

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Primer Trimestre de 2019

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 32

**CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS**

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>27</b>	<b>84%</b>
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	2	6%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	3	9%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMES EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	32	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	30	94%	2	6%	0	0%
3. Atención	32	100%	0	0%	0	0%
4. Información	32	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	30	94%	1	3%	1	3%
6. Servicio	32	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 2019, quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el lugar a donde dirigirse de acuerdo a su necesidad, la atención recibida, la calidad de la información suministrada y el servicio brindado en general (estos items fueron calificados como "bueno").

Un (1) visitante correspondiente al 3% calificó como "regular" y otro visitante como "malo" la comodidad del sitio en el que fueron atendidos por la falta de sillas (se dirigían a Tesorería) y dos visitantes equivalentes al 6% calificaron como "regular" el tiempo de espera para ser atendidos.

Por otro lado dos visitantes dejaron una nota donde resaltan la excelencia de la atención recibida, la confianza y la seguridad así como la calidad humana excelente, y otro manifestó su inconformismo porque en SIPAGA no le quisieron pagar el premio.

La oficina más visitada fue Tesorería.