

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SERVICIO AL CLIENTE

Oficina de Planeación 2022



OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

- Conocer el grado de satisfacción que tienen los grupos de interés frente a la atención al cliente que brinda la Lotería de Medellín.
- Detectar posibles oportunidades de mejora frente al servicio prestado a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece la Lotería de Medellín.



TOTAL ENCUESTAS DILIGENCIADAS DE ACUERDO AL GRUPO DE INTERÉS

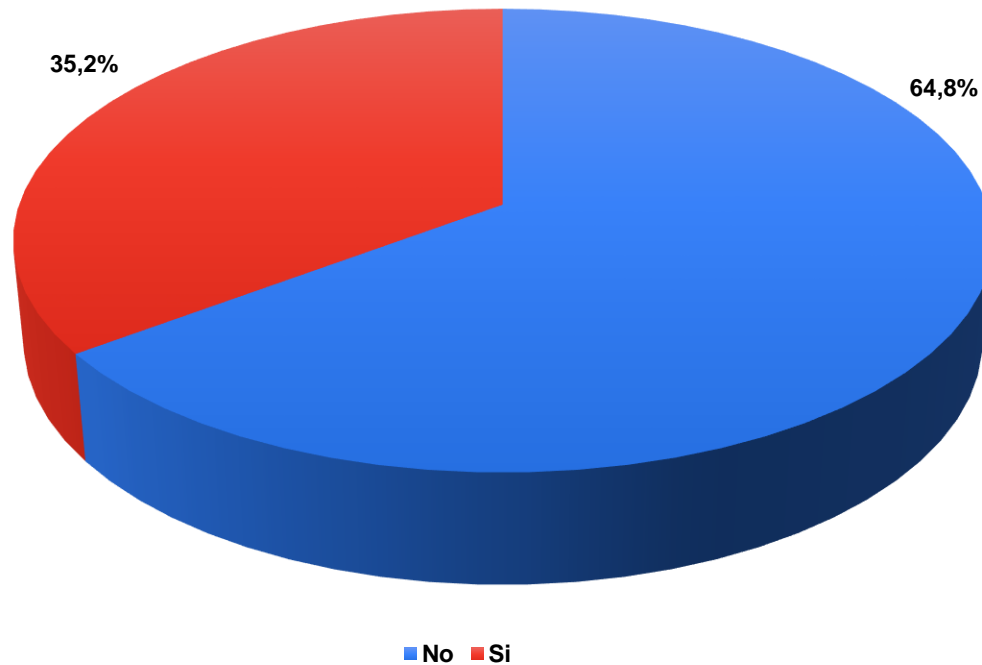
Grupo de interés	N°	%
Ama de casa	1	0,1%
Apostador y coleccionista	1	0,1%
Apostadores	184	27,3%
Ciudadano-competidor(ambigüedad en la categoría)	1	0,1%
Ciudadanos	451	67,0%
Cliente	1	0,1%
Competidores	1	0,1%
Concesionario	1	0,1%
Distribuidores	7	1,0%
Estudiante	1	0,1%
Miembro de la Junta Directiva	1	0,1%
Proveedores de Bienes y Servicios	1	0,1%
Servidores Públicos y/o Contratistas	20	3,0%
Trabajador	1	0,1%
Yu	1	0,1%
Total general	673	100,0%

Se recibieron 673 encuestas diligenciadas, de las cuales el 67,0% se identificaron como ciudadanos y el 27,3% como apostadores, entre otros.



RESPUESTAS

¿Durante el último año, te has contactado con la Lotería de Medellín, a través de alguno de los medios de comunicación?

