

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2020

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: 64 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 34
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 22
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 7

#### CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

## ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	34	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	33	97%	1	3%	0	0%
3. Atención	34	100%	0	0%	0	0%
4. Información	34	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	33	97%	1	3%	0	0%
6. Servicio	34	100%	0	0%	0	0%

### RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer trimestre de 2020 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, la atención recibida, la calidad de la información y el servicio brindado en general.

Sólo un (1) visitante calificó como "regular" la comidad del sitio en que fue atendido y uno (1) calificó como "regular" el tiempo que debió esperar para ser atendido.

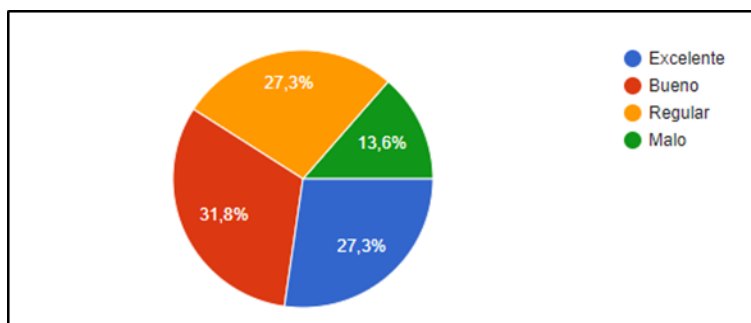
La oficina más visitada fue: Tesorería con un 100%.

Ninguno de los encuestados hizo recomendaciones o sugerencias. Dentro de los comentarios positivos están: "todo muy cordial", "la atención del funcionario fue excelente, gracias", "todo 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?



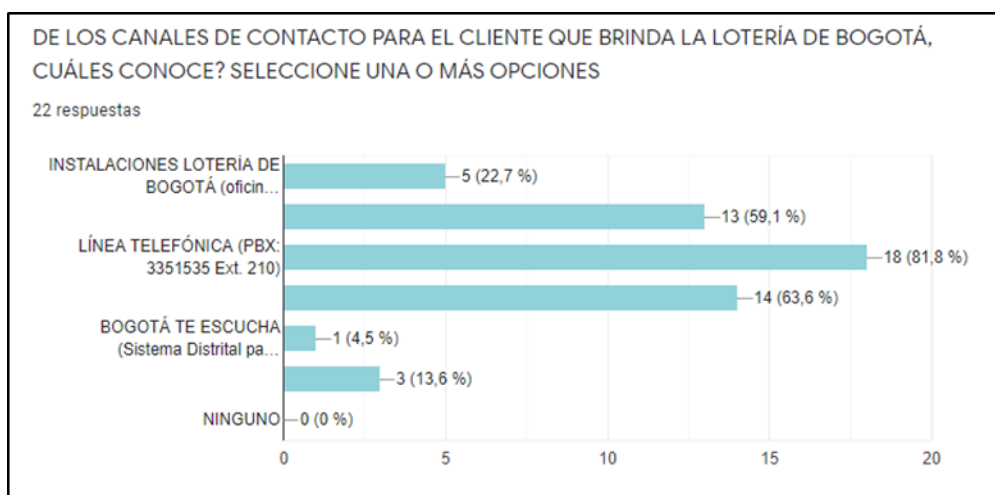
### RESULTADOS:

Del total de encuestados siete (7) equivalente al 31,8% calificó como "bueno" la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, seis (6) equivalente al

27,3% calificó este ítem como “excelente”, seis (6) equivalente al 27,3% lo calificó como “regular” y tres (3) equivalente al 13,6% lo calificó como “malo”.

Aquellos encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” este ítem observaron que dicha calificación obedece en su mayoría a las dificultades en la atención telefónica ya que las llamadas se caen o no son contestadas o atendidas lo que genera una compleja comunicación con la entidad.

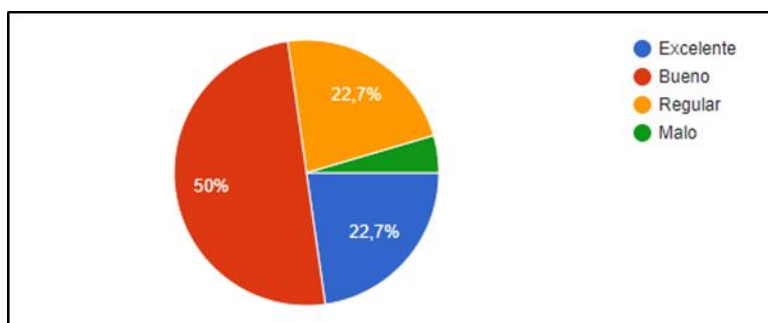
## 2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



### RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, el 22,7% conoce las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de Atención al Cliente), el 59,1% el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com), el 81,8% la línea telefónica PBX, el 63,6% la sección “contáctenos” en la página web de la Lotería de Bogotá, el 4,5% el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y el 13,6% la oficina de radicación para presentar peticiones.

