

LOTería DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Tercer Trimestre de 2025

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Clientes y/o ciudadanía atención telefónica / Distribuidores de Lotería de Bogotá / Concesionario de Apuestas Permanentes / Gestores de Rifas y Juegos Promocionales

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 100 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 18
- Clientes y/o ciudadanía atención telefónica: 30
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 37 encuestados se toman 30 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 26
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 25

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	1	6%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	0	0%
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	11	61%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	1	6%
Oficina de Atención al Cliente	5	28%
Oficina Oficial de Cumplimiento	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	18	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

				B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir				18	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera				17	94%	1	6%	0	0%
3. Atención				18	100%	0	0%	0	0%
4. Información				18	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina				17	94%	1	6%	0	0%
6. Servicio				18	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer trimestre de 2025 permiten deducir que en términos generales, más del 90% 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 que fueron atendidos y el servicio brindado en general.

Sin embargo, un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos calificó como "regular" el tiempo de espera para ser atendido y un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías, hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización, calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 61%, seguido en un menor porcentaje de la Oficina de Atención al Cliente con un 28%, la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización y la Unidad de Talento Humano cada una con un 6% respectivamente.

Se recibieron las siguientes recomendaciones o sugerencias: *"Simplificar el proceso de los promocionales"* y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, *"Se debe solucionar de forma directa los requerimientos de otras dependencias valorando los tiempos de las personas que se acercan al edificio"* y se dirigía a la Oficina de Atención al Cliente (la visitante requería una información puntual de la Unidad Financiera y Contable pero no pudo ser atendida por dicha dependencia), *"Al menos dos personas para atención al cliente"* y se dirigía a la Oficina de Atención al Cliente.

Dentro de los comentarios positivos está: *"Expresar mis felicitaciones por el excelente personal que tienen con amplios conocimientos y atención muy humana"* y se dirigía 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 PQRS, 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.

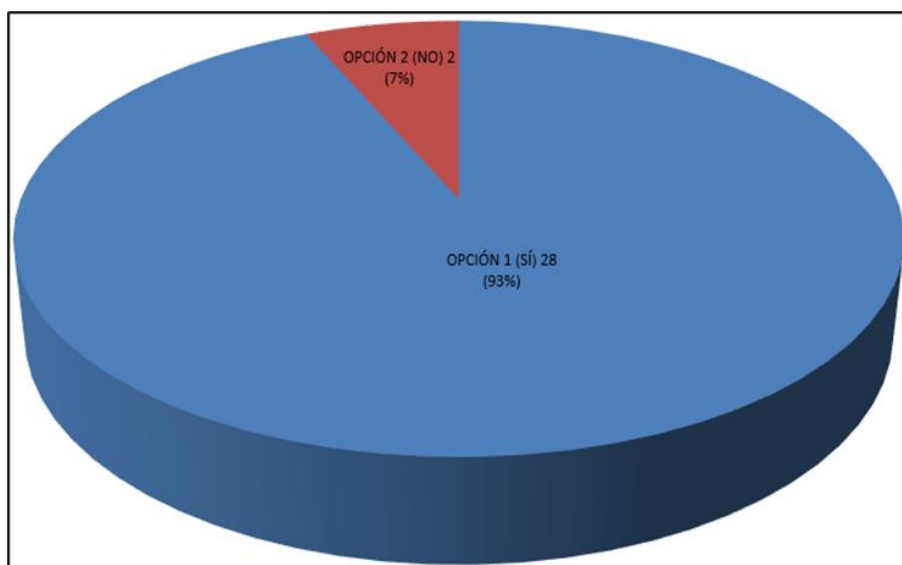
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico “contáctenos”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

CLIENTES Y/O CIUDADANÍA - ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para SÍ
Marque 2 para NO