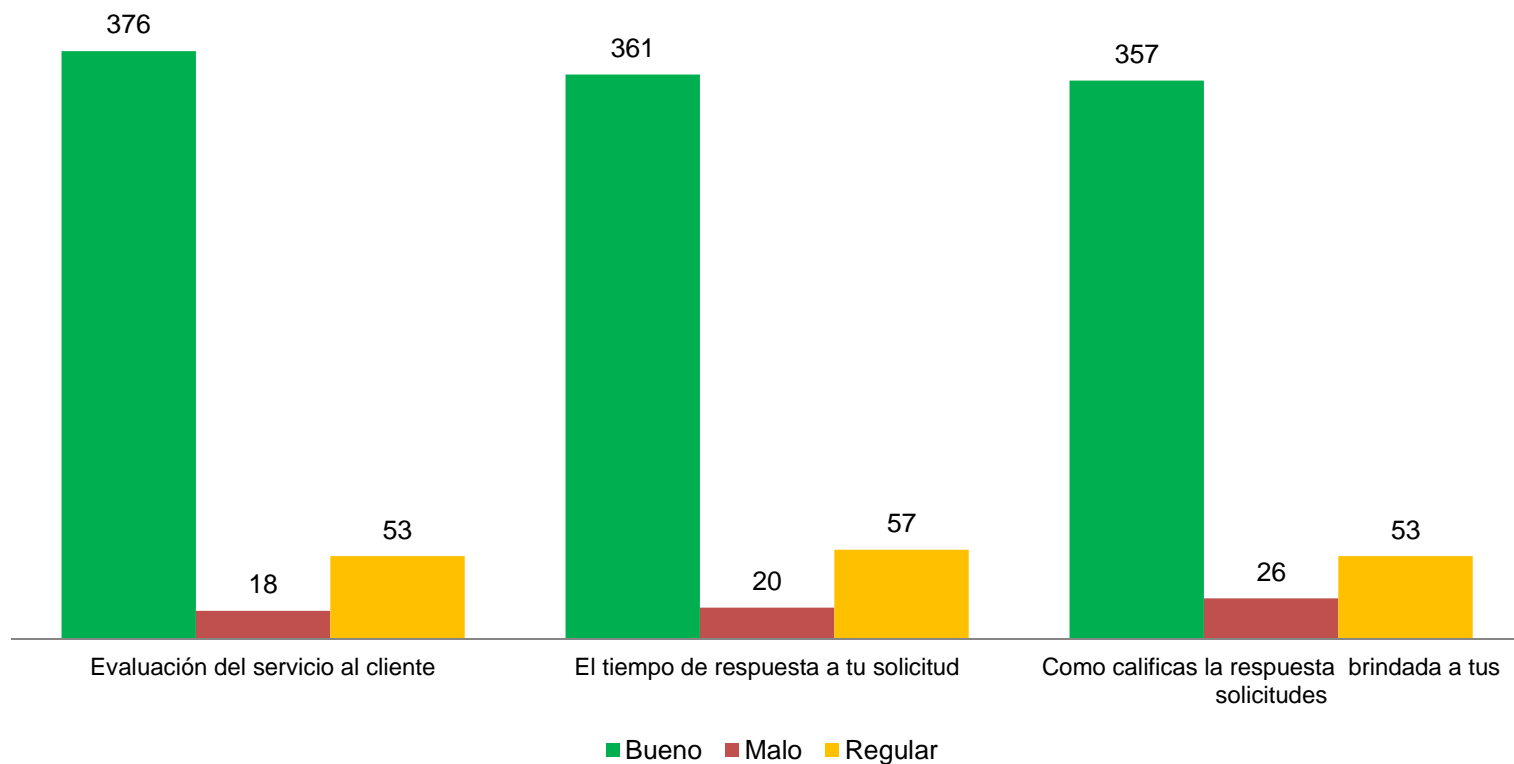


Resultados de la evaluación de nuestro servicio al cliente de acuerdo a los siguientes criterios:

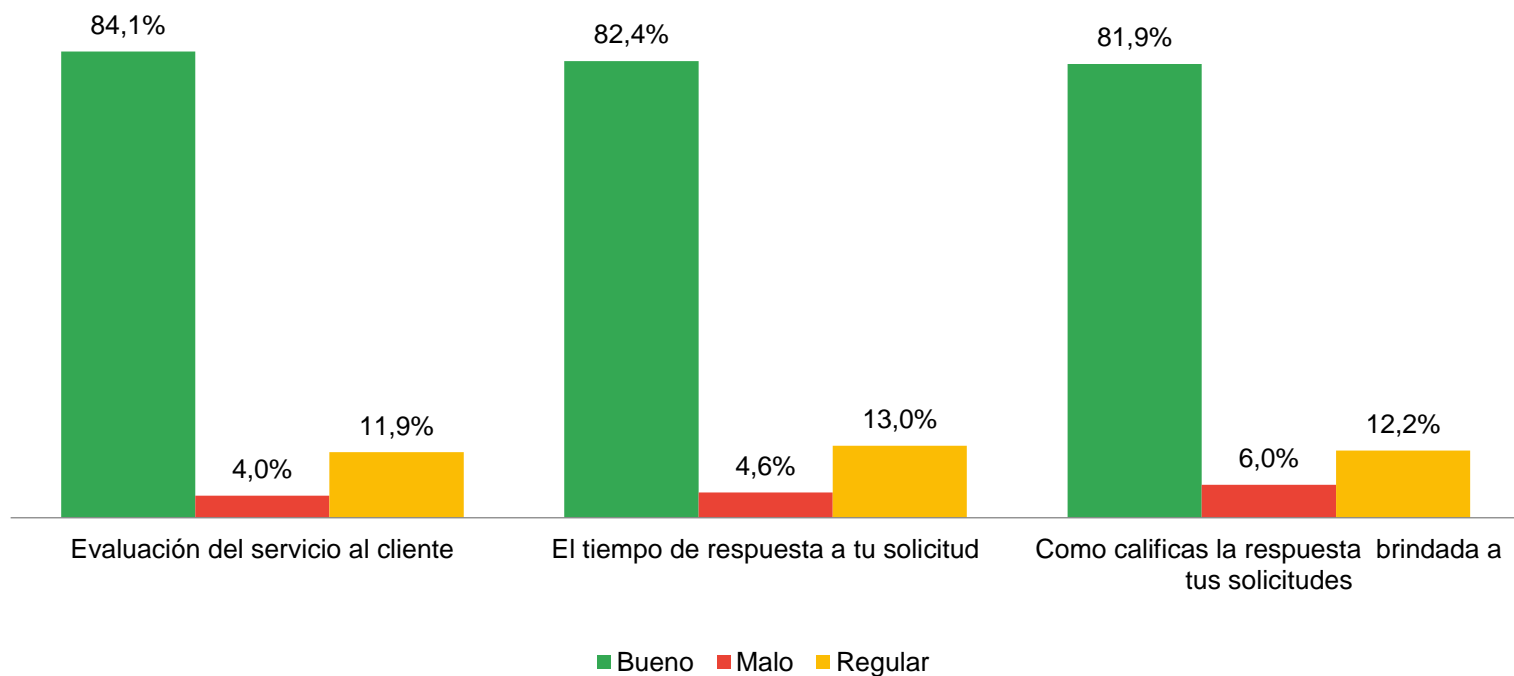
- Evaluación del servicio al cliente
- El tiempo de respuesta a tu solicitud
- Como calificas la respuesta brindada a tus solicitudes



RESULTADOS SERVICIO AL CLIENTE



RESULTADOS SERVICIO AL CLIENTE



CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS

Canal	N°	%
Sitio web de la Lotería de Medellín	219	47%
Correo electrónico	114	25%
Línea de atención al cliente	66	14%
Redes sociales	41	9%
Correspondencia física	12	3%
Mesa de ayuda	11	2%
Total general	463	100%

