

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Cuarto Trimestre de 2024

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 57 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 10
- Clientes atención telefónica: 18
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 18 encuestados se toman 13 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.
- Vendedores de Lotería de Bogotá (loteros): 29

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	4	40%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	5	50%
Oficina de Atención al Cliente	1	10%
Oficina Oficial de Cumplimiento	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	10	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	10	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	10	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	10	100%	0	0%	0	0%
4. Información	10	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	6	60%	3	30%	1	10%
6. Servicio	10	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el cuarto trimestre de 2024 permiten deducir que las personas que visitaron la Lotería de Bogotá quedaron satisfechas con los ítems relacionados 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 y el servicio brindado en general.

Sin embargo, tres (3) visitantes que se dirigían a la Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización) calificaron como "regular" el ítem relacionado con la comodidad del sitio en el que fueron atendidos y un (1) visitante que se dirigía a la oficina o punto de Atención al Cliente calificó este ítem como "malo".

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 50%, seguido de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 40%, y la oficina o punto de Atención al Cliente con un 10%.

Se recibió la siguiente recomendación o sugerencia: "*Por favor adecuar una oficina exclusiva para la privacidad de atención al cliente, gracias*" y el visitante se dirigía a la oficina o punto de Atención al Cliente.

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

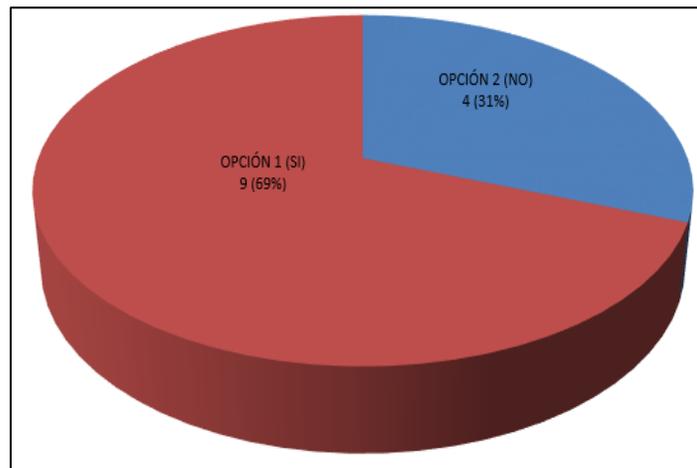
son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico “contáctenos” ubicado en la página web y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para SÍ
Marque 2 para NO



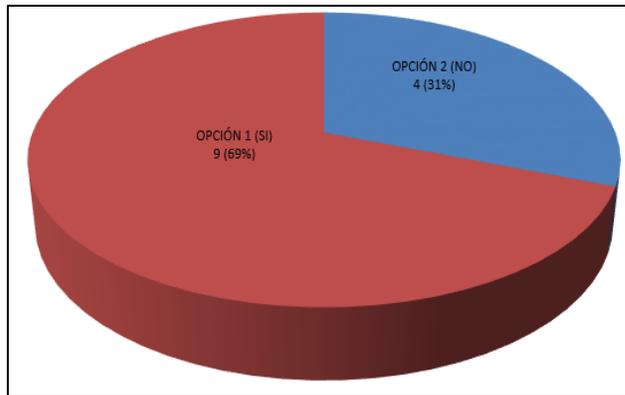
RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 13 clientes 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 trece (13) clientes, nueve (9) equivalentes al 69% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y cuatro (4) clientes equivalentes al 31% 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



