



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE 2024

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Enero 2025



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. FICHA TÉCNICA.....	3
4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	4
5. REPORTE DE RESULTADOS.....	4
6. RESULTADOS POR PROCESO	6
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	6
6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía.....	7
6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad	8
6.2.3. Patio transitorio	14
6.2.4. Servicios Concesionados	15
6.2.4.1. Parqueaderos y Grúas	15
6.2.5. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales	16
6.3. Gestión Social	18
7. SATISFACCIÓN GENERAL.....	19
8. CONCLUSIONES.....	19

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. 078 de 2019, la Dirección de Atención al Ciudadano realiza la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción a la ciudadanía 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 procesos que interactúan 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 de la ciudadanía respecto a la atención y acceso a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el cuarto trimestre 2024, 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	151.791 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	4.797 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de octubre al 31 de diciembre 2024
Error muestral	+/- 1,39%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

A continuación, se enumeran los procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad que deben aplicar la encuesta de satisfacción en la atención de trámites y/o servicios.

Tabla 2.

Procesos que aplican la encuesta de satisfacción

PROCESO	TRÁMITE Y/O SERVICIO
Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Gestión De Trámites Y Servicios Para La Ciudadanía	- Centros de Servicios de Movilidad (Atención a la Ciudadanía, módulos de información especializada, e información general). - Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. - Patio transitorio - Concesión G&P - Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales
Gestión Contravencional	- Salida de patios
Gestión Jurídica	- Facilidades de pago
Gestión Social	- Centros Locales de Movilidad – CLM

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

5. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el cuarto trimestre 2024 se aplicaron las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de conformidad con el protocolo PM04-PR07-PT01 para la implementación de los mecanismos de medición, donde cada líder del proceso tabuló 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 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	9.685	1.007	95%	96%	N.A.	100%	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 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	79.489	370	99,51%	99,51%	99,55%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloque-mao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	6.315	82	96,59%	99,16%	96,75%	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	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	23.469	647	N/A	N/A	N/A	95,58%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloque-mao	Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	1.789	138	N/A	N/A	N/A	97,73%	N/A
	Cursos Pedagogicos Centro de Servicios Calle 13	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	13.246	374	96,8%	98,4%	98,3%	99,2%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	2.630	29	97,2%	99,3%	99,1%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	4.869	54	98,1%	98,6%	98,3%	98,1%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Tintal	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	1.599	19	97,9%	98,9%	98,9%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Fontibon	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	2.360	25	98,4%	99,8%	99,5%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Bosa	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	3.910	49	97,1%	99,2%	99,9%	98%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Hub 72	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	3.855	63	94,9%	99,3%	98,5%	96,8%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Mall Plaza	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	4.733	50	95,6%	98,3%	97,1%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS CC Carrera	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	6.807	51	98,4%	99,4%	99%	98%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS North Point	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	4.092	41	97,1%	98,9%	98,5%	97,6%	N/A
	Patio transitorio	Salida de vehículos	ENCUESTA	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	3.296	361	99%	99%	98%	100%	N/A
	Concesión Parqueaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	S.D	342	100%	100%	96%	100%	N/A
	Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales - ORVI	Acogida	Encuesta	Víctimas de sinistros viales y/o familiares	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	259	29	99%	92%	95%	95%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	S.D	121	N/A	N/A	N/A	88,71%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	2.410	330	NA	NA	NA	92,97%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Cuarto trimestre 2024	Octubre - Noviembre - Diciembre	15.482	545	98,76%	98.16%	N/A	99.16%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

6. RESULTADOS POR PROCESO

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso y la variación porcentual con respecto al periodo anterior.

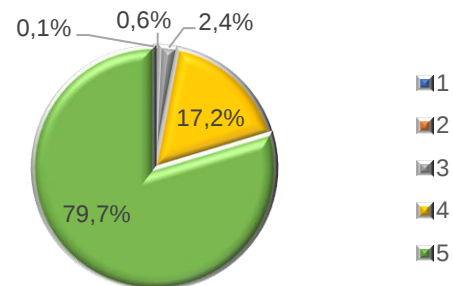
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

El proceso de Comunicaciones y cultura para la Movilidad aplicó la encuesta de satisfacción a través del programa de educación vial.

