

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2017

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: 56 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 31
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 6
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 18

VISITANTES A LA ENTIDAD:

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	1	3%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	26	84%
Sistemas	0	0%
Presupuesto	0	0%
U. Tal Humano	1	3%
Comunicaciones	1	3%
U. Apuestas	0	0%
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	0	0%
Atencion al cliente	0	0%
Recepción	0	0%
TOTAL	31	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	30	97%	0	0%	1	3%
2. Tiempo de espera	30	97%	1	3%	0	0%
3. Atención	31	100%	0	0%	0	0%
4. Información	31	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	29	94%	2	6%	0	0%
6. Servicio	31	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el tercer trimestre de 2017 quedó satisfecha con la calidad de la atención, la calidad de información y el servicio brindado en general (todos estos ítems fueron calificados por los encuestados como "bueno").

Por otro lado un encuestado que corresponde al 3% calificó como "malo" la información que le suministran sobre el sitio al que debe dirigirse según su necesidad, otro encuestado correspondiente al 3% calificó como "regular" el tiempo de espera para ser atendido y dos encuestados equivalentes al 6% calificaron como "regular" la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos (ellos se dirigían a la Tesorería).

La oficina más visitada fue: Tesorería.

En cuanto a las observaciones o comentarios cuatro visitantes indicaron que todo está bien y no hicieron ningún comentario adicional, por otro lado el encuestado que calificó como malo la información que le suministraron del sitio a donde debía dirigirse de acuerdo a su necesidad comentó lo siguiente: "en las oficinas de distribución de la lotería no en la principal", un visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "ninguna, la atención fue excelente", otro que se dirigía a la misma oficina indicó "muchas gracias por la atención" y otro "mil gracias hay calidad humana".

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	0	0%
d. Más de 10 años	6	100%
	6	100%

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	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6
b. Efectivo	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	6
c. Transparente	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	6
d. Confiable	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	6

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

Nota: Ninguna distribuidora calificó con 1, 2 o 3

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

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Organizado	3	50%	1	17%	2	33%
Rápido	5	83%	1	8%	0	0%
Transparente	4	67%	0	0%	2	33%
Ágil	4	67%	1	17%	1	17%

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

	Si	%	No	%	NS/NR	%
De la Lotería	5	83%	0	0%	1	17%
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%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	6
b. Rápido	3	30%	1	10%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	6
c. Respetuoso	5	50%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	6
d. Efectiva	3	1%	0	0%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	6
e. Confiable	4	40%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	6

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

Nota: De los seis (6) distribuidores calificaron con 2 y 3 algunos items

7. Recibió información sobre los siguientes aspectos (Escriba una "x" sobre la opción seleccionada)						
	Si	%	No	%	NS/NR	%
Legalización	4	67%	2	20%	0	0%
Reporte ventas	2	33%	0	0%	0	0%
Pago premios	5	83%	1	10%	0	0%

7.1. Si la respuesta fue Si, por favor indique si la información suministrada (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	6	60%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6
b. Efectiva	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6
c. Rápida	4	67%	0	0%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	6
d. Confiable	5	83%	2	33%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	6
e. Respetuosa	5	83%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	6
f. Oportuna	4	67%	0	0%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	6

8. Los trámites que realiza habitualmente son:						
	Si	%	No	%	NS/NR	%
Ágiles	4	67%	2	33%	0	0%
Efectivos	4	67%	1	17%	1	17%
Transparentes	5	83%	0	0%	1	17%

8.1 Si alguna respuesta fue No, por favor indiquenos las posibles causas:		
	No	%
Desinformación	1	17%
Desorganización	2	33%
Otro	4	67%

9. Quisiera hacernos alguna observación sobre nuestro servicio?
1.- Actualizar información Distribuidores
2.- Los distribuidores se quejaron por las llamadas telefónicas que no contestan
3.- Ser más efectivos en las respuestas
4.- Tener claridad en las responsabilidades
5.- Solucionar los problemas e inquietudes de los distribuidores
6.- Los documentos que envían los distribuidores no llegan a su destino oportunamente
7.- No les suministran los estados de cuenta

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:

- * Actualizar información de distribuidores
- * Los distribuidores se quejaron por las llamadas telefónicas que no contestan
- * Ser más efectivos en las respuestas
- * Tener claridad en las responsabilidades
- * Solucionar los problemas e inquietudes de los distribuidores
- * Los documentos que envían los distribuidores no llegan a su destino oportunamente

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

www.loteriadebogota.com

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



* No les suministran los estados de cuenta

CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Cuando ha visitado la entidad ha sentido que el trato es:											
(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
2. Cuando ha formulado una solicitud ha sido atendido de manera											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Amable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Rápida	0	0%	1	100%	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
3. El suministro de talonarios ha sido:											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
a. Rápido	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
c. Transparente	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
b. Efectivo	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
d. Confiable	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1
4. Recibió información sobre trámites de ejecución del contrato:											
	Si	%	No	%							
	1	100%	0	0%							
4.1. Si la respuesta fue si, por favor indique si la información fue:											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Total
Rápido	0	0%	1	100%	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
5. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?											
* NO HICIERON SUGERENCIAS											

RESULTADOS:

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

GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Tramitó ante la Lotería de Bogotá													
		No.	%							No.	%		
a. Autorización para realización de juegos promocionales		16	88,9%			b. Autorización para realización de rifas				2	11,1%		
c. Solicitud de excepción de juegos promocionales		0	0,0%			d. Solicitud de excepción de rifas.				0	0%		
2. Viene a hacer el trámite ante la Lotería de Bogotá como:													
		No.	%							No.	%		
a. Persona Natural		2	11,1%			b. Persona Jurídica				16	89%		
3. Cómo conoció los trámites que debía realizar?													
		No.	%							No.	%		
a. Por la página WEB de la Lotería de Bogotá		7	38,9%			b. Por un amigo o conocido				3	16,7%		
c. Por información de una agremiación		0	0,0%			De cuál?							
e. Otro		8	44,4%			Cuál?				funcionaria Gloria Sáenz, Secretaria de Gobierno, lo viene realizando			
4. El trámite que realizó fue:													
		5	4	3	2	1	NS/NR	Total					
a. Rápido	14	77,8%	2	11,1%	1	5,6%	0	0%	0	0%	1	6%	100%
b. Efectivo	12	66,7%	3	16,7%	1	5,6%	0	0%	0	0%	2	11%	100%
c. Transparente	15	83,3%	3	16,7%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
d. Confiable	14	77,8%	2	11,1%	0	0,0%	0	0%	0	0%	2	11%	100%
4.1 Si alguna de las respuestas tiene calificación de 1, 2 o 3, por favor díganos por qué?:													
NOTA: * Dos (2) encuestados calificaron con 3 , porque ahora tiene que hacer el tramite a través de la página y lo querian escrito													
5. Recibió información sobre la documentación necesaria para adelantar el trámite:													
		No.	%							No.	%		
a. Espontáneamente por parte de la Lotería de Bogotá		5	38,5%			b. Llamó o visitó la entidad para solicitar la información?				13	100%		
c. Otro		0	0,0%			Cuál?							
6. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?													
Ningún encuestado hizo sugerencias													

RESULTADOS:

La gran mayoría de 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.

Ninguno de los encuestados hizo sugerencias.