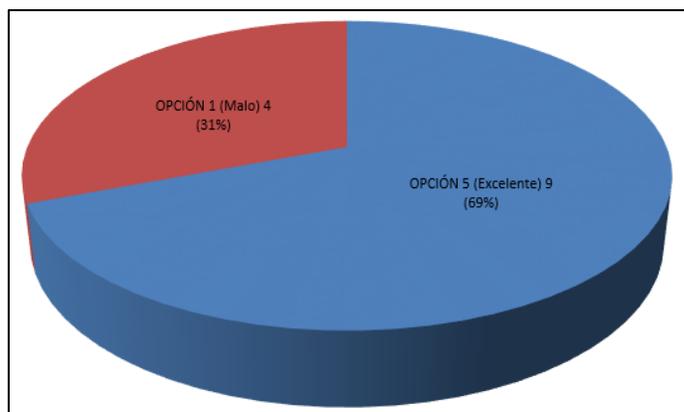
RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 13 clientes 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 trece (13) clientes, nueve (9) equivalentes al 69% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los cuatro (4) restantes equivalentes al 31% 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 13 clientes 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 trece (13) clientes, nueve (9) equivalentes al 69% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido y cuatro (4) equivalentes al 31% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el cuarto trimestre de 2024 se reportaron veintitrés (23) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron. Así mismo se reportan cinco (5) clientes quienes no contestaron en su totalidad las 3 preguntas.

Los trece (13) clientes que contestaron las 3 preguntas en su totalidad fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas.

CONCLUSIÓN:

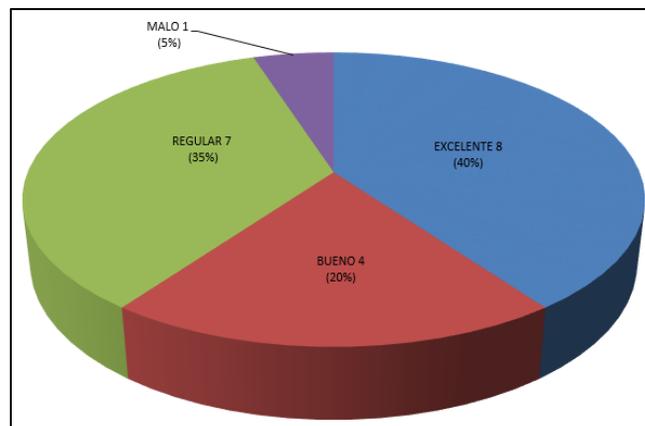
Los resultados de la encuesta de atención telefónica del cuarto trimestre de 2024, permiten deducir a manera general que en relación con los tres ítems evaluados, para el 69% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, así mismo el tiempo de espera para ser atendidos lo calificaron como oportuno.

En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, se concluye que el 69% de los 13 encuestados calificaron el servicio brindado como “excelente”.

VENEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEM EVALUADOS (resultados)

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



RESULTADOS:

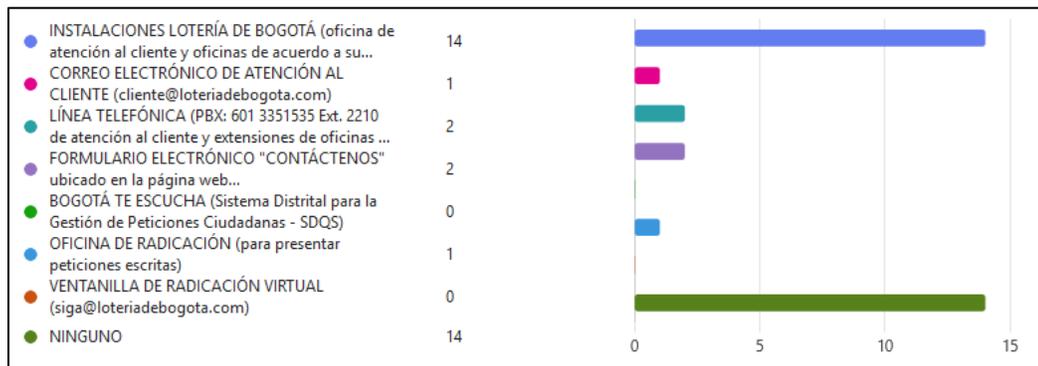
De los 29 encuestados solo 23 de ellos manifestaron haber realizado solicitudes a la entidad; sin embargo, de esos 23, dos (2) encuestados a pesar de haber indicado que han

realizado solicitudes a la entidad en la calificación de este ítem manifestaron que no han hecho solicitudes o requerimientos y un (1) encuestado que previamente había manifestado

no haber realizado ningún requerimiento o solicitud calificó este ítem como excelente; por consiguiente, de esos 23 encuestados, se toman 20 que han realizado alguna solicitud y que calificaron la atención y la información brindada frente a los requerimientos que han hecho.

De acuerdo con lo anterior, de los 20 encuestados que han realizado requerimientos a la entidad, ocho (8) encuestados equivalentes al 40% calificaron como “excelente” la atención y la información brindada a sus requerimientos, cuatro (4) equivalentes al 20% calificaron este ítem como “bueno”, siete (7) equivalentes al 35% lo calificaron como “regular” y uno (1) equivalente al 5% lo calificó como “malo”.

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



RESULTADOS:

* Doce (12) encuestados indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad)

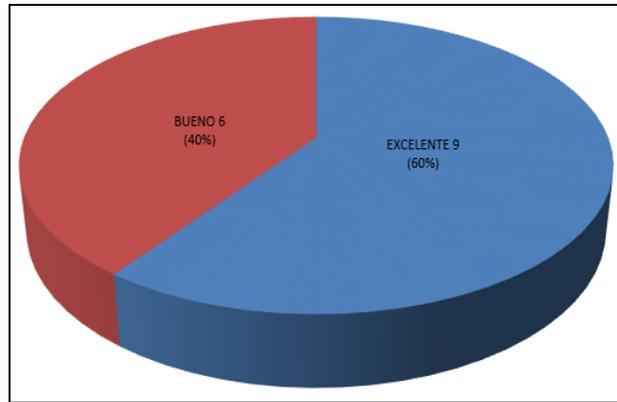
* Un (1) encuestado indicó conocer el correo electrónico de Atención al Cliente (cliente@loteriadebogota.com)

* Dos (2) encuestados de los doce que indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) también 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 de los doce que indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) también indicó conocer el formulario electrónico “contáctenos” ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

NOTA: De los 29 encuestados, catorce (14) de ellos equivalentes al 48% indicaron no conocer ninguno de los canales de contacto para el cliente que brinda la Lotería de Bogotá.

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



RESULTADOS:

De los 29 encuestados sólo 15 de ellos manifestaron conocer uno o varios canales de contacto, por consiguiente, de esos 15 encuestados se concluye que nueve (9) de ellos que corresponde al 60% calificaron como “excelente” el servicio prestado en dichos canales y seis (6) que equivalen al 40% lo calificaron como “bueno”.

De los 29 encuestados, catorce (14) de ellos equivalentes al 48% indicaron no conocer ninguno de los canales de contacto para el cliente que brinda la Lotería de Bogotá.

NOTA: No hubo calificaciones de “regular” o “malo” en este ítem.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada a los vendedores de Lotería de Bogotá, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con el ítem que mide la atención e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá; de los 29 encuestados solo 20 de ellos han realizado solicitudes a la entidad por consiguiente, de esos 20 encuestados el 40% calificó este punto como “excelente”, el 20% como “bueno”, el 35% como “regular” y el 5% como “malo”; las calificaciones de “regular” obedecen en su gran mayoría a que manifiestan que hace tiempo no reciben por parte de la Lotería chalecos y gorras, y en un menor porcentaje temas relacionados con que no volvieron a recibir auxilios para gafas (un encuestado), falta más apoyo o gestión para cobertura en salud de los vendedores en la ciudad de Bogotá que lo requieran (un encuestado), un encuestado manifestó que cuando se ha acercado a las instalaciones de la entidad ha dejado sus datos y quedan en llamarlo pero no se comunican o no lo contactan y sobre el programa BEPS que no ha llegado a la ciudad de Santa Marta (un encuestado). La calificación que un encuestado dio a este ítem como “malo” obedece a que manifestó que la Lotería los tiene olvidados porque no les ha vuelto a enviar nada a los vendedores.

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 de los 29 encuestados sólo 15 de ellos conoce uno o varios canales de contacto con el cliente, por consiguiente, de esos 15 encuestados el 60% calificó este ítem como “excelente” y el 40% como “bueno”.