

## LOTería DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERIODO: Cuarto Trimestre de 2025

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Clientes y/o ciudadanía atención telefónica / Vendedores de Lotería de Bogotá (loteros)

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 69 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 15
- Clientes y/o ciudadanía atención telefónica: 33
  - **NOTA:** para efectos de análisis y tabulación, de los 39 encuestados se toman 33 que contestaron en su totalidad las 3 preguntas que miden el servicio telefónico.
- Vendedores de Lotería de Bogotá (loteros): 21

#### 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                | 4         | 27%         |
| Unidad de Recursos Físicos                            | 0         | 0%          |
| Dirección de Operación de Producto y Comercialización | 9         | 60%         |
| Oficina de Atención al Cliente                        | 2         | 13%         |
| Oficina Oficial de Cumplimiento                       | 0         | 0%          |
| Oficina Jurídica                                      | 0         | 0%          |
| Unidad Financiera                                     | 0         | 0%          |
| Oficina de Control Interno                            | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>15</b> | <b>100%</b> |

## ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

|                                 | B  | %    | R | %  | M | %  |
|---------------------------------|----|------|---|----|---|----|
| 1. Información sitio a donde ir | 15 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 2. Tiempo de espera             | 14 | 93%  | 0 | 0% | 1 | 7% |
| 3. Atención                     | 15 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 4. Información                  | 15 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 5. Comodidad oficina            | 15 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 6. Servicio                     | 15 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |

### RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el cuarto trimestre de 2025 permiten deducir que en términos generales, superando el 90% del total de visitantes en el periodo de análisis, las personas que visitaron la Lotería de Bogotá quedaron satisfechas 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 del sitio en el que fueron atendidos y el servicio brindado en general..

Sin embargo, un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización calificó como "malo" el tiempo de espera para ser atendido.

Las oficinas más visitadas fueron: la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización con un 60%, seguido en un menor porcentaje de la Unidad de Apuestas y Control de Juegos con un 27% y la Oficina de Atención al Cliente con un 13%.

Se recibió la siguiente recomendación o sugerencia: "*Que los premios sean un poco más rápido o el pago; super bien el resto*" y se dirigía a la la Unidad de Loterías hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

Dentro de los comentarios positivos están: "*Excelente atención e información detallada y de valor sobre el proceso*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y "*Muy buena su atención, excelente, gratificante Dios la bendiga*" y se dirigía a la Oficina de Atención al Cliente.

**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.

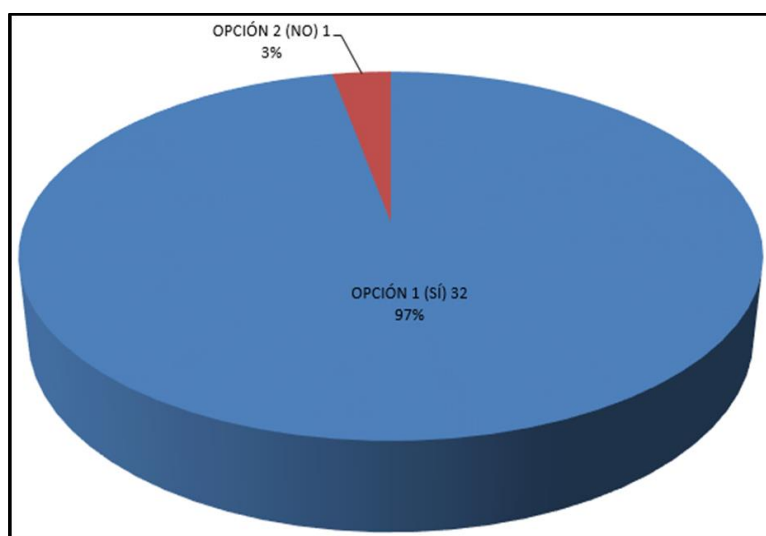
Para orientación, información general y atención a la ciudadanía, la entidad cuenta, adicionalmente al canal presencial y telefónico, con diferentes canales virtuales como lo son: correo electrónico de atención al cliente, correo electrónico ventanilla de radicación virtual, formulario electrónico “contáctenos”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

## **CLIENTES Y/O CIUDADANÍA - ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

### **PREGUNTAS EVALUADAS (resultados)**

#### **1. ¿SU REQUERIMIENTO FUE ATENDIDO SATISFACTORIAMENTE?**

Marque 1 para SÍ  
Marque 2 para NO



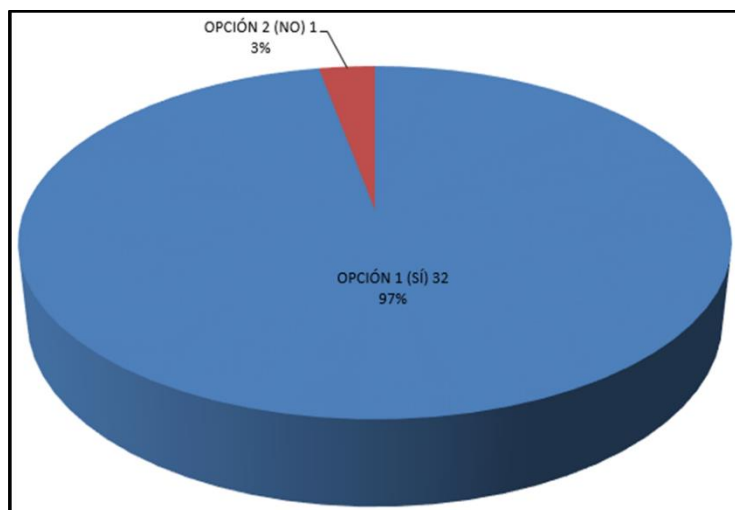
#### **RESULTADOS:**

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 33 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 treinta y dos (32) personas equivalentes al 97% indicaron que SÍ fue atendido satisfactoriamente su requerimiento y una (1) persona equivalente al 3% 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



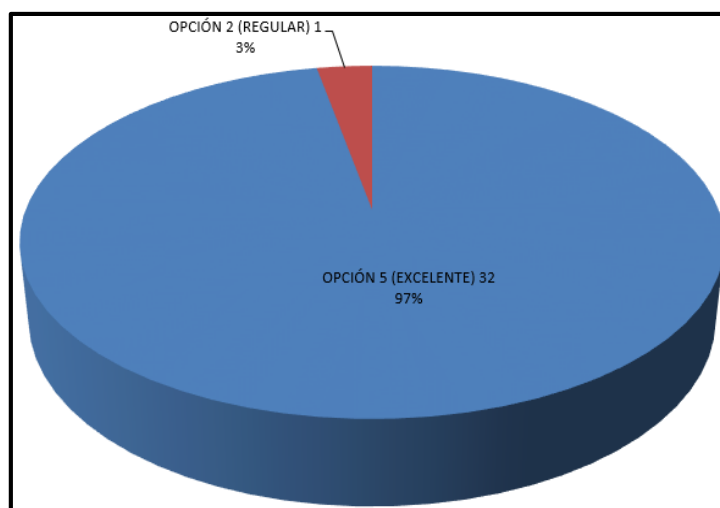
## RESULTADOS:

Para efectos de análisis y tabulación, se toman 33 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 treinta y dos (32) personas equivalentes al 97% indicaron que SÍ fue oportuno el tiempo de espera para ser atendidos y una (1) persona equivalente al 3% indicó que NO fue oportuno el tiempo de espera para ser atendido.

## 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 33 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 treinta (33) encuestados, treinta y dos (32) equivalentes al 97% calificaron como “excelente” la satisfacción general con el servicio recibido y uno (1) equivalente al 3% como “regular”.

**NOTA:** De acuerdo con el reporte de la data de la encuesta de satisfacción telefónica del IVR, para el cuarto trimestre de 2025 se reportaron cuatro (4) personas a quienes se les dirigió a la encuesta telefónica pero la abandonaron y no la contestaron. Así mismo se reportan seis (6) personas que no contestaron en su totalidad las 3 preguntas.

De las treinta y tres (33) 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; la cual calificó los 3 ítems positivamente y las treinta y dos (32) restantes fueron dirigidas a la encuesta desde extensiones no identificadas.

## CONCLUSIÓN:

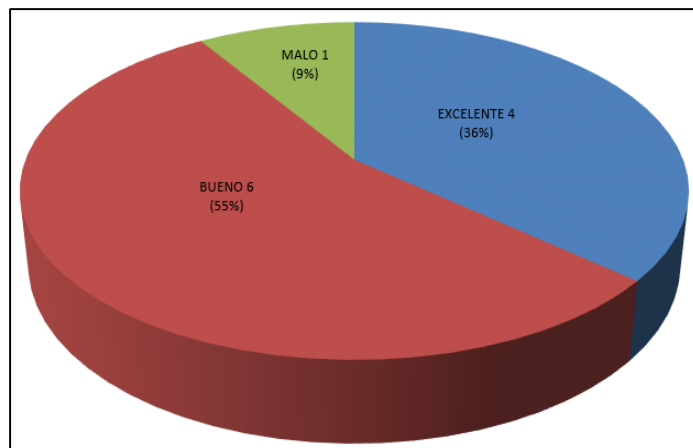
Los resultados de la encuesta de atención telefónica del cuarto trimestre de 2025, permiten deducir a manera general que en relación con los tres ítems evaluados, para el 97% de los encuestados la atención recibida a sus requerimientos fue satisfactoria y el tiempo de espera para ser atendidos lo calificaron como oportuno.

En cuanto a la satisfacción general con el servicio recibido a través del canal telefónico, se concluye que el 97% de las 33 personas que respondieron la encuesta completa lo calificaron como “excelente”.

## VENDEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

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

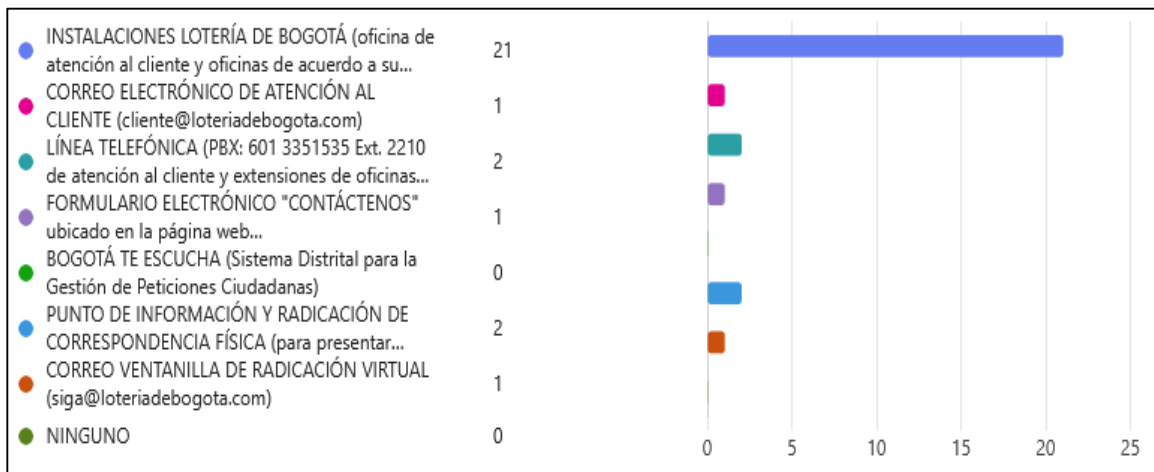


## RESULTADOS:

De los 21 encuestados solo 11 de ellos manifestaron haber realizado solicitudes a la entidad; sin embargo, fuera de los 11 encuestados hubo dos (2) que previamente habían manifestado no haber realizado ningún requerimiento o solicitud pero uno de ellos calificó este ítem como “excelente” y el otro como “bueno”; por consiguiente, esos dos encuestados no se tienen en cuenta para el análisis de esta pregunta sino los 11 que han realizado alguna solicitud y que calificaron la atención y la información brindada frente a los requerimientos que han hecho.

De acuerdo con lo anterior, de los 11 encuestados que han realizado requerimientos a la entidad, cuatro (4) encuestados equivalentes al 36% calificaron como “excelente” la atención y la información brindada a sus requerimientos, seis (6) equivalentes al 55% calificaron este ítem como “bueno” y uno (1) equivalente al 9% lo calificó como “malo”.

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



## RESULTADOS:

\* Veintiuno (21) encuestados indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad)

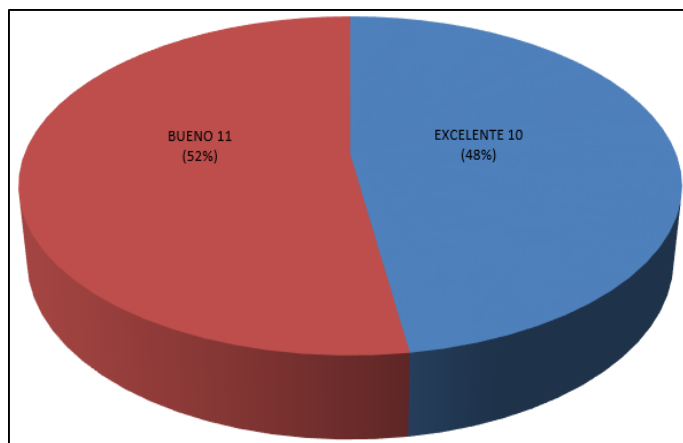
\* Un (1) encuestado de los veintiuno que indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) también indicó conocer la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad)

\* Un (1) encuestado de los veintiuno que indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) también indicó conocer el punto de información y radicación de correspondencia física (para presentar peticiones escritas)

\* Un (1) encuestado de los veintiuno que indicaron conocer las instalaciones de la Lotería de Bogotá (oficina de atención al cliente y oficinas de acuerdo a su necesidad) también indicó conocer la línea telefónica (PBX: 601 3351535 Ext. 2210 de atención al cliente y extensiones de oficinas de acuerdo a su necesidad), el correo electrónico de Atención al Cliente ([cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com)), el formulario electrónico “contáctenos” ubicado en

la página web [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com), el punto de información y radicación de correspondencia física (para presentar peticiones escritas) y el correo de ventanilla de radicación virtual ([siga@loteriadebogota.com](mailto:siga@loteriadebogota.com))

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



#### RESULTADOS:

De los 21 encuestados que manifestaron conocer uno o varios canales de contacto, diez (10) de ellos que corresponde al 48% calificaron como “excelente” el servicio prestado en dichos canales y once (11) que equivalen al 52% lo calificaron como “bueno”.

**NOTA:** No hubo calificaciones de “regular” o “malo” en este ítem.

#### 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 21 encuestados solo 11 de ellos han realizado solicitudes a la entidad por consiguiente, de esos 11 encuestados el 91% calificó este punto entre “excelente” y “bueno” (36% excelente y 55% bueno) y el 9% (un encuestado) como “malo”; esta última calificación obedece a que el encuestado manifestó no haber obtenido ninguna repuesta puntual o concreta frente a la solicitud que hizo para que le dieran un pendón de la Lotería de Bogotá para colocar en el sitio donde se ubica para vender el producto.

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 21 encuestados que indicaron conocer uno o varios canales de contacto con el cliente, el 48% calificó este ítem como “excelente” y el 52% como “bueno”.