

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE 2022

Bogotá, octubre 2022

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, se busca realizar una medición objetiva que permita conocer el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los trámites, servicios y programas prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, en conformidad a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 847 de 2019), el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 “Satisfacción del cliente” y la Política de Servicio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

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

1. OBJETIVO

Conocer el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios prestados en la Secretaría Distrital de Movilidad durante el tercer trimestre de 2022, con el fin de verificar el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2. FICHA TÉCNICA

Tabla N°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	124.084 ciudadanos/as atendidos(as)
Tamaño de la muestra:	4.181 ciudadanos/as encuestados(as)
Fecha trabajo de campo:	1 de julio 2022 al 30 de septiembre 2022
Error muestral	+/- 1.49%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

3. PROCESOS QUE APLICAN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A continuación, se enlistan los procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad que aplican la encuesta de satisfacción en sus trámites y/o servicios

Tabla N°1 Procesos que aplican la encuesta de satisfacción

PROCESO	TRÁMITE Y/O SERVICIO
GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Planes de Manejo de Tránsito - PMT
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresa /entidades
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Revisión asesorías de estudios de tránsito, asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial y talleres de redes empresariales.
GESTIÓN JURÍDICA	Facilidades de pago
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Orden de entrega de vehículo inmovilizado
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Atención al ciudadano, RDA, RDC, RTO, traslado de vehículos, disposición de parqueaderos y Cursos pedagógicos.
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

4. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el tercer trimestre 2022 se aplicaron las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, en conformidad al PM04-PR07-PT01. Protocolo 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 su reporte a la Dirección de Atención al Ciudadano - DAC.

Por consiguiente, los procesos reportaron oportunamente los resultados y se consolidaron en la siguiente tabla que se muestra a continuación:

Tabla N°2 Consolidado resultados encuesta de satisfacción SDM

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG								
		GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA								
		Formato de consolidación de resultados de la medición en la percepción del ciudadano								
		Código: PM04- PR07- F01					Versión: 1.0			
Proceso		Trámite y/o Servicio	Mecanismo de Medición	Usuarios o Partes Interesadas	Periodo	Fecha de aplicación	Universo	Muestra realizada	Resultado de Satisfacción	No. Plan de Mejoramiento
GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	PMT por obras	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	PMT por eventos	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	11	11	98%	N/A
	Ventanilla Única del Constructor - VUC	PMT por obras	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	Programa de educación vial	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresariales /entidades	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	27.031	450	96,66%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Revisión asesorías de estudios de tránsito	Revisión y aprobación de estudios de tránsito	Encuesta	Consultores	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	11	7	92,2%	N/A
	Revisión asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial - PESV	Revisión Asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial	Encuesta	Representantes de las organizaciones	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	14	6	98%	N/A
	Talleres de redes empresariales	Talleres de redes empresariales	Encuesta	Organizaciones empresariales	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	2.905	617	93,4%	051-2022
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	3.500	348	96%	049-2022
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	2.150	327	98%	049-2022
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Orden de entrega de vehículos inmovilizados / Impugnaciones	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	17.287	81	91,46%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	16.423	392	98,05%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	6.864	364	99,29%	N/A
	Consorcio Circulemos	Ventanilla Única de Servicios	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	N/A**	N/A**	N/A**	N/A
	Concesión Parquaderos y Grúas	Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	18.960	377	92,68%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	18.065	295	95,86%	050-2022
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	5.102	83	94,23%	050-2022
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad - CLM	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Comunidad	Tercer trimestre 2022	Julio - Agosto - Septiembre	5.761	823	95%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2022

* En el trámite de PMT por obras no se aplicaron encuestas debido a que no se presentó demanda de usuarios.