Tabla 4.
Ficha técnica – Servicio

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	1.007 encuestados/as

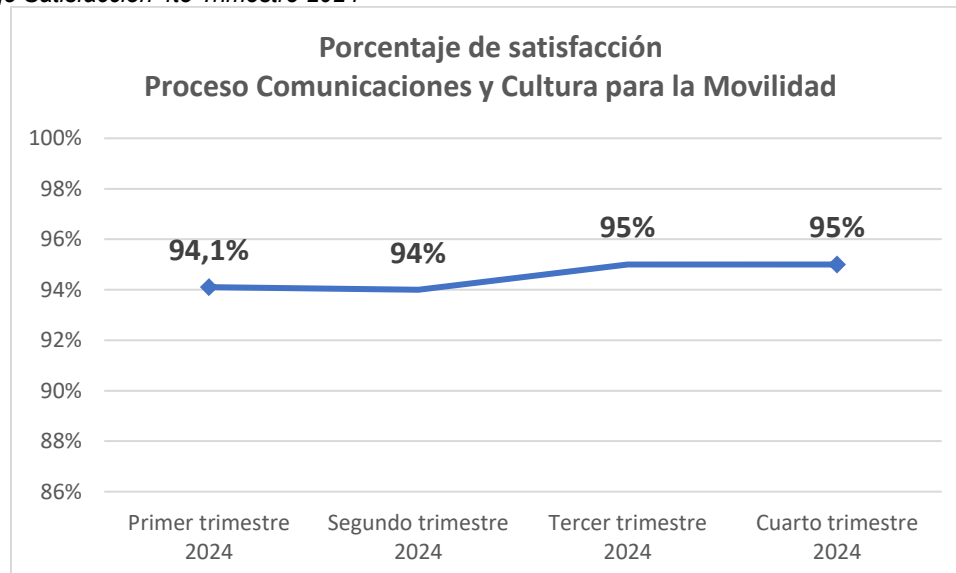
Figura 1.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, el 79,7% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 17,2% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestado en las campañas de prevención vial.

Figura 2.
Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2024: La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **95%** manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

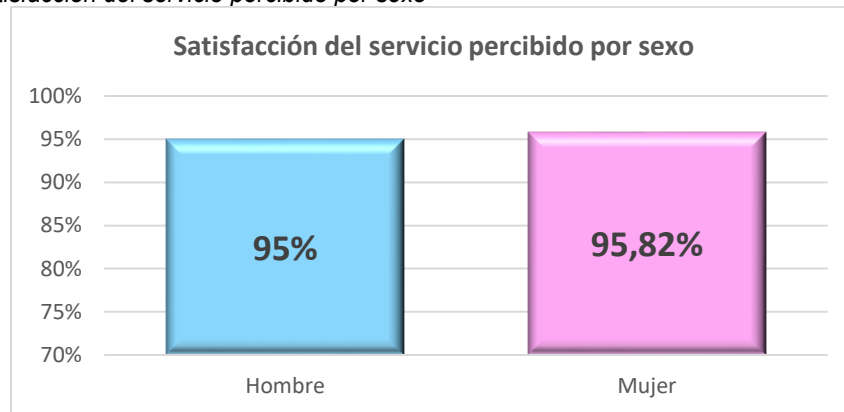
Acciones implementadas

- Promoción de la comunicación asertiva y efectiva, así como la percepción favorable e interés de las entidades que solicitan los espacios de capacitación y participantes.

6.1.1 Enfoque de género

Figura 3.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el proceso de comunicaciones, alcanzó el 95,82% para las mujeres (158 encuestadas) y el 95% para los hombres (840 encuestados) lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía mide la satisfacción de la ciudadanía en los Centros de Servicios de Movilidad, las salas de los cursos pedagógicos, la Concesión de parqueaderos y grúas, patio transitorio y el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – ORVI. el Centros de Servicios de Movilidad Calle 13, punto propio de la entidad que incluyen los trámites y servicios: Salida de patios, cursos pedagógicos, acuerdos de pago, impugnación de comparendos, excepción de pico y placa por discapacidad, entrega de licencia de conducción retenida, volantes de pagos, notificación de comparendos e información del portafolio de trámites y servicios entregada en los diferentes momentos del ciclo de servicio, desde el anfitrión hasta la puerta de salida del punto de atención.

