

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2018

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 17

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	17	100%
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%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
TOTAL	17	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	17	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	17	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	17	100%	0	0%	0	0%
4. Información	17	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	15	88%	2	12%	0	0%
6. Servicio	17	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el segundo trimestre de 2018, 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, dos (2) personas equivalentes al 12% calificaron como regular la comodidad del sitio en que fueron atendidos (se dirigían a la Tesorería).

Del total de encuestados, 1 que se dirigía a Tesorería y que calificó como "regular" la comodidad de la oficina hizo la siguiente observación:

* Incómodo ya que es muy bajo y limita la comunicación.

Por otro lado, uno de los encuestados que se dirigía a Tesorería manifestó: "Gracias, excelente servicio".

La oficina más y única visitada fue: Tesorería