



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017

ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PRIMER SEMESTRE 2019

La encuesta tiene como finalidad, buscar un mejoramiento continuo en los procesos y servicios prestados por el instituto departamental de tránsito 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 2019 a una población de 16 usuarios tomados como muestra estadística, con las respectivas características evaluadas en el instrumento:

	Característica Evaluada	Promedio Calificación
1	Satisfacción general con el servicio recibido	4,8
+		4,3
2	Apariencia de las instalaciones físicas.	4,7
3	Apariencia de los funcionarios.	4,6
4	Entrega del producto servicio en el tiempo prometido.	4,8
5	Calidad del producto o servicio recibido.	4,8
6	Confianza que transmiten los funcionarios.	4,8



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017

7	Seguridad del trámite realizado o servicio recibido.	4,8
8	competencia técnica del personal.	4,3
9	Conveniencia del horario de atención.	4,7
10	Atención personalizada/trato amable/información oportuna.	4,3
11	He tenido la oportunidad de verificar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	4,1
12	He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al IDTQ.	4,8

Una vez observado el promedio de calificación individual de cada uno de los ítems del instrumento, podemos determinar que los 12 atributos se encuentran sobre una calificación de 4.1 o superior que los ubica cerca de la excelencia de la siguiente manera consolidada.

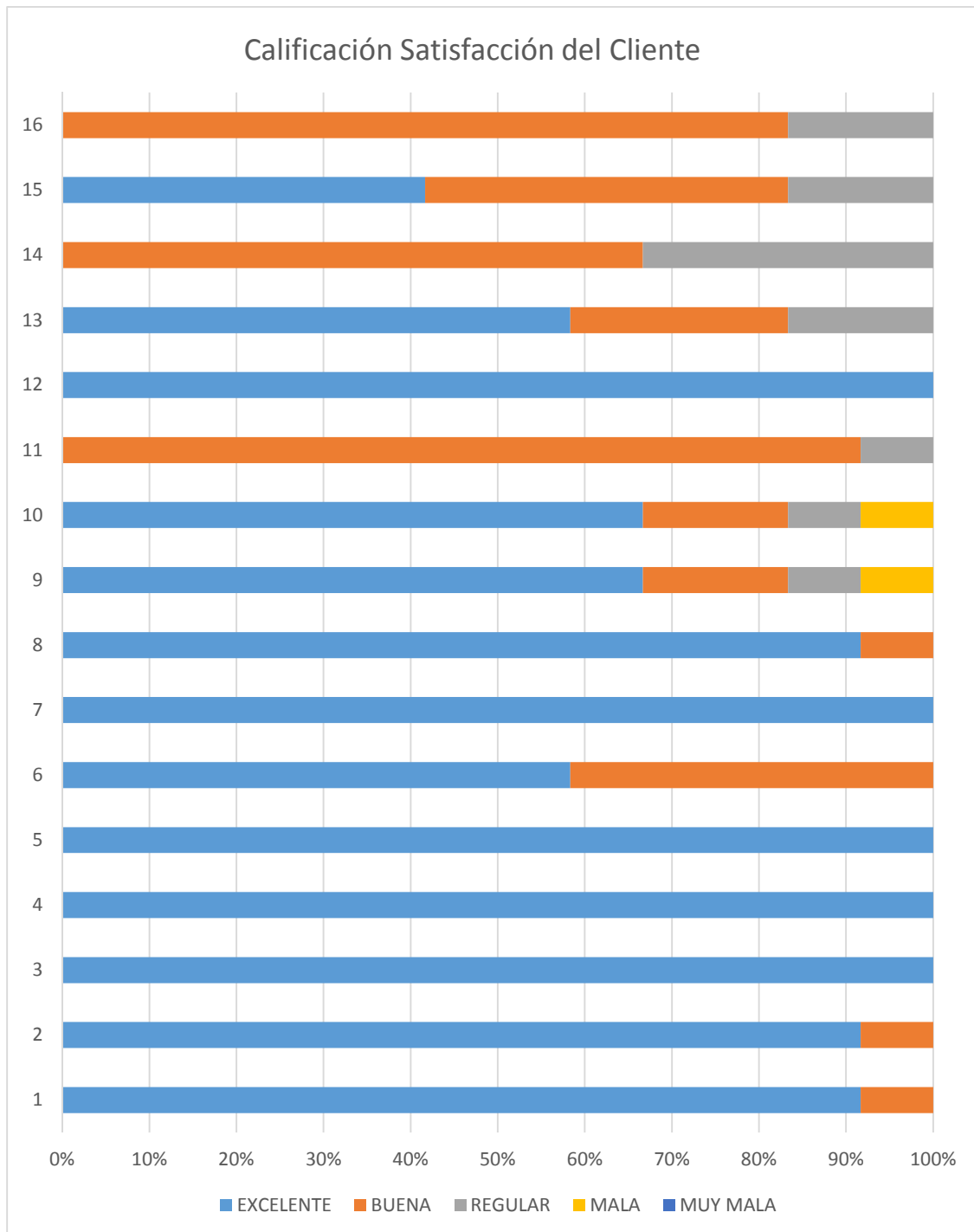
Satisfacción de excelencia del cliente de	67%.
Buena satisfacción del cliente	25%
Regular satisfacción del cliente	7%
Insatisfacción	1%



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017





INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017

Es observable que a nivel general los usuarios del Instituto Departamental de Tránsito del Quindío se encuentran satisfechos con el servicio prestado por la entidad, sin embargo, se requiere aunar esfuerzos para elevar los niveles de excelencia para el final de la vigencia 2019, pues se encuentra en un 67%. Adicional a ellos se presentan las siguientes observaciones:

- ✚ Faltan funcionarios para registro de matrículas a fin de mes
- ✚ Deficiencias en insumos, impresoras defectuosas

RECOMENDACIONES

- ✚ Considerar la viabilidad de reorganizar el área de atención al cliente con respecto al 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.
- ✚ Capacitar y empoderar al personal de área de trámites en el correcto servicio al cliente, la pro actividad y la amabilidad.
- ✚ Mantener abastecimiento de insumos necesarios como las especies venales para la realización de trámites.

JAIRO ALONSO ESCANDON GONZALES
Subdirector Administrativo y Financiero (E)