** El contrato de la Concesión de Trámites No. 2021-2519 entre la Secretaría Distrital de Movilidad y el Consorcio Circulemos se encuentra en etapa de transición, por lo cual, se encuentra en construcción de los procedimientos y formatos, incluyendo el de encuestas de satisfacción, una vez aprobada, se dará inicio a su aplicación y con ello el reporte de la herramienta de medición, por lo anterior, no hay porcentaje para este periodo.

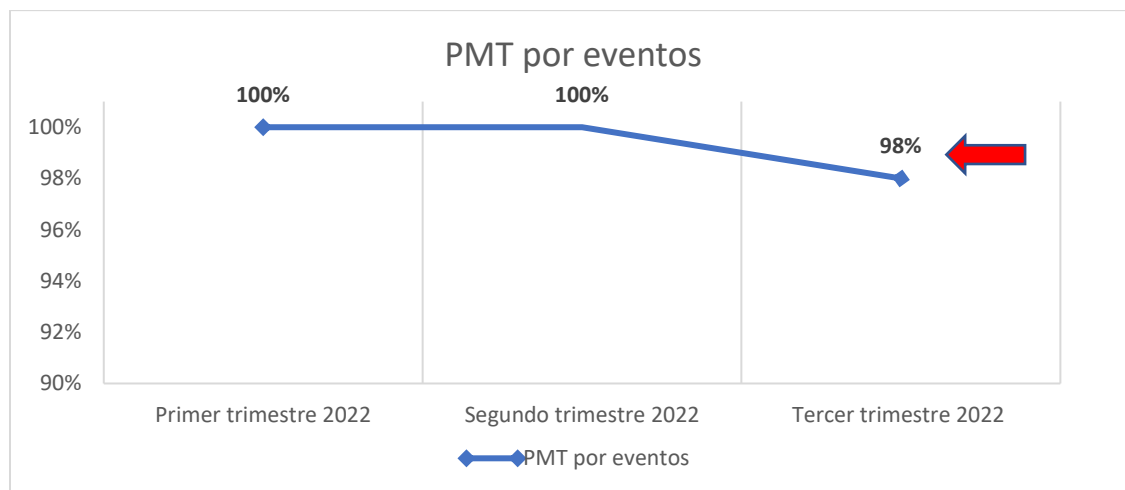
5. RESULTADOS

5.1 Satisfacción por proceso

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

5.1.1 Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

Figura N°1 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte



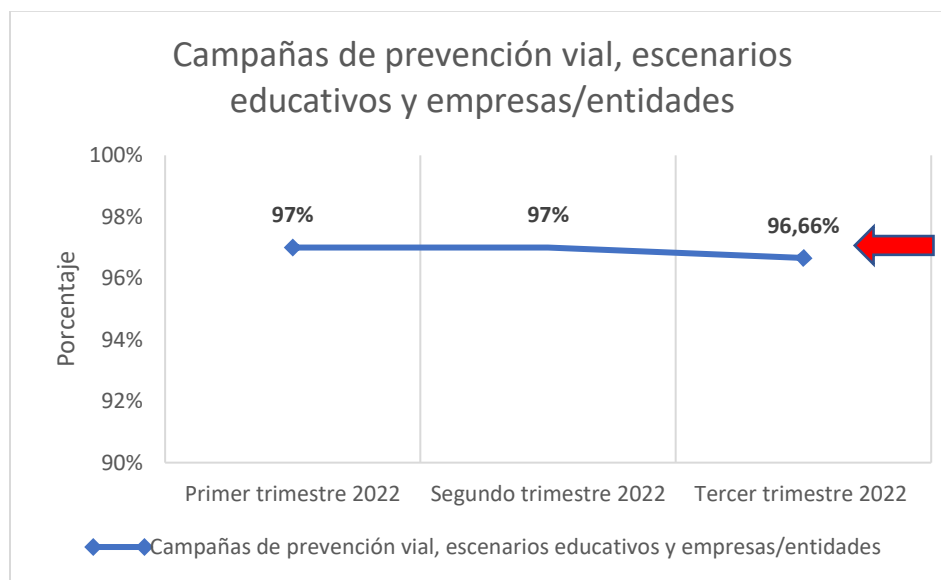
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte.
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 1, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte alcanzó para este periodo el **98%**, disminuyendo porcentualmente el **2%** con respecto al periodo anterior que fue del **100%**.

