

LOTería DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2023

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

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 69 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 9
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 40
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 40 encuestados se toman 19 que arrojaron datos o calificaciones sobre los ítems que miden el servicio.
- Clientes atención telefónica: 20
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 20 encuestados se toman 16 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

* NÚMERO DE ENCUESTAS CON DATOS PARA EFECTOS DE ANÁLISIS: 44

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia General	0	0%
Subgerencia Comercial y Operativa	0	0%
Secretaría General	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	0	0%
Oficina Gestión Tecnológica e Innovación	0	0%
Unidad de Talento Humano	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%
Oficina de Comunicaciones y Mercadeo	0	0%
Unidad de Apuestas y Control de Juegos	1	11%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	7	78%
Oficina de Atención al Cliente	1	11%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	9	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	9	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	9	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	9	100%	0	0%	0	0%
4. Información	9	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	9	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	9	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el cuarto trimestre de 2023 permiten deducir que en términos generales las personas que visitaron la Lotería de Bogotá quedaron satisfechas 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.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 78%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos y Atención al Cliente cada una con un 11%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "Atención inmediata", "Excelente el servicio recibido" y se dirigía a la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización y "Complacido y agradecido con la excelente atención, especialmente de recepción y de la funcionaria de Atención al Cliente" y se dirigía a la oficina de Atención al Cliente.

NOTA: El bajo número de visitantes obedece a que desde el inicio de la pandemia se dispusieron canales virtuales o electrónicos que aún siguen vigentes, así como toda la información publicada en la página web y los canales virtuales de atención a la ciudadanía, para que el cliente pueda adelantar sus trámites y/o servicios u obtener información y orientación, sin necesidad de hacerlo presencialmente en las instalaciones de la entidad.

Para el caso de pago de premios, la mayoría de clientes lo hacen a través del envío de la documentación para el pago de los mismos a través de agencias de distribución o por correo certificado o por correo electrónico y para el caso de compradores que adquieren la Lotería de Bogotá a través de la página web reclaman o redimen sus premios directamente en sus perfiles de sus cuentas inscritas en el portal web www.loteriadebogota.com en la opción "premios por cobrar".

De la misma manera, para los gestores de rifas y juegos promocionales, en la página web de la Lotería se dispone de un aplicativo denominado "gestores" a través del cual pueden realizar todos sus trámites de solicitudes de autorización y/o excepción de juegos promocionales y rifas sin necesidad de hacer el trámite de manera presencial.

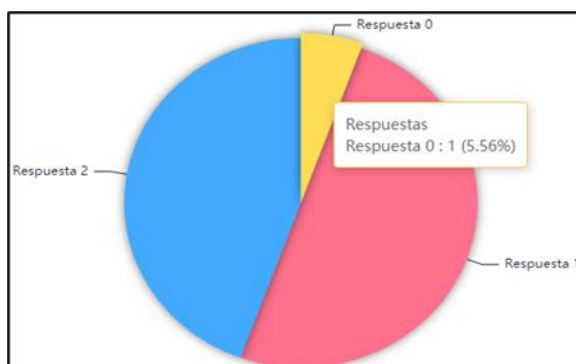
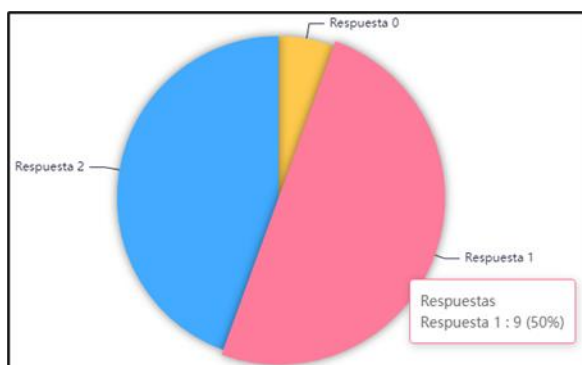
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico "contáctenos" ubicado en la página web y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha.