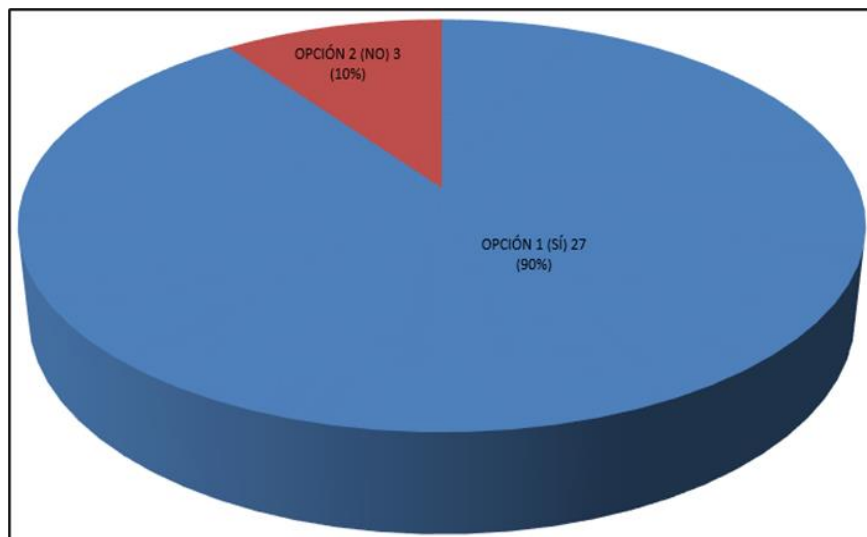
RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 30 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 veintiocho (28) personas equivalentes al 93% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y dos (2) personas equivalentes al 7% 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



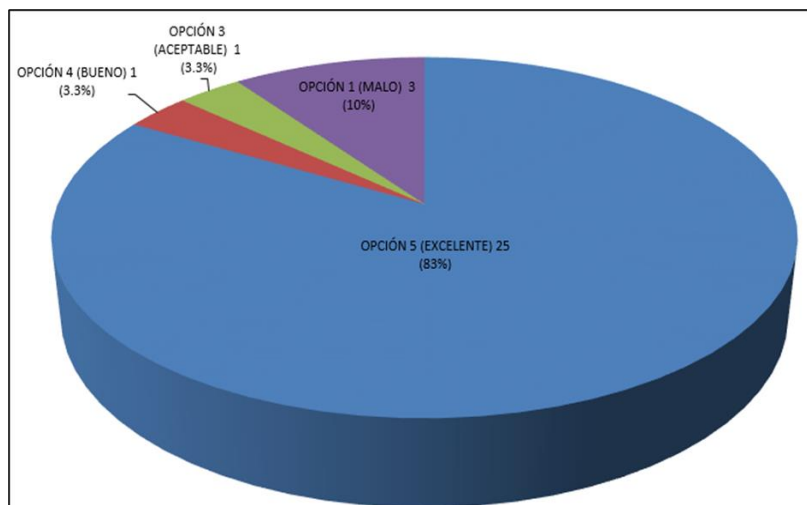
RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 30 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 veintisiete (27) personas equivalentes al 90% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y tres (3) personas equivalentes al 10% 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 30 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 los treinta (30) encuestados, veinticinco (25) equivalentes al 83% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, uno (1) equivalente al 3.3% como “bueno”, uno (1) equivalente al 3.3% como “aceptable” y tres (3) equivalentes al 10% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el tercer trimestre de 2025 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 siete (7) personas que no contestaron en su totalidad las 3 preguntas.

De las treinta (30) personas que contestaron las 3 preguntas en su totalidad, cuatro (4) fueron dirigidas a la encuesta desde la extensión 2224 de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y las veintiséis (26) restantes fueron dirigidas a la encuesta desde extensiones no identificadas.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del tercer trimestre de 2025, permiten deducir a manera general que en relación con los tres ítems evaluados, para el 93% de los 30 encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, para el 90% de los 30 encuestados que respondieron la pregunta 2 relacionada con el tiempo de espera para ser atendidos indicaron que fue oportuno.

