

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2022

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 55 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 13
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 27
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 14

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	1	8%
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	4	31%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	5	38%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	3	23%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
No indica	0	0%
TOTAL	13	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	13	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	11	85%	0	0%	2	15%
3. Atención	13	100%	0	0%	0	0%
4. Información	13	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	12	92%	1	8%	0	0%
6. Servicio	13	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer 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 dos (2) visitantes calificaron como “malo” el tiempo de espera para ser atendidos, de los cuales uno se dirigía a la Unidad de Apuestas y otro a la oficina de Atención al Cliente y un (1) visitante el mismo que se dirigía a la oficina de Atención al Cliente quien calificó como "malo" el tiempo de espera calificó como "regular" la comodidad de la oficina en la que fue atendido.

Las oficinas más visitadas en su orden fueron: Unidad de Loterías con un 38%, Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 31%, oficina de Atención al Cliente con un 23% y en un menor porcentaje la oficina de Contabilidad con un 8%.

Ningún visitante hizo sugerencias o recomendaciones.

Dentro de los comentarios positivos está: "Muchas gracias por la colaboración prestada, fue ágil, clara y muy amable" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

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 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

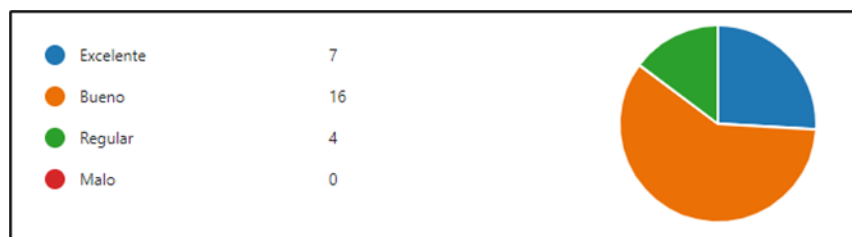
todos sus trámites de solicitudes de autorización y/o excepción de juegos promocionales y rifas sin necesidad de hacer el trámite de manera presencial.

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.

DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

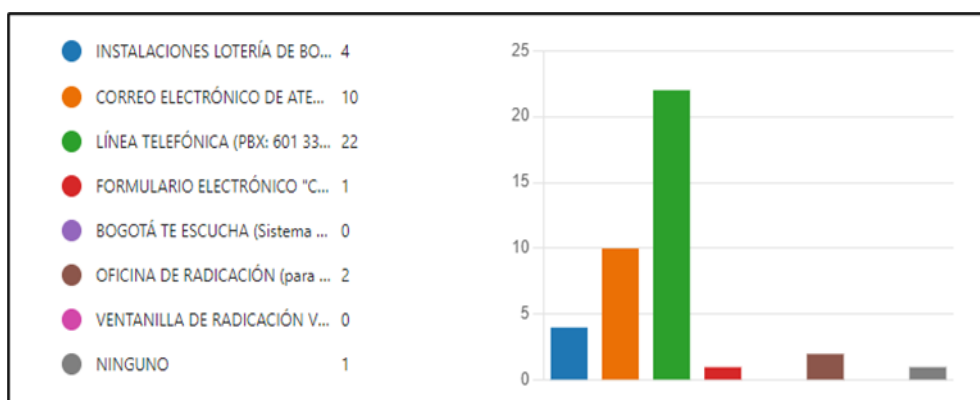
1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

Del total de encuestados siete (7) equivalente al 26% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, dieciseis (16) equivalente al 59% calificaron este ítem como “bueno” y cuatro (4) equivalente al 15% lo calificaron como “regular”; ésta última calificación obedece a demoras en la solución a sus requerimientos puntuales o de temas específicos (cuatro distribuidoras).

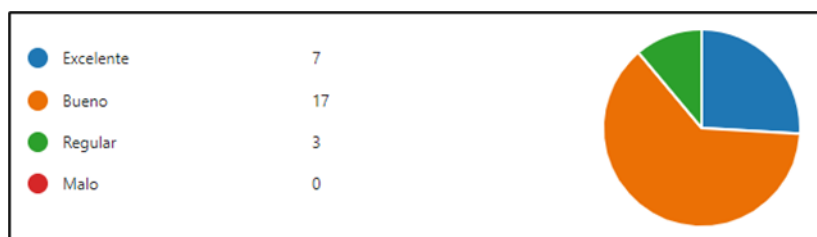
2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, cuatro (4) encuestados indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), diez (10) el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com, veintidós (22) la línea telefónica (PBX: 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), uno (1) el formulario electrónico "CONTACTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com, ninguno manifestó conocer el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, dos (2) la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas), ninguno manifestó conocer la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) y uno (1) indicó 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, siete (7) que corresponde al 26% calificaron como “excelente” el servicio prestado en dichos canales, diecisiete (17) que equivalen al 63% calificaron como “bueno”, tres (3) que corresponde al 11% como “regular” y ninguno calificó como “malo” el servicio prestado en dichos canales.

