

 Loterías y Apuestas del Estado DELEGACIONES COMERCIALES	INFORME	INF-12
	AVANCE ENCUESTA. RESUMEN	
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

AVANCE PRIMER RESUMEN DE DATOS ENCUESTAS

CONFIDENCIAL

 <p>Loterías y Apuestas del Estado DELEGACIONES COMERCIALES</p>	INFORME	INF-12
	AVANCE ENCUESTA. RESUMEN	
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

ÍNDICE

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	3
2. LECTURA DE LOS DATOS	3
2.1. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	3
2.2. PRIMER RESUMEN DE DATOS	3
2.2.1. Resumen de Encuestas Recibidas:	3
2.2.2. Resumen por Preguntas:.....	3
2.2.3. Valoración General de la Delegación Comercial.....	3
2.3. OPCIONES DE MEJORA OBTENIDAS POR LOS COMENTARIOS	4
2.4. LAS SERIES QUE MÁS SE REPITEN	4

 <p>Loterías y Apuestas del Estado DELEGACIONES COMERCIALES</p>	INFORME	INF-12
	AVANCE ENCUESTA. RESUMEN	
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El objetivo de este informe es definir la metodología empleada en la elaboración de las encuestas de satisfacción de los servicios de las Delegaciones Comerciales y la explicación de cada apartado para facilitar la comprensión y lectura de la misma.

2. LECTURA DE LOS DATOS

2.1. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

La primera tabla que se envía corresponde a la tabulación efectuada de las encuestas pertenecientes a esa Delegación. En cada una de las encuestas se refleja la Delegación a la que pertenece, la semana en que se recibió, la puntuación dada a cada una de las preguntas, si la encuesta llegó en blanco o si tiene comentarios y/o sugerencias y la referencia de éstos con la encuesta.

2.2. PRIMER RESUMEN DE DATOS

Está dividido en 3 partes:

2.2.1. Resumen de Encuestas Recibidas:

Este cuadro nos muestra las encuestas recibidas a la largo de las 4 semanas que se ha considerado como plazo razonable, para la recepción de las mismas. Se indican también las encuestas recibidas en blanco cada semana, así como las que tienen comentarios o sugerencias. Cuanto mayor sea el porcentaje de las encuestas recibidas en la primera semana, una respuesta rápida, mayor es el interés mostrado en la misma.

2.2.2. Resumen por Preguntas:

Un cuadro por cada una de las 9 preguntas particulares que se realizaban en la encuesta. Para respuestas, se calcula el porcentaje en relación a las encuestas recibidas como a las encuestas enviadas. Al final de cada cuadro figura la puntuación obtenida (Nota) para esa pregunta (cada valor multiplicado por las respuestas y dividido por el total de respuestas validas, no se tienen en cuenta las encuestas recibidas en blanco). Es importante prestar atención a la pregunta 9 de formación, ya que está formulada de una manera diferente al resto, por tanto siempre deberá ser la pregunta con menos puntuación.

2.2.3. Valoración General de la Delegación Comercial

La décima pregunta, valoraba de 1 a 10 la atención al Punto de Venta y el conjunto de los servicios prestados por la Delegación.

Aquí se presenta en un cuadro los resultados obtenidos para cada puntuación y, como anteriormente, se calcula el porcentaje en relación a las encuestas tanto recibidas como a las enviadas.

 <p>Loterías y Apuestas del Estado DELEGACIONES COMERCIALES</p>	INFORME	INF-12
	AVANCE ENCUESTA. RESUMEN	
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

En un cuadro aparte se agrupan las respuestas obtenidas de acuerdo a unas escalas y se tiene la nota obtenida en esta pregunta. Igual que en el apartado anterior, la NOTA es el resultado de multiplicar las respuestas obtenidas de cada puntuación por la correspondiente puntuación, y dividido por el total de respuestas válidas (cada valor multiplicado por las respuestas y dividido por el total de respuestas válidas).

El último cuadro indica el resumen de cada una de las preguntas, agrupando las preguntas relacionadas de un mismo servicio, para obtener una valoración del servicio en su conjunto. Existen dos servicios que tienen cada uno de ellos dos preguntas relacionadas, la atención telefónica y el almacén.

2.3. OPCIONES DE MEJORA OBTENIDAS POR LOS COMENTARIOS

Se han tabulado los comentarios o sugerencias, así se han intentado enmarcar cada uno de los comentarios o sugerencias de acuerdo al siguiente cuadro:

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1.- Averías Terminales | 2.- Ent./Reco. Valijas |
| 3.- Atención Telefónica | 4.- Atención Telefónica |
| 5.- Difusión Premios | 6.- Imagen Corporativa |
| 7.- Almacén | 8.- Almacén |
| 9.- Formación | 10.- Otras Oportunidades |
| 11.- Central SELAE | 0.- No Lugar /No Coment |
| 12.- Observ. Positivas | 13.- Observ. Negativas |

De estos resultados, se ha creado un cuadro con las oportunidades de mejora derivadas de las observaciones realizadas.

Es conveniente que se repasen las tabulaciones realizadas a los comentarios y cualquier modificación que se desee en los mismos se comunique, para llevarla a cabo antes de la confección del resumen general

Como se ha indicado, las observaciones y comentarios están tabulados hasta en tres servicios o categorías. Cada uno de ellos se han utilizado como oportunidades de mejora para la Delegación Comercial.

2.4. LAS SERIES QUE MÁS SE REPITEN

Como curiosidad se ha elaborado este cuadro que refleja el grupo de series que más se han repetido en las respuestas. Según el volumen de encuestas recibidas se presentan de 10 a 25 series más repetidas.

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4			
9	1	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4			
9	1	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3		X	9001
9	1	4	4	3	3	3	2	5	4	5	3	3			
9	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5			
9	1	4	3	4	4	5	4	2	2	3	5	2		X	9002
9	1	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	5		4	4	5	2	4			
9	1	4	2	3	4	1	2	5	5	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	4		4	4	5	4	4			
9	1	5	3	5	5	4	5	2	2	5	5	3			
9	1	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4			
9	1	5	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4			
9	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		X	9003
9	1	5	5	5	5	5		5	5	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9004
9	1	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5			
9	1	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	5	5	2	3	4	3	3	3	1	1	3		X	9005
9	1	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4			4			
9	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5			
9	1	5	5	4	4			4	5	5	4	4		X	9006
9	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5		X	9007
9	1	4	4	4	2	5	3	2	2	5	5	4			
9	1	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	4		X	9008
9	1	5	5	5	5	5	4	4	4	3	1	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	4	3	4	4			4	4	3	4	4		X	9009
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9010
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	5	4	5	3	3	2	2	5	4	4			
9	1	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4			
9	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5			
9	1	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5			
9	1	4	4	2	2	2	3	4	4	5	4	4			
9	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4			
9	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5			
9	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4		4	5	4	4	4	4			
9	1	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4			
9	1	5	4	4	4			5	5	5	5	5		X	9011
9	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9012
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		X	9013
9	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5			
9	1	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4		X	9014
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		X	9015
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5			
9	1		4	4	4	3	4	5	5	5	3	4			
9	1	4	5	5	5			5	5	4				X	9016
9	1	4	4	2	4	3	2	4	4	5	4	4			
9	1	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5			
9	1	5	5	4	4			5	5	5	4	5			
9	1	5	5	5	4	4		5	4	5	5	5			
9	1	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	4			
9	1	5		5	5	5	4	4	4	4	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		X	9017
9	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4		X	9018
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4		X	9019
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	3	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4		X	9020
9	1												X		
9	1	4	5	4	4	5		5	5	3	4	4			
9	1	5	4	5	5	5		5	5			5			
9	1	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4			
9	1	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3		X	9021
9	1	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4		X	9022
9	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4			
9	1	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		X	9023
9	1	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4		X	9024
9	1	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3			
9	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5			
9	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5		X	9025
9	1	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	4	4		5	5	5	5	5			
9	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4		X	9026
9	1	4	3	4	4	5	3	2	2	5	3	4			
9	1	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5			
9	1	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4		X	9027
9	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5			
9	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4		X	9028
9	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9029
9	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4		X	9030
9	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4		X	9031
9	1	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4			
9	1	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4		X	9032
9	1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	3	4	4		4	4			
9	1	5	5	5	5	4	5	5	5		4	5			
9	1	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3		X	9033
9	1	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	5	5	5	5	4		5	5	5	5	5		X	9034
9	1	4	4	4	4	4		2	2	4	4	4			
9	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5			
9	1	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4		X	9035
9	1	5		5		3	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		X	9036
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
9	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9037
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4		X	9038
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	4	4	2	4	4			3			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
9	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3			
9	1	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4		X	9039
9	1	4	3	1	1	3	1	3	4	5	5	3		X	9040
9	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		X	9041
9	1	4	4	4	5	4		4	4	3	5	4			
9	1		3	4	4			3	2	4		4			
9	1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5			
9	1	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4			
9	1	4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	4			
9	1	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4			
9	1	2	4	4	2	5	2	5	5	4	5	4			
9	1	4	5	3	4	3	3	4	4	5	2	4			
9	1	5	4	4	3		4	4	4	5	3	4		X	9042
9	1	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4		X	9043
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	3	1	4	4	5	5	4	4		X	9044
9	1	4	4	1	2	3	3	3	5			1			
9	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9045
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	5	5	1	1	5	1	5	5	1	3	1			
9	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5			
9	1	5	4	4	4	4	4	5		5	4	4			
9	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	5	5	3	1	5	4	4	5		5	5			
9	1	4	4	3	3	4	2	4	3	5	4			X	9046
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4			
9	1	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4			
9	1	5	3	4	4	5	1	4	5	3	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4			
9	1	4	4	4	4	3	1	4	4	5	3	4		X	9047
9	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4			
9	1	4	4	4		3	4	4	4	4	5	4			
9	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5			
9	1	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4		X	9048
9	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4			
9	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4			
9	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5		X	9049
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
9	1	4	1	1	2	4	4	5	5	3	3	4			
9	1	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4			
9	1	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4			
9	1	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4			
9	1	4	4	3	4	2	4	4	3	5	5	4		X	9050
9	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3			
9	1	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5			
9	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5		X	9051
9	1	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4		X	9052
9	1	5	5	4	4	4	2	4	5	2	5	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	5	4	4	4	3		3	4	3	4	4			
9	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4			
9	1	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4			
9	1	4	5	4	4	1	3	5	5	5	5	1		X	9053
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	5		4	4	3	2	3			
9	1	3	5	3	1	3	1	3	1	5	1	1		X	9054
9	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
9	1	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5			
9	1	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4		X	9055
9	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5			
9	1	4	4	3	4			5	5	5	5	4		X	9056
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	4	4	4	4	5	4	4	4			5			
9	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5		5	5			
9	1	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4			
9	1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4			
9	1	5	4	5	5	5		5	5	4	4	4			
9	1	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4			
9	1	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3			
9	1	4	4	4		4	4	4	5	4	4	4			
9	1	4	4	5	4	4		5	5	4	5	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4			
9	1	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4			
9	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3		X	9057
9	1	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4			
9	1		5	5	5			5	5		5	5			
9	1	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5			
9	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4			
9	1	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4			
9	1	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3			
9	1	5	5	4	4	4		4	4	4	4	5			
9	1	5	3	4	2	1	4	4	4	5	4	4		X	9058
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
9	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4		X	9059
9	1	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4			
9	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	5	4	4	4	4	1	5		3	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9060
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9061
9	1	5	3	5	5	5		2	2	4	5	5			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3			
9	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5		X	9062
9	1	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
9	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	4	4	3	4	5	3	5	4		3	4		X	9063
9	1	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4		X	9064
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5			
9	1	4	4	4	4	4		4	4	3	3	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9065
9	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5			
9	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3			
9	1	5	4	5	5	5		5	5	5	5	5			
9	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4			
9	1	3	4		2	2	3	4	4	3	3	3			
9	1	4	3	3	3	5	2	5	5	2	4	4			
9	1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	5	4	4	5		4	5	5	4	4	5		X	9066
9	1	4	4	4	4	4	3	1	1	5	4	3			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5			
9	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3			
9	1	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	5	4	4	2	2	2	3	3	3			
9	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4			
9	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
9	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3			
9	1	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4			
9	1	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5			
9	1	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4			
9	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4			
9	1	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3	3			
9	1	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3			
9	1	4	4	4	4	4		4	4	5	4	4			
9	1	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4			
9	1	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4			
9	1	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4		X	9067
9	1	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5		X	9068
9	1	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4			
9	1	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4			
9	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4			
9	1	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4		X	9069

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5			
9	1	2	5	4	3	5	4	1	3	5	4	4			
9	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4		X	9070
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1												X		
9	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		X	9071
9	1	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5		X	9072
9	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9073
9	1	5	4	5	4	4		3	3	5	5	4			
9	1	4		4	1	1	2	5	4	5	4	2		X	9074
9	1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4			
9	1	5	5	5	5	3	5	5	5		5	5			
9	1	5	4	4	4		4	4	4	5	3	4			
9	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	1	4	3	5	5	4		X	9075
9	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		X	9076
9	1	5	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3			
9	1	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4			
9	1	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5			
9	1	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4			
9	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5			
9	1	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4			
9	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9077
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4		X	9078
9	1	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5		X	9079
9	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5		X	9080
9	1	4	4		4	4	4	4	4		4	4			
9	1		2	4	4		4	4	4	5		4		X	9081
9	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	2	4	3	4	3	3	3	5	4	3			
9	1	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	5	2		5	5	2	5	5	3	2	4			
9	1	5	4	4	4	4		4	5	3	4	4			
9	1	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4			
9	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
9	1	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4			
9	1	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4			
9	1	4	3	4		4	4	4	4	4	4	4		X	9082
9	1	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5		4	4		X	9083

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5		X	9084
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9085
9	1		4	5	5			5	5	5		4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9086
9	1	5	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4			
9	1	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5			
9	1	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5			
9	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
9	1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3		X	9087
9	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
9	1	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4		X	9088
9	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4			
9	1	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5			
9	1	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4		X	9089
9	1	5	4	5	5	4	3	5	5	2	4	4			
9	1	5	4		5	4	4	5	5	2	5	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4			
9	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3		X	9090
9	1		5	4	3		4	4	4		5	3			
9	1	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4			
9	1	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	1			
9	1	4	3	4	4	5	2	5	5	5	1	4			
9	1	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	4	3	4	4	4	4	2	5	2	4			
9	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5		X	9091
9	1	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4			
9	1	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5			
9	1	4	4		4	4	2	3	5	3	4	3			
9	1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5			
9	1	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4			
9	1	4	1	3	3	2		4	5	5		3		X	9092
9	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	4	5		5	5	5	5	5		X	9093
9	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5			
9	1	5	5	5	4			5	5	4	5	4		X	9094
9	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4			
9	1	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4		X	9095
9	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5			
9	1	4	3	4	3	4	5	5	5	1	3	3			
9	1	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4		X	9096
9	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3		X	9097

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4		4	2	4	4		4	4		X	9098
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		X	9099
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4		X	9100
9	1	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4		X	9101
9	1	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5		X	9102
9	1	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4			
9	1	4	5	4	4	4	4	2	3	5	3	4			
9	1	4	3	4	3	4	2	4	4	3	5	4			
9	1	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4		X	9103
9	1	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4		X	9104
9	1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3		X	9105
9	1	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5			
9	1	5	4	4	4	4	3	4	5	5	1	5		X	9106
9	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5			
9	1												X		
9	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4			
9	1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4		X	9107
9	1	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4			
9	1	5	4	4	4		4	5	5	4	4	4			
9	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4		X	9108
9	1	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
9	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5			
9	1	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4			
9	1	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4			
9	1	3	5	4	4		3	4	4	3	4	4			
9	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4		X	9109
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		X	9110
9	1	4	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5			
9	1	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4		X	9111
9	1	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4		X	9112
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9113
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	5	2	5	5	4	3	5	5	5	5	5			
9	1		3	4	4	4	1	4	4	3	5	4		X	9114
9	1	4	3	4	5	2	3	2	5	5	5	4		X	9115
9	1	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4		X	9116
9	1	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5			
9	1	4	5	1	4	4	3	2	2	4	3	4			
9	1	5	2	3	3	4	1	4	4	3	1	3			
9	1	4	4	4	4			4	3		4	4			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	5	5	5	5		5	5	5		5	4			
9	1	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5		X	9117
9	1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5		X	9118
9	1	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4			
9	1	5	5	5	5		5	5	5	3	5	5			
9	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5		X	9119
9	1	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4			
9	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4			
9	1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4		X	9120
9	1	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4			
9	1	5	4	4	5	4	1	4	3	5	4	4			
9	1	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4			
9	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	3	5	4	4	3	4	5	5	5	1	4			
9	1	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4		X	9121
9	1	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4			
9	1	4	4	3	3	4	4	2	3	5	4	4		X	9122
9	1	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	4			5	5	3	5	4			
9	1	2	1	5	4	5	4	4	4	5	5	4			
9	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3			
9	1	5	5	5	5	5	5	5		3	4	5			
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
9	1	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4			
9	1	3	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3			
9	1	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4		X	9123
9	1	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4			
9	1	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4			
9	1	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4			
9	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5			
9	1	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4		x	9124
9	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
9	1	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4			
9	1	4	4	4	4			3	3	4	4	3		X	9125
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5			5			
9	1	5	5	3	3	5	5	5	5			5			
9	1	3	3	4	2	5	3	5	5	5	4	3			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
9	1	4	3	2	2	3	1	3	5	5	1	3		X	9126
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
9	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	5	5	4	4	3	3	5	3	5	5	4			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4			
9	1	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4			
9	1	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3			
9	1	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3		X	9127
9	1	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3		X	9128
9	1	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4			
9	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		X	9129
9	1	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	4		X	9130
9	1	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3			
9	1	4	4	4	4			4	4	4	5	4		X	9131
9	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	5	5	5	4	1	5		4	5	4		X	9132
9	1	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4		X	9133
9	1	5	5	5	4	5		5	5	5	5	5			
9	1	5	5	4	5	5		4	5	5		5		X	9134
9	1	4	4	5	4		1	3	5	4	4	3		X	9135
9	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4		X	9136
9	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4			
9	1	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4			
9	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5		X	9137
9	1	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4		X	9138
9	1	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5			
9	1	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4		X	9139
9	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4		X	9140
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4		X	9141
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	3	4	2	5	2	4			
9	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1		X	9142
9	1	5	5	5	5	5		4	5	5	5	5		X	9143
9	1	4	3	5	5	5	2	5	5	3	4	4			
9	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4			
9	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4			
9	1	4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	4		X	9144
9	1	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4			
9	1	5	5	3	5	5		5	5	5	5	4			
9	1	4	5	4	4			5	5		5	4			
9	1	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4		X	9145
9	1	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		X	9146
9	1	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5		X	9147
9	1	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4			
9	1	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5			
9	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
9	1	4	5	5	4	4	4	5		4	4	5			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3			
9	1	4	4	4	4		2	5	5	3	4	4		X	9148
9	1												X		
9	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4		X	9149
9	1	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4			
9	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	5	4	4			4	4	4	4	4			
9	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5		X	9150
9	1	4	5	4	4	5		5	5	5	5	4			
9	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3			
9	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4			
9	1	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4		X	9151
9	1	5	4	4	5		5	5	5	5	5	4			
9	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4			
9	1	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4		X	9152
9	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3			
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5			
9	1	4	5	4	4		4	5	5	5	5	4		X	9153
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5			
9	1	5	5	4	4	4		5	5	3	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4			X	9154
9	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5			
9	1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4			
9	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9155
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3		4			
9	1	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		X	9156
9	1	4	4	4	2			4	4	3	4	3			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5			
9	1	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4		X	9157
9	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5			
9	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4		X	9158
9	1	5		5	5	5	5	5	3			5			
9	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4			
9	1	4	5	4	3	4	2	3	5	2	4	4		X	9159
9	1	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5			
9	1	2	5	4	4	4	2	2	5	4	5	4			
9	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5			
9	1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4			
9	1	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	3		X	9160
9	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5			
9	1	4	4	4	4		3	4	4	5	4	5			
9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5			

