

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Primer Trimestre de 2015

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 21

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	2	10%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	5	24%
Sistemas	2	10%
U. Tal Humano	0	0%
Comunicaciones	2	10%
U. Apuestas	4	19%
U. Rec. Físicos	1	5%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	0	0%
Atención al cliente	5	24%
Recepción	0	0%
TOTAL	21	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	21	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	21	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	21	100%	0	0%	0	0%
4. Información	21	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	21	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	21	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el primer trimestre de 2015 quedó satisfecha con la información que le suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad; así como el tiempo de espera para ser atendidos, la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad de la oficina y el servicio en general.

Para el total de encuestados no hay necesidad de cambiar nada y no hicieron observaciones o sugerencias. Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería, Atención al Cliente y Unidad de Apuestas y Control de Juegos.