

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

COMUNICACIONES GENERALES

INFORME DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE 2018

Atendiendo lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del I.D.T.Q. para la vigencia 2018, 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 recolectada hasta el mes de noviembre de esta vigencia.

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 para vigencia 2019.

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

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO
 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 Transito del Quindío. Con esta corta encuesta está contribuyendo a que prestemos un mejor servicio.

	Requisito	Nº de Usuarios
¿Con que periodicidad usted	Anualmente	3
	Mensualmente	3
requiere los servicios del IDTQ?	Diariamente	11
	Ocasionalmente	8
De la siguiente información, por	Atención al cliente (Amabilidad y atención por parte del funcionario)	22
favor marque con una X aquellos aspectos que usted como usuario considera más importantes al momento de ser atendidos.	Orientación en la resolución de inquietudes	16
	Exactitud en el suministro del servicio con relación a lo solicitado	14
	Corto tiempo entre solicitud y servicio prestado	18
	Veracidad y utilidad de la información	16



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

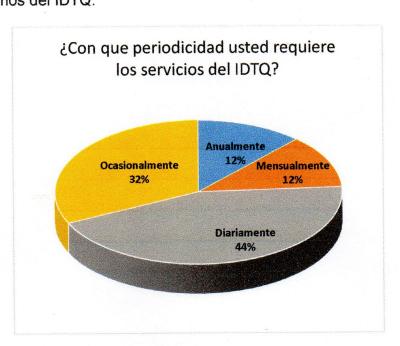
AF-FR-041, Versión 02

11/01/2018

COMUNICACIONES GENERALES

COMOTION CONTROL CENTER CONTROL CONTRO			
	Desarrollo del procedimiento de servicio al cliente	13	
	Facilidad en la solicitud y elaboración del trámite	16	
	Presentación personal de los funcionarios del instituto	13	
	Presentación de la planta física del instituto	12	
Como usuario del Instituto, ¿qué requisitos adicionales son importantes para usted al momento de solicitar un servicio?	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 Transito del Quindío lo realizan de manera continua, siendo sus principales clientes, gestores de trámites o concesionarios, en un 44%, seguidamente se encuentran los clientes ocasionales que representan un 32% del total de usuarios del IDTQ.

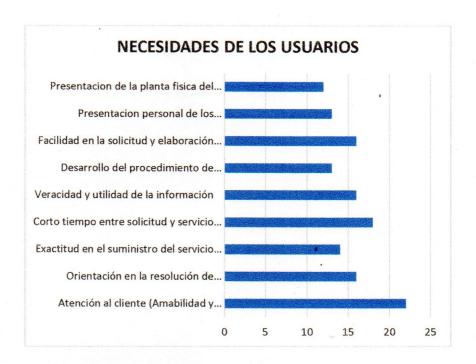


En cuanto a los requisitos que los clientes de la entidad consideran de significativa importancia para su satisfacción con el IDTQ, son el servicio al cliente como el factor más importante para los usuarios, seguido de la agilidad y facilidad al momento de hacer trámites.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02 11/01/2018 COMUNICACIONES GENERALES



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

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

Atentamente,

MARIO TOBON MUÑOZ

Subdirector Administrativo y Financiero Instituto Departamental de Transito del Quindío

P/E: Julian H Ballen