

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2019

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 24

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	1	4%
Sec. General - Jurídica	1	4%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	6	25%
Sistemas	1	4%
U. Tal Humano	1	4%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	0	0%
U. Apuestas	6	25%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	2	8%
Sica	0	0%
Fondelbo	0	0%
Sindicato	0	0%
Atención al Cliente	1	4%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	1	4%
Recepción	4	17%
TOTAL	24	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	24	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	23	96%	1	4%	0	0%
3. Atención	24	100%	0	0%	0	0%
4. Información	24	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	24	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	24	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el segundo trimestre de 2019, quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el sitio a donde debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, la atención recibida, la calidad de la información, la comodidad de la oficina donde fueron atendidos y el servicio brindado en general.

Sólo un (1) visitante correspondiente al 4% calificó como “regular” el tiempo de espera para ser atendido (se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos).

Las oficinas más visitadas fueron: Tesorería, Unidad de Apuestas y Control de Juegos y Recepción.

No se registraron observaciones por parte de los encuestados.