

- **MACROPROCESO:** MISIONAL
- **PROCESO:** COMERCIALIZACION
- **OBJETIVO:** Mejorar la Oportunidad e la entrega de información al cliente después de terminado cada ciclo de sorteo.
- **NOMBRE DEL INDICADOR:** Nivel de satisfacción del cliente con el proceso de recepción y entrega de información finalizado el ciclo del sorteo.
- **DESCRIPCION:** Medir el nivel de satisfacción que el cliente percibe del proceso de recepción y entrega de información después de terminado el ciclo de cada sorteo.
- **FORMULA DE MEDICIÓN:** Porcentaje de satisfacción que el cliente percibe del proceso de recepción y entrega de información después de terminado el ciclo de cada sorteo.
- **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