

LOTería DE BOGOTÁ

INFORME GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PERÍODO: Cuarto Trimestre de 2015

POBLACIÓN OBJETIVO: Visitantes a la entidad / Vendedores de Lotería de Bogotá /
Vendedores de Chance

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS: 63 distribuidas así:

- Visitantes a la entidad: 23
- Vendedores de Lotería de Bogotá: 20
- Vendedores de Chance: 20

VISITANTES A LA ENTIDAD:

CONSOLIDADO ÁREAS VISITADAS

Oficinas / Áreas Visitadas	No.	%
Gerencia	0	0%
Subgerencia General	0	0%
Sec. General - Jurídica	1	4%
Contabilidad	0	0%
Presupuesto	0	0%
Cartera	0	0%
Tesorería	20	87%
Sistemas	0	0%
U. Tal Humano	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%
No informa	0	0%
Atencion al cliente	2	9%
Recepción	0	0%
TOTAL	23	100%

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

	B	%	R	%	M	%
1. Información sitio a donde ir	22	96%	1	4%	0	0%
2. Tiempo de espera	23	100%	0	0%	0	0%
3. Atención	23	100%	0	0%	0	0%
4. Información	23	100%	0	0%	0	0%
5. Comodidad oficina	22	96%	1	4%	0	0%
6. Servicio	22	96%	1	4%	0	0%

RESULTADOS:

Los resultados de las encuestas a visitantes practicadas en el 4° trimestre de 2015 permiten deducir que la gente que visitó la Lotería de Bogotá quedó satisfecha con la información que les suministraron sobre el sitio al que debía dirigirse según la necesidad, la atención recibida y el servicio brindado en general.

Sólo 1 persona calificó como "regular" la información sobre el sitio al que debía dirigirse; un visitante calificó como "regular" la comodidad del sitio en el que fue atendido y calificó como "regular" el servicio en general.

Las oficinas más visitadas fueron en su orden: Tesorería, Atención al Cliente y Secretaría General - Jurídica.

En cuanto a las observaciones un visitante manifestó: "como crítica constructiva no me parece que la recepción averigüe y pida el billete de lotería para poder ingresar a tesorería". Otro visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "una sala de espera sillas".

Por otro lado un visitante que se dirigía a Tesorería manifestó: "excelente atención" y un visitante que se dirigía a Atención al Cliente manifestó: "todo muy bien".

VENEDORES DE LOTERÍA DE BOGOTÁ:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Hace cuanto tiempo es Vendedor de Lotería de Bogotá

Personas	%	
a. Menos de 1 año	0	0%
b. De 1 a 5 años	7	35%
c. De 5 a 10 años	7	35%
d. Más de 10 años	6	30%
Total	20	100%

2. Usted:

	Si	%	No	%	NS/NR	%	TOTAL
a. Ha Visitado las Oficinas de la Lotería de Bogotá?	11	55%	9	45%	0	0%	20
b. Se ha comunicado telefónicamente?	6	30%	14	70%	0	0%	20
c. Ha enviado comunicaciones escritas a la Lotería de Bogotá?	0	0%	20	100%	0	0%	20
d. Ha presentado solicitudes a la lotería de Bogotá?	0	0%	20	100%	0	0%	20
e. Ha participado de las actividades organizadas por la Lotería de Bogotá para vendedores?	20	100%	0	0%	0	0%	20

3. Qué tipo de solicitud ha presentado:

	Si	%
a. Apoyo económico	0	0%
b. Apoyo para salud	0	0%
c. Expedición de carné	0	0%
d. Expedición de certificaciones	0	0%
e. Otro	0	0%

4. El trato y/o la respuesta dada por la Lotería de Bogotá fue:
Siendo: 5 = excelente, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = pésimo

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NR	%
a. Rápido	6	30%	14	70%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
b. Efectivo	9	45%	11	55%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
c. Transparente	6	30%	14	70%	0	0%	0	0%	0	0%	4	20%
d. Confiable	9	45%	11	55%	0	0%	0	0%	0	0%	4	20%
e. Amable	6	30%	14	70%	0	0%	0	0%	0	0%	18	90%
f. Respetuoso	9	45%	11	55%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%

Si alguna de las respuestas tiene una calificación de 1, 2 o 3 por favor díganos por qué?

