

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Tercer Trimestre de 2021

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: 67 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 16
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 37
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 13

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

| Oficinas / Áreas Visitadas | No. | % |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Gerencia | 0 | 0% |
| Subgerencia General | 1 | 6% |
| Sec. General - Jurídica | 0 | 0% |
| Contabilidad | 0 | 0% |
| Presupuesto | 0 | 0% |
| Cartera | 0 | 0% |
| Tesorería | 1 | 6% |
| Sistemas | 1 | 6% |
| U. Tal Humano | 3 | 19% |
| Planeación | 0 | 0% |
| Comunicaciones | 0 | 0% |
| U. Apuestas | 4 | 25% |
| U. Rec. Físicos | 1 | 6% |
| Unidad de Loterías: | 2 | 13% |
| Sica | 2 | 13% |
| Fondelbo | 0 | 0% |
| Sindicato | 0 | 0% |
| Atención al Cliente | 0 | 0% |
| U. Financiera | 0 | 0% |
| Control Interno | 0 | 0% |
| Recepción | 0 | 0% |
| No indica | 1 | 6% |
| TOTAL | 16 | 100% |

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

| | B | % | R | % | M | % |
|---------------------------------|----|------|---|----|---|----|
| 1. Información sitio a donde ir | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 2. Tiempo de espera | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 3. Atención | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 4. Información | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 5. Comodidad oficina | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 6. Servicio | 15 | 94% | 1 | 6% | 0 | 0% |

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer trimestre de 2021 permiten deducir que en términos generales la gente que visitó la Lotería de Bogotá quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fue atendido y el servicio brindado en general.

Sólo un (1) visitante calificó como "regular" el servicio en general y se dirigía a la Unidad de Loterías e hizo la siguiente recomendación: "*Nota se solicita una oficina de atención + personalizada para tener más seguridad de evento*".

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Apuestas con un 25%, Unidad de Talento Humano con un 19% y en un menor porcentaje las oficinas: Unidad de Loterías y SICA cada una con un 13% respectivamente y Subgerencia General, Tesorería, Sistemas y Unidad de Recursos Físicos cada una con un 6%.

Sólo un visitante no especificó a qué oficina se dirigió.

Salvo el encuestado que hizo la recomendación no se presentaron más sugerencias o recomendaciones. Dentro de los comentarios positivos están: "que buena atención" y se dirigió a la Unidad de Talento Humano.

DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?

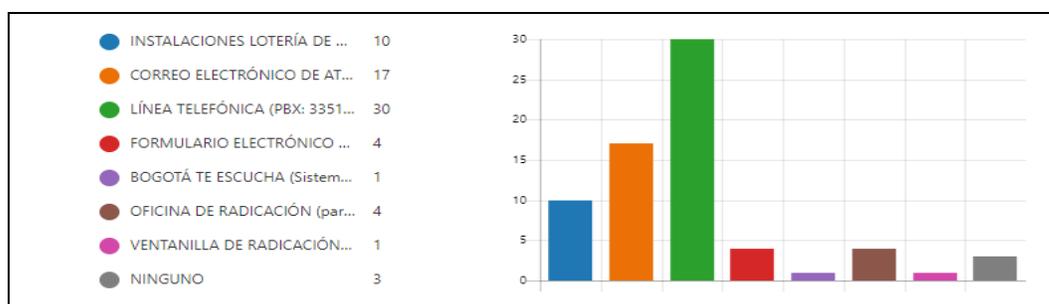


RESULTADOS:

Del total de encuestados once (11) equivalente al 30% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, doce (12) equivalente al 32% calificaron este ítem como “bueno”, trece (13) equivalente al 35% lo calificaron como “regular” y uno (1) equivalente al 3% lo calificó como “malo”.

Aquellos encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” este ítem, observaron que dicha calificación obedece en su mayoría a falencias y dificultades que se les presentan para lograr comunicarse con algún funcionario de la entidad ya que para ellos es muy complejo que contesten las líneas telefónicas y lograr ser atendidos o atención deficiente por parte de algunos funcionarios, también indican demoras o falta de oportunidad en la solución a sus requerimientos o no respuesta a todas sus inquietudes y no solución efectiva al tema de despachos de billettería, entre otros.

2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, diez (10) encuestados indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), diecisiete (17) el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com, treinta (30) la línea telefónica (PBX: 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), cuatro (4) el formulario electrónico "CONTACTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com, uno (1) el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, cuatro (4) la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas), uno (1) la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) y tres (3) indicaron no conocer ninguno de los canales.

