

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2024

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad y Clientes atención telefónica

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 30 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 21
- Clientes atención telefónica: 9
 - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 9 encuestados se toman 6 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 | 8 | 38% |
| Unidad de Recursos Físicos | 0 | 0% |
| Dirección de Operación de Producto y Comercialización | 12 | 57% |
| Oficina de Atención al Cliente | 1 | 5% |
| Oficina Oficial de Cumplimiento | 0 | 0% |
| Oficina Jurídica | 0 | 0% |
| Unidad Financiera | 0 | 0% |
| Oficina de Control Interno | 0 | 0% |
| TOTAL | 21 | 100% |

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

| | B | % | R | % | M | % |
|---------------------------------|----|------|---|----|---|----|
| 1. Información sitio a donde ir | 21 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 2. Tiempo de espera | 21 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 3. Atención | 21 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 4. Información | 21 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 5. Comodidad oficina | 20 | 95% | 1 | 5% | 0 | 0% |
| 6. Servicio | 21 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el segundo 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.

Sin embargo, solo un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 57%, seguido de Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 38% y Atención al Cliente con un 5%.

Se recibió la siguiente recomendación o sugerencia: "*Tener mejor infraestructura para el público*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Exitoso*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y "*Todo en orden buen servicio*" 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 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.

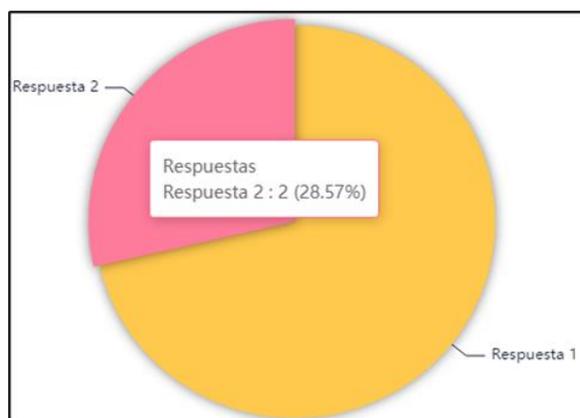
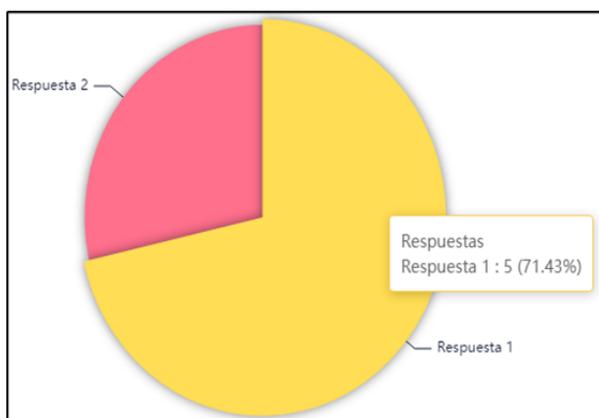
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico "contáctenos"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

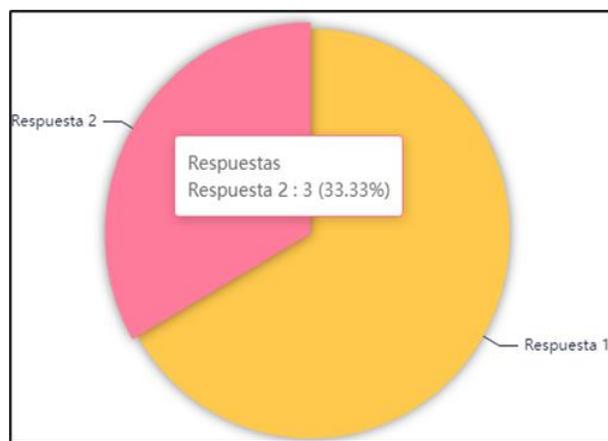
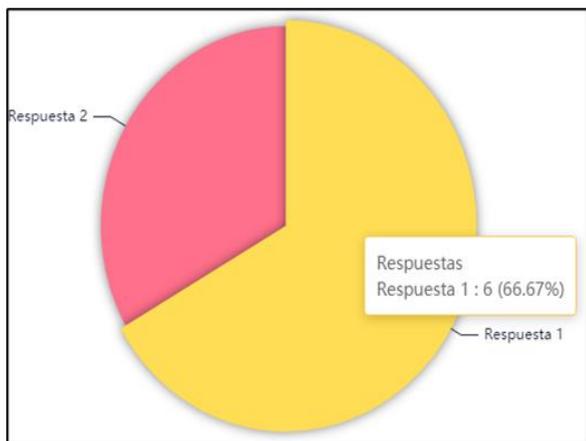


RESULTADOS:

De siete (7) clientes que respondieron la pregunta, cinco (5) equivalentes al 71,43% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y dos (2) clientes equivalentes al 28,57% 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

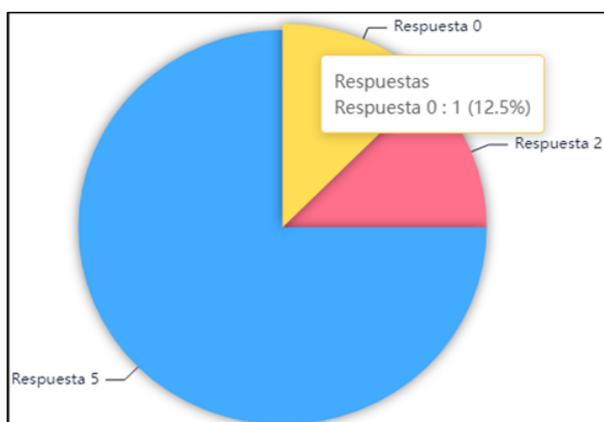
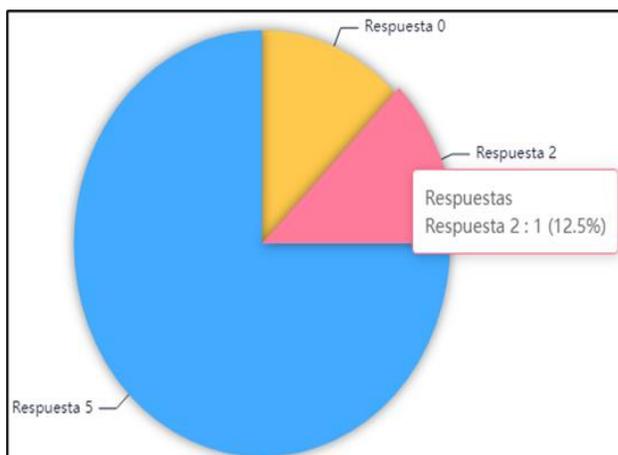
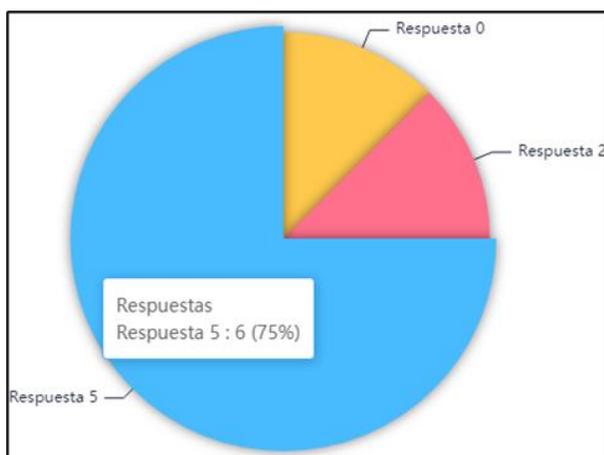


RESULTADOS:

De nueve (9) clientes que respondieron la pregunta, seis (6) equivalentes al 66,67% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y los tres (3) restantes equivalentes al 33,33% 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 ocho (8) clientes que respondieron este ítem, seis (6) equivalentes al 75% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido, uno (1) equivalente al 12,5% calificó este ítem como “regular” y uno (1) equivalente al 12,5% calificó este ítem con “cero”;

este último no se tiene en cuenta para el análisis y tabulación dado que dentro de las opciones dadas en la encuesta para esta pregunta no está el “cero”, adicionalmente ese encuestado no respondió la pregunta 1 ni la pregunta 2.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el segundo trimestre de 2024 se reportaron dieciséis (16) clientes a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron.

Los seis (6) 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 segundo trimestre de 2024, permiten deducir a manera general que en relación con los ítems evaluados, para el 71,43% de los encuestados que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, para el 66,67% de los encuestados que respondieron la pregunta 2 relacionada con el tiempo de espera para ser atendido indicaron que 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 6 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 83% de los 6 encuestados que respondieron la encuesta completa lo calificó como “excelente”.