

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Primer Trimestre de 2024

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad y Clientes atención telefónica

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 24 distribuidas así.

- Visitantes a la entidad: 12
- Clientes atención telefónica: 12
  - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 12 encuestados se toman 10 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

#### 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	4	33%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	7	58%
Oficina de Atención al Cliente	1	8%
Oficina Oficial de Cumplimiento	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

#### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	12	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	12	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	12	100%	0	0%	0	0%
4. Información	12	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	12	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	12	100%	0	0%	0	0%

## RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el primer trimestre de 2024 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 58%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 33% y Atención al Cliente con un 8%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Gracias, atención eficiente y oportuna*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

**NOTA:** El bajo número de visitantes obedece a que la Entidad cuenta con canales virtuales o electrónicos, a través de los cuales los clientes y ciudadanía en general pueden adelantar trámites, obtener información y orientación, acceder a servicios e interponer PQRS, sin necesidad de hacerlo presencialmente en las instalaciones de la entidad; estos canales, frente al canal presencial, registran un mayor uso por parte de los clientes y ciudadanía.

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](http://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.

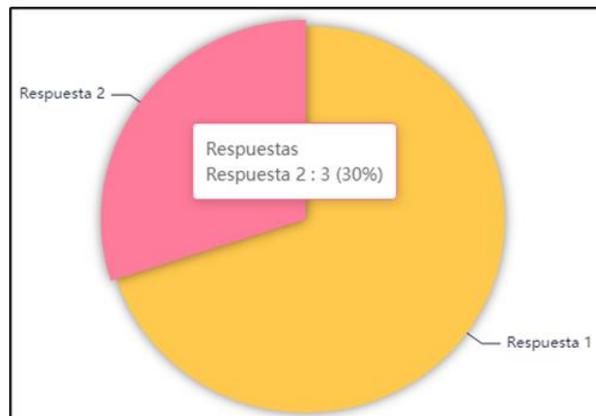
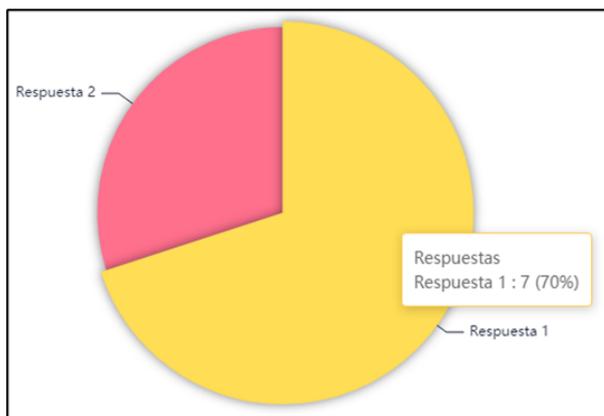
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico "contáctenos"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

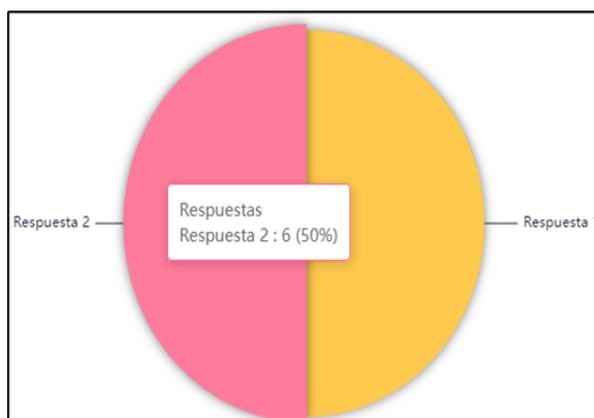
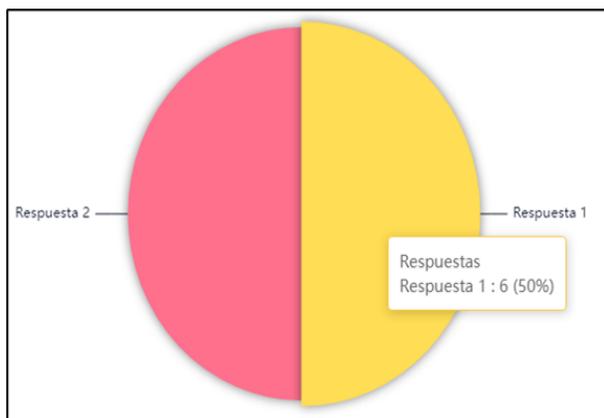


## RESULTADOS:

De diez (10) clientes que respondieron la pregunta, siete (7) equivalentes al 70% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y tres (3) clientes equivalentes al 30% 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

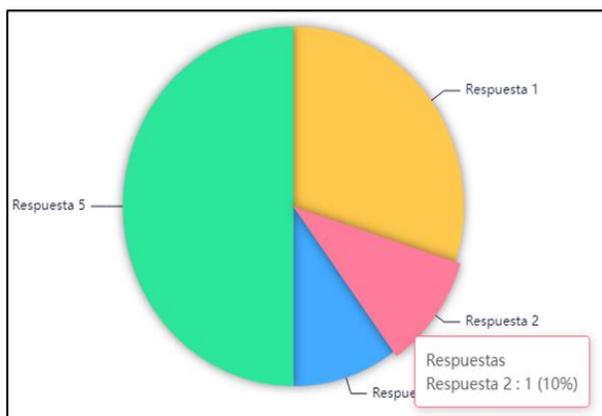
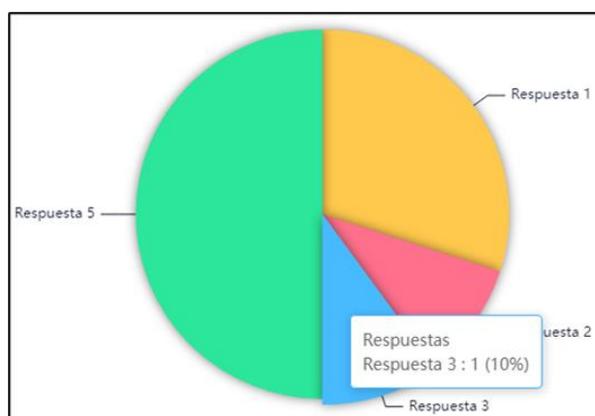


## RESULTADOS:

De doce (12) clientes que respondieron la pregunta, seis (6) equivalentes al 50% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los seis (6) restantes equivalentes al 50% 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 diez (10) clientes que respondieron este ítem, cinco (5) equivalentes al 50% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, uno (1) equivalente al 10% calificó este ítem como “aceptable”, uno (1) equivalente al 10% calificó este ítem como “regular” y tres (3) equivalentes al 30% como “malo”.

**NOTA:** De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el primer trimestre de 2024 se reportaron diecinueve (19) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron.

Desde la extensión 2247 de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización se dirigió a la encuesta un total de un (1) cliente, quien marcó “no” a la pregunta sobre si el requerimiento fue atendido satisfactoriamente y a la pregunta sobre si el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno; en cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido lo calificó como regular; los restantes nueve (9) clientes que contestaron las 3 preguntas en su totalidad fueron dirigidos a la encuesta desde extensiones no identificadas de otras dependencias de la entidad.

### **CONCLUSIÓN:**

Los resultados de la encuesta de atención telefónica del primer trimestre de 2024, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 70% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria, para el 50% 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, se toman 10 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 60% de los encuestados lo calificó entre “excelente” y “aceptable”.