Nota: * Ningún encuestado calificó los ítems anteriores con 1, 2 o 3

5. Frente a la empresa Lotería de Bogotá usted se siente:

	SI	%	No	%	NR	%	Total
a. Agradecido	15	75%	0	0%	4	20%	20
b. Comprometido	6	30%	0	0%	14	70%	20
c. Otro	0	0%	0	0%	20	100%	20

6. Usted considera que la lotería de Bogotá es una empresa:

	SI	%	NR	%	Total
a. Sería	18	90%	2	10%	20
b. Responsable	10	50%	10	50%	20
c. Cumplida	14	70%	6	30%	20
d. Comprometida	0	0%	20	100%	20
e. Honesta	19	95%	1	5%	20
f. Eficiente	0	0%	20	100%	20
g. Otra	0	0%	0	0%	0

7. Cuando usted ofrece a sus clientes el Producto Lotería de Bogotá, se siente:

	SI	%	NR	%	Total
a. Cómodo	7	35%	13	65%	20
b. Orgullosa	4	20%	16	80%	20
c. Seguro	16	80%	4	20%	20
d. Confiado	8	40%	12	60%	20
e. Otro	0	0%	0	0%	0

8. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?

* NINGÚN ENCUESTADO HIZO SUGERENCIAS NI OBSERVACIONES

RESULTADOS:

En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de Lotería de Bogotá, los encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los trámites y servicios que presta la entidad.



VENDEDORES DE CHANCE:

ÍTEMS EVALUADOS (resultados)

1. Hace cuanto tiempo es Vendedor de Apuestas Permanentes														
		Personas	%											
a. Hace menos de un año		6	30%											
b. De 1 a 5 años		2	10%											
c. De 5 a 10 años		3	15%											
d. Más de 10 años		9	45%											
		20	100%											
2. Usted:														
		Si	%	No	%	NR	%	Total						
a. Ha Visitado las Oficinas de la Lotería de Bogotá?		3	15%	17	85%	0	0%	20						
b. Se ha comunicado telefónicamente?		3	15%	17	85%	0	0%	20						
c. Ha enviado comunicaciones escritas a la Lotería de Bogotá?		0	0%	20	100%	0	0%	20						
d. Ha presentado solicitudes a la lotería de Bogotá?		0	0%	20	100%	0	0%	20						
3. Qué tipo de solicitud ha presentado:														
		Si	%	No	%	NR	%	Total						
a. Apoyo económico		0	0%	0	0%	20	100%	20						
b. Apoyo para salud		0	0%	0	0%	20	100%	20						
c. Expedición de certificaciones		0	0%	0	0%	20	100%	20						
d. Otro		0	0%	0	0%	20	100%	20						
4. El trato y/o la respuesta dada por la Lotería de Bogotá fue: Siendo: 5 = excelente, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = pésimo														
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NR	%	Total
a. Rápido		3	15%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	20
b. Efectivo		3	15%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	24
c. Transparente		2	10%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	24
d. Confiable		4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	24
e. Amable		2	10%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	24
f. Respetuoso		4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	80%	24
Si alguna de las respuestas tiene una calificación de 1, 2 o 3 por favor díganos por qué?														
Nota: * Ningún encuestado calificó los items anteriores con 1, 2 o 3														
5. Frente a la empresa Lotería de Bogotá usted se siente:														
		Si	%	No	%	NR	%	Total						
a. Agradecido		15	75%	4	20%	1	5%	20						
b. Comprometido		11	55%	6	30%	3	15%	20						
c. Otro		0	0%	0	0%	20	100%	20						
6. Usted considera que la Lotería de Bogotá es una empresa:														
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	NR	%	Total
a. Seria		15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
b. Responsable		15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
c. Cumplida		14	70%	6	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
d. Comprometida		15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
e. Honesta		13	65%	7	35%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
f. Eficiente		15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	20
g. Otra														
7. Quisiera hacernos algunas sugerencias para mejorar nuestros servicios?														
NINGÚN ENCUESTADO HIZO SUGERENCIAS														

RESULTADOS:

En cuanto a las encuestas practicadas a los vendedores de apuestas permanentes – chance los encuestados calificaron entre “excelente” y “bueno” la percepción en general que tienen de los trámites y servicios que presta la entidad.

Carrera 32 A # 26 -14 / Teléfono: 335 15 35

www.loteriadebogota.com

LINEA DE ATENCIÓN GRATUITA NACIONAL 01 8000 123070



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