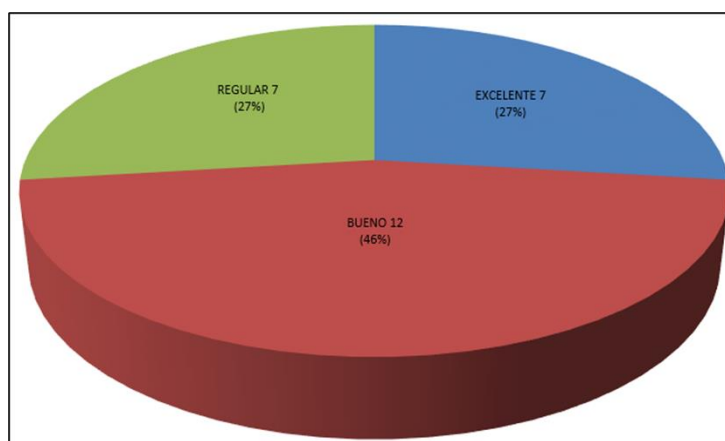
En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, para efectos de análisis y tabulación, se toman 30 que contestaron en su totalidad las 3

preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 90% de las personas que respondieron la encuesta completa lo calificó entre “excelente”, “bueno” y “aceptable” (83% “excelente”, 3.3% “bueno” y 3.3% “aceptable”)

DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

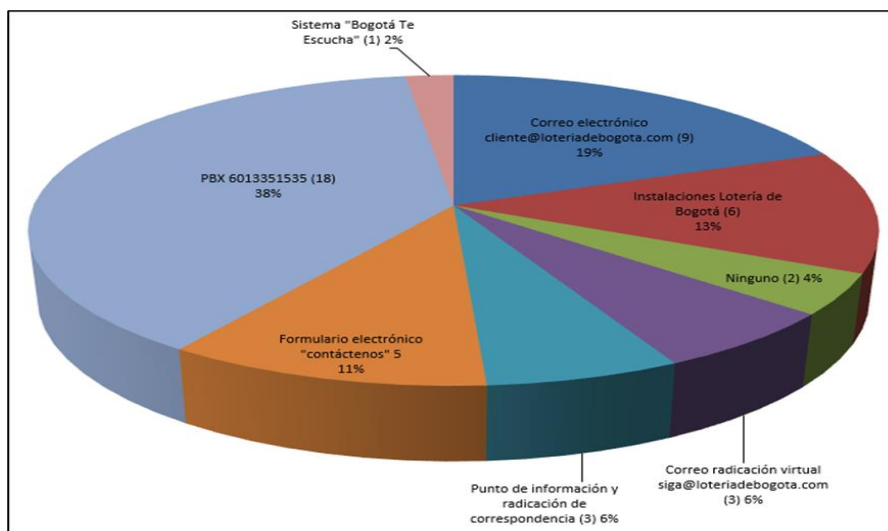
1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

De los veintiséis (26) encuestados, siete (7) equivalentes al 27% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, doce (12) equivalentes al 46% calificaron este ítem como “bueno” y siete (7) equivalente al 27% lo calificó como “regular”; esta última calificación obedece en su gran mayoría a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas (cuatro distribuidores), de otra parte y en una menor proporción: demora en la entrega de billetería, falta de atención cuando hace algún requerimiento (un distribuidor), falta de motivación, y falta de un mayor trabajo comercial y personalizado con los loteros y clientes.

2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, ocho (8) encuestados indicaron conocer la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Un (1) encuestado indicó conocer solamente el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com. Un (1) encuestado indicó conocer el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com y la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Dos (2) encuestados indicación conocer el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com. Un (1) encuestado indicó conocer el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com, la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad) y el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

Dos (2) encuestados indicaron conocer la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad) y el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com. Un (1) encuestado indicó conocer solamente el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

Un (1) encuestado indicó conocer solamente las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad). Un (1) encuestado indicó conocer solamente el correo de la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com)

Un (1) encuestado indicó conocer solamente el punto de información y radicación de correspondencia (para presentar peticiones escritas). Un (1) encuestado indicó conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) y la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Un (1) encuestado indicó conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el Sistema "Bogotá Te Escucha" (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas) y el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com.