6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad

En los Centros de Servicios de Movilidad se aplica de manera presencial la encuesta de satisfacción a la ciudadanía en la puerta de salida del punto de atención y en los módulos de los trámites y servicios, así mismo durante el registro y caracterización de la ciudadanía se consulta si desea el envío al correo de la encuesta.

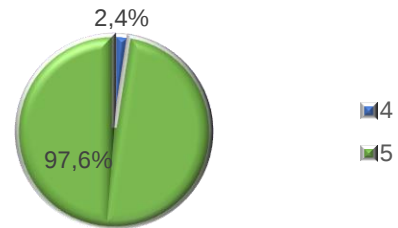
Tabla 5. Ficha técnica – Servicio Calle 13

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	370 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 4.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, el 97,6% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 2,4% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13.

En el mes de noviembre 2024 se reapertura el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao y con ello la medición de la satisfacción de la ciudadanía que acude al punto de atención.

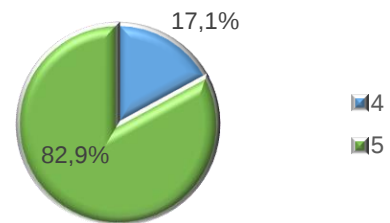
Tabla 6. Ficha técnica – Servicio Paloquemao

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Calle 13
Tamaño de la muestra	82 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

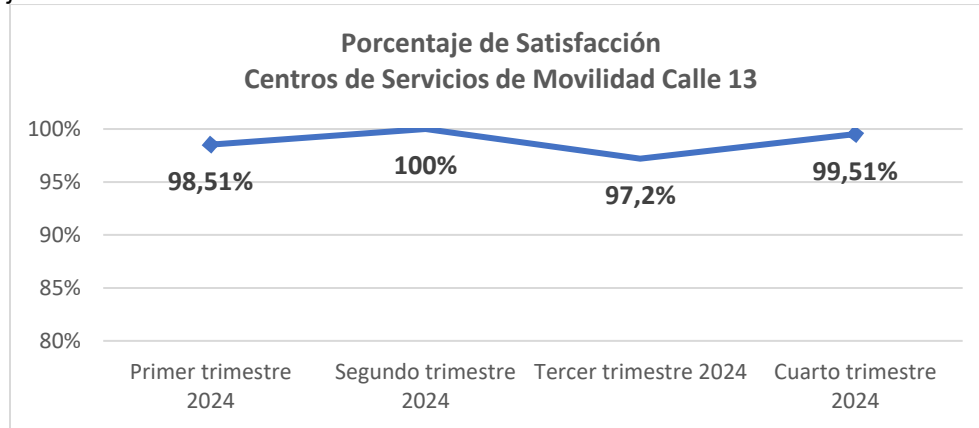
Figura 5.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, el 82,9% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 17,1% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.

Figura 6.*Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2024**Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025*

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2024 CSM Calle 13: La satisfacción ciudadana para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **99,51%** aumentando 2,13% frente al periodo anterior.

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2024 CSM Paloquemao: 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 **96,59%**.

Nota: El histórico del Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao no se presenta debido al cierre por obras internas durante la mayor parte de la vigencia 2024.

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.
- Continua la estabilización del nuevo 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 un agente, pagar volantes de pago, entre otras tareas de manera autónoma.
- Se diseñó e implementó mejora del sistema de asignación de turnos.
- Estabilización de la versión 2.0 del Sistema de agendamiento.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el cuarto trimestre 2024 sobre:
 - ✓ Prevención de faltas disciplinarias y actos de corrupción en la atención a la ciudadanía.
 - ✓ Conflicto y mediación en el servicio.
 - ✓ Gestión de peticiones ciudadanas.
 - ✓ Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente.

- ✓ Reglamento Interno para la Gestión de PQRS.
- ✓ Discapacidad y sus categorías dentro de la atención prioritaria.
- ✓ Ética y transparencia.
- ✓ Inteligencia emocional y social en el servicio.
- ✓ Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio.
- ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Resultados estrategia de Racionalización de trámites.

