

LOTería DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Tercer Trimestre de 2026

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Clientes y/o usuarios y partes interesadas atendidos telefónicamente / Distribuidores de Lotería de Bogotá / Concesionario de Apuestas Permanentes / Gestores de Rifas y Juegos Promocionales

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 82 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 7
- Clientes y/o ciudadanía atención telefónica: 15
 - **NOTA:** De las 20 personas a las que se les dirigió a la encuesta, 3 la abandonaron y no la contestaron y de los 17 restantes sólo 15 contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en ese sentido para efectos de análisis y tabulación se toman estas 15 encuestas.
- Distribuidores de Lotería de Bogotá: 35
- Concesionario de Apuestas Permanentes: 1
- Gestores de Rifas y Juegos Promocionales: 24

VISITANTES A LA ENTIDAD:

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	14%
Unidad de Recursos Físicos	0	0%
Dirección de Operación de Producto y Comercialización	4	57%
Oficina de Atención al Cliente	2	29%
Oficina Oficial de Cumplimiento	0	0%
Oficina Jurídica	0	0%
Unidad Financiera	0	0%
Oficina de Control Interno	0	0%
TOTAL	7	100%

ÍTEMES EVALUADOS (resultados)

				B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir				7	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera				7	100%	0	0%	0	0%
3. Atención				7	100%	0	0%	0	0%
4. Información				7	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina				7	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio				7	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el tercer trimestre de 2026 permiten deducir que el 100% de los visitantes a la entidad, en el periodo de análisis, quedaron satisfechos con la información que les suministraron sobre el sitio al que debían dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendidos, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos y el servicio brindado en general.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 57%, seguido en un menor porcentaje de la Oficina de Atención al Cliente con un 29% y la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 14%.

No se recibieron recomendaciones o sugerencias.

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

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 “mis premios”.

De la misma manera, para los gestores de rifas y juegos promocionales, en la página web institucional 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.

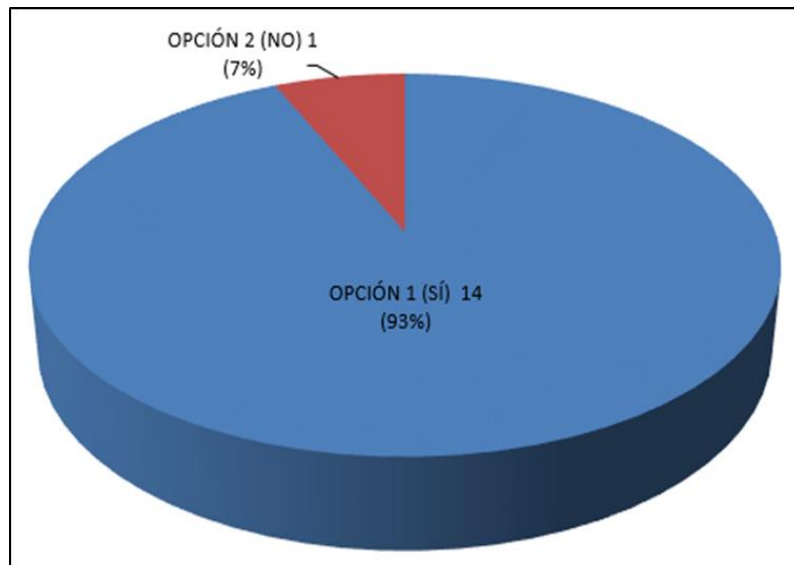
Para orientación, información general y atención, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, formulario electrónico “antisoborno” ubicado en la página web institucional, correo electrónico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

CLIENTES Y/O USUARIOS Y PARTES INTERESADAS - ATENCIÓN TELEFÓNICA:

PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)

1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?

Marque 1 para SÍ
Marque 2 para NO



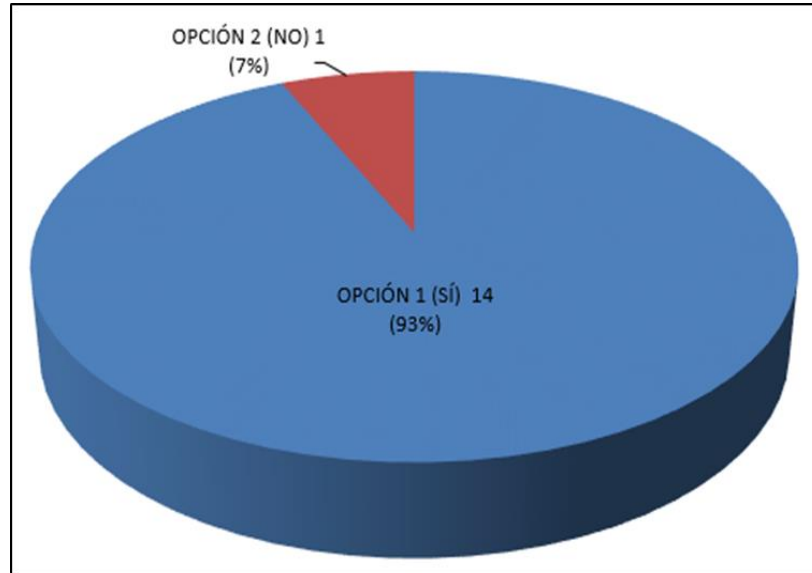
RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 15 personas que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

De acuerdo con lo anterior, frente a esta pregunta, se concluye que catorce (14) personas equivalentes al 93% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y una (1) persona equivalente al 7% indicó 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



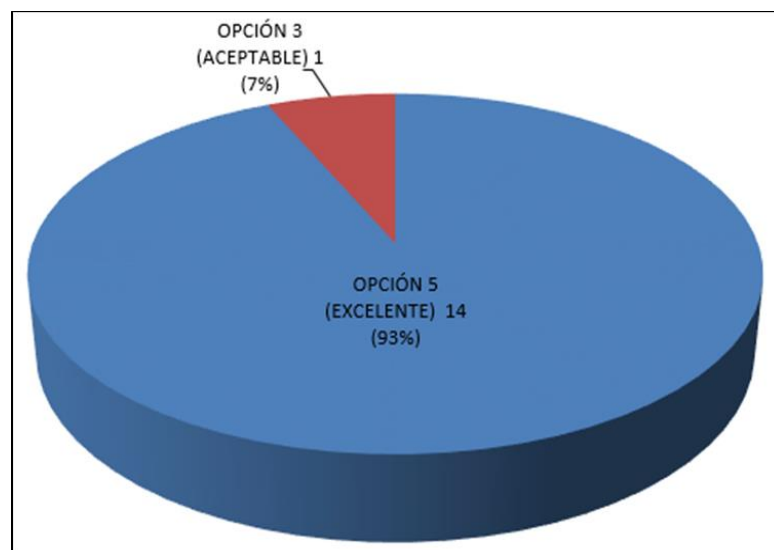
RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 15 personas que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

De acuerdo con lo anterior, frente a esta pregunta, se concluye que catorce (14) personas equivalentes al 93% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y una (1) persona equivalente al 7% indicó 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:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 15 personas que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.

De acuerdo con lo anterior, frente a esta pregunta, se concluye que de los quince (15) encuestados, catorce (14) equivalentes al 93% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido y uno (1) equivalente al 7% como “aceptable”.

NOTA: De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el tercer trimestre de 2026 se reportaron tres (3) personas a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron. Así mismo se reportan dos (2) personas que no contestaron en su totalidad las 3 preguntas de la encuesta.

De las quince (15) personas que contestaron las 3 preguntas en su totalidad, una (1) fue dirigida a la encuesta desde la extensión 2224 de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y las catorce (14) restantes fueron dirigidas a la encuesta desde extensiones no identificadas.

