

	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 9

Circasia Quindío, 05 de Septiembre de 2016

Doctor
FERNANDO BAENA VILLAREAL
 Subdirector Administrativo y Financiero
 Instituto Departamental de Tránsito del Quindío
 Circasia

Asunto: Encuesta de satisfacción del cliente externo I.D.T.Q. Primer Semestre de 2016.

En cumplimiento a Perspectiva Estratégica N° 2 del Plan Estratégico de la Entidad, Objetivo 2.1 “Mejorar la capacidad técnica, humana y de Gestión Institucional”, Meta de Resultado 2.1.2 “Fortalecer conforme a la visión, la capacidad de gestión, orientada de manera permanente al mejoramiento continuo”, Meta de Producto: p) Usuarios y clientes satisfechos mediante la prestación de un servicio amable, ágil, oportuno y dentro del marco normativo.

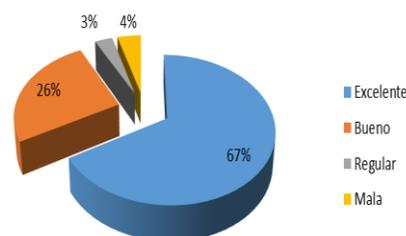
A continuación se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente externo correspondiente a los procesos RNA y RNC, CEA, multas, caja y cobro coactivo y ventanilla única, que se recolectó hasta el mes de Junio de 2016.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO (92 Encuestas)

1. Satisfacción general con el servicio recibido: 92 usuarios

Sesenta y dos (62) usuarios que representan al 67% de los encuestados, consideraron tener una satisfacción general excelente, Veinticuatro (24) usuarios correspondientes al 26% buena, el 3% regular y el 4% mala, relacionado con el servicio recibido.

Diagrama circular de la satisfacción general con el servicio recibido en IDTQ



	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 2 de 9

2 Apariencia de las instalaciones físicas: 92 usuarios.

Treinta y nueve (39) usuarios que representan al 42% de los encuestados calificaron excelente la apariencia física de las instalaciones, el 46% que son 43 personas las calificaron buena, el 10% regular y el 2% mala.

Diagrama de barras de la apariencia de las instalaciones físicas del IDTQ

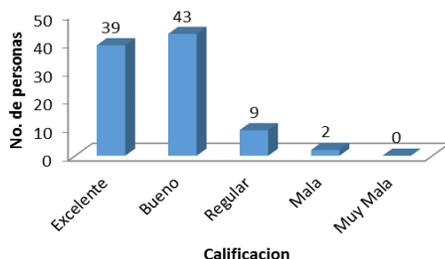
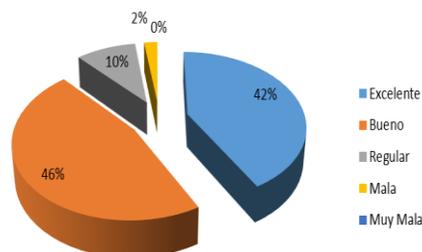


Diagrama Circular de la apariencia de las instalaciones físicas del IDTQ



3 Apariencia de los funcionarios: 93 usuarios.

Sesenta (60) usuarios que representan al 65% de los encuestados, calificaron excelente la apariencia de los funcionarios, 30 correspondiente al 32% la calificaron buena, dos (2) representando el 2% calificaron regular, y una (1) mala.

Diagrama de barras de la apariencia de los funcionarios del IDTQ

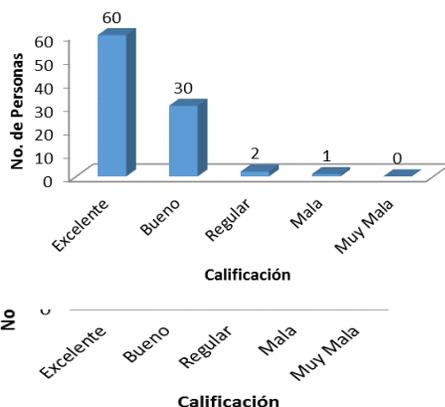
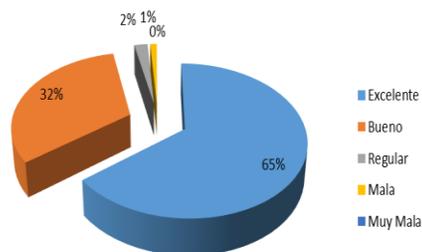


Diagrama circular de la apariencia de los funcionarios del IDTQ





PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
	PÁGINA: 3 de 9

4 **Entrega del producto o servicio en el tiempo prometido:** 57 usuarios que representan el 61% de los encuestados, calificaron este punto en excelente, 26 correspondiente al 28% bueno, 8 que corresponden al 9% regular, 1 calificó malo y 1 muy malo el servicio de entrega en el tiempo prometido.