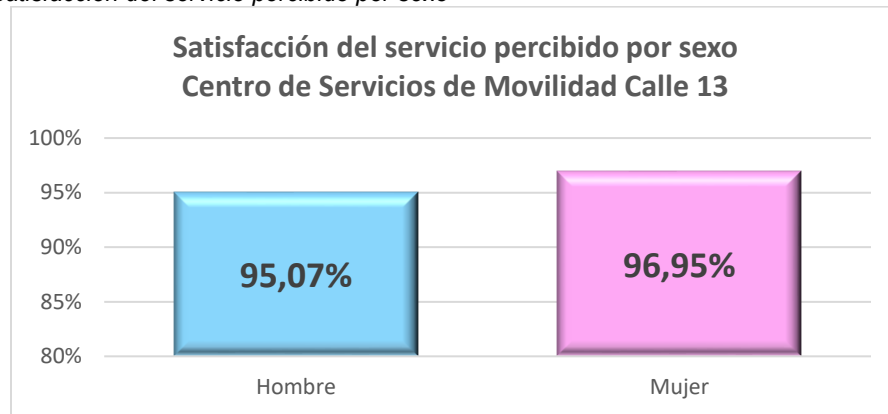
Recomendaciones

- 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 Constumer 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 en la ciudadanía.
- Aplicar la lista de chequeo para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Reportar los incidentes presentados en los puntos de atención que interrumpan el servicio, así como registrarlos en el formulario de contingencia de incidentes.
- Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los siguientes lineamientos: consumo de alimentos, saludar con el guion, evitar el uso de elementos distractores y manejo de situaciones difíciles (Escucha pasiva y evitar proponer una PQRS).
- Promover el autoaprendizaje con el uso del Portafolio de Trámites y Servicios y la Guía de Trámites y Servicios para la Ciudadanía de la Secretaría General.
- Registrar todas las interacciones ciudadanas en el Constumer Relationship Management – CRM.
- Asignar turno a toda la ciudadanía asistente al punto de atención.
- Promover la encuesta de satisfacción consultando a la ciudadanía su envío vía mailing.
- Verificar la señalización de los Centros de Servicios de Movilidad

6.2.1.1 Enfoque de género

Figura 7.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo

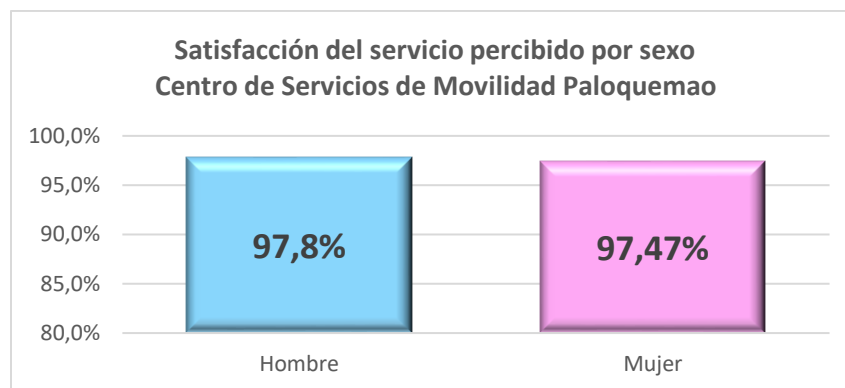


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción con la efectividad del trámite por la variable sexo en el CSM Calle 13 alcanzó el 95,07% para los hombres (472 encuestados) y para las mujeres el 96,95% (175 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el trámite realizado, para ambos sexos.

Figura 8.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 8, el porcentaje de satisfacción con la efectividad del trámite por la variable sexo en el CSM Paloquemao alcanzó el 97,8% para los hombres (109 encuestados) y para las mujeres el 97,47% (29 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el trámite realizado, para ambos sexos.

Los porcentajes de la variable sexo son tomados de los resultados de la encuesta de efectividad del trámite aplicada en los módulos de Información general (respuestas PQRSD, información trámites y servicios y volantes de pago), excepción por discapacidad y liquidación de patios remanentes.

6.2.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

En las salas donde se presta el trámite de cursos pedagógicos se aplica la encuesta de satisfacción al terminar el curso.

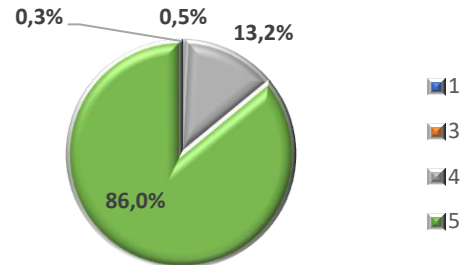
Tabla 7. Ficha técnica – cursos pedagógicos

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	Servicio Calle 13
Tamaño de la muestra	755 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 9.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.

