

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2021

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 4

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	4	100%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
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%
TOTAL	4	100%

ÍTEMES EVALUADOS (resultados)

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

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el segundo trimestre de 2021, quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre la oficina a la que debían dirigirse de acuerdo a su necesidad, la atención recibida, el tiempo de espera, la calidad de la información suministrada, la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos y el servicio brindado en general (estos items fueron calificados como "bueno" por la totalidad de los encuestados).

No se registró ninguna calificación de "regular" o "mala"

La oficina más visitada fue: Tesorería con un 100%.

Ningún encuestado hizo observaciones o sugerencias.

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 para que el cliente pueda adelantar sus trámites y/o servicios 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.

