

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Tercer Trimestre de 2024

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 104 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 18
- Clientes atención telefónica: 16
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 16 encuestados se toman 11 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 40
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 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	9	50%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	1	6%
Oficina de Atención al Cliente	8	44%
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	17	94%	1	6%	0	0%
2. Tiempo de espera	17	94%	1	6%	0	0%
3. Atención	18	100%	0	0%	0	0%
4. Información	17	94%	1	6%	0	0%
5. Comodidad oficina	9	50%	9	50%	0	0%
6. Servicio	18	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer trimestre de 2024 permiten deducir que las personas que visitaron la Lotería de Bogotá y que diligenciaron la encuesta quedaron satisfechas con la calidad de la atención recibida y el servicio brindado en general y en cuanto a la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendidos y la calidad de la información brindada, la gran mayoría de los encuestados (94%) quedaron satisfechos con esos ítems.

Sin embargo, cinco (5) visitantes que se dirigían a la oficina o punto de Atención al Cliente calificaron como "regular" la comodidad del sitio en el que fueron atendidos y dos (2) lo calificaron como "malo", así mismo un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización calificó este ítem como "regular" y uno (1) que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos también calificó este ítem como "regular"; por otra parte, un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos calificó como "regular" el tiempo que debió esperar para ser atendido; un (1) visitante que se dirigía también a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos calificó como "regular" la información que le suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad y un (1) visitante que se dirigía también a dicha dependencia calificó como "regular" la calidad de la información brindada.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 50%, seguido de la oficina o punto de Atención al Cliente con un 44% y la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 6%.

Se recibieron las siguientes recomendaciones o sugerencias: "*Mejorar el espacio físico de atención a los ciudadanos*" y "*Que haya un espacio adecuado para atender al usuario*" y los dos visitantes se dirigían a la oficina o punto de Atención al Cliente.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Buen servicio por parte de los funcionarios*", "*Servicio excelente*" y "*Total agradecimiento*" y los tres visitantes se dirigían 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.

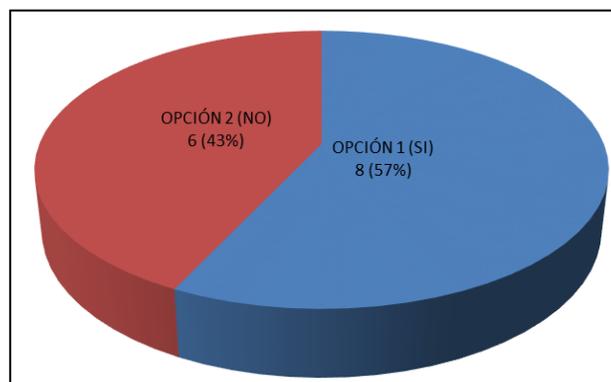
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico “contáctenos”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

CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para SÍ
Marque 2 para NO

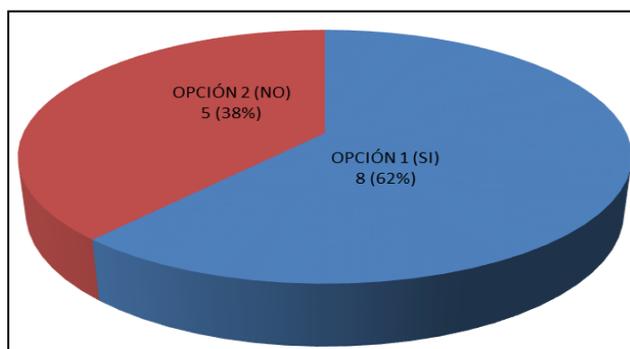


RESULTADOS:

De catorce (14) clientes que respondieron la pregunta, ocho (8) equivalentes al 57% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y seis (6) clientes equivalentes al 43% 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

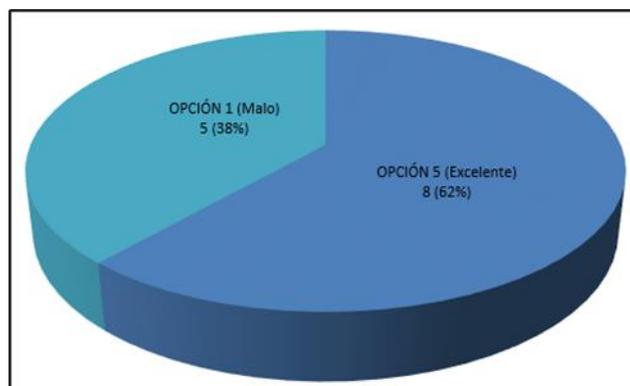


RESULTADOS:

De trece (13) clientes que respondieron la pregunta, ocho (8) equivalentes al 62% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los cinco (5) restantes equivalentes al 38% 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:

De los trece (13) clientes que respondieron este ítem, ocho (8) equivalentes al 62% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido y cinco (5) equivalentes al 38% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el tercer trimestre de 2024 se reportaron treinta y cuatro (34) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron.

Los once (11) clientes que contestaron las 3 preguntas en su totalidad fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas.

CONCLUSIÓN:

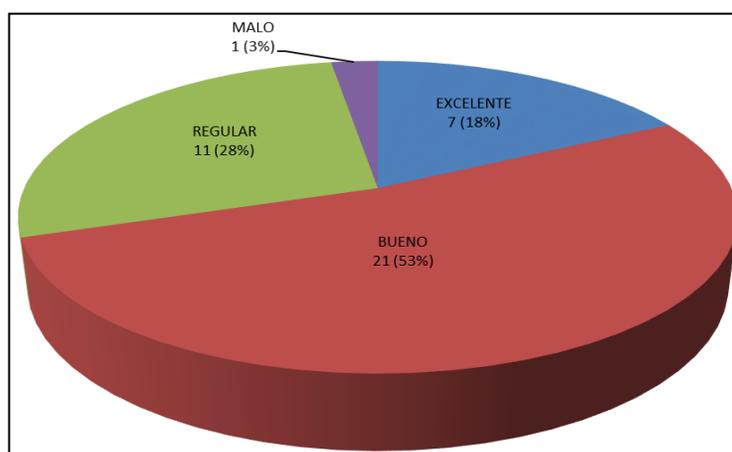
Los resultados de la encuesta de atención telefónica del tercer trimestre de 2024, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 57% de los encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, para el 62% de los encuestados que respondieron la pregunta 2 relacionada con el tiempo de espera para ser atendido 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 11 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 64% de los 11 encuestados que respondieron la encuesta completa lo calificó como “excelente”.

DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

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

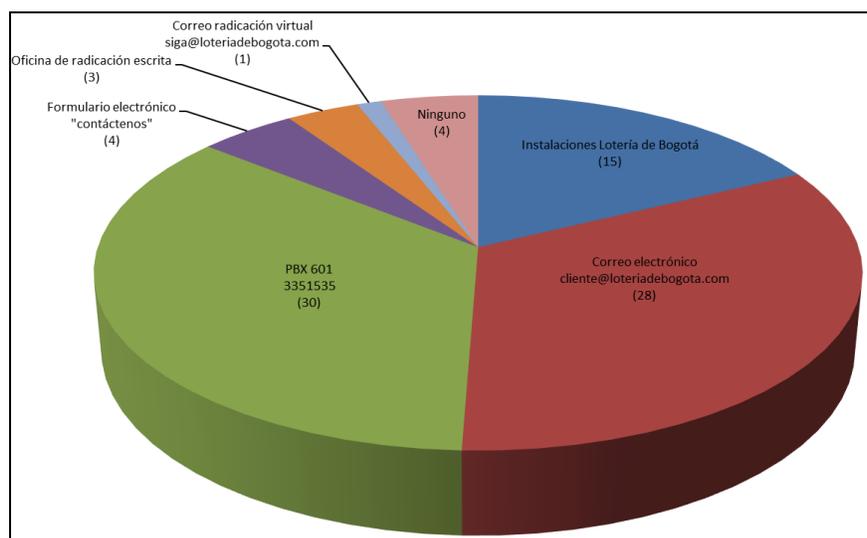


RESULTADOS:

Del total de encuestados siete (7) equivalentes al 17,5% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, veintiuno (21) equivalentes al 52,5% calificaron este ítem como “bueno”, once (11) equivalentes al 27,5% lo calificaron como “regular” y uno (1) equivalente al 2,5% lo calificó como “malo”;

éstas últimas calificaciones obedecen en su mayoría a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas telefónicas (siete distribuidores), de otra parte, falta de información clara por parte de la firma impresora de los billetes a los funcionarios de la entidad sobre los tiempos de entrega de billetería, solicitud de aumento de cupo que no ha sido resuelto, poca motivación, y falencias en la valoración de los documentos que aportan los distribuidores para revisar y dirimir o solucionar casos particulares.

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, siete (7) encuestados indicaron 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 y la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), uno de ellos indicó conocer adicionalmente el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com y otro agregó conocer también la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas).

Cuatro (4) encuestados indicaron conocer solamente las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) y el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com uno de ellos agregó conocer también la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas).

Cuatro (4) encuestados manifestaron conocer solamente 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) uno de ellos agregó conocer el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

Quince (15) encuestados indicaron conocer solamente 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), uno de ellos agregó la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas) y otro agregó la ventanilla de radicación virtual ([siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com))

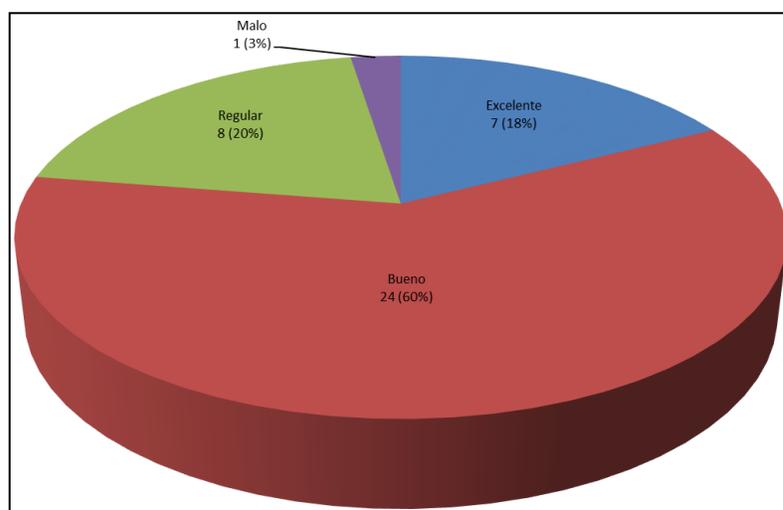
Cuatro (4) encuestados indicaron conocer solamente la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad).

Un (1) encuestado indicó conocer solamente el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto: cliente@loteriadebogota.com)

Un (1) encuestado indicó conocer solamente el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto: cliente@loteriadebogota.com) y el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

Cuatro (4) 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, siete (7) que corresponde al 18% calificaron como “excelente” el servicio prestado en dichos canales, veinticuatro (24) que equivalen al 60% calificaron como “bueno”, ocho (8) que corresponde al 20% como “regular” y uno (1) equivalente al 3% calificó como “malo” el servicio prestado en dichos canales; de éstas últimas calificaciones los encuestados argumentan lo complicado que es comunicarse telefónicamente con el área encargada y las dificultades que presentan para que les contesten las extensiones telefónicas (siete distribuidores), por otro lado, argumentan la calificación como “regular” ya que conocen muy pocos y no todos los canales de atención.

CONCLUSIÓN:

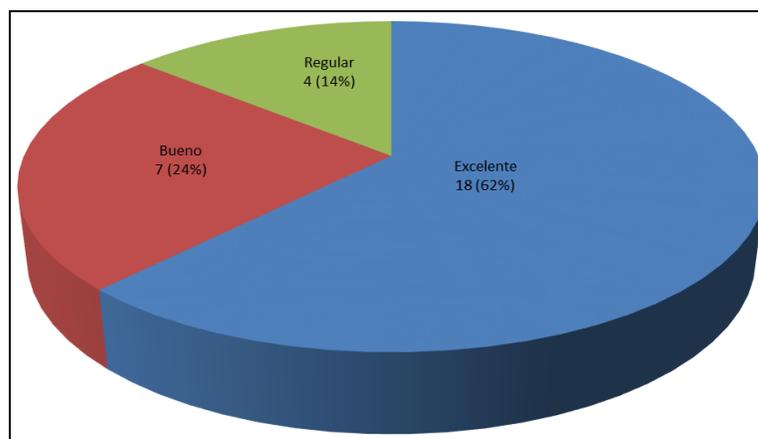
Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 70% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 30% entre “regular” y “malo”; éstas últimas calificaciones obedecen en su mayoría a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas telefónicas (siete distribuidores), de otra parte, falta de información clara por parte de la firma impresora de los billetes a los funcionarios de la entidad sobre los tiempos de entrega de billetería, solicitud de aumento de cupo que no ha sido resuelto, poca motivación, y falencias en la valoración de los documentos que aportan los distribuidores para revisar y dirimir o solucionar casos particulares.

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 78% lo calificó entre “excelente” y “bueno” y el 23% entre “regular” y “malo”; de éstas últimas calificaciones los encuestados argumentan lo complicado que es comunicarse telefónicamente con el área encargada y las dificultades que presentan para que les contesten las extensiones telefónicas (siete distribuidores), por otro lado, argumentan la calificación como “regular” ya que conocen muy pocos y no todos los canales de atención.

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, veintiocho encuestados indicaron:

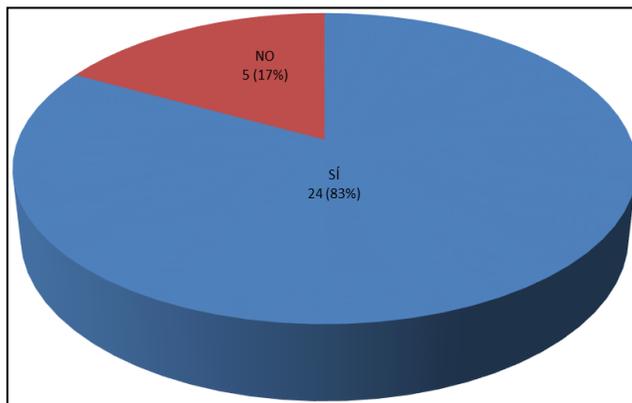
- Autorización para la realización de juegos promocionales

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

Un encuestado indicó solamente “Solicitud concepto de excepción promocionales”

Del total de encuestados dieciocho (18) equivalentes al 62% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, siete (7) equivalentes al 24% calificaron este ítem como “bueno” y cuatro (4) equivalentes al 14% calificaron este ítem como “regular”. Ningún encuestado calificó la atención y el servicio brindado como “malo”; ésta última calificación obedece principalmente a que la plataforma es muy antigua y no ofrece una experiencia amigable para el usuario, en varias secciones las fechas no son fácilmente comprensibles o están mal organizadas, los manuales de instrucciones paso a paso no reflejan las actualizaciones recientes, a veces se dificulta contactar telefónicamente al funcionario encargado, reprocesos en las subsanaciones de los hallazgos ya que se envía la subsanación y el funcionario encargado reportaba otras observaciones o hallazgos adicionales o diferentes a los iniciales que ya habían sido ajustados o corregidos.

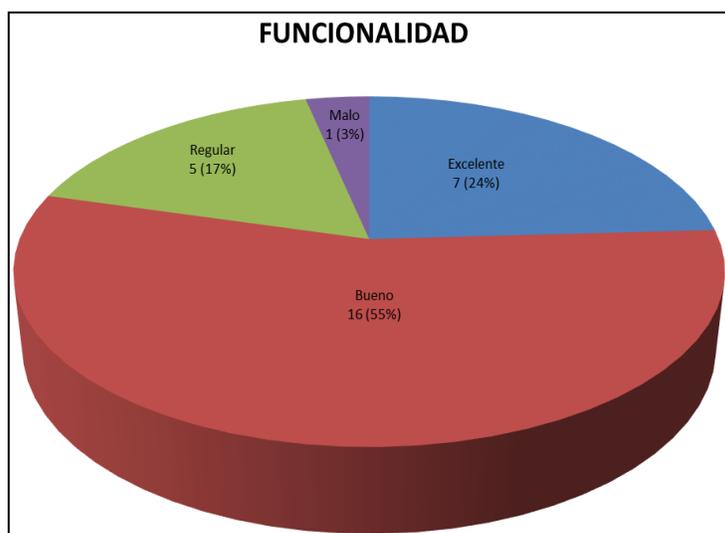
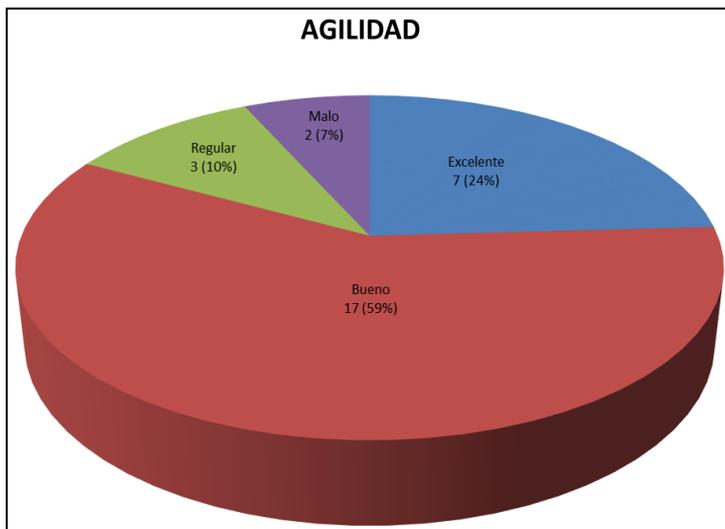
2. HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA ADELANTAR SUS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN Y/O EXCEPCIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB?

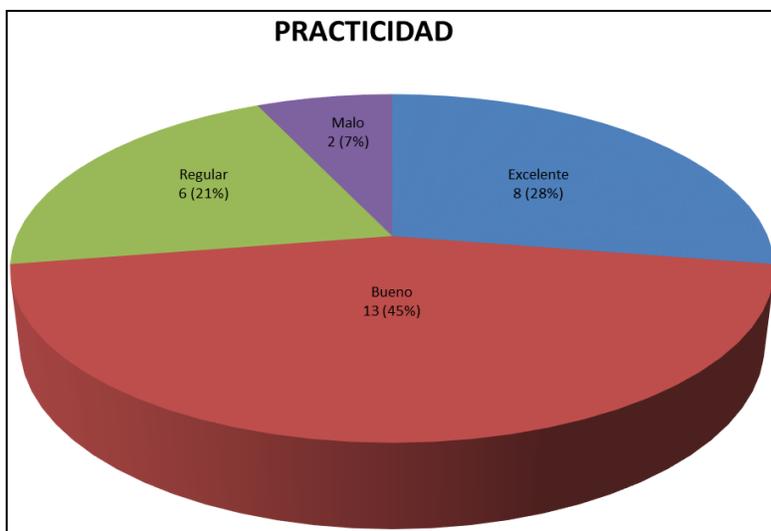


RESULTADOS:

Para veinticuatro (24) encuestados que equivalen al 83% ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web y para cinco (5) encuestados equivalentes al 17% no ha sido clara la información, esta última calificación obedece a que se realizan cambios innecesarios que retrasan y complican el proceso, en muchas ocasiones cuando se hace el mismo juego promocional quien revise la documentación en la entidad hace cambiar los textos de la mecánica o de los demás documentos, en ocasiones no se informa directamente de los cambios que han ocurrido en la plataforma o en el procedimiento del trámite para la solicitud, plataforma muy antigua que no ofrece una experiencia amigable para el usuario, en varias secciones las fechas no son fácilmente comprensibles o están mal organizadas, los manuales de instrucciones paso a paso no reflejan las actualizaciones recientes, a veces la información no está completa, actualizada o se encuentra fragmentada en varios micrositios de la página.

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: siete (7) encuestados equivalentes al 24% lo calificaron como “excelente”, diecisiete (17) equivalentes al 59% como “bueno”, tres (3) equivalentes al 10% como “regular” y dos (2) equivalentes al 7% lo calificaron como “malo”.
 En cuanto a FUNCIONALIDAD: siete (7) encuestados equivalentes al 24% lo calificaron como “excelente”, dieciseis (16) equivalentes al 55% como “bueno”, cinco (5) equivalentes al 17% como “regular” y uno (1) equivalente al 3% lo calificó como “malo”.
 En cuanto a PRACTICIDAD: ocho (8) encuestados equivalentes al 28% lo calificaron como “excelente”, trece (13) equivalentes al 45% como “bueno”, seis (6) equivalentes al 21% como “regular” y dos (2) equivalentes al 7% lo calificó como “malo”.

En este punto diez encuestados hicieron las siguientes observaciones:

- Algunas veces la plataforma no permite ingresar la documentación y se debe esperar que los funcionarios activen nuevamente.
- Muy lenta la plataforma, demasiados días para que revisen la información, solicitan ajustes de algún punto se corrige y luego piden ajustes en otros que ya habían revisado.
- La plataforma es lenta, en ocasiones se queda sin respuesta de la carga de documentos y se debe cerrar todo, nuevamente ingresar para ver si se cargaron.
- El proceso de subir los archivos es un poco tedioso / A veces subir los archivos se torna tediosos porque por alguna razón no suben a la primera vez, se debe hacer varios intentos
- Sería importante evaluar la posibilidad de editar algunos cambios básicos que pueden evitar reprocesos más complejos.
- Siempre que vamos a cargar los anexos de las solicitudes tenemos inconvenientes y hasta que se nos resuelve dicho inconveniente podemos radicar la solicitud. }
- Antigüedad de la plataforma: Considero que la plataforma es muy antigua y no ofrece una experiencia amigable para el usuario. / Fechas poco claras: En varias secciones, las fechas no son fácilmente comprensibles o están mal organizadas, lo que dificulta el seguimiento de los procesos. / Manuales desactualizados: Los manuales de instrucciones paso a paso no reflejan las actualizaciones recientes, lo que genera confusión al realizar ciertas tareas.
- A veces el sitio puede ser difícil para una persona inexperta.
- Muy complejo todo lo que solicitan.

- En algunas ocasiones es un poco complejo o difícil el cargue de la documentación en el aplicativo de gestores, no se cargan los documentos, otras veces se bloquea y no deja cargar documento alguno y se debe solicitar que habiliten el módulo para poder cargar actas o documentación.

CONCLUSIÓN:

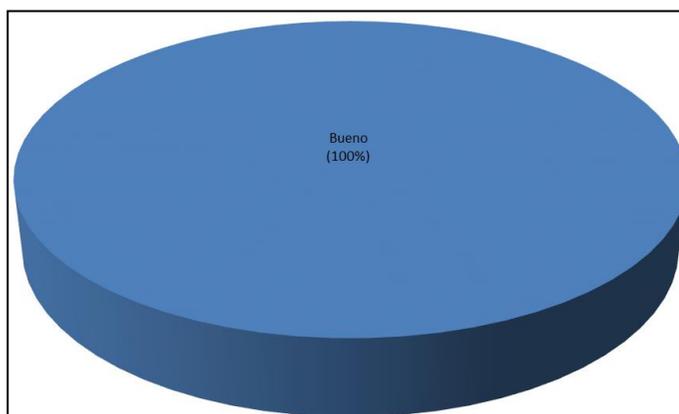
Los resultados de la encuesta practicada a los gestores de rifas y juegos promocionales, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 86% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 14% como “regular”; ésta última calificación obedece principalmente a que la plataforma es muy antigua y no ofrece una experiencia amigable para el usuario, en varias secciones las fechas no son fácilmente comprensibles o están mal organizadas, los manuales de instrucciones paso a paso no reflejan las actualizaciones recientes, a veces se dificulta contactar telefónicamente al funcionario encargado, reprocesos en las subsanaciones de los hallazgos ya que se envía la subsanación y el funcionario encargado reportaba otras observaciones o hallazgos adicionales o diferentes a los iniciales que ya habían sido ajustados o corregidos.

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 83% 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 17% no ha sido clara la información, esta última calificación obedece a que se realizan cambios innecesarios que retrasan y complican el proceso, en muchas ocasiones cuando se hace el mismo juego promocional quien revise la documentación en la entidad hace cambiar los textos de la mecánica o de los demás documentos, en ocasiones no se informa directamente de los cambios que han ocurrido en la plataforma o en el procedimiento del trámite para la solicitud, plataforma muy antigua que no ofrece una experiencia amigable para el usuario, en varias secciones las fechas no son fácilmente comprensibles o están mal organizadas, los manuales de instrucciones paso a paso no reflejan las actualizaciones recientes, a veces la información no está completa, actualizada o se encuentra fragmentada en varios micrositos de la página.

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?



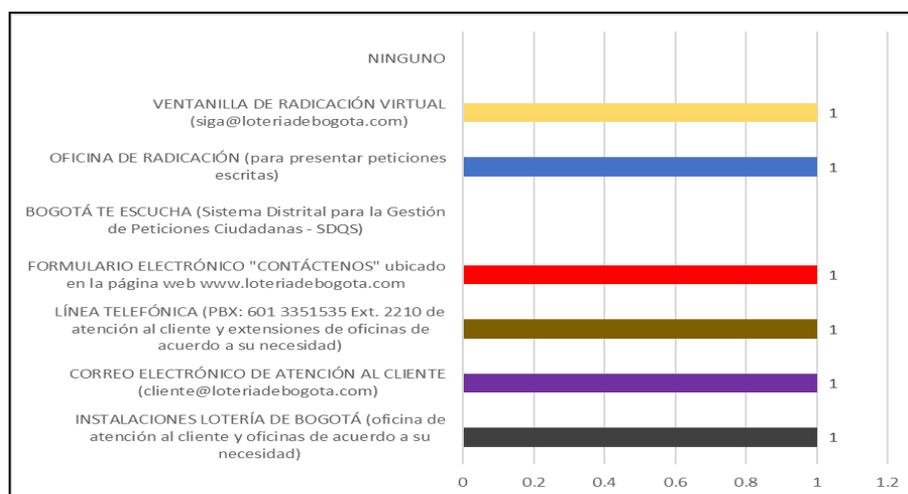
RESULTADOS:

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

- Aprobación de incentivos con y sin cobro
- Solicitud de certificaciones
- Novedades en los formularios

Y calificó como “buena” 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?

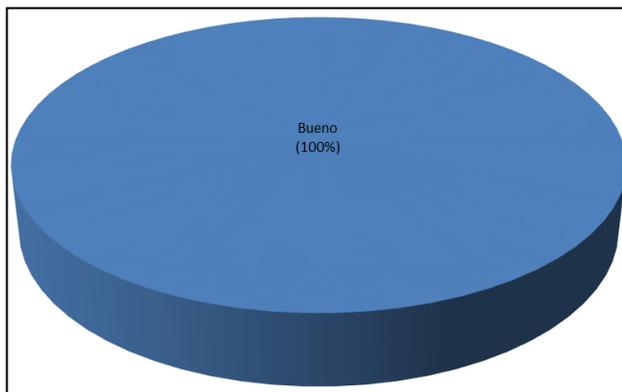


RESULTADOS:

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: 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 formulario electrónico “contáctenos” ubicado en la página web, la oficina de

radicación (para presentar peticiones escritas) y 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 “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 “bueno”.

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”.

En relación con el ítem que mide el proceso de seguimiento que hace la Lotería de Bogotá frente a la ejecución del contrato de concesión, se puede concluir que el encuestado calificó el proceso de seguimiento como “excelente”.

En cuanto a los aspectos que considera el encuestado se pueden mejorar en la prestación de los servicios que le brinda la Lotería de Bogotá indicó que se puede mejorar en la oportunidad en las respuestas a las solicitudes que realiza a la entidad y la calidad en los formularios.

En relación con las sugerencias para mejorar nuestro servicios, el encuestado no realizó ninguna sugerencia.