

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Primer Trimestre de 2021

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 20

**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>20</b>	<b>100%</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:	0	0%
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>20</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMES EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	20	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	20	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	20	100%	0	0%	0	0%
4. Información	20	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	20	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	20	100%	0	0%	0	0%

**RESULTADOS:**

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el primer trimestre de 2021, quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el lugar a donde dirigirse de acuerdo a su necesidad, la atención recibida, el tiempo de espera, la calidad de la información suministrada, la comodidad de la oficina en la que fueron atendidos y el servicio brindado en general (estos items fueron calificados como "bueno" por la totalidad de los encuestados).

La oficina más visitada fue: Tesorería con un 100%.

Ningún encuestado hizo observaciones o sugerencias.