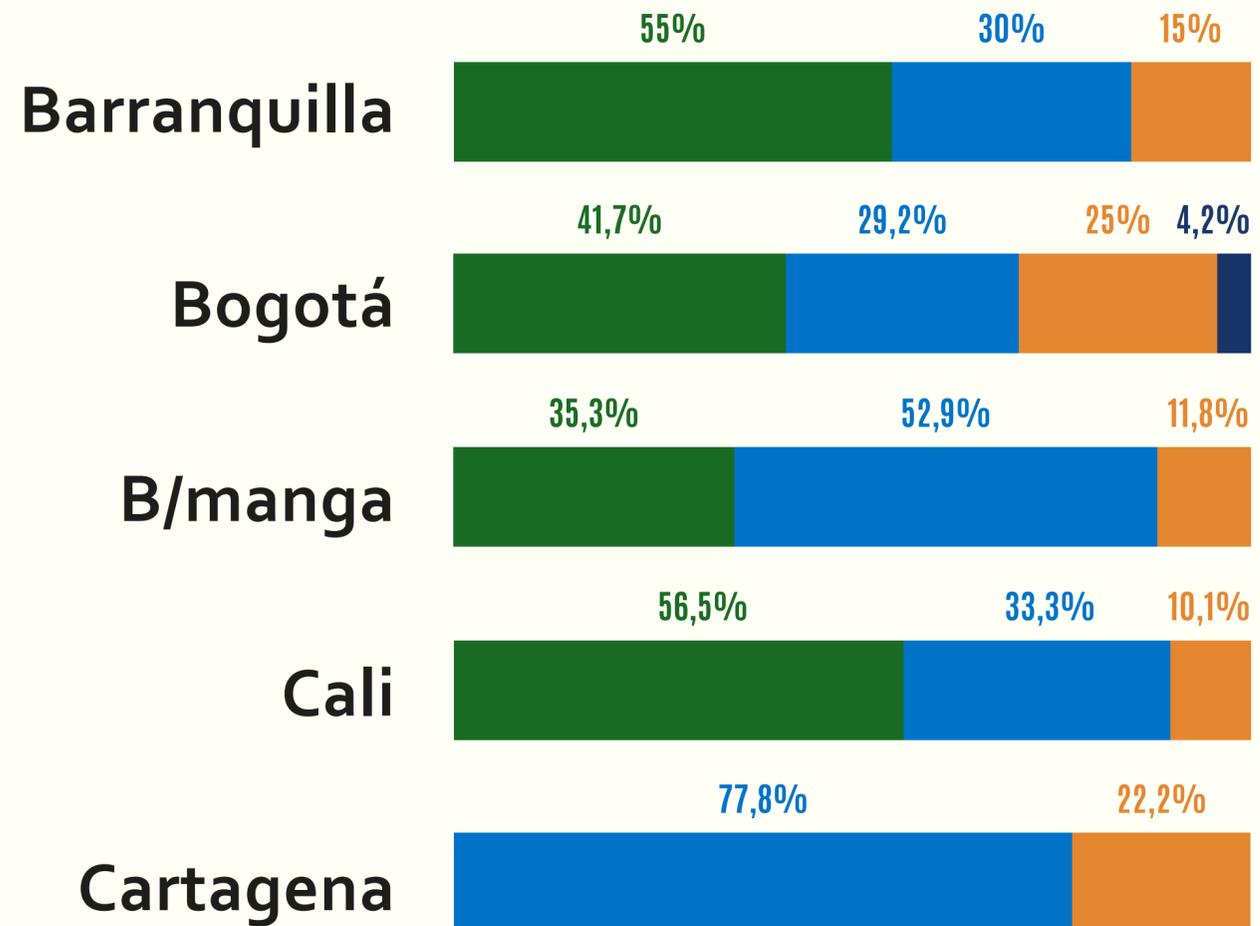


¿Qué tan satisfecho está con los medios de recarga disponibles para SUPER astro WEB?