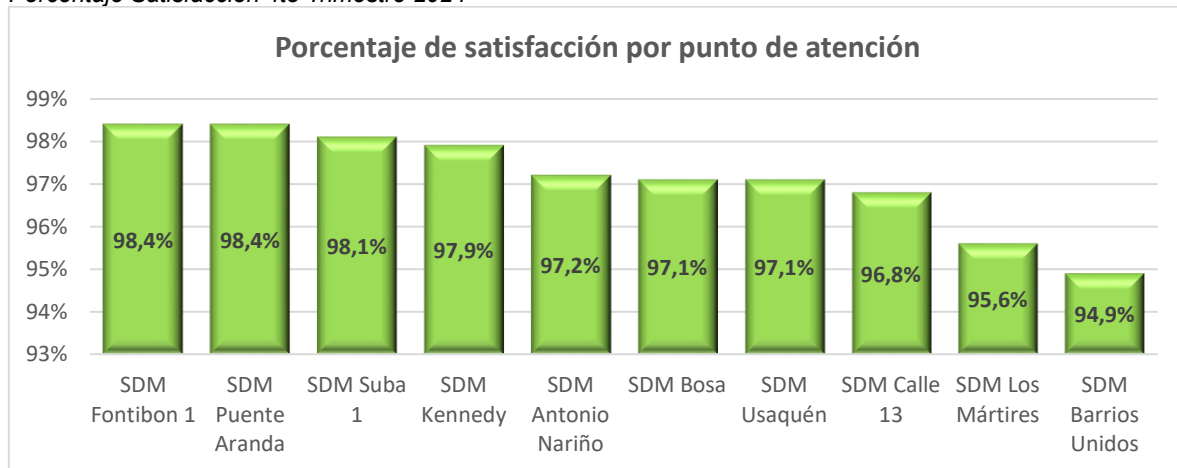


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, el 86% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 13,2% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestado en el Curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito.

Figura 10.

Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Satisfacción del servicio cuarto trimestre de 2024: El porcentaje de satisfacción en el servicio del trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito presentó un aumento en las sedes ubicadas en los puntos de Fontibón 1, Puente Aranda, Suba 1, Kennedy y Los Mártires.

Por su parte, se presentó una leve disminución porcentual en las sedes de los puntos de Restrepo, Bosa, Usaquén y Barrios Unidos.

Acciones implementadas

Las acciones implementadas en las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad impactan el trámite de cursos pedagógicos. (Ver numeral 6.2.1)

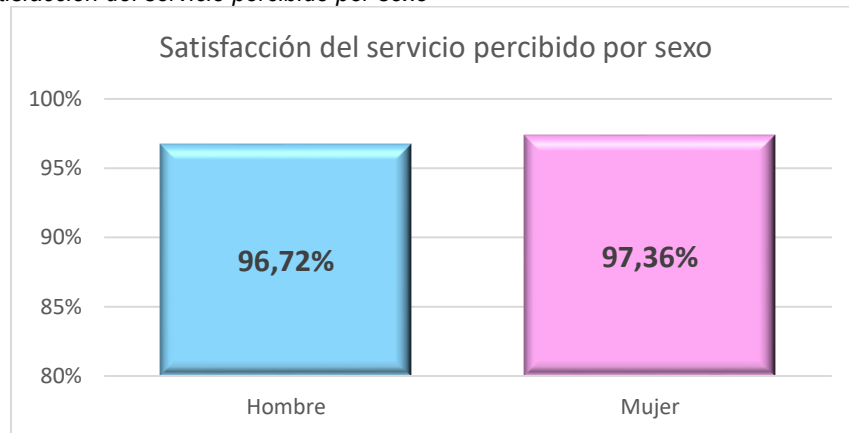
Recomendaciones

- Incluir más videos reflexivos para generar mayor conciencia a la ciudadanía sobre su comportamiento en la vía y su responsabilidad con los demás actores viales.
- Evaluar el uso de las guías didácticas durante el segundo semestre 2024 por parte de los instructores para rectificar la pertinencia del contenido y la actualización de la información.

