

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2018

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 76 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 42
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 34

**VISITANTES A LA ENTIDAD:**

**CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS**

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	3	7%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>
Sistemas	3	7%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
<b>Comunicaciones</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>
U. Apuestas	2	5%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Atención al Cliente	1	2%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



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

	Si	%
a. Apoyo económico	0	0%
b. Apoyo para salud	3	9%
c. Expedición de carné	19	56%
d. Expedición de certificaciones	2	6%
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	%	TOTAL
a. Rápido	13	38%	5	15%	1	3%	1	3%	0	0%	14	41%	100%
b. Efectivo	5	15%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	29	85%	100%
c. Transparente	9	26%	3	9%	0	0%	0	0%	0	0%	22	65%	100%
d. Confiable	3	9%	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	29	85%	100%
e. Amable	10	29%	3	9%	0	0%	0	0%	0	0%	21	62%	100%
f. Respetuoso	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	32	94%	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 rápido con 3 y 2 no argumentaron ninguna explicación

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

	Si	%	No	%	NR	%	Total
a. Agradecido	27	79%	0	0%	7	21%	34
b. Comprometido	12	35%	0	0%	22	65%	34
c. Otro	0	0%	0	0%	34	100%	34

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

	Si	%	NR	%	Total
a. Seria	16	47%	18	53%	34
b. Responsable	11	32%	23	68%	34
c. Cumplida	10	29%	24	71%	34
d. Comprometida	11	32%	23	68%	34
e. Honesta	11	32%	23	68%	34
f. Eficiente	7	21%	27	79%	34
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	24%	26	76%	34
b. Orgullosa	20	59%	14	41%	34
c. Seguro	13	38%	21	62%	34
d. Confiado	7	21%	26	76%	33
e. Otro	1	3%	0	0%	1

**NOTA:** Uno de los encuestados manifestó que no se siente confiado pero no dice porque.

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

\* 1.- Más incentivos para loteros 2.- El logo de la Lotería de Bogotá más grande, la fecha más grande, el sorteo más grande. 3.- Que pague las dos últimas del mayor. 4.- Que le hagan más propaganda y le pongan más cuidado a los que venden las loterías. 5.- Que haya buenos premios y nos tengan en cuenta. 6.- Que los planes sean buenos, mejores premios, menos series y que nos tengan en cuenta. 7.- Nosotros los vendedores merecemos mejor remuneración, hacer que haya más oportunidades para los compradores 8.- Mejoramiento de premios como las dos primeras y las dos últimas así el cliente se siente satisfecho y hay más compras. 9.- Mejorar el pago de las aproximaciones. 10.- Mejorar el pago de las aproximaciones hemos tenido inconvenientes. 11.- Hacer renovación a las terminales de los premios. 12.- Que paguen más por las dos últimas y dos primeras porque hemos tenido inconvenientes. 13.- Publicación de resultados al día siguiente, faltan listas. 14.- Que contesten el teléfono 15.- Que tengan raspa en dinero para el lotero así vendan una fracción

**RESULTADOS:**



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:

- \* Más incentivos para loteros
- \* El logo de la Lotería de Bogotá más grande, la fecha más grande, el sorteo más grande.
- \* Que pague las dos últimas del mayor.
- \* Que le hagan más propaganda y le pongan más cuidado a los que venden las loterías.
- \* Que haya buenos premios y nos tengan en cuenta.
- \* Que los planes sean buenos, mejores premios, menos series y que nos tengan en cuenta.
- \* Nosotros los vendedores merecemos mejor remuneración, hacer que haya más oportunidades para los compradores
- \* Mejoramiento de premios como las dos primeras y las dos últimas así el cliente se siente satisfecho y hay más compras.
- \* Mejorar el pago de las aproximaciones.
- \* Mejorar el pago de las aproximaciones hemos tenido inconvenientes.
- \* Hacer renovación a las terminales de los premios.
- \* Que paguen más por las dos últimas y dos primeras porque hemos tenido inconvenientes.
- \* Publicación de resultados al día siguiente, faltan listas.
- \* Que contesten el teléfono
- \* Que tengan raspa en dinero para el lotero así vendan una fracción

