



INFORME ESTUDIO MYSTERY SHOPPER ENERO



shopperexperience

OBJETIVOS	Uso de protocolos y atención para escenario Venta menores y Juego Responsable.
MUESTRA	800 agencias distribuidas en escenario Venta menores y Juego Responsable con sus segmentos
METODOLOGÍA	Cliente Incógnito con Transacción.
PERÍODO	Diciembre 2025 a Febrero 2026

DISTRIBUCIÓN MEDICIONES



SEGMENTO	JUEGO RESPONSABLE	VENTA A MENORES
Consolidado	111	113
Emergente	133	132
Premium	27	26
Prueba de Mercado	129	128
TOTAL	400	399

Nota: Faltó medir Agencia 109164 Pozo Almonte

RESULTADO DISTRIBUCIÓN MEDICIONES



Juego Responsable	Abierta	Cerrada	Dirección no corresponde	No venden Kino / Sin Sistema	Total general
Premium	25	1		1	27
Consolidado	95	9		7	111
Emergente	107	16	4	6	133
Prueba de Mercado	96	16	1	16	129
TOTAL	323	42	5	30	400

Venta a Menor de Edad	Abierta	Cerrada	Dirección no corresponde	No venden Kino / Sin Sistema	Total general
1. Premium	21	3	1	1	26
2. Consolidado	103	6	2	2	113
3. Emergente	107	18	4	3	132
4. Prueba de Mercado	83	25	6	14	126
TOTAL	314	52	13	20	399

ESCALA DE MEDICIÓN



CUMPLIMIENTO	ESCALA
80% - 100%	Bueno
50% - 79%	Regular
0% - 49%	Malo

Esta escala universal de cumplimientos satisfacción cliente es utilizada en forma referencial en el siguiente estudio, con el objetivo de ayudar a identificar los cumplimientos que necesitan mejorar y los que están con buen cumplimiento.



RESULTADO VENTA A MENORES

Lotería

RESUMEN VENTA A MENORES

TOTAL MUESTRA	CUMPLE	EFFECTIVIDAD
314	151	48%

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	CUMPLE	EFFECTIVIDAD
Premium	21	9	43%
Consolidado	103	41	40%
Emergente	107	54	50%
Prueba de Mercado	83	47	57%
TOTAL	314	151	

- Para todos los cálculos se consideraron solo agencias abiertas. Los 151 corresponde agencias que no vendieron Kino, Agencias que si vendieron Kino y que preguntaron la edad y/o solicitaron carnet Identidad.
- En el resto del informe se contabiliza por separado cada ítem lo que genera que una misma agencia este en ambos ítems.

RESUMEN VENTA A MENORES

TOTAL MUESTRA	NO CUMPLE	PORCENTAJE
314	163	52%



MOTIVOS RAZONES	PROCENTAJES
Dedicado a vender / Venta Rápida	72%
Desconocimiento JR	20%
No entrega información	1%
Poca Empatía y Amabilidad	7%

• Esta información se obtuvo de los comentarios que nos entregaron los mystery shopper y que fueron tabulados.

RESULTADO VENTA A MENORES

VENTA KINO	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO
No Vendieron	42	13%
Si Vendieron	272	87%
TOTAL	314	



SEGMENTO	SI VENDIERON KINO	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Premium	18	7%
Consolidado	95	35%
Emergente	92	34%
Prueba de Mercado	67	25%
TOTAL	272	

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	VENDIERON	RESULTADO SOBRE EL TOTAL DE LA MUESTRA
Premium	21	18	86%
Consolidado	103	95	92%
Emergente	107	92	86%
Prueba de Mercado	83	67	81%
TOTAL	314	272	

VENTA A MENORES - ¿PREGUNTÓ EDAD?

VENTA KINO	TOTAL DE LA MUESTRA
Si Vendieron	272

¿TE PREGUNTO LA EDAD?	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO
No	164	60%
Si	108	40%
TOTAL	272	



SEGMENTO	NO PREGUNTARON EDAD	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Premium	12	7%
Consolidado	63	38%
Emergente	53	32%
Prueba de Mercado	36	22%
TOTAL	164	

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	NO PREGUNTARON EDAD	RESULTADO SOBRE EL TOTAL DE LA MUESTRA
Premium	18	12	68%
Consolidado	95	63	67%
Emergente	92	53	58%
Prueba de Mercado	67	36	53%
TOTAL	272	164	

VENTA A MENORES - ¿SOLICITÓ CARNET DE IDENTIDAD?

