



INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CUARTO TRIMESTRE 2025

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Enero 2026



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. FICHA TÉCNICA	3
4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	4
5. REPORTE DE RESULTADOS	4
6. SATISFACCIÓN GENERAL	6
7. RESULTADOS POR ESPACIO DE RELACIONAMIENTO	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	13
7.7. Centros Locales de Movilidad	14
7.8. Campañas de prevención vial	15
8. CONCLUSIONES	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 cuarto 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

Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Encuesta electrónica de Google Formulario Encuesta física
Tipo de muestreo:	Aleatorio simple
Población objetivo:	Ciudadanía
Modo de aplicación	Aplicación al momento de finalizado el servicio.
Universo	367.192 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	35.255 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de octubre al 31 de diciembre 2025
Error muestral	+/- 0,50%

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 cuarto 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

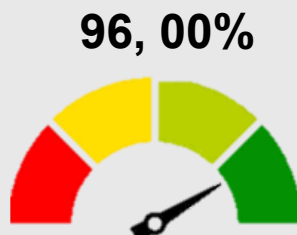
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG													
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA													
Consolidación de resultados de la medición en la satisfacción de la ciudadanía													
Código: PM04-PR07-F01							Versión: 2.0						
Proceso	Punto de atención	Trámite 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	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	6.217	1.113	95,29%	95,02%	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	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	18.154	607	79,44%	78,03%	82,09%	75,02%	Hallazgo 206-2025
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	11.891	239	100,00%	100,00%	100,00%	Ir al tramite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Módulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	2.478	215	N/A	N/A	N/A	99,16%	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	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	20.165	289	96,50%	98,40%	97,67%	94,11%	N/A
	Cursos pedagógicos VUS Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	30.653	93	97,00%	97,60%	98,50%	90,32%	N/A
	Cursos pedagógicos VUS San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	30.653	99	97,00%	99,00%	99,17%	100,00%	N/A
	Cursos pedagógicos VUS Tintal	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	30.653	87	97,50%	99,80%	97,83%	94,25%	N/A
	Cursos pedagógicos VUS Fontibón	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	30.653	99	97,00%	99,00%	98,00%	98,99%	N/A
	Patio transitorio	Salida de vehículos	ENCUESTA	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	2.648	360	99,00%	100,00%	98,00%	100,00%	N/A
	Concesión Parquaderos & grúas	Traslado de vehículos y disposición de parquaderos	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	15.468	309	100,00%	99,00%	99,00%	100,00%	N/A
	Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales - ORVI	Acogida	Encuesta	Víctimas de siniestros viales y/o familiares	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	247	49	96,00%	92,00%	98,00%	90,00%	N/A
	Centro de Contacto de Movilidad	Atención telefónica, chat, click to call, videollamada, virtual hold, web call back	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	171.505	30.558	94,29%	N/A	N/A	N/A	N/A
GESTION JURIDICA	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de pago	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	1484	309	N/A	N/A	N/A	98,77%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Cuarto trimestre 2025	Octubre - noviembre - diciembre	9.791	829	99,00%	99,40%	N/A	99,24%	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 **96,00%** en el cuarto trimestre de 2025.

Figura 1. Porcentaje de satisfacción cuarto trimestre 2025



Durante el **cuarto trimestre 2025** se alcanzó el **96,00%** 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

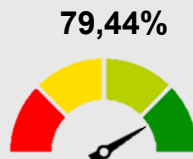
Tabla 4. Ficha técnica – Servicio Calle 13

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Calle 13
Tamaño de la muestra	607 encuestados(as)
Universo	18.154 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 2.

