

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2018

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: 54 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 31
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 4
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 18

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%
Tesorería	15	48%
Sistemas	0	0%
Presupuesto	0	0%
U. Tal Humano	4	13%
Comunicaciones	2	6%
U. Apuestas	1	3%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	1	3%
Fondelbo	2	6%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	0	0%
Atencion al cliente	6	19%
Recepción	0	0%
TOTAL	31	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	31	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	31	100%	0	0%	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 2018 quedó satisfecha con la calidad de la información que le suministraron sobre el sitio a dónde debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendidos, 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 dos encuestados que corresponden al 6% calificaron como "regular" la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos (ellos se dirigían a la Tesorería y otro al Fondo de Empleados FONDELBO). Por otro lado un visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos no respondió el ítem de tiempo de espera ni el servicio prestado pero hizo la siguiente observación: "excelente", veintiocho (28) encuestados manifestaron que todo está bien y no hicieron ninguna sugerencia u observación.

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería, Atención al Cliente y Unidad de Talento Humano.

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	1	25%
d. Más de 10 años	3	75%
	4	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	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4
b. Efectivo	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	4
c. Transparente	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4
d. Confiable	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4

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

Nota: La distribuidora que calificó con 3 no argumentó su calificación

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

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Organizado	3	75%	0	0%	1	25%
Rápido	3	75%	0	0%	1	25%
Transparente	2	50%	0	0%	2	50%
Ágil	3	75%	1	25%	1	25%

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

	Si	%	No	%	NS/NR	%
De la Lotería	4	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	3	75%	1	25%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4
b. Rápido	3	75%	1	25%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4
c. Respetuoso	3	75%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	25%	4
d. Efectiva	3	75%	1	25%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	4
e. Confiable	2	50%	1	25%	1	10%	0	0%	0	0%	1	25%	4

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

Nota: Los distribuidores que calificaron con 3 algunos items no especificaron la razón

7. Recibió información sobre los siguientes aspectos

(Escriba una "x" sobre la opción seleccionada)

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Legalización	4	100%	0	0%	0	0%
Reporte ventas	3	75%	0	0%	1	25%
Pago premios	2	50%	0	0%	2	50%

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	1	25%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4
b. Efectiva	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4
c. Rápida	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4
d. Confiable	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4
e. Respetuosa	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4
f. Oportuna	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4

8. Los trámites que realiza habitualmente son:						
	Si	%	No	%	NS/NR	%
Ágiles	4	100%	0	0%	0	0%
Efectivos	3	75%	0	0%	1	25%
Transparentes	4	100%	0	0%	0	0%

8.1 Si alguna respuesta fue No, por favor indíquenos las posibles causas:		
	No	%
Desinformación	0	0%
Desorganización	0	0%
Otro	0	0%

9. Quisiera hacernos alguna observación sobre nuestro servicio?													
1.- Cuando vayan a realizar cambios de planes de premios nos tengan en 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:

* Cuando vayan a realizar cambios de planes de premios nos tengan en 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	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
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.

No hizo comentarios o sugerencias.

GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:

ÍTEMES 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		3	16,7%			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?							
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: * De los encuestados que calificaron con 3 no explicaron la razón													
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		1	7,7%			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.