6.2.2.1 Enfoque de género

Figura 11.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 11, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los asistentes al curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito, alcanzó el 96,72% para los hombres (494 encuestados) y para las mujeres el 97,36% (258 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de las expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2.3. Patio transitorio

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

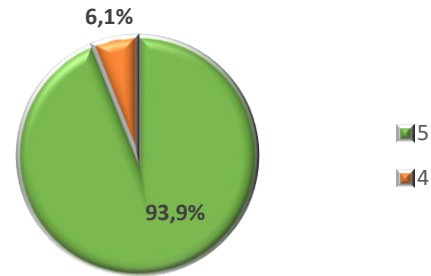
Tabla 8. Ficha técnica – Patio transitorio

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	369 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 12.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.

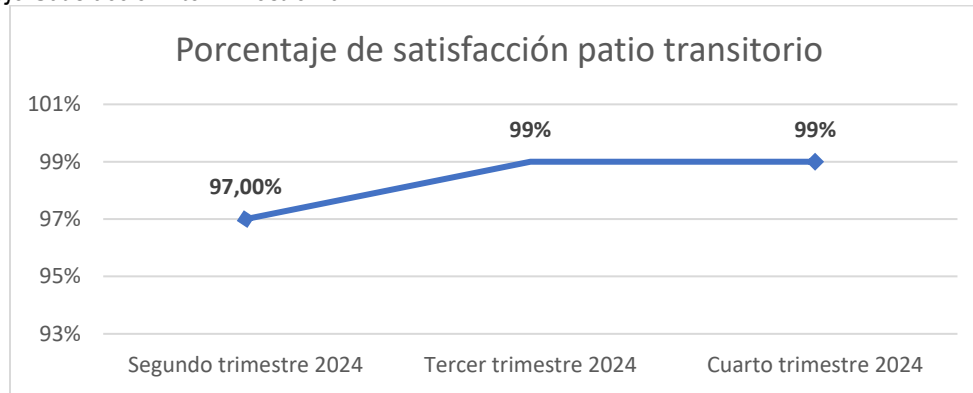


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, el 93,9% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 6,1% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestado en el patio transitorio.

Figura 13.

Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2024: La satisfacción de la ciudadanía que se acerca al patio transitorio a retirar su vehículo alcanzó el 99% manteniendo su porcentaje frente al periodo anterior.

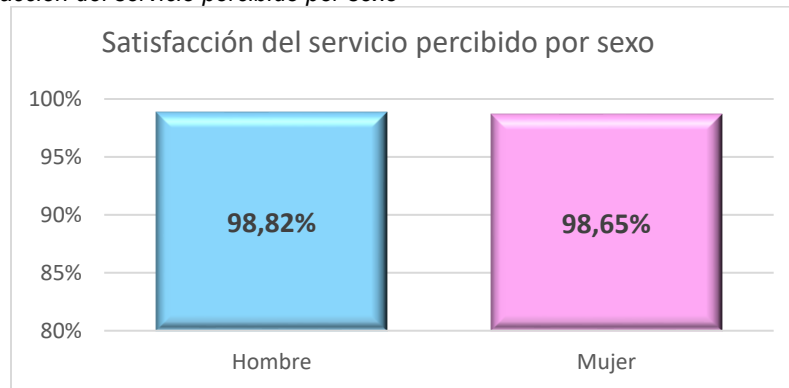
Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0
- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano.

6.2.3.1. Enfoque de género

Figura 14.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 14 el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el patio transitorio, alcanzó el 98,82% para los hombres (255 encuestados) y para las mujeres el 98,65% (104 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de las expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2.4. Servicios Concesionados

6.2.4.1. Parquaderos y Grúas

En la concesión G&P se aplica la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que se presenta a retirar su vehículo inmovilizado, la encuesta es aplicada por la Interventoría CONSORCIO TRANSPORT CONTROL.

Figura 15.