Diagrama de Barras de la entrega del producto o servicio en el tiempo prometido

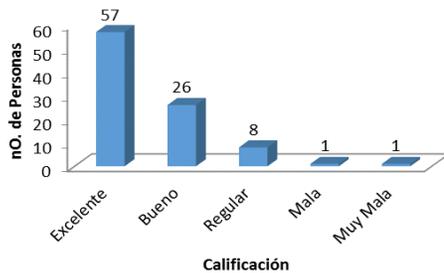
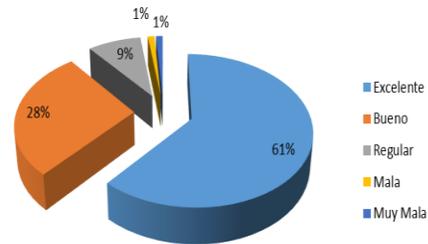


Diagrama Circular de la entrega del producto o servicio en el tiempo prometido



5 **Calidad del producto o servicio recibido:** De los 54 usuarios encuestados que representan el 58% calificaron excelente el servicio, 36 que corresponden al 39% calificó bueno, 2 correspondiente al 2% calificó malo, y correspondiente al 1% lo calificó muy malo.

Diagrama de Barras de la calidad del producto o servicio recibido en el IDTQ

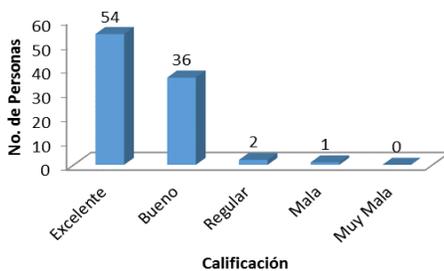
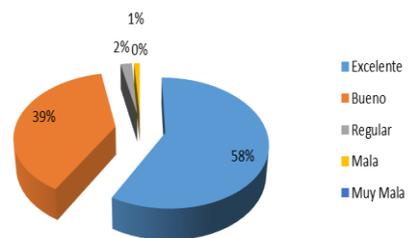


Diagrama circular de la calidad del producto o servicio recibido en el IDTQ





PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
	PÁGINA: 4 de 9

6 **Confianza que transmiten los funcionarios:** 58 encuestados que representan al 63% de los encuestados, calificaron excelente la confianza que transmiten los funcionarios, 28 que representan al 31% calificó bueno el servicio, 4 representados en 4% lo calificó regular y 2 personas correspondientes al 2% lo calificó malo.

Diagrama de Barras de la confianza que transmiten los funcionarios del IDTQ

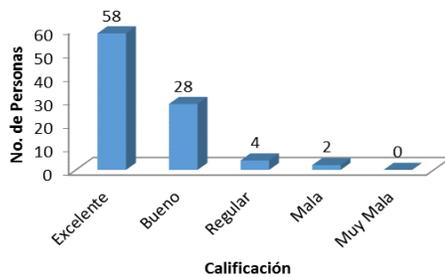
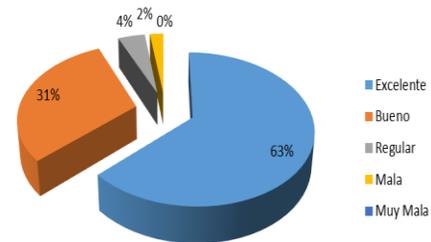


Diagrama circular de la confianza que transmiten los funcionarios del IDTQ



7 **Seguridad del trámite realizado o servicio recibido:** 63 usuarios que representan al 68% de los encuestados calificaron excelente la seguridad del trámite realizado, 24 correspondiente al 26% bueno, 5 correspondiente al 5% lo calificó malo, y 1 persona que representa al 1% hizo una calificación de muy mala.