Se recomienda aplicar otras alternativas para el envío de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, con el fin de obtener encuestas efectivas y se cumpla con la muestra.

5.1.2 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

Figura N°2 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 2, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó para este periodo el **97%**, disminuyendo porcentualmente un 0,35 con respecto al periodo anterior que fue del **97%**.

Para mantener un alto porcentaje de satisfacción se han realizado las siguientes actividades:

Dentro del proceso:

- Revisión del porcentaje de satisfacción del período anterior para identificar la meta en términos de porcentaje.
- Revisión de cantidad de acciones pedagógicas realizadas en el mismo período del año anterior para identificar universo.
- Identificación del tamaño de la muestra y estructuración de calendario para aplicación de instrumento de satisfacción en las acciones pedagógicas con el fin de garantizar cumplimiento del tamaño de la muestra.
- Revisión quincenal de número de encuestas aplicadas para garantizar avance y alcance de la muestra.
- Revisión quincenal general de respuestas obtenidas en miras a mantener porcentaje de satisfacción.
- Identificación de necesidades en términos de cantidad de encuestas aplicadas o nivel de satisfacción para, en caso de ser necesario, implementar estrategia de mejora durante los últimos quince días del trimestre.

Dentro del equipo:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

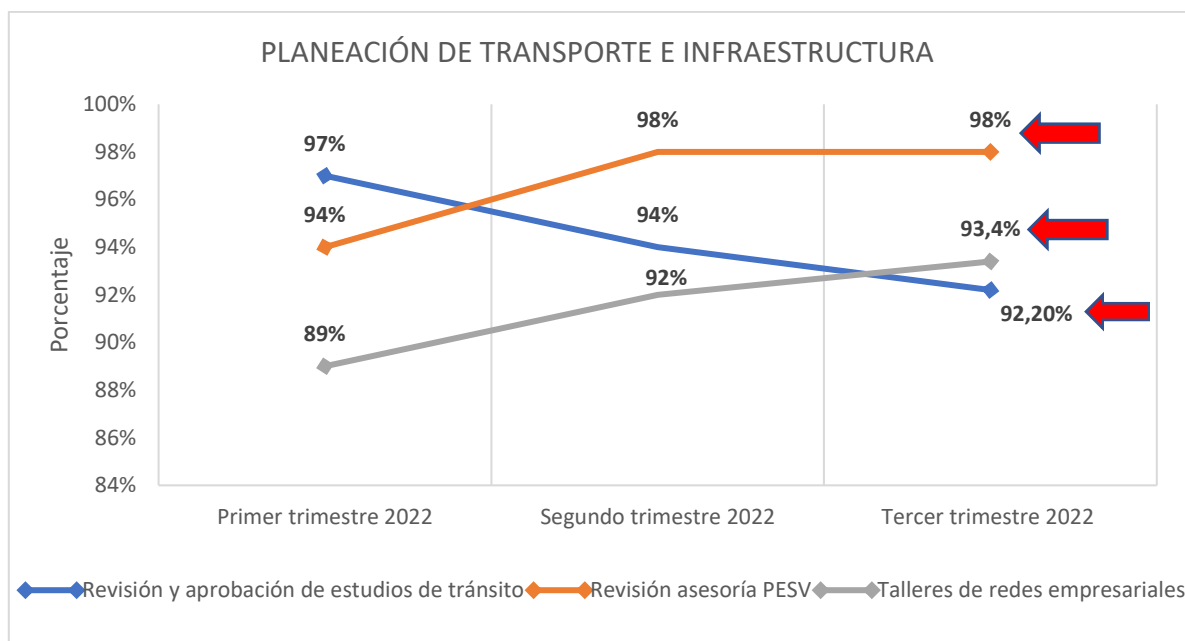
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