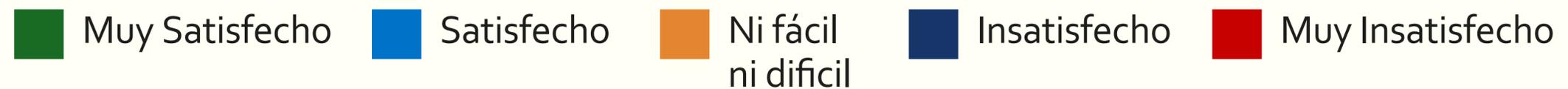


BASE: 197

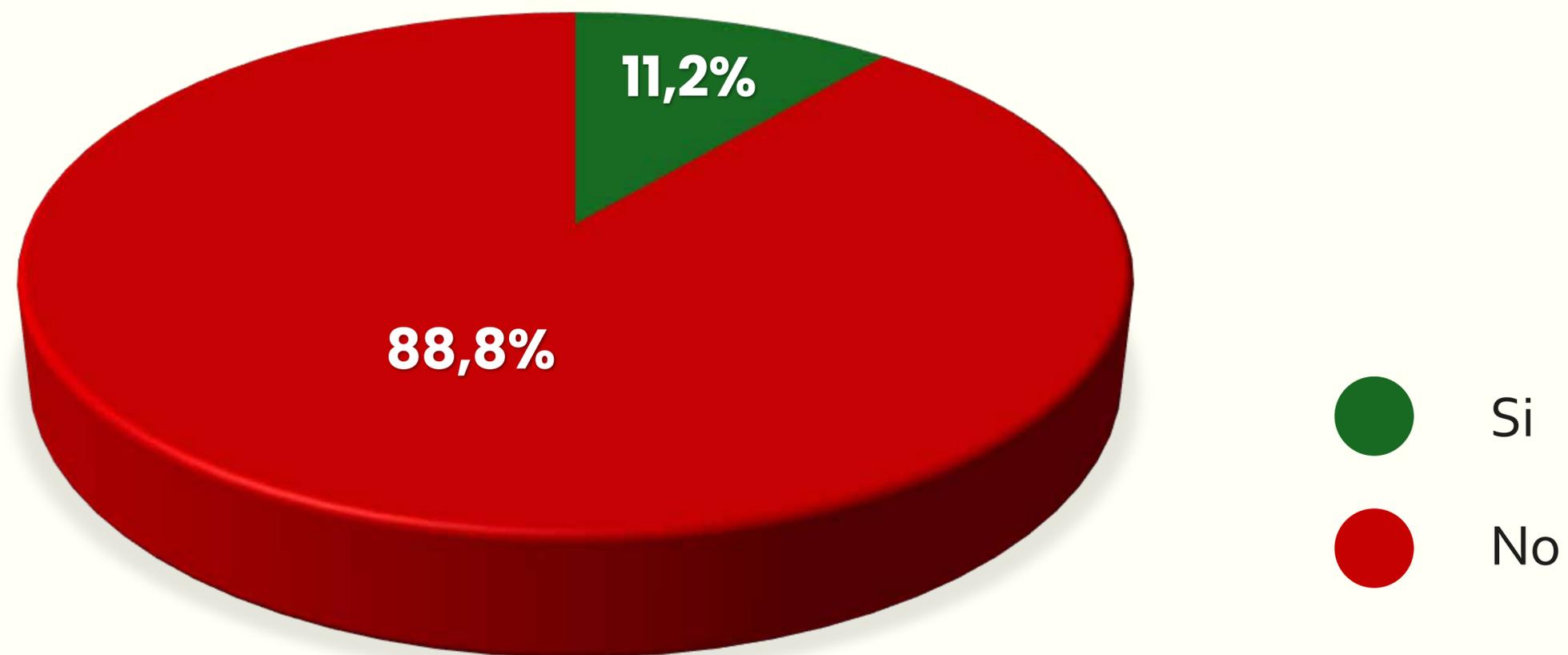
OTRAS OPCIONES DE JUEGO



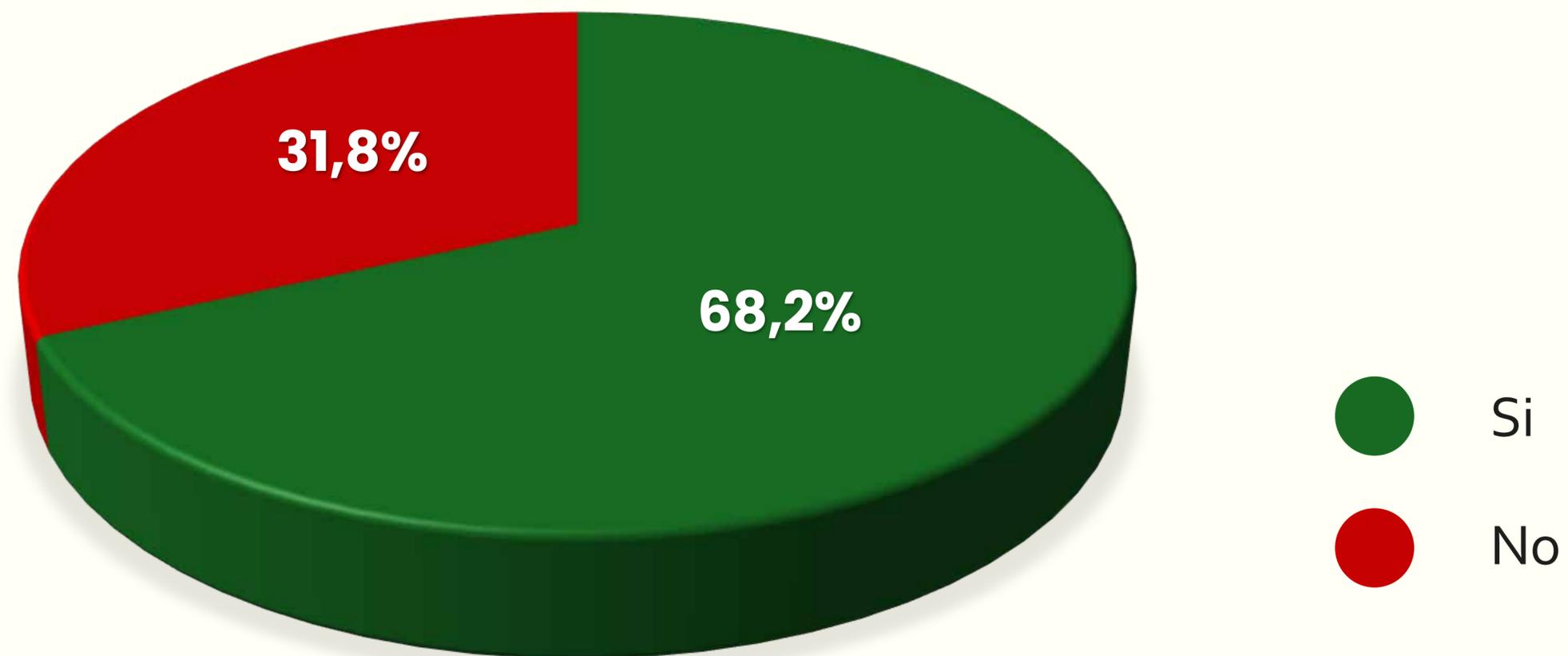
