



**Empresa Industrial y Comercial**  
**Lotería de Cundinamarca**  
Los Lunes, Hágase Rico

## Hoja de Vida Indicadores

Código: 100-DI-F020  
Versión: 1  
Fecha: 02/02/2018  
Página: 1 de 1

<b>PROCESO:</b>		<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>PERIODO REPORTADO</b>	<b>2022</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Atender las solicitudes de los clientes y partes interesadas de la Lotería de Cundinamarca, de manera oportuna y efectiva, dando cumplimiento a los requisitos establecidos, con el fin de mejorar continuamente.		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Efectividad	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Activaciones de marca en municipios, Atención a loteros, Visitantes de las instalaciones de la Lotería de Cundinamarca, Patrocinios, llamadas y correos a distribuidores, diferentes eventos.	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>		<b>FÓRMULA</b>
<i>Medición de percepción de satisfacción de clientes: vendedores, distribuidores y compradores</i>		<b>PERIODICIDAD</b>	<b>META</b>	<i>Cantidad de clientes satisfechos / Cantidad total de clientes encuestados</i>
		Anual	100%	
<b>Datos</b>				
<b>Tipo de cliente externo</b>	<b>Cantidad de clientes satisfechos</b>	<b>Cantidad de respuestas recibidas</b>	<b>% Cumplimiento</b>	<b>Meta</b>
DISTRIBUIDORES	75	79	94.94%	100%
COMPRADORES	196	207	94.69%	100%
LOTEROS	179	203	88.18%	100%
<b>TOTALES</b>	<b>450</b>	<b>489</b>	<b>92.60%</b>	<b>100%</b>
<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>				
<p>Con los datos obtenidos en el año 2022 se observa que de los 79 distribuidores encuestados 75 están satisfechos con la atención recibida, de los 207 clientes compradores encuestados, 196 están satisfechos y de los 203 loteros encuestados 179 están satisfechos.</p> <p>En archivos anexos se amplía la información de cada cliente: 1. Distribuidores, 2. compradores y 3. Vendedores - loteros</p>				
Se requiere acción correctiva?		Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Responsable del Indicador:</b> Jefe Oficina Comunicaciones y de Publicidad.

