

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Primer Trimestre de 2022

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 18

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%
Tesorería	0	0%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	4	22%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	9	50%
Sica	4	22%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	1	6%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
TOTAL	18	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	16	89%	1	6%	1	6%
2. Tiempo de espera	16	89%	0	0%	2	11%
3. Atención	16	89%	0	0%	2	11%
4. Información	16	89%	1	6%	1	6%
5. Comodidad oficina	15	83%	2	11%	1	6%
6. Servicio	16	89%	1	6%	1	6%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el primer trimestre de 2022 permiten deducir que en términos generales la gente que visitó la Lotería de Bogotá en su gran mayoría quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendido, la calidad de la atención recibida, la calidad de la información brindada, la comodidad del sitio en que fue atendido y el servicio brindado en general.

sin embargo sólo un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías calificó como "malo" todos los ítems pero no hizo ninguna recomendación sobre esas calificaciones. Un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías calificó como "malo" el tiempo que debió esperar para ser atendido y la calidad de la atención y calificó como "regular" la calidad de la información recibida y el servicio en general y no hizo ninguna recomendación o sugerencia. Un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido pero no hizo ninguna recomendación sobre esa calificación. Un (1) visitante que se dirigía a la oficina de Atención al Cliente calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido pero no hizo ninguna recomendación sobre esa calificación. Un (1) visitante que se dirigía a la Unidad de Loterías calificó como "regular" la información que le suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad pero no hizo ninguna recomendación sobre esa calificación.

Las oficinas más visitadas fueron: Unidad de de Loterías con un 50%, Unidad de Apuestas y Control de Juegos y oficina de radicación SICA cada una con un 22% y en un menor porcentaje la oficina de Atención al Cliente con un 6%.

Se recibieron las siguientes recomendaciones o sugerencias: "*Contestar las extensiones, ayer me fue difícil contactar algún funcionario que me diera información, sólo me contestó servicio al cliente*" (el encuestado se dirigía a la Unidad de Apuestas), "*Que cambien la gerente muy mal servicio*" (el encuestado se dirigía a la Unidad de Loterías), "*A los puntos de venta de los billetes de lotería deberían conocer los procedimientos de la compra que se hace en línea y cómo cobrarlos*" (el encuestado se dirigía a la oficina de Atención al Cliente).

Dentro de los comentarios positivos están: "*Fue muy buena toda la atención desde el principio hasta el fin de la reunión*" y se dirigía a la Unidad de Apuestas, "*Dios los bendiga, gracias*" y se dirigía a la Unidad de Loterías.