



# INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA TERCER TRIMESTRE 2025

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Octubre 2025



SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD



## Tabla de contenido

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>                                            | 3  |
| <b>2. OBJETIVO</b>                                                | 3  |
| <b>3. FICHA TÉCNICA</b>                                           | 3  |
| <b>4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>           | 4  |
| <b>5. REPORTE DE RESULTADOS</b>                                   | 4  |
| <b>6. SATISFACCIÓN GENERAL</b>                                    | 6  |
| <b>7. RESULTADOS POR ESPACIO DE RELACIONAMIENTO</b>               | 6  |
| 7.1. Centros de Servicios de Movilidad (CSM)                      | 6  |
| 7.1.1. CSM Calle 13                                               | 6  |
| 7.1.3. CSM Paloquemao                                             | 7  |
| 7.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito   | 9  |
| 7.3. Patio transitorio                                            | 10 |
| 7.4. Concesión Parqueaderos y Grúas                               | 11 |
| 7.5. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – ORVI | 12 |
| 7.6. Centro de Contacto de Movilidad                              | 12 |
| 7.7. Centros Locales de Movilidad                                 | 13 |
| 7.8. Campañas de prevención vial                                  | 15 |
| <b>8. CONCLUSIONES</b>                                            | 16 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

Por lo anterior, en cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2019), el requisito 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 “Satisfacción del cliente” y de conformidad con las funciones de Defensora a la Ciudadanía, establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019 en concordancia con la Resolución No. 759930 de 2024 en el marco del Modelo Integrado Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, la Dirección de Atención al Ciudadano realiza la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción ciudadana que permita conocer su nivel frente a la oferta de trámites, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM.

Por consiguiente, se aplica la encuesta de satisfacción como mecanismo de medición en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, para verificar la satisfacción de necesidades, el cumplimiento de expectativas y el goce efectivo de derechos fundamentales sin exclusión alguna.

## 2. OBJETIVO

Presentar los resultados de la medición de la satisfacción ciudadana respecto de la atención y acceso a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el tercer trimestre de 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## 3. FICHA TÉCNICA

**Tabla 1.**  
*Ficha Técnica*

|                                |                                                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de estudio:</b>        | Cuantitativo                                                 |
| <b>Técnica de recolección:</b> | Encuesta electrónica de Google Formulario<br>Encuesta física |
| <b>Tipo de muestreo:</b>       | Aleatorio simple                                             |
| <b>Población objetivo:</b>     | Ciudadanía                                                   |
| <b>Modo de aplicación</b>      | Aplicación al momento de finalizado el servicio.             |
| <b>Universo</b>                | 442.626 ciudadanos/as atendidos                              |
| <b>Tamaño de la muestra:</b>   | 34.547 ciudadanos/as encuestados                             |
| <b>Fecha trabajo de campo:</b> | 1 de junio al 30 de septiembre 2025                          |
| <b>Error muestral</b>          | +/- 0,51%                                                    |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

#### 4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

A continuación, se presentan los espacios de relacionamiento con la ciudadanía que aplican la encuesta de satisfacción en la atención de trámites y/o servicios.

**Tabla 2.**

*Espacios de relacionamiento que aplican la encuesta de satisfacción*

| # | ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO                                | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Centros de Servicios de Movilidad                          | Incluye la atención en los Centros de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao.                                                                         |
| 2 | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito | Incluye la atención de las salas de cursos pedagógicos ubicados en las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad.                                       |
| 3 | Patio transitorio                                          | Incluye la atención en el patio transitorio en la salida de vehículos inmovilizados por accidente de tránsito.                                              |
| 4 | Concesión de parqueaderos y grúas                          | Incluye la atención en los patios de la concesión de parqueaderos y grúas en la salida de vehículos inmovilizados por infracción a las normas de tránsito.  |
| 5 | Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales      | Incluye la atención en el proceso de acogida de las víctimas de siniestros viales presencial.                                                               |
| 6 | Centro de Contacto de Movilidad                            | Incluye la atención en los canales de atención telefónica (Atención telefónica, click to call, virtual hold, web call back) y virtual (Chat, videollamada). |
| 7 | Centros Locales de Movilidad                               | Incluye la atención en los Centros Locales de Movilidad a través de los Equipos de Gestión Social Local.                                                    |
| 8 | Campañas de prevención vial                                | Incluye la atención en las campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas/entidades.                                                         |