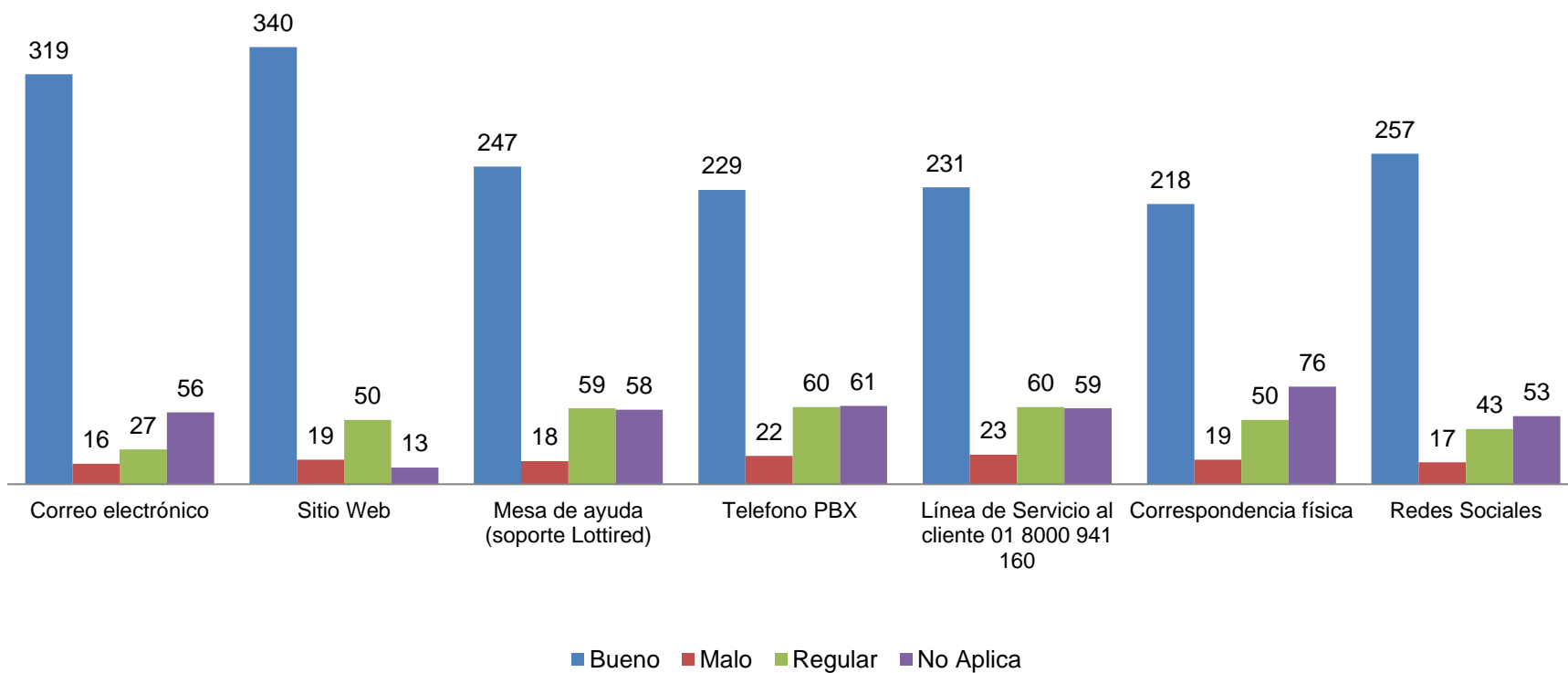


Resultados de la evaluación de nuestro servicio al cliente de acuerdo a los siguientes canales:

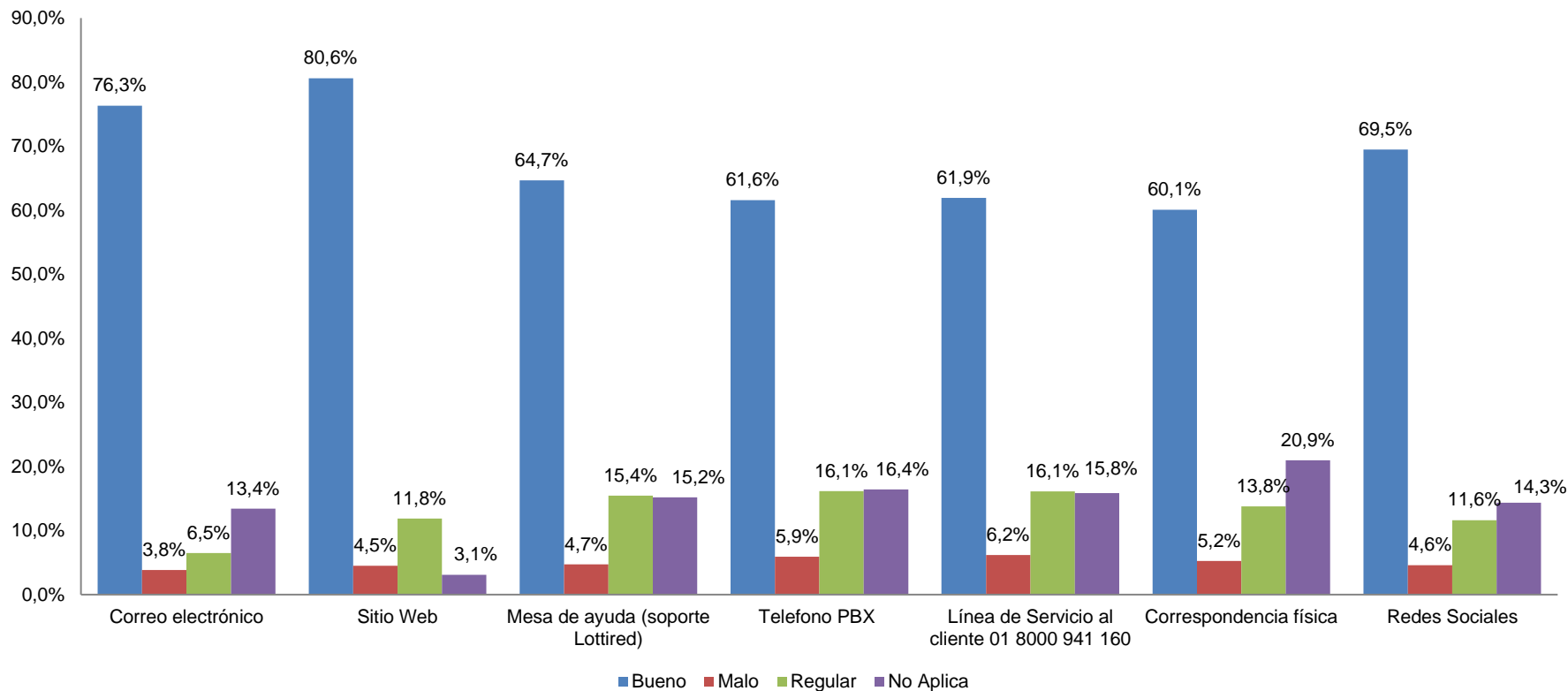
- Correo electrónico
- Sitio Web
- Mesa de ayuda (soporte Lottired)
- Teléfono PBX
- Línea de Servicio al cliente 01 8000 941 160
- Correspondencia física
- Redes Sociales



