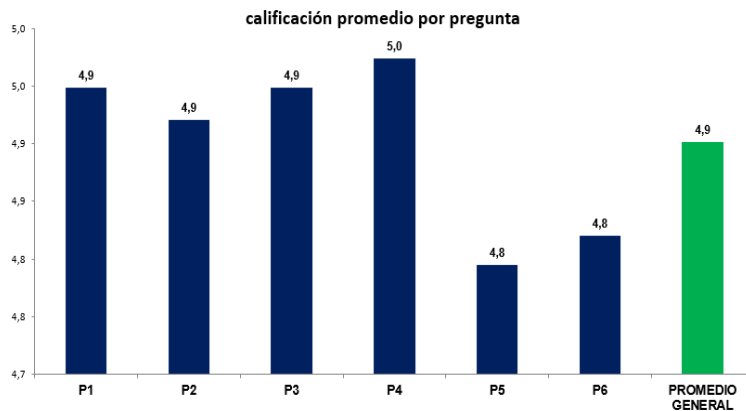




# RME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GANADOR

FECHA DEL INFORME Enero - Marzo 2022

## GRÁFICO



PREGUNTA	N° PREGUNTA	calificación promedio por pregunta
1. ¿La información suministrada por la Lotería de Medellín para el pago del premio es clara y oportuna?	P1	4,9
2. ¿Fue ágil el proceso de pago del premio?	P2	4,9
3. ¿Cómo le pareció la atención del personal de la Lotería de Medellín?	P3	4,9
4. ¿Considera que la seguridad y confiabilidad en el pago del premio es la adecuada?	P4	5,0
5. ¿Le satisface los medios de pagos ofrecidos?	P5	4,8
6. ¿Qué nivel de satisfacción tiene respecto al cumplimiento de los tiempos para la entrega del premio?	P6	4,8
	PROMEDIO GENERAL	4,9

## ANÁLISIS

Con base a los resultados arrojados por las encuestas de los ganadores de premios de la Lotería de Medellín para el primer trimestre del 2022 (enero - marzo), se observa que el 100% de los clientes ganadores que diligenciaron la encuesta presentaron un alto nivel de satisfacción superior a 4 con respecto a los servicios de pago de los premios ofrecidos por la Lotería. El promedio general de la calificación del servicio brindado fue de 4,9%.

**Comentarios Positivos:** De acuerdo a los comentarios suministrados en la encuesta, se tiene que el 67% manifestaron que la Lotería de Medellín tiene un excelente servicios, el 11% que manifiestan que la lotería es confiable y otro 11% que la lotería cumple los sueños.

**Aspectos a mejorar:** El 11% (1 sola persona) manifiesta que la lotería debería tener sucursales donde pudieran reclamar los premios. Es muy importante saber que la Lotería de Medellín es una entidad departamental por lo que no tiene sucursal y los pagos que sean inferiores a 5 millones pueden ser pagadas por los distribuidores en todo el país, se cauerdo a la reglamentación impartida por nuestro vigilante rector (coljuegos).

No se relaciona el tiempo que duró el pago de premios, puesto que no todos los que realizaron la encuesta pusieron el tiempo.

## ANÁLISIS PARA ACCIONES DE MEJORA

Es importante que el proceso de lotería en sus pagos de premios (billete físico, portal o promocionales) revisen muy bien el porqué los clientes ganadores califican alguna variable baja con el fin de poder identificar en cual de las actividades que contiene el pago se debe mejorar.