**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

#### 5. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el tercer trimestre 2025 se aplicaron las encuestas de satisfacción ciudadana de conformidad con el protocolo **PM04-PR07-PT01** para la implementación de los mecanismos de medición, donde cada espacio de relacionamiento procedió a tabular los resultados de su aplicación y diligenció el formato **PM04-PR07-F01** Consolidado de los mecanismos de medición, para realizar el reporte a la Dirección de Atención al Ciudadano – DAC.

**Tabla 3.**  
**Consolidado de resultados encuesta de satisfacción SDM**

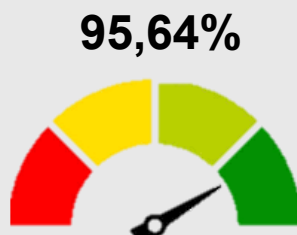
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG                      |                                                             |                                                                                     |                       |                                                         |                       |                             |          |                   |                           |          |               |                         |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------|-------------------|---------------------------|----------|---------------|-------------------------|--------------------------|
| GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA                             |                                                             |                                                                                     |                       |                                                         |                       |                             |          |                   |                           |          |               |                         |                          |
| Consolidación de resultados de la medición en la satisfacción de la ciudadanía |                                                             |                                                                                     |                       |                                                         |                       |                             |          |                   |                           |          |               |                         |                          |
| Código: PM04-PR07-F01                                                          |                                                             |                                                                                     |                       |                                                         |                       |                             |          | Versión: 2.0      |                           |          |               |                         |                          |
| Proceso                                                                        | Punto de atención                                           | Trámite y/o Servicio                                                                | Mecanismo de Medición | Ciudadanía o Partes Interesadas                         | Periodo               | Fecha de aplicación         | Universo | Muestra realizada | Resultado de Satisfacción |          |               |                         | No. Plan de Mejoramiento |
|                                                                                |                                                             |                                                                                     |                       |                                                         |                       |                             |          |                   | Servicio                  | Atención | Instalaciones | Efectividad del trámite |                          |
| COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD                                     | Externo                                                     | Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades            | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 10.712   | 1.606             | 95,09%                    | 95,84%   | N/A           | N/A                     | N/A                      |
| GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA                             | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13                   | Servicio general del punto de atención                                              | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 97.363   | 570               | 73,37%                    | 75,23%   | 80,73%        | Ir al trámite           | Hallazgo 206-2025        |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao                 | Servicio general del punto de atención                                              | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 14.646   | 401               | 99,65%                    | 99,57%   | 99,53%        | Ir al trámite           | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13                   | Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.        | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 34.783   | 548               | N/A                       | N/A      | N/A           | 97,38%                  | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao                 | Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.        | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 2.024    | 205               | N/A                       | N/A      | N/A           | 98,83%                  | N/A                      |
|                                                                                | Cursos Pedagógicos Centro de Servicios Calle 13             | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                          | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 20.043   | 376               | 95,0%                     | 98,0%    | 98,5%         | 96,0%                   | N/A                      |
|                                                                                | Cursos pedagógicos VUS Restrepo                             | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                          | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 7.621    | 103               | 97,9%                     | 99,3%    | 98,0%         | 98,0%                   | N/A                      |
|                                                                                | Cursos pedagógicos VUS San Rafael                           | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                          | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 8.002    | 101               | 98%                       | 99%      | 97%           | 98%                     | N/A                      |
|                                                                                | Cursos pedagógicos VUS Tintal                               | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                          | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 7.026    | 87                | 97%                       | 99%      | 96%           | 97%                     | N/A                      |
|                                                                                | Cursos pedagógicos VUS Fontibon                             | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                          | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 15.030   | 88                | 99,0%                     | 98,5%    | 98,0%         | 98,0%                   | N/A                      |
|                                                                                | Patio transitorio                                           | Salida de vehículos                                                                 | ENCUESTA              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 2.781    | 360               | 99%                       | 99%      | 98%           | 100,0%                  | N/A                      |
|                                                                                | Concesión Parquaderos & Gruas                               | Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos                                 | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 18.764   | 375               | 99%                       | 100%     | 98%           | 99,0%                   | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales - ORVI | Acogida                                                                             | Encuesta              | Víctimas de siniestros viales y/o familiares            | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 337      | 61                | 97%                       | 94%      | 100%          | 92%                     | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Contacto de Movilidad                             | Atención telefónica, chat, click to call, videollamada, virtual hold, web call back | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 212.625  | 28.995            | 94,32%                    | N/A      | N/A           | N/A                     | N/A                      |
| GESTIÓN CONTRAVENCIONAL                                                        | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13                   | Salida de patios                                                                    | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 3.561    | 45                | N/A                       | N/A      | N/A           | 90,81%                  | N/A                      |
| GESTIÓN JURÍDICA                                                               | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13                   | Facilidades de pago                                                                 | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 420      | 201               | N/A                       | N/A      | N/A           | 97,71%                  | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao                 | Facilidades de pago                                                                 | Encuesta              | Ciudadanos y ciudadanas                                 | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 1511     | 307               | N/A                       | N/A      | N/A           | 96,06%                  | N/A                      |
| GESTIÓN SOCIAL                                                                 | Externo                                                     | Centros Locales de Movilidad                                                        | Encuesta              | Población atendida por los Centros Locales de Movilidad | Tercer trimestre 2025 | Julio - Agosto - Septiembre | 22.184   | 871               | 99,00%                    | 99,00%   | N/A           | 99,00%                  | N/A                      |