*Ibagué no tiene jugadores de SUPER astro WEB



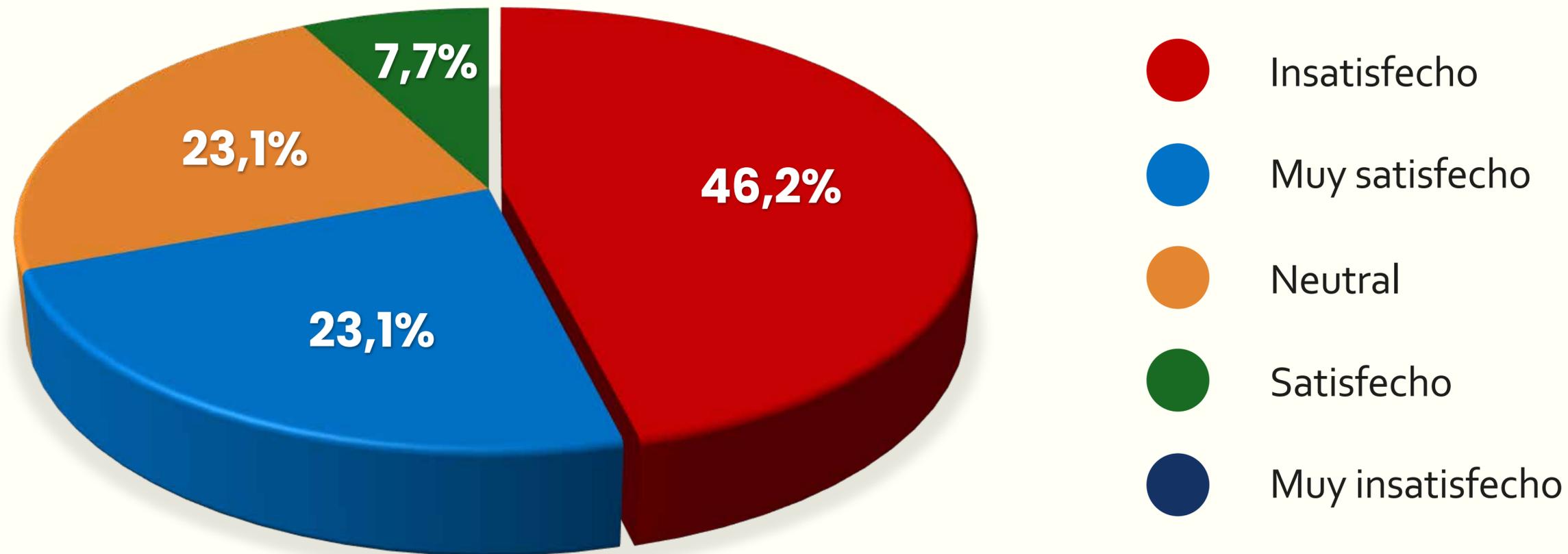
¿ Ha ganado premio en SUPER astro WEB?



