

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2019

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 28

**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%
<b>Tesorería</b>	<b>13</b>	<b>46%</b>
Sistemas	1	4%
U. Tal Humano	0	0%
Planeación	0	0%
Comunicaciones	2	7%
U. Apuestas	0	0%
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	2	7%
Sica	0	0%
Fondelbo	2	7%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
<b>Atención al Cliente</b>	<b>6</b>	<b>21%</b>
Control Interno	0	0%
Recepción	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	27	96%	0	0%	1	4%
2. Tiempo de espera	28	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	28	100%	0	0%	0	0%
4. Información	27	96%	1	4%	0	0%
5. Comodidad oficina	28	100%	0	0%	0	0%
6. Servicio	28	100%	0	0%	0	0%

**RESULTADOS:**

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el 4° trimestre de 2019 permiten deducir que la gente que visita la Lotería de Bogotá quedó satisfecha con la el tiempo de espera para ser atendidos, la calidad de la atención recibida, la comodidad de la oficina donde fueron atendidos y el servicio en general (estos ítems fueron calificados como “bueno”)

En cuanto al ítem de la información que suministraron sobre el sitio al que debe dirigirse de acuerdo a la necesidad un encuestado equivalente al 4% que se dirigía a Tesorería lo calificó como “malo” e hizo la siguiente anotación: “en recepción me dijeron que en este edificio no se cobraban premios y fue un señor de seguridad obeso” el mismo encuestado calificó como “regular” la calidad de la información brindada refiriéndose a la misma anotación que hizo.

Dentro de las observaciones un encuestado manifestó que no haya tanta demora para entregar los premios.

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería y Atención al Cliente.