

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONCESIONARIO			
	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: MP-R-004

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 ☐ Medio Electronico ☐ Personalmente ☐ Correspondencia ☐
--

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 supervisión.					

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Realizado por: _____	Verificado por: _____
----------------------	-----------------------

Rev	Fecha	Elaboro	Reviso/ Aprobo	Observaciones
2	09/05/2023	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30/06/2022	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.
0	18/08/2020	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	1. Creación del documento