¿ Ha cobrado premio en SUPER astro WEB?



¿Qué tan satisfecho está con el proceso de cobro de premio en SUPER astro WEB?



Porqué nos califica así



Conclusión general

El análisis de las respuestas de los usuarios que han ganado premios en SUPER astro WEB muestra que la percepción del proceso de cobro es mayoritariamente negativa o neutral, incluso entre quienes lograron cobrar. La principal barrera identificada es la complejidad del procedimiento, la demora en los pagos y la falta de proporcionalidad entre el esfuerzo requerido y el valor de los premios.

Personas que GANARON y SÍ COBRARON (BASE: 15)

Aunque lograron recibir su premio, la mayoría manifiesta insatisfacción o una satisfacción limitada.

Principales razones:

- Demora en el pago: es la queja más recurrente.
- Exceso de pasos o trámites para poder cobrar.
- Sensación de que el proceso es engorroso o poco eficiente.
- Cuando el premio es pequeño, el esfuerzo no se percibe como justificable.

Motivos de satisfacción (minoría):

- Pagos rápidos para premios pequeños.
- Posibilidad de retiro por Nequi u otras aplicaciones, lo que facilita el proceso.
- Comodidad de no desplazarse para cobrar.

Conclusión del grupo:

El proceso cumple con el pago, pero presenta ineficiencias, falta de agilidad y una experiencia poco amigable para el usuario.

Personas que GANARON y NO COBRARON (BASE: 7)

Este grupo tiene una percepción aún más negativa, que los llevó a no reclamar su premio.

Principales razones:

- El proceso es considerado difícil, confuso o cargado de requisitos.
- La relación costo–beneficio es desfavorable:
- “Sale más caro cobrar que el premio ganado”.
- Requiere desplazamientos para montos pequeños.
- Trámite percibido como absurdo o innecesariamente complejo.
- Falta de claridad sobre cómo funciona el proceso.

Conclusión del grupo:

El proceso genera desmotivación y abandono, especialmente ante premios pequeños o trámites que demandan tiempo, dinero o desplazamientos.

¿Qué ventajas cree que tiene SUPER astro WEB frente a jugar en puntos de venta físicos?



Los participantes reconocen que **SUPER astro WEB ofrece una experiencia más práctica, rápida y accesible, siendo su principal ventaja la comodidad.** La mayoría destaca que pueden **jugar desde cualquier lugar y a cualquier hora**, evitando desplazamientos, filas o depender de los horarios de los puntos físicos.

Otra ventaja ampliamente mencionada es la **facilidad y rapidez del proceso de apuesta**, ya que la plataforma permite realizar transacciones de forma inmediata y segura. Varios usuarios también valoran la **privacidad y el control personal** que ofrece el canal web, al no tener que interactuar con intermediarios.

En ciudades como **Bogotá, Medellín y Cali**, los usuarios subrayan que la **disponibilidad 24/7 y la comodidad del canal digital** son factores decisivos para preferir la web. En **Barranquilla y Bucaramanga**, algunos también mencionan la **posibilidad de revisar resultados fácilmente y la mayor practicidad** en comparación con acudir a un punto físico.

