

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 planear la medición de la satisfacción del cliente y finaliza con la implementación de las acciones de mejora 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), 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, 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 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 y loteros que tengan correo electrónico para enviarles la encuesta virtual)

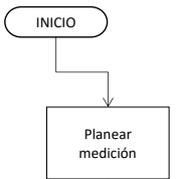
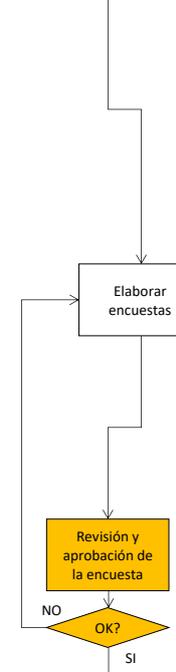
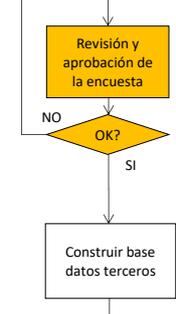
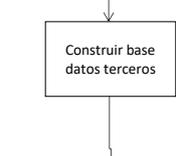
Las encuestas físicas correspondientes a los visitantes a la entidad, se deben entregar un paquete de formatos y recopilar trimestralmente en las áreas que atienden clientes presencialmente como son Tesorería, Recepción y eventualmente Unidad de Loterías (actualmente)

Durante los primeros 15 días del mes siguiente al trimestre a reportar, se debe elaborar el Informe estadístico de satisfacción del cliente y publicarlo en el botón de Transparencia de la página web de la entidad y así mismo ser enviado vía correo electrónico a la gerente con copia a los jefes de área o dependencia

Documentos de soporte:

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N/A	Bases de datos	Lotería de Bogotá
N/A	Formato físico de encuesta (visitantes a la entidad)	Lotería de Bogotá
N/A	Formatos virtuales - formularios de encuestas virtuales (herramienta google)	Lotería de Bogotá

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		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. Segundo Trimestre (abril-junio): visitantes que ingresan a la entidad. Tercer Trimestre (julio- septiembre): Distribuidores de Lotería, Concesionario de Apuestas Permanentes, visitantes de la entidad y Gestores de Juegos Promocionales y Rifas. Cuarto Trimestre (octubre-diciembre): visitantes a la entidad y vendedores de lotería.	Cronograma Encuestas	Profesional 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 en todas sus áreas</p> <p>Las encuestas se realizan a: Vendedores de la Lotería, Concesionario de Apuestas, Gestores de Rifas y Juegos Promocionales, Distribuidores Autorizados y Visitantes a la entidad.</p> <p>* El tamaño o muestra varía dependiendo de la cantidad de personas que diligencien las encuestas, así como la cantidad de visitantes que registre la entidad y que tengan que ver con trámites o servicios que se acercan a realizar en la entidad: usualmente el área de la entidad que registra una mayor interacción con el ciudadano es: Tesorería</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>	Encuesta: FRO 104-149-3 y encuestas virtuales a través de la herramienta de formularios de google	Profesional / Secretaria Oficina de Atención al Cliente
		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 Secretaría General, para ser posteriormente presentadas y sometidas a aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Formtos de Encuesta	Profesional Oficina de Atención al Cliente, Gerencia General, Secretaría General y Comité.
3		Solicitar a la dependencia respectiva las bases de datos de los clientes susceptibles de ser encuestados.	Bases de datos	Profesional Oficina de Atención al Cliente

4	Practicar encuestas	Practicar las encuestas	Encuesta	Profesional / Secretaria 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 de satisfacción del cliente	Encuesta	Profesional / Secretaria Oficina de Atención al Cliente
6	Verificar observaciones	Verificar las observaciones y/o sugerencias arrojadas de la tabulación de las encuestas y dependiendo de los resultados, socializar las mismas a las áreas pertinentes para que implementen acciones de mejora si así lo ameritan	Informe de Satisfacción con observaciones y/o sugerencias y resultado de las encuestas practicadas	Profesional 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 Oficina de Atención al Cliente
8	Presentar informe	Presentar y enviar por correo electrónico trimestralmente el informe de satisfacción a la Gerencia General con copia a los jefes de área o dependencia para su conocimiento y socialización. 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 Oficina de Atención al Cliente

Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
104-069-7	Encuesta	x	x
N/A	Cronograma		x
104-069-7	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
04/06/2019	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato o plantilla. Se fortalecen las descripción de los controles.	8
04/08/2020	Se actualiza el procedimiento fortaleciendo la descripción de los controles y la descripciones en algunas actividades	9

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
(SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS) (Profesional III)	JENNY ROCÍO RAMOS GODOY Secretaria General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño