



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017

ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PRIMER SEMESTRE 2018

Circasia 02 agosto 2018

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 2018 a una población de 43 usuarios tomados como muestra estadística, con las respectivas características evaluadas en el instrumento:

	Característica Evaluada	Promedio Calificación
1	Satisfacción general con el servicio recibido	4,9
2	Apariencia de las instalaciones físicas.	4,8
3	Apariencia de los funcionarios.	4,9
4	Entrega del producto servicio en el tiempo prometido.	4,9
5	Calidad del producto o servicio recibido.	4,9
6	Confianza que transmiten los funcionarios.	4,9
7	Seguridad del trámite realizado o servicio recibido.	4,9
8	competencia técnica del personal.	4,9

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 E-mail; idtq@idtq.gov.co



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017

9	Conveniencia del horario de atención.	4,9
10	Atención personalizada/trato amable/información oportuna.	4,9
11	He tenido la oportunidad de verificar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	4,9
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 4.8 o superior que los ubica muy cerca de la excelencia de la siguiente manera consolidada.

Satisfacción de excelencia del cliente de 85%.

Buena satisfacción del cliente 14%

Regular satisfacción del cliente 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 presenta regularidad en las siguientes observaciones:

- ✚ En la escuela de enseñanza CEA, se recomienda el mejoramiento de las motocicletas y los cascos pues a nivel general manifiestan que se encuentran en mal estado.
- ✚ El usuario manifiesta la necesidad de contar con un asesor de trámites quien sea funcionario del Instituto.

RECOMENDACIONES

- ✚ Mantener en buen estado los implementos y vehículos de la escuela de enseñanza automovilística.
- ✚ 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.

MARIO TOBÓN MUÑOZ
Subdirector Administrativo y Financiero