

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2023

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Clientes atención telefónica / Distribuidores de Lotería de Bogotá / Concesionario de Apuestas Permanentes / Gestores de Rifas y Juegos Promocionales

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 85 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 17
- Clientes atención telefónica: 35
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 22
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 10

#### CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia General	0	0%
Subgerencia Comercial y Operativa	0	0%
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	5	29%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	12	71%
Oficina de Atención al Cliente	0	0%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

## ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	17	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	17	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	17	100%	0	0%	0	0%
4. Información	17	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	17	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	17	100%	0	0%	0	0%

### RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer 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 71%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 29%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "Excelente la atención prestada; señor Jairo Martínez y personal de seguridad" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos, "Muchas gracias por todo" y se dirigía a la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización y "Super bien atendidos" 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](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.

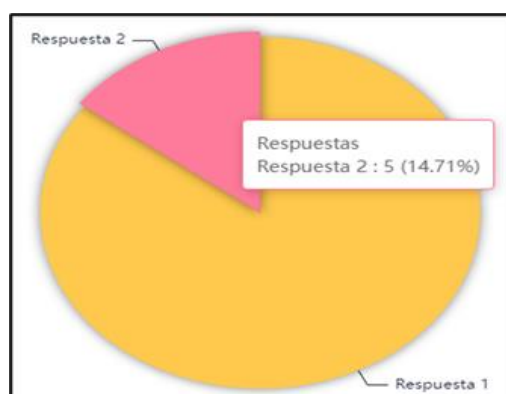
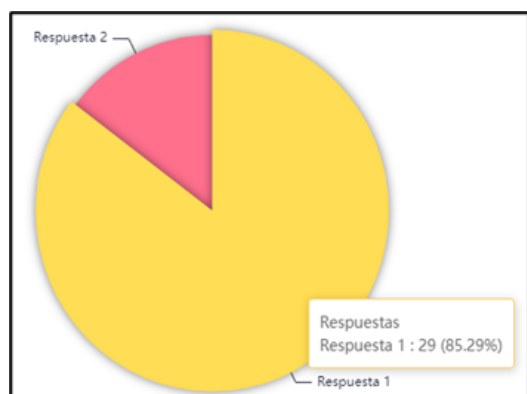
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico “contáctenos”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

## **CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

### **PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)**

#### **1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?**

Marque 1 para Sí  
Marque 2 para NO

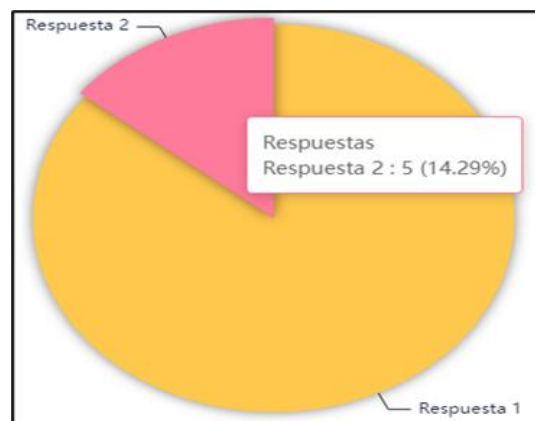


### **RESULTADOS:**

De treinta y cuatro (34) clientes que respondieron la pregunta, veintinueve (29) equivalentes al 85,29% indicaron que Sí fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y los cinco (5) restantes equivalentes al 14,71% 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