Un (1) encuestado indicó conocer el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com y la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

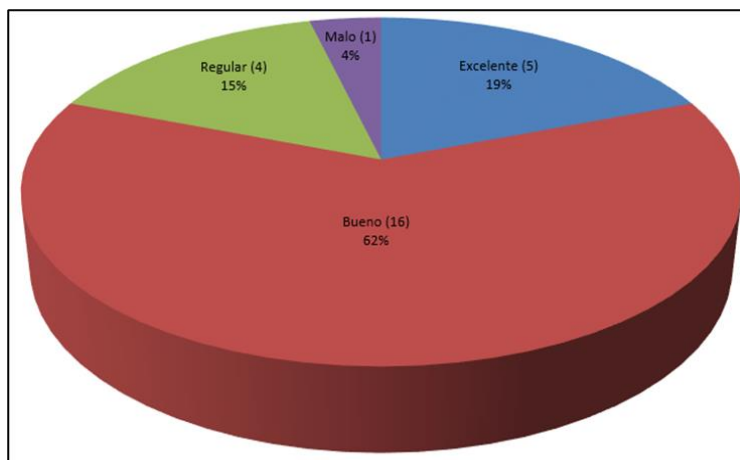
Un (1) encuestado indicó conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el punto de información y radicación de correspondencia (para presentar peticiones escritas) y el correo de la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com)

Un (1) encuestado indicó conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com, el punto de información y radicación de correspondencia (para presentar peticiones escritas) y el correo de la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com)

Un (1) encuestado indicó conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com, la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad) y el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

Dos (2) encuestados indicaron no conocer ninguno de los canales.

3. DE LOS CANALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE QUE INDICÓ QUE CONOCE, CÓMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN DICHS CANALES?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que los encuestados manifestaron conocer, cinco (5) que corresponde al 19% calificaron como “excelente” el servicio prestado en dichos canales, dieciséis (16) que equivalen al 62% calificaron como “bueno”, cuatro (4) que corresponde al 15% como “regular” y uno (1) que equivale al 4% lo calificó como “malo”.

De los encuestados que calificaron como “bueno” el servicio prestado en los canales de contacto, uno de ellos previamente había indicado que no conocía ninguno de los canales y el encuestado que calificó como “malo” este ítem había indicado previamente que no conocía ninguno de los canales de contacto.

De los 4 encuestados que calificaron como “regular” este ítem, tres argumentaron el motivo de la calificación que tenía que ver principalmente con la dificultad para contactar a la persona que requiere para solucionar algún tema, falta de atención a los requerimientos y mejorar los tiempos de respuesta en línea y el encuestado que calificó este ítem como “malo”, aunque previamente había indicado no conocer ninguno de los canales de contacto, argumentó su calificación indicando que no contestan el teléfono.

CONCLUSIÓN:

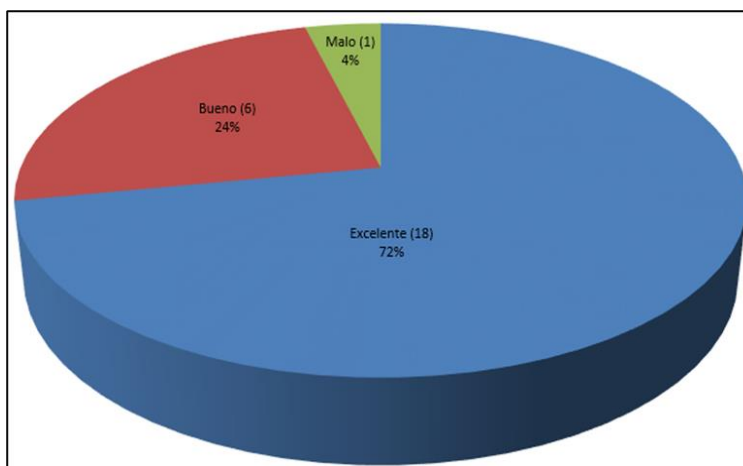
Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 73% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” (27% excelente y 46% bueno) y el 27% como “regular”; esta última calificación obedece en su gran mayoría a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas (cuatro distribuidores), de otra parte y en una menor proporción: demora en la entrega de billettería a los distribuidores pues la reciben el mismo día en que juega la Lotería o un día anterior, falta de atención cuando hace algún requerimiento, falta de motivación, y falta de un mayor trabajo comercial y personalizado con los loteros y clientes que generen motivación y cercanía con el producto.

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que el 81% lo calificó entre “excelente” y “bueno” (19% excelente y 62% bueno) y el 19% entre “regular” y “malo” (15% regular y 4% malo); se aclara que de los encuestados que calificaron como “bueno” el servicio prestado en los canales de contacto, uno de ellos previamente había indicado que no conocía ninguno de los canales y el único encuestado que calificó como “malo” este ítem había indicado previamente que no conocía ninguno de los canales de contacto; sobre las 4 calificaciones de “regular” solo 3 encuestados argumentaron dificultad para contactar a la persona que requiere para solucionar algún tema, falta de atención a los requerimientos y mejorar los tiempos de respuesta en línea y el encuestado que calificó este ítem como “malo”, aunque previamente había indicado no conocer ninguno de los canales de contacto, argumentó su calificación indicando que no contestan el teléfono.

GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

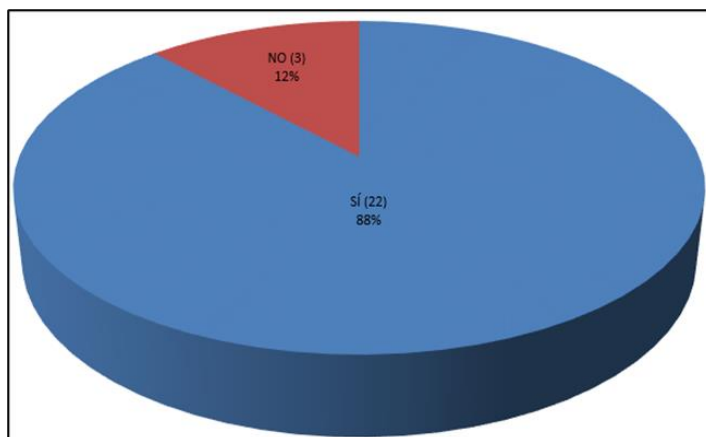
Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, veinticinco encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de juegos promocionales

De los veinticinco encuestados que indicaron “Autorización para la realización de juegos promocionales” uno de ellos también indicó “Autorización para la realización de rifas”, y otro encuestado agregó “Solicitud concepto de excepción promocionales”.

Del total de encuestados dieciocho (18) equivalentes al 72% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, seis (6) equivalentes al 24% calificaron este ítem como “bueno” y uno (1) equivalente al 4% calificó este ítem como “malo”; ésta última calificación obedece a que según el encuestado la plataforma no funciona bien y son demasiados requisitos, y la información es confusa.

