

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2020

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 8

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	8	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%
Atención al Cliente	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
Recepción	0	0%
TOTAL	8	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	8	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	8	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	8	100%	0	0%	0	0%
4. Información	8	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	7	88%	1	13%	0	0%
6. Servicio	8	100%	0	0%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá durante el segundo trimestre de 2020, quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el sitio a donde debía dirigirse de acuerdo a su necesidad, el tiempo de espera para ser atendidos, la atención recibida, la calidad de la información brindada y el servicio brindado en general.

Sólo un (1) visitante correspondiente al 13% calificó como “regular” la comodidad de la oficina donde fue atendido (Tesorería).

Las oficinas más visitadas fueron en primer y único lugar: Tesorería con el 100%.

No se registraron observaciones por parte de los encuestados.

NOTA: Se aclara que el número de visitantes disminuyó debido a que actualmente y con ocasión de la pandemia del COVID-19 se suspendió la atención presencial en las instalaciones de la entidad, salvo el área de Tesorería para cobro de premios, así como Unidad de Loterías y la oficina de Radicación.