



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

### COMUNICACIONES GENERALES

#### ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

##### PRIMER SEMESTRE 2021

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 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 primer semestre de la vigencia 2021 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
0	10	0	0	0
0	10	0	0	0
10	0	0	0	0
10	0	0	0	0
10	0	0	0	0
10	0	0	0	0
7	0	0	3	0
10	0	0	0	0



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

### COMUNICACIONES GENERALES

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

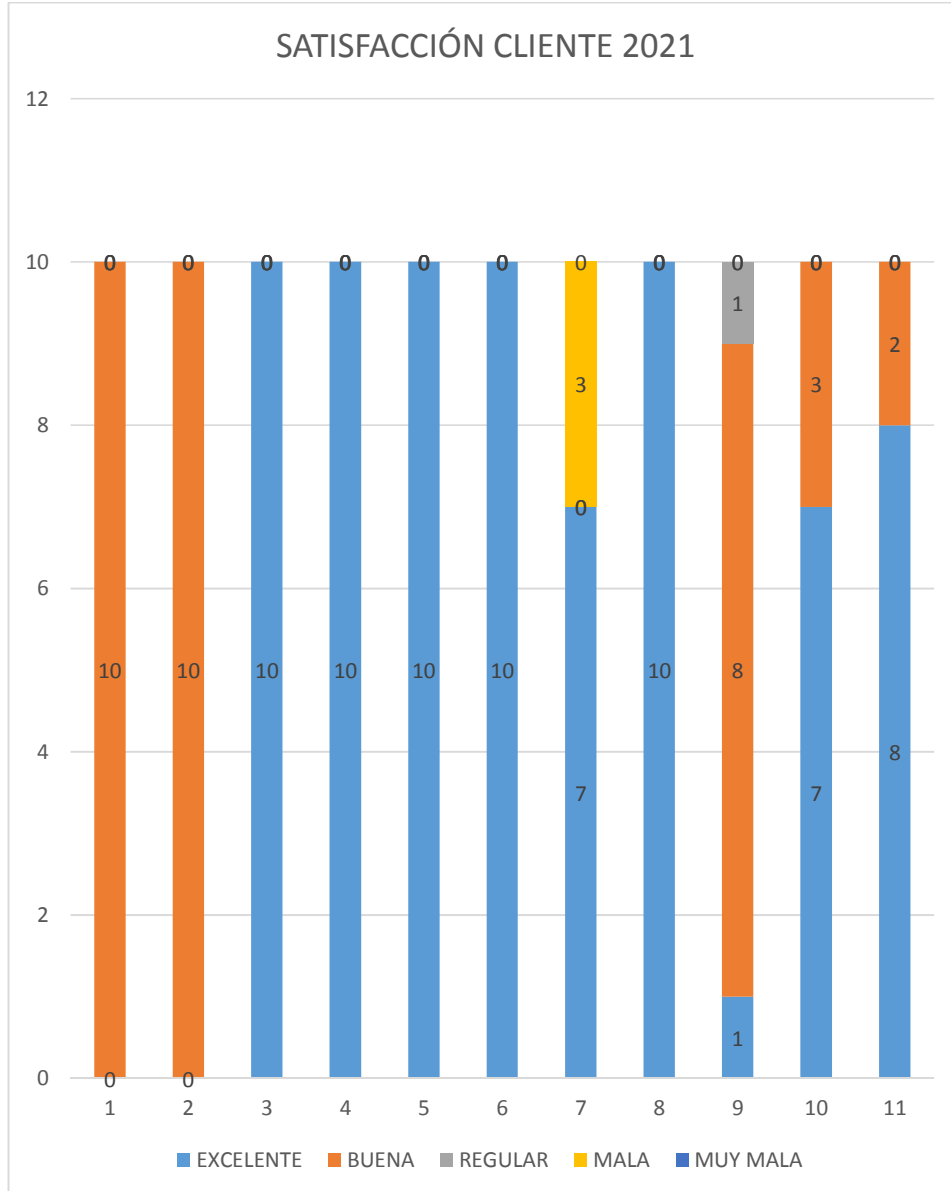


## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

### COMUNICACIONES GENERALES



**SATISFACCION DE EXCELENCIA 66 %**

Encuesta aplicada y contestada a un total de 26 usuarios de diferentes trámites de la entidad, bajo los siguientes parámetros de consulta.

Kilómetro 1 Doble Calzada Armenia – Pereira Intersección Vial La Cabaña Línea Gratuita 01 8000 963941 Teléfono 7498750- 7498151-7498752-7498767-7498754-7498758-7498761  
Web. [www.idtq.gov.co](http://www.idtq.gov.co) E-mail; [idtq@idtq.gov.co](mailto:idtq@idtq.gov.co)



## **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

### **COMUNICACIONES GENERALES**

- 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.

Como sugerencia por parte de los usuarios se presenta a nivel general mejorar el servicio al cliente y la celeridad en los tiempos de trámites.

Adicional a esto se recibieron quejas generalizadas sobre el estado de los baños de uso público ubicados en el exterior del edificio.

**GLORIA ELCY RODAS JARAMILLO**

Subdirectora Administrativa y Financiera

Instituto Departamental de Tránsito del Quindío