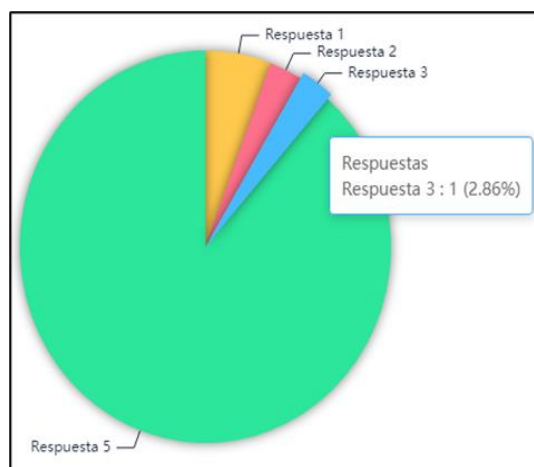
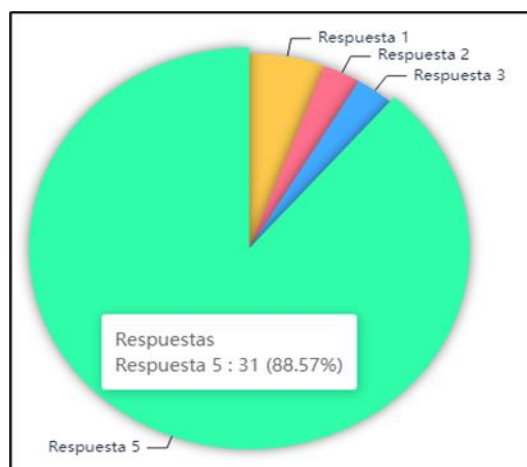


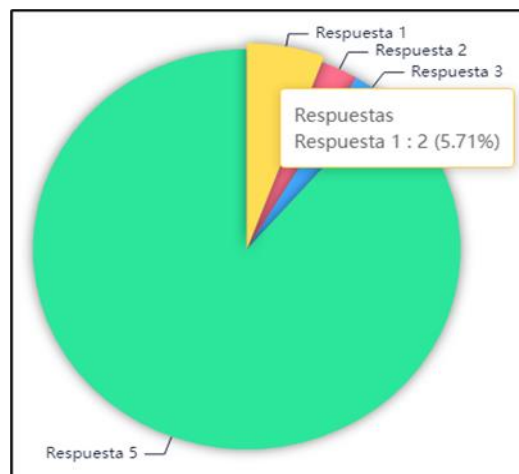
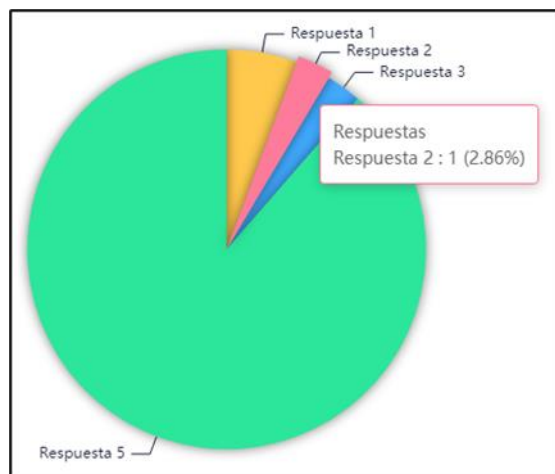
### RESULTADOS:

De treinta y cuatro (35) clientes que respondieron la pregunta, treinta (30) equivalentes al 85,71% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los cinco (5) restantes equivalentes al 14,29% 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:

De los treinta y cinco (35) clientes que respondieron este ítem, treinta y uno (31) equivalentes al 88,57% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, uno (1) equivalente al 2,86% calificó este ítem como “aceptable”, uno (1) equivalente al 2,86% calificó este ítem como “regular” y dos (2) equivalentes al 5,71% como “malo”.

**NOTA:** De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el tercer trimestre de 2023 se reportaron veintidós (22) 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 14 clientes, de los cuales el 78,57% 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 21 clientes fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas de otras dependencias de la entidad.

## CONCLUSIÓN:

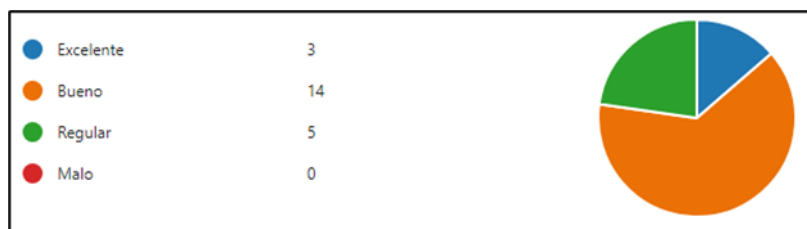
Los resultados de la encuesta de atención telefónica del tercer trimestre de 2023, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 85,29% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 85,71% de los encuestados el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.

