**INFORME DE SATISFACCIÓN Y NECESIDADES DEL CLIENTE CEA**

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO**

**TERCER TRIMESTRE 2020**

**Satisfacción**

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 usuarios y promoviendo la eficiencia en los procesos que se realizan dentro de la entidad.

Para el desarrollo de la encuesta se eligió días al azar, para aplicarse de manera aleatoria a diferentes usuarios, analizando, de esta manera, el nivel de satisfacción de los clientes 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 tercer trimestre de la vigencia 2020 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** |
| 11 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**SATISFACCION DE EXCELENCIA 99%**

Encuesta aplicada y contestada a un total de 12 usuarios de La Escuela de Enseñanza Automovilística del IDTQ, 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.

**Recomendaciones y Sugerencias**

El servicio de baño para los alumnos se encentra en muy mal estado, los usuarios piden mejorar las condiciones de los baños para la Escuela.

Atentamente

**Gloria Elcy Rodas Jaramillo**

Subdirectora Administrativa y Financiera

Instituto Departamental de Tránsito del Quindío