

Objetivo:

Conocer los niveles de satisfacción e insatisfacción del cliente en los diferentes aspectos de contacto con la empresa y así identificar los puntos de mejoramiento.

Alcance:

Se inicia con la planeación de la medición y la práctica de las encuestas de satisfacción del cliente y finaliza con el informe trimestral y la implementación de las acciones de mejora por parte de las dependencias pertinentes a que haya lugar si así se amerita

Definiciones:

- 1 **Partes interesadas:** Son los diferentes clientes con los que la Lotería de Bogotá interactúa
- 2 **Cliente:** Las diferentes personas que utilizan los servicios que brinda la Lotería de Bogotá y a quienes se les aplica las encuestas
- 3 **Encuesta:** Formato modelo diseñado para conocer y determinar la satisfacción de las partes interesadas y sirven para tomar decisiones.

Políticas de Operación

A comienzos del inicio de la vigencia anual se programa el cronograma de aplicación de encuestas a los diferentes clientes, las cuales se aplicarán de manera trimestral

Los clientes a los cuales se les aplica la encuesta de manera trimestral son los siguientes: visitantes a la entidad (los cuatro trimestres), clientes de atención telefónica (los cuatro trimestres), concesionario de apuestas permanentes, gestores de rifas y juegos promocionales y distribuidores de lotería de Bogotá (tercer trimestre del año) y vendedores de Lotería de Bogotá - loteros (cuarto trimestre del año)

Salvo los visitantes a la entidad y los clientes de atención telefónica, los demás clientes serán encuestados de manera virtual para lo cual se debe solicitar a comienzos de cada trimestre a las áreas pertinentes la base de datos con nombre y correo de contacto de los posibles clientes a encuestar para enviarles vía correo electrónico el link o enlace de la encuesta virtual para su respectivo diligenciamiento (Unidad de Apuestas: base de datos de gestores de rifas y juegos promocionales y concesionario de apuestas), Unidad de Loterías (base de datos de los distribuidores de Lotería de Bogotá en Bogotá y a nivel nacional)

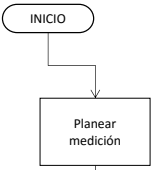
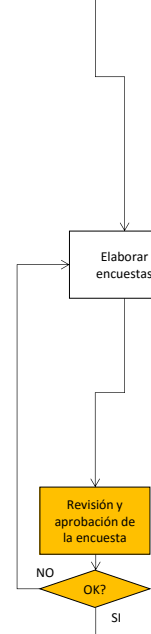

Para las encuestas físicas correspondientes a los visitantes a la entidad, la persona de vigilancia y recepcionista de la Lotería se encargará de solicitar el diligenciamiento de la encuesta una vez el cliente o usuario, ciudadano(a) y/o parte interesada culmina la visita en la entidad y antes de que se retire de la misma para lo cual se debe entregar a la persona de vigilancia y recepcionista un paquete de formatos y recopilar trimestralmente las encuestas diligenciadas.

Durante los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al trimestre a reportar, se debe elaborar el Informe estadístico de satisfacción del cliente y solicitar la publicación en el botón de Transparencia de la página web de la entidad y así mismo enviar vía correo electrónico al (a) gerente con copia a los jefes de área o dependencia el informe de satisfacción y aquellos informes que contienen mayor detalle y datos de interés interno

Documentos de soporte:

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N/A	Bases de datos	Lotería de Bogotá
FRO104-149-4	Formato físico de encuesta (visitantes a la entidad)	Lotería de Bogotá
FRO104-16-4 / FRO104-17-4 / FRO104-37-3 / FRO104-107-3	Formatos virtuales de encuestas (herramienta Forms)	Lotería de Bogotá
N/A	Plataforma de resultados encuesta telefónica IVR	Lotería de Bogotá