3. DE LOS CANALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE QUE INDICÓ QUE CONOCE, CÓMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN DICHS CANALES?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que los encuestados manifestaron conocer, tres (3) que corresponde al 8% calificó como “excelente” el servicio prestado en dichos canales, veintiseis (26) que equivalen al 70% calificó como “bueno”, cinco (5) que corresponde al 14% como “regular” y tres (3) que equivale al 8% como “malo”.

Aquellos encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” este ítem observaron que dicha calificación obedece a las fallas en la comunicación a través del canal “telefónico” y a las dificultades que se les presenta para intentar que contesten las extensiones telefónicas o que los pasen de extensión en extensión sin éxito lo que genera demora o no atención a sus inquietudes.

4. QUISIERA HACERNOS ALGUNAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

Se recibieron sugerencias por parte de algunos encuestados, las cuales estuvieron relacionadas en su mayoría con mayor publicidad e incentivos para los loteros, más apoyo al distribuidor, solucionar los impases en menor tiempo y dar respuestas más oportunas a los requerimientos que se solicitan, mantener un mayor contacto con los vendedores y distribuidores, puntualidad en el envío de la billetería, que los incentivos a los vendedores sean más relevantes para que ellos se sientan más motivados, que haya mejor servicio en la línea telefónica e incentivos para los distribuidores.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 62% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 38% entre “regular” y “malo”; éstas últimas calificaciones obedecen principalmente a las falencias y dificultades que se les presentan para lograr comunicarse con algún funcionario de la entidad ya que para ellos es muy complejo que contesten las líneas telefónicas y lograr ser atendidos o atención deficiente por parte de algunos funcionarios, también indican demoras o falta de oportunidad en la solución a sus requerimientos o no respuesta a todas sus inquietudes.

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que el 78% lo calificó entre “excelente” y “bueno” y el 22% entre “regular” y “malo”, éstas últimas calificaciones obedecen, de acuerdo a lo manifestado por los encuestados, también a las fallas en la comunicación a través del canal “telefónico” y a las dificultades que se les presenta para intentar que contesten las extensiones telefónicas lo que genera demora en la atención a sus inquietudes.

GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:

ÍTEMES EVALUADOS (resultados)

1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, doce encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de juegos promocionales

Un encuestado indicó:

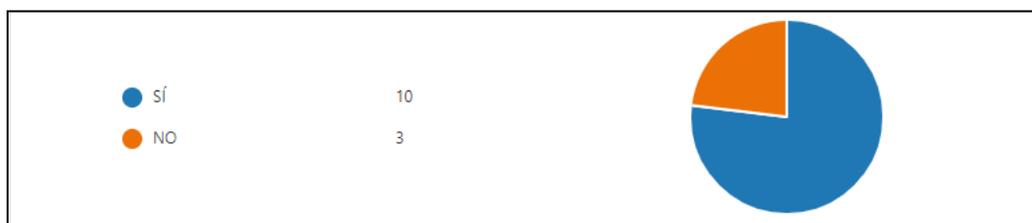
- Autorización para la realización de rifas

Uno de los encuestados que había indicado “Autorización para la realización de juegos promocionales” indicó también: “Solicitud concepto de excepción promocionales”.

Del total de encuestados cuatro (4) equivalentes al 31% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, cinco (5) equivalentes al 38% calificaron este ítem como “bueno”, tres (3) equivalentes al 23% calificaron este ítem como “regular” y uno (1) equivalente al 8% lo calificó como “malo”.

Aquellos encuestados que calificaron entre “regular” y “malo” este ítem observaron que dicha calificación obedece a que algunas veces las diligencias solicitadas a la persona encargada no son resueltas prontamente, la comunicación vía telefónica es complicada y no es la esperada, la página o aplicativo no es amigable y falta mayor diligencia.

2. HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA ADELANTAR SUS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN Y/O EXCEPCIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB?

