

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2022

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Vendedores de Lotería de Bogotá (loteros)

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 84 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 28
- Vendedores de Lotería de Bogotá (loteros): 56

#### CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	1	4%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	0	0%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	5	18%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	14	50%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	1	4%
Atención al Cliente	6	21%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
No indica	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

#### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	27	96%	1	4%	0	0%
2. Tiempo de espera	27	96%	0	0%	1	4%
3. Calidad de la atención	28	100%	0	0%	0	0%
4. Calidad de la información	27	96%	1	4%	0	0%
5. Comodidad oficina	27	96%	1	4%	0	0%
6. Servicio en general	28	100%	0	0%	0	0%

## RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el cuarto trimestre de 2022 permiten deducir que en términos generales la gente que visitó la Lotería de Bogotá quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fue atendido y el servicio brindado en general.

Sólo un (1) visitante, que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, calificó como "malo" el tiempo de espera para ser atendido e indicó: "que no hagan esperar para ser atendido", un (1) visitante, que se dirigía a la oficina de Atención al Cliente, calificó como "regular" la información sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad y no hizo ninguna recomendación y un (1) visitante, que no especificó con claridad la oficina en que fue atendido, calificó como "regular" la calidad de la información brindada y la comodidad del sitio en que fue atendido y no hizo ninguna recomendación.

Las oficinas más visitadas en su orden fueron: Unidad de Loterías con un 50%, la oficina de Atención al Cliente con un 21% y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 18% y en un menor porcentaje las oficinas: Subgerencia General y Sindicato con un 4% cada una. Un visitante que corresponde al 4% no especificó con claridad la oficina en que fue atendido.

Aparte de la recomendación hecha por el encuestado y descrita anteriormente se recibieron las siguientes: "Mejor atención en las líneas telefónicas" (se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos), "Parqueadero" (se dirigía a la Unidad de Loterías) y "Que deberían de dar algún incentivo cuando se viene a las oficinas" (se dirigía a la oficina de Atención al Cliente).

Dentro de los comentarios positivos está: "Solo agradecer por la buena atención" (se dirigía a la Unidad de Loterías) y "Buena atención" (se dirigía a la Unidad de Loterías).

**NOTA:** El bajo número de visitantes obedece a que desde el inicio de la pandemia se dispusieron canales virtuales o electrónicos que aún siguen vigentes, así como toda la información publicada en la página web y los canales virtuales de atención a la ciudadanía, para que el cliente pueda adelantar sus trámites y/o servicios u obtener información y orientación, sin necesidad de hacerlo presencialmente en las instalaciones de la entidad.

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 – SDQS Bogotá Te Escucha.

## VENDEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ (loteros):

### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

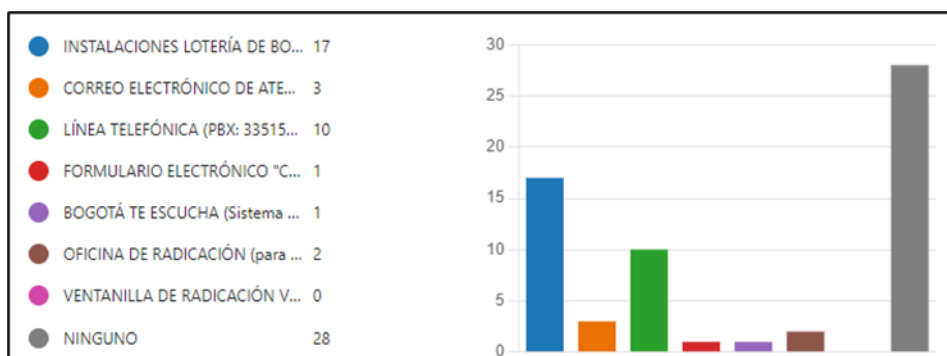
#### 1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN Y LA INFORMACIÓN BRINDADA FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS QUE HA HECHO?



#### RESULTADOS:

\* Del total de encuestados trece (13) equivalente al 23,2% calificaron como “excelente” la atención y la información brindada a sus requerimientos, veinticuatro (24) equivalente al 42,8% calificaron este ítem como “bueno”, trece (13) equivalente al 23,2% lo calificaron como “regular” y seis (6) equivalente al 10,7% lo calificaron como “malo”.

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



#### RESULTADOS:

\* Dos (2) encuestados equivalentes al 3,5% indicaron conocer el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) (uno de ellos agregó: instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), línea telefónica (PBX:

3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com) y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha)

\* Dieciseis (16) encuestados equivalentes al 28,5% indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) (uno de ellos agregó: la línea telefónica (PBX: 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

\* Ocho (8) encuestados equivalentes al 14,2% indicaron conocer la línea telefónica (PBX: 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad) (uno de ellos agregó: correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com))

\* Dos (2) encuestados equivalentes al 3,5% indicaron conocer la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas)

\* Veintiocho (28) encuestados equivalentes al 50% indicaron no conocer ninguno de los canales de contacto para el cliente que brinda la Lotería de Bogotá.

#### 4. 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, catorce (14) que corresponde al 25% calificaron como "excelente" el servicio prestado en dichos canales, veinticuatro (24) que equivalen al 42,8% calificaron como "bueno", siete (7) que corresponde al 12,5% como "regular" y once (11) que equivalen al 19,6% como "malo".

**NOTA:** Dos de los encuestados que calificaron este ítem como "regular", seis de ellos habían indicado previamente que no conocían ninguno de los canales y los once encuestados que calificaron como "malo" habían respondido previamente que no conocían ninguno de los canales.

Los encuestados que calificaron como "regular" y "malo" este ítem, habían respondido previamente no conocer ninguno de los canales, razón por la cual en los comentarios sólo indicaron "no conozco".

#### CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada a los vendedores (loteros) de Lotería de Bogotá, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 66% calificó este punto entre "excelente" y "bueno" y el

33,9% entre “regular” y “malo”; estas últimas calificaciones obedecen en su gran mayoría a que falta más apoyo y atención en relación con subsidios y ayudas para la fuerza de venta, así como falta de dotación o instrumentaria y no obtener respuestas puntuales a sus necesidades, de otra parte varios encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” este ítem no argumentaron el motivo de la calificación y otros argumentaron no haber presentado solicitudes a la entidad.

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 67,8% lo calificó entre “excelente” y “bueno” y el 32,1% entre “regular” y “malo”; de estas últimas calificaciones no se pudo establecer los motivos o razones de dichas calificaciones puesto que los encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” ya habían indicado previamente no conocer ninguno de los canales de contacto con el cliente.