

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2019

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: 92 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 34
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 10
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 47

VISITANTES A LA ENTIDAD:

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	1	3%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	23	68%
Sistemas	3	9%
Presupuesto	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	2	6%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	2	6%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	1	3%
Atencion al cliente	2	6%
Recepción	0	0%
TOTAL	34	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	34	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	33	97%	0	0%	1	3%
3. Atención	34	100%	0	0%	0	0%
4. Información	34	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	29	85%	5	15%	0	0%
6. Servicio	34	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que de las 34 personas que visitaron la Lotería de Bogotá quedaron satisfechas con la información que le suministraron sobre el sitio al que debe dirigirse según su necesidad, la calidad de la atención, la calidad de la información y el servicio brindado en general, (todos estos ítems fueron calificados por los encuestados como "bueno").

El tiempo de espera para ser atendido, un (1) visitante califico como "malo" y cinco (5) personas que se dirigieron a la Tesorería calificaron como "regular" la comodidad de la Oficina.

Las oficina más visitada fue: Tesorería.

En cuanto a las observaciones un visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "se deben colocar sillas para los visitantes y que la persona que atendió fue muy diligente y que el premio de la tres (3) cifras del premio mayor con serie debería pagar más".

Por otro lado un visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos escribió: "que deberían informar con más tiempo los cambios hechos a documentos que se deben traer" y otro señor sugiere no gastar papel en encuestas y cuidar el planeta.

Los demás 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	1	10%
b. De 1 a 5 años	1	10%
c. De 5 a 10 años	2	20%
d. Más de 10 años	6	60%
	10	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	60%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	10
b. Efectivo	5	50%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	3	30%	10
c. Transparente	6	60%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	10
d. Confiable	5	50%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	3	30%	10

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

Nota: Un (1) distribuidor calificó con 3 por la demora en la adjudicación del cupo

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

	Si	%	No	%	NS/NR	%
Organizado	10	100%	0	0%	0	0%
Rápido	10	100%	0	0%	0	0%
Transparente	9	90%	0	0%	1	10%
Ágil	9	90%	0	0%	1	10%

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

	Si	%	No	%	NS/NR	%
De la Lotería	6	60%	0	0%	0	0%
Llamó o vino	4	40%	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	5	50%	2	20%	0	0%	1	10%	0	0%	2	20%	10
b. Rápido	4	40%	2	20%	0	0%	2	20%	1	10%	1	10%	10
c. Respetuoso	4	40%	2	20%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	10
d. Efectiva	3	1%	1	10%	0	0%	1	10%	2	20%	3	30%	10
e. Confiable	3	30%	1	10%	1	10%	0	0%	1	10%	4	40%	10

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

Nota: dos (2) distribuidores calificaron con 1, 2 y 3 algunos items debido a que no le suministran el certificado de ventas para tener soporte para el pago de impuestos es un problema y otro manistesto que hace cinco años esta reclamando unos premios se extraviaron en la lotería y a pesar que ha solicitado con recurso de petición, la Lotería nunca contesta y los funcionarios encargados y a los que hemos enviado la petición siempre evaden la responsabilidad, solo falta impetrar una tutela o acudir a los organos de control del estado. Otro distribuidor dice que en la Lotería los funcionarios no contestan y si lo hacen no colaboran, en la mayoría de los funcionarios.

7. Recibió información sobre los siguientes aspectos (Escriba una "x" sobre la opción seleccionada)													
	Si	%	No	%	NS/NR	%							
Legalización	9	90%	0	0%	1	10%							
Reporte ventas	4	40%	3	30%	3	30%							
Pago premios	8	80%	0	0%	2	20%							
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	4	40%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	3	30%	10
b. Efectiva	4	40%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	3	30%	10
c. Rápida	4	40%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%	3	30%	10
d. Confiable	4	40%	1	10%	2	20%	0	0%	0	0%	3	30%	10
e. Respetuosa	4	40%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	4	40%	10
f. Oportuna	5	50%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	3	30%	10
8. Los trámites que realiza habitualmente son:													
	Si	%	No	%	NS/NR	%							
Ágiles	8	80%	1	10%	1	10%							
Efectivos	6	60%	1	10%	3	30%							
Transparentes	9	90%	0	0%	1	10%							

