

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PERÍODO: Segundo Trimestre de 2015

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 55

**CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS**

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
<b>Gerencia</b>	<b>7</b>	<b>13%</b>
Subgerencia General	2	4%
Sec. Genral - Juridica	2	4%
Contabilidad	0	0%
Cartera	0	0%
<b>Tesorería</b>	<b>22</b>	<b>40%</b>
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	5	9%
Comunicaciones	1	2%
<b>U. Apuestas</b>	<b>7</b>	<b>13%</b>
U. Rec. Físicos	0	0%
Unidad de Loterías:	0	0%
Sica	0	0%
Fondelbo	2	4%
Sindicato	0	0%
U. Financiera	0	0%
Control Interno	0	0%
No informa	1	2%
<b>Atención al cliente</b>	<b>6</b>	<b>11%</b>
Recepción	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

**ÍTEMS EVALUADOS (resultados)**

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	55	100%	0	0%	0	0%
2. Tiempo de espera	55	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	55	100%	0	0%	0	0%
4. Información	55	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	4	7%	0	0%	0	0%
6. Servicio	55	100%	0	0%	0	0%

**RESULTADOS:**

Los resultados permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá en el segundo trimestre de 2015 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 cuatro encuestados, de los cuales tres que se dirigían a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos y uno que se dirigía a la Tesorería calificaron como "regular" la comodidad del sitio en el que fueron atendidos.

Para la gran mayoría de encuestados no hay necesidad de cambiar nada y no hicieron observaciones o sugerencias.

Las observaciones o sugerencias recibidas fueron:

- \* Sillas para esperar (se dirigía a Tesorería)
- \* Sitio de espera (se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos)
- \* Mejorar el mobiliario para la zona de espera (se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos)
- \* Colocar sillas en donde se pueda sentar mientras espera (se dirigía a Tesorería)
- \* Que haya una recepción, pero en general está bien el servicio (se dirigía a Unidad de Apuestas y Control de Juegos).

Por otro lado se recibieron los siguientes comentarios positivos:

- \* Siempre me han brindado una excelente atención (se dirigía a la Unidad de Apuestas y Control de Juegos)
- \* Seguir con el excelente servicio (se dirigía a Tesorería)
- \* Complacida por el servicio prestado (se dirigía a Tesorería)
- \* Seguir manteniendo la atención al cliente (se dirigía a Gerencia).

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería, Unidad de Apuestas y Control de Juegos, Gerencia General y Atención al Cliente.

