

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 49 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 29
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 20

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	1	3%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	0	0%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	2	7%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	4	14%
U. Rec. Físicos	1	3%
Unidad de Loterías:	10	34%
Sica	3	10%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	8	28%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
No indica	0	0%
TOTAL	29	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	28	97%	0	0%	1	3%
2. Tiempo de espera	28	97%	0	0%	1	3%
3. Atención	29	100%	0	0%	0	0%
4. Información	28	97%	1	3%	0	0%
5. Comodidad oficina	28	97%	1	3%	0	0%
6. Servicio	28	97%	1	3%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el cuarto trimestre de 2021 permiten deducir que en términos generales que la gente que visitó la Lotería de Bogotá en su gran mayoría 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.

Sin embargo sólo un (1) visitante que se dirigía a la oficina de radicación SICA calificó como "malo" el tiempo que debió esperar para ser atendido y como "regular" la calidad de la información brindada y el servicio en general e hizo la siguiente recomendación: "*Sí, más rapidez en trámite*". Un (1) visitante que se dirigía a la oficina de Atención al Cliente calificó como "malo" la información que le suministraron en la recepción sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad y no hizo ninguna recomendación. Un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido y no hizo ninguna recomendación.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de de Loterías con un 34%, Oficina de Atención al Cliente con un 28%, la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 14% y en un menor porcentaje las oficinas: SICA con un 10%, Unidad de Talento Humano con un 7% y Unidad de Recursos Físicos y Subgerencia General cada una con un 3% respectivamente.

Aparte de la recomendación hecha por el encuestado y descrita anteriormente se recibieron las siguientes: "*Que los vendedores de los Paga Todo les dieran una inducción para cuando el cliente pregunte sepan responder, muchas gracias*", "*Sin embargo no fue solucionada la consulta (compra billete por internet)*" este encuestado calificó todos los ítems como "bueno" sin embargo hizo esa observación.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Todo está bien a mi parecer*" y se dirigía a la Unidad de Loterías.

VENDEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

8. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?
1. En las listas de resultados el mayor que sea más grande 2. Revisar plan de premios y chalecos mejor 3. No está pagando la serie 4. Servicio de salud 5. La fecha es muy pequeña porque las personas de edad mayor no alcanza a leer 6. Me gusta que cambiaron los números y tiene un buen plan de premios; la fecha es muy pequeña y no se alcanza a ver 7. Necesitamos que la Lotería de Bogotá esté más pendiente de los loteros que llevamos tantos años trabajando 8. Mejorar plan de premios y salud para los vendedores 9. No sacar billete unifracional, no solo el billete, porque se vende menos 10. No hay compromisos con el lotero en servicios médicos 11. Mejorar la calidad del raspa y gana, que no sea tan engañoso, no han salido ganadores 12. Salud para los loteros 13. Quisiera que estuvieran más pendientes de la cotidianidad del lotero, deberían pensar en una posible pensión o ayuda para los loteros 14. Quisiera más apoyo por parte de la Lotería de Bogotá, quisiera tener más beneficios como salud y mejoras en aspectos económicos 15. Cambio raspa raspa 16. Quisiera solicitar más apoyo por parte de la Lotería de Bogotá 17. Crear un fondo para los loteros porque hay varios que acuden al pagadario, protección ante la cartera de Sipaga

RESULTADOS:

En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de Lotería de Bogotá en el cuarto trimestre de 2021, se puede concluir a manera general que en relación principalmente con el ítem que mide el trato y/o respuesta brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, que en su gran mayoría tuvieron que ver con apoyo económico y apoyo para salud, los encuestados calificaron los siguientes criterios así:

Rápido: El 75% no calificó este criterio, de los encuestados que sí lo calificaron, se concluye que el 20% le dio una calificación entre “excelente” y “bueno” y el 5% que corresponde a un encuestado lo calificó como “pésimo”.

Efectivo: El 90% no calificó este criterio, de los encuestados que sí lo calificaron, se concluye que el 5% que corresponde a un encuestado le dio una calificación de “excelente” y el 5% que corresponde a un encuestado lo calificó como “pésimo”.

Transparente: El 80% no calificó este criterio, de los encuestados que sí lo calificaron, se concluye que el 15% dio una calificación entre “excelente” y “bueno” y el 5% que corresponde a un encuestado lo calificó como “pésimo”.

Confiable: El 90% no calificó este criterio, de los encuestados que sí lo calificaron, se concluye que el 5% que corresponde a un encuestado le dio una calificación de “excelente” y el 5% que corresponde a un encuestado lo calificó como “pésimo”.

Amable: El 90% no calificó este criterio, de los encuestados que sí lo calificaron, se concluye que el 5% que corresponde a un encuestado le dio una calificación de “excelente” y el 5% que corresponde a un encuestado lo calificó como “pésimo”.

Respetuoso: El 90% no calificó este criterio, de los encuestados que sí lo calificaron, se concluye que el 5% que corresponde a un encuestado le dio una calificación de “excelente” y el 5% que corresponde a un encuestado lo calificó como “pésimo”.

El encuestado que calificó todos los ítems como “pésimo” indicó: "Fue una mala respuesta ya que no me ayudaron" y el tipo de solicitud que indicó haber realizado fue apoyo para salud específicamente ayuda afiliación Sisbén.

CONCLUSIÓN:

* En conclusión, de las calificaciones dadas por los encuestados, aclarando que entre el 80% y 90% no diligenció estos ítems, se puede deducir que, la percepción en general que tienen frente a la atención brindada a sus requerimientos y solicitudes (que en su gran mayoría tuvieron que ver con apoyo económico y apoyo para salud) el 85% de los encuestados que sí diligenciaron este punto lo calificaron entre excelente y bueno; sin embargo, se registra un encuestado que corresponde al 5% que calificó estos criterios como pésimo argumentando que fue una mala respuesta ya que no le ayudaron y el tema que había solicitado era afiliación al Sisbén y no dio más información.

De otra parte, se puede concluir que en su gran mayoría no sabían o no respondían frente a varios criterios de los ítems relacionados con el trato y/o respuesta dada por la Lotería de Bogotá frente a sus solicitudes.