Diagrama de Barras de la seguridad del trámite realizado o servicio recibido en el IDTQ

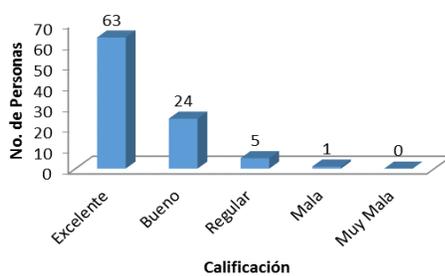
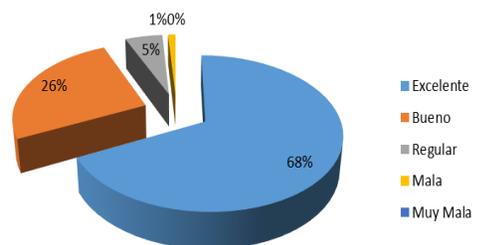


Diagrama circular de la seguridad del trámite realizado o servicio recibido en el IDTQ



	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 5 de 9

8 Competencia técnica del personal (Conocimiento, experiencia y habilidades): 64 personas que representan al 69% de las encuestadas, calificaron excelente la competencia técnica del personal, 22 que representan al 24% bueno, 6 correspondientes al 6% regular, y 1 correspondiente al 1% muy mala.

Diagrama de Barras de la competencia tecnica del personal del IDTQ

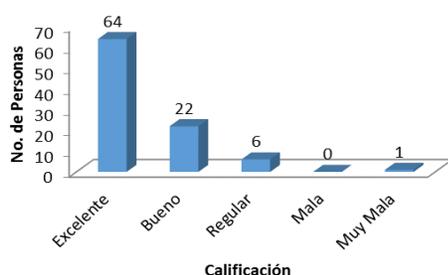
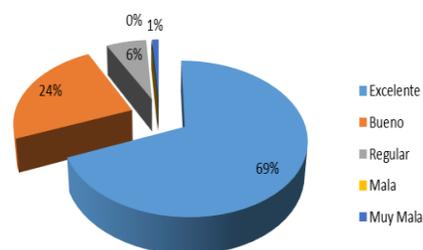


Diagrama circular de la competencia tecnica del personal del IDTQ



9 Conveniencia del horario de atención: 51 usuarios encuestados y que representan al 55% calificaron excelente la conveniencia del horario de atención, 29 representados en el 31% lo calificaron bueno, 8 correspondiente al 9% regular, 4 que representan al 4% malo y 1 correspondiente al 1% muy malo.

Diagrama de Barras de la conveniencia del horario de atención del IDTQ

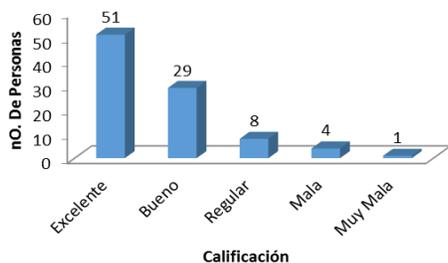
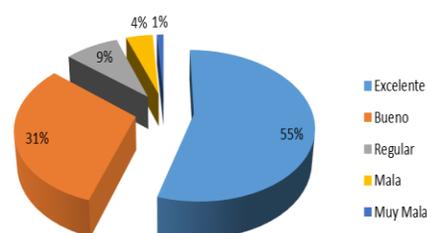
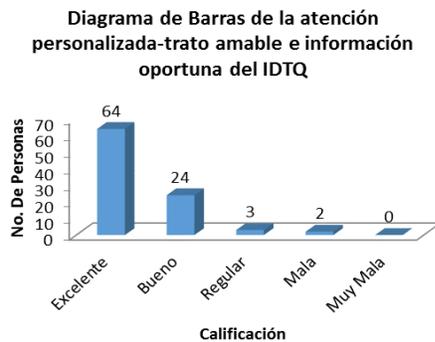


Diagrama circular de la conveniencia del horario de atención del IDTQ

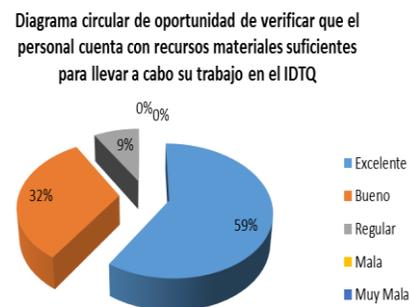
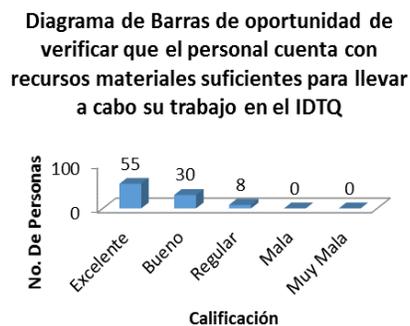


	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 6 de 9

10 **Atención personalizada/trato amable/información oportuna:** 64 usuarios encuestados representan al 69%, los cuales calificaron excelente el servicio, 24 correspondientes al 26% como bueno, 3 que representan al 3% lo calificaron regular y 2 correspondientes al 2% calificaron el servicio malo.