Aquellos encuestados que calificaron como “regular” este ítem, sólo uno argumentó dificultad en la resolución de su requerimiento puntual; los dos restantes no explicaron el motivo de la calificación.

CONCLUSIÓN:

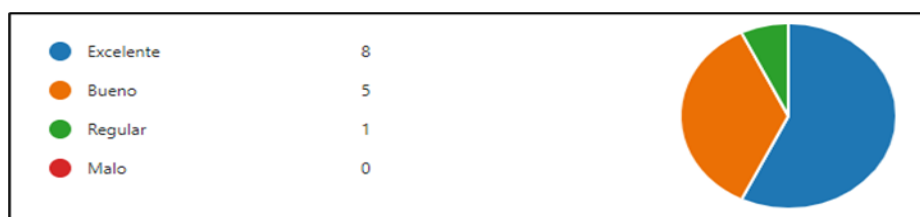
Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 85% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 15% como “regular”; ésta última calificación obedece a demoras en la solución a sus requerimientos puntuales o de temas específicos (cuatro distribuidoras).

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 89% lo calificó entre “excelente” y “bueno” y el 11% como “regular”; de ésta última calificación sólo un encuestado argumentó dificultad en la resolución de su requerimiento puntual; los dos restantes no explicaron el motivo de la calificación.

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, trece encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de juegos promocionales

Dos encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de rifas

De los dos encuestados que indicaron “autorización para la realización de rifas” uno de ellos también había indicado “Autorización para la realización de juegos promocionales”

Uno de los encuestados que había indicado “Autorización para la realización de juegos promocionales” indicó también: “Solicitud concepto de excepción promocionales”

* Del total de encuestados ocho (8) equivalentes al 57% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, cinco (5) equivalentes al 36% calificaron este ítem como “bueno” y uno (1) equivalente al 7% calificó este ítem como “regular”.

Aquel encuestado que calificó como “regular” este ítem, argumentó que la plataforma no está actualizada y presenta demoras en el cargue de cualquier solicitud, no es de fácil acceso y un encuestado que calificó como “bueno” este ítem recomendó tener en cuenta líneas de servicio y contactos de correos del área encargada (Unidad de Apuestas) ya que pasan bastantes días sin obtener una respuesta por parte de los funcionarios de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos a inquietudes puntuales.

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

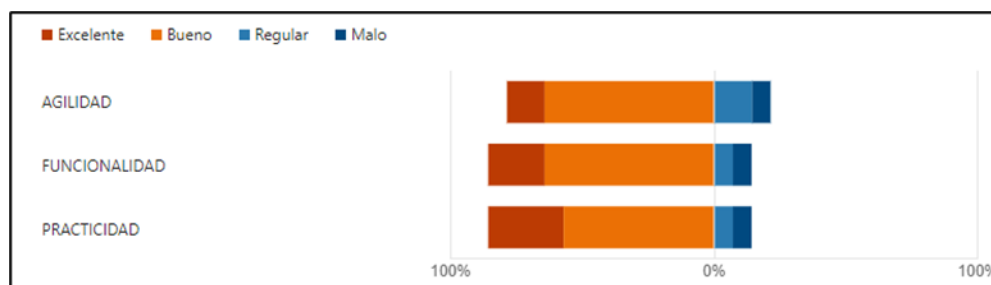


RESULTADOS:

Para doce (12) encuestados que equivalen al 86% ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web, y para dos (2) encuestados equivalentes al 14% no ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web.

En este punto de los dos encuestados para quienes no ha sido clara la información de los requisitos, sólo uno de ellos indicó que falta más claridad en el sentido de que cuando hay cambios en los requisitos y/o en la plataforma no son informados con anticipación.

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: dos (2) encuestados equivalentes al 14,3% lo calificaron como "excelente", nueve (9) equivalentes al 64,3% como "bueno", dos (2) equivalentes al 14,3% como "regular" y uno (1) equivalente al 7,1% lo calificó como "malo".

En cuanto a FUNCIONALIDAD: tres (3) encuestados equivalentes al 21,4% lo calificaron como "excelente", nueve (9) equivalentes al 64,3% como "bueno", uno (1) equivalente al 7,1% como "regular" y uno (1) equivalente al 7,1% lo calificó como "malo".