CLIENTES ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para Sí
Marque 2 para NO



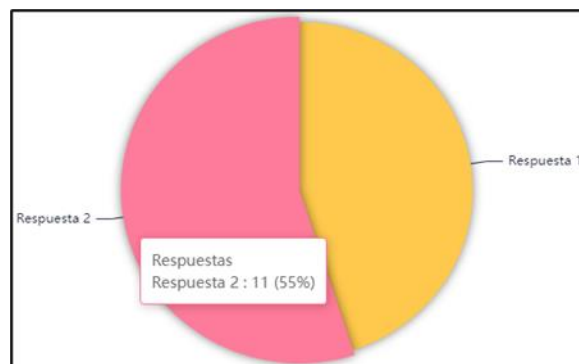
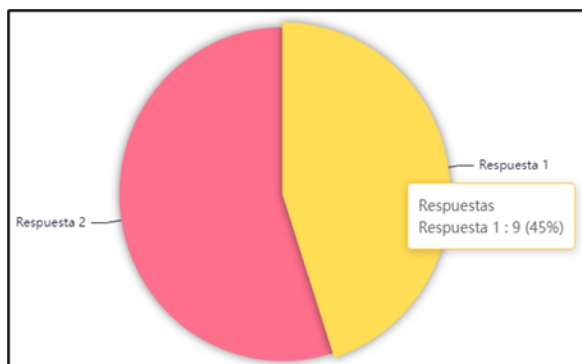
RESULTADOS:

De dieciocho (18) clientes que respondieron la pregunta, nueve (9) equivalentes al 50% indicaron que Sí fue atendido satisfactoriamente su requerimiento, ocho (8) clientes equivalentes al 44,44% indicaron que NO fue atendido su requerimiento de manera satisfactoria.

* Se registra un cliente equivalente al 5,56% que marcó la opción cero pero no se tiene en cuenta dado que esa opción de cero no existe en la encuesta.

2. ¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE OPORTUNO?

Marque 1 para Sí
Marque 2 para NO

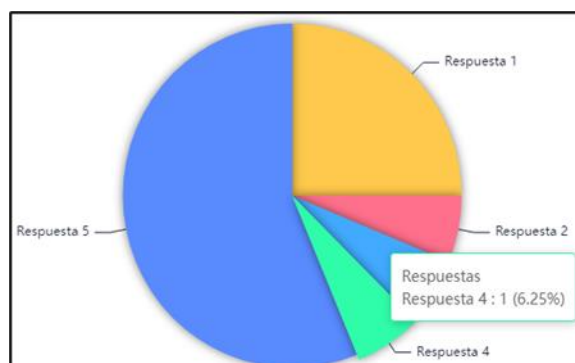


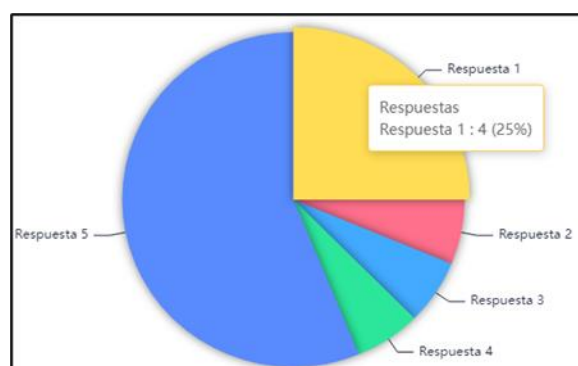
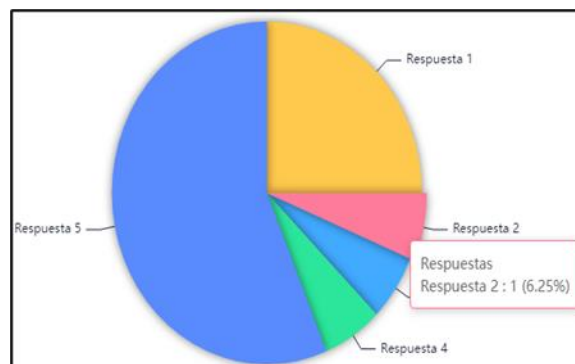
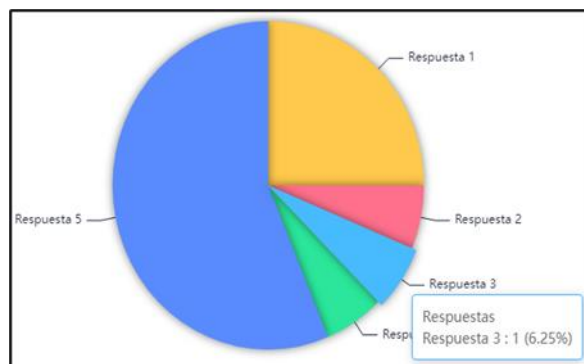
RESULTADOS:

De veinte (20) clientes que respondieron la pregunta, nueve (9) equivalentes al 45% indicaron que Sí fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los once (11) restantes equivalentes al 55% indicaron que NO fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos.

3. INDÍQUENOS SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO EN UNA ESCALA DE 1 AL 5, SIENDO 1 MALO Y 5 EXCELENTE

- 5 excelente
- 4 bueno
- 3 aceptable
- 2 regular
- 1 malo





RESULTADOS:

De los dieciséis (16) clientes que respondieron este ítem, nueve (9) equivalentes al 56,25% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, uno (1) equivalente al 6,25% calificó este ítem como “bueno”, uno (1) equivalente al 6,25% calificó este ítem como “aceptable”, uno (1) equivalente al 6,25% como “regular” y cuatro (4) equivalentes al 25% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el cuarto trimestre de 2023 se reportaron cincuenta y uno (51) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron.

Los 16 clientes que contestaron las 3 preguntas en su totalidad fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del cuarto trimestre de 2023, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 50% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 45% de los encuestados el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.

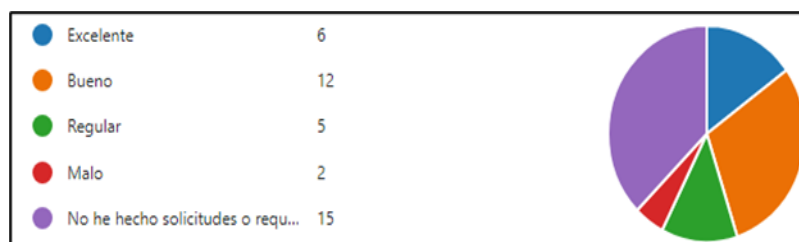
En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, para efectos de análisis y tabulación, de los 20 encuestados se toman 16 que contestaron en su

totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 68,75% de los encuestados lo calificó entre “excelente”, “bueno” y “aceptable”.

VENDEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN Y LA INFORMACIÓN BRINDADA FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS QUE HA HECHO?

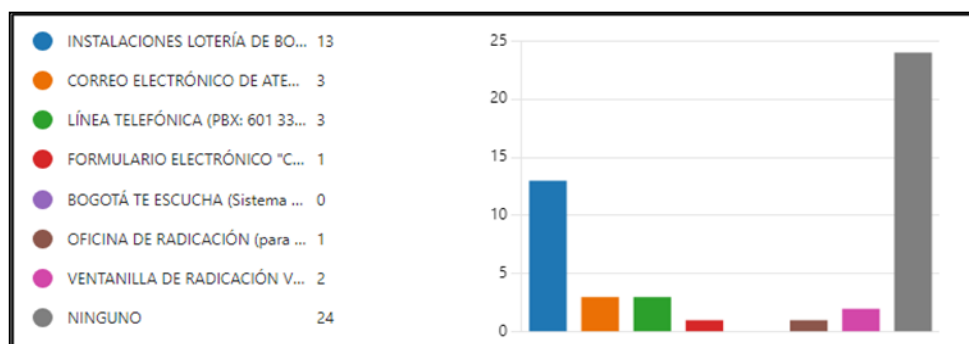


RESULTADOS: Para efectos de análisis y tabulación, de los 40 encuestados se toman 19 que arrojaron datos o calificaciones sobre este ítem; en este sentido, se concluye lo siguiente:

* Del total de los 19 encuestados que han realizado requerimientos a la entidad, cuatro (4) equivalentes el 21% calificaron como “excelente” la atención y la información brindada a sus requerimientos, nueve (9) equivalentes al 47% calificaron este ítem como “bueno”, cinco (5) equivalentes al 26% lo calificaron como “regular” y uno (1) equivalente al 5% lo calificó como “malo”.

NOTA: De los 40 encuestados iniciales, veintiuno (21) de ellos equivalentes al 52,5% no han hecho solicitudes o requerimientos a la Lotería de Bogotá.

2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS: Para efectos de análisis y tabulación, de los 40 encuestados se toman 16 que arrojaron datos o calificaciones sobre este ítem; en este sentido, se concluye lo siguiente:

* Trece (13) encuestados indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad)

* Tres (3) encuestados indicaron conocer también el correo electrónico: cliente@loteriadebogota.com

* Tres (3) encuestados indicaron conocer también la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

* Un (1) encuestado indicó conocer también el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com

* Un (1) encuestado indicó conocer también la oficina de radicación (para presentar peticiones escritas)

* Dos (2) encuestados indicaron conocer también la ventanilla de radicación virtual [siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com))

NOTA: De los 40 encuestados iniciales, veinticuatro (24) de ellos equivalentes al 60% indicaron no conocer ninguno de los canales de contacto para el cliente que brinda la Lotería de Bogotá.

3. DE LOS CANALES DE CONTACTO CON EL CLIENTE QUE INDICÓ QUE CONOCE, CÓMO CALIFICA EL SERVICIO PRESTADO EN DICHS CANALES?



RESULTADOS: Para efectos de análisis y tabulación, de los 40 encuestados se toman 16 que arrojaron datos o calificaciones sobre este ítem; en este sentido, se concluye lo siguiente:

De los canales de contacto para el cliente que los 16 encuestados manifestaron conocer, seis (6) que corresponde al 37,5% calificaron como "excelente" el servicio prestado en dichos canales, ocho (8) que equivalen al 50% calificaron como "bueno", uno (1) que corresponde al 6% como "regular" y uno (1) que equivalen al 6% como "malo".

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada a los vendedores de Lotería de Bogotá, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con el ítem que mide la atención e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá; de los 40 encuestados solo 19 de ellos han realizado solicitudes a la entidad por consiguiente, de esos 19 encuestados el 68% calificó este punto entre "excelente" y "bueno" y el 31% entre "regular" y "malo"; estas últimas calificaciones obedecen en su gran mayoría a que manifiestan que hace tiempo no han recibido por parte de la Lotería indumentaria como chalecos, gorras o camisetas.

De otra parte, de los 40 encuestados iniciales, veintiuno (21) de ellos equivalentes al 52,5% indicaron no haber hecho solicitudes o requerimientos a la entidad.

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que de los 40 encuestados sólo 16 de ellos conoce uno o varios canales de contacto con el cliente, por consiguiente, de esos 16 encuestados el 87,5% calificó este ítem entre “excelente” y “bueno” y el 12% entre “regular” y “malo”; estas últimas calificaciones obedecen en su gran mayoría a que en algunas ocasiones no reciben una solución concreta.

De otra parte, de los 40 encuestados iniciales, veinticuatro (24) de ellos equivalentes al 60% indicaron no conocer ninguno de los canales de contacto para el cliente que brinda la Lotería de Bogotá.