**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

## 6. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de la ciudadanía frente al servicio recibido por la Secretaría Distrital de Movilidad en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) y los diferentes espacios de relacionamiento alcanzó el **95,64%** en el tercer trimestre de 2025.

Figura 1. Porcentaje de satisfacción tercer trimestre 2025



Durante el **tercer trimestre 2025** se alcanzó el **95,64%** en la satisfacción ciudadana, logrando mantener el porcentaje de satisfacción sobre el umbral del 95%.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

## 7. RESULTADOS POR ESPACIO DE RELACIONAMIENTO

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción obtenidos en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía y la variación porcentual con respecto al periodo anterior.

### 7.1. Centros de Servicios de Movilidad (CSM)

En los Centros de Servicios de Movilidad se aplica la encuesta de satisfacción de 2 maneras:

- Centro de Servicios de Movilidad Calle 13: se aplica durante el registro de la tipificación de la atención donde se consulta a la ciudadanía si desea contestar la encuesta de satisfacción, la cual se envía vía correo electrónico.
- Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao: se aplica de manera presencial en la puerta de salida del punto de atención y en los módulos de los trámites y servicios, así mismo, durante el registro de la tipificación y caracterización de la ciudadanía se consulta si desea el envío al correo de la encuesta, la cual se envía vía correo electrónico.

#### 7.1.1. CSM Calle 13

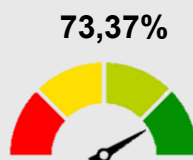
Tabla 4. Ficha técnica – Servicio Calle 13

|                      |                                                                                           |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| Calificación         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| Trámite / Servicio   | Servicio Calle 13                                                                         |
| Tamaño de la muestra | 570 encuestados(as)                                                                       |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 2.

Porcentaje de satisfacción CSM Calle 13 tercer trimestre 2025



570  
encuestas  
aplicadas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **73,37%** presentando una variación negativa frente al periodo anterior debido al uso únicamente de los resultados de la encuesta aplicada a través del Centro de Contacto de Movilidad, que elimina el sesgo que se puede presentar cuando el ciudadano la contesta con el Gestor de servicios.

Para mejorar el indicador, se encuentra en implementación un plan de mejoramiento Hallazgo 206-2025 encaminado a fortalecer el seguimiento y retroalimentación de los monitoreos al canal presencial, para mejorar la atención a la ciudadanía.

### 7.1.2. Enfoque de género (medición presencial)



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido las mujeres alcanzó el **74,14%** (140 encuestadas) \*

\*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género o marcaron otro.



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido los hombres alcanzó el **73,4%** (418 encuestados)

### 7.1.3. CSM Paloquemao

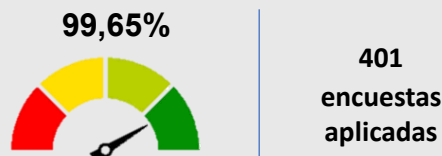
Tabla 6. Ficha técnica – Servicio Paloquemao

|                      |                                                                                           |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| Calificación         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| Trámite / Servicio   | Servicio Paloquemao                                                                       |
| Tamaño de la muestra | 401 encuestados(as)                                                                       |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 3.

Porcentaje de satisfacción CSM Paloquemao tercer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **99,65%** aumentando 0,41% frente al periodo anterior.

### 7.1.4. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por las mujeres alcanzó el **99,61%** (102 encuestadas)



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **99,67%** (299 encuestados)

### 7.1.5. Acciones implementadas

- Se mantuvo el modelo de gestores calle, para una atención regulada en el Centro de Servicios de Movilidad.
- Se continuó con el monitoreo mensual a los canales de atención de la SDM.

- Continúa la estabilización y seguimiento de garantía del Sistema Contravencional.
- Se mantiene el control para la verificación de las condiciones físicas, tecnológicas y humanas para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Utilización de la herramienta CRM que permite la centralización de la información y la disminución de tiempos en el proceso de registro a la ciudadanía.
- Disposición de quioscos de autogestión que permite a la ciudadanía realizar consultas, presentar PQRS, comunicarse con el centro de contacto de Movilidad, descargar y pagar volantes de pago, entre otras tareas de manera autónoma.
- Se realiza seguimiento al uso del sistema de asignación de turnos.
- Análisis de la gestión entre el sistema de turnos y el aplicativo CRM para corroborar el registro de la ciudadanía en los sistemas de información.
- Se realiza filtró en la Ventanilla de Correspondencia para disminuir la radicación de solicitudes de agendamiento por derecho de petición.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el tercer trimestre 2024 sobre:
  - ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía – Protocolo de atención y cultura de servicio.
  - ✓ Oferta de bienes y servicios de la entidad
  - ✓ Reglamento Interno para la Gestión de PQRS.
  - ✓ Aplicación Ley 1740 de 2014.
  - ✓ Momentos de verdad en la atención y cultura de servicio.
  - ✓ Excepción de Pico y Placa.

#### 7.1.6. Recomendaciones

- Apropiar y continuar con el seguimiento al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el canal presencial.
- Controlar los tiempos de atención y espera durante la ejecución de los trámites y servicios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Continuar con el seguimiento a los informes generados por el sistema de asignación de turnos y la tipificación del Customer Relationship Management – CRM.
- Aplicar los controles para el alistamiento, validación y envío de la base de datos de agendamiento y/o otras campañas masivas.
- Continuar la cualificación a los gestores de servicio para asegurar una atención orientada a la ciudadanía.
- Aplicar la lista de chequeo para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los siguientes lineamientos: Promocionar los canales de atención, ofrecer la encuesta de satisfacción y confirmar si la información fue clara.
- Promover el autoaprendizaje con el uso del Portafolio de Trámites y Servicios.
- Registrar todas las interacciones ciudadanas en el Customer Relationship Management – CRM.
- Asignar turno a toda la ciudadanía asistente al punto de atención.
- Promover la realización de la encuesta de satisfacción consultando a la ciudadanía su envío vía mailing.
- Verificar la señalización de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 11.0
- Hacer buen uso del Sistema de Asignación de Turnos

- Promover el uso de los canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Cambiar el estado a asitido en el sistema de agendamiento a las personas que cumplan con la cita.

