**ENCUESTAS SATISFACCIÓNDEL CLIENTE**

**SEGUNDO SEMESTRE 2019**

La encuesta tiene como finalidad el buscar un mejoramiento continuo en los servicios prestados por el instituto departamental de transito del Quindio, 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 segundo semestre de la vigencia 2019 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** |
| 9 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 8 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 4 | 6 | 0 | 0 |

**SATISFACCION DE EXCELENCIA 70,5 %**

Encuesta aplicada y contestada a un total de 20 usuarios de diferentes trámites de la entidad, bajo los siguientes parámetros de consulta.

1. Satisfacción general con el servicio recibido
2. Apariencia de las instalaciones físicas.
3. Apariencia de los funcionarios.
4. Entrega del producto servicio en el tiempo prometido.
5. Calidad del producto o servicio recibido.
6. Confianza que transmiten los funcionarios.
7. Seguridad del trámite realizado o servicio recibido.
8. competencia técnica del personal.
9. Conveniencia del horario de atención.
10. 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.

JUAN DAVID RAMIREZ GERENA

Subdirector Administrativo y Financiero

Instituto Departamental de Tránsito del Quindío