

INDICADOR DE GESTION

PROCESO MISIONAL

PROCESO COMERCIALIZACION

PROCEDIMIENTOS: DISTRIBUCION, PREPARACION SORTEO, EJECUCION DEL SORTEO, REALIZACION EL SORTEO, SEGURIDAD DEL SORTEO, LIQUIDACION DEL SORTEO

OBJETIVO DE CALIDAD: 2) MEJORAR LA OPORTUNIDAD DE LA ENTREGA DE INFORMACION AL CLIENTE ,
DESPUES DE TERMINADO CADA CICLO DE SORTEO

CLASE DEL INDICADOR: EFECTIVIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR: NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE CON EL PROCESO DE RECEPCION Y ENTREGA DE INFORMACION FINALIZADO EL CICLO DEL SORTEO

DESCRIPCION: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION QUE EL CLIENTE PERCIBE DEL PROCESO DE RECEPCION Y ENTREGA DE INFORMACION DESPUES DE TERMINADO CADA CICLO DEL SORTEO

FORMULA DE MEDICION: % DE SATISFACCION QUE EL CLIENTE PERCIBE DEL PROCESO DE RECEPCION Y ENTREGA DE INFORMACION DESPUES DE TERMINADO CADA CICLO DEL SORTEO

PARAMETRO: > 80%

PERIODICIDAD: TRIMESTRAL

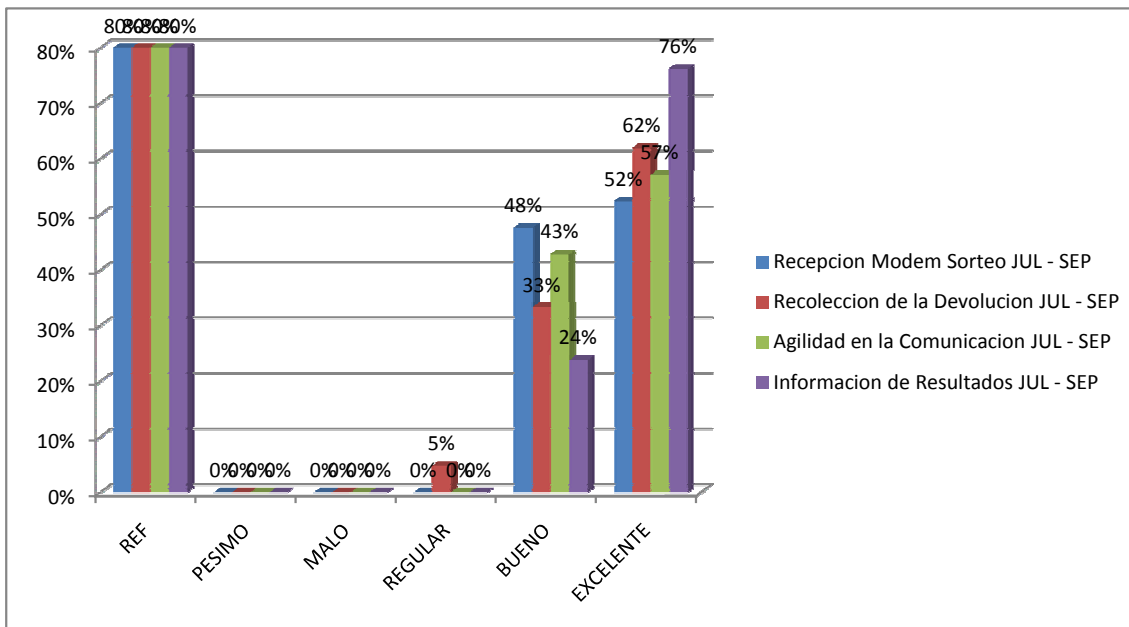
PERIODO DE ANALISIS: JUL - SEP DE 2,009

RESPONSABLE MEDICION: DIRECTOR TECNICO

RESPONSABLE ANALISIS: DIRECTOR TECNICO

INSUMOS PARA LA MEDICION: ENCUESTA DE SATISFACCION

	REF	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Recepcion Modem Sorteo JUL - SEP	80%	0%	0%	0%	48%	52%
Recoleccion de la Devolucion JUL - SEP	80%	0%	0%	5%	33%	62%
Agilidad en la Comunicacion JUL - SEP	80%	0%	0%	0%	43%	57%
Informacion de Resultados JUL - SEP	80%	0%	0%	0%	24%	76%



La Calificacion de Excelente y Buena se entiede como Satisfactorio