

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2016

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Vendedores de Lotería de Bogotá / Vendedores de Chance

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 74 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 34
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 20
- Vendedores de Chance: 20

VISITANTES A LA ENTIDAD:

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	4	12%
Subgerencia General	3	9%
Sec. General - Jurídica	1	3%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	4	12%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	1	3%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	9	26%
U. Rec. Físicos	2	6%
Planeación	1	3%
Unidad de Loterías:	2	6%
Sica	0	0%
Fondelbo	1	3%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	1	3%
Control Interno	1	3%
No informa	1	3%
Atencion al cliente	3	9%
Recepción	0	0%
TOTAL	34	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	32	94%	1	3%	1	3%
2. Tiempo de espera	33	97%	1	3%	0	0%
3. Atención	34	100%	0	0%	0	0%
4. Información	34	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	34	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	34	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el 4° trimestre de 2016 permiten deducir que la gente que visita la Lotería de Bogotá quedó satisfecha con la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad de la oficina en que fue atendido y el servicio brindado en general.

Del total de encuestados, una (1) persona calificó como “regular” la información sobre el sitio al que debía dirigirse (se dirigía a Tesorería) y otro encuestado calificó este mismo ítem como "malo" (no especifica a qué área se dirigía); y otro encuestado calificó como “regular” el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido (se dirigía a Tesorería).

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

En cuanto a las observaciones ningún visitante hizo comentarios al respecto.

VENEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Hace cuanto tiempo es Vendedor de Lotería de Bogotá

Personas	%	
a. Menos de 1 año	0	0%
b. De 1 a 5 años	1	5%
c. De 5 a 10 años	6	30%
d. Más de 10 años	13	65%
Total	20	100%

2. Usted:

	Si	%	No	TOTAL
a. Ha Visitado las Oficinas de la Lotería de Bogotá?	5	25%	15	20
b. Se ha comunicado telefónicamente?	3	15%	17	20
c. Ha enviado comunicaciones escritas a la Lotería de Bogotá?	5	25%	15	20
d. Ha presentado solicitudes a la lotería de Bogotá?	1	5%	19	20
e. Ha participado de las actividades organizadas por la Lotería de Bogotá para vendedores?	17	85%	3	20

3. Qué tipo de solicitud ha presentado:

	Si	%
a. Apoyo económico	2	10%
b. Apoyo para salud	3	15%
c. Expedición de carné	6	30%
d. Expedición de certificaciones	0	0%
e. Otro	0	0%

4. El trato y/o la respuesta dada por la Lotería de Bogotá fue:
Siendo: 5 = excelente, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = pésimo

	5	%	4	%	3	%	2	NR	%
a. Rápido	5	25%	13	65%	0	0%	0	2	10%
b. Efectivo	5	25%	11	55%	0	0%	0	4	20%
c. Transparente	3	15%	3	15%	0	0%	0	14	70%
d. Confiable	4	20%	4	20%	0	0%	0	12	60%
e. Amable	4	20%	5	25%	0	0%	0	11	55%
f. Respetuoso	2	10%	4	20%	0	0%	0	14	70%

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

Nota: * Ningún encuestado calificó los ítems con 1, 2 o 3

5. Frente a la empresa Lotería de Bogotá usted se siente:

	Si	%	No	%
a. Agradecido	16	80%	0	0%
b. Comprometido	14	70%	0	0%
c. Otro	0	0%	0	0%

6. Usted considera que la lotería de Bogotá es una empresa:

	Si	%
a. Seria	16	80%
b. Responsable	17	85%
c. Cumplida	12	60%
d. Comprometida	11	55%
e. Honesta	12	60%
f. Eficiente	8	40%
g. Otra	0	0%

7. Cuando usted ofrece a sus clientes el Producto Lotería de Bogotá, se siente:

	Si	%	NR	%	Total
a. Cómodo	9	45%	11	55%	20
b. Orgullosa	14	70%	6	30%	20
c. Seguro	15	75%	5	25%	20
d. Confiado	11	55%	9	45%	20
e. Otro	0	0%	0	0%	0

8. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?

* Que saquen buenos promocionales y que también nos paguen comisión por venta de premios secos grandes

* Sacar extras en Navidad para así mejorar la calidad del producto

* Los loteros necesitamos chalecos, gorra, portabilletes, ganchos para lotería para trabajar bien cómodos y bien presentados para atender a nuestros clientes

* Más surtido

RESULTADOS:

En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de Lotería de Bogotá, los 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 por parte de algunos encuestados:

- * Que saquen buenos promocionales y que también nos paguen comisión por venta de premios secos grandes
- * Sacar extras en Navidad para así mejorar la calidad del producto
- * Los loteros necesitamos chalecos, gorra, portabilletes, ganchos para lotería para trabajar bien cómodos y bien presentados para atender a nuestros clientes
- * Más surtido

VENDEDORES DE CHANCE:**ÍTEMES EVALUADOS (resultados)**

1. Hace cuanto tiempo es Vendedor de Apuestas Permanentes

	Personas	%
a. Hace menos de un año	3	15%
b. De 1 a 5 años	9	45%
c. De 5 a 10 años	4	20%
d. Más de 10 años	4	20%
	20	100%

2. Usted:

	Si	%	No	%	NR	%	Total
a. Ha Visitado las Oficinas de la Lotería de Bogotá?	12	60%	8	40%	0	0%	20
b. Se ha comunicado telefónicamente?	7	35%	13	65%	0	0%	20
c. Ha enviado comunicaciones escritas a la Lotería de Bogotá?	4	20%	16	80%	0	0%	20
d. Ha presentado solicitudes a la lotería de Bogotá?	0	0%	20	100%	0	0%	20

3. Qué tipo de solicitud ha presentado:

	Si	%
a. Apoyo económico	4	20%
b. Apoyo para salud	7	35%
c. Expedición de certificaciones	1	5%
d. Otro	0	0%

4. El trato y/o la respuesta dada por la Lotería de Bogotá fue:
Siendo: 5 = excelente, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = pésimo

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NR	%	Total
a. Rápido	4	20%	6	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10	50%	20
b. Efectivo	5	25%	1	5%	1	5%	1	5%	0	0%	12	60%	20
c. Transparente	4	20%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	14	70%	20
d. Confiable	4	20%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	15	75%	20
e. Amable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	20
f. Respetuoso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	20

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

Nota: * De los encuestados que calificaron ítems con 3 y 2 solo uno argumenta lo siguiente: Me orientó sobre el Sisbén pero el trámite fue muy difícil de hacer

5. Frente a la empresa Lotería de Bogotá usted se siente:

	Si	%
a. Agradecido	12	60%
b. Comprometido	10	50%
c. Otro	0	0%

6. Usted considera que la Lotería de Bogotá es una empresa:

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NR	%	Total
a. Seria	12	60%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	40%	20
b. Responsable	11	55%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	9	0%	20
c. Cumplida	8	40%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	11	55%	20
d. Comprometida	8	40%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	11	55%	20
e. Honesta	8	40%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	11	55%	20
f. Eficiente	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	20
g. Otra													

7. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?

* Que la persona que conteste el teléfono sepa orientar mejor

RESULTADOS:

En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de apuestas permanentes – chance los encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los trámites y servicios que presta la entidad.



Se recibió el siguiente comentario de parte de un encuestado:

* Que la persona que conteste el teléfono sepa orientar mejor.