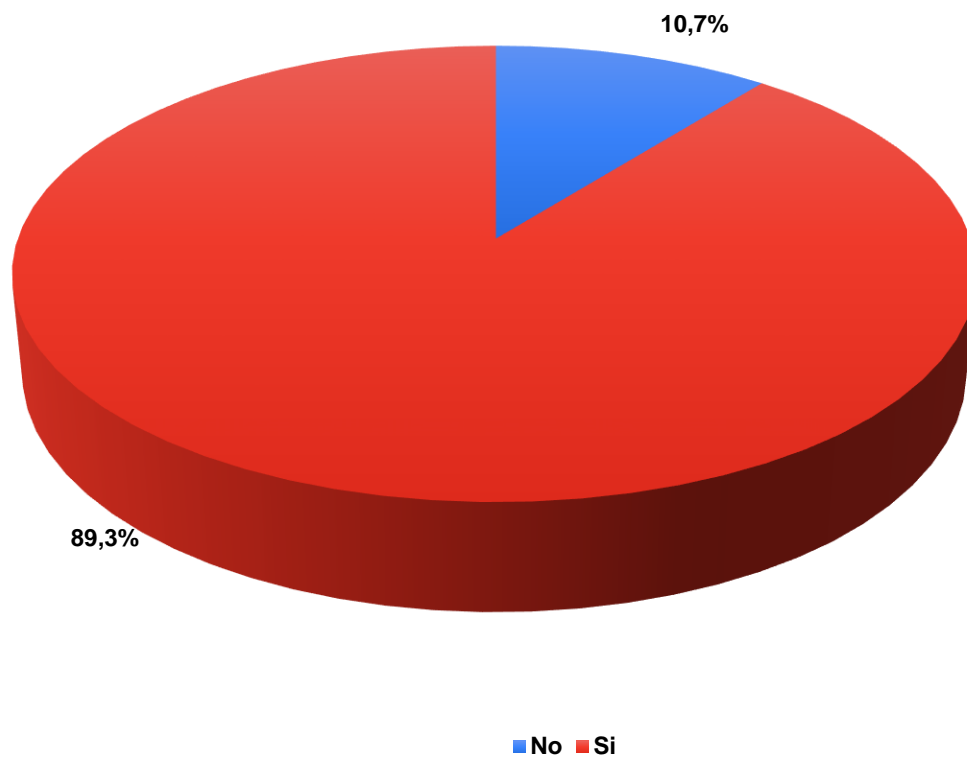
RESULTADOS SERVICIO AL CLIENTE CANALES DE COMUNICACIÓN



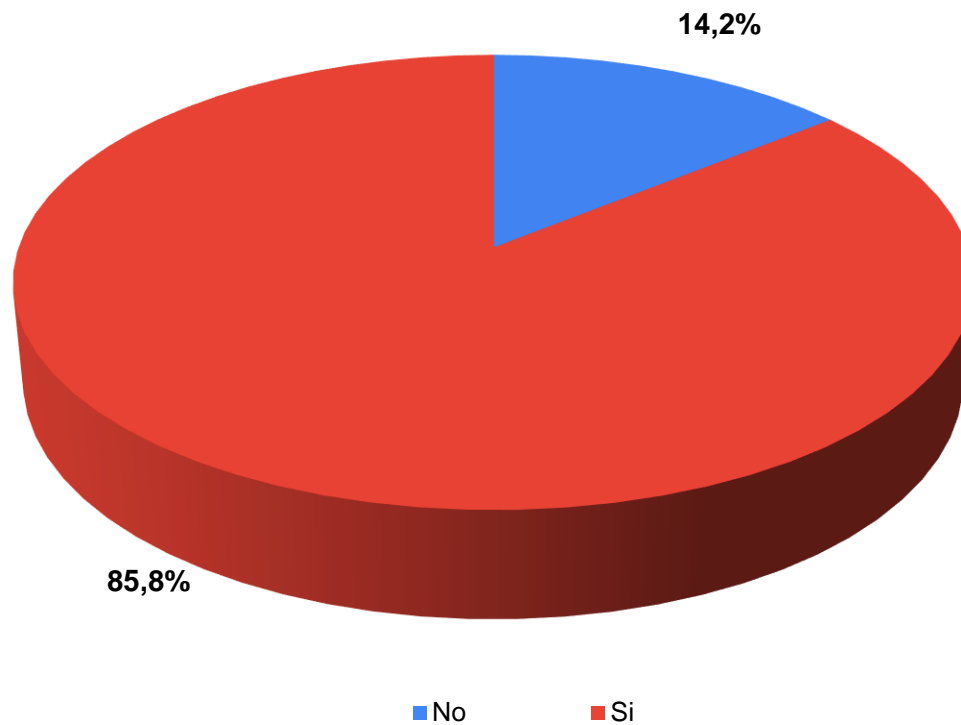
RESULTADOS SERVICIO AL CLIENTE CANALES DE COMUNICACIÓN



¿LA RESPUESTA A TU SOLICITUD SE HIZO EN UN LENGUAJE CLARO?



¿TUS REQUERIMIENTOS HAN SIDO ATENDIDOS OPORTUNAMENTE?

