

	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 3

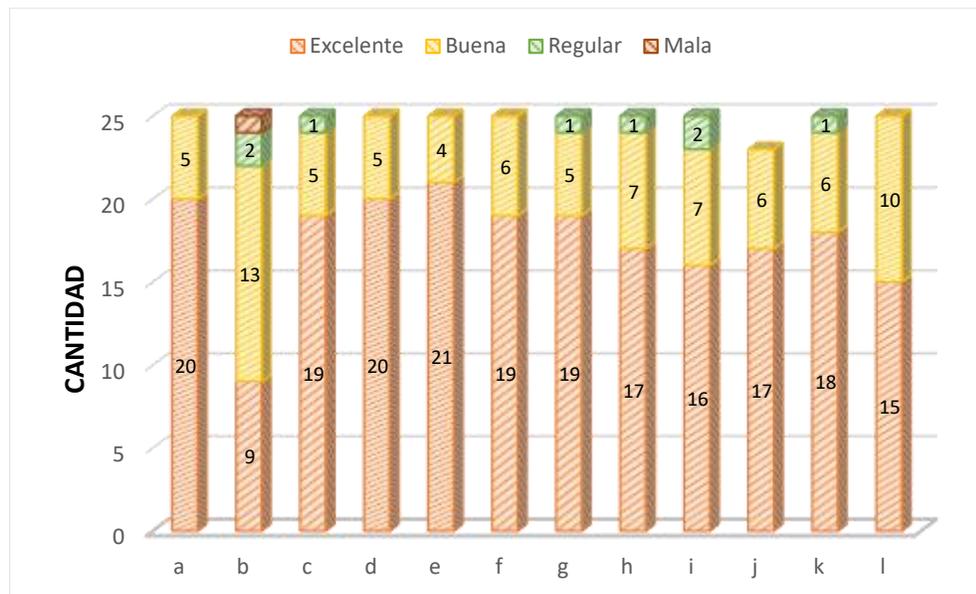
INFORME DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

VIGENCIA 2017

La encuesta tiene como finalidad, buscar un mejoramiento continuo en los procesos y servicios prestados por el instituto departamental de transito del Quindío, satisfaciendo las necesidades de los clientes y generando confianza hacia la ciudadanía.

Para el desarrollo de la encuesta se eligió días al azar analizando el nivel de satisfacción con el que cuentan distintos clientes frente al procedimiento, comportamiento y estados de atributos y características de la empresa, teniendo como opción de respuesta cinco (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 primer semestre del año 2017:



	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 2 de 3

Satisfacción de excelencia del cliente de 70%.

- 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.
- k. He tenido la oportunidad de verificar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.
- l. He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al IDTQ.

Se puede observar que la mayor parte de los atributos presentan un grado de satisfacción 5 (excelente), y en el punto b (apariencia de las instalaciones físicas) el nivel de la satisfacción por parte de los distintos clientes varia relativamente. Además, en las observaciones y sugerencias de varios usuarios se evidencia lo siguiente:

- ✚ La zona de atención al ciudadano se encuentra físicamente decaída.
- ✚ Falta de alarmas en los sistemas de información de la empresa hacia el cliente externo.
- ✚ Inconformidad con el horario de atención del IDTQ

	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 3 de 3

RECOMENDACIONES

- ✚ Considerar la viabilidad de reorganizar el área de atención al cliente con respecto a pintura, y orden de carteleras, avisos e información, con el fin de generar comodidad en el tiempo que los clientes permanecen en la empresa.
- ✚ El responsable del área técnica y los funcionarios de atención al cliente deben considerar la viabilidad del uso de uniforme para la presentación personal durante el horario laboral.

WILLIAM ARCILA SOTO
Subdirector Administrativo y Financiero