Aunque persisten comentarios aislados sobre limitaciones técnicas o de conectividad, el consenso general es que **SUPER astro WEB representa un canal moderno, ágil y flexible**, que se adapta mejor al estilo de vida actual de los usuarios.

¿Qué desventajas cree que tiene SUPER astro WEB frente a los puntos de venta físicos?



En general, los jugadores reconocen que **SUPER astro WEB ofrece comodidad y facilidad de acceso**, pero aún persisten **barreras técnicas y de confianza** que limitan su adopción frente a los puntos de venta tradicionales.

La **principal desventaja mencionada** en casi todas las ciudades es la **inestabilidad técnica** (caídas del sistema, lentitud de la página y fallas de conexión), que genera frustración durante la experiencia de juego. A esto se suma la **dependencia del internet**, un obstáculo especialmente relevante en zonas con conectividad limitada.

Otro aspecto recurrente es la **falta de contacto humano**: muchos jugadores valoran la atención y orientación que reciben en los puntos físicos, lo que refuerza la sensación de confianza y cercanía. También se destaca la **ausencia de un comprobante físico (tiquete)** y la **desconfianza hacia las transacciones digitales**, factores que influyen en la percepción de seguridad del canal web.

A pesar de ello, una proporción importante de usuarios —especialmente en **Barranquilla y Cartagena**— considera que **la versión web no presenta desventajas reales, percibiéndola como una opción moderna, rápida y cómoda**.

¿Qué desventajas cree que tiene SUPER astro WEB frente a los puntos de venta físicos?



Caídas de red / lentitud	24%
Falta de internet o conectividad	18%
No ve desventajas / satisfacción total	50%
Otros (comentarios positivos o neutros)	8%

BARRANQUILLA

CONCLUSIONES

La mayoría considera que no hay desventajas significativas. Las menciones negativas se centran en problemas de conexión ocasional, pero la percepción general es favorable hacia el canal web.

¿Qué desventajas cree que tiene SUPER astro WEB frente a los puntos de venta físicos?



Caídas del sistema / lentitud / fallas Falta de internet o conexión	30%
Falta de internet	22%
Falta de interacción o asesoría (menos información que en punto)	18%
No ve desventajas	20%
Otros (comodidad, rapidez, etc.)	10%

CARTAGENA

CONCLUSIONES

El principal problema percibido es la inestabilidad técnica (caídas, lentitud, falta de conexión), pero también se menciona la falta de contacto o asesoría. Aun así, una parte importante de los usuarios considera el canal web rápido y seguro.

¿Recomendaría SUPER astro a un amigo o familiar?

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "No lo recomendaría" y 10 "Definitivamente lo recomendaría"

NPS= %PROMOTORES - %DETRACTORES

NPS= 79,8%

Calificación General : 9.3



La **marca SUPER astro** tiene un nivel de lealtad extraordinario (más del 80% califica entre 9 y 10). Esto **muestra que la experiencia con la marca es excelente y genera confianza**, y que genera una experiencia sólida y consistente. Un NPS superior a 60 demuestra ya fortaleza, pero superior a 70 ya demuestra una marca no solo sana sino excepcional, con altos niveles de fidelización.



DEFINE TUS LÍMITES. JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD. PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.



¿Recomendaría SUPER astro a un amigo o familiar?

En una escala de 1 a 10, donde 1 es "No lo recomendaría" y 10 "Definitivamente lo recomendaría"

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Calificación
Barranquilla	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	17,3%	26%	53,3%	9,3
Bogotá	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,4%	0,7%	2,6%	11,5%	20,7%	63,6%	9,4
B/manga	1,5%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	2%	14,5%	34%	46,5%	9,1
Cali	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1%	1,5%	3,5%	15%	79%	9,7
Cartagena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	5,3%	30,7%	36%	27,3%	8,8
Ibagué	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19%	81%	9,8
Medellín	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	1%	9%	39,5%	32%	18%	8,5
Santa Marta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,7%	8,7%	10%	79,3%	9,7
TOTAL GEN:	0,3%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,6%	2,9%	14,6%	23,4%	57,7%	9,3

¿Qué sugerencia le haría a SUPER astro para mejorar su experiencia de juego?