En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, el 91,43% de los encuestados lo calificó entre “excelente” y “aceptable”.

## DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

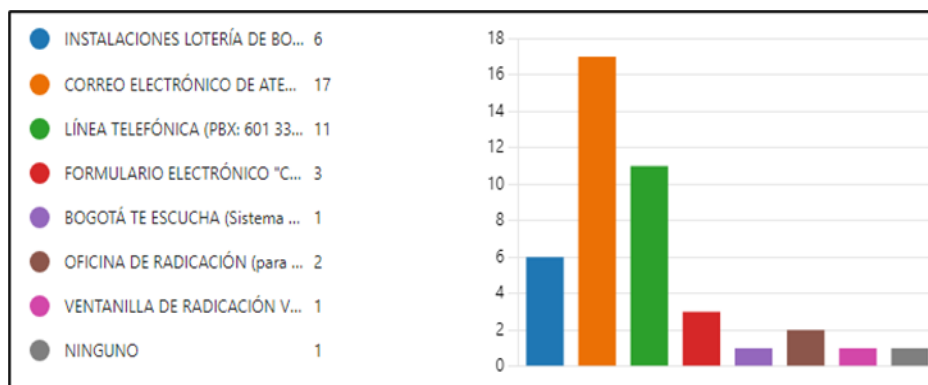
## 1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



### RESULTADOS:

Del total de encuestados tres (3) equivalentes al 14% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, catorce (14) equivalentes al 64% calificaron este ítem como “bueno” y cinco (5) equivalentes al 23% lo calificaron como “regular”; ésta última calificación obedece a demoras en la solución y/o respuestas a sus requerimientos puntuales o de temas específicos, así como a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas telefónicas (cinco distribuidoras).

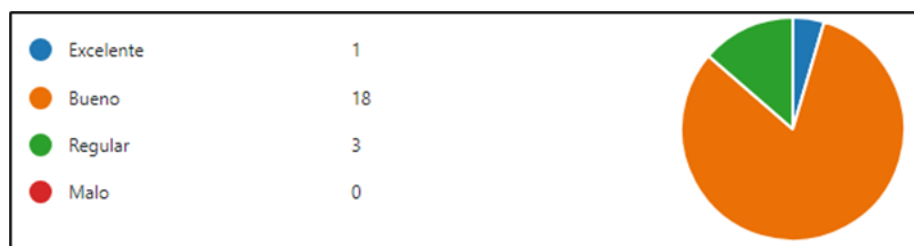
## 2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



### RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, seis (6) encuestados indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), diecisiete (17) el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com), once (11) la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), tres (3) el formulario electrónico "CONTACTENOS" ubicado en la página web [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com), uno (1) el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, dos (2) la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas), uno (1) la ventanilla de radicación virtual ([siga@loteriadebogota.com](mailto:siga@loteriadebogota.com)) y uno (1) indicó no conocer ninguno de los canales.

### 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, uno (1) que corresponde al 5% calificó como “excelente” el servicio prestado en dichos canales, dieciocho (18) que equivalen al 82% calificaron como “bueno”, tres (3) que corresponde al 14% como “regular” y ninguno calificó como “malo” el servicio prestado en dichos canales.

Aquellos encuestados que calificaron como “regular” este ítem argumentan dificultad en la solución o respuestas a sus requerimientos puntuales, fallas en la comunicación a través del canal “telefónico” y a las dificultades que se les presenta para intentar que contesten las extensiones telefónicas lo que genera demora en la atención a sus inquietudes.

