

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2015

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: 74 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 48
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 10
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 15

VISITANTES A LA ENTIDAD:

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	5	10%
Subgerencia General	6	13%
Sec. Genral - Juridica	1	2%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	30	63%
Sistemas	2	4%
Presupuesto	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	2	4%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	0	0%
Atencion al cliente	2	4%
Recepción	0	0%
TOTAL	48	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	48	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	47	98%	0	0%	1	2%
3. Atención	48	100%	0	0%	0	0%
4. Información	48	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	45	94%	3	6%	0	0%
6. Servicio	48	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el tercer trimestre de 2020 quedó satisfecha con la información que le suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse según su necesidad, la calidad de la atención, la calidad de la información y el servicio brindado en general, (todos estos ítems fueron calificados por los encuestados como "bueno").

En cuanto al ítem del tiempo de espera sólo un encuestado lo calificó como "Malo" y se dirigía a Tesorería.

En cuanto a la comodidad de la oficina, tres encuestados calificaron como "Regular"; dos de los cuales se dirigían a Tesorería y uno a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería, Subgerencia General y Gerencia General.

En cuanto a las observaciones un visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "a veces vienen personas de la tercera edad y no hay una silla para esperar el trámite" y otro visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos manifestó: "sugiero tener una sala de espera".

Por otro lado un visitante que se dirigía a Tesorería escribió: "me pareció muy buena la atención al cliente y felicidades por pensar siempre en la circunstancia del premiado" y otro visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "ojalá todos fueran así".

DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Hace cuanto tiempo es Distribuidor de Lotería de Bogotá		
	Personas	%
a. Hace menos de un año	0	0%
b. De 1 a 5 años	1	10%
c. De 5 a 10 años	4	40%
d. Más de 10 años	5	50%
	10	100%

2. El proceso para ser distribuidor fue:

(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 = Pésimo)

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NS/NR	%	Total
a. Rápido	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
b. Efectivo	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
c. Transparente	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
d. Confiable	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10

2.1. Si alguna de las respuestas tiene una calificación de 1, 2, o 3, por favor díganos por qué?

Nota: Ninguna distribuidora calificó con 1, 2 o 3

3. Cuando ha renovado su contrato, el trámite le ha parecido:

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Organizado	10	100%	0	0%	0	0%
Rápido	10	100%	0	0%	0	0%
Transparente	10	100%	0	0%	0	0%
Ágil	10	100%	0	0%	0	0%

4. Recibió información sobre la documentación para renovar su contrato:

	Si	%	No	%	NS/NR	%
De la Lotería	10	100%	0	0%	0	0%
Llamó o vino	2	20%	0	0%	0	0%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%

5. Que oficina le suministró la información

Jurídica

6. La Lotería de Bogotá ha atendido sus requerimientos de manera

(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 = Pésimo)

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NS/NR	%	Total
a. Amable	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
b. Rápido	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
c. Respetuoso	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
d. Efectiva	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
e. Confiable	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10

6.1. Si alguna de las respuestas tiene una calificación de 1, 2, o 3, por favor díganos por qué?

Nota: Ninguna distribuidora calificó con 1, 2 o 3

7. Recibió información sobre los siguientes aspectos							
(Escriba una "x" sobre la opción seleccionada)							
	Si	%	No	%	NS/NR	%	
Legalización	10	100%	0	0%	0	0%	
Reporte ventas	2	20%	0	0%	0	0%	
Pago premios	10	100%	0	0%	0	0%	

7.1. Si la respuesta fue Si, por favor indique si la información suministrada													
(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 =													
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NS/NR	%	Total
a. Amable	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
b. Efectiva	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
c. Rápida	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
d. Confiable	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
e. Respetuosa	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10
f. Oportuna	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10

8. Los trámites que realiza habitualmente son:							
	Si	%	No	%	NS/NR	%	
Ágiles	10	100%	0	0%	0	0%	
Efectivos	10	100%	0	0%	0	0%	
Transparentes	10	100%	0	0%	0	0%	

8.1 Si alguna respuesta fue No, por favor indíquenos las posibles causas:			
	No	%	
Desinformación	0	0%	
Desorganización	0	0%	
Otro	0	0%	

9. Quisiera hacernos alguna observación sobre nuestro servicio?													
* Ningún distribuidor hizo observaciones sobre el servicio.													

RESULTADOS:

Los distribuidores de Lotería de Bogotá encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los productos y servicios que presta la entidad.

CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Cuando ha visitado la entidad ha sentido que el trato es:											
(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 = Pésimo)											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Amable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Respetuoso	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Rápido	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Efectivo	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
e. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
2. Cuando ha formulado una solicitud ha sido atendido de manera											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Amable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Rápida	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Respetuosa	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Efectiva	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
e. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
3. El suministro de talonarios ha sido:											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Rápido	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Transparente	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Efectivo	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
4. Recibió información sobre trámites de ejecución del contrato:											
	Si	%	No	%							
	1	100%	0	0%							
4.1. Si la respuesta fue si, por favor indique si la información fue:											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
Rápido	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Transparente	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Efectivo	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
5. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?											
* NO HICIERON SUGERENCIAS											

RESULTADOS:

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



El concesionario de apuestas permanentes – chance calificó como “excelente” los servicios y productos que presta la entidad

GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Tramitó ante la Lotería de Bogotá											
		No.	%							No.	%
a. Autorización para realización de juegos promocionales		9	60,0%			b. Autorización para realización de rifas				0	0,0%
c. Solicitud de excepción de juegos promocionales		6	40,0%			d. Solicitud de excepción de rifas.				0	0%
2. Viene a hacer el trámite ante la Lotería de Bogotá como:											
		No.	%							No.	%
a. Persona Natural		0	0,0%			b. Persona Jurídica				15	100%
3. Cómo conoció los trámites que debía realizar?											
		No.	%							No.	%
a. Por la página WEB de la Lotería de Bogotá		15	100,0%			b. Por un amigo o conocido				0	0,0%
c. Por información de una agremiación		0	0,0%			De cuál?					
e. Otro		0	0,0%			Cuál?					
4. El trámite que realizó fue:											
				5	4	3	2	1	NS/NR	Total	
a. Rápido	12	80,0%	3	20,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	100%
b. Efectivo	12	80,0%	3	20,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	100%
c. Transparente	12	80,0%	3	20,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	100%
d. Confiable	12	80,0%	3	20,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	100%
4.1 Si alguna de las respuestas tiene calificación de 1, 2 o 3, por favor díganos por qué?:											
NOTA: * Ningún encuestado calificó con 1, 2 o 3											
5. Recibió información sobre la documentación necesaria para adelantar el trámite:											
		No.	%							No.	%
a. Espontáneamente por parte de la Lotería de Bogotá		0	0,0%			b. Llamó o visitó la entidad para solicitar la información?				15	100%
c. Otro		0	0,0%			Cuál?					
6. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?											
Ningún encuestado hizo sugerencias											

RESULTADOS:

Los gestores de rifas y juegos promocionales encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los trámites y servicios que presta la entidad.

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