CONCLUSIÓN:

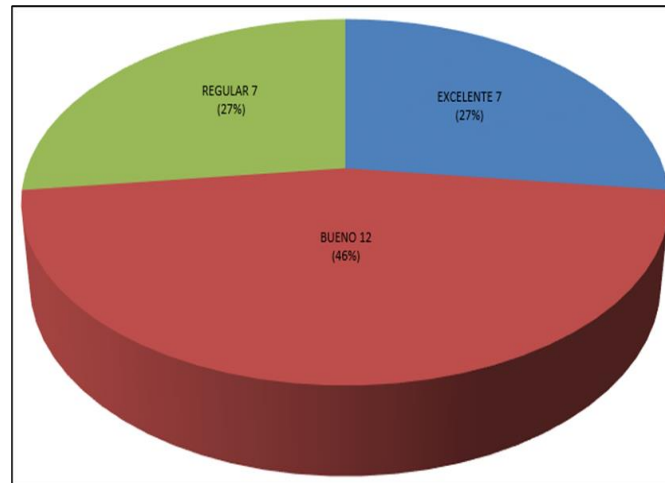
Los resultados de la encuesta de atención telefónica del tercer trimestre de 2026, permiten deducir a manera general que en relación con los tres ítems evaluados, para el 93% de las 15 personas que respondieron la pregunta 1 relacionada con la atención recibida a sus requerimientos indicaron que fue satisfactoria, y para el mismo 93% de las 15 personas que respondieron la pregunta 2 relacionada con el tiempo de espera para ser atendidos 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 15 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico; en este sentido, se concluye que el 100% de las personas que respondieron la encuesta completa lo calificaron entre “excelente” y “aceptable” (93% “excelente” y 7% “aceptable”)

DISTRIBUIDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEM EVALUADOS (resultados)

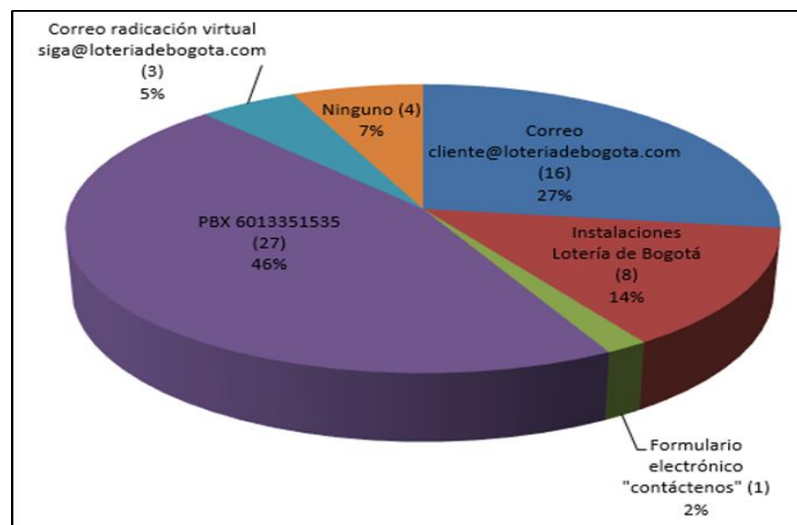
1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

De los treinta y cinco (35) encuestados, nueve (9) equivalentes al 26% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la información brindada a sus requerimientos y solicitudes, veinte (20) equivalentes al 57% calificaron este ítem como “bueno”, cinco (5) equivalentes al 14% como “regular” y uno (1) equivalente al 3% como “malo”; estas últimas calificaciones obedece a demoras en la entrega de billettería debido a validaciones de premios (un distribuidor), falta de aviso oportuno sobre el vencimiento de pólizas (un distribuidor), fallas técnicas en la lectura de premios que afectan el estado de cartera (un distribuidor), persistencia de rifas ilegales sin resolver y falta de entrega de incentivos a vendedores (un distribuidor), desgaste por redireccionamiento constante entre funcionarios sin solución (un distribuidor) y sensación de desatención o poca importancia a distribuidores pequeños (un distribuidor)