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	1	4	4	2	1	4	4	4	4	4	5	3			
9	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4		X	9161
9	1	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5			
9	1	4	1	4	3	4	3	4	5	3	3	4			
9	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4			
9	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5			
9	1	5	2	3	2	5	3	4	4	5	4	4			
9	1	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5			
9	1	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3		X	9162
9	1	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4		X	9163
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
9	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4			
9	1	4	4	4	4	5		4	4	4	4	4			
9	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			
9	1	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4			
9	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		X	9164
9	1	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4		X	9165
9	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5			
9	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
9	1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4			
9	1	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5			
9	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4			
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	2	5	4	4	4		4	4	5	4	4	4		X	9166
9	2	4	4	4	4	4		5	5	4	4	4			
9	2	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5			
9	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4		X	9167
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	2	5	4	3	2	5	4	4	4	5	2	3		X	9168
9	2	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4			
9	2	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4			
9	2	5	5	5	5			4	5	5	5	5		X	9169
9	2	4	1	4	4	3	3	4	4	1	4	4			
9	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4			
9	2	4	4	4	4	4		4	4	4	4	5		X	9170
9	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
9	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
9	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4		X	9171
9	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5			
9	2	5	4	5	5		4	4	5	5	5	5			
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5		X	9172
9	2	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4			
9	2	4	4	5	4	5		5	5	3	5	4			
9	2	5	5	3	4	4	4	2	1	5	4	4		X	9173
9	2	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4			
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5			
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9174
9	2	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4			
9	2	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4		X	9175

ENCUESTA DE SERVICIOS

DEL	SE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	B	C	NUM
9	2	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5		X	9176
9	2	5	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4			
9	2	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4			
9	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5			
9	2	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4			
9	2	5	5	5	4	3	5	3	2	5	5	4			
9	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4			
9	2	5	5	5	5		5	4	5	4	5	4			
9	2	4	2	4	3	2	4	4	4	2	2	2			
9	2	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5			
9	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4		X	9177
9	2	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	4		X	9178
9	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4			
9	2	4	4	4	4	4	4	5	5			4		X	9179
9	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3			
9	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4			
9	2	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5			
9	2	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4			
9	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3			
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4			
9	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5			
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
9	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		X	9180
9	3	5	4	4	4	4	4	1	1	5	5	3			
9	3	4	4	5	5	5		4	5	4	5	5			
9	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5		X	9181
9	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4			
9	3	5	2	4	4	5	4	5	5	3	5	4			
9	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4			
9	3	5	5	3	4	5	5	5	5			4			
9	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4		X	9182
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4		X	9183
9	3	4	4	5	5		4	1	1	3	4	3		X	9184
9	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5			
9	4	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	3		X	9185
9	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4		X	9186
9	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4			
9	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4			
9	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4			
9	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5		4		X	9187

ENCUESTA DE SERVICIOS

PRIMER RESUMEN DE DATOS

TOTAL ENCUESTAS REMITIDAS	864
------------------------------	-----

TOTAL ENCUESTAS RECIBIDAS	678	78,47%
------------------------------	-----	--------

TOTAL ENCUESTAS VÁLIDAS	674	78,01%
----------------------------	-----	--------

AVERÍAS TERMINALES				
R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	1	0,15%	0,12%
2	E DE	8	1,19%	0,93%
3	INDF	23	3,41%	2,66%
4	D AC	337	50,00%	39,00%
5	T D AC	298	44,21%	34,49%
	BLANCO	7	1,04%	0,81%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,38	

(*) Nota sobre 5

RESUMEN DE ENCUESTAS RECIBIDAS				
SE	REC	% REC	% EN	
1	609	89,82%	70,49%	
2	48	7,08%	76,04%	
3	15	2,21%	77,78%	
4	6	0,88%	78,47%	
R	0	0,00%	78,47%	
T	678	100,00%	78,47%	

SE	BLANCO	% REC	% EN	
1	4	0,59%	0,46%	
2	0	0,00%	0,46%	
3	0	0,00%	0,46%	
4	0	0,00%	0,46%	
R	0	0,00%	0,46%	
T	4	0,59%	0,46%	

SE	CO/SU	% REC	% EN	
1	165	24,34%	19,10%	
2	14	2,06%	20,72%	
3	5	0,74%	21,30%	
4	3	0,44%	21,64%	
R	0	0,00%	21,64%	
T	187	27,58%	21,64%	

ENTREGA Y RECOGIDA DE VALIJAS				
R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	8	1,19%	0,93%
2	E DE	21	3,12%	2,43%
3	INDF	81	12,02%	9,38%
4	D AC	323	47,92%	37,38%
5	T D AC	237	35,16%	27,43%
	BLANCO	4	0,59%	0,46%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,13	

(*) Nota sobre 5

ATENCIÓN TELEFÓNICA				
R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	8	1,19%	0,93%
2	E DE	11	1,63%	1,27%
3	INDF	55	8,16%	6,37%
4	D AC	346	51,34%	40,05%
5	T D AC	248	36,80%	28,70%
	BLANCO	6	0,89%	0,69%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,22	

(*) Nota sobre 5

ENCUESTA DE SERVICIOS

SOLUCIÓN TELEFÓNICA DE DUDAS, EN TIEMPO ADECUADO

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	8	1,19%	0,93%
2	E DE	17	2,52%	1,97%
3	INDF	61	9,05%	7,06%
4	D AC	361	53,56%	41,78%
5	T D AC	222	32,94%	25,69%
	BLANCO	5	0,74%	0,58%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,15	

(*) Nota sobre 5

MATERIAL SUMINISTRADO EN PLAZO Y FORMA ADECUADA

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	5	0,74%	0,58%
2	E DE	27	4,01%	3,13%
3	INDF	41	6,08%	4,75%
4	D AC	318	47,18%	36,81%
5	T D AC	283	41,99%	32,75%
	BLANCO	0	0,00%	0,00%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,26	

(*) Nota sobre 5

SERVICIO DIFUSIÓN PREMIOS EFICAZ

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	6	0,89%	0,69%
2	E DE	14	2,08%	1,62%
3	INDF	91	13,50%	10,53%
4	D AC	269	39,91%	31,13%
5	T D AC	256	37,98%	29,63%
	BLANCO	38	5,64%	4,40%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,19	

(*) Nota sobre 5

MATERIAL SOLICITADO CORRESPONDE CON EL SUMINISTRADO

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	6	0,89%	0,69%
2	E DE	22	3,26%	2,55%
3	INDF	40	5,93%	4,63%
4	D AC	273	40,50%	31,60%
5	T D AC	328	48,66%	37,96%
	BLANCO	5	0,74%	0,58%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,34	

(*) Nota sobre 5

REPARACIÓN EN IDENTIDAD CORPORATIVA A TIEMPO

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	17	2,52%	1,97%
2	E DE	37	5,49%	4,28%
3	INDF	143	21,22%	16,55%
4	D AC	303	44,96%	35,07%
5	T D AC	119	17,66%	13,77%
	BLANCO	55	8,16%	6,37%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			3,76	

(*) Nota sobre 5

RECIBIR CURSOS DE FORMACIÓN

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	12	1,78%	1,39%
2	E DE	10	1,48%	1,16%
3	INDF	132	19,58%	15,28%
4	D AC	242	35,91%	28,01%
5	T D AC	252	37,39%	29,17%
	BLANCO	26	3,86%	3,01%
T		674	100,00%	78,01%
NOTA			4,10	

(*) Nota sobre 5

ENCUESTA DE SERVICIOS

VALORACIÓN GENERAL DE LA DELEGACIÓN COMERCIAL

R	VALOR	RES	% REC	% EN
1	1	7	1,04%	0,81%
2	2	3	0,45%	0,35%
3	3	62	9,20%	7,18%
4	4	382	56,68%	44,21%
5	5	216	32,05%	25,00%
6	6	0	0,00%	0,00%
7	7	0	0,00%	0,00%
8	8	0	0,00%	0,00%
9	9	0	0,00%	0,00%
10	10	0	0,00%	0,00%
	BLANCO	4	0,59%	0,46%
T		674	100,00%	78,01%

VALOR	RES	%	% Acum
10 - 9	0	0,00%	0,00%
8 - 7	0	0,00%	0,00%
6	0	0,00%	0,00%
5	216	32,05%	32,05%
- 5	454	67,36%	67,36%
NS/NC	4	0,59%	0,59%

NOTA

4,20

1.- SERVICIO reparación de AVERÍAS de TERMINALES		4,38
2.- SERVICIO de entrega y recogida de VALIJAS		4,13
3.- SERVICIO de ATENCIÓN TELEFÓNICA, correcto	4,22	4,19
4.- SERVICIO de ATENCIÓN TELEFÓNICA, solución tiempo adecuado	4,15	4,19
5.- SERVICIO de DIFUSIÓN de PREMIOS, rápido y eficaz		4,19
6.- SERVICIO de REPARACIÓN daños IMAGEN CORPORATIVA		3,76
7.- SERVICIO de ALMACÉN, suministro en plazo y forma	4,26	4,30
8.- SERVICIO de ALMACÉN, solicitado/ suministrado	4,34	4,30
9.- SERVICIO de FORMACIÓN, más cursos		4,10
11.- SERVICIO de MENSAJES AL MÓVIL, útil, rápido y cómodo		4,17

OPCIONES DE MEJORA OBTENIDAS POR LOS COMENTARIOS O SUGERENCIAS

1 .- AVERÍAS TERMINALES	1		
2 .- ENT./RECO. VALIJAS	6		
3 .- ATENCIÓN TELEFÓNICA	1		
4 .- DIFUSIÓN PREMIOS	3		
5 .- IMAGEN CORPORATIVA	1		
6 .- ALMACÉN	7		
7 .- FORMACIÓN	6		
8 .- OTRAS OPORTUNIDADES	8		
9 .- CENTRAL SELAE	53		
0 .- NO LUGAR/NO COMENT	22		
10 .- OBSERV. POSITIVAS	11		
11 .- OBSERV. NEGATIVAS	2		
12 .- MENSAJERÍA	0		
TOTAL ENCUESTAS CON COMENTARIOS O SUGERENCIAS		187	27,58%

ENCUESTA DE SERVICIOS

LAS SERIES DE RESPUESTAS QUE MÁS SE HAN REPETIDO

PREGUNTAS											VECES	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26	3,01%	9,38%
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	2,43%	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	10	1,16%	
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	7	0,81%	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	0,58%	
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	0,46%	
7											4	0,46%	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	0,46%	
9	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	0,23%	

SERVICIO CORREO ÚTIL, RÁPIDO Y CÓMODO

R	RS	RES	% REC	% EN
1	T DE	9	1,34%	1,04%
2	E DE	15	2,23%	1,74%
3	INDF	83	12,31%	9,61%
4	D AC	297	44,07%	34,38%
5	T D AC	250	37,09%	28,94%
	BLANCO	20	2,97%	2,31%
	T	674	100,00%	78,01%

