

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2017

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 71 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 28
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 43

**VISITANTES A LA ENTIDAD:**

**CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS**

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>16</b>	<b>57%</b>
Sistemas	1	4%
U. Tal Humano	1	4%
Planeación	1	4%
Comunicaciones	3	11%
U. Apuestas	1	4%
U. Rec. Físicos	1	4%
Unidad de Loterías:	2	7%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	1	4%
Recepción	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>



**3. Qué tipo de solicitud ha presentado:**

	Si	%
a. Apoyo económico	5	12%
b. Apoyo para salud	8	19%
c. Expedición de carné	7	16%
d. Expedición de certificaciones	5	12%
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	%	1	%	NR	%
a. Rápido	5	12%	1	2%	2	5%	0	0%	0	0%	36	84%
b. Efectivo	4	9%	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	41	95%
c. Transparente	7	16%	2	5%	0	0%	0	0%	2	5%	36	84%
d. Confiable	4	9%	3	7%	0	0%	0	0%	0	0%	40	93%
e. Amable	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	43	100%
f. Respetuoso	3	7%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	43	100%

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

**Nota:** \* Los encuestados que calificaron el ítem de transparencia con 1 no argumentaron ninguna explicación

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

	SI	%	No	%	NR	%	Total
a. Agradecido	18	42%	0	0%	25	58%	43
b. Comprometido	13	30%	0	0%	30	70%	43
c. Otro	0	0%	0	0%	43	100%	43

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

	Si	%	NR	%	Total
a. Seria	16	37%	27	63%	43
b. Responsable	14	33%	29	67%	43
c. Cumplida	13	30%	30	70%	43
d. Comprometida	8	19%	35	81%	43
e. Honesta	8	19%	35	81%	43
f. Eficiente	6	14%	37	86%	43
g. Otra	0	0%	0	0%	0

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

	Si	%	NR	%	Total
a. Cómodo	8	19%	35	81%	43
b. Orgullosa	17	40%	26	60%	43
c. Seguro	17	40%	26	60%	43
d. Confiado	11	26%	32	74%	43
e. Otro	1	2%	0	0%	1

**8. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?**

\* 1.- Algunos personas encuestadas manifiestan que no contestan los telefonos 2.- Otros manifiestan que no le pongan tanta serie al plan de premios. 3.- Crear un raspa para loteros en dinero y jugadores. 4.- Piden más publicidad en los medios a la lotería.5.- Mejorar el pago de las aproximaciones. 6.- Que los tengan más en cuenta 7.-Que el numero sea más grande puesto que quienes compran la lotería son personas de la tercera edad 8.- Por ultimo un vendedor opina que la mejor Lotería del País es la Lotería de Bogotá y debía valer 20,000.

**RESULTADOS:**

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

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de Lotería de Bogotá, en su gran mayoría no sabían o no respondían frente a 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:

- \* No contestan los teléfonos
- \* No le pongan tanta serie al plan de premios
- \* Crear un raspa para los loteros en dinero y jugadores
- \* Más publicidad en los medios a la Lotería de Bogotá
- \* Mejorar el pago de las aproximaciones
- \* Que los tengan más en cuenta
- \* Que el número sea más grande puesto que quienes compran la lotería son personas de la tercera edad
- \* Que la mejor lotería del país es la Lotería de Bogotá y debería valer \$20.000