- Envío quincenal del recordatorio de aplicación de la encuesta de satisfacción.
- Mantener niveles de compromiso, responsabilidad, cooperación y comunicación dentro del equipo de pedagogía respecto al proceso de medición de la satisfacción.
- Procura y promoción de la comunicación asertiva, percepción favorable e interés de las entidades que solicitan los espacios de capacitación y participantes.
- Desde el año 2021 y lo corrido del 2022 se ha realizado reestructuración de los módulos de capacitación con el fin de brindar información actualizada, contenidos de interés y línea gráfica agradable en las presentaciones empleadas para las capacitaciones.
- Mantener enfoque lúdico pedagógico en los espacios de intervención, incentivando la participación y reflexión de los participantes, para la generación de impacto en las acciones pedagógicas.
- El retorno a las actividades presenciales permite mayor contacto con la ciudadanía y por ende que las acciones pedagógicas sean de mejor y mayor impacto favorable.
- Revisión e implementación de las observaciones que realizan los peticionarios de las acciones pedagógicas como opciones de mejora.

5.1.3 Planeación de Transporte e Infraestructura

Figura N°3 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura alcanzó para el trámite de revisión y aprobación de estudios de tránsito el **92,2%** disminuyendo porcentualmente un **1,91%** frente al periodo anterior, que fue del **94%**. En el trámite de Revisión asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial – PESV alcanzó un **98%** manteniendo su resultado frente al periodo anterior que fue del **98%**.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

98%. Con respecto al programa de Talleres de redes empresariales se alcanzó un **93,4%** aumentando porcentualmente un **1,52%** frente al periodo anterior que fue del **92%**.

Desde el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura se formuló un plan de mejora, con el fin de contar con una muestra efectiva de la ciudadanía y aumentar la satisfacción del programa de talleres de redes empresariales:

Hallazgo 051-2022 acción 1: Establecer una estrategia que permita mejorar el nivel de respuesta de los/las ciudadanos(as) que participan en los talleres.

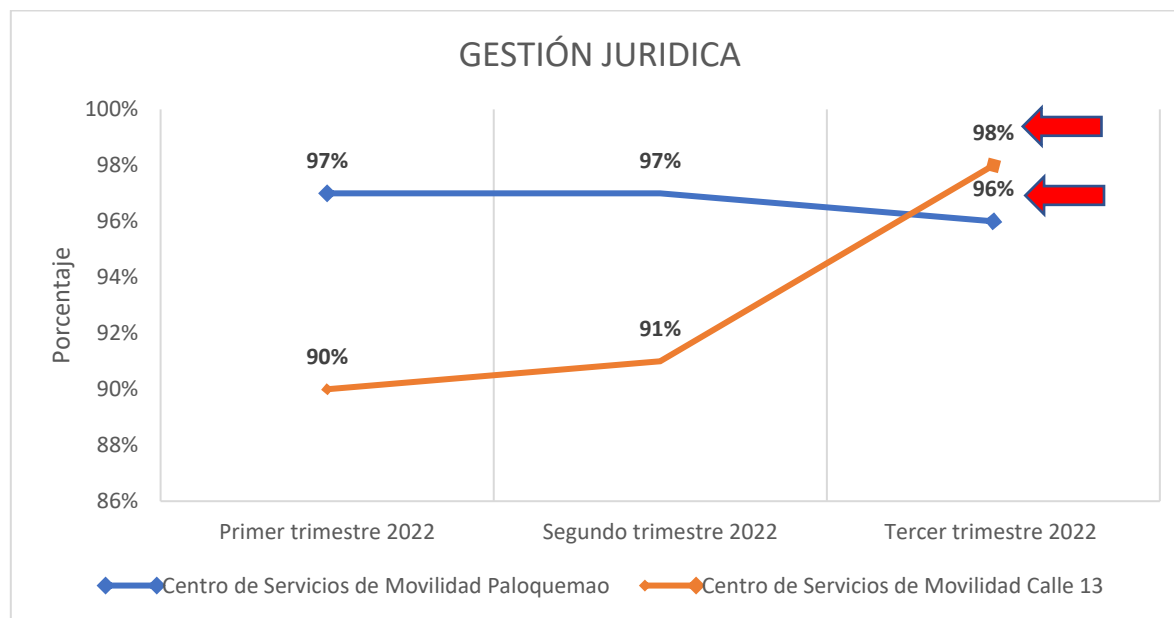
El proceso realizó mesas de trabajo internamente y como resultado se generó un espacio al finalizar el taller para que el/la ciudadano(a) diligencie la encuesta, como resultado para el segundo trimestre se evidenció un incremento de participación de los usuarios al pasar de 23 a 263 encuestas efectivas lo que demuestra un resultado más fiable de satisfacción, para el tercer trimestre hubo un aumento de encuestas efectivas de 617 ciudadanos, la acción se cerró en el mes de septiembre 2022.