Porcentaje Satisfacción 4to trimestre 2024.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Satisfacción del servicio cuarto trimestre 2024: el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Concesión G&P se mantuvo en el **100%**, manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

Actividades implementadas

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

Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

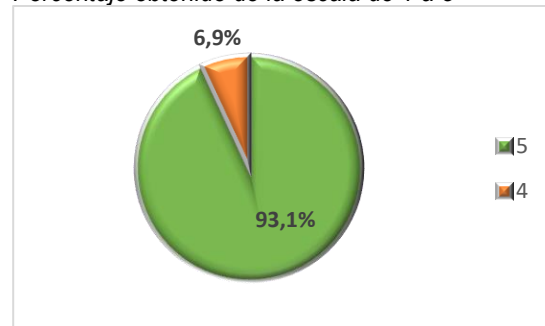
6.2.5. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

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

Tabla 9.
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	67 encuestados/as

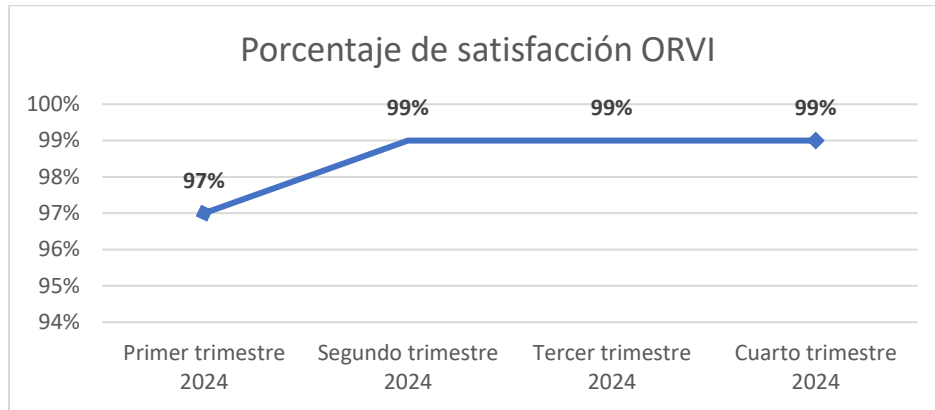
Figura 16.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, el 93,1% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 6,9% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestados en el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI.

Figura 17.
Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 17, el porcentaje de satisfacción en el Centro de Orientación a Víctimas de siniestros viales alcanzó el **99%**, manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

Actividades implementadas

- Jornadas de cualificación de servicio a los profesionales de ORVI.

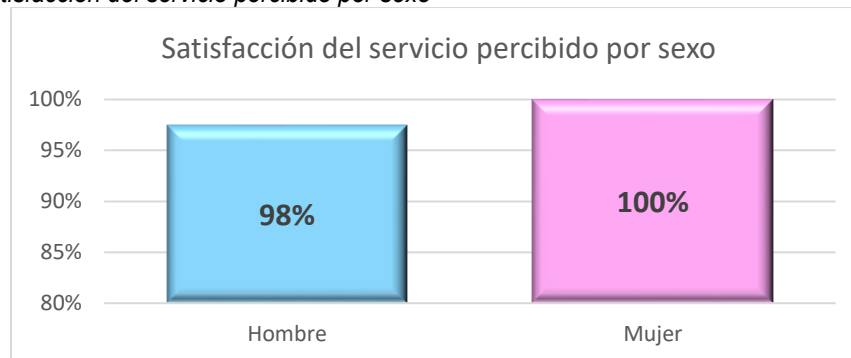
Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

6.2.5.1. Enfoque de género

Figura 18.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 18, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales, alcanzó el 98% para los hombres (16 encuestados) y para las mujeres el 100% (13 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

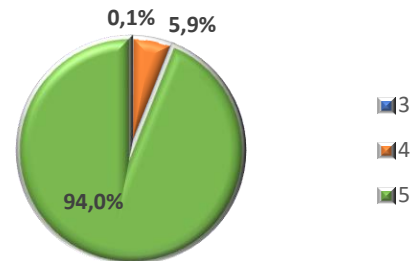
6.3. Gestión Social

En los Centros Locales de Movilidad se aplica la encuesta de satisfacción una vez realizado el espacio de participación ciudadana en las localidades de la ciudad.