En términos generales, los usuarios se sienten satisfechos con la experiencia de juego en SUPER astro WEB, pero plantean oportunidades de mejora centradas principalmente en **tres ejes**:

- 1- Premios y posibilidades de ganar:** muchos jugadores solicitan mayores premios, la posibilidad de ganar con el solo signo zodiacal o número invertido, y más oportunidades o dinámicas que aumenten la probabilidad de obtener ganancias.
- 2- Plataforma digital y proceso de cobro:** se pide mejorar la velocidad y estabilidad del sitio web, crear una aplicación móvil y hacer más ágil el proceso de recarga y cobro de premios, especialmente para montos pequeños.
- 3- Atención y cobertura:** algunos usuarios mencionan mejorar la amabilidad en el servicio, ofrecer más puntos físicos o canales de atención, y mantener una comunicación más activa en redes.

En conjunto, las sugerencias apuntan a **fortalecer la usabilidad digital, diversificar las opciones de premio y mantener una experiencia fluida y confiable.**

¿Qué sugerencia le haría a SUPER astro para mejorar su experiencia de juego?



BOGOTÁ

Los usuarios de Bogotá valoran el juego, pero piden

- Mayor facilidad para ganar y mejores premios.
- Facilidad en las recargas, permitiendo montos desde \$2.000.
- Agilidad en el proceso de cobro, especialmente para premios pequeños.
- Optimización de la página y aplicación móvil.

En general, buscan mayor accesibilidad y practicidad en el proceso digital.

CALI

Se destaca satisfacción general, pero con múltiples aportes:

- Solicitan mejoras en la plataforma web, mayor rapidez y una app gratuita.
- Desean más puntos físicos de atención y mejores planes o montos de premios.
- Algunos mencionan amabilidad en la atención y más dinamismo en la experiencia de juego.

En conjunto, Cali muestra una actitud positiva pero con interés en innovación y facilidad de acceso.

¿Qué sugerencia le haría a SUPER astro para mejorar su experiencia de juego?



MEDELLÍN

Los participantes de Medellín se sienten cómodos con el juego, pero sugieren:

- Más oportunidades de premios y automatización del sistema.
- Plataforma más rápida, intuitiva y atractiva visualmente.
- Chat en vivo o soporte más ágil.

Se percibe una alta satisfacción, con énfasis en modernizar la experiencia digital y mejorar la interacción tecnológica.

BUCARAMANGA

Los usuarios de Bucaramanga concentran sus sugerencias en:

- Cambios en las reglas de pago, pidiendo premios por el solo signo zodiacal o número invertido.
- Más oportunidades de ganar e incentivos menores.
- Pocos comentarios sobre el servicio o plataforma. Su foco está en ajustar las condiciones de juego para aumentar las posibilidades de premio.

¿Qué sugerencia le haría a SUPER astro para mejorar su experiencia de juego?



BARRANQUILLA

En Barranquilla predominan comentarios positivos, aunque se mencionan:

- Más oportunidades de premios y automatización del sistema.
- Plataforma más rápida, intuitiva y atractiva visualmente.
- Chat en vivo o soporte más ágil.

Se percibe una alta satisfacción, con énfasis en modernizar la experiencia digital y mejorar la interacción tecnológica.

CARTAGENA

Los usuarios de Cartagena se enfocan en:

- Mejorar la conexión y estabilidad de la web,
- Mantener actualizadas las redes y comunicación,
- Aumentar premios y crear una app o plataforma más fluida.

Muestran satisfacción, pero piden optimización tecnológica y comunicación más activa.



7.

CONCLUSIONES

Perfil y comportamiento del jugador

- El juego **SUPER astro** mantiene una alta fidelización, con una frecuencia de participación sostenida: el **72%** de los jugadores apuesta entre **1 y 3 veces por semana**, y casi **20%** lo hace más de tres veces, lo que evidencia hábito y conexión emocional con la marca.
- El **90,5%** juega en puntos físicos, mientras que solo el **2,7%** lo hace exclusivamente en línea, y un **6,7%** usa ambos canales. Esto confirma que la experiencia presencial sigue siendo el principal motor del negocio, aunque la migración digital aún tiene un amplio potencial de crecimiento.
- El **67%** también juega otros juegos de azar, principalmente chance tradicional (38,5%) y loterías (23,9%), lo que sugiere un perfil multijugador y una oportunidad de cruzar estrategias comerciales entre juegos.

