
	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:1 de 8

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer y la metodología adecuada con la cual se pueda evaluar, medir y realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus requisitos y los legales y reglamentarios aplicables, sus necesidades y expectativas con respecto a la calidad de la prestación del servicio y productos que se ofrecen en la LOTERIA DEL META, con el fin de aumentar su satisfacción y de identificar los puntos de mejoramiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar qué causas generan mayor satisfacción de los clientes internos y externos, usuarios, vendedores de lotería, proveedores, concesionarios y partes interesadas, con respecto a los servicios que ofrece.
- Establecer cuáles son las principales causas que generan insatisfacción de los clientes internos y externos, usuarios, vendedores de lotería, proveedores, concesionarios y partes interesadas, durante la prestación del servicio.
- Identificar posibles áreas de mejora en relación con la atención recibida en los productos y servicios que ofrece.

2. ALCANCE

Comprende desde la planeación y determinación de aspectos a evaluar para la medición de la satisfacción del cliente hasta el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas de la satisfacción del cliente de la LOTERIA DEL META, y finaliza con la implementación de las acciones de mejora de los productos y prestación del servicio.



3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

GERENCIA: Analizar los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción del cliente para tomar las acciones necesarias para el mejoramiento del servicio.

CONTRATISTA SGC: Asegurarse de que la encuesta se emita y se diligencie con el cliente de acuerdo con lo que indica este procedimiento, realizar planes de acción si derivado del análisis de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del cliente lo requieren.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE PROCESO COMERCIAL/TECNICO OPERATIVO: Diseñar el formato de encuesta de satisfacción del cliente que permita medir el grado de satisfacción del cliente respecto a los productos y servicios prestados, realizar la programación anual de encuestas de satisfacción del cliente, tabulación de encuestas y elaborar informe de medición de la satisfacción

Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:2 de 8

del cliente.

Lo anterior se realiza juntamente con la Gerencia y responsables de procesos involucrados

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE:

Cliente: organización o persona que recibe un servicio.

Las diferentes personas que utilizan los servicios que brinda la Lotería del Meta y a quienes se les aplica las encuestas

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio: Resultado de llevar a cabo actividades para satisfacer los requerimientos del cliente.

Servicio no conforme: Servicio que no cumple con los requisitos del cliente.

Encuesta: es un formato en el que se relacionan varias preguntas o que requieren que el encuestado las responda de acuerdo con alguna escala predefinida.

Formato modelo diseñado para conocer y determinar la satisfacción de las partes interesadas y sirven para tomar decisiones.

Requisitos: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Mejora continua: Actividad concurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos

Partes Interesadas: Son los diferentes clientes con los que la Lotería del Meta interactúa



5. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política
- Norma NTC ISO 9001:2015
- Ver Normograma
- Normatividad de FEDELCO y Supersalud

6. CONDICIONES Y CONTROLES OPERACIONALES

La LOTERIA DEL META para medir la percepción que tiene el cliente, usuarios, loteros, distribuidores, entre otros, acerca de los productos y servicios que se les están prestando a los clientes internos y externos, usuarios, vendedores de lotería, proveedores, concesionarios y partes interesadas, determinó una herramienta para obtener la información adecuada y utilizar dicha información para el mejoramiento del servicio.

Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:3 de 8



La herramienta para utilizar son las encuestas de satisfacción del cliente las cuales se realizarán trimestralmente y se tomará aleatoriamente del total de usuarios de la Entidad una muestra representativa.

Los clientes pueden ser externos o internos, y cualquier funcionario que pertenezca a La Entidad, que detecte alguna no conformidad o tenga alguna sugerencia o inquietud en la prestación del servicio, está en la obligación de informar al jefe inmediato o al responsable del proceso, para que se analice su observación y se canalice para tomar las acciones correctivas en el área donde se haya originado.

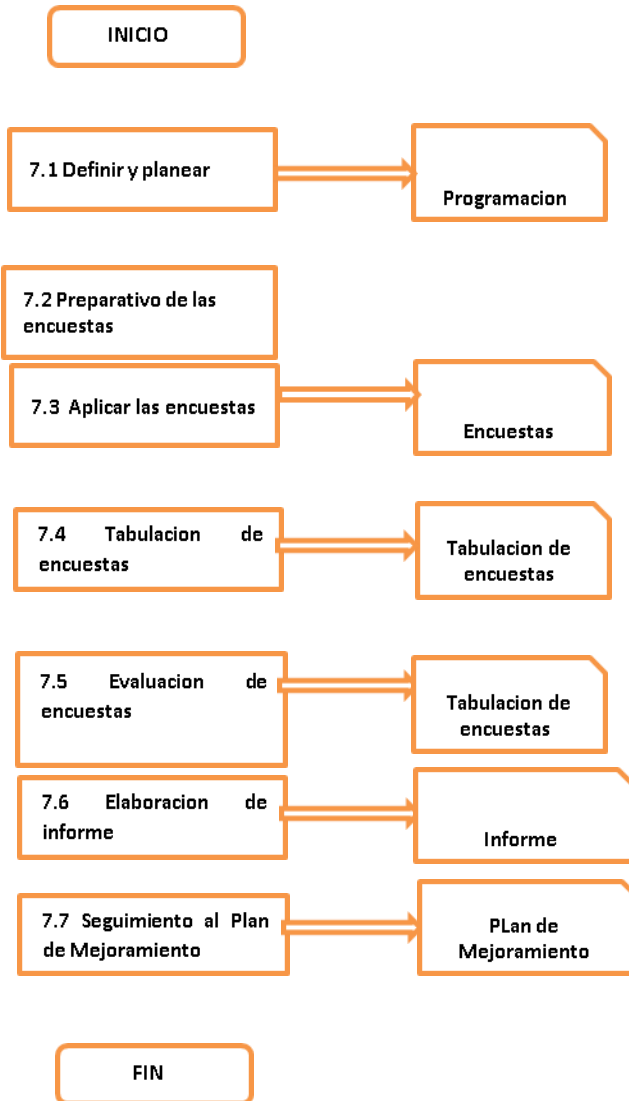
La LOTERIA DEL META realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, usuarios, loteros, distribuidores, entre otros, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA: Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.



Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:4 de 8

FLUJOGRAMA SATISFACCION CLIENTE





Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:5 de 8

7. PROCEDIMIENTO



ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA
MEDIR PERCEPCION DEL CLIENTE		
<p>La LOTERIA DEL META para medir la percepción que tiene el cliente acerca de los servicios que se les están prestando en los procesos: Comercial, Sorteos, Apuestas y demas procesos que afectan la calidad del servicio, determinaron las siguientes actividades para obtener la información adecuada y utilizar dicha información para el mejoramiento del servicio.</p>	<p>Gerente, Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo</p>	
<p>Definir y planear</p> <p>7.1 Al comenzar cada año la Gerente Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo, realizan la programación de las encuestas de la satisfacción del cliente de todos los productos y servicios que se manejan en la LOTERIA DEL META los cuales deben ser evaluados durante y después de la prestación del servicio, con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios o del cliente. Tambien se evaluará la satisfacción del Cliente, mediante las Actas de Reuniones con el Cliente o con la Aceptación</p>	<p>Gerente, Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo</p>	

Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:6 de 8



<p>de los pagos periódicos facturados al cliente.</p> <p>Nota: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto o servicio entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocio, las felicitaciones, las garantías utilizadas.</p>		<p>Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente, Actas de Reuniones con el Cliente</p>
<p>7.2 PREPARAR MATERIAL E IDENTIFICAR LOS CLIENTES/USUARIOS:</p> <p>Preparar el material para la aplicación de la encuesta, diseñar el formato “Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente”.</p> <p>Se identifica a los clientes (Muestra Aleatoria) para realizar la encuesta de satisfacción del cliente: Usuarios, Vendedores de lotería, Proveedores, Concesionarios y partes interesadas</p>	<p>Gerente, Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo</p>	<p>Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente</p>
<p>7.3 APLICAR LA ENCUESTA</p> <p>El (los) responsable(s) de aplicar la encuesta, realizan las encuestas de satisfacción del cliente a cada uno de los usuarios, vendedores de lotería, proveedores, concesionarios y partes interesadas definidos por la LOTERIA DEL META para su diligenciamiento.</p> <p>Si el usuario desea responder la encuesta, lee los aspectos a evaluar para diligenciarla, dando la calificación que considera de acuerdo con la percepción que tiene del servicio prestado por la Entidad.</p> <p>Para calificar los aspectos a evaluar se debe tener en cuenta una escala de calificación que se muestra en el formato “Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente”.</p>	<p>Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo</p>	<p>Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente</p>
<p>7.4 TABULAR Y ANALIZAR LAS ENCUESTAS</p> <p>Una vez se tienen las encuestas diligenciadas, se tabulan y para ello se toma cada encuesta y se saca el promedio de las calificaciones dadas de cada uno de los aspectos a evaluar y así sucesivamente hasta terminar de tabular todas</p>	<p>Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo</p>	

Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:7 de 8

<p>las encuestas realizadas, esto con el fin de saber cuál es la calificación obtenida por cada encuesta.</p> <p>Tabuladas las encuestas se analizan para saber realmente en que aspecto evaluado es en el que más está fallando la Entidad y derivado a esto se elabora un informe con las conclusiones respectivas y programa una reunión con la Gerente, Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo para que se tomen las acciones de mejoramiento pertinentes.</p> <p>Si se derivan acciones de mejoramiento en una Solicitud de Acción de Mejoramiento.</p> <p>Para hacer la evaluación del grado de satisfacción de los clientes, y efectuar acciones de mejoramiento continuo, la LOTERIA DELMETA, utiliza un enfoque multidisciplinario a través de reuniones de la gerencia con los responsables de procesos.</p> <p>Para evaluar la satisfacción del cliente y efectuar acciones de mejoramiento continuo, se utiliza el indicador de gestión Evaluación de la Satisfacción de Cliente, y los formatos Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente y Medición de la Satisfacción del Cliente, en los que se identifican aspectos claves a evaluar.</p>	Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo	Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente
<p>7.5 EVALUAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE</p> <p>Para evaluar la satisfacción del cliente y efectuar acciones de mejoramiento continuo, se utiliza el indicador de gestión de Evaluación de la Satisfacción de Cliente y el formato Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente, en los que se identifican aspectos claves a evaluar.</p>	Gerente, Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo	Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente, solicitud de acción de mejoramiento si se requiere
<p>7.6 PRESENTAR INFORME DE SATISFACCION</p> <p>Una vez elaborado trimestralmente el Informe de satisfacción del cliente y la solicitud de acción de mejoramiento se envía por E-mail a la Gerencia (con copia a los responsables de proceso para su conocimiento), quien lo revisa,</p>	Gerente, Profesional Universitario Comercial/Técnico Operativo	Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente, solicitud de acción de mejoramiento si se requiere

Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co

	PROCESO GESTION DE DIRECCION		
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE		
CODIGO: GER-P-006	VERSION: 3	FECHA: 27/03/2023	PÁGINA:8 de 8

lo analiza y si considera necesario se realiza una reunión con las partes involucradas en este proceso, para realizar seguimiento de las acciones respectivas a tener en cuenta.		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

8 DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS	
Código	Nombre
	Formato Encuesta para la medición de la satisfacción del cliente.
	TABULACION ENCUESTAS SATISFACCION DEL CLIENTE
	INDICADOR DE GESTION
FCAL010	SOLICITUD DE ACCION DE MEJORAMIENTO

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha de aprobación	Código	Versión	Descripción y razón del cambio
15/11/2022	GER-P-006	1	Creación del Documento
06/02/2023	GER-P-006	2	Se incluye Logo Institucional de la Gobernación del Meta
27/03/2023	GER-P-006	3	Se incluye flujograma

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: WILLIAM ANDRES GUERRERO Cargo: Técnico Operativo	Nombre: DORIS ZAMBRANO Cargo: Profesional Universitario Comercial	Nombre: LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO Cargo: Gerente

Calle 38 # 32-37 Tel. 6086716295 e-mail, servicioalcliente@loteriadelmeta.gov.co