

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Primer Trimestre de 2016

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 42

**CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS**

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	1	2%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>24</b>	<b>57%</b>
<b>Sistemas</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>
<b>U. Tal Humano</b>	<b>6</b>	<b>14%</b>
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	6	14%
U. Rec. Físicos	1	2%
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	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	41	98%	0	0%	1	238%
2. Tiempo de espera	41	98%	0	0%	1	2%
3. Atención	41	98%	0	0%	1	2%
4. Información	41	98%	0	0%	1	2%
5. Comodidad oficina	40	95%	0	0%	2	5%
6. Servicio	41	98%	0	0%	1	2%

**RESULTADOS:**

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el primer trimestre de 2016 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.

Sin embargo, del total de encuestados, 2 personas equivalentes al 4,7% calificaron entre regular y malo la comodidad del sitio en que fueron atendidos (uno de ellos se dirigía a la oficina de Talento Humano y el otro a la oficina de Sistemas).

Por otro lado, uno de los encuestados que calificó como mala la comodidad del sitio (se dirigía a Sistemas), equivalente al 2,3% calificó adicionalmente todos los ítems como "malo"; sin dar ninguna explicación al respecto.

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, Unidad de Talento Humano y Sistemas.