Porcentaje de satisfacción CSM Calle 13 cuarto trimestre 2025



607
encuestas
aplicadas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **79,44%** presentando una variación positiva 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 alcanzaron el **80,93%** (129 encuestadas) *

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



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido los hombres alcanzaron el **78,89%** (467 encuestados)

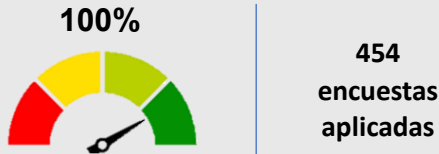
7.1.3. CSM Paloquemao

Tabla 6. Ficha técnica – Servicio Paloquemao

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Paloquemao
Tamaño de la muestra	454 encuestados(as)
Universo	14.369 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 3. Porcentaje de satisfacción CSM Paloquemao cuarto 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 100% aumentando 0,35% frente al periodo anterior.

7.1.4. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por las mujeres alcanzó el **100%** (49 encuestadas)



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **100%** (190 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.
- Se fortaleció la 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 cuarto trimestre 2025 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.

Momentos de verdad en la atención y cultura de servicio.

Excepción de Pico y Placa.

Foncarga

PMT

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 sistema de relacionamiento 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 por correo electrónico.
- Verificar y evaluar la señalización de los Centros de Servicios de Movilidad.

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 12
- 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 asistido en el sistema de agendamiento a las personas que cumplan con la cita.

7.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

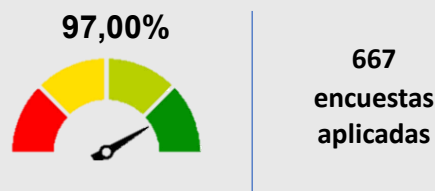
La encuesta de satisfacción se aplicó en las 5 salas ubicadas en los puntos donde se presta el trámite de cursos pedagógicos: Kennedy – C.C Tintal, Antonio Nariño – Restrepo, Suba 1 – C.C San Rafael, Fontibon 1 – Fontibón Centro, Centro de Servicios Calle 13.

Tabla 7. Ficha técnica – cursos pedagógicos

Pregunta	¿Cómo calificas en general tu satisfacción con la realización del curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito
Tamaño de la muestra	667 encuestados(as)
Universo	142.777 personas

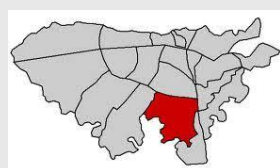
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 4.
Porcentaje de satisfacción Cursos pedagógicos cuarto trimestre 2025

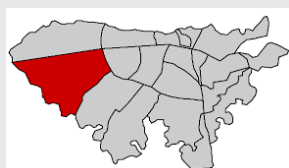


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

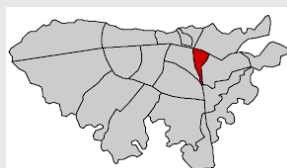
La satisfacción ciudadana en el trámite de cursos pedagógicos alcanzó el **97,00%** distribuidos en las 5 salas donde se presta el trámite.



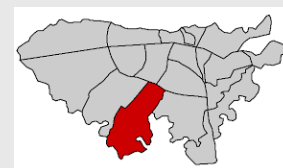
97,50%
Sede Tintal



97%
Sede San Rafael



97%
Sede Restrepo



97%
Sede Fontibón



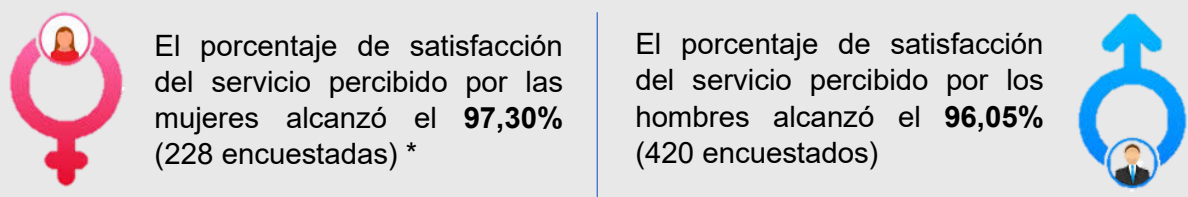
96,5%

Centro de Servicios de
Movilidad Calle 13

Fuente: Google imágenes

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 Tintal y Calle 13 y mientras que, hubo una leve disminución en las sedes San Rafael, Restrepo y Fontibón.

