

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2016

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 51 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 30
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 11
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 9

#### VISITANTES A LA ENTIDAD:

#### CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>23</b>	<b>77%</b>
Sistemas	1	3%
Presupuesto	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Comunicaciones	0	0%
<b>U. Apuestas</b>	<b>2</b>	<b>7%</b>
U. Rec. Físicos	1	3%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	1	3%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	2	7%
Atencion al cliente	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	30	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	30	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	30	100%	0	0%	0	0%
4. Información	30	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	30	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	30	100%	0	0%	0	0%

### RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el tercer trimestre de 2016 quedó satisfecha con la información que le suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse según su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención, la calidad de la información, la comodidad de la oficina y el servicio brindado en general, (todos estos ítems fueron calificados por los encuestados como "bueno").

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería y Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

En cuanto a las observaciones un visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "que el pago sea inmediato".

Por otro lado un visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos escribió: "la persona que nos atendió, doctora Gloria Sáenz fue muy clara y precisa con la información", Seis encuestados manifestaron que todo está bien y no hacen ninguna sugerencia u observación.

### DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

#### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Hace cuanto tiempo es Distribuidor de Lotería de Bogotá		
	Personas	%
a. Hace menos de un año	0	0%
b. De 1 a 5 años	0	0%
c. De 5 a 10 años	2	18%
d. Más de 10 años	9	82%
	<b>11</b>	<b>100%</b>

**2. El proceso para ser distribuidor fue:**  
(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 = Pésimo)

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NS/NR	%	Total
a. Rápido	3	27%	4	36%	2	18%	1	9%	1	9%	0	0%	11
b. Efectivo	5	45%	3	27%	1	9%	0	0%	0	0%	2	18%	11
c. Transparente	5	45%	4	36%	0	0%	0	0%	0	0%	2	18%	11
d. Confiable	5	45%	4	36%	0	0%	0	0%	0	0%	2	18%	11

**2.1. Si alguna de las respuestas tiene una calificación de 1, 2, o 3, por favor díganos por qué?**

Nota: La distribuidora Miltilaterías manifiesta que el proceso fue muy lento ya que duró más de tres meses en dar respuesta

**3. Cuando ha renovado su contrato, el trámite le ha parecido:**

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Organizado	9	82%	1	9%	1	9%
Rápido	8	73%	2	15%	1	9%
Transparente	8	73%	0	0%	3	27%
Ágil	7	64%	2	18%	2	18%

**4. Recibió información sobre la documentación para renovar su contrato:**

	Si	%	No	%	NS/NR	%
De la Loteria	11	100%	0	0%	0	0%
Llamó o vino	0	0%	0	0%	0	0%
Otro	0	0%	0	0%	0	0%

**5. Que oficina le suministró la información**

Jurídica

**6. La Lotería de Bogotá ha atendido sus requerimientos de manera**  
(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 = Pésimo)

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NS/NR	%	Total
a. Amable	4	40%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	11
b. Rápido	1	10%	6	60%	2	20%	0	0%	0	0%	2	20%	11
c. Respetuoso	5	50%	5	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	11
d. Efectiva	3	30%	3	30%	3	30%	0	0%	0	0%	2	20%	11
e. Confiable	5	50%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	11

**6.1. Si alguna de las respuestas tiene una calificación de 1, 2, o 3, por favor díganos por qué?**

Nota: La distribuidora Oscar Chavez manifiesta: La gran mayoría de los requerimientos sin una respuesta / Otra distribuidora (no especifica cuál) dice: Se solicitó separación de cupo para la sucursal de Granda Meta

**7. Recibió información sobre los siguientes aspectos**  
(Escriba una "x" sobre la opción seleccionada)

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Legalización	10	91%	1	10%	0	0%
Reporte ventas	6	55%	4	40%	1	10%
Pago premios	10	91%	1	10%	0	0%

