

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: IN-RGT-01
	PROCESO	Versión: 0
	REGISTRO DE TRÁNSITO	Pág.: 1 de 6
	INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha Aprobación: 06-10-2021

INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los lineamientos para realizar la aplicación de encuestas de satisfacción de los usuarios del Instituto de Tránsito de Boyacá y poder conocer su grado de satisfacción, con el fin de tomar decisiones en procura de la mejora de los servicios ofrecidos por el ITBOY.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

Entender las expectativas que tienen los clientes hacia nuestros productos o servicios, saber si nos recomendarían a su entorno.

3. ALCANCE

Esta encuesta va dirigida a medir el grado de satisfacción de los usuarios de los procesos misionales (Registro de Tránsito, Registro de Conducción, Comparendos, Inscripción y modificación en el RUNT, Seguridad Vial) del Instituto de Tránsito de Boyacá.

4. INFORMACIÓN GENERAL

Medir la satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad de los servicios, por esto es bien importante conocer la satisfacción y tomar acciones de acuerdo con los resultados obtenidos.

Hay gran variedad de técnicas de investigación con este propósito, pero la encuesta sin lugar a duda es la técnica más utilizada y sus resultados son útiles para la toma de acciones de mejora en los servicios. En este sentido, los procesos misionales del Instituto de Tránsito de Boyacá han sido conscientes de esa necesidad muy notable orientada a la evaluación de la satisfacción de los usuarios. La utilidad de una encuesta aumenta las posibilidades de comparación de sus resultados.

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRES Y APELLIDOS	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GÓMEZ	NATHALY GROSSO CEPEDA
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA DE PLANEACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	06-10-2021	06-10-2021	06-10-2021

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: IN-RGT-01
	PROCESO	Versión: 0
	REGISTRO DE TRÁNSITO	Pág.: 2 de 6
	INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha Aprobación: 06-10-2021

5. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones son aplicables para el propósito de esta encuesta:

Atención: Es la relación interpersonal, amable, cordial hacia alguien

Atención al cliente: Conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio que necesita.

Calidad: Es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

Cliente: Persona natural o Jurídica a quien le suministramos un servicio o producto.

Encuesta: Instrumento de medición que permite identificar y registrar el Grado de Satisfacción de los Clientes.

Muestreo: Se refiere al procedimiento empleado para obtener una o más muestras de una población.

Prestación de servicio: Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.

Población: Es aquel conjunto de individuos o elementos que podemos observar, medir una característica o atributo.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido el servicio solicitado.

Servicio: Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre el proveedor y el cliente para satisfacer sus necesidades.

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRES Y APELLIDOS	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GÓMEZ	NATHALY GROSSO CEPEDA
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA DE PLANEACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	06-10-2021	06-10-2021	06-10-2021

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: IN-RGT-01
	PROCESO	Versión: 0
	REGISTRO DE TRÁNSITO	Pág.: 3 de 6
	INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha Aprobación: 06-10-2021

6. METODOLOGIA

La metodología para la elaboración de encuestas de Satisfacción del Cliente, se desarrollara en las siguientes etapas:

1. Establecer los objetivos de la encuesta:

Esta etapa consiste en identificar el propósito de la encuesta, el cual debe ser claro y entendible.

2. Determinar la población a encuestar:

La población objeto de estudio es el conjunto de personas con características similares en un momento determinado, de las cuales se desea obtener información que permita cumplir con los objetivos de la encuesta.

3. Diseñar el cuestionario:

Debe contener las preguntas que permitan obtener la información requerida; por lo anterior, es importante conocer los requisitos del cliente, dado que esta debe servir para mejorar el servicio a los usuarios. Con respecto al cuestionario las preguntas pueden ser cerradas o abiertas.

4. Calcular la muestra:

Es el número de personas representativo de la población, el motivo para calcular y encuestar solamente una muestra es que al hacerlo es posible obtener datos precisos, sin necesidad de tener que encuestar el 100% de la población, ahorrando así esfuerzo.

5. Recolectar la información:

Corresponde al momento en que se contacta al encuestado o le envía el cuestionario vía correo electrónico para que sea diligenciado o mediante cuestionario electrónico (página Web) del ITBOY.

6. Procesar la información:

Una vez recolectada la información, se procede a contabilizarla y a procesarla para que pueda ser analizada.

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRES Y APELLIDOS	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GÓMEZ	NATHALY GROSSO CEPEDA
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA DE PLANEACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	06-10-2021	06-10-2021	06-10-2021

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: IN-RGT-01
	PROCESO	Versión: 0
	REGISTRO DE TRÁNSITO	Pág.: 4 de 6
	INSTRUCTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha Aprobación: 06-10-2021

7. Analizar la información:

Finalmente, una vez contabilizada y procesada la información, se procede a analizarla e interpretarla, y obtener las conclusiones y aplicar las acciones de mejora correspondientes.

8. DESARROLLO

ITEM	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Entrega la encuesta de satisfacción al usuario FR-RGT-06 VERSIÓN 4	Jefe Punto de Atención
2	Diligencia la encuesta en todo su contenido	Usuario
3	Recoge la encuesta ya diligenciada	Jefe de Punto de Atención
4	Elabora documento remitario con las encuestas diligencias a la subgerencia Operativa mensualmente.	Jefe de Punto de Atención
5	Tabulación de las encuestas de cada Punto Atención	Subgerente Operativa++
6	Analizarla, sacar conclusiones, aplicar los correctivos para mejorar el servicio.	Subgerencia Operativa

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRES Y APELLIDOS	ARIEL ADOLFO VARGAS GAMEZ	CAROLINA BUITRAGO GÓMEZ	NATHALY GROSSO CEPEDA
CARGO	SUBGERENTE OPERATIVO	ASESORA DE PLANEACIÓN	GERENTE GENERAL
FECHA	06-10-2021	06-10-2021	06-10-2021