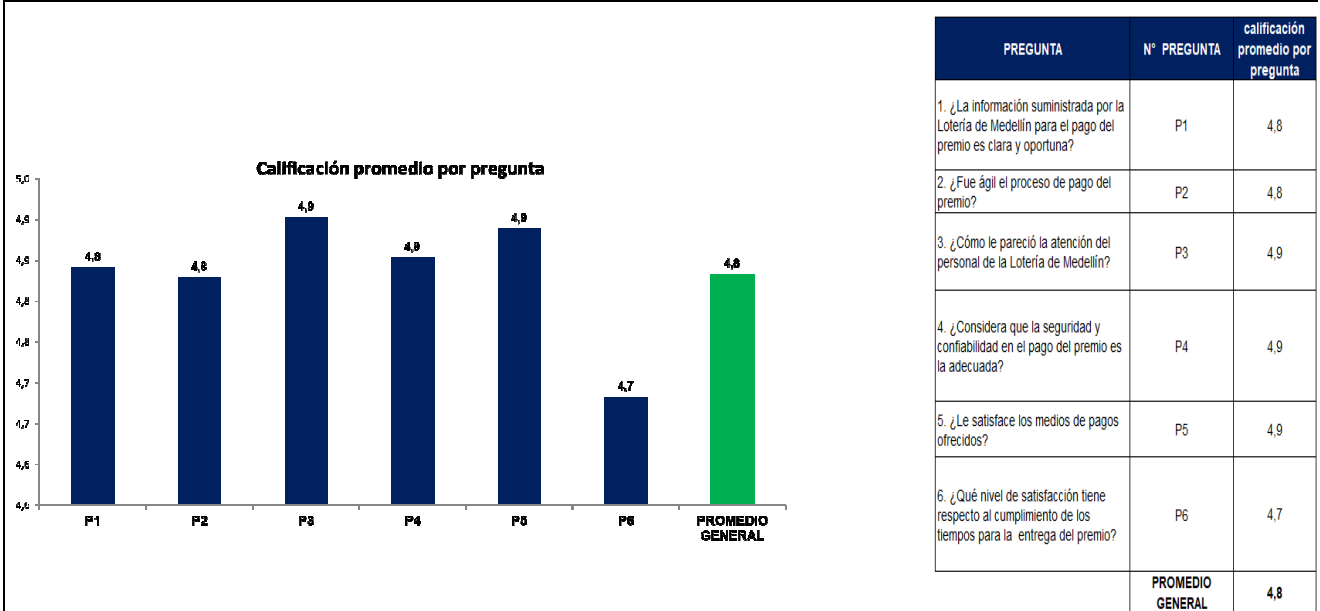




ME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GANADOR

FECHA DEL INFORME Abril - Junio 2022

GRÁFICO



ANÁLISIS

Con base a los resultados arrojados por las encuestas de los ganadores de premios de la Lotería de Medellín para el segundo trimestre del 2022 (abril -junio), 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 4,8%.

Comentarios Positivos: De acuerdo a los comentarios suministrados en la encuesta, se tiene que el 62% manifestaron que la Lotería de Medellín es confiable y un 29% manifestó que la Lotería brinda un excelente servicio.

Aspectos a mejorar: El 10% (2 personas) manifiestan que la lotería debería tener más información en la página y que no es fácil la comunicación con la Entidad.

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 y relacionarla en la encuesta, con el fin de poder identificar en cual de las actividades que contiene el pago se debe mejorar.