Tabla 10.
Ficha técnica – Gestión Social

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	878 encuestados/as

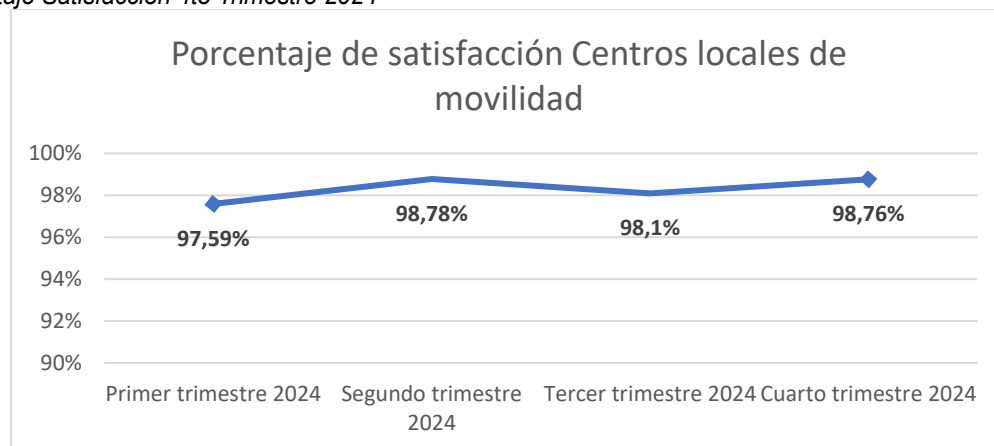
Figura 19.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la escala de medición, 94% de la ciudadanía indica **estar totalmente satisfecha (5)** y el 5,9% indica estar **satisfecha (4)** con el servicio prestados en los Centros Locales de Movilidad

Figura 20.
Porcentaje Satisfacción 4to Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

Satisfacción del servicio segundo trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 20, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **98,76%** disminuyendo porcentualmente un **0,67%** frente al periodo anterior.

Acciones implementadas

- Se realizan cualificaciones a los colaboradores donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, así como reuniones semanales donde se enfatiza la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

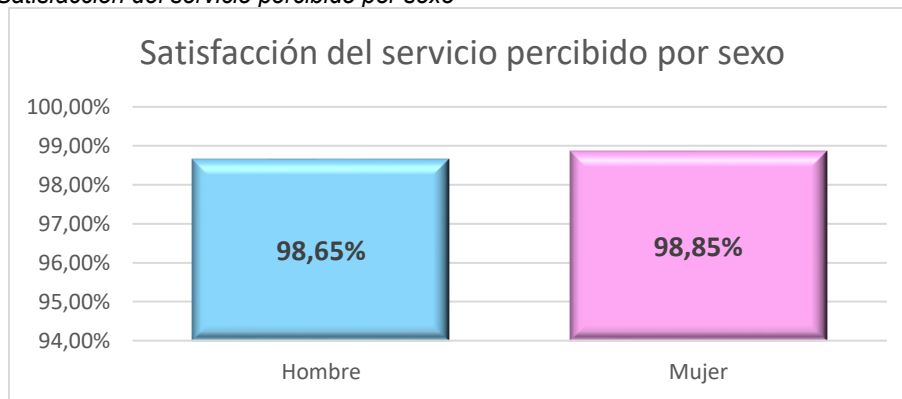
Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

6.4.1. Enfoque de género

Figura 21.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo

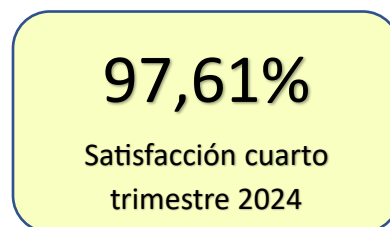


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

De acuerdo con la Figura 21, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los Centros Locales de Movilidad, alcanzó el 98,65% para los hombres (385 encuestados) y para las mujeres el 98,85% (401 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

7. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de la ciudadanía frente al servicio recibido por la Secretaría Distrital de Movilidad en el canal de atención presencial cuando accede a la oferta de trámites y servicios para el cuarto trimestre de 2024 alcanzó el 97,61%.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

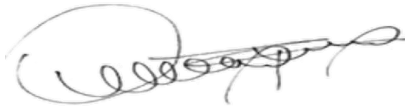
8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del cuarto trimestre 2024 alcanzó un 97,61%, lo que representa el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía con respecto a la atención

de y acceso a la oferta de trámites, servicios y programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad en el canal presencial.

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.
- Diversificar las herramientas de gestión (implementación whatsapp).
- 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.

	
Adriana Ruth Iza Certuche Directora de Atención al Ciudadano (E) Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Juan Carlos Velandia Gutiérrez Fabián Rodrigo Iguavita Flórez Dirección de Atención al Ciudadano	