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



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, ocho (8) encuestados indicaron conocer la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Once (11) encuestados indicaron conocer el correo electrónico de atención al cliente cliente@loteriadebogota.com y la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Ocho (8) encuestados indicaron conocer solamente la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Dos (2) encuestados indicaron conocer solamente el correo electrónico de atención al cliente cliente@loteriadebogota.com, las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) y la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

Cuatro (4) encuestados indicaron conocer solamente las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) y 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 solamente el correo electrónico de atención al cliente cliente@loteriadebogota.com y el formulario electrónico "CONTÁCTENOS" ubicado en la página web

Un (1) encuestado indicó conocer solamente las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad)

Un (1) encuestado indicó conocer solamente la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad) y el correo de la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com)

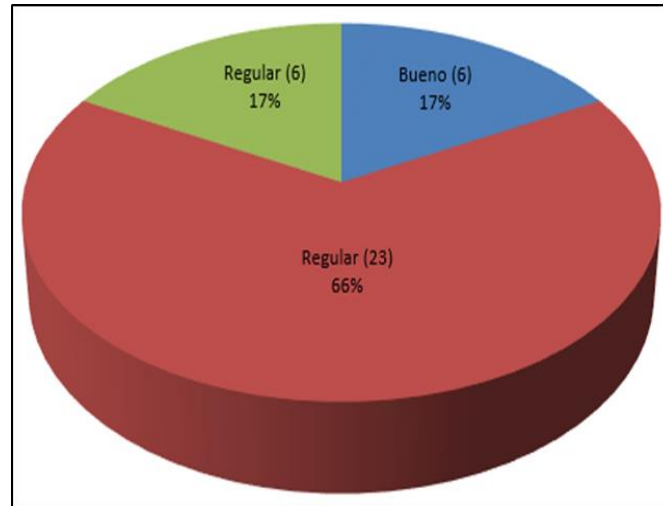
Un (1) encuestado indicó conocer solamente el correo de la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com)

Un (1) encuestado indicó conocer solamente la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo de la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) y el correo electrónico de atención al cliente cliente@loteriadebogota.com

Un (1) encuestado indicó conocer solamente las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) y el correo electrónico de atención al cliente cliente@loteriadebogota.com

Cuatro (4) encuestados indicaron no conocer ninguno de los canales.

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



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que los encuestados manifestaron conocer, seis (6) que corresponde al 17% calificaron como “excelente” el servicio prestado en dichos canales, veintitrés (23) que equivalen al 66% calificaron como “bueno” y seis (6) que corresponden al 17% como “regular”.

De los 23 encuestados que calificaron como “bueno” el servicio prestado en los canales de contacto, dos de ellos previamente habían indicado que no conocían ninguno de los canales y de los 6 encuestados que calificaron como “regular” este ítem dos de ellos habían indicado previamente que no conocían ninguno de los canales de contacto.

De los 6 encuestados que calificaron como “regular” este ítem, dos previamente habían indicado no conocer ninguno de los canales de contacto, uno de ellos argumentó su calificación indicando que no encontró solución y el otro manifestó que ha hecho pocos requerimientos, los cuatro restantes argumentaron el motivo de la calificación principalmente a dificultad en la comunicación telefónica especialmente con la extensión o línea de despachos y un encuestado agregó demora en recibir respuesta a los correos que remite.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada a los distribuidores, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio e información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 83% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” (26% excelente y 57% bueno), el 14% como “regular” y el 3% como “malo”; estas últimas calificaciones obedece a demoras en la entrega de billettería debido a validaciones de premios (un distribuidor), falta de aviso oportuno sobre el vencimiento de pólizas (un distribuidor), fallas técnicas en la lectura de premios que afectan el estado de cartera (un distribuidor), persistencia de rifas ilegales sin

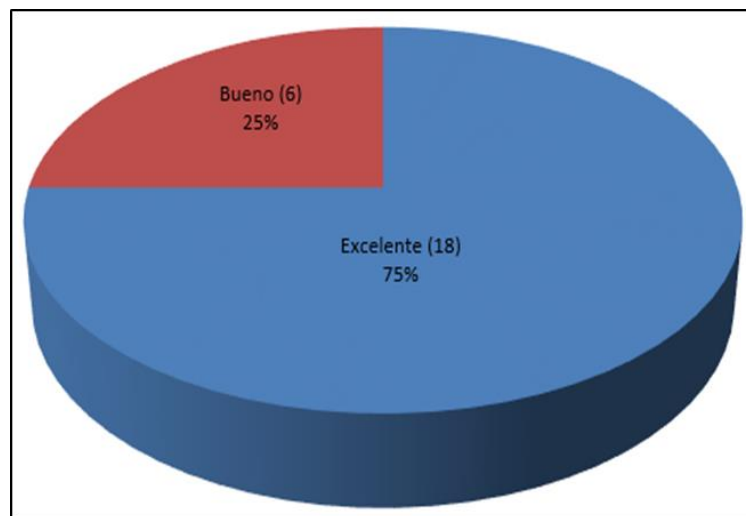
resolver y falta de entrega de incentivos a vendedores (un distribuidor), desgaste por redireccionamiento constante entre funcionarios sin solución (un distribuidor) y sensación de desatención o poca importancia a distribuidores pequeños (un distribuidor)

Por otro lado, en relación también con el ítem que mide el servicio prestado a través de los canales de contacto con el cliente y partes interesadas que dispone la Lotería de Bogotá se puede concluir que el 83% lo calificó entre “excelente” y “bueno” (17% excelente y 66% bueno) y el 17% como “regular”; se aclara que de los 23 encuestados que calificaron como “bueno” el servicio prestado en los canales de contacto, dos de ellos previamente habían indicado que no conocían ninguno de los canales y de los 6 encuestados que calificaron como “regular” este ítem dos de ellos habían indicado previamente que no conocían ninguno de los canales de contacto; no obstante, uno de ellos argumentó que ha tenido pocos requerimientos y el otro justificó su calificación indicando falta de solución; de las 4 calificaciones restantes solo tres indicaron dificultad para lograr comunicación telefónica especialmente con el área o línea de despachos y uno de ellos agregó demora en la respuesta a los correos que remite.

GESTORES DE RIFAS Y JUEGOS PROMOCIONALES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



RESULTADOS:

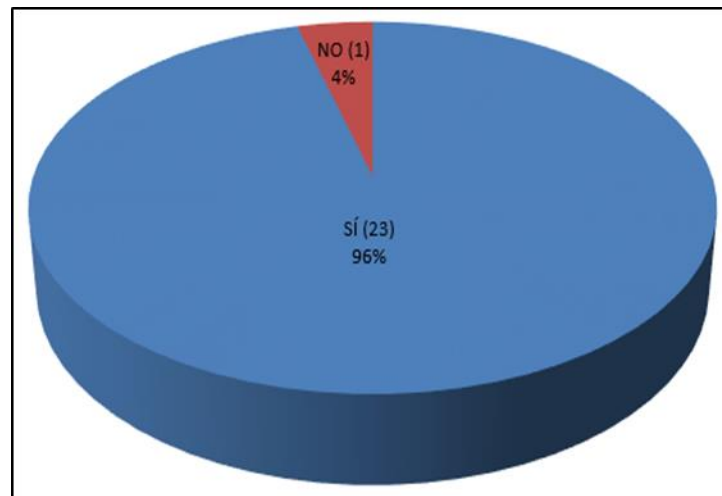
Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que han presentado a la Lotería de Bogotá, veintitrés encuestados indicaron:

- Autorización para la realización de juegos promocionales

De los veintitrés encuestados que indicaron “Autorización para la realización de juegos promocionales” uno de ellos indicó también: “Solicitud concepto de excepción promocionales” y cuatro de los 23 también indicaron “Autorización para la realización de rifas”; de esos 4 uno agregó “Solicitud concepto de excepción promocionales” y “Solicitud concepto de excepción rifas”, y otro encuestado solo indicó “Autorización para la realización de rifas”.

Del total de encuestados dieciocho (18) equivalentes al 75% calificaron como “excelente” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos y solicitudes y seis (6) equivalentes al 25% calificaron este ítem como “bueno”; no se recibieron calificaciones ni de “regular” ni de “malo”; no obstante, de los 6 encuestados que calificaron como “bueno” este ítem, uno de ellos manifestó que al principio hubo muchos inconvenientes con la plataforma ya que esta no funcionaba y eso retrasó todo el proceso.

2. ¿HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA ADELANTAR SUS TRÁMITES DE AUTORIZACIÓN Y/O EXCEPCIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB?

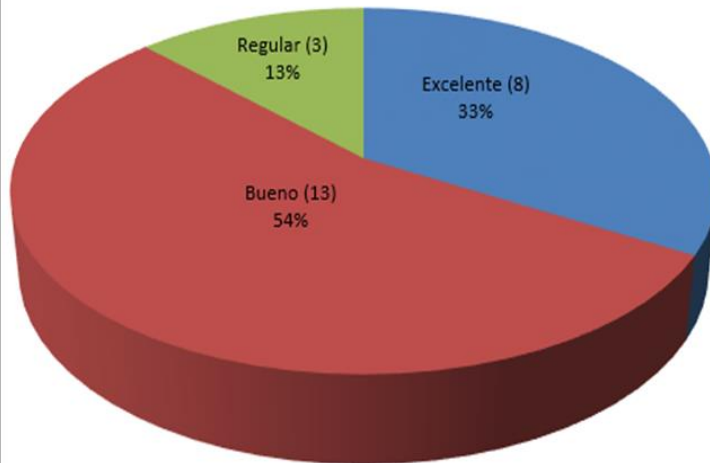


RESULTADOS:

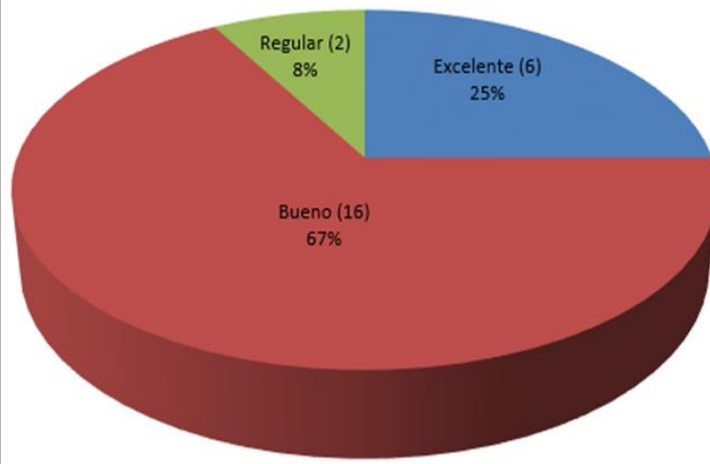
Para veintitrés (23) encuestados que equivalen al 96% ha sido clara la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción publicados en nuestra página web y para uno (1) equivalente al 4% no ha sido clara la información; este último argumentó su calificación debido a que necesitó asesoría personal para poder cumplir con los requisitos y diligenciarlo en la página dado que no el aplicativo no le resultó amigable ni fácil de usar.

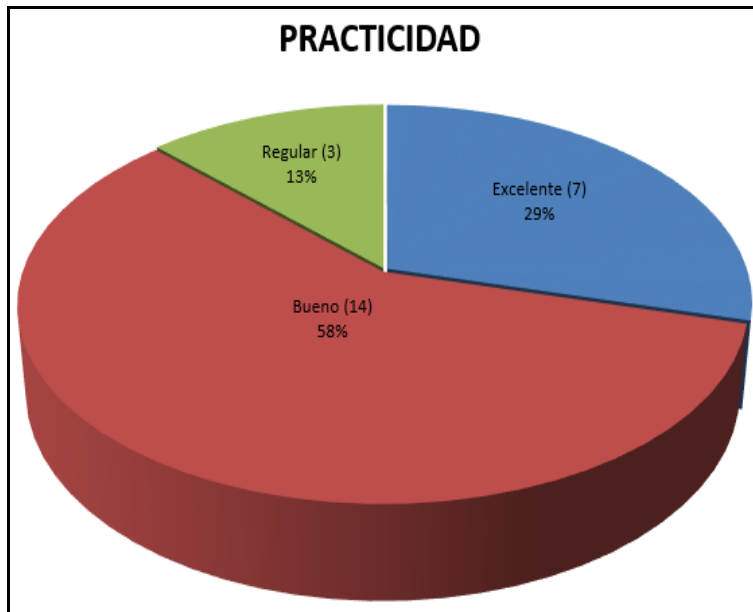
3. EN CUANTO AL TRÁMITE QUE TUVO QUE ADELANTAR EN EL APLICATIVO DE "GESTORES" DE NUESTRA PÁGINA WEB, ¿CÓMO CALIFICA LA AGILIDAD, FUNCIONALIDAD Y PRACTICIDAD DE DICHO APLICATIVO?

AGILIDAD



FUNCIONALIDAD





RESULTADOS:

En cuanto a AGILIDAD del aplicativo: ocho (8) encuestados equivalentes al 33% lo calificaron como “excelente”, trece (13) equivalentes al 54% como “bueno” y tres (3) equivalentes al 13% lo calificaron como “regular”.

En cuanto a FUNCIONALIDAD: seis (6) encuestados equivalentes al 25% lo calificaron como “excelente”, dieciséis (16) equivalentes al 67% como “bueno” y dos (2) equivalentes al 8% como “regular”.

En cuanto a PRACTICIDAD: siete (7) encuestados equivalentes al 29% lo calificaron como “excelente”, catorce (14) equivalentes al 58% como “bueno” y tres (3) equivalentes al 13% como “regular”.

En este punto cuatro encuestados hicieron observaciones relacionadas principalmente con la plataforma sobre la que indicaron que no es amigable, ni práctica, ni fácil de usar (2 encuestados), lentitud de la página en algunas ocasiones (un encuestado), y otro encuestado indicó que no está ajustado a los dispositivos PC.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada a los gestores de rifas y juegos promocionales, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención, servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes que los encuestados han presentado a la Lotería de Bogotá, el 100% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” (75% excelente y 25% bueno).

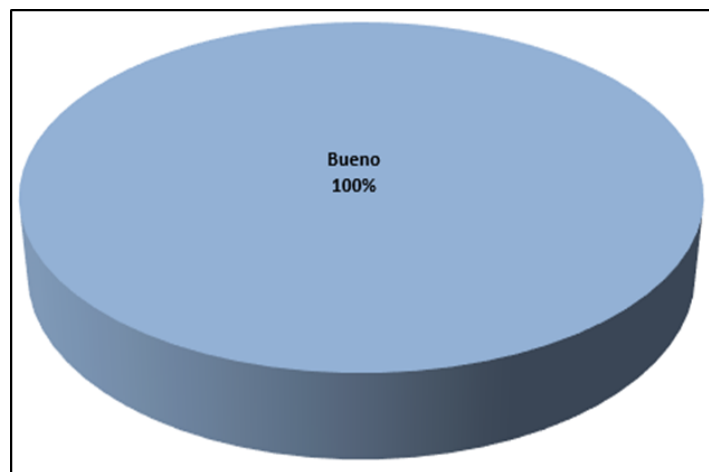
Por otro lado, en relación con el ítem que mide la claridad de la información de los requisitos para adelantar sus trámites de autorización y/o excepción en nuestra página web, se puede concluir que para el 96% de los encuestados sí ha sido clara la información publicada en la página web sobre los requisitos que deben reunir para sus trámites mientras que para el 4%

(un encuestado) no ha sido clara la información, esta última calificación obedece, según lo manifestado por el encuestado, a que necesitó asesoría personal para poder cumplir con los requisitos y diligenciarlo en la página dado que ésta no es amigable ni fácil de usar.

CONCESIONARIO DE APUESTAS PERMANENTES:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN, EL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A SUS REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES?



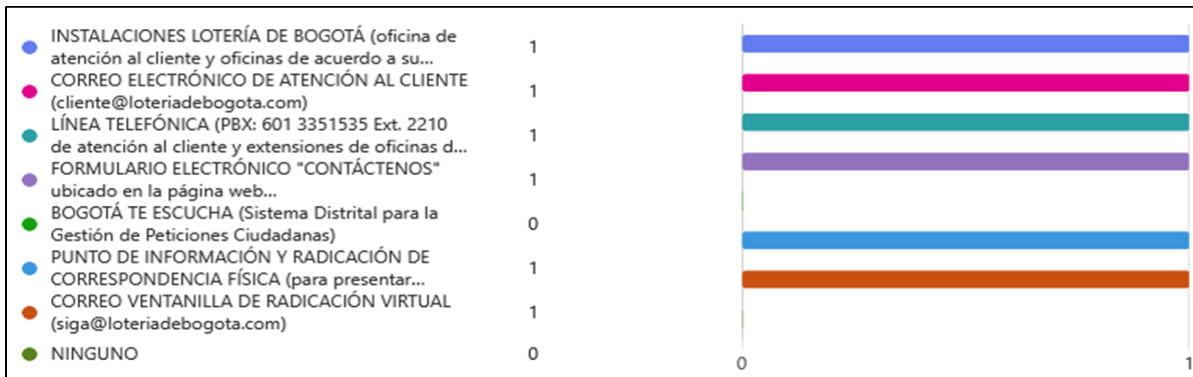
RESULTADOS:

Frente a la clase de requerimientos y solicitudes que ha presentado a la Lotería de Bogotá, el encuestado indicó:

- Solicitudes de autorización de incentivos y promocionales

Y calificó como “buena” la atención, el servicio y la calidad de la información brindada a sus requerimientos.

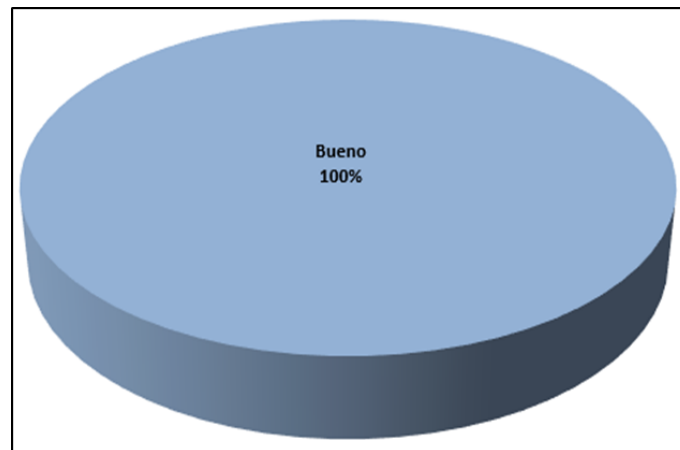
2. DE LOS CANALES DE CONTACTO PARA EL CLIENTE QUE BRINDA LA LOTERÍA DE BOGOTÁ, ¿CUÁLES CONOCE?



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente, el encuestado indicó que conoce las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com, la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el formulario electrónico "contáctenos" ubicado en la página web institucional, el punto de información y radicación de correspondencia física (para presentar peticiones escritas), y el correo de la ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com

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



RESULTADOS:

De los canales de contacto para el cliente que el encuestado manifestó conocer, calificó como "bueno" el servicio prestado en dichos canales.

CONCLUSIÓN:

Los resultados de la encuesta practicada al concesionario de apuestas permanentes, permiten deducir a manera general que en relación principalmente con los ítems que miden la atención,

el servicio y la calidad de la información brindada a los requerimientos y solicitudes, los calificó como “bueno”.

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 el encuestado lo calificó como “bueno”.