

LOTería DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Segundo Trimestre de 2026

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad y Clientes atención telefónica

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 52 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 12
- Clientes atención telefónica: 40
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 44 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	2	17%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	9	75%
Oficina de Atención al Cliente	1	8%
Oficina Oficial de Cumplimiento	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	12	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

				B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir				12	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera				12	100%	0	0%	0	0%
3. Atención				12	100%	0	0%	0	0%
4. Información				12	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina				12	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio				12	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el segundo 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" ni "malo".

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 75%, seguida en un menor porcentaje de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 17% y la Oficina de Atención al Cliente con un 8%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos está: *(nombre y apellido de dos funcionarios de la Lotería)* "me atendieron muy bien" y se dirigió a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

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 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

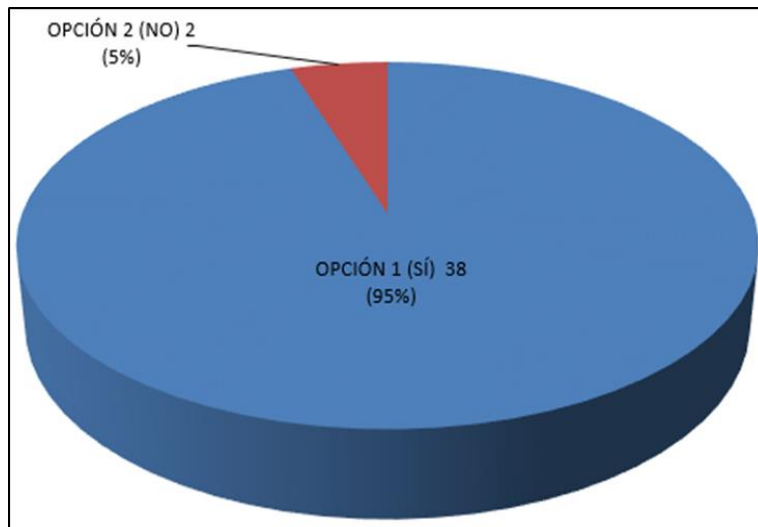
virtual, formulario electrónico “contáctenos” ubicado en la página web y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para SÍ
Marque 2 para NO



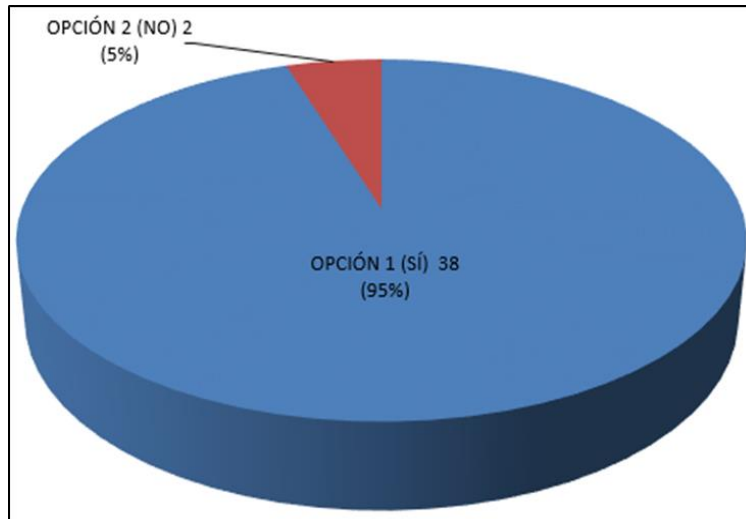
RESULTADOS:

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 ocho (38) equivalentes al 95% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y dos (2) personas equivalentes al 5% indicaron 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



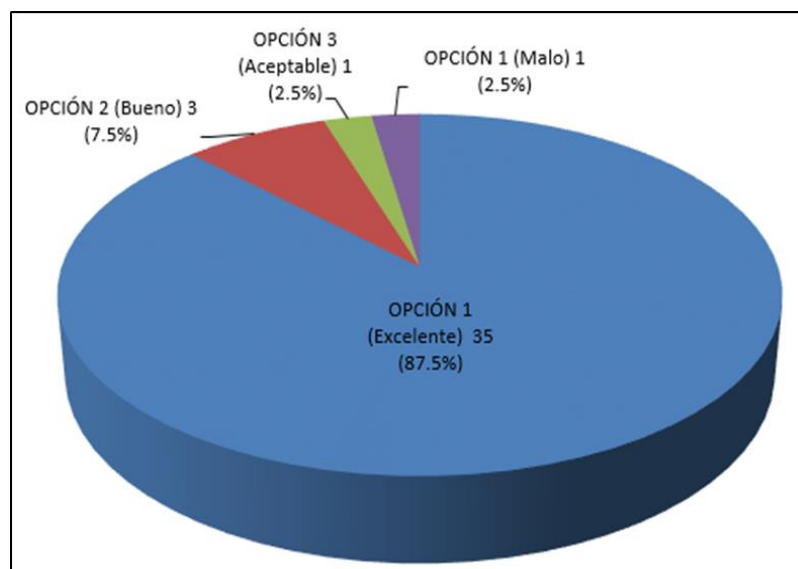
RESULTADOS:

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 de las cuarenta (40) personas, treinta y ocho (38) equivalentes al 95% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y dos (2) personas equivalentes al 5% indicaron que NO 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 cinco (35) equivalentes al 87.5% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, dos (2) equivalentes al 7.5% como “bueno”, una (1) equivalente al 2.5% como “aceptable” y una (1) equivalente al 2.5% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el segundo trimestre de 2026 se reportaron cuatro (4) personas a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero no contestaron en su totalidad las 3 preguntas.

De las cuarenta (40) personas que contestaron las 3 preguntas en su totalidad, dos (2) fueron dirigidas 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 ocho (38) restantes fueron dirigidas a la encuesta desde extensiones no identificadas.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del segundo trimestre de 2026, permiten deducir a manera general que en relación con los tres ítems evaluados, para el 95% de los 40 encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, y para el mismo 95% 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 entre “excelente”, “bueno” y “aceptable” (87.5% “excelente”, 7.5% “bueno” y 2.5% “aceptable”)