8.1 Si alguna respuesta fue No, por favor indíquenos las posibles causas:		
	No	%
Desinformación	0	0%
Desorganización	1	10%
Otro	0	0%
9. Quisiera hacernos alguna observación sobre nuestro servicio? En lo posible dar respuesta a los usuarios de acuerdo al procedimiento legal, para los servidores públicos o que manejen recursos.		
observaciones:		
De los 10 distribuidores que llenaron la encuesta manifestaron lo siguiente:		
1.- Tres (3) distribuidores solicitaron: Mejorar la atención vía telefonica		
2.- Un (1) distribuidor manifiesta que se debe mejorar la atención y tener disponibilidad y deseo de servicio no contestan el telefono y si lo hacen no entra la llamada a la extensión que se necesita o no contestan		
3.- Otro Distribuidor solicita que en lo posible dar respuesta a los usuarios de acuerdo al procedimiento legal para los servidores públicos o que manejan recursos.		
4.- Un (1) Distribuidor solicita que le envíen portabilletes para sus vendedores		

RESULTADOS:

La mayoría de 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; sin embargo hubo calificaciones entre "regular" y "malo" debido a que no le suministran el certificado de ventas para tener soporte para el pago de impuestos es un problema y otro manifestó que hace cinco años está reclamando unos premios se extraviaron en la lotería y a pesar que ha solicitado con recurso de petición, la Lotería nunca contesta y los funcionarios encargados y a los que hemos enviado la petición siempre evaden la responsabilidad, solo falta impetrar una tutela o acudir a los órganos de control del estado. Otro distribuidor dice que en la Lotería los funcionarios no contestan y si lo hacen no colaboran en la mayoría de los funcionarios.

Se recibieron las siguientes observaciones por parte de algunos encuestados:

- * En lo posible dar respuesta a los usuarios de acuerdo al procedimiento legal, para los servidores públicos o que manejen recursos.
- * Mejorar la atención vía telefónica
- * Se debe mejorar la atención y tener disponibilidad y deseo de servicio, no contestan el teléfono y si lo hacen no entra la llamada a la extensión que se necesita o no contestan
- * Envíen portabilletes para sus vendedores

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.

No hizo comentarios o sugerencias.

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

www.loteriadebogota.com

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



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		29	61,7%								3	6,4%	
b. Autorización para realización de rifas													
c. Solicitud de excepción de juegos promocionales		15	31,9%								2	4%	
d. Solicitud de excepción de rifas.													
2. Viene a hacer el trámite ante la Lotería de Bogotá como:													
		No.	%								No.	%	
a. Persona Natural		4	8,5%								43	91%	
b. Persona Jurídica													
3. Cómo conoció los trámites que debía realizar?													
		No.	%								No.	%	
a. Por la página WEB de la Lotería de Bogotá		40	85,1%								0	0,0%	
b. Por un amigo o conocido													
c. Por información de una agremiación		2	4,3%							De cuál?	Coljuegos y centros comerciales		
e. Otro		5	10,6%							Cuál?	Centro Comercial y desde hace años vienen solicitando el tramite		
4. El trámite que realizó fue:													
		5	4	3	2	1	NS/NR	Total					
a. Rápido	29	61,7%	14	29,8%	2	4,3%	0	0%	0	0%	2	4%	100%
b. Efectivo	32	68,1%	13	27,7%	1	2,1%	0	0%	0	0%	1	2%	100%
c. Transparente	40	85,1%	5	10,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	2	4%	100%
d. Confiable	41	87,2%	5	10,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	1	2%	100%
4.1 Si alguna de las respuestas tiene calificación de 1, 2 o 3, por favor díganos por qué?:													
<p>NOTA: * Dos (2) encuestados calificaron con 3 , porque no son rapido los tramites y (1) efectivos</p>													
5. Recibió información sobre la documentación necesaria para adelantar el trámite:													
		No.	%								No.	%	
a. Espontáneamente por parte de la Lotería de Bogotá		10	31,3%								32	100%	
b. Llamó o visitó la entidad para solicitar la información?													
c. Otro		5	15,6%							Cuál?	(2) pagina Web, (1) llamada telefonica por parte de la funcionaria que atiende promocionales, (1) capacitación y (1) persona no respondió		
6. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?													
<p>1.- Algunos de los 47 encuestados que solicitaron los servicios manifestaron lo siguiente: que la plataforma permita eliminar o editar, cambiar el manual que aparece en la página. 2.- confirmar a través de la página el recibido de la documentación. 3.- felicitaciones por el gran equipo que tiene la Lotería de Bogotá. 4.- abrir más líneas telefónicas. 5.- que la plataforma se muestre un sitio seguro en link de Gestores.</p>													

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.

Se recibieron las siguientes sugerencias y/o comentarios:

- * Que la plataforma permita eliminar o editar, cambiar el manual que aparece en la página
- * Confirmar a través de la página el recibido de la documentación
- * Felicitaciones por el gran equipo que tiene la Lotería de Bogotá
- * Abrir más líneas telefónicas
- * Que la plataforma se muestre un sitio seguro en link de Gestores.

