

- **MACROPROCESO:** MISIONAL
- **PROCESO:** COMERCIALIZACION
- **OBJETIVO:** Mejorar la satisfacción del cliente sobre la ejecución del ciclo del proceso de cada sorteo
- **NOMBRE DEL INDICADOR:** Nivel de satisfacción del cliente con el proceso de ejecución del ciclo del proceso de cada sorteo.
- **DESCRIPCION:** Medir el nivel de satisfacción que el cliente siente frente al servicio otorgado durante el ciclo del proceso de los sorteos
- **FORMULA DE MEDICIÓN:** Porcentaje de satisfacción que el cliente siente frente al servicio otorgado durante el ciclo del proceso de los sorteos
- **CLASE DE INDICADOR:** Efectividad
- **PARÁMETRO DE REFERENCIA:**  $\geq 80\%$
- **PERIODICIDAD:** Trimestral
- **PERIODO EVALUADO:** Julio, Agosto, Septiembre
- **RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:** Director Técnico
- **INSUMOS PARA LA MEDICIÓN:** Profesional de mercadeo
- **FECHA DE ELABORACIÓN:** Octubre 2009

**MAURICIO CARDENAS RAMIREZ**  
**DIRECTOR TECNICO**  
**LOTERIA DE MANIZALES**