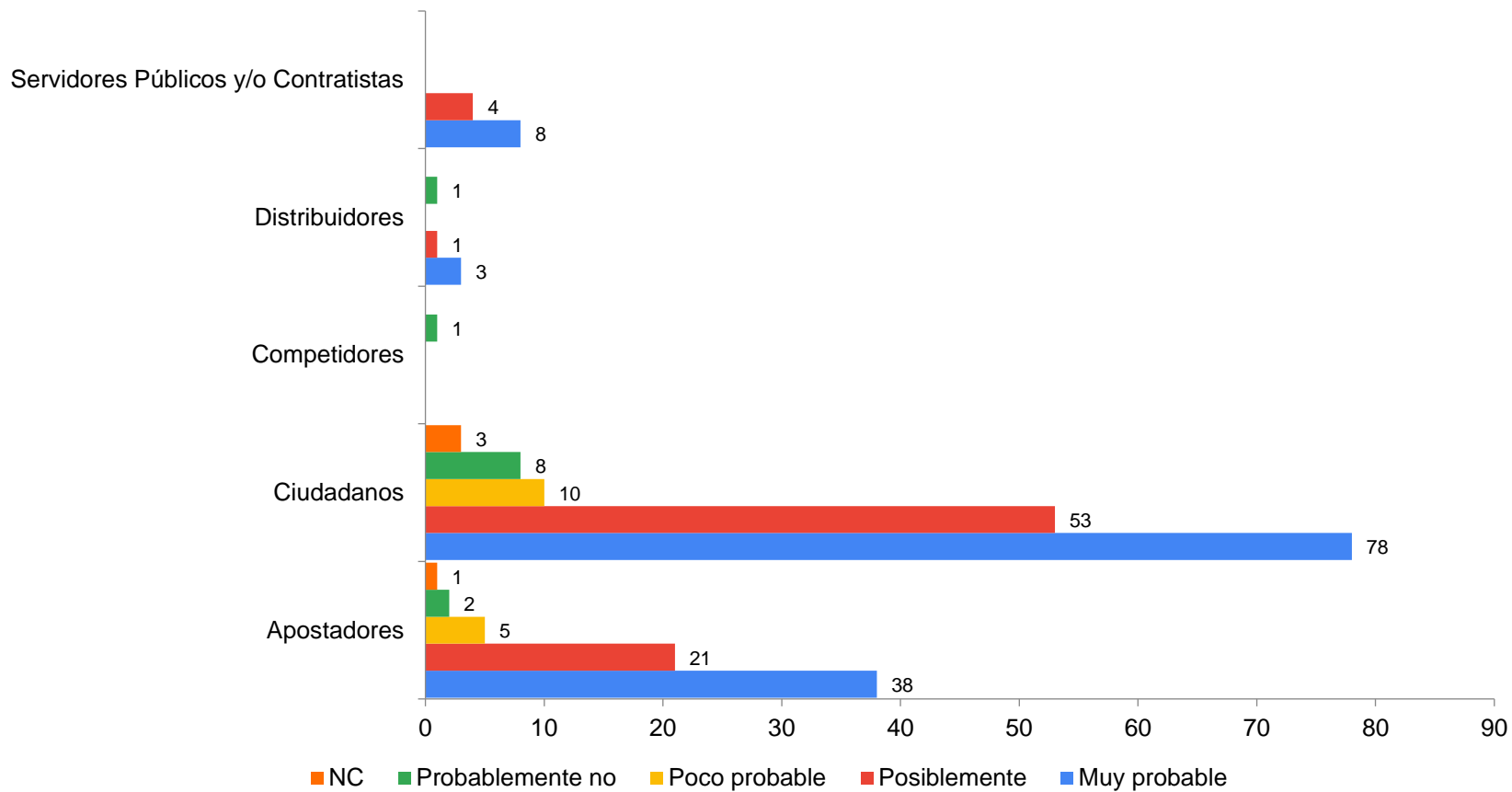


PROBABILIDAD QUE RECOMIENDES NUESTRO PRODUCTO Y/O SERVICIOS

¿Nos recomendarías?	
Muy probable	54%
Posiblemente	33%
Poco probable	6%
Probablemente no	5%
NC	2%
Total	100%



PROBABILIDAD QUE RECOMIENDES NUESTRO PRODUCTO Y/O SERVICIOS



¿QUÉ OBSERVACIONES TIENES PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?

RESPUESTA	N°	%
Ampliar el horario de venta por la web	1	0,43%
Apoyo al ganador	1	0,43%
Aumentar la frecuencia de los sorteos	1	0,43%
Claridad en los premios de los sorteos	5	2,13%
Confianza	1	0,43%
Excelente servicio	54	22,98%
Falta claridad en la encuesta	2	0,85%
Falta transparencia	1	0,43%
Incluir más loterías	2	0,85%
Informar constantemente las transferencias a la salud	1	0,43%
Juegos novedosos	1	0,43%
Mayores oportunidades para ganar	5	2,13%
Mejorar cobertura	2	0,85%
Mejorar el servicio al cliente	15	6,38%
Mejorar la comunicación con los distribuidores	1	0,43%
Mejorar plan de premios	1	0,43%
Mejorar sitio web	23	9,79%
Mis respuestas pueden estar sesgadas	1	0,43%
Ninguna	84	35,74%
No aplica	17	7,23%
No realizar encuestas	2	0,85%
Notificación personalizada de los resultados	4	1,70%
Poder comprar varios sorteos anticipados de una vez	2	0,85%
Programas de fidelización	1	0,43%
Realizar pago de premios	2	0,85%
Suban el resultado apenas jueguen	5	2,13%
Total general	235	100,00%



CONCLUSIONES

1. Fortalecer las habilidades y competencias en servicio al cliente a todos los funcionarios de la Lotería de Medellín.
2. Fortalecer la plataforma tecnológica.



¡GRACIAS!