## 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, once (11) que corresponde al 50% calificó como “bueno” el servicio prestado en dichos canales, cinco (5) que equivalen al 22,7% calificó como “excelente”, cinco (5) que corresponde al 22,7% como “regular” y uno (1) que equivale al 4,5% como “malo”.

Aquellos encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” este ítem observaron que dicha calificación obedece a la difícil comunicación telefónica con la entidad, a que no contestan ni atienden las llamadas que ellos hacen y a las fallas recurrentes en el intento de contactarse telefónicamente con la entidad.

## 4. QUISIERA HACERNOS ALGUNAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

Se recibieron sugerencias por parte de algunos encuestados, las cuales estuvieron relacionadas en su mayoría con implementar mejoras en la atención telefónica, envío de publicidad a sus puntos de venta, incentivos para sus vendedores, modificación al tema de las aproximaciones del plan de premios, una mayor cercanía y comunicación con los distribuidores y loteros de todo el país.

## CONCLUSIÓN:

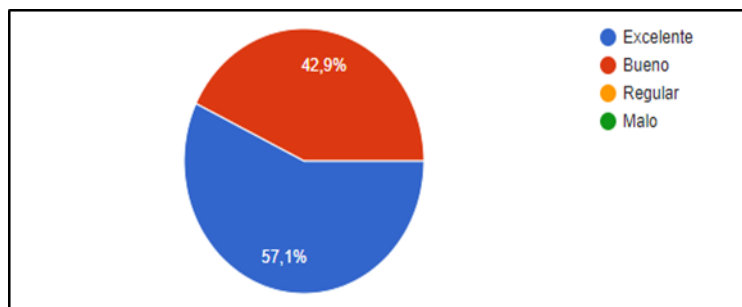
Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 59,1% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 40,9% entre “regular” y “malo”; éstas últimas calificaciones obedecen principalmente a las falencias y dificultades que se les presentan para lograr comunicarse con algún funcionario de la entidad ya que para ellos es muy complejo que contesten las líneas telefónicas y lograr ser atendidos.

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 72,7% lo calificó entre “excelente” y “bueno” y el 27,2% entre “regular” y “malo”, ésta última calificación obedece, de acuerdo a lo manifestado por los encuestados, también a las fallas en la comunicación a través del canal “telefónico” y a las dificultades que se les presenta para intentar que contesten las extensiones telefónicas.

## 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, siete encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de juegos promocionales

Dos encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de rifas

Un encuestado indicó:

- Solicitud concepto de excepción promocionales

Un encuestado indicó:

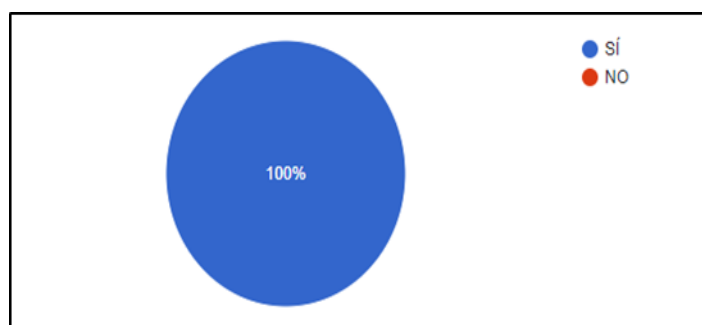
- Solicitud concepto de excepción rifas

Del total de encuestados cuatro (4) equivalentes al 57,1% calificó como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes y tres (3) equivalentes al 42,9% calificó este ítem como “bueno”.

En este punto un encuestado hizo la siguiente observación:

- Los trámites son un poco demorados

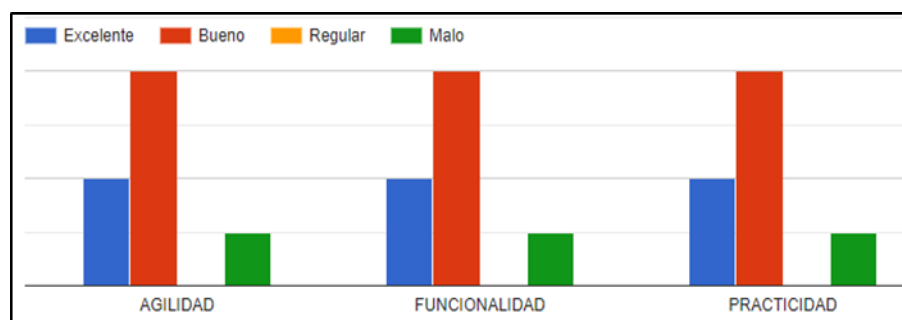
## 2. HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA ADELANTAR SUS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN Y/O EXCEPCIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB?



## RESULTADOS:

Para el 100% de los encuestados ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web.

### 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: cuatro (4) encuestados lo calificaron como “bueno”; dos (2) como “excelente” y uno (1) como “malo”.