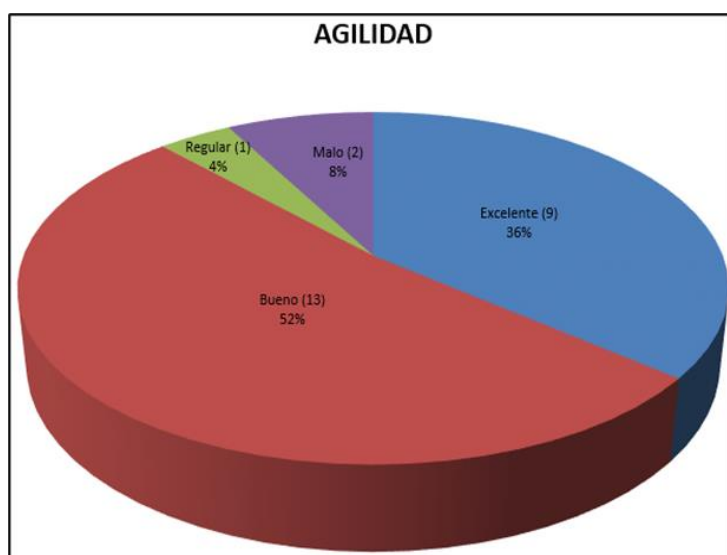
2. ¿HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA ADELANTAR SUS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN Y/O EXCEPCIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB?

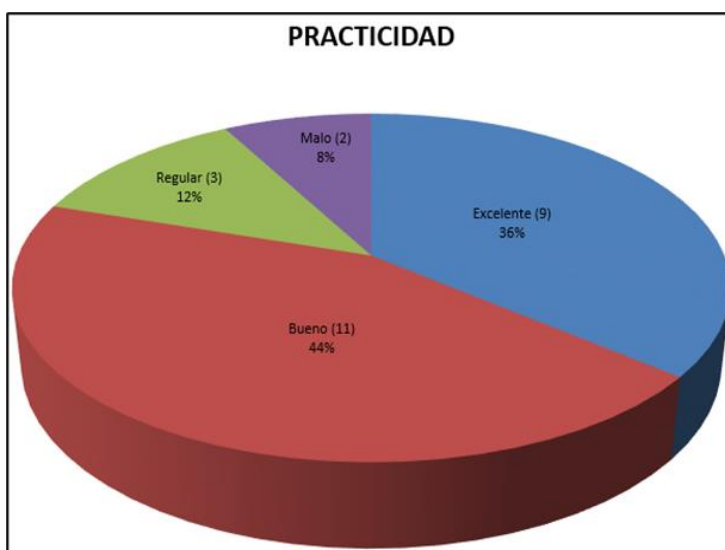
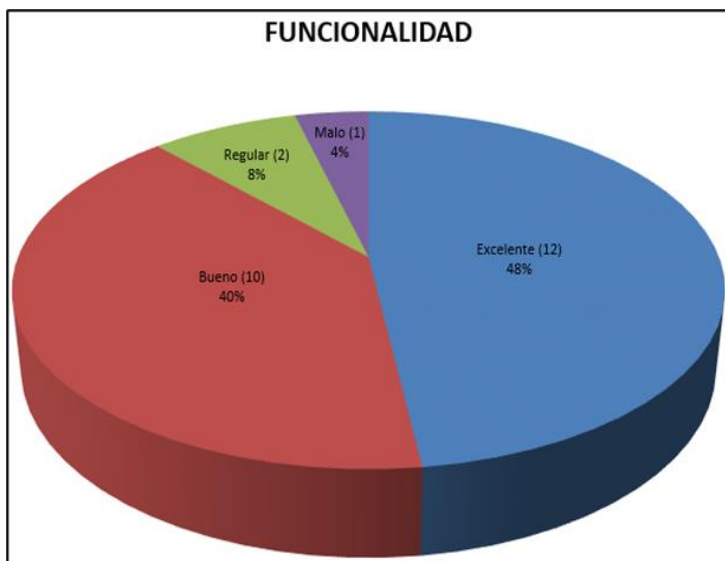


RESULTADOS:

Para veintidós (22) encuestados que equivalen al 88% ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web y para tres (3) encuestados equivalentes al 12% no ha sido clara la información; de estos últimos solo dos encuestados argumentaron su calificación uno de ellos indicó que en ocasiones cuando se hacen cambios de formatos o requerimientos adicionales no se informa oportunamente y se debe hacer un reproceso y el otro encuestado manifestó la dificultad para acceder a la página de las instrucciones por los pasos que hay que seguir pues en algunas ocasiones se han seguido los pasos que están descritos y al momento de enviar la información le indican que no está bien algún requerimiento.

