

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Primer Trimestre de 2026

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad y Clientes atención telefónica

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 51 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 11
- Clientes atención telefónica: 40
  - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 45 encuestados se toman 40 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

#### VISITANTES A LA ENTIDAD:

#### CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia General	0	0%
Subgerencia Comercial y Operativa	0	0%
Secretaría General	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	0	0%
Oficina Gestión Tecnológica e Innovación	0	0%
Unidad de Talento Humano	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	0	0%
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	5	45%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	5	45%
Oficina de Atención al Cliente	0	0%
Oficina Oficial de Cumplimiento	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Unidad Financiera	1	9%
Oficina de Control Interno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

## ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	11	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	11	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	11	100%	0	0%	0	0%
4. Información	11	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	11	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	11	100%	0	0%	0	0%

### RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el primer trimestre de 2026 permiten deducir que el 100% de los visitantes a la entidad, en el periodo de análisis, quedaron satisfechos con la información que les suministraron sobre el sitio al que debían dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendidos, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos y el servicio brindado en general.

No se recibieron calificaciones de "regular" o "malo".

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización y Unidad de Apuestas y Control de Juegos cada una con un 45%, seguido en un menor porcentaje de la Unidad Financiera y Contable con un un 9%.

Se recibió la siguiente recomendación o sugerencia: "*Solicito que todos los premios sean consignados a una cuenta personal independiente del monto ganado*" y se dirigía a la Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización).

Dentro de los comentarios positivos está: "*Felicitaciones por la atención*" y se dirigía a la Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización).

**NOTA:** El bajo número de visitantes obedece a que la Entidad cuenta con canales virtuales o electrónicos, a través de los cuales los clientes y ciudadanía en general pueden adelantar trámites, obtener información y orientación, acceder a servicios e interponer PQRSFD, sin necesidad de hacerlo presencialmente en las instalaciones de la entidad; estos canales, frente al canal presencial, registran un mayor uso por parte de los clientes y ciudadanía.

Para el caso de pago de premios, la mayoría de clientes lo hacen a través del envío de la documentación para el pago de los mismos a través de agencias de distribución o por correo certificado o por correo electrónico y para el caso de compradores que adquieren la Lotería de Bogotá a través de la página web reclaman o redimen sus premios directamente en sus perfiles de sus cuentas inscritas en el portal web [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com) en la opción "premios por cobrar".

De la misma manera, para los gestores de rifas y juegos promocionales, en la página web de la Lotería se dispone de un aplicativo denominado "gestores" a través del cual pueden realizar todos sus trámites de solicitudes de autorización y/o excepción de juegos promocionales y rifas sin necesidad de hacer el trámite de manera presencial.

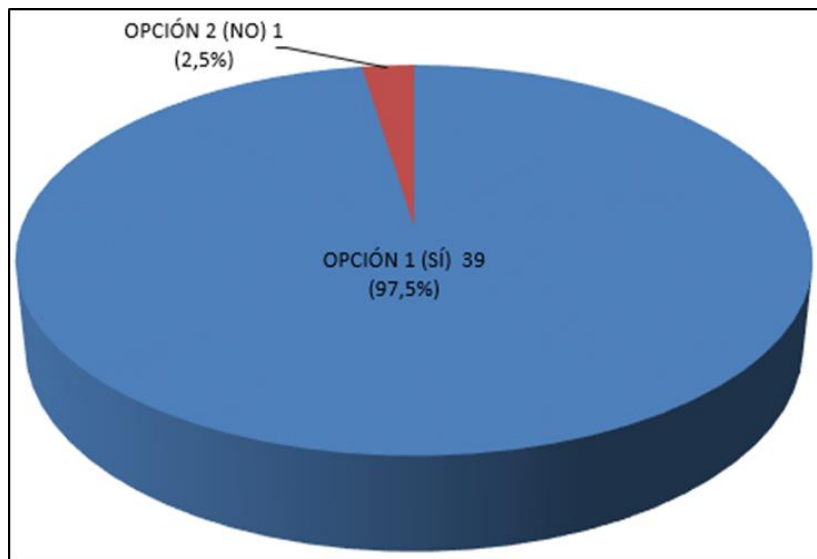
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico “contáctenos” ubicado en la página web y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