Hallazgo 051-2022 acción 2: Realizar una mesa de trabajo con las personas que lideran los talleres, para mejorar la calificación de cada componente.

El proceso realizó mesas de trabajo internamente y como resultado se generó una estrategia encaminada a brindar un mejor servicio a la ciudadanía, con respecto a los criterios menores calificados dentro de la encuesta, como resultado se obtuvo una mejora del nivel de satisfacción de la ciudadanía, alcanzado para el segundo trimestre de 92% un aumento para el tercer trimestre 2022 del 93,4%, la acción se cerró en el mes de septiembre 2022.

5.1.4 Gestión Jurídica

Figura N°4 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión Jurídica



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Gestión Jurídica
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

De acuerdo con la Figura 4, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Jurídica en el trámite de Facilidades de Pago alcanzó en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó un **96%** disminuyendo porcentualmente un **1,03%** frente al periodo anterior que fue del **97%**. En el punto de Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó un **98%** aumentando porcentualmente un **7,69%** frente al periodo anterior que fue del **91%**.

Desde el proceso de Gestión Jurídica se formuló un plan de mejora, con el fin de contar con una herramienta (encuesta) que brinde resultados más fiables y verídicos de la satisfacción de la ciudadanía:

Hallazgo 049-2022 acción 1: Aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano, de acuerdo con el modelo estándar de encuesta dispuesta por la DAC, trimestralmente.

Hallazgo 049-2022 acción 2: Realizar trimestralmente mesas de trabajo con DGC, DAC y SA, para revisión de los resultados de la aplicación de la encuesta en el proceso de Gestión Jurídica en el trámite Facilidades de Pago.

Las acciones se encuentran abiertas y en ejecución.

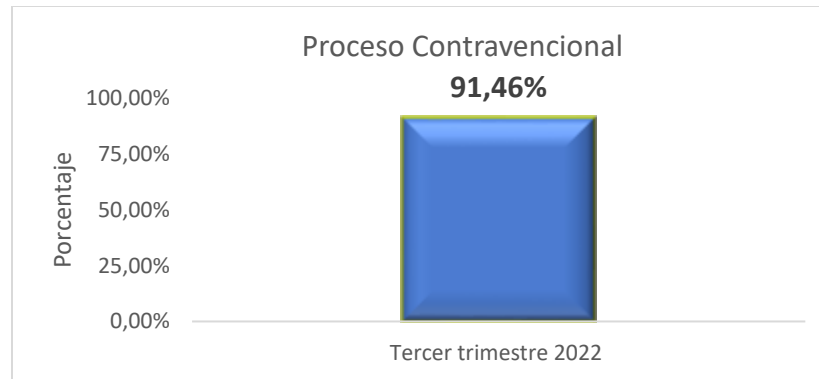
Es así que, se evidencia un aumento de la satisfacción debido a las siguientes acciones adicionales implementadas en el proceso:

- El compromiso y la buena disposición de los (as) colaboradores (as) de la Dirección de Gestión de Cobro para atender a los (as) ciudadanos (as).
- Su aporte técnico y de conocimiento frente a los procedimientos y asuntos de la Dirección de Gestión de Cobro y en general de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- La búsqueda de una solución para brindarle al ciudadano (a).
- Cumplimiento de protocolos y manual de atención al ciudadano.
- Seguimiento y retroalimentación constante por parte de su líder.
- Comunicación y trabajo en equipo.
- Responsabilidad en el diligenciamiento de las encuestas.
- Seguimiento semanal en la aplicación de encuestas.

5.1.5 Gestión Contravencional

Para el proceso Contravencional, se analiza la encuesta en 2 trámites: Orden de Salida de Vehículos Inmovilizados e Impugnaciones.

Figura N°5 Porcentaje de Satisfacción Proceso Contravencional



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso contravencional
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

El proceso contravencional retomó la aplicación de la encuesta de satisfacción, luego de no reportar en el segundo trimestre 2022, para lo cual en el tercer trimestre alcanzó el **91,46%**.

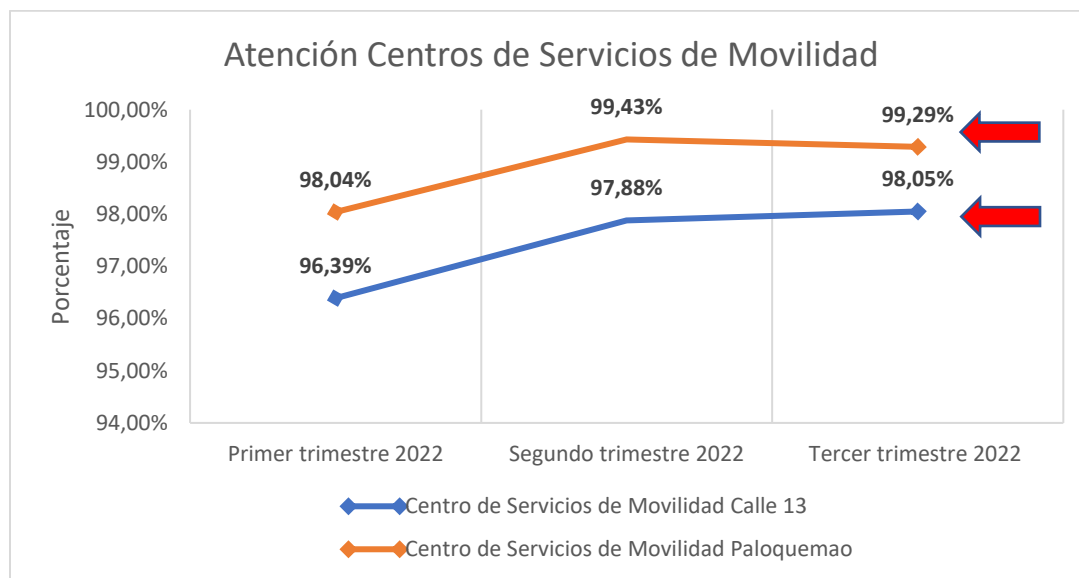
Las acciones adelantadas que implemente la Dirección de Atención al Ciudadano en los Centros de Servicios de Movilidad impactan la experiencia de la ciudadanía en los trámites y servicios directos, incluidos los del proceso Contravencional. (Ver numeral 6)

5.1.5 Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía.

Para el proceso de Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía, se analiza la encuesta en 3 grupos: **i)** Atención Centros de Servicios de Movilidad, **ii)** Servicios concesionados y **iii)** Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

5.1.5.1 Atención CSM

Figura N°6 Porcentaje de Satisfacción Atención CSM



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción de la Atención de los CSM y RedCADE
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

Secretaría Distrital de Movilidad