VENTA KINO	TOTAL DE LA MUESTRA
Si Vendieron	277

¿TE SOLICITÓ IDENTIFICACIÓN PARA VALIDAR TU EDAD?	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO
No	261	96%
Si	11	4%
TOTAL	272	



SEGMENTO	NO SOLICITARON IDENTIFICACIÓN	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Premium	17	7%
Consolidado	92	35%
Emergente	88	34%
Prueba de Mercado	64	25%
TOTAL	261	

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	NO SOLICITARON IDENTIFICACIÓN	RESULTADO SOBRE EL TOTAL DE LA MUESTRA
Premium	18	17	94%
Consolidado	95	92	97%
Emergente	92	88	96%
Prueba de Mercado	67	64	96%
TOTAL	272	261	



RESULTADO JUEGO RESPONSABLE

Lotería

RESULTADO JUEGO RESPONSABLE

TOTAL MUESTRA	CUMPLE	CUMPLIMIENTO
323	130	40%

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	CUMPLE	CUMPLIMIENTO
Premium	25	6	24%
Consolidado	95	43	45%
Emergente	107	44	41%
Prueba de Mercado	96	37	39%
TOTAL	323	130	

- Los 130 corresponde a las agencias que entregaron información de Juego Responsable e informaron al menos un canal de información.
- Se consideran agencias no repetidas, es decir, si la agencia entrega información y menciona al menos un canal se contabiliza como una agencia. En el resto del informe se contabiliza por separado cada ítem que genera que una misma agencia esté en ambos ítems.

RESULTADO JUEGO RESPONSABLE

AL MENCIONAR UN EJEMPLO DE VULNERABILIDAD ¿TE MENCIONA JUEGO RESPONSABLE?	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO
No	261	81%
Si	62	19%
TOTAL	323	



SEGMENTO	NO TE MENCIONA JUEGO RESPONSABLE	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Premium	24	9%
Consolidado	79	30%
Emergente	81	30%
Prueba de Mercado	77	31%
TOTAL	261	

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	NO TE MENCIONA JUEGO RESPONSABLE	RESULTADO SOBRE EL TOTAL DE LA MUESTRA
Premium	25	24	96%
Consolidado	95	79	83%
Emergente	107	81	76%
Prueba de Mercado	96	77	80%
TOTAL	323	261	

RESULTADO JUEGO RESPONSABLE

AL PREGUNTAR DONDE OBTENER INFORMACIÓN ¿TE INDICÓ UN CANAL?	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO
No	226	70%
Si	97	30%
TOTAL	323	



SEGMENTO	INDICARON AL MENOS UN CANAL	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Premium	5	5%
Consolidado	30	31%
Emergente	34	34%
Prueba de Mercado	28	30%
TOTAL	97	

SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	INDICARON AL MENOS UN CANAL	RESULTADO SOBRE EL TOTAL DE LA MUESTRA
Premium	25	5	20%
Consolidado	95	30	32%
Emergente	107	34	32%
Prueba de Mercado	96	28	29%
TOTAL	323	97	

RESULTADO JUEGO RESPONSABLE

CANALES	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Número telefónico 800	1	1%
QR de la publicidad	20	21%
Web Loteria	67	69%
Web Loteria / QR de la publicidad	2	2%
Agencia	7	7%
TOTAL	97	