#### CONCLUSIÓN:

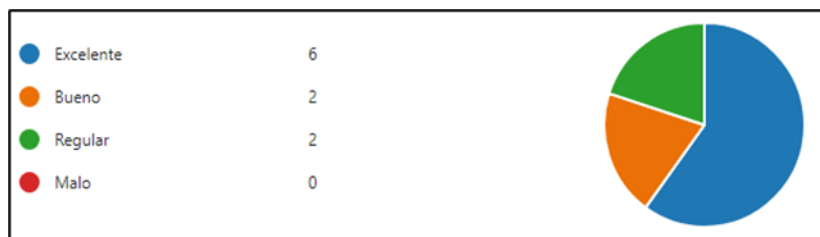
Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 78% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 23% como “regular”; ésta última calificación obedece a demoras en la solución y/o respuestas a sus requerimientos puntuales o de temas específicos, así como a las dificultades que presentan para comunicarse telefónicamente y lograr que les contesten o atiendan las llamadas telefónicas (cinco distribuidoras).

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 87% lo calificó entre “excelente” y “bueno” y el 14% como “regular”; de ésta última calificación los encuestados argumentan dificultad en la solución o respuestas a sus requerimientos puntuales, fallas en la comunicación a través del canal “telefónico” y a las dificultades que se les presenta para intentar que contesten las extensiones telefónicas lo que genera demora en la atención a sus inquietudes.

#### 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:

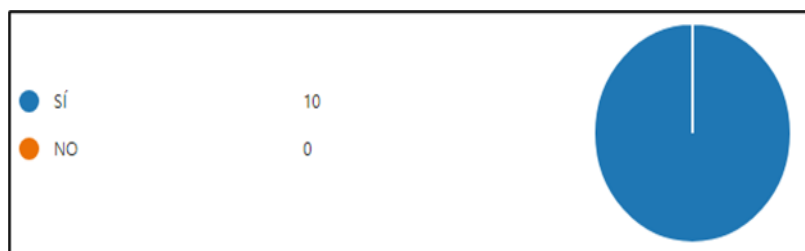
Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, diez encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de juegos promocionales

De los dos encuestados que indicaron “autorización para la realización de rifas” uno de ellos también indicó “Solicitud concepto de excepción promocionales”

Del total de encuestados seis (6) equivalentes al 60% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, dos (2) equivalentes al 20% calificaron este ítem como “bueno” y dos (2) equivalentes al 20% calificaron este ítem como “regular”; ésta última calificación obedece principalmente a demoras en la plataforma y respuesta a solicitudes por parte del área encargada (Unidad de Apuestas), tiempos muy largos de aprobación de un juego promocional, falta de actualización de la plataforma.

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

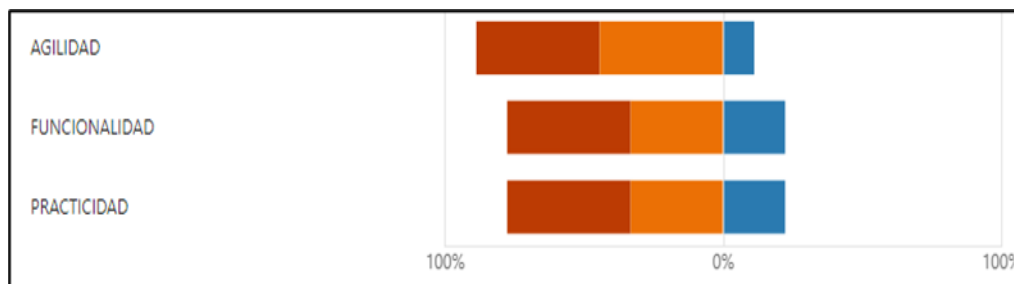


### RESULTADOS:

Para los diez (10) encuestados que equivalen al 100% 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 equivalentes al 40% lo calificaron como “excelente”, cuatro (4) equivalentes al 40% como “bueno”, uno (1) equivalente al 10% como “regular” y uno (1) equivalente al 10% lo calificó como “malo”.

En cuanto a FUNCIONALIDAD: cuatro (4) encuestados equivalentes al 40% lo calificaron como “excelente”, tres (3) equivalentes al 30% como “bueno”, dos (2) equivalentes al 20% como “regular” y uno (1) equivalente al 10% lo calificó como “malo”.

En cuanto a PRACTICIDAD: cuatro (4) encuestados equivalentes al 40% lo calificaron como “excelente”, tres (3) equivalentes al 30% como “bueno”, dos (2) equivalentes al 20% como “regular” y uno (1) equivalente al 10% lo calificó como “malo”.