Enfoque de género



*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 2026, 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

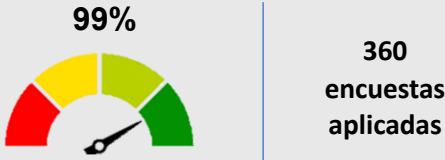
En el patio transitorio se aplica la encuesta de satisfacción una vez se entrega el vehículo en el patio para su salida.

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 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Salida de vehículos
Tamaño de la muestra	360 encuestados(as)
Universo	2.648 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 5. Porcentaje de satisfacción Patio Transitorio cuarto trimestre 2025



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 **99,31%** (87 encuestadas) *

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **99,48%** (268 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.

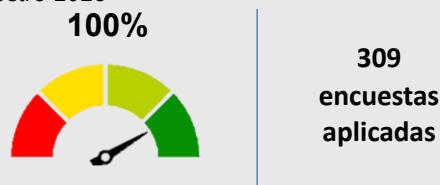
Tabla 9. Ficha técnica – Concesión G&P

Pregunta	Orientación, trato, presentación personal, claridad y oportunidad de la información, el tiempo de atención e instalaciones.
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Salida de vehículos
Tamaño de la muestra	309 encuestados(as)
Universo	1.484 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 6.

Porcentaje de satisfacción Concesión G&P cuarto 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 tuvo un aumento del 100% en 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 12 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

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

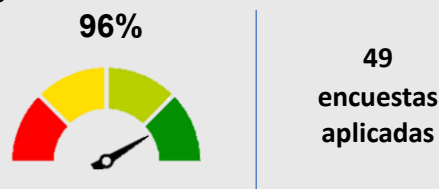
En el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI se aplica la encuesta de satisfacción en el proceso de acogida.

Tabla 11. Ficha técnica – ORVI

Pregunta	Evalúe el grado de satisfacción de acuerdo con el servicio y la atención prestada en el Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales.
Trámite / Servicio	Orientación psicológica, legal, social y acogida
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	49 encuestados/as
Universo	247 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 8.
Porcentaje de satisfacción ORVI cuarto 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 **96%**, 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 **98,75%** (16 encuestadas)

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el **98,18%** (33 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 12 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.

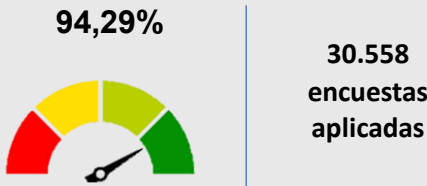
Ficha técnica – Centro de Contacto de Movilidad

Pregunta	Indicanos tu grado de satisfacción general con el servicio recibido por nuestro asesor.
Trámite / Servicio	Atención telefónica y virtual
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	30.558 encuestados/as
Universo	171.505 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Figura 9.

Porcentaje de satisfacción Centro de Contacto de Movilidad cuarto trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

El porcentaje de satisfacción en el Centro de Contacto de Movilidad alcanzó el **94,29%** disminuyendo levemente un 3% frente al periodo anterior.

7.6.1. Acciones implementadas

- En octubre se implementó la estrategia “Octumiedo” para fortalecer el cumplimiento de los indicadores operativos. Se realizó seguimiento a metas de calidad, satisfacción y desempeño, junto con espacios de formación focalizada. Además, se ejecutaron acciones para reducir el ausentismo e incentivar altos resultados en calidad. Finalmente, se mantuvo el monitoreo constante de indicadores y las pausas activas para asegurar el logro de los objetivos.
- Durante noviembre se implementó la estrategia “Conquista el Mundo” para fortalecer el cumplimiento de los indicadores operativos. Se realizó seguimiento a las metas de calidad, satisfacción y desempeño, junto con espacios de formación focalizada. Adicionalmente, se desarrollaron acciones para mejorar el ausentismo e incentivar altos resultados en calidad. Finalmente, se mantuvo el monitoreo permanente de indicadores y las pausas activas para asegurar el logro de los objetivos.
- Durante diciembre se implementó la estrategia “Mágica Navidad con Movilidad – Trineo Mágico de Logros”, orientada al cumplimiento de los indicadores operativos. Se realizó seguimiento permanente a metas de calidad, satisfacción y desempeño, junto con espacios de formación focalizada. La iniciativa fortaleció el conocimiento técnico, la motivación y el trabajo colaborativo mediante una inmersión temática y acciones de bienestar. Adicionalmente, se mantuvo el monitoreo constante de indicadores, las pausas activas y los incentivos para asegurar el logro de las metas.