NOTA

4,17

(*) Nota sobre 5

DEL	NUM	SE	SE	SE	COMENTARIO
9	9001	9			ME PARECE BUENA IDEA RESALTAR EN LOS RESGUARDOS SI SE TRATA DE APUESTAS AUTOMÁTICAS COMO SE HACÍA ANTES. CREO QUE NOS AYUDA A LA HORA DE TRABAJAR CON MUCHOS RESGUARDOS. ECHO EN FALTA TAMBIÉN MÁS INFORMACIÓN ACERCA DEL JUEGO DEL JOKER.
9	9002	0			FALTA DE INTERÉS POR LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL TITULAR.
9	9003	9			ME GUSTARÍA TENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA VENTA DE LOTERÍA EN DÉCIMOS. IGUAL QUE LA TENEMOS EN JUEGOS ACTIVOS, SERÍA INTERESANTE TENER ALGUNA INFORMACIÓN DE POSICIÓN EN VENTAS DE LOTERÍA EN DÉCIMOS.
9	9004	9			ELS POTS ESPECIALS AVISARLOS AMB ANTEL-LACIÓ AL STILA.
9	9005	9			LA LN POR TERMINAL SIGUE SIENDO UN DESASTRE. POR FAVOR ACTUALICEN EL SISTEMA QUE ESTÁ OBSOLETO.
9	9006	9			CUANDO POR STILA HACES UNA PETICIÓN DE NÚMERO, ME GUSTARÍA QUE ME INFORMASEN DE SI PUEDEN SERVIRLO O SI NO HAY DISPONIBILIDAD. LA CLIENTELA COMENTA QUE LE GUSTARÍA TENER MÁS PREMIOS PEQUEÑOS PARA NO DESANIMARSE.
9	9007	0			POCA DISTANCIA CON UNA ADMINISTRACIÓN NUEVA LO QUE INFLUYE MUCHO EN LA FACTURACIÓN.
9	9008	9			QUE NO SIGIN EL MATEIX COLOR EL DECIM DE NADAL AMB EL DÉCIM DE DISABTE. ES MOTIU DE CONFUSIÓ. COMUNIQUIN AQUEST FET A MADRID.
9	9009	0			5 Y 6 NO SE HA DADO EL CASO.
9	9010	7			NO RECIBO INFORMACIÓN DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN IMPARTIDOS POR LA DELEGACIÓN Y ME INTERESA RECIBIRLA PARA PODER DESARROLLAR MEJOR MI TRABAJO. GRACIAS POR SU ATENCIÓN.
9	9011	0			RESPOSTES 6 I 6 EN ELS TRES ANYS QUE PORTE NO TENIM PRECEDENTS.
9	9012	9			PIENSO QUE EL TAP A VECES HA TARDADO ALGO EN AVISAR A LA DELEGACIÓN POR ALGUNA AVERÍA.
9	9013	7			CURSOS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y ORIENTACIÓN-
9	9014	9			TELÉFONO DEL TAP TENDRÍA QUE SER NACIONAL O GRATUITO YA QUE LA MAYORÍA TENEMOS TARIFA PLANA
9	9015	9			PERQUE NO ES POT TENIR TOTES LES LOTERÍES, ONE, 6,49, JUNTES CREC QUE PODRÍA MILLORAR LES VENTES.
9	9016	0			LES CASELLES QUE NO HE CONTESTAT, ES PERQUE NO S'HA DONAT EL CAS.
9	9017	7			CURSO O INFORMACIÓN DE PAGO DE PREMIOS SUPERIORES A 2500 Y PAGO PREMIOS PEÑAS.
9	9018	9			MILLORAR LA PAG. STILA, A VEGADES COSTA MOLT ENTRAR-HI. IGUAL QUE ELS CARTELLS PROMOCIONALS QUE ELS SUMINISTRA SELAE, HAURIEN DE SUMINISTRAR TAMBÉ LES LLISTES DE LOTERÍA NACIONAL.
9	9019	9			PREFERIRIA QUE TORNESSIN A PAGAR PREMIS A LES DELEGACIONS.
9	9020	9	0		TABLAS DE PRECIOS DE LA QUINIOLA Y QUINIGOL, PARA DIFERENTES COMBINACIONES.
9	9021	9			MÁS CARTELES DE NAVIDAD PARA PONER EL NÚMERO EN BLANCO.
9	9022	9			ES NECESARIO CAMBIAR CUANTO ANTES EL MENSAJE DEL COMPROBADOR DE BOLETOS "PASE POR VENTANILLA" POR OTRO COMO "DÍAS O SORTEOS PENDIENTES".
9	9023	9			LOS CARTELES DE PROPAGANDA DEBERÍAN SER UN POCO MÁS PEQUEÑOS POR EL ESPACIO.
9	9024	6			SERÍA INTERESSANT PROTEGIR ELS DOCUMENTS/BUTLLETES DE LA VALISSA PER EVITAR QUE ARRIBIN REBREGATS AMB ALGUNA FUNDA RÍGIDA. GRÀCIES.
9	9025	7	8		ELS CURSOS DE FORMACIÓ EL CAP DE SETMANA.
9	9026	9			OBSERVACIÓN: LOS CARTELES DE LAS JORNADAS DE FUTBOL LLEGAN EXCESIVAMENTE JUSTOS (TARDE) PARA PODER PREPARAR A NUESTRA CLIENTELA Y FACILITARLES EN UN CORTO TIEMPO LAS POSIBILIDADES DE QUE JUEGUEN. SI DISPUSIÉRAMOS EL VIERNES ANTERIOR A SU FECHA DE FINALIZACIÓN DE DICHOS CARTELES FACILITARÍAMOS E INCREMENTARÍAMOS LA CAJA DE DICHAS JORNADAS.
9	9027	6			EN CUANTO AL MATERIAL, NORMALMENTE SI SE SUMINISTRA TODO Y EN LA FORMA ADECUADA. PERO EN OCASIONES PUNTUALES NO SE RECIBE TODO EL MATERIAL. ESTARÍA BIEN QUE EN LA DELEGACIÓN HUBIERA TAMBIÉN MATERIAL PARA PODER IR A BUSCAR EN CASO DE URGENCIA.
9	9028	0			REFERENT AL Nº 6 NO PUC OPINAR DONAT QUE NO HE TINGUT DANYS.
9	9029	9			ENS AGRADARÍA QUE L'ARRIBADA DE MATERIAL PER NADAL FOS MÉS ABUNDANT Y VARIAT AIXÍ COM L'INFORMACIÓ SOBRE SOTEIG Y SUPORT PUBLICITARI.
9	9030	9			COM A NEGOCI MIXTE SERIA MOLT CONVENIENT QUE EL NOSTRE TERMINAL DE VENDA (BITRONIC) ESTIGUES CONECTAT AMB EL TERMINAL DE VENTES DE JOCS ACTIUS Y LOTERIA NACIONAL PER TAL D'ENVIAR ERROR Y ATENDRE D'UNA FORMA MÉS ÀGIL AL CLIENT.
9	9031	8			TROBARÍA INTERESSANT QUE DE TANT EN TANT FEREU REUNIONS INFORMATIVES AMB UN GRUP D' ADMINISTRACIONS PER INTERCANVIAR OPINIONS I PODER TENIR UN CANAL DE COMUNICACIÓ MÉS BIDIRECCIONAL.
9	9032	6			RARA VEZ, PERO ALGUNA VEZ, EL MATERIAL SOLICITADO NO SE CORRESPONDE COMPLETAMENTE CON EL SOLICITADO.
9	9033	9			LA PUBLICITAT ES LENTA. ELS CARTELLS NO ARRIBEN AMB TEMPS SUFICIENT.
9	9034	4			LOS CARTELES DE LOS PREMIOS LOS HEMOS DE SACAR AL CABO DE UN MES Y NO ES PARA TODOS IGUAL.
9	9035	9			TROBO UN INCONVENIENT QUE NO ES REALITZEN PAGAMENT DE PREMIS INTERMITJOS A LA DELEGACIÓ.
9	9036	7			SOBRETOT NECESITARIA MÉS INFORMACIÓ DE FORMACIÓ DE LA QUINIOLA DE COM ES FAN LES REDUIDES. COM FUNCIONEN? I LES CONDICIONADES? AVEGADES ELS CLIENT ENS FAN PREGUNTES QUE NO SABEN CONTESTAR, ENCARA QUE TENIM LES BASES.
9	9037	9			TOTES LES SETMANES M'ARRIBEN TARD LES BULLETES DE QUINIOLA I QUINIGOL. QUAN HI HA JORNADA DE FUTBOL ENTRE SETMANA, FAIG CURT DE BUTLLETES.
9	9038	9			LOS CLIENTES DEMANDAN MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO MIRAR EL JUEGO DEL JOKER.
9	9039	9			EL TERMINAL MICRO KEVIN DESDE QUE LO CAMBIARON POR EL ANTERIOR ES UNA PESADILLA TRABAJAR EL DÍA A DÍA CON ESTE TERMINAL. EL TIEMPO QUE SE PIERDE POR QUE LE CUESTA MUCHO LEER LOS BOLETOS.
9	9040	3	5	11	EN EL TEL. NADIE SE IDENTIFICA Y DE CARA A DUDAS TODOS SE PASAN EL "BULTO. 2-3 LLAMADAS PARA SOLUCIONAR DUDAS ES CASI INEVITABLE A PARTE DE QUE SIEMPRE ESTÁN DE VACACIONES. 6 MESES TARDARON EN CAMBIARME UN PLAFÓN DETERIORADO. LA RELACIÓN PERSONAL/PV ES NULA A NO SER QUE TENGAS ALGUNA DUDA Y LLAMES TÚ A ELLOS. ELLOS SÓLO TE LLAMAN POR INCIDENCIAS Y UNA VISITA AL AÑO AL LOCAL.
9	9041	9			DEBE MEJORAR EL PORTA ESTILA, DEMASIADOS PROBLEMAS TÉCNICOS, SIN ALTERNATIVA PARA DESCARGAR INFORMES.
9	9042	9			MEPUSIERON UNA PANTALLA DE TV Y ME LA QUITARON. ME PROMETIERON QUE VOLVERÍAN A PONERLA Y AUN ESTOY ESPERANDO. LOS CLIENTES SE QUEJAN QUE ESTAMOS OLVIDADOS. TENGO FIBRA ÓPTICA Y CREO QUE PUEDO PONERLA. LA ÚLTIMA VISITA QUE HIZO UN INSPECTOR ME DIJO QUE LO MIRARÍA.
9	9043	6	8		RESPECTE A LA PREGUNTA 7, VULL DIR QUE SI DEMANEM UN MATERIAL I NO EL SEREIXEN PERQUÈ S'HA ESGORAT, ES MILLRO QUE ENS AVISIN PER QUE SINÓ HO TORMEN A DEMANAR AL VEURE QUE NO L'HAN ENVIAT.
9	9044	4	11		ME GUSTARÍA RECIBIR POR PARTE DE LA DELEGACIÓN CARTELES DE CUANDO HAY ALGÚN PREMIO QUE HASTA EL DÍA HE DADO TRES PREMIOS Y NO HE RECIBIDO NINGUNO. GRACIAS.
9	9045	2	11		EN LA SETMANA 34 D'AQUEST ANY, NO VA A PASSAR A RECOLLIR LA VALISA A TEMPS. LA DELEGACIÓ ENS VA INDICAR QUE ENTREGUÉSSEM LA VALISA AL MISSATGER QUE ENS PORTAVA EL MATERIAL CONSUMIBLE. PERO NO ENS VAN PORTAR CAP VALISA BUIDA. NO TENIM VALISA.
9	9046	6	11		TODOS LOS AÑOS CUANDO VUELVO DE VACACIONES, TENGO PROBLEMAS PARA CONSEGUIR BOLETOS DE QUINIOLA PARA LA SEMANA QUE ABRO. SI VOY A LA DELEGACIÓN, ME DICEN QUE COMO ESTOY EN BADAOLNA ME LOS TIENEN QUE REPARTIR.
9	9047	7	8		TRABAJAR PUNTUALMENTE CON LA DELEGACION. RECIBIR ASESORAMIENTO COMERCIAL, REALIZAR CURSOS DE PEÑAS, NORMATIVA...
9	9048	9			SE PODRIAN REUTILIZAR LOS CARTONES QUE TRAEN LAS CONSIGNACIONES. CAMBIAR EL VISOR DEL CLIENTE PARA QUE MUESTRE LAS OPERACIONES Y NO DESCONFIE
9	9049	9			TENER EXPUESTO MAS TIEMPO EL CARTEL DE PREMIO. ¿APARECEN EN PRENSA LOS PREMIOS VENDIDOS EN LA DELEGACION? ¿EN QUE DIARIO?
9	9050	8			LA DELEGACION DEBERIA REALIZAR UNA LABOR MAS COMERCIAL Y MENOS ADMINISTRATIVA. CREO QUE ES LA RAZON DE SER DE ESTE SERVICIO
9	9051	9			EL TERMINAL PEQUEÑO TARDA BASTANTE EN COGER LOS BOLETOS QUE ESTAN UN POCO DOBLADOS, HACE QUE TARDES MAS EN VALIDAR LOS BOLETOS Y SE FORMAN COLAS. MEJORAR LOS EXPOBOLES
9	9052	9			FALTA DE INFORMACION DESDE SELAE, P.EJ. EN EL SORTEO DEL NIÑO NO SE NOS HA COMUNICADO QUE CAMBIABA EL REPARTO DE PREMIOS CON PREMIO ESPECIAL A LA SERIE Y FRACCION
9	9053	9			LA CARTELERIA DE BOTES LLEGA MUY TARDE. DEBERIA LLEGAR UNA SEMANA ANTES DEL BOTE.

