

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2022

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 9

#### 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%
Tesorería	0	0%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
<b>U. Apuestas</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>
U. Rec. Físicos	0	0%
<b>Unidad de Loterías:</b>	<b>8</b>	<b>89%</b>
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>9</b>	<b>100%</b>

#### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	9	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	9	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	9	100%	0	0%	0	0%
4. Información	9	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	9	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	9	100%	0	0%	0	0%

## RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el segundo trimestre de 2022 permiten deducir que en términos generales que 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, el tiempo de espera para ser atendidos, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fueron atendidos y el servicio brindado en general (estos items fueron calificados como "bueno" por la totalidad de los encuestados).

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de de Loterías con un 89% (principalmente se dirigían a dicha oficina para cobro de premios) y Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 11%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Me pareció una muy buena atención de la señora Gloria, muy puntual*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

**NOTA:** El bajo número de visitantes obedece a que desde el inicio de la pandemia se dispusieron canales virtuales o electrónicos que aún siguen vigentes, así como toda la información publicada en la página web y los canales virtuales de atención a la ciudadanía, para que el cliente pueda adelantar sus trámites y/o servicios u obtener información y orientación, sin necesidad de hacerlo presencialmente en las instalaciones de la entidad.

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](http://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 – SDQS Bogotá Te Escucha.