

## **ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA**

**PRIMER SEMESTRE 2022**

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 cliente y eficiencias en los procesos que se realizan dentro de la entidad.

Para el desarrollo de la encuesta se eligió días al azar analizando el nivel de satisfacción con el que cuentan distintos usuarios de la escuela de enseñanza automovilística 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 primer semestre de la vigencia 2022 teniendo en cuenta por fila se totalizan por calificación la cantidad de ítems de respuesta que correspondan para cada una así:

ITEM	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
1	0	12	0	0	0
2	12	0	0	0	0
3	12	0	0	0	0
4	0	12	0	0	0
5	12	0	0	0	0
6	12	0	0	0	0
7	0	12	0	0	0
8	0	12	0	0	0
9	12	0	0	0	0
10	12	0	0	0	0
11	12	0	0	0	0
12	12	0	0	0	0
13	12	0	0	0	0
14	12	0	0	0	0
15	12	0	0	0	0
16	12	0	0	0	0

*Tabla 01. Atributo/Característica Evaluada*



*Grafica 01. Análisis de Satisfacción del Cliente*

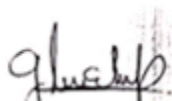
Del análisis anterior se obtiene un resultado de los 14 usuarios del Centro de Enseñanza Automovilística a los cuales se les aplico la encuesta el **75%** representa una satisfacción excelente y el **25%** una satisfacción Buena, de las 12 Preguntas realizadas bajo los siguientes parámetros.

- 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.

Como sugerencia por parte de los usuarios se presenta a nivel general mejorar la agilidad del sistema de huellas. Así mismo se solicita mejorar la limpieza y el estado de los baños de los usuarios ubicados en la parte externa.

Es preciso mencionar los comentarios de excelencia hacia los instructores de conducción de automóvil y motocicleta, razón por la cual los clientes quedan satisfechos una vez recibido el servicio.

Atentamente



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