## 7.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

La encuesta de satisfacción se aplicó en las 10 salas ubicadas en los puntos donde se presta el trámite de cursos pedagógicos: Kennedy – C.C Tintal, Antonio Nariño – Restrepo, Suba 1 – C.C San Rafael, Fontibon 1 – Fontibon Centro, Centro de Servicios Calle 13.

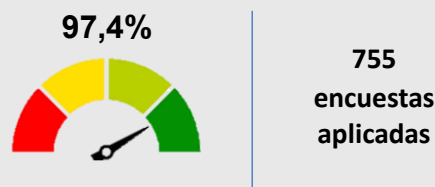
**Tabla 7. Ficha técnica – cursos pedagógicos**

|                             |                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general tu satisfacción con la realización del curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito? |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                                                   |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                                                                  |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 755 encuestados(as)                                                                                                         |

**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano

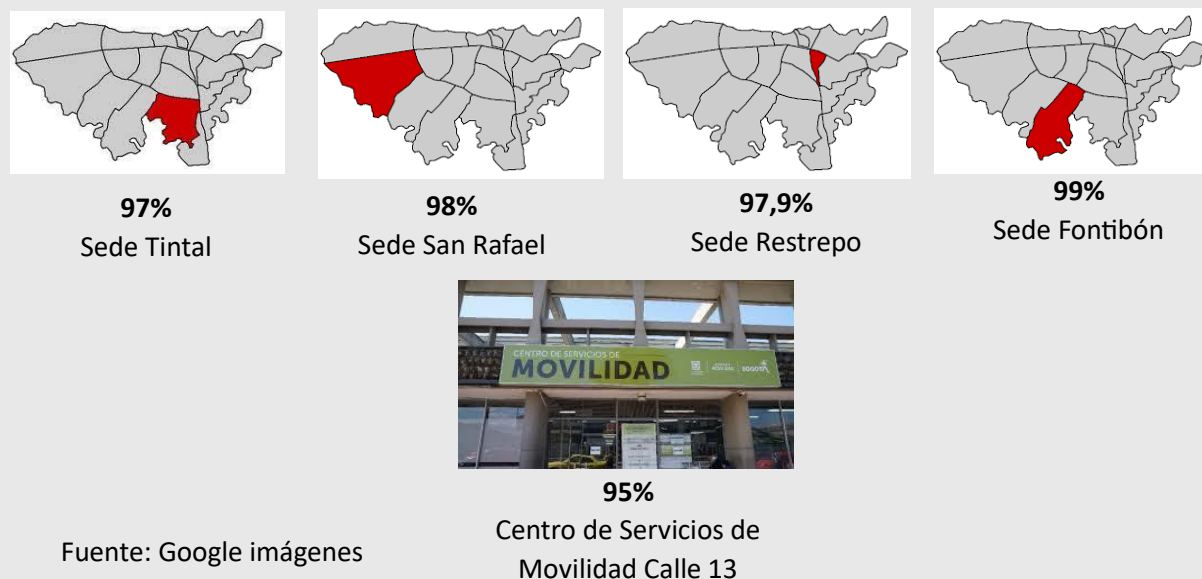
**Figura 4.**

*Porcentaje de satisfacción Cursos pedagógicos tercer trimestre 2025*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana en el trámite de cursos pedagógicos alcanzó el **97,41%** distribuidos en las 5 salas donde se presta el trámite.



El porcentaje de satisfacción en el trámite del trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito presentó un aumento en la sede de Fontibón, se mantuvo en las sedes de San Rafael, Tintal y Restrepo y se presentó una leve disminución en la sede de Calle 13.

## Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por las mujeres alcanzó el **97,74%** (336 encuestadas) \*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **96,84%** (412 encuestados)



\*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género o marcaron otro.

### 7.2.3. Acciones implementadas

Las acciones implementadas en las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad impactan el trámite de cursos pedagógicos. (Ver numeral 7.1.5)

### 7.2.4. Recomendaciones

- Revisar y actualizar el material pedagógico presentado (guías didácticas, videos y presentación) en el curso pedagógico para la vigencia 2025, con el fin de generar mayor conciencia a la ciudadanía sobre su comportamiento en la vía y su responsabilidad con los demás actores viales.