7.6.2. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 12 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

7.7. Centros Locales de Movilidad

En los Centros Locales de Movilidad se aplica la encuesta de satisfacción a través de los Equipos de Gestión Social Local, una vez realizado el espacio de participación ciudadana en las localidades de la ciudad.

Tabla 13.

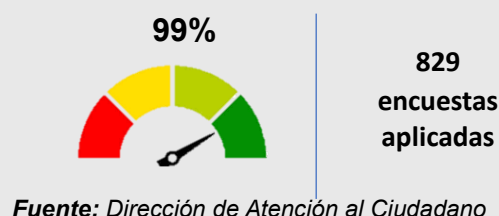
Ficha técnica – Centros Locales de Movilidad

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Centros Locales de Movilidad
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	829 encuestados/as
Universo	9.791 personas

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Figura 10.

Porcentaje de satisfacción Centro Locales de Movilidad cuarto trimestre 2025



El porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **99%** manteniendo el 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 del personal de los diferentes espacios del canal presencial y virtual a los Equipos de Gestión Social Local.

7.7.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 12 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.

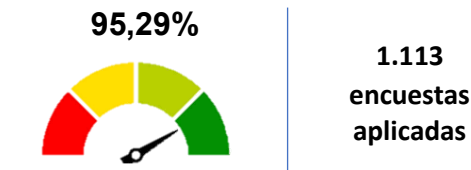
7.8. Campañas de prevención vial

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

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	1.113 encuestados/as
Universo	6.217 personas

Figura 11. Porcentaje de satisfacción Campañas de educación vial cuarto trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **95,29%** 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 95,16% (186 encuestadas) *

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por los hombres alcanzó el 95,30% (920 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 la ciudadanía asistente.

7.9.3. Recomendaciones

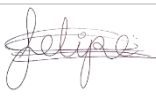
- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 12 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del cuarto trimestre de 2025 alcanzó el **96,0 %**, evidenciando el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía frente a la atención y al acceso a la oferta de bienes, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad, en los espacios de relacionamiento de los diferentes canales de atención.

En este contexto, la Dirección de Atención al Ciudadano continuará desarrollando su labor misional mediante la implementación de estrategias y lineamientos orientados al mejoramiento continuo de la prestación del servicio, con el fin de garantizar una atención incluyente, accesible y de calidad, con enfoque poblacional diferencial y de género. Para ello, durante 2025 se proyecta el desarrollo de las siguientes actividades:

- Mejorar el ciclo de servicio y la estrategia de cierre en el primer contacto en todos los canales de atención, facilitando el acceso a los sistemas de información de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Fortalecer la cualificación de los colaboradores en habilidades blandas y técnicas relacionadas con la oferta de bienes y servicios.
- Fortalecer el uso de herramientas de autogestión por parte de la ciudadanía.
- Descongestionar el Centro de Servicios de Movilidad mediante el incremento de las interacciones virtuales.
- Mejorar las condiciones de accesibilidad, contribuyendo a la transparencia y al acceso a la información pública.
- Implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

	
ERNESTO GORDILLO TRIANA Director de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Andrés Felipe Muñoz Romero Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Juan Carlos Velandia Gutiérrez Fabián Rodrigo Iguavita Flórez Dirección de Atención al Ciudadano	