LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2020

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 35 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 25
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 10

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%
Tesorería	25	100%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
TOTAL	**25**	**100%**

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	25	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	25	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	25	100%	0	0%	0	0%
4. Información	25	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	25	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	25	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el 4° trimestre de 2020 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 atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad de la oficina y el servicio brindado en general. La oficina más visitada y única fue: Tesorería con un 100%. Ninguno de los encuestados hizo recomendaciones o sugerencias. Dentro de los comentarios positivos están: "felicitarlos por el servicio".

Ninguno de los encuestados hizo recomendaciones o sugerencias.

La oficina más visitada y la única fue: Tesorería.

<u>VENDEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ</u>:

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	0	0%
c. De 5 a 10 años	1	10%
d. Más de 10 años	9	90%
	10	100%

2. Usted:

	Si	%	No	%	NS/NR	%	TOTAL
a. Ha Visitado las Oficinas de la Lotería de Bogotá?	9	90%	1	10%	0	0%	10
b. Se ha comunicado telefónicamente?	2	20%	7	70%	1	10%	10
c. Ha enviado comunicaciones escritas a la Lotería de Bogotá?	0	0%	10	100%	0	0%	10
d. Ha presentado solicitudes a la lotería de Bogotá?	2	20%	7	70%	1	10%	10
e. Ha participado de las actividades organizadas por la Lotería de Bogotá para vendedores?	9	90%	1	10%	0	0%	10

3. Qué tipo de solicitud ha presentado:

	Si	%
a. Apoyo económico	0	**0%**
b. Apoyo para salud	4	**40%**
c. Expedición de carné	0	**0%**
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	%	1	%	NR	%	TOTAL
a. Rápido	1	**10%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	1	**10%**	8	**80%**	100%
b. Efectivo	1	**10%**	0	**0%**	0	**0%**	2	**20%**	1	**10%**	6	**60%**	100%
c. Transparente	1	**10%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	9	**90%**	100%
d. Confiable	1	**10%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	9	**90%**	100%
e. Amable	2	**20%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	8	**80%**	100%
f. Respetuoso	2	**20%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	8	**80%**	100%

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

Nota: * Los encuestados que calificaron algunos items con 2 y 1 argumentaron: "No tenemos pensión ni seguro", "A Fontibón no se animan ni motivan", "A Fontibón no van ni nada", "No solucionaron"

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

	SI	%	No	%	NR	%	Total
a. Agradecido	7	**70%**	2	**20%**	1	**10%**	**10**
b. Comprometido	9	**90%**	1	**10%**	0	**0%**	**10**
c. Otro	0	**0%**	0	**0%**	0	**0%**	**0**

Nota: * Algunos encuestados manifestaron: "Ni un detalle", "Nos tienen aislados"

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

	Si	%	NR	%	Total
a. Seria	7	**70%**	3	**30%**	**10**
b. Responsable	5	**50%**	5	**50%**	**10**
c. Cumplida	0	**0%**	10	**100%**	**10**
d. Comprometida	1	**10%**	9	**90%**	**10**
e. Honesta	0	**0%**	10	**100%**	**10**
f. Eficiente	0	**0%**	10	**100%**	**10**
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	2	20%	8	80%	10
b. Orgulloso	6	60%	4	40%	10
c. Seguro	1	10%	9	90%	10
d. Confiado	3	30%	7	70%	10
e. Otro	1	10%	0	0%	1

NOTA: El encuestado que señaló "otro" no dice cuál.

8. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?

1.- Raspa con premios porque se ponene contentos. Antes daban regalo para los hijos de los loteros, la Bogotá daba seguro médico.
2.- Bajar las series.
3.- Error por no pagar las 2, 3 primeras, mejorar raspe y gane vendió 100 billetes y ninguno venía con premio.
4.- Tiren un premio al pueblo, para cobrar la confianza de la gente.
5.- No pagan las 2 y 3 primeras, ya no compran por eso, por Fontibón no hay activaciones, no pagan 2 primeras y última, ayuda por la salud y servicios funerarios.
6.- Volver a los 8.000 millones del mayor porque prefieren el chance.
7.- Arreglar planes de premios
8.- Colaboración con la salud, trabajan para salud y no tienen salud, estudio de hijos
9.- Mejorar el sistema de premios
10.- Plan de premios, apoyo a loteros, no mercado sino una pensión, económico, que nos pregunten que necesitamos

RESULTADOS:

En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de Lotería de Bogotá, se puede concluir que en su gran mayoría no sabían o no respondían frente a varios ítems como el trato y/o respuesta dada por la Lotería de Bogotá frente a sus solicitudes, así como el de cómo consideran a la empresa y el sentimiento que les genera ofrecer a sus clientes el producto Lotería de Bogotá.

De las calificaciones dadas por los encuestados se puede deducir que la percepción en general que tienen frente a los servicios que presta la entidad y la atención a sus requerimientos y solicitudes tuvo una calificación entre excelente y bueno; sin embargo, se registra tres encuestados que califican este criterio entre malo y pésimo.

Se recibieron los siguientes comentarios por parte de algunos encuestados:

* No tenemos pensión ni seguro
* A Fontibón no se animan ni motivan
* A Fontibón no van ni nada
* No solucionaron
* Ni un detalle
* Nos tienen aislados
* Raspa con premios porque se ponen contentos. Antes daban regalo para los hijos de los loteros, la Bogotá daba seguro médico.
* Bajar las series
* Error por no pagar las 2, 3 primeras, mejorar raspe y gane vendió 100 billetes y ninguno venía con premio

* Tiren un premio al pueblo, para cobrar la confianza de la gente
* No pagan las 2 y 3 primeras, ya no compran por eso, por Fontibón no hay activaciones, no pagan 2 primeras y última, ayuda por la salud y servicios funerarios.
* Volver a los 8.000 millones del mayor porque prefieren el chance
* Arreglar planes de premios
* Colaboración con la salud, trabajan para salud y no tienen salud, estudio de hijos
* Mejorar el sistema de premios
* Plan de premios, apoyo a loteros, no mercado sino una pensión, económico, que nos pregunten que necesitamos