

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2023

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad y Clientes atención telefónica

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 44 distribuidas así.

- Visitantes a la entidad: 10
- Clientes atención telefónica: 34

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia General	0	0%
Subgerencia Comercial y Operativa	1	10%
Secretaría General	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	0	0%
Oficina Gestión Tecnológica e Innovación	0	0%
Unidad de Talento Humano	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	0	0%
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	2	20%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	5	50%
Oficina de Atención al Cliente	2	20%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	10	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	10	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	10	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	10	100%	0	0%	0	0%
4. Información	10	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	10	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	10	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el segundo trimestre de 2023 permiten deducir que en términos generales las personas que visitaron la Lotería de Bogotá quedaron satisfechas con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fue atendido y el servicio brindado en general.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 50%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos y Atención al Cliente cada una con un 20% y Subgerencia General hoy Subgerencia Comercial y Operativa con un 10%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "Venir a la Lotería de Bogotá es maravilloso" y se dirigía a la oficina de Atención al Cliente y "Excelente atención y calidez del personal de recepción y señorita Sandra Tiria" y se dirigía a la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

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 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.

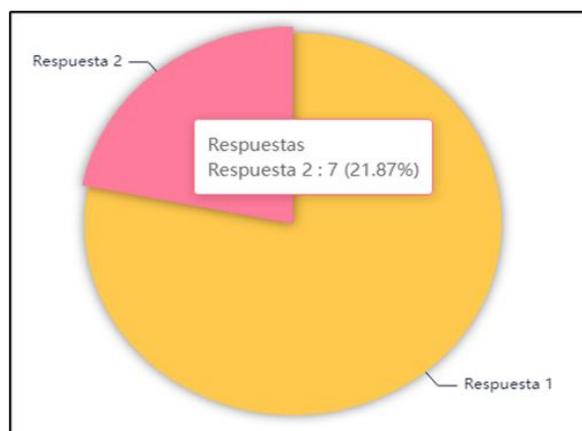
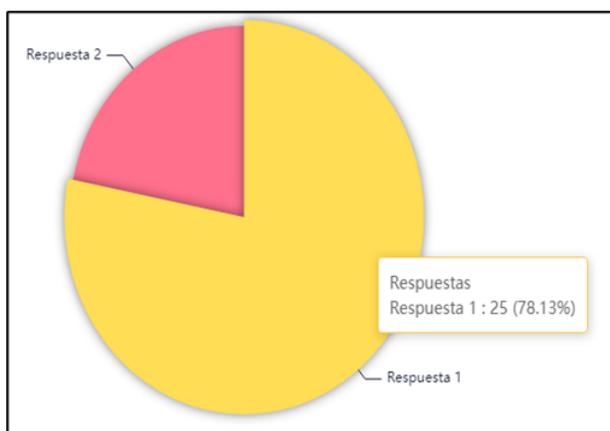
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico "contáctenos" ubicado en la página web y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha.

CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para Sí
Marque 2 para NO

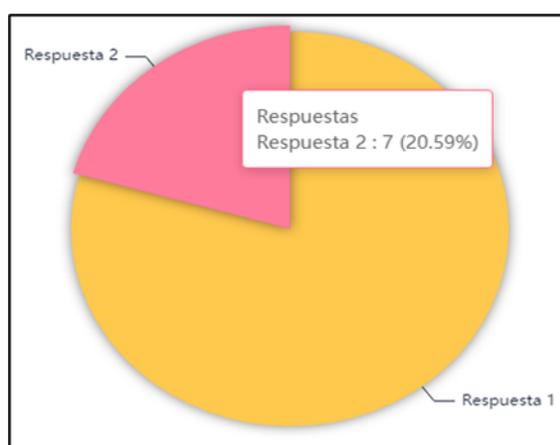
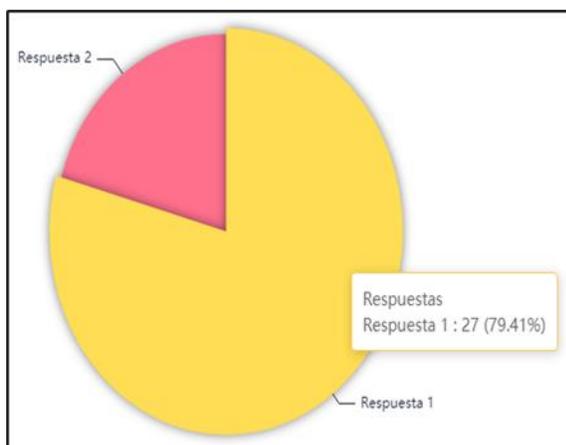


RESULTADOS:

Del total de treinta y dos (32) clientes que respondieron la pregunta, veinticinco (25) equivalente al 78,13% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y los siete (7) restantes equivalente al 21,87% indicaron que NO fue atendido su requerimiento de manera satisfactoria.

2. ¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE OPORTUNO?

Marque 1 para Sí
Marque 2 para NO

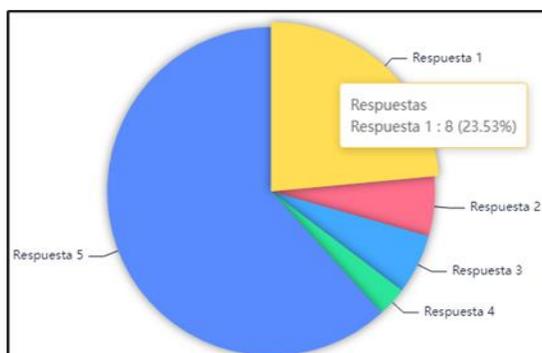
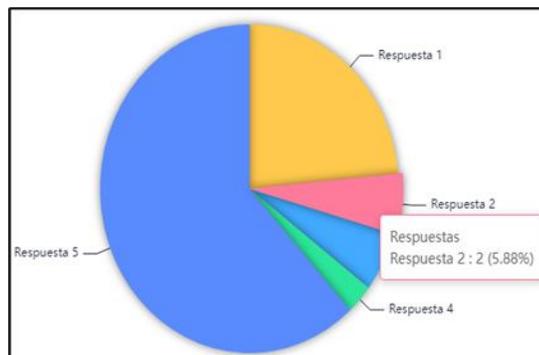
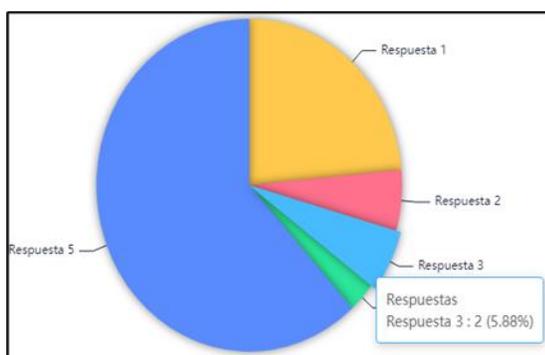
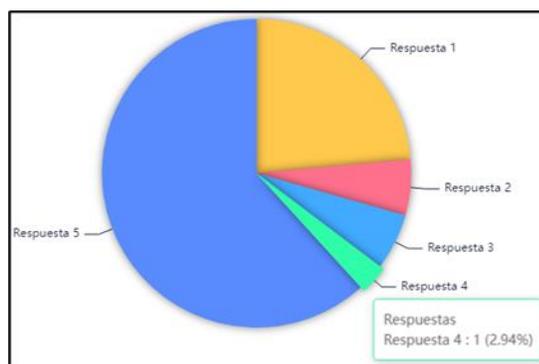
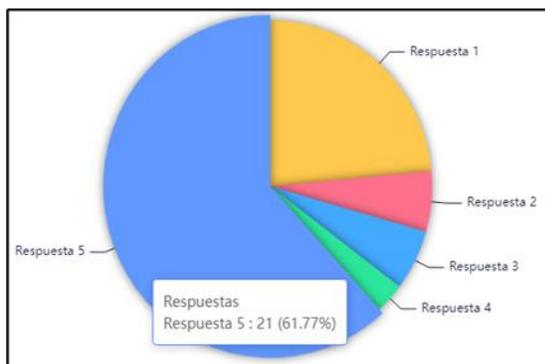


RESULTADOS:

Del total de treinta y cuatro (34) clientes que respondieron la pregunta, veintisiete (27) equivalente al 79,41% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los siete (7) restantes equivalente al 20,59% indicaron que NO fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos.

3. INDÍQUENOS SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO EN UNA ESCALA DE 1 AL 5, SIENDO 1 MALO Y 5 EXCELENTE

- 5 excelente
- 4 bueno
- 3 aceptable
- 2 regular
- 1 malo



RESULTADOS:

Del total de treinta y cuatro (34) clientes que respondieron este ítem, veintiuno (21) equivalente al 61,77% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, uno (1) equivalente al 2,94% calificó este ítem como “bueno”, dos (2) equivalente al 5,88% como “aceptable”, dos (2) equivalente al 5,88% como “regular” y ocho (8) equivalente al 23,53% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el segundo trimestre de 2023 se reportaron catorce (14) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron.

Desde la extensión de la oficina de Atención al Cliente se dirigieron a la encuesta un total de 28 clientes, de los cuales el 85,71% calificaron positivamente la atención recibida a sus requerimientos, el tiempo de espera para ser atendido y la satisfacción general con el servicio recibido, los restantes 6 clientes fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas de otras dependencias de la entidad.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del segundo trimestre de 2023, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 78,13% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 79,41% de los encuestados el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.

En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, el 70,59% de los encuestados lo calificó entre “excelente”, “bueno” y “aceptable”.