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		<p>Al inicio de cada año desde la Oficina de Atención al Cliente, se realiza la programación de formulación de encuestas de satisfacción del cliente, las cuales están divididas en cuatro trimestres: Primer Trimestre (enero-marzo) se encuestan a visitantes a la entidad y clientes atención telefónica. Segundo Trimestre (abril-junio): visitantes a la entidad y clientes atención telefónica. Tercer Trimestre (julio- septiembre): Distribuidores de Lotería, Concesionario de Apuestas Permanentes, visitantes a la entidad, Gestores de Rifas y Juegos Promocionales y clientes atención telefónica. Cuarto Trimestre (octubre-diciembre): visitantes a la entidad, clientes atención telefónica y vendedores de lotería.</p>	Cronograma Encuestas	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
2		<p>Diseñar el formato de las encuestas que permitan medir el grado de satisfacción del cliente frente a los servicios prestados y productos ofrecidos por la Lotería de Bogotá</p> <p>Las encuestas se realizan a: Vendedores de la Lotería, Clientes Atención Telefónica, Concesionario de Apuestas Permanentes, Gestores de Rifas y Juegos Promocionales, Distribuidores Autorizados y Visitantes a la entidad.</p> <p>* Para el análisis de los resultados de las encuestas se debe tener en cuenta el 100% de los clientes o usuarios, ciudadanía y/o partes interesadas que hayan diligenciado las encuestas</p> <p>* Las preguntas a realizar deben procurar ser de selección múltiple con única respuesta y un espacio para las sugerencias y/o comentarios; así mismo que estén relacionadas con evaluar la percepción de cada cliente en relación con los servicios que la entidad le presta y la atención a sus necesidades y/o requerimientos.</p> <p>* Los formatos de encuestas, a excepción de la encuesta telefónica IVR, deben contener un código FRO e incluir en dichos formatos el texto de protección de datos personales y la opción para que el encuestado acepte o no dicho tratamiento.</p>	<p>Encuesta física para visitantes: FRO104-149-4</p> <p>Encuesta telefónica IVR</p> <p>Encuestas virtuales a través de la herramienta de formularios de Office (Forms):</p> <ul style="list-style-type: none"> - FRO104-16-4 (Concesionario) - FRO104-17-4 (Gestores de Rifas y Juegos Promocionales) - FRO104-37-3 (Distribuidores) - FRO104-107-3 (Vendedores de Lotería - Loteros) 	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
		<p>Cuando se amerite realizar una actualización de los formatos de encuestas, la profesional del área de Atención al Cliente diseña los proyectos de formato de encuestas y a su vez los presenta para su revisión a la Gerencia General y Subgerencia Comercial y de Operaciones, para ser posteriormente presentados y sometidos a aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	Formatos de Encuesta	Profesional III Oficina de Atención al Cliente, Gerencia General, Subgerencia Comercial y de Operaciones y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

3	Construir base datos terceros	Solicitar a las dependencias respectivas las bases de datos de los clientes o partes interesadas susceptibles de ser encuestados.	Bases de datos	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
4	Practicar encuestas	Practicar las encuestas	Encuesta	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
5	Tabular encuestas	Tabular las encuestas obteniendo cifras, porcentajes y hacer el análisis respectivo para así mismo diligenciar el indicador para este fin así como el informe trimestral de satisfacción del cliente	Resultados encuestas practicadas	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
6	Verificar observaciones	Verificar las observaciones y/o sugerencias arrojadas de la tabulación de las encuestas y socializar las mismas a las áreas pertinentes para que implementen acciones de mejora si así lo ameritan	Observaciones y/o sugerencias y resultados de las encuestas practicadas	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
7	Elaborar informe	Elaborar trimestralmente el informe de satisfacción del cliente en donde se evidencie el resultado de las encuestas con su respectivo análisis, así como las observaciones y/o sugerencias arrojadas	Informe de Satisfacción	Profesional III Oficina de Atención al Cliente
8	Socializar informe	Socializar, por correo electrónico trimestralmente el informe de satisfacción a la Gerencia General con copia a los jefes de área o dependencia para su conocimiento e información. Así mismo solicitar al área de Sistemas la publicación de dicho informe en el botón de Transparencia de la página web	Informe de Satisfacción	Profesional III Oficina de Atención al Cliente

Relación de registros			
CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Encuesta	x	x
N/A	Cronograma		x
N/A	Informe		x
N/A	correo electronico		x
N/A	base de datos		x

Control de cambios		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Versión anterior	7
4/06/2019	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato o plantilla. Se fortalecen las descripción de los controles.	8
4/08/2020	Se actualiza el procedimiento fortaleciendo la descripción de los controles y la descripciones en algunas actividades	9
25/09/2024	En atención al proceso de autoevaluación y al cierre de un hallazgo producto de la auditoría realizada en el mes de abril de 2024 por la Oficina de Control Interno al proceso de Atención y Servicio al Cliente se ajusta el procedimiento implementando la acción de mejora propuesta y se hace una actualización general en la descripción del procedimiento	10

Control de revisión y aprobación		
Elaboración	Revisión	Aprobación
(SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS) (Profesional III Atención al Cliente)	LUIS ALBERTO NEIRA SÁNCHEZ Subgerente Comercial y de Operaciones	Comité Institucional de Gestión y Desempeño