

## LOTERÍA DE BOGOTÁ

### INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Primer Trimestre de 2018

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 23

#### CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	1	4%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>17</b>	<b>74%</b>
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	1	4%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	1	4%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	1	4%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	1	4%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

#### ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	23	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	21	91%	2	9%	0	0%
3. Atención	23	100%	0	0%	0	0%
4. Información	23	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	22	96%	1	4%	0	0%
6. Servicio	23	100%	0	0%	0	0%

**RESULTADOS:**

Los resultados permiten deducir que la gran mayoría de la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el primer trimestre de 2018, quedó satisfecha con la información del sitio a dónde debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, la atención recibida, con la calidad de la información brindada y con el servicio en general.

Sin embargo, del total de encuestados, 2 personas equivalentes al 9% calificaron como “regular” el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos (se dirigían a la Tesorería), y por otro lado un visitante equivalente al 4% calificó como “regular” la comodidad del sitio en el que fue atendido (Tesorería).

Del total de encuestados, 1 que se dirigía a Tesorería hizo la siguiente observación:

\* Alguna opción de cobrar el premio en la ciudad que se lo gane

La oficina más visitada fue: Tesorería.

