

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2016

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 12

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. Genral - Juridica	0	0%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	5	42%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	2	17%
U. Rec. Físicos	2	17%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	2	17%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	1	8%
Control Interno	0	0%
No informa	0	0%
Atención al cliente	0	0%
Recepción	0	0%
TOTAL	12	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	12	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	12	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	12	100%	0	0%	0	0%
4. Información	12	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	11	92%	0	0%	1	8%
6. Servicio	12	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el segundo trimestre de 2016 quedó satisfecha con la información que le suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse de acuerdo a su necesidad; así como el tiempo de espera para ser atendidos, la atención recibida, la calidad de la información brindada y el servicio en general.

Sin embargo, del total de encuestados, una (1) persona equivalente al 8,3% calificó como malo la comodidad del sitio en que fue atendido (se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos).

Para el total de encuestados no hay necesidad de cambiar nada y no hicieron observaciones o sugerencias.

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería, Unidad de Apuestas y Control de Juegos, Unidad de Recursos Físicos, Fondo de Empleados y Unidad Financiera y Contable.