

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONCESIONARIO			
	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 23-10-2020	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: R-038

Con la presente encuesta se busca conocer y medir el nivel de satisfacción del concesionario de apuestas permanentes del Tolima. Agradecemos responder de manera objetiva.

Telefonico <input type="checkbox"/> Medio Electronico <input type="checkbox"/> Personalmente <input type="checkbox"/> Correspondencia <input type="checkbox"/>

Fecha: DD/MM/AAAA	Ciudad:
Concesionario:	
Nombre Encuestado:	Cargo:

Las siguientes preguntas deben ser contestadas de acuerdo a lo que usted considere así:

Excelente= 5 puntos	Bueno= 4 puntos	Regular= 3 puntos	Malo= 2 puntos
---------------------	-----------------	-------------------	----------------

1. ¿Está satisfecho con el servicio prestado por el concedente?	SI _____	NO _____
-----------------------------------------------------------------	----------	----------

Seleccione con una X, de acuerdo al desempeño.						
Nº	Como considera usted:	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
2	La autorización de talonarios y/o rollos solicitados para el juego de apuestas permanentes.					
3	Cumplimiento de las características del formulario de rollos bond y térmico de acuerdo a la normatividad.					
4	La atención, gestión brindada al cliente.					
5	El tiempo de respuesta a PQRS.					
6	El control realizado a través de la supervisoría.					

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Realizado por: _____ Verificado por: _____

Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	Se inicia numeración desde la primera pregunta lo que modifica la numeración de las mismas, se unifican las preguntas relacionada con los rollos o formularios; dentro del contenido de las preguntas se suprime la palabra oportuna.