En este punto cuatro encuestados hicieron las siguientes observaciones:

- La semana pasada estuvo caída la página y genera angustia al no poder subir los soportes de la solicitud con el tiempo que exige la Lotería de Bogotá.
- No carga la información o se demora demasiado, no es fácil de manejar se pierde mucho tiempo tratando de subir y cargar la información; tiene problemas hasta por el nombre del archivo, consideramos una mejora en la plataforma por una más rápida y realmente práctica, duramos casi una semana subiendo información para que ustedes revisen y otras semanas para que se vuelvan a subir con los ajustes; por favor debemos mejorarla.
- Considero que pueden actualizar la página.
- No es una plataforma actualizada.

#### CONCLUSIÓN:

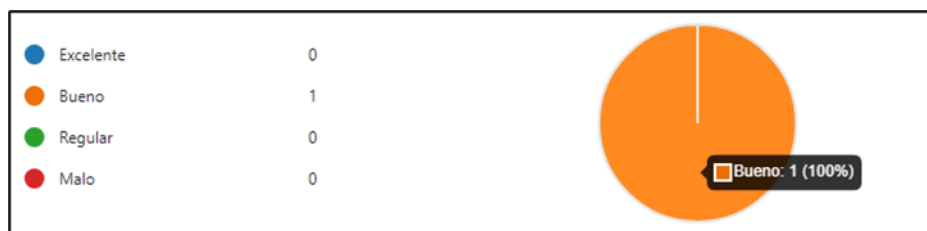
Los resultados de la encuesta practicada a los gestores de rifas y juegos promocionales, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 80% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 20% como “regular”; ésta última calificación obedece principalmente a demoras en la plataforma y respuesta a solicitudes por parte del área encargada (Unidad de Apuestas), tiempos muy largos de aprobación de un juego promocional, falta de actualización de la plataforma.

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

## **CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:**

### **ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

#### **1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?**



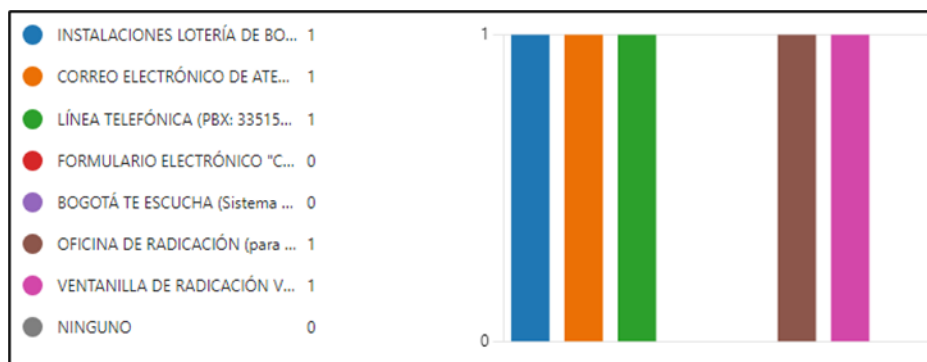
#### **RESULTADOS:**

Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, el encuestado indicó:

- Solicitudes de autorización incentivos sin cobro y con cobro.
- Solicitud de certificaciones.
- Reporte de novedades en los formularios entregados por el proveedor.
- Presentación de informes de gestión - ejecución contrato de concesión.

Y calificó como “buena” 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 y oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com), la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas) y la ventanilla de radicación virtual ([siga@loteriadebogota.com](mailto:siga@loteriadebogota.com)).

### 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.

## 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, el 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”.

En relación con el ítem que mide el proceso de seguimiento que hace la Lotería de Bogotá frente a la ejecución del contrato de concesión, se puede concluir que el encuestado calificó el proceso de seguimiento como “bueno”.

En cuanto a los aspectos que considera el encuestado se pueden mejorar en la prestación de los servicios que le brinda la Lotería de Bogotá indicó que se puede mejorar en la oportunidad en las respuestas a sus solicitudes y la calidad de los formularios.

En relación con las sugerencias para mejorar nuestro servicios, el encuestado no realizó ninguna sugerencia.