



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

COMUNICACIONES GENERALES

INFORME DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE JUNIO 2019

Atendiendo lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del I.D.T.Q. para la vigencia 2019, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, actividad “5. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna”, a continuación presenta informe de la encuesta de identificación de requisitos del cliente con corte al mes de junio de 2019.

Esta encuesta es un insumo muy importante para la elaboración de los planes de gestión y recomiendo sea tenida en cuenta por los líderes de proceso al momento de construir sus respectivos planes estratégicos y de acción para vigencia 2020.

El proceso de identificación de requisitos del cliente se realizó por medio de la siguiente encuesta:

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO		
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG		
ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE 2018		
Orientados hacia el mejoramiento continuo de la entidad, para nosotros es de vital importancia conocer de manera directa, aquellos requisitos que usted como usuario le gustaría que priorizáramos como Instituto Departamental de Tránsito del Quindío. Con esta corta encuesta está contribuyendo a que prestemos un mejor servicio.		
	Requisito	Nº de Usuarios
¿Con que periodicidad usted requiere los servicios del IDTQ?	Anualmente	1
	Mensualmente	4
	Diariamente	10
	Ocasionalmente	5
De la siguiente información, por favor marque con una X aquellos aspectos que usted como usuario considera más importantes al momento de ser atendidos.	Atención al cliente (Amabilidad y atención por parte del funcionario)	16
	Orientación en la resolución de inquietudes	11
	Exactitud en el suministro del servicio con relación a lo solicitado	11
	Corto tiempo entre solicitud y servicio prestado	12



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

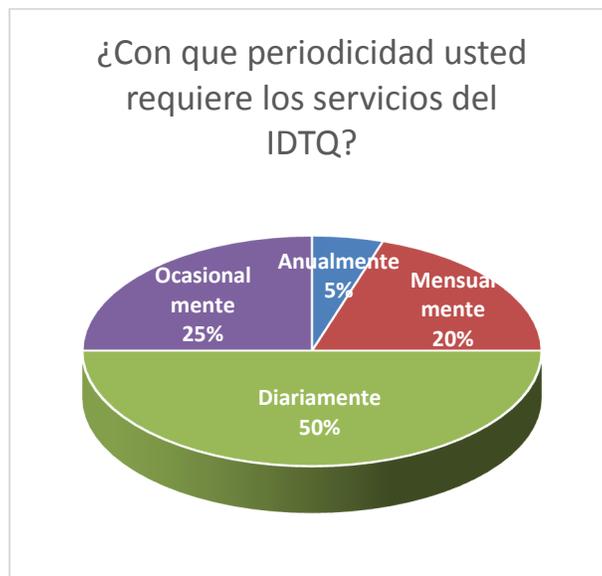
AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

COMUNICACIONES GENERALES

	Veracidad y utilidad de la información	13
	Desarrollo del procedimiento de servicio al cliente	11
	Facilidad en la solicitud y elaboración del trámite	11
	Presentación personal de los funcionarios del instituto	9
	Presentación de la planta física del instituto	9
Como usuario del Instituto, ¿qué requisitos adicionales son importantes para usted al momento de solicitar un servicio?	Los usuarios aúnan recomendaciones en mantener suministro de insumos para la realización de los trámites Mejorar la calidad del servicios, Se recomienda aumentar el personal de servicio al cliente, Se propone la implementación de un punto de información.	

Como resultado podemos identificar que la mayoría de clientes que frecuentan el Instituto Departamental de Tránsito del Quindío lo realizan de manera diaria, siendo sus principales clientes, gestores de trámites o concesionarios, en un 50%, seguidamente se encuentran los clientes ocasionales que representan un 25% del total de usuarios del IDTQ.



En cuanto a los requisitos que los clientes de la entidad consideran de significativa importancia para su satisfacción con el IDTQ, son el servicio al cliente como el factor



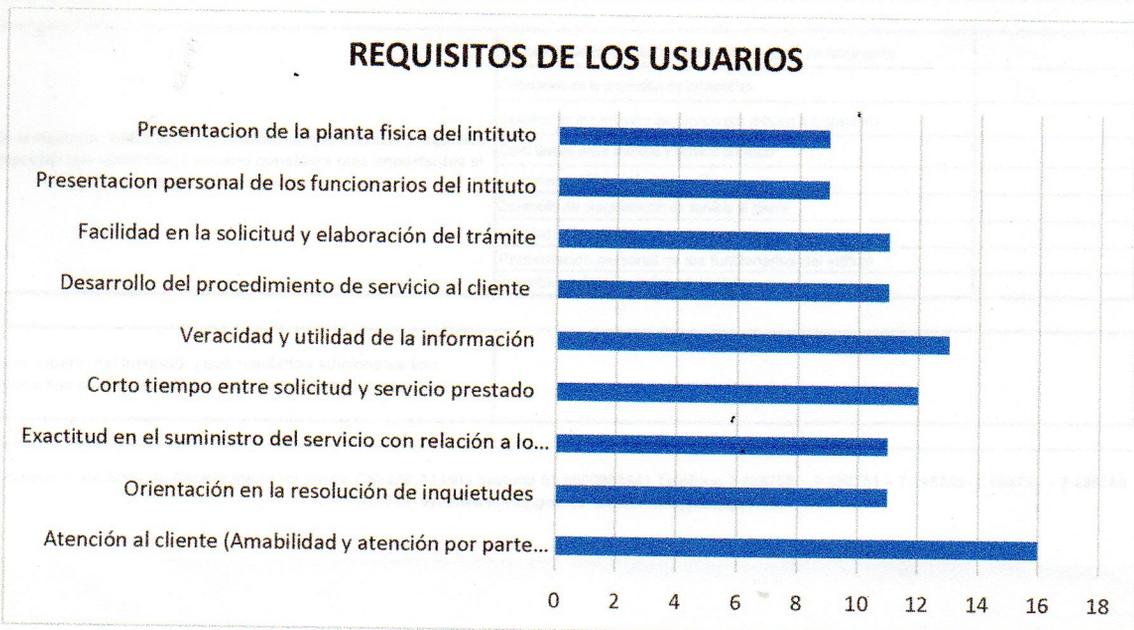
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

COMUNICACIONES GENERALES

más importante para los usuarios, seguido de la utilidad del servicio recibido y la agilidad y facilidad al momento de hacer trámites.



Se recomienda realizar capacitación en servicio al cliente al personal de trámites y ventanilla.

Se recomienda contar con suministro constante de insumos para la realización de los trámites y servicios que ofrece la entidad.

Se recomienda realizar estudio de cargas laborales o gestiones necesarias para determinar si es necesario incrementar el personal del área de trámites.

Atentamente,

JAIRO ALONSO ESCANDON GONZALES
Subdirector Administrativo y Financiero (E)
Instituto Departamental de Tránsito del Quindío

P/E: Julian H Ballen