En cuanto a PRACTICIDAD: cuatro (4) encuestados equivalentes al 28,6% lo calificaron como "excelente", ocho (8) equivalentes al 57,1% como "bueno", uno (1) equivalente al 7,1% lo calificó como "regular" y uno (1) equivalente al 7,1% lo calificó como "malo".

En este punto cuatro encuestados hicieron las siguientes observaciones:

- Los procesos de respuesta son muy lentos una vez se radica la solicitud.
- En agilidad y funcionalidad se califica regular porque no se puede usar la herramienta para pago en línea, siempre esta en falla.
- La plataforma solo sirve bien en Explore, no está actualizada.
- La página es poco intuitiva, por lo que en varias ocasiones debimos recurrir a llamar.

CONCLUSIÓN:

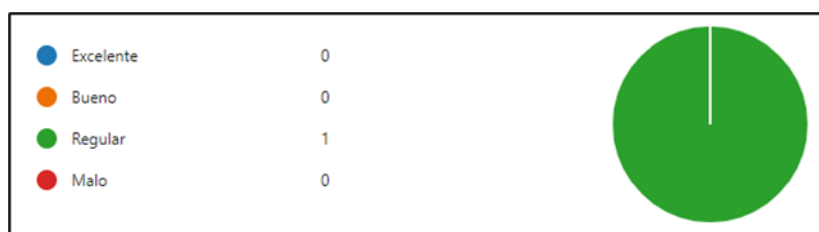
Los resultados de la encuesta practicada a los gestores de rifas y juegos promocionales, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 93% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 7% como “regular”; ésta última calificación obedece principalmente a que indica el encuestado que la plataforma no está actualizada y presenta demoras en el cargue de cualquier solicitud, no es de fácil acceso y un encuestado que calificó como “bueno” este ítem recomendó tener en cuenta líneas de servicio y contactos de correos del área encargada (Unidad de Apuestas) ya que pasan bastantes días sin obtener una respuesta por parte de los funcionarios de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos a inquietudes puntuales.

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 86% 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 14% no ha sido clara la información debido a que falta más claridad en el sentido de que cuando hay cambios en los requisitos y/o en la plataforma no son informados con anticipación.

CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

ÍTEM EVALUADOS (resultados)

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



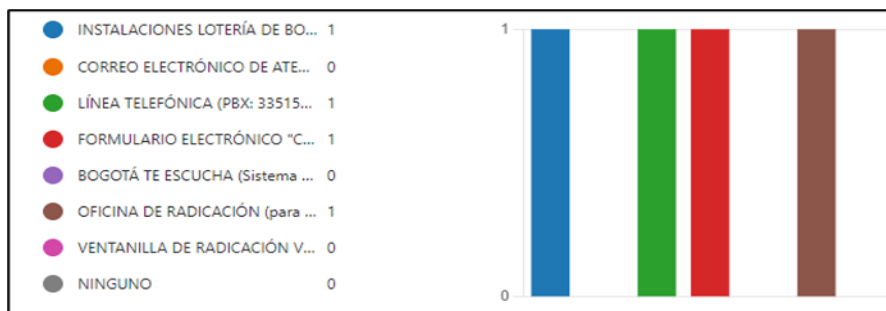
RESULTADOS:

Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, el encuestado indicó:

1. Hacer un mayor seguimiento y control al juego ilegal.

Y calificó como “regular” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos; argumentando que en ocasiones la respuesta es demorada o no es concreta frente al trabajo que se debe desarrollar contra el juego ilegal y agrega que no existen agendas o comités puntuales para trabajar en este tema en particular.

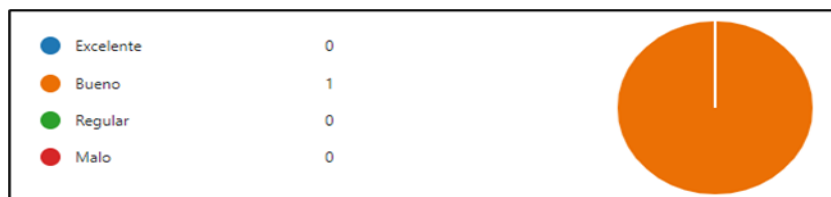
2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



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), la línea telefónica (PBX: 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el formulario electrónico “contáctenos” ubicado en la página web www.loteriadebogota.com y la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas).

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 “bueno” 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 que el encuestado ha presentado a la Lotería de Bogotá, los calificó como “regular”, debido principalmente a que en ocasiones la respuesta es demorada o no es concreta frente al trabajo que se debe desarrollar contra el juego ilegal y agrega que no existen agendas o comités puntuales para trabajar en este tema en particular.

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 “bueno”.