DEL	NUM	SE	SE	SE	COMENTARIO
9	9054	9			HICE UN VIAJE EXPRESAMENTE PARA PEDIR UN COMPROBADOR DE BOLETOS, ME DIJERON QUE ME LLAMARIAN Y AUN ESTOY ESPERNADO ESA LLAMADA.
9	9055	9			LOS BOLETOS DE REDUCIDAS SIEMPRE ESCASEAN. FALTA MAS INFORMACION DE CADA JORNADA DE QUINIELA, HORARIOS, CIERRE DE LA VENTA, PARTIDOS ANULADOS....
9	9056	9			SE DEBERIA POTENCIAR LA VENTA DE LOTERIA POR EL TERMINAL.
9	9057	9			NO ES EL MOMENTO DE ABRIR NUEVOS PUNTOS DE VENTA
9	9058	10	9		LAS DISCONFORMIDADES SON CON SELAE NO CON LA DELEGACION
9	9059	6			EN VARIAS OCASIONES NO NOS HAN ENVIADO QUINIGOLES Y HEMOS TENIDO QUE LLAMAR PARA RECLAMARLOS
9	9060	9			FALTA DE PROMOCION DE LA VENTA DE LN POR TERMINAL
9	9061	9			NOS GUSTARIA PODER SACAR LOS RESULTADOS DE LN POR EL TERMINAL.
9	9062	11			SI HAY QUE CONSULTAR ALGO POR LA TARDE, TE QUEDAS "COLGADO"
9	9063	9			NO HAY MATERIAL QUE HAGA VISTOSO LOS BOTES, LOS POSTERS LOS ENCUENTRO VULGARES Y MUY SIMPLE
9	9064	6			MAS RAPIDEZ EN LA ENTREGA DEL MATERIAL SOLICITADO
9	9065	6			NO ME HAN SUMINISTRADO COMO 3 VECES BOLETOS DE QUINIGOL, CUANDO A OTROS COMPAÑEROS SI LES HABIA LLEGADO
9	9066	4			EL 07/02/13 DI UN PREMIO DE PRIMITIVA DE 29.000€ Y NO APARECIA EN ESTILA POR NINGUN SITIO, ME ENTERE POR UN CLIENTE A LAS TRES SEMANAS.
9	9067	8			GUIA TELEFONICA DE LOS SERVICIOS QUE UTILIZAMOS PARA EVITAR ESTAR PASANDO DE UN DEPTO A OTRO. PODRIAN ENVIAR POR E-MAIL DICHA LISTA
9	9068	9			EL SISTEMA DE ENTREGA DE CARTELES DE LA CAMPAÑA DE NAVIDAD NO ES SUFICIENTE Y LA SEGUNDA ENTREGA ACABA EN LA BASURA
9	9069	9			LA DESCOORDINACION DE LA ENTREGA DE LAS JORNADAS DE QUINIELA. EL CARTEL EXTERIOR LO ENSUCIAN MUCHO.
9	9070	7			FORMACION CONTINUA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LOS PUNTOS DE VENTA
9	9071	6			SIEMPRE PEDIMOS 3 CAJAS DE PAPEL Y NOS MANDAN 2
9	9072	7	8		INTERESADA EN CURSOS DE NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LAS ADMONES DE LOTERIA. CONECTARTE A LA PAGINA DE SELAE...
9	9073	3	11		A VECES LA ATENCION TELEFONICA ES NULA, O NO ATIENDEN A LAS LLAMADAS O COMUNICA SIEMPRE
9	9074	3			EN LA ULTIMA PREGUNTA, HEMOS TENIDO ALGUN PROBLEMA Y NO HAN SABIDO RESOLVERLO O ME HAN DICHO QUE LLAME MAS TARDE PORQUE NO HABIA NINGUN RESPONSABLE. O ME HAN DERIVADO A OTROS NUMEROS DE TELEFONO.
9	9075	9			DEBEN QUITAR DE MANERA URGENTE EL GRAVAMEN DEL 20%. MAS PUBLICIDAD, EN TODAS PARTES SE OYE A LA ONCE. UNA SUBIDA DE LAS COMISIONES.
9	9076	0			SI ESTA PROHIBIDO VENDER CIERTOS PRODUCTOS (PARTICIPACIONES, TARJETON METRO/BUS, URNA DE LA SUERTE) QUE SEA PARA TODAS LAS ADMINISTRACIONES IGUAL.
9	9077	9			INTENTAR POTENCIAR MAS LOS PRODUCTOS DE LAE
9	9078	9			DEJAR RESERVAR ALGUN NUMERO DE LN PARA LOS MIXTOS.
9	9079	9			ME GUSTARIA QUE A TRAVES DE LA PANTALLA SE HICIERA MAS PUBLICIDAD DE LAS REDUCIDAS EN LUGAR DE TANTA PROMOCION DE LA HIPICA QUE ES UN JUEGO QUE ESTA "MUERTO"
9	9080	8			LA DELEGACION DEBERIA DISPONER DE UN SERVICIO DE ATENCION 7 DIAS A LA SEMANA PARA LOS PUNTOS DE VENTA QUE ABRIMOS TODOS LOS DIAS
9	9081	9			MAS PUBLICIDAD AL DECIMO POR TERMINAL. LOS CARTELES DE PUBLICIDAD DEBERIAN LLEGAR ANTES.
9	9082	9			CUANDO NO FUNCIONA ESTILA SE PODRIA AVISAR DE CUANDO VA A VOLVER A FUNCIONAR PARA NO ESTAR PERDIENDO EL TIEMPO INTENTALDO CONECTARSE.
9	9083	9			CARTELES DE BOTES, NAVIDAD ETC... EN CATALAN
9	9084	0	2		EN VACACIONES AL LLEVAR LA VALIJA A CORREOS, SE NEGARON A RECOGERLA
9	9085	9			ES LA 3ª VEZ QUE INSISTO SOBRE ESTE TEMA PERO, LA VENTA DE LN POR TERMINAL SE VE PERJUDICADA POR NO PODER DEVOLVER DECIMOS Y PORQUE LA CONSULTA DE DISPONIBLES A TRAVES DEL PORTAL NO ESTA ACTUALIZADA.
9	9086	9			FALTA DIFUSION EN LOS MEDIOS DE LOS BOTES, HAN DE SER MAS MODERNOS E INSISTENTES (COMO LA ONCE)
9	9087	9			NOS GUSTARIA OIR MUSICA A TRAVES DE LA PANTALLA, LLAMARIA MAS LA ATENCION.
9	9088	9			LA ENTREGA DE LAS JORNADAS DE QUINIELA DEJAN MUCHO QUE DESEAR.
9	9089	7			CURSOS DE GESTION Y REALIZACION DE PEÑAS
9	9090	9			LA PUBLICIDAD QUE RECIBIMOS NO ES ATRACTIVA, A LA GENTE LE LLAMA MAS LA ATENCION LOS BOTES QUE "EL CHICO DE LA MOTO"
9	9091	9			ESTOY INTERESADO EN QUE ME PONGAN EL COMPROBADOR DE BOLETOS. ¿POR QUE ALGUNAS ADMINISTRACIONES PUEDEN TENER EXPUESTO EL CARTEL DE PREMIO MAS DE UN MES?
9	9092	6	11		NO ME PARECE BIEN QUE HABIENDOME QUEDADO SIN PAPEL POR UN ERROR NO SE ME PERMITA PEDIRLO NI PASAR POR LA DELEGACION, TENIENDO QUE PEDIRSELO A OTRO COMPAÑERO
9	9093	9			HARIAN FALTA MAS JUEGOS TIPO RASCA PARA HACER FRENTE A LA COMPETENCIA (AL MENOS EN CATALUÑA)
9	9094	9			MEJORAS EN LA LOTERIA POR TERMINAL, NO SE PUEDEN ABONAR NUMEROS. CADA SEMANA HAY QUE PROBAR SUERTE. MEJORAS EN LA QUINIELA
9	9095	9			UN JUEGO TIPO RASCA AYUDARIA CON LAS VENTAS
9	9096	9			EL TERMINAL NUEVO (PEQUEÑO) SE ATASCA MUCHO ME GUSTARIA VOLVER A LA ANTERIOR
9	9097	6	1		EN LA ENTREGA DE MATERIAL A VECES HAY PEQUEÑOS ERRORES SIN IMPORTANCIA. EN LA RESOLUCION DE AVERIAS CUANDO SOLO SE DIEPONE DE UN TERMINAL POCO TIEMPO SE CONVIERTE EN MUCHO.
9	9098	9			LAS COMUNICACIONES POR ESCRITO SON CONFUSAS SE HAN DE LEER DOS VECES PARA ENTENDERLAS.
9	9099	10			DAR LAS GRACIAS A TODO EL PERSONAL POR HACER POSIBLE TANTA PROFESIONALIDAD
9	9100	2			EL PERSONAL DE LA EMPRESA ANTERIOR QUE REALIZABA LA RECOGIDA ERA MUCHO MAS EFICIENTE Y AMABLE.
9	9101	6			LA CARTELERIA LLEGA MUY ARRUGADA
9	9102	7	5		COMO SIEMPRE PIDO CURSOS DE FORMACION EN VENTAS. LOS FLUORESCENTES TARDAN MUCHO EN SER CAMBIADOS.
9	9103	10	9		EL SERVICIO AL PUNTO DE VENTA ES MUY BUENO. AGRADECERIAMOS MAS INFORMACION SOBRE ACCIONES DE FUTURO (VENTA POR INTERNET, NUEVOS JUEGOS, ELIMINACION DEL 20%...) NOS SENTIMOS SIN MARGEN DE MANIOBRA.
9	9104	9			MEJORAR EL PORTABOLETOS, LOS BOLETOS SE ENGANCHAN Y LOS CLIENTES ACABAN ABRIENDOLO PARA SACAR LOS BOLETOS.
9	9105	9			LA CARTELERIA DEBERIA LLEGAR CON ANTELACION
9	9106	0			DESPUES DE COMUNICARLO EN TRES OCASIONES SIGO SIN RECIBIR CORREOS.
9	9107	9			MAYOR FLUIDEZ EN LA COMUNICACIÓN DE BOTES, CAMBIOS Y NOVEDADES. NOS ENTERAMOS ANTES POR LOS CLIENTES.
9	9108	9			UNA SUBIDA DE COMISIONES.