11 **He tenido la oportunidad de verificar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo:** 55 usuarios que representan al 59% de los encuestados, respondieron como excelente este punto, 30 correspondiente al 32% lo calificó bueno, 8 correspondiente al 9% lo calificó como regular.



	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 7 de 9

12 He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al IDTQ: 51 usuarios que representan al 55% de los encuestados, calificó excelente las mejoras realizadas en el IDTQ, 32 de ellas que representan al 35% calificó como bueno, 7 correspondiente al 8% respondieron que regular, 1 persona que representa al 1% lo calificó como mala y 1 el otro 1% respondió que muy mala.

Diagrama de Barras de he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al IDTQ

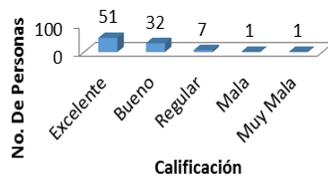
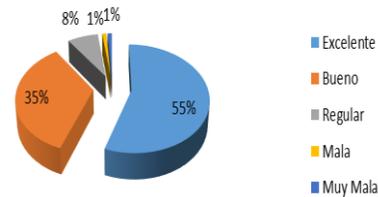
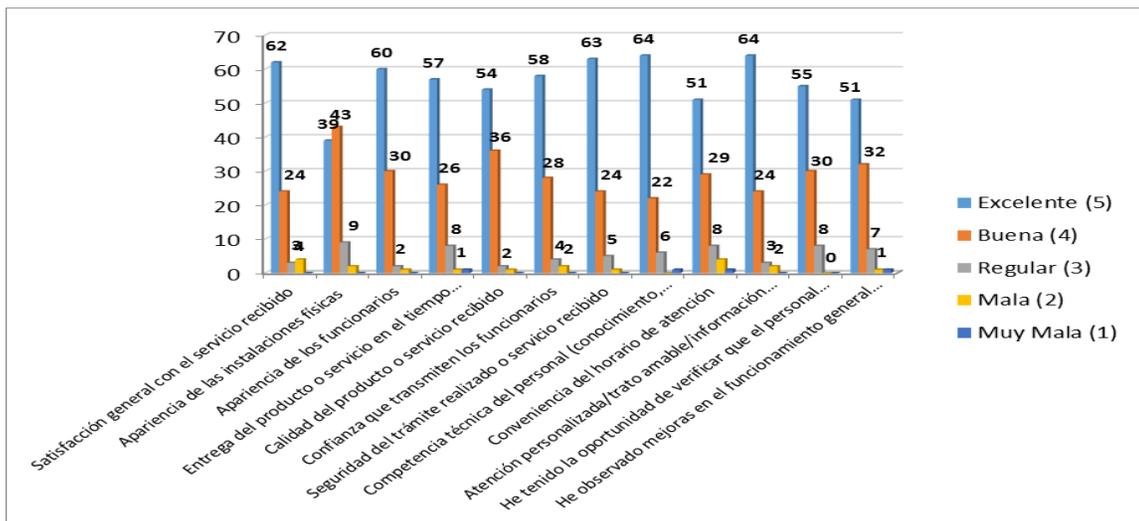


Diagrama circular de he observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al IDTQ