El público de SUPER astro es tradicional y leal, pero al mismo tiempo muestra disposición a participar en otros juegos de azar. Esta combinación permite pensar en estrategias de fidelización cruzada y digitalización progresiva.

Súper
astro

+18

DEFINE TUS LÍMITES, JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos

Motivaciones de juego

La principal razón para jugar es el entretenimiento (38,7%), seguida por la tradición (25,5%) y el deseo de ganar dinero (11,6% dentro de la categoría "Otros").

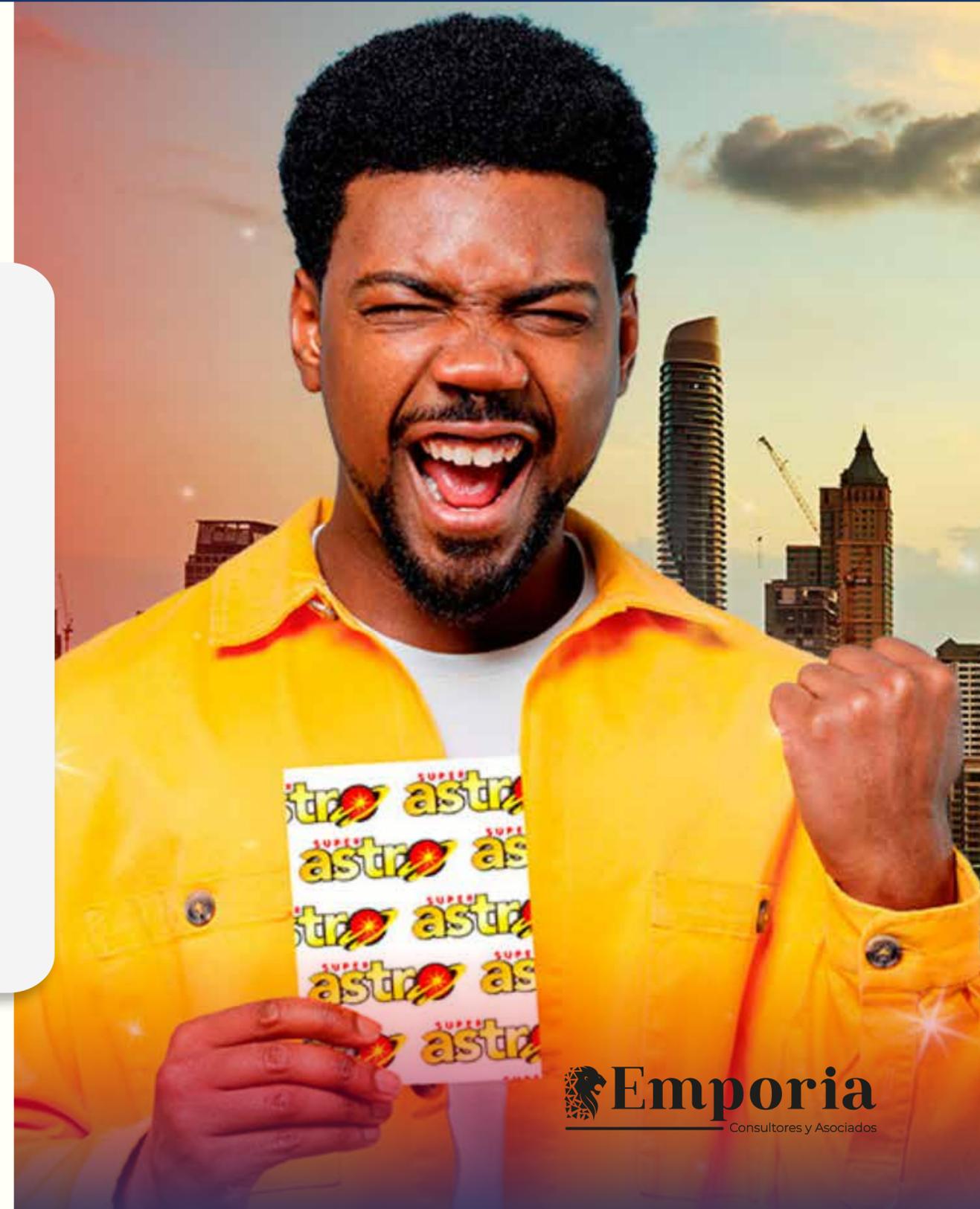
El juego no se percibe únicamente como una actividad económica, sino también como una experiencia recreativa y rutinaria, consolidada culturalmente.

HALLAZGO CLAVE:

El componente emocional y aspiracional (diversión + esperanza de ganar) sigue siendo el motor central de conexión con el juego.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Reforzar la comunicación publicitaria sobre la experiencia positiva de juego y los momentos de suerte compartida, más allá del simple acto de apostar.



Nivel de satisfacción y confianza con la marca

- El **94%** de los jugadores **calificó entre 8 y 10 su satisfacción general**, con una media de 9,3 sobre 10, lo que representa un desempeño altamente satisfactorio.
- En términos de **confianza en la marca**, el **96%** calificó entre 8 y 10, y el 58% otorgó el puntaje máximo (10).
- La **percepción general es que SUPER astro es un juego confiable**, fácil y con buena reputación.

HALLAZGO CLAVE:

Los comentarios negativos se concentran en la percepción de baja probabilidad de ganar o limitaciones en los pagos (por ejemplo, el "solo signo" o "número invertido"), pero no en la credibilidad del sorteo.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Comunicar de forma más clara la transparencia del sorteo, la equidad del sistema y las reglas de pago para reducir la percepción de dificultad en ganar.

Evaluación de la experiencia de juego

El 94% considera que jugar SUPER astro es "fácil" o "muy fácil", y el 92% entiende claramente la mecánica del juego.

El plan de premios obtiene una satisfacción del 90% (satisfecho o muy satisfecho), lo que refuerza el valor percibido del producto.

En los puntos de venta, la atención amable (media 9,28) y la limpieza (media 9,28) son los atributos más valorados.

HALLAZGO CLAVE:

El servicio presencial se consolida como un elemento diferenciador clave y parte esencial de la experiencia positiva del jugador.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Aprovechar el buen desempeño del canal físico para trasladar sus atributos de confianza, cercanía y atención personalizada al entorno digital (SUPER astro Web).



DEFINE TUS LÍMITES. JUEGA LEGAL Y CON RESPONSABILIDAD.
PROHIBIDA LA VENTA A MENORES DE EDAD.

Autoriza
Coljuegos



SUPER astro Web: adopción y satisfacción digital

Aunque el 37% conoce la versión Web de SUPER Astro, solo el 11% juega en línea, pese a que quienes sí lo hacen son usuarios activos y de alto valor (89% juega semanalmente y 73% apuesta \$2.000 o más). A pesar de la alta satisfacción con los medios de recarga (85%), la adopción del canal web se ve limitada por un proceso de cobro percibido como complejo, demorado y poco conveniente, especialmente para premios pequeños, lo que desmotiva tanto a quienes han cobrado como a quienes deciden no hacerlo.

HALLAZGO CLAVE:

Existe un segmento digital pequeño pero altamente valioso, con uso frecuente e inversión significativa, que percibe positivamente los métodos de recarga (85%), pero que se ve fuertemente afectado por un proceso de cobro poco eficiente, lo que reduce el potencial de crecimiento del canal web.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

Optimizar y simplificar el proceso de cobro —reduciendo pasos, tiempos y requisitos, especialmente para premios pequeños— podría aumentar significativamente la adopción del canal web, fortalecer la satisfacción de los usuarios digitales actuales y atraer a nuevos jugadores a la plataforma.

Sugerencias de los jugadores

Las sugerencias más frecuentes se agrupan en tres líneas:

- Más oportunidades y premios más altos.
- Mayor facilidad y rapidez en la plataforma Web.
- Premiar más combinaciones o el signo zodiacal por separado.

Los jugadores están satisfechos, pero quieren sentir mayores posibilidades de ganar o recibir incentivos más frecuentes.

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

- Crear dinámicas promocionales (sorteos relámpago, combos, retos del día) que aumenten la emoción del juego y la percepción de "oportunidad de ganar".
- Reforzar comunicación educativa sobre las reglas y premios, aclarando conceptos como combinaciones, signos y apuestas invertidas.



+18

Autoriza
Coljuegos



Súper
astro



Síguenos en nuestras redes sociales y página web.



EmporiaCyA



EmporiaCyA



EmporiaCyA



EmporiaCyA



www.emporiacya.com



+57 310 263 12 30



Emporia

Consultores y Asociados

RESOLUCIÓN DEL CNE No. 05332 DE 2024