

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Primer Trimestre de 2020

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 36

**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>35</b>	<b>97%</b>
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	1	3%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	36	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	35	97%	1	3%	0	0%
3. Atención	36	100%	0	0%	0	0%
4. Información	36	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	33	92%	3	8%	0	0%
6. Servicio	36	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 2020, 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 ítems fueron calificados como "bueno").

Tres (3) visitantes calificaron como "regular" la comida del sitio en que fueron atendidos y uno (1) calificó como "regular" el tiempo que debió esperar para ser atendido.

Las oficinas más visitadas fueron en primer lugar: Tesorería con un 97% y en segundo lugar Unidad de Loterías con un 3%.

Dentro de las observaciones, se destaca: dos visitantes comentaron la falta de sillas en el lugar donde los atendieron (Tesorería) y otro usuario dijo que el distribuidor de Fusagasugá le falta conocimiento de cómo pagar un premio, para no hacerlo viajar hasta Bogotá y dentro de los comentarios positivos están: "gracias, gracias", "ninguna, todo ha sido perfecto, mucha colaboración del empleado", "excelente caballero don Carlos", "sinceramente muy agradecidos por su atención".