### 7.3. Patio transitorio

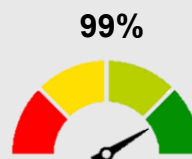
En el patio transitorio se aplica la encuesta de satisfacción una vez se entrega el vehículo en el patio para su salida.

Tabla 8. Ficha técnica – Patio transitorio

|                      |                                                                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado en el patio para el proceso de salida del vehículo? |
| Calificación         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                           |
| Trámite / Servicio   | Salida de vehículos                                                                                 |
| Tamaño de la muestra | 360 encuestados(as)                                                                                 |

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 5.  
Porcentaje de satisfacción Patio Transitorio tercer trimestre 2025



360  
encuestas  
aplicadas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción de la ciudadanía que se acerca al patio transitorio a retirar su vehículo alcanzó el **99%** manteniendo el mismo porcentaje frente al periodo anterior,

#### 7.3.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **98,63%** (102 encuestadas)\*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **99,46%** (257 encuestados)



\*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género o marcaron otro.

### 7.3.3. Recomendaciones

- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano y la Secretaría General

## 7.4. Concesión Parquaderos y Grúas

En la concesión G&P se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana que se presenta a retirar un vehículo inmovilizado por infracción a las normas de tránsito, la encuesta es aplicada por la Interventoría TRANSPORT MOVIL.

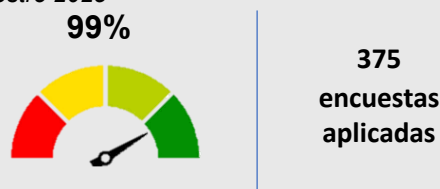
**Tabla 9. Ficha técnica – Concesión G&P**

|                             |                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | Orientación, trato, presentación personal, claridad y oportunidad de la información, el tiempo de atención e instalaciones. |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                                                   |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Salida de vehículos                                                                                                         |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 375 encuestados(as)                                                                                                         |

**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano

**Figura 6.**

**Porcentaje de satisfacción Concesión G&P tercer trimestre 2025**



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción de la ciudadanía que retira su vehículo en los patios de la Concesión G&P se mantuvo en el **99%**, manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

### 7.4.1. Acciones implementadas

- Capacitación permanente al personal operativo de la Concesión en temas relacionados con servicio a la ciudadanía, comunicación asertiva, manejo adecuado de conflictos, política anticorrupción, entre otros, así como en temas específicos con su área de trabajo.
- Mejora de la Infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda y de fácil acceso para la ciudadanía.
- Divulgación de información relevante para la ciudadanía, en cuanto al proceso que debe realizar, requisitos y horarios de atención.

### 7.4.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 11.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

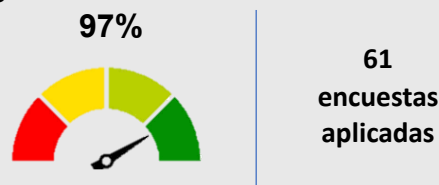
## 7.5. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – ORVI.

En el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI se aplica la encuesta de satisfacción en el proceso de acogida.

**Tabla 11. Ficha técnica – ORVI**

|                             |                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | Evalúe el grado de satisfacción de acuerdo con el servicio y la atención prestada en el Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales. |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Orientación psicológica, legal, social y acogida                                                                                                |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                                                                       |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 61 encuestados/as                                                                                                                               |

**Figura 8.**  
Porcentaje de satisfacción ORVI tercer trimestre 2025



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción en el Centro de Orientación a Víctimas de siniestros viales alcanzó el **97%**, manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

### 7.5.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por las mujeres alcanzó el **98,4%** (25 encuestadas)

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **98,89%** (36 encuestados)



### 7.5.2. Acciones implementadas

- Participación en jornadas de cualificación de servicio a los profesionales de ORVI.

### 7.5.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 11.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano y la Secretaría General.