DEL	NUM	SE	SE	SE	COMENTARIO
9	9109	9			EN EL DEPARTAMENTO DE PROVISION DE FONDOS HAY UNA PERSONA UN POCO DESAGRADABLE.
9	9110	9			PODER TRABAJAR CON EL BANCO SABADELL, QUE ES CON EL QUE TRABAJO DE FORMA HABITUAL.
9	9111	9			DESDE QUE TENGO EL NUEVO TERMINAL (PEQUEÑO) SE ATSCA BASTANTE Y TARDA EN LEER LOS BOLETOS. LA MAQUINA ANTERIOR ERA MAS RAPIDA Y EFICAZ
9	9112	0			NO TENGO A NADIE PARA SUSTITUIRME
9	9113	9			DEBERIAN CAMBIAR LA MAQUINA PEQUEÑA POR MUY LIMPIA QUE ESTE NO COGE BIEN LOS BOLETOS.
9	9114	9			COMO QUEJA, DESDE AGOSTO TENEMOS LA PANTALLA AVERIADA, SABEMOS QUE NO HAY DE RECAMBIO.
9	9115	9			LA INFORMACION NOS LLEGA TARDE, NOS ENTERAMOS ANTES POR LOS MEDIOS O POR LOS CLIENTES.
9	9116	0			EN MADRID SE SOLUCIONA TODO AL MOMENTO, EN BARCELONA NO SABEN CASI NADA (QUE PENA)
9	9117	10			SEGUIR TRABAJANDO JUNTOS PARA MEJORAR EN TODO.
9	9118	9			HEMOS SOLICITADO LA TARJETA IDENTIFICATIVA PARA LOS INGRESOS DE NAVIDAD DESDE EL AÑO PASADO Y AUN NO LA HEMOS RECIBIDO
9	9119	7			HACE 8 AÑOS QUE ESTAMOS ESPERANDO CURSOS DE QUINIELA REDUCIDAS Y CONDICIONADAS Y NO SABEMOS NADA.
9	9120	9	6		CUANDO ME HE QUEDADO SIN MATERIAL Y HE ACUDIDO A LA DELEGACION, LAS PERSONAS RESPONSABLES ME HAN PUESTO MUCHOS PROBLEMAS. EL TERMINAL PEQUEÑO ES MUY SENSIBLE Y LE CUESTA MUCHO LEER LOS BOLETOS.
9	9121	9			YA QUE NO SE SUBEN LAS COMISIONES, SELAE PODRIA NEGOCIAR UN PRECIO REDUCIDO PARA LAS ADSL DE LOS PUNTOS DE VENTA.
9	9122	7			NOS GUSTARIA RECIBIR FORMACION SOBRE QUINIELAS COMBINACIONES DE PRIMITIVA, EUROMILLONES...RECICLAJE SOBRE NORMATIVAS, FORMULARIOS DOCUMENTOS A RELLENAR....EL ANTERIOR TITULAR NO SUPO EXPLICARNOS MUCHO.
9	9123	9			ME GUSTABA MAS CUANDO SELAE ENVIABA LOS RESULTADOS DE LOS PREMIOS EN LUGAR DE TERNER QUE SACARLOS DE ESTILA
9	9124	9			MAS PUBLICIDAD INSTITUCIONAL ENFOCADA A AYUDAS SOCIALES EN LUGAR DE A SUEÑOS CON COCHES, CASAS...
9	9125	9			CAMBIO DE LOS EXPENDEDORES DE BOLETOS
9	9126	10	5		ESTOY CONTENTO CON LOS SERVICIOS PRESTADOS, PERO EN EL MOMENTO SE PRODUCE UN ERROR AHÍ ESTA EL CORREO O LA LLAMADA DE MALAS MANERAS. CURSOS EN HORARIOS COMPATIBLES CON EL NEGOCIO. ESTOY A LA ESPERA DE QUE ME CAMBIEN EL ROTULO.
9	9127	5			HACE TRES MESES AVISE QUE EL ROTULO NO VA BIEN Y AUN NO HA VENIDO NADIE.
9	9128	9			DAN MUY POCO MATERIAL PUBLICITARIO.
9	9129	9	10		NORMALMENTE LA ATENCION ES CORRECTA PERO ALGUNAS VECES Y CON EL RETRASO DE LAS QUINIELAS TE ECHAN LA BRONCA A PESAR DE NO ESTAR LOS BOLETOS EN SU SITIO
9	9130	9			ME CAMBIARON LA MAQUINA POR LA PEQUEÑA Y LEE PEOR, RECLAME PERO NO ME LA HAN CAMBIADO.
9	9131	9	0		CAMBIAR LAS JORNADAS DE FUTBOL A 1 POR SEMANA Y NO EL LUNES. RECUPERAR LA ILUSION DEL SORTEO DE NAVIDAD Y NIÑO
9	9132	3	11		EN LA DELEGACION A VECES NO TRATAN BIEN POR TELEFONO.
9	9133	9			LOS CARTELES DE NAVIDAD PARA PONER EL NUMERO SON MUY ESCASOS
9	9134	9			LA ATENCION TELEFONICA DEL TAP DEL TAP PODRIA SER EN CATALAN. FELICITAR POR LA CARTELERIA EN ESTE IDIOMA.
9	9135	5			HACE VARIOS AÑOS QUE NOTIFIQUE UNA ROTURA DEL CARTEL EXTERIOR YA QUE ENTRA AGUA Y AUN NO HAN VENIDO A REPARARLO
9	9136	9			POTENCIAR LA INFORMACION DE BOTES IMPORTANTES A TRAVES DE LA PANTALLA. MAS CONTENIDO RELACIONADO CON LOS JUEGOS.
9	9137	7			CURSOS DE FORMACION PARA INCREMENTAR LAS VENTAS.
9	9138	0			SERIA BUENO QUE CUANDO SE ESCRIBEN LAS ABSERVACIONES SE DIERA ALGUNA RESPUESTA..
9	9139	9			QUIZAS SERIA NECESARIO MAS CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD EN TV Y DEMAS MEDIOS. REVISAR LAS COMISIONES YA QUE LAS VENTAS HAN BAJADO EN UN 25-30%
9	9140	0			CORRECCION DE ERRORES EN LA EXPRESION DE LA PERSONA QUE ENVIA LOS CORREOS, EN CATALAN SE DICE "AL MES AVIAT" Y NO "EL MES AVIAT" TOMAD BUENA NOTA.
9	9141	0			SI EL TERMINAL FUNCIONA LOS 7 DIAS DE LA SEMANA LOS 365 DIAS AL AÑO, ¿Qué PASA CON EL SERVICIO DE AVERIAS?
9	9142	9			PUBLICITAR MEJOR NUESTROS JUEGOS PARA MEJORAR LAS VENTAS
9	9143	9			HE TENIDO PROBLEMAS CON LA 2ª CONSIGNACION, NO SÉ SI DEBO PEDIRLA PERIÓDICAMENTE O CADA SEMANA
9	9144	7			REMARCAR LA IMPORTANCIA DE LOS CURSOS, HACE MUCHO QUE LA DELEGACION NO HACE NINGUN CURSO
9	9145	9			SERIA NECESARIO QUE EL TERMINAL PROPORCIONASE TODAS LAS OPERACIONES DE UN CLIENTE, NO SÓLO LAS 8 ULTIMAS.
9	9146	9			SOPORTE Y AYUDA PARA ABRIR LAS VENTAS A INTERNET Y A OTROS CANALES
9	9147	7			MUY INTERESADO EN CURSOS DE FORMACION. ALGUNA PREGUNTA NO HE CONTESTADO CORRECTAMENTE POR NO HABER NECESITADO/USADO LOS SERVICIOS.
9	9148	0	9		EL PUNTO 5 NO LO PODEMOS VALORAR POR NO HABER DADO NINGUN PREMIO GRANDE. EL TERMINAL QUE TENEMOS FALLA MUCHO, TARDA MUCHO EN LEER Y EN LAS QUINIELAS MUCHAS VECES MARCA EL DOBLE EN EL PLENO AL QUINCE.
9	9149	9			NO ESTOY CONFORME CON LA ADJUDICACION DE LOTERIA, HEMOS PEDIDO TERMINACIONES 13-69 Y NO HAN LLEGADO, ESTE AÑO HE PERDIDO CLIENTES POR ESTE MOTIVO.
9	9150	1			EN LA RESOLUCION DE AVERIAS DEBERIA MEJORARSE EL TIEMPO DESDE QUE SE PASA EL AVISO HASTA QUE LLEGA EL TECNICO.
9	9151	9			PARA MEJORAR EL SERVICIO, TENEMOS QUE SOLUCIONAR EL TEMA DE PAGOS A NUESTROS CLIENTES. LOS BANCOS SOLO PONEN PROBLEMAS
9	9152	9			SOY EL RECEPTOR 13790 QUISIERA QUE ME CAMBIASEN EL TERMINAL POR EL ANTERIOR. NO TRABAJO COMODA.
9	9153	9			EN ÉSTA EPOCA DE CRISIS SERIA BUENO PUBLICITAR MAS NUESTROS JUEGOS Y DISPONER DE MAS MATERIAL PROMOCIONAL PARA NUESTROS CLIENTES.
9	9154	9	5		NO SE PUEDE HACER UNA VALORACION PORQUE LOS SERVICIOS SON MUY DIFERENTES ENTRE SI. HACE UN MES QUE NOTIFICAMOS EL NO FUNCIONAMIENTO DE LOS TUBOS DE L LETRERO Y BANDEROLA Y NO HA SIDO SUBSANADO. COMPETENCIA DESLEAL POR PARTE DE SELAE AL VENDER POR ONTERNET. PORTABOLETOS MAS SENCILLOS Y PRACTICOS. SORTEO DE LN DE LOS SABADOS EN DIRECTO POR LA PANTALLA. LOS CARTELES PUBLICITARIOS SE DEBERIAN RECIBIR COMO MINIMO UNA SEMANA ANTES. MAS CARTELERIA POR PARTE DE SELAE. AUTORIZAR A LOS PUNTOS DE VENTA A VENDER POR ONTERNET. RETIRAR EL GRAVAMEN DEL 20% PUES EL MOTIVO DE LA DISMINUCION DE LAS VENTAS.
9	9155	9			QUE AUMENTEN LAS COMISIONES A LOS VENDEDORES. ACCESO A LOS BENEFICIOS DE LA VENTA POR INTERNET. MEJOR SOPORTE PUBLICITARIO Y CONTINUADO A LOS MEDIOS.
9	9156	10			POR FAVOR SIGAN SIENDO TAN PROFESIONALES COMO HASTA AHORA.
9	9157	0			TENGO LA PLACA EXTERIOR DETERIORADA.
9	9158	9			DE CARA A LAS FIESTAS DE NAVIDAD IRIA BIEN PONER MUSICA EN LA PANTALLA, SI NO ES UN GASTO INUTIL. LA MUSICA HACE VENDER MÁS SEGÚN LOS EXPERTOS EN MARKETING.
9	9159	0			POSIBILIDAD DE CAMBIAR DE UBICACIÓN LA PANTALLA. ULTIMAMENTE HAY BASTANTES PROBLEMAS PARA ACCEDER A ESTILA
9	9160	9			LA BUROCRACIA DE SELAE ES FARRAGOSA Y PROPIA DEL SIGLO PASADO. ADOLECE DE FALTA DE AGILIDAD, SENTIDO COMÚN Y UTILIDAD. P.Ej. SELLAR LOS BOLETOS PREMIADOS, SU CONSIGNACION EN LOS SOBRES A LA CENTRAL. LOS TRAMITES AUTORITARIOS QUE SE EXIGEN CUANDO PIERDES UNA ANULACION...
9	9161	9			LA QUINIELA HA BAJADO BASTANTE EN RECAUDACION, TANTOS PARTIDOS ENTRE SEMANA HAN HECHO MUCHO DAÑO.