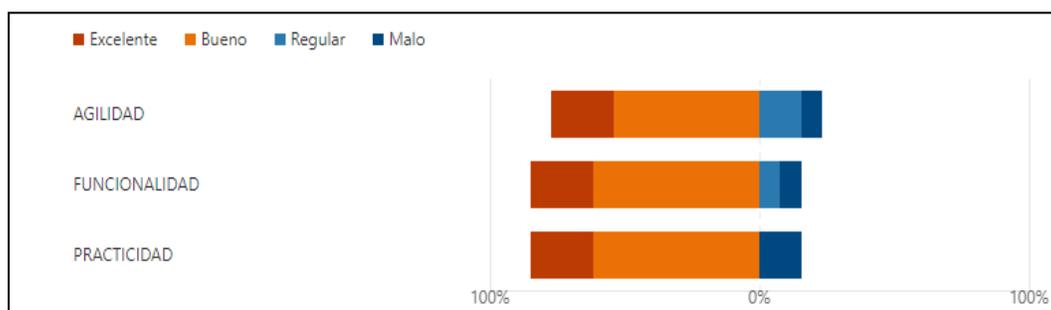


RESULTADOS:

Para diez (10) encuestados que equivalen al 77% ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web, y para tres (3) encuestados equivalentes al 23% no ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web.

En este punto algunos encuestados manifestaron que muchas veces no son informados sobre los cambios que se realizan en la plataforma lo que conlleva al retraso en el proceso y por ende en el desarrollo de las actividades y de otra parte, la complejidad en el manejo del aplicativo o plataforma, las caídas constantes de la plataforma y por ende la falta de retroalimentación para informar si los gestores están al día o no en su trámite.

3. EN CUANTO AL TRÁMITE QUE TUVO QUE ADELANTAR EN EL APLICATIVO DE "GESTORES" DE NUESTRA PÁGINA WEB, CÓMO CALIFICA LA AGILIDAD, FUNCIONALIDAD Y PRACTICIDAD DE DICHO APLICATIVO?



RESULTADOS:

En cuanto a AGILIDAD del aplicativo: tres (3) encuestados equivalentes al 23,1% lo calificaron como “excelente”, siete (7) equivalentes al 53,8% como “bueno”, dos (2) equivalentes al 15,4% como “regular” y uno (1) equivalente al 7,7% lo calificó como “malo”.

En cuanto a FUNCIONALIDAD: tres (3) encuestados equivalentes al 23,1% lo calificaron como “excelente”, ocho (8) equivalentes al 61,5% como “bueno”, uno (1) equivalente al 7,7% como “regular” y uno (1) equivalente al 7,7% lo calificó como “malo”.

En cuanto a PRACTICIDAD: tres (3) encuestados equivalentes al 23,1% lo calificaron como “excelente”, ocho (8) equivalentes al 61,5% como “bueno” y dos (2) equivalentes al 15,4% lo calificaron como “malo”.

En este punto tres encuestados hicieron las siguientes observaciones:

- En la mayoría de ocasiones tenemos inconvenientes con la plataforma, siempre debemos solicitar ayuda de Patricia, quien muy amablemente nos colabora.
- No es nada funcional, dan muchas vueltas para un trámite. De otro lado vive caída, pero como digo me ayudan cuando está caída la página y me van informando como va el trámite. Les recomiendo cambiar de proveedor o cambios importantes
- Me pareció muy enredado o aún me parece por el tema de las actas de entrega.

4. QUISIERA HACERNOS ALGUNAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

Dentro de las sugerencias que hicieron los encuestados para mejorar nuestros servicios indican en su gran mayoría: dar respuestas oportunas a las solicitudes enviadas para no atrasar las labores programadas, que los cambios que se realicen en la plataforma sean comunicados o informados con antelación, mejorar la comunicación con las personas encargadas del proceso y no depender de un solo funcionario, dar soluciones a la plataforma para evitar que se caiga continuamente.

CONCLUSIÓN:

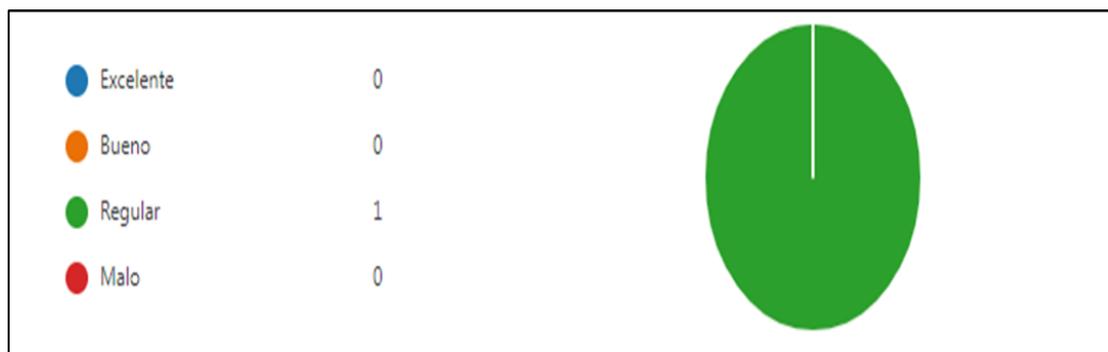
Los resultados de la encuesta practicada a los gestores de rifas y juegos promocionales, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 69% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” y el 31% entre “regular” y “malo”; éstas últimas calificaciones obedecen principalmente a que las diligencias solicitadas a la persona encargada no son resueltas prontamente, la comunicación vía telefónica es complicada y no es la esperada, la página o aplicativo no es amigable y falta mayor diligencia.

