

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Primer Trimestre de 2023

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad y Clientes atención telefónica

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 41 distribuidas así.

- Visitantes a la entidad: 13
- Clientes atención telefónica: 28

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia General	0	0%
Subgerencia Comercial y Operativa	2	15%
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	8%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	7	54%
Sica	0	0%
Fondelbo	2	15%
Sindicato	0	0%
Oficina de Atención al Cliente	1	8%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	13	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	13	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	13	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	13	100%	0	0%	0	0%
4. Información	13	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	13	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	13	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el primer trimestre de 2023 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 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 de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 54%, seguido de Subgerencia General hoy Subgerencia Comercial y Operativa y FONDELBO cada una con un 15% y Unidad de Apuestas y Control de Juegos y Atención al Cliente cada una con un 8%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Muy buena la atención*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

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.

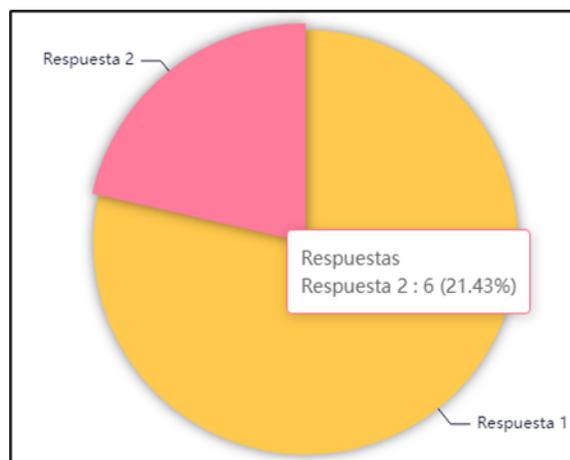
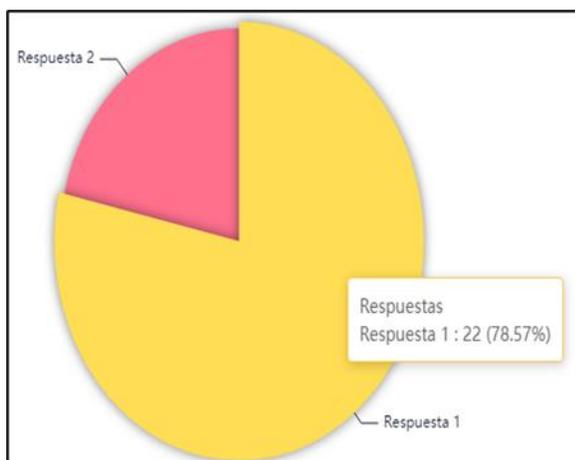
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico "contáctenos" 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

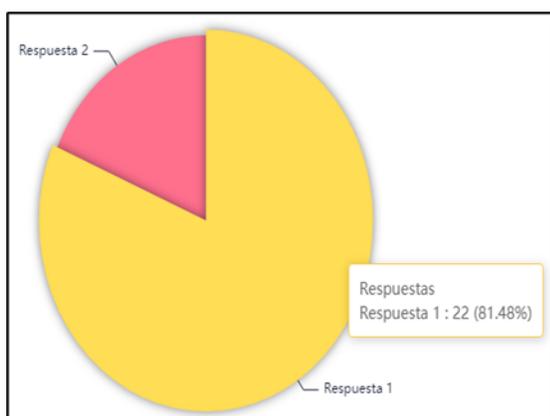


RESULTADOS:

Del total de veintiocho (28) clientes que respondieron la pregunta, veintidós (22) equivalente al 78,57% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y los seis (6) restantes equivalente al 21,43% indicaron que NO fue atendido su requerimiento de manera satisfactoria.

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

Marque 1 para SÍ
Marque 2 para NO



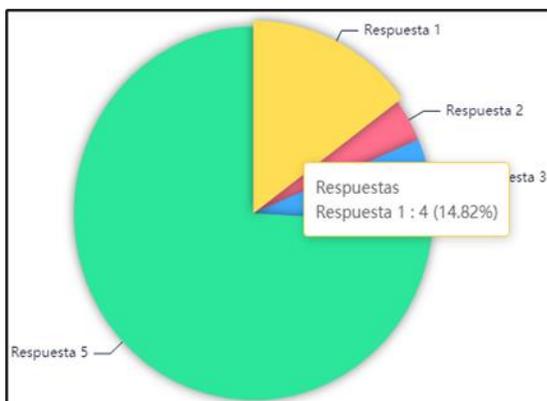
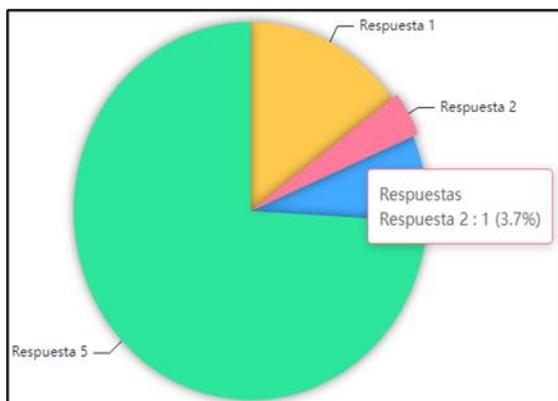
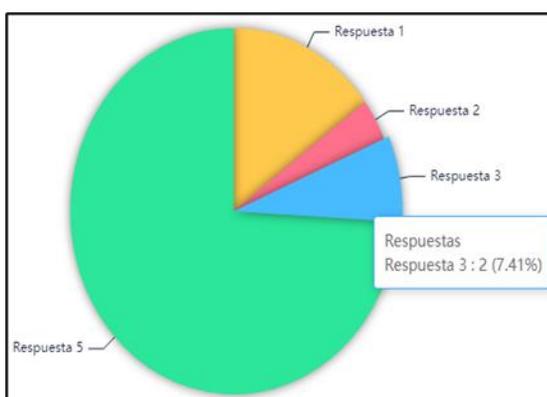
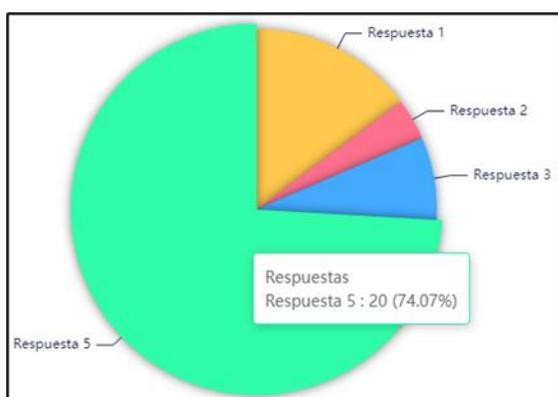
RESULTADOS:

Del total de veintisiete (27) clientes que respondieron la pregunta, veintidós (22) equivalente al 81,48% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los cinco (5)

restantes equivalente al 18,52% 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:

Del total de veintisiete (27) clientes que respondieron este ítem, veinte (20) equivalente al 74,07% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, dos (2) equivalente al 7,41% calificaron este ítem como “aceptable”, uno (1) equivalente al 3,7% como “regular” y cuatro (4) equivalente al 14,82% como “malo”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el primer trimestre de 2023 se reportaron cuatro (4) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del primer trimestre de 2023, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 78,57% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 81,48% 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, el 81,48% de los encuestados lo calificó entre “excelente” y “aceptable”.