<b>7.1. Si la respuesta fue Si, por favor indique si la información suministrada</b>													
(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 =													
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NS/NR	%	Total
a. Amable	3	30%	7	64%	0	0%	0	0%	0	0%	1	9%	11
b. Efectiva	3	27%	4	36%	1	9%	0	0%	0	0%	3	27%	11
c. Rápida	3	27%	5	45%	1	9%	0	0%	0	0%	2	18%	11
d. Confiable	4	36%	4	36%	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	11
e. Respetuosa	5	45%	4	36%	0	0%	0	0%	0	0%	2	18%	11
f. Oportuna	3	27%	4	36%	1	9%	0	0%	0	0%	3	27%	11

<b>8. Los trámites que realiza habitualmente son:</b>							
	Si	%	No	%	NS/NR	%	
Ágiles	6	55%	3	27%	2	18%	
Efectivos	8	73%	1	9%	2	18%	
Transparentes	10	91%	0	0%	1	9%	

<b>8.1 Si alguna respuesta fue No, por favor indíquenos las posibles causas:</b>			
	No	%	
Desinformación	1	9%	
Desorganización	1	9%	
Otro	1	9%	Descoordinación entre oficinas

<b>9. Quisiera hacernos alguna observación sobre nuestro servicio?</b>	
* Les agradecería mejorar el servicio de contestar el teléfono, pues actualmente es difícil hacer cualquier vuelta por teléfono (loteriasdelnorteltlda)	
* Muy pocas son las ocasiones en las que he tenido que solicitar la colaboración por parte de algún funcionario pero con tristeza debo señalar que lo hacen con desdén y falta de compromiso. El distribuidor debe ser atendido no importa si es el más grande del país o el más pequeño, finalmente todos contribuimos y nuestro comportamiento comercial y cumplimiento en el pago es nuestro mayor respaldo. (Rossemery Castañeda Duarte)	
* Como que en la Lotería de Bogotá nos tienen clasificados (prioritariamente) a los distribuidores de algunas ciudades (a priori) (Oscar Chaves Bueno)	
* Sugiero que cuando se solicite un aumento de cupo siempre y cuando el distribuidor cumpla el promedio de venta exigido por la Lotería de Bogotá, se autorice en el menor tiempo posible (Carlos Hernandez - Multiloterias)	
* En esta época la mayoría de las loterías más importantes están haciendo muy buenas promociones apoyando a la fuerza de venta (Jose Uriel Gil - Coovalle)	
* Favor hacer llegar listas o resultados a primera hora 8:30 a.m.	
* Que los sorteos a jugar lleguen a tiempo (Dislobetan s.a.s)	

## RESULTADOS:

Los distribuidores de Lotería de Bogotá encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los productos y servicios que presta la entidad

Se recibieron las siguientes observaciones por parte de algunos encuestados:

- \* Les agradecería mejorar el servicio de contestar el teléfono, pues actualmente es difícil hacer cualquier vuelta por teléfono (loteriasdelnorteltlda)
- \* Muy pocas son las ocasiones en las que he tenido que solicitar la colaboración por parte de algún funcionario pero con tristeza debo señalar que lo hacen con desdén y falta de compromiso. El distribuidor debe ser atendido no importa si es el más grande del país o el más pequeño, finalmente todos contribuimos y nuestro comportamiento comercial y cumplimiento en el pago es nuestro mayor respaldo. (Rossemery Castañeda Duarte)

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



- \* Como que en la Lotería de Bogotá nos tienen clasificados (prioritariamente) a los distribuidores de algunas ciudades (a priori) (Oscar Chaves Bueno)
- \* Sugiero que cuando se solicite un aumento de cupo siempre y cuando el distribuidor cumpla el promedio de venta exigido por la Lotería de Bogotá, se autorice en el menor tiempo posible (Carlos Hernandez - Multilaterias)
- \* En esta época la mayoría de las loterías más importantes están haciendo muy buenas promociones apoyando a la fuerza de venta (Jose Uriel Gil - Coovalle)
- \* Favor hacer listas o resultados a primera hora 8:30 a.m.
- \* Que los sorteos a jugar lleguen a tiempo (Dislobetan s.a.s)

**CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:**

**ÍTEMES EVALUADOS (resultados)**

<b>1. Cuando ha visitado la entidad ha sentido que el trato es:</b>											
(Califique los siguientes aspectos con una X así: 5 = excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo y 1 = Pésimo)											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Amable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Respetuoso	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Rápido	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Efectivo	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
e. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
<b>2. Cuando ha formulado una solicitud ha sido atendido de manera</b>											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Amable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Rápida	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Respetuosa	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Efectiva	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
e. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
<b>3. El suministro de talonarios ha sido:</b>											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Rápido	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Transparente	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Efectivo	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
<b>4. Recibió información sobre trámites de ejecución del contrato:</b>											
	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>							
	1	100%	0	0%							
<b>4.1. Si la respuesta fue si, por favor indique si la información fue:</b>											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
Rápido	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Transparente	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Efectivo	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
<b>5. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?</b>											
* NO HICIERON SUGERENCIAS											

**RESULTADOS:**

El concesionario de apuestas permanentes – chance calificó como “excelente” los servicios y productos que presta la entidad

**GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:**

**ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

1. Tramitó ante la Lotería de Bogotá													
		<b>No.</b>	<b>%</b>							<b>No.</b>	<b>%</b>		
a. Autorización para realización de juegos promocionales		8	88,9%			b. Autorización para realización de rifas				0	0,0%		
c. Solicitud de excepción de juegos promocionales		2	22,2%			d. Solicitud de excepción de rifas.				0	0%		
2. Viene a hacer el trámite ante la Lotería de Bogotá como:													
		<b>No.</b>	<b>%</b>							<b>No.</b>	<b>%</b>		
a. Persona Natural		0	0,0%			b. Persona Jurídica				9	100%		
3. Cómo conoció los trámites que debía realizar?													
		<b>No.</b>	<b>%</b>							<b>No.</b>	<b>%</b>		
a. Por la página WEB de la Lotería de Bogotá		8	88,9%			b. Por un amigo o conocido				1	11,1%		
c. Por información de una agremiación		0	0,0%			De cuál?							
e. Otro		0	0,0%			Cuál?							
4. El trámite que realizó fue:													
		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>3</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>NS/NR</b>	<b>Total</b>	
a. Rápido	4	44,4%	5	55,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
b. Efectivo	7	77,8%	2	22,2%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
c. Transparente	8	88,9%	1	11,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
d. Confiable	8	88,9%	1	11,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
4.1 Si alguna de las respuestas tiene calificación de 1, 2 o 3, por favor díganos por qué?:													
<b>NOTA:</b> * Ningún encuestado calificó con 1, 2 o 3													
5. Recibió información sobre la documentación necesaria para adelantar el trámite:													
		<b>No.</b>	<b>%</b>							<b>No.</b>	<b>%</b>		
a. Espontáneamente por parte de la Lotería de Bogotá		1	12,5%			b. Llamó o visitó la entidad para solicitar la información?				8	100%		
c. Otro		0	0,0%			Cuál?							
6. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?													
* Muy buen servicio (Pernord Ricard Colombia S.A.)													
* Si, que el personal esté en su puesto de trabajo, llega uno a que le revisen documentos y nunca están (Ciudadela Comercial Metrópolis)													

**RESULTADOS:**

Los gestores de rifas y juegos promocionales encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los trámites y servicios que presta la entidad.

Se recibieron los siguientes comentarios de parte de algunos encuestados:

- \* Muy buen servicio (Pernord Ricard Colombia S.A.)
- \* Si, que el personal esté en su puesto de trabajo, llega uno a que le revisen documentos y nunca están (Ciudadela Comercial Metrópolis)