

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Primer Trimestre de 2017

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 37

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	30	81%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	4	11%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	2	5%
Atención al cliente	1	3%
Recepción	0	0%
TOTAL	37	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	35	95%	2	5%	0	0%
2. Tiempo de espera	36	97%	1	3%	0	0%
3. Atención	37	100%	0	0%	0	0%
4. Información	37	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	33	89%	4	11%	0	0%
6. Servicio	37	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el primer trimestre de 2017, quedó satisfecha con la atención recibida, con la calidad de la información brindada y con el servicio en general.

Sin embargo, del total de encuestados, 4 personas equivalentes al 10,81% calificaron como regular la comodidad del sitio en el que fueron atendidos (las 4 personas se dirigían a la Tesorería).

Por otro lado, 2 de los encuestados, equivalentes al 4,34% calificaron como regular la información que le suministran sobre el sitio al que debe dirigirse de acuerdo a su necesidad (se dirigían a Tesorería) y uno de los encuestados, equivalente al 2,17% calificó como regular el tiempo de espera para ser atendido (se dirigía a Tesorería).

Del total de encuestados, 3 que se dirigían a Tesorería hicieron las siguientes observaciones:

- * Sala de espera apropiada
- * Aclarar los sitios para cobrar los premios cuando se trata de tiquetes en línea
- * No me parece bien que en la recepción se haga público quién es ganador de un premio, se sugiere que haya más privacidad.

Por otro lado, uno de los encuestados que se dirigía a la Unidad de Loterías manifestó: "los felicito por ser tan cumplidores y correctos en todo.

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería y Unidad de Loterías.