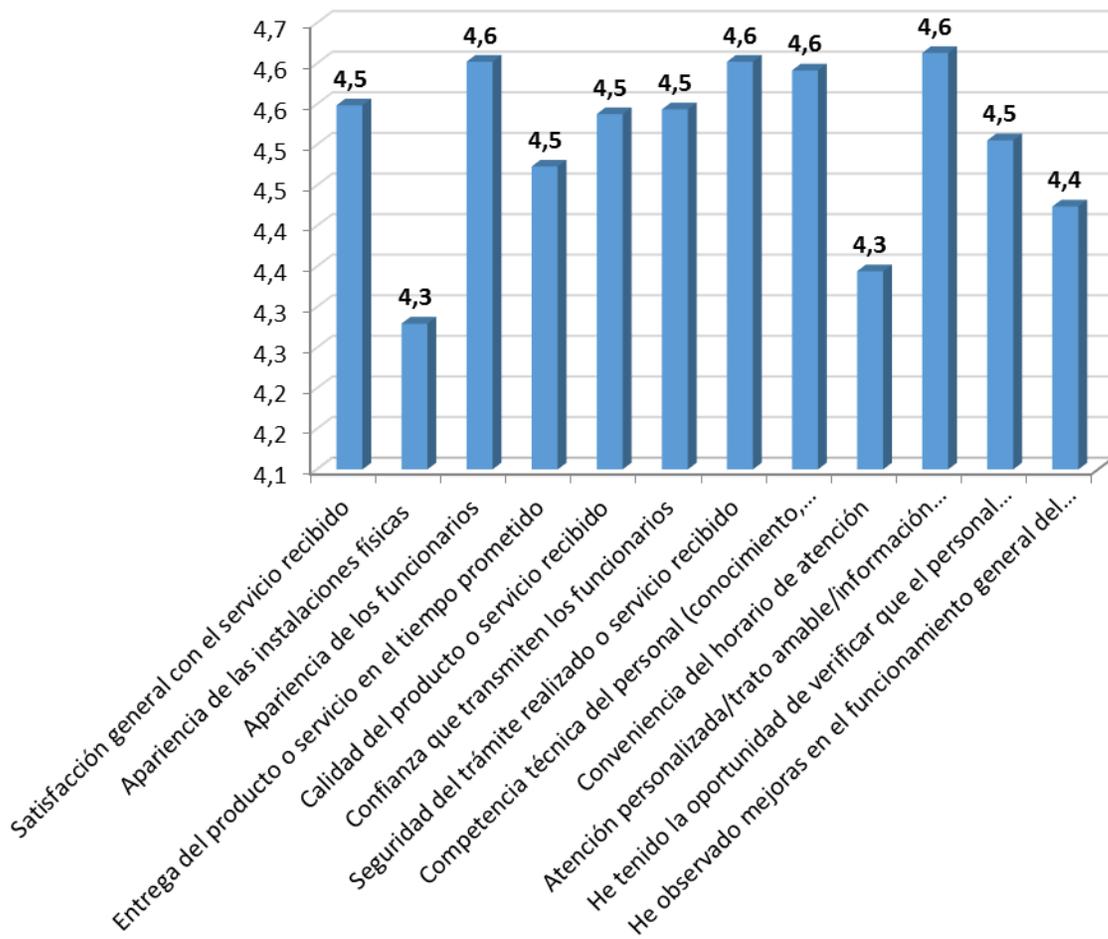
El indicador de satisfacción del cliente arrojó un **96% de satisfacción de los clientes del Instituto Departamental de Tránsito del Quindío**. *Fórmula No. clientes satisfechos (excelente-buena)/No. clientes encuestados.*





PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
	PÁGINA: 8 de 9

CALIFICACIÓN SERVICIO PRESTADO POR IDTQ 2015



	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CÓDIGO: AF-FR-041
	ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 06-10-2014
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: COMUNICACIONES GENERALES INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 9 de 9

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Matrículas.

- Hacer aseo con más frecuencia a los baños y oficinas.
- La sala de espera requiere pintura, de igual manera que los baños.
- Sugieren el horario anterior, debido a que la cantidad de trabajo es extensa para el horario de atención.
- Ofrecer un horario para que el funcionario pueda almorzar.
- El funcionamiento de la oficina evaluada ha desmejorado debido a la falta de más personal para apoyar.
- En ocasiones no se cuenta con los insumos necesarios para prestar un buen servicio.

Caja.

- Sugieren que cada funcionario tenga la información sobre los procesos que deben realizar los usuarios.

Trámites.

- Hace falta un corresponsal de banco para poder realizar las consignaciones.

Cobro coactivo.

- Se debería prestar servicio los días sábado.

Centro de Enseñanza.

- Se sugiere el cambio de los vehículos, ya que se pierde mucho tiempo de clases con ellos varados.

Se recomienda formular las acciones correctivas, preventivas o de mejora que consideren pertinentes respecto a la calificación y a las observaciones/sugerencias de nuestros usuarios.

Cordialmente,

Dora Nelly Gaviria Salazar
Técnico de Apoyo Gerencial y Gestión de Calidad

Proyecto: Dora Nelly Gaviria S - Tec. Apoyo Gerencial y Gestión de Calidad
Elaboró: Dora Nelly Gaviria S - Tec. Apoyo Gerencial y Gestión de Calidad