Por otro lado, en relación con el ítem que mide la claridad de la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción en nuestra página web, se puede concluir que para el 77% de los encuestados sí ha sido clara la información publicada en la página web sobre los requisitos que deben reunir para sus trámites; mientras que para el 23% no ha sido clara la información debido a que no son informados sobre los cambios que se realizan en la plataforma lo que conlleva al retraso en el proceso y por ende en el desarrollo de las actividades y de otra parte, la complejidad en el manejo del aplicativo o plataforma, las caídas constantes de la plataforma y por ende la falta de retroalimentación para informar si los gestores están al día o no en su trámite.

CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

ÍTEM EVALUADOS (resultados)

1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

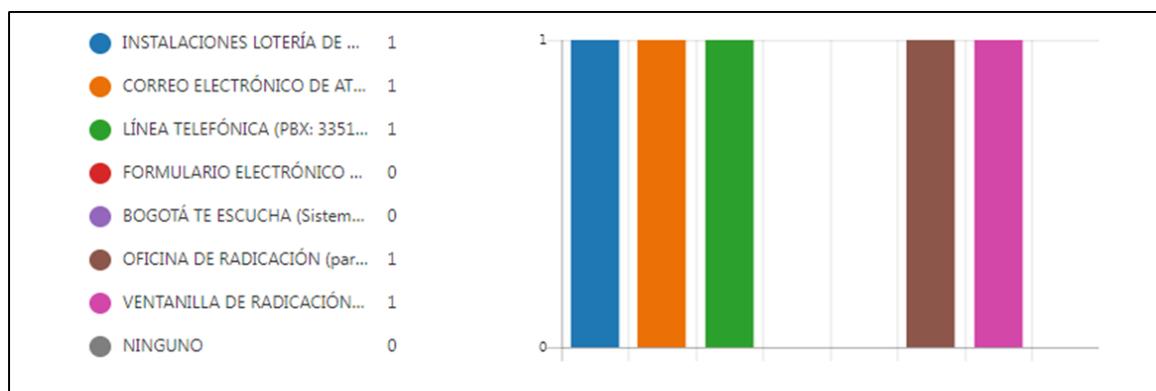
Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, el encuestado indicó:

1. Incentivos con cobro
2. Doble acierto acumulado
3. Promocionales en general

Y calificó como “regular” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos. Argumentando en dicha calificación lo siguiente:

- “Consideramos regular ya que las respuestas han sido tardías o no recibimos la retroalimentación de la respuesta a la solicitud presentada”.

2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, el encuestado indicó que conoce las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico de Atención al Cliente: cliente@loteriadebogota.com, la línea telefónica (PBX: 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas) y la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com).

3. DE LOS CANALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE QUE INDICÓ QUE CONOCE, CÓMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN DICHS CANALES?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que el encuestado manifestó conocer, calificó como “bueno” el servicio prestado en dichos canales.

4. QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SE PUEDEN MEJORAR EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ?



RESULTADOS:

De los aspectos que se pueden mejorar en la prestación de los servicios que le brinda la Lotería de Bogotá que se le relacionaron al encuestado, indicó que se podía mejorar en:

- Oportunidad en las respuestas a sus solicitudes
- Oportunidad en tiempos de entrega de formularios

6. QUISIERA HACERNOS ALGUNAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

Se recibió la siguiente sugerencia por parte del encuestado:

- Es importante garantizar los tiempos y las respuestas a las solicitudes escaladas. En especial lo manejado en las solicitudes de doble Acierto Acumulado ya que estos se hacen de acuerdo a la normatividad existente con miras a mejorar los recursos de la salud y los ingresos de la Compañía.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada al concesionario de apuestas permanentes, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que el encuestado ha presentado a la Lotería de Bogotá, los calificó como “regular”, debido principalmente a que las respuestas han sido tardías o no han recibido la retroalimentación de las respuestas a las solicitudes presentadas.

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que el encuestado lo calificó como “bueno”.