3. EN CUANTO AL TRÁMITE QUE TUVO QUE ADELANTAR EN EL APLICATIVO DE "GESTORES" DE NUESTRA PÁGINA WEB, ¿CÓMO CALIFICA LA AGILIDAD, FUNCIONALIDAD Y PRACTICIDAD DE DICHO APLICATIVO?





RESULTADOS:

En cuanto a AGILIDAD del aplicativo: nueve (9) encuestados equivalentes al 36% lo calificaron como “excelente”, trece (13) equivalentes al 52% como “bueno”, uno (1) equivalente al 4% como “regular” y dos (2) equivalentes al 8% lo calificaron como “malo”.
 En cuanto a FUNCIONALIDAD: doce (12) encuestados equivalentes al 48% lo calificaron como “excelente”, diez (10) equivalentes al 40% como “bueno”, dos (2) equivalentes al 8% como “regular” y uno (1) equivalente al 4% lo calificó como “malo”.
 En cuanto a PRACTICIDAD: nueve (9) encuestados equivalentes al 36% lo calificaron como “excelente”, once (11) equivalentes al 44% como “bueno”, tres (3) equivalentes al 12% como “regular” y dos (2) equivalentes al 8% lo calificó como “malo”.

En este punto algunos encuestados hicieron observaciones relacionadas con la dificultad en la navegación y lo poco intuitivo del aplicativo, lo confuso y poco claro que es el aplicativo pues los campos a diligenciar no son muy evidentes y se presenta dificultad para adjuntar documentos y no hay la posibilidad de editar, plataforma demasiado lenta y se traba al

cargar los documentos, las fallas que presenta en algunas ocasiones la plataforma ya que no se despliegan ítems necesarios para continuar el proceso, mucho tiempo de espera para la aprobación de la solicitud y para informar al gestor los correctivos que debe realizar, aplicativo un poco difícil de entender para tramitar la solicitud así como el cargue de los documentos y la interfaz no es del todo intuitiva al momento de completar los espacios requeridos y cargar archivos pues existe un límite de peso que no está claramente indicado y adicionalmente el proceso de cargue suele ser lento lo que genera demora en el trámite, la plataforma debería permitir cambiar o ajustar valores.

CONCLUSIÓN:

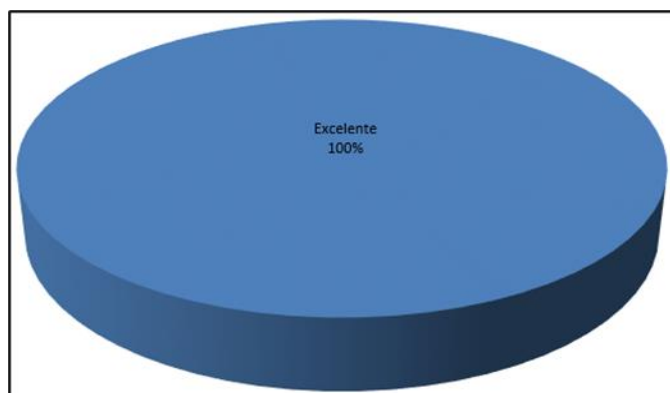
Los resultados de la encuesta practicada a los gestores de rifas y juegos promocionales, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 96% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” (72% excelente y 24% bueno) y el 4% (un encuestado) lo calificó como “malo”; ésta última calificación obedece a que según el encuestado la plataforma no funciona bien y son demasiados requisitos, y la información es confusa.