## 7.6. Centro de Contacto de Movilidad

Se aplica la encuesta de satisfacción ciudadana que accede a los canales de atención telefónica (Atención telefónica, clic to call, virtual hold, web call back) y virtual (Chat, videollamada) a través del Centro de Contacto de Movilidad.

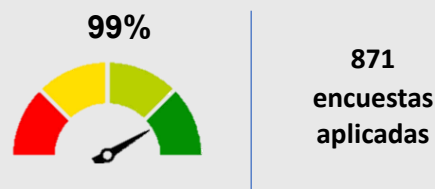
**Tabla 12.**  
Ficha técnica – Centro de Contacto de Movilidad



**Tabla 13.**  
*Ficha técnica – Centros Locales de Movilidad*

|                             |                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Centros Locales de Movilidad                                                              |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 871 encuestados/as                                                                        |

**Figura 10.**  
*Porcentaje de satisfacción Centro Locales de Movilidad tercer trimestre 2025*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **99%** aumentando porcentualmente un 0,8% frente al periodo anterior

#### 7.7.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por las mujeres alcanzó el **98,43%** (382 encuestadas)\*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **98,02 %** (424 encuestados)



\*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género o marcaron otro.

#### 7.7.2. Acciones implementadas

- Cualificación presencial y virtual a los Equipos de Gestión Social Local.

#### 7.7.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 11.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano.

## 7.8. Campañas de prevención vial

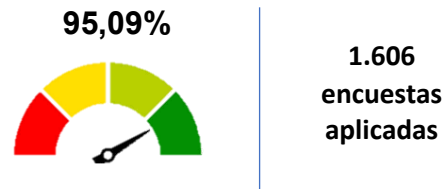
El proceso de Comunicaciones y cultura para la Movilidad aplicó la encuesta de satisfacción en las campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas/entidades.

**Tabla 14. Ficha técnica- Campañas de educación vial**

|                             |                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades                  |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 1.606 encuestados/as                                                                      |

**Figura 11.**

Porcentaje de satisfacción Campañas de educación vial tercer trimestre 2025



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **95,06%** manteniendo el porcentaje sobre el umbral del 95%.

### 79.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por las mujeres alcanzó el **95,3%** (217 encuestadas)\*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **96,44%** (939 encuestados)



\*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género o marcaron otro.

### 7.9.2. Acciones implementadas

- Se mantiene el tiempo de las capacitaciones de dos horas garantizando que se establezca un espacio al finalizar cada capacitación en donde se realice el diligenciamiento del formulario de encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos.

### 7.9.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 11.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

## 8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del tercer trimestre 2025 alcanzó un **95,64%**, lo que representa el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía con respecto a la atención y acceso a la oferta de bienes, servicios y programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad en los espacios de relacionamiento de los diferentes canales de atención.

La Dirección de Atención al Ciudadano continuará con su labor misional de implementar estrategias y lineamientos encaminados a mejorar la prestación del servicio para brindar una atención incluyente, accesible y con calidad, con enfoque poblacional diferencial y de género, para lo cual se tiene como proyectos y propuestas transversales para el 2025:

- Mejorar el ciclo de servicio y estrategia de cierre en el primer contacto en todos los canales, facilitando el acceso a los sistemas de información de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Fortalecer la cualificación de los colaboradores en temas de habilidades blandas y de producto.
- Fortalecer las herramientas de autogestión.
- Descongestionar el Centro de Servicios de Movilidad aumentando las interacciones virtuales.
- Mejorar las condiciones de accesibilidad contribuyendo a la transparencia y acceso a la información pública.
- Implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |                                                                                                                                                                          |
| <b>JHON ALEJANDRO CONTRERAS TORRES</b><br><b>Director de Atención al Ciudadano (e)</b><br><b>Secretaría Distrital de Movilidad</b> |                                                                                                                                                                          |
| <b>Elaboró:</b><br>Camilo Andrés Ochoa Rodríguez<br><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>                                      |                                                                                      |
| <b>Revisó:</b><br>Juan Carlos Velandia Gutiérrez<br>Fabián Rodrigo Iguavita Flórez<br><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b>    |   |