DEL	NUM	SE	SE	SE	COMENTARIO
9	9162	9			LAS CONSIGNACIONES DE NUMEROS PROVINIENTES DE MADRID, MAL, EL TRATO NO ES CORRECTO Y NO HAY SOLUCIONES EFICIENTES.
9	9163	9			QUE LOS NUMEROS DE LN PREIMPRESA ESTEN DISPONIBLES POR TERMINAL.
9	9164	10			DESTACAR LA MEJORA SUSTANCIAL CON LAS NUEVAS INCORPORACIONES A LA DELEGACION.
9	9165	0			REFERENTE A LA PREGUNTA Nº 5 NO HE DADO NINGUN PREMIO IMPORTANTE.
9	9166	0			NO HEMOS DADO NINGUN PREMIO IMPORTANTE
9	9167	6			LOS CARTELES DE PUBLICIDAD VIENEN CON RETRASO, A VECES INCLUSO DESPUES DEL SORTEO.
9	9168	7			¿SE PODRÍAN HACER CURSOS DE MARKETING, VENTAS, QUINIELA, FACEBOOK...?
9	9169	10			DADO EL POCO TIEMPO QUE LLEVO EN ESTA UBICACIÓN HAY PUNTOS QUE NO PUEDO VALORAR. EL CONJUNTO DEL SERVICIO Y ATENCION LO ENCUENTRO MUY CORRECTO
9	9170	0			NO HEMOS TENIDO DAÑOS EN LA IMAGEN CORPORATIVA
9	9171	10	9		CON LA DELEGACION MUY SATISFECHO. UNA ENCUESTA SOBRE SELAE, LA OPINION DE LAS ADMINISTRACIONES NO SE ESCUCHA. LOS JUEGOS DEL ESTADO NO MOTIVAN Y EL GRAVAMEN NO AYUDA. NO PONER OTRO REINTEGRO EN NAVIDAD. PONER PREMIO ESPECIAL DEL NIÑO.
9	9172	9			EL NUEVO TERMINAL FALLA MUCHO AL LEER LOS BOLETOS. EN LA QUINIELA MARCA EL DOBLE AUNQUE NO ESTE MARCADO. LA NUEVA CARTELERIA ES MEJOR, TIENE MAS COLORIDO.
9	9173	9			LA PUBLICIDAD ES TARDIA Y DE CIERTO AIRE RANCIO Y ANTIGUO. ESTAMOS EN EL SIGLO XXI. HACE FALTA MODERNIDAD Y UN POCO DE SORPRESA
9	9174	0			NO TENGO NINGUN MENSAJE EN EL CORREO ELECTRONICO
9	9175	7			CURSOS DE QUINIELAS REDUCIDAS Y CONDICIONADAS
9	9176	2	4		LA EMPRESA QUE ENTREGABA/RECOGIA LA VALIJA ANTERIORMENTE ERA MAS EFICIENTE Y PROFESIONAL. A MI SE ME RETIRAN LOS CARTELES DE PREMIO AL MES Y EN OTRAS ADMINISTRACIONES HE VISTO CARTELES DE PREMIOS ANTIGUOS. ¿EXISTE ALGUNA RAZÓN?
9	9177	9			TENDRIA QUE HACERSE PUBLICIDAD DE LA LOTERIA NACIONAL
9	9178	9			ME FALTA PANTALLA DE PREMIOS Y PROMOCIONES.
9	9179	3			PARA CONTACTAR POR TELEFONO PUEDES ESTAR TODA LA MAÑANA, O COMUNICA O NO CONTESTAN.
9	9180	9			DEBERIA HABER AL MENOS DOS SERIES DE CADA PARA LA VENTA POR TERMINAL.
9	9181	10			UN MAGNIFICO EQUIPO QUE PRESTA UNA ATENCION EXCELENTE
9	9182	9			LOS CARTELES DE BOTES PODRIAN ESTAR DISPONIBLES UNA SEMANA ANTES DEL SORTEO, ASÍ LOS CLIENTES PUEDEN VERLO DESDE EL FIN DE SEMANA ANTERIOR.
9	9183	9			ME GUSTARIA MAS PROMOCION DE LOS JUEGOS, CUANDO HACEN PUBLICIDAD SE NOTA EN LAS VENTAS.
9	9184	10			TODO MUY BIEN
9	9185	6	9		NO HEMOS DADO NINGUN PREMIO ESPECIAL. LAS QUINIELAS DEJAN MUCHO QUE DESEAR, CUANDO ABRO POR VACACIONES NO LAS TENGO, Y CUANDO HAY ENTRE SEMANA A VECES NI LA RECIBO. ESO NO PUEDE PERMITIRSE.
9	9186	9			EMISION DE LOS SORTEOS DE LOTERIA POR LAS PANTALLAS DE LAS ADMINISTRACIONES.
9	9187	7			NECESITAMOS MAS CURSOS DE FORMACION
9	9188	9			EL CALENDARIO DE SORTEOS DE LN LLEGA MUY TARDE.