

## Plan de Trabajo Encuesta de Satisfacción ciudadana

A continuación, presentamos a manera de resumen general los resultados de la encuesta aplicada a los servicios de Licencia de conducir ofrecidos a los ciudadanos por el INTRANT, los cuales son los más demandados por la ciudadanía.

Elementos	Resultados Promediados			Comentarios
	10	9	8	
<b>Tangibles</b> (Aspectos físicos de la Institución)	72%	22%	6%	Según los resultado de la encuesta, los servicios del INTRANT están bien valorados por el ciudadano, reconocen la agilidad con la que se presta el servicio, las facilidades para la obtención de los mismos y todos los canales de información dispuestos para su comodidad.
<b>Eficacia /Contabilidad</b> (eficacia con que se presta el servicio)	75%	21%	4%	
<b>Capacidad de Respuesta</b> (Facilidad para obtener el servicio prestado)	76%	18%	5%	
<b>Profesionalidad/ confianza del personal</b> (Trato recibido por el personal)	80%	16%	4%	
<b>Empatía/ Accesibilidad</b> (Atención individualizada)	79%	17%	4%	

En vista de los resultados obtenidos podemos presentar alguno de los aspectos que entendemos han permitido que tengamos dicha valoración por los ciudadanos, los cuales nos comprometemos a mantener y mejorar de acuerdo a transformación de los servicios y la demanda de los ciudadanos.

- Prestación del servicio en horario extendido y fines de semana: Punto Multicentro y Puntos GOB.
- Facilidades para estudiar Manuales de Conducción, Simulación de exámenes, Pagos en línea: Oficina Virtual INTRANT (OVI).
- Acceso a Información de los Servicios: Pagina Institucional actualizada, Centro de atención al ciudadano vía telefónica hasta las 10:00 p.m. y Chat Institucional hasta las 4:00 p.m., ambos de lunes a viernes en horario corrido.

De implementar alguna mejora a nivel de los servicios, tendríamos que esperar el resultado de la licitación para la prestación de este servicio y puesta en marcha de las operaciones del ganador.