Por otro lado, en relación con el ítem que mide la claridad de la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción en nuestra página web, se puede concluir que para el 88% de los encuestados sí ha sido clara la información publicada en la página web sobre los requisitos que deben reunir para sus trámites mientras que para el 12% no ha sido clara la información, esta última calificación obedece, según lo manifestado por uno de los encuestados, a que en ocasiones cuando se hacen cambios de formatos o requerimientos adicionales no se informa oportunamente y se debe hacer un reproceso y de otra parte un encuestado manifestó la dificultad para acceder a la página de las instrucciones por los pasos que hay que llevar pues en algunas ocasiones se han seguido los pasos que están descritos y al momento de enviar la información le indican que no está bien algún requerimiento.

CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

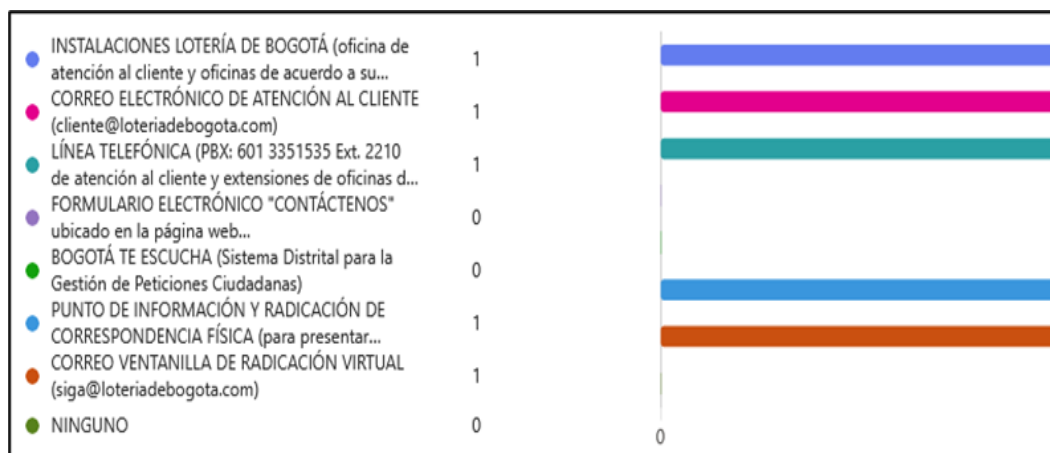
1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que ha presentado a la Lotería de Bogotá, aunque el encuestado no manifestó ningún requerimiento o solicitud, sí calificó como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos.

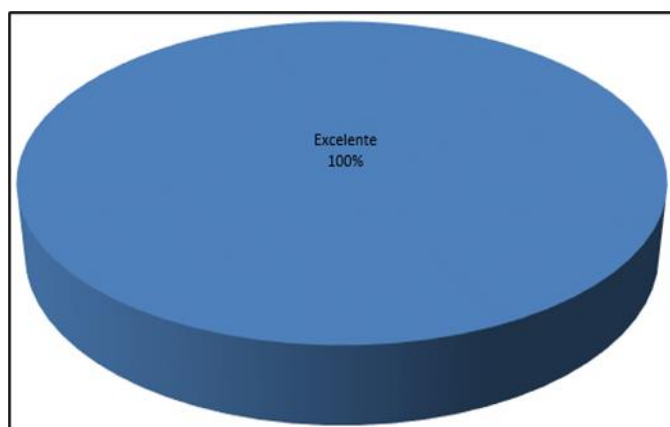
2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, ¿CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, el encuestado indicó que conoce las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com, la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el punto de información y radicación de correspondencia física (para presentar peticiones escritas) y el correo de la ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com

3. DE LOS CANALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE QUE INDICÓ QUE CONOCE, ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN DICHS CANALES?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que el encuestado manifestó conocer, calificó como “excelente” el servicio prestado en dichos canales.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada al concesionario de apuestas permanentes, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes, los calificó como “excelente”.

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que el encuestado lo calificó como “excelente”.