

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2017

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 33

**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%
<b>Tesorería</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	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%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	0	0%
Atención al cliente	0	0%
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	33	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	33	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	33	100%	0	0%	0	0%
4. Información	33	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	29	88%	0	0%	0	0%
6. Servicio	33	100%	0	0%	0	0%

**RESULTADOS:**

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el segundo trimestre de 2017, 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, cuatro (4) personas equivalentes al 12,12% calificaron como regular la comodidad del sitio en que fue atendido (se dirigían a la Tesorería).

Del total de encuestados, 3 que se dirigían a Tesorería hicieron las siguientes observaciones:

- \* Falta silla de espera
- \* Ticket de Baloto no fue posible cobrarlo en Villavicencio, obligándome a desplazarme a Bogotá
- \* En la distribuidora de loterías "LINDA" siempre atienden en forma grosera.

Por otro lado, uno de los encuestados que se dirigía a Tesorería manifestó: "Muy bueno".

La oficina más y única visitada fue: Tesorería