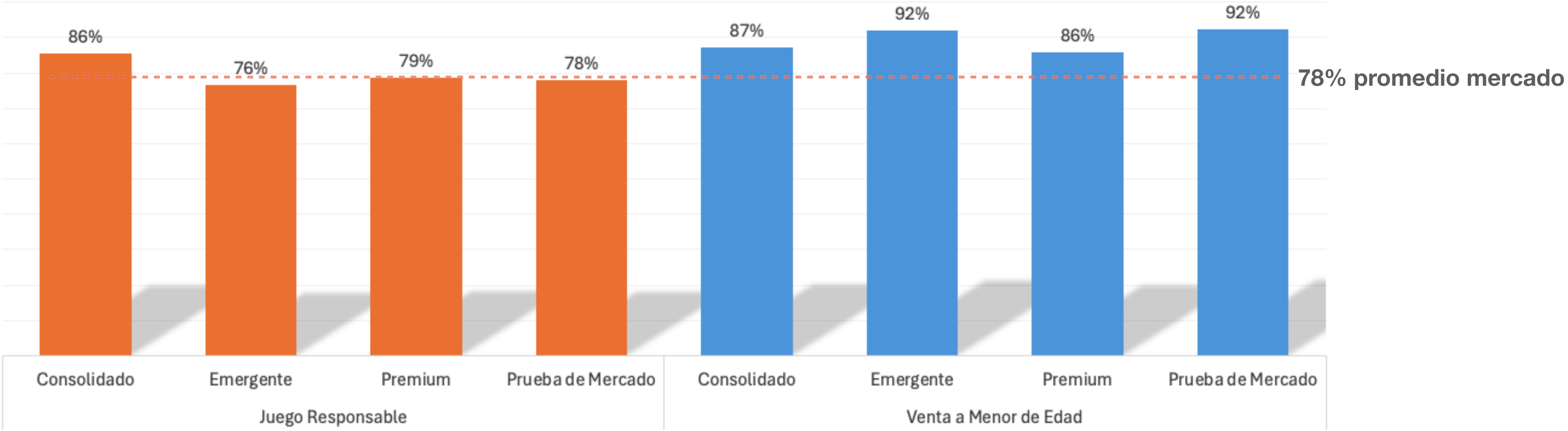
AFICHES EN AGENCIA

¿TENÍA AL MENOS UN AFICHE LA AGENCIA VISIBLE?	TOTAL DE LA MUESTRA	RESULTADO
No	225	35%
Si	412	65%
TOTAL	637	



SEGMENTO	TOTAL DE LA MUESTRA	AGENCIAS CON AL MENOS UN AFICHE	RESULTADO DISTRIBUCIÓN
Premium	46	31	67%
Consolidado	198	126	64%
Emergente	214	146	68%
Prueba de Mercado	179	109	61%
TOTAL	637	412	

AMABILIDAD Y CORDIALIDAD



- En general son amables y cordiales en todos los segmentos, destacándose segmento consolidado con el mejor cumplimiento.
- Promedio en el mercado el cumplimiento se encuentra en un 78%.
- Se consideraron solo agencias abiertas y ambos escenarios.



CONCLUSIONES
Y
PLAN DE TRABAJO



shopperexperience

CONCLUSIONES

ANÁLISIS - Venta Menores

Se observó una efectividad del 48% y que considera las agencias que no vendieron Kino y las agencias que Si vendieron y que preguntaron la edad y/o solicitaron carnet.

- Un 87% de los casos vendieron un Kino y segmento Consolidado fue con el mayor porcentaje sobre la muestra con un 92%.
- Un 60% no preguntó la edad al momento de vender el Kino y segmento Consolidado con el mayor premium del 68%.
- Por último no solicitaron solicitar Carnet de Identidad obtuvo un 96% del grupo que vendió el Kino y segmento consolidado obtuvo el mayor porcentaje de un 97% sobre la base de la muestra.
- Las principales razones del porque no cumplieron los protocolos las agencias y que son 163 (314 - 151) eran porque priorizaban una venta rápida con un 72% para que no colapse con clientes y con un 20% las agencias desconocían el Juego Responsable al momento de consultarles directamente.

CONCLUSIONES

Como conclusión general podríamos decir que se observó que las agencias que no cumplen el protocolo están enfocadas a la venta (tomador de pedido) y realizar una venta rápida para que no colapsara con clientes, en varios casos los mystery relataban que habían clientes cuando llegaban o no se alcanzaban a despedir porque llegaba otro cliente lo que no daba espacio a entregar información de juego responsable. Así mismo se observó que un 20% de los casos al preguntar por juego responsable nos comentaban que lo desconocían o simplemente no contestaban o no eran muy amables en sus respuestas, este último con un 7%.

ANÁLISIS - Juego Responsable

Se observó un cumplimiento del 40% y que considera agencias que respondieron al juego responsable y te mencionaron un canal de información.

- Segmento consolidado es el que obtiene el mejor cumplimiento de un 45%.
- Un 81% de los casos no responden con Juego Responsable al plantearles un ejemplo. Segmento Premium con mayor porcentaje siendo para ambos casos un 96%
- Al preguntar por un canal de información un 70% no menciona un canal y segmento consolidado y emergente con el mayor porcentaje del 32%.

CONCLUSIONES

Al igual que lo que sucedía en Venta a menores se observa que las agencias priorizan la venta y atención rápida. En algunas agencias, la ausencia de afiches visibles que pudieran servir de apoyo al vendedor se tradujo en una reducción de las oportunidades para transmitir información, lo que, en última instancia, impactó negativamente los resultados.

CONCLUSIONES Y PLAN DE TRABAJO



Como siempre recordamos que es importante además reconocer a quienes cumplen con la actitud de servicio esperada y el protocolo, siendo modelos para otros y de este modo generar que la conducta se repita en los otros ejecutivos. Los reconocimientos pueden ser desde verbales en público, premios, bonos o distintivos como piochas por ejemplo.

Este documento ha sido revisado y validado como entrega final del análisis de auditoria experiencia cliente realizada a las agencias de Loteria.

Responsable de la revisión y validación: Francisco J Leiva Gómez

Fecha: Abril 2026



Francisco J Leiva Gómez

12.645.575-5

Gerente Shopperexperience



INFORME ESTUDIO
MYSTERY SHOPPER
ENERO



shopperexperience