## **CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

### **PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)**

#### **1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?**

Marque 1 para Sí  
Marque 2 para NO



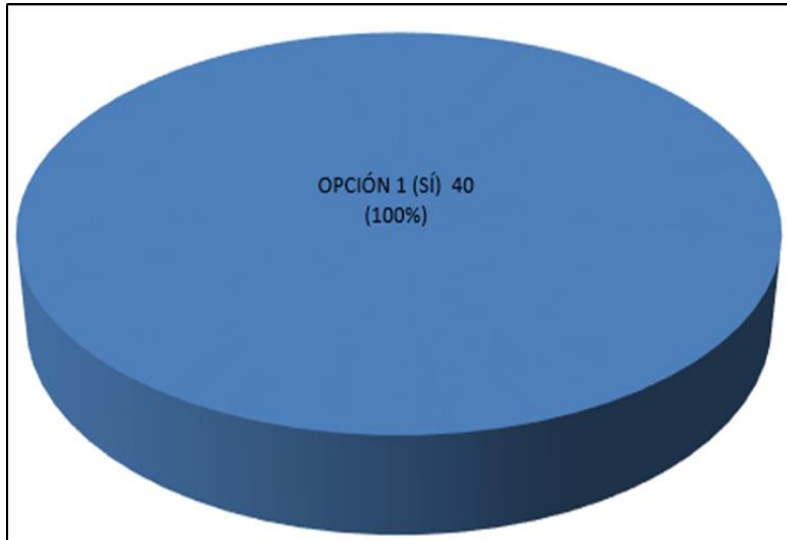
#### **RESULTADOS:**

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 40 personas que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

De acuerdo con lo anterior, frente a esta pregunta, se concluye que de las cuarenta (40) personas, treinta y nueve (39) equivalentes al 97,5% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y una (1) persona equivalente al 2,5% indicó que NO fue atendido su requerimiento de manera satisfactoria.

#### **2. ¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE OPORTUNO?**

Marque 1 para Sí  
Marque 2 para NO



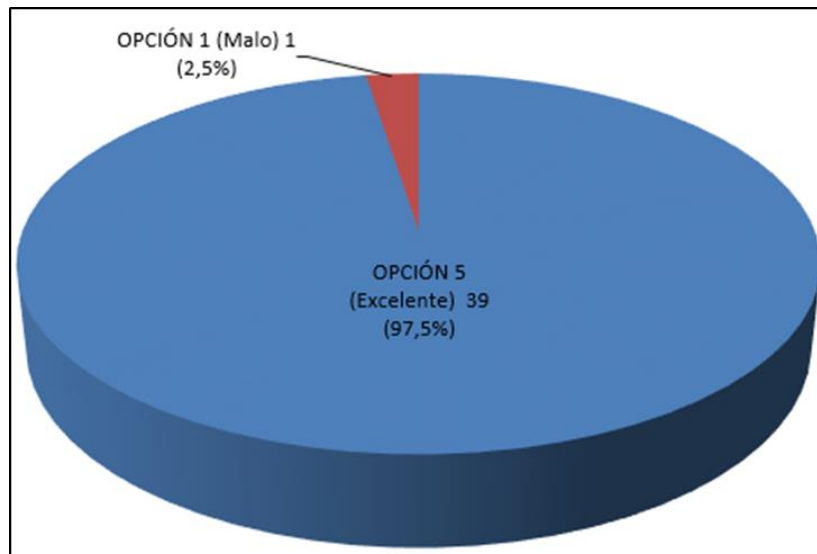
**RESULTADOS:**

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 40 personas que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

De acuerdo con lo anterior, frente a esta pregunta, se concluye que las cuarenta (40) personas equivalentes al 100% indicaron que Sí fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos.

**3. INDÍQUENOS SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO EN UNA ESCALA DE 1 AL 5, SIENDO 1 MALO Y 5 EXCELENTE**

- 5 excelente
- 4 bueno
- 3 aceptable
- 2 regular
- 1 malo



## RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 40 personas que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

De acuerdo con lo anterior, frente a esta pregunta, se concluye que de las cuarenta (40) personas, treinta y nueve (39) equivalentes al 97,5% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido y uno (1) equivalente al 2,5% como “malo”; aclarando que esta persona no es la misma que calificó como NO la primera pregunta.

**NOTA:** De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el primer trimestre de 2026 se reportaron cinco (5) personas a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron. Así mismo se reportan cinco (5) personas quienes no contestaron en su totalidad las 3 preguntas.

De las cuarenta (40) personas que contestaron las 3 preguntas en su totalidad, cuatro (4) fueron dirigidos a la encuesta desde la extensión 2224 de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos; las cuales calificaron los 3 ítems positivamente y las treinta y seis (36) restantes fueron dirigidas a la encuesta desde extensiones no identificadas.

## CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del primer trimestre de 2026, permiten deducir a manera general que en relación con los tres ítems evaluados, para el 97,5% de los 40 encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, para el 100% de los 40 encuestados que respondieron la pregunta 2 relacionada con el tiempo de espera para ser atendidos indicaron que fue oportuno.

En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, para efectos de análisis y tabulación, se toman 40 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 97,5% de las personas que respondieron la encuesta completa lo calificó como “excelente”.