



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES**

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020

**INFORME DE SATISFACCIÓN Y NECESIDADES DEL CLIENTE
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

Satisfacción

La encuesta tiene como finalidad el buscar un mejoramiento continuo en los servicios prestados por el instituto departamental de tránsito del Quindío, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y promoviendo la eficiencia en los procesos que se realizan dentro de la entidad.

Para el desarrollo de la encuesta se eligió días al azar, para aplicarse de manera aleatoria a diferentes usuarios, analizando, de esta manera, el nivel de satisfacción de los clientes del área de trámites frente al procedimiento, comportamiento y estados de atributos y características de la prestación del servicio, teniendo como opción de respuesta 5 criterios de evaluación: excelente (5), buena (4), regular (3), mala (2) y muy mala (1) según como lo haya percibido y considerado el cliente.

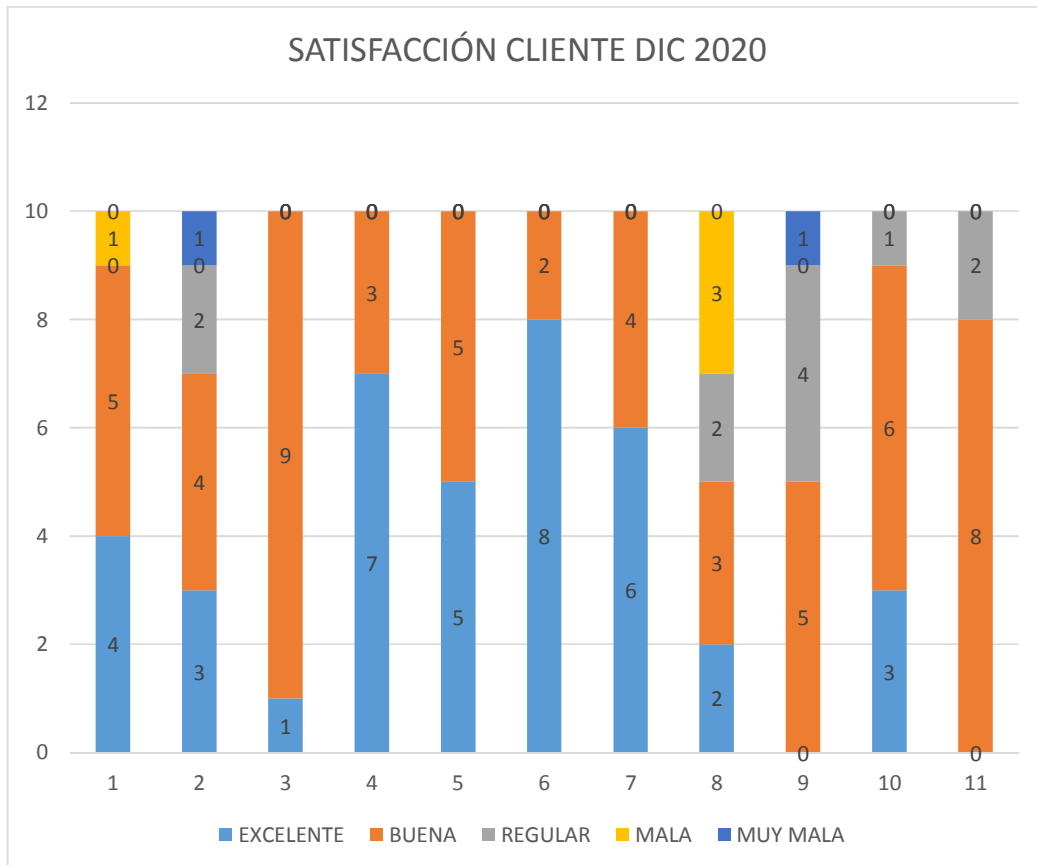
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas durante el periodo comprendido en el segundo semestre de la vigencia 2020 teniendo en cuenta por fila se totalizan por calificación la cantidad de ítems de respuesta que correspondan para cada una así;

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
4	5	0	1	0
3	4	2	0	1
1	9	0	0	0
7	3	0	0	0
5	5	0	0	0

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020

8	2	0	0	0
6	4	0	0	0
2	3	2	3	0
0	5	4	0	1
3	6	1	0	0
0	8	2	0	0
0	7	1	2	0
6	3	1	0	0
8	1	0	1	0
9	1	0	0	0
10	0	0	0	0



SATISFACCION DE EXCELENCIA 45%



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020

Encuesta aplicada y contestada a un total de 16 usuarios de diferentes trámites de la entidad, bajo los siguientes parámetros de consulta.

- a. Satisfacción general con el servicio recibido
- b. Apariencia de las instalaciones físicas.
- c. Apariencia de los funcionarios.
- d. Entrega del producto servicio en el tiempo prometido.
- e. Calidad del producto o servicio recibido.
- f. Confianza que transmiten los funcionarios.
- g. Seguridad del trámite realizado o servicio recibido.
- h. competencia técnica del personal.
- i. Conveniencia del horario de atención.
- j. Atención personalizada/trato amable/información oportuna.

Requisitos

Atendiendo lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del I.D.T.Q. para la vigencia 2020, Actividad "E. Relacionamiento con el Ciudadano #1. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presenta la entidad de manera trimestral. A continuación presenta informe de la encuesta de identificación de requisitos del cliente con corte al mes de DICIEMBRE de 2020.

Esta encuesta es un insumo muy importante para la elaboración de los planes de gestión y se recomienda sea tenida en cuenta por los líderes de proceso en la toma de decisiones.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020

El proceso de identificación de requisitos del cliente se realizó por medio de la siguiente encuesta:

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO		
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG		
ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE 2020		
Orientados hacia el mejoramiento continuo de la entidad, para nosotros es de vital importancia conocer de manera directa, aquellos requisitos que usted como usuario le gustaría que priorizáramos como Instituto Departamental de Transito del Quindío. Con esta corta encuesta está contribuyendo a que prestemos un mejor servicio.		
¿Con que periodicidad usted requiere los servicios del IDTQ?	Anualmente	1
	Mensualmente	1
	Diariamente	1
	Ocasionalmente	9
De la siguiente información, por favor marque con una X aquellos aspectos que usted como usuario considera más importantes al momento de ser atendidos.	Atención al cliente (Amabilidad y atención por parte del funcionario)	9
	Orientación en la resolución de inquietudes	8
	Exactitud en el suministro del servicio con relación a lo solicitado	4
	Corto tiempo entre solicitud y servicio prestado	10
	Veracidad y utilidad de la información	5
	Desarrollo del procedimiento de servicio al cliente	3
	Facilidad en la solicitud y elaboración del trámite	9
	Presentación personal de los funcionarios del instituto	2
	Presentación de la planta física del instituto	0
Como usuario del Instituto, ¿qué requisitos adicionales son importantes para usted al momento de solicitar un servicio?	El servicio al cliente está muy bien, pero si se deben mejorar los tiempos.	



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020

Recomendaciones y Sugerencias

La recomendación más recurrente entre los usuarios fue mejorar el tiempo de atención para cada uno de los trámites.

Se recomienda prestar atención al cumplimiento de las citas que se les otorgan a los usuarios para la realización de trámites en la entidad.

Como sugerencia por parte de los usuarios se presenta a nivel general mejorar el servicio al cliente.

Atentamente

Gloria Elcy Rodas Jaramillo
Subdirectora Administrativa y Financiera
Instituto Departamental de Tránsito del Quindío

P/E: Julián Ballén