En cuanto a FUNCIONALIDAD: cuatro (4) lo calificaron como “bueno”; dos (2) como “excelente” y uno (1) como “malo”.

En cuanto a PRACTICIDAD: cuatro (4) lo calificaron como “bueno”; dos (2) como “excelente” y uno (1) como “malo”.

El encuestado que calificó como “malo” estos ítems hizo la siguiente observación:

- Cuando necesitamos subir los documentos para los sorteos la página siempre está fallando, la respuesta de sistemas no es muy rápida y siempre termino enviando todo por mail a la señora Gloria Saenz para que me ayude a solucionar y para salir a tiempo con el sorteo, ya que la entidad no ha tenido en cuenta los tiempos de la aseguradora para la póliza que ahora solicitan.

### 4. QUISIERA HACERNOS ALGUNAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

Se recibieron dos sugerencias por parte de algunos encuestados, las cuales estuvieron relacionadas en su mayoría con mejorar la plataforma al momento de subir las actas, implementar de manera permanente la notificación vía electrónica y mejorar la agilidad técnica en la plataforma.

## 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

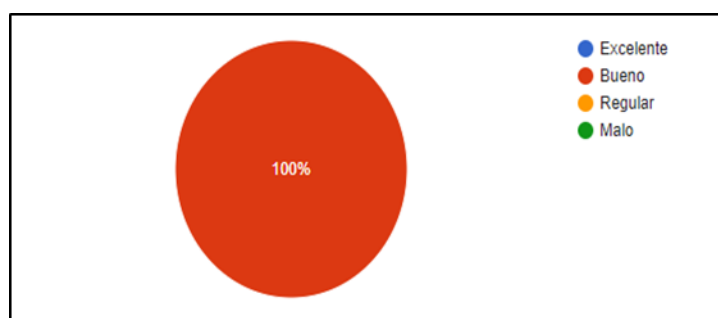
atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 100% calificó este punto entre “excelente” y “bueno”, ningún encuestado registró calificaciones de “regular” o “malo”.

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 el 100% de los encuestados manifestaron que sí ha sido clara la información publicada en la página web sobre los requisitos que deben reunir para sus trámites.

## CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

### ÍTEMES 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 calificó como “bueno” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos.

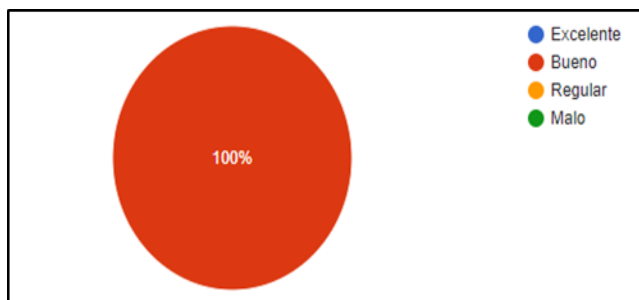
#### 2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



#### 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), el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com), la línea telefónica PBX, la sección “contáctenos” en la página web de la Lotería de Bogotá y la oficina de radicación para presentar peticiones.

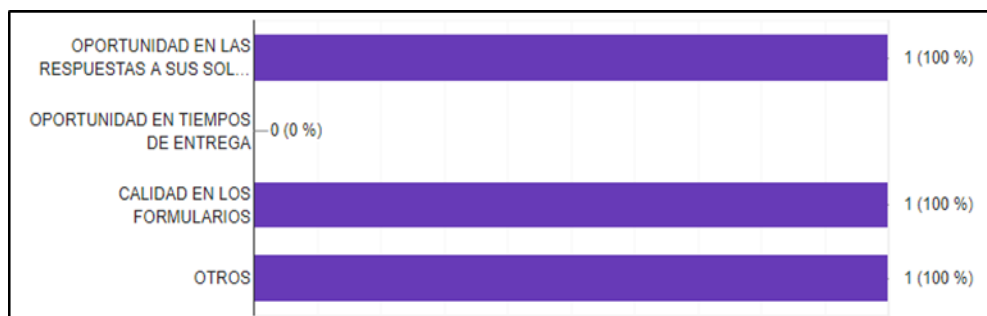
### 3. DE LOS CANALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE QUE INDICÓ QUE CONOCE, CÓMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN DICHS CANALES?



#### RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que el encuestado manifestó conocer, calificó como “bueno” el servicio prestado en dichos canales.

### 4. QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SE PUEDEN MEJORAR EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ?



#### RESULTADOS:

De los aspectos que se pueden mejorar en la prestación de los servicios que le brinda la Lotería de Bogotá que se le relacionaron al encuestado, resaltó principalmente que se podía mejorar en la oportunidad en las respuestas a sus solicitudes y la calidad en los formularios.

### 5. QUISIERA HACERNOS ALGUNAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?



La sugerencia que se recibió por parte del encuestado está relacionada con autorizar las solicitudes que han hecho en relación con el juego de apuestas permanentes para generar mayores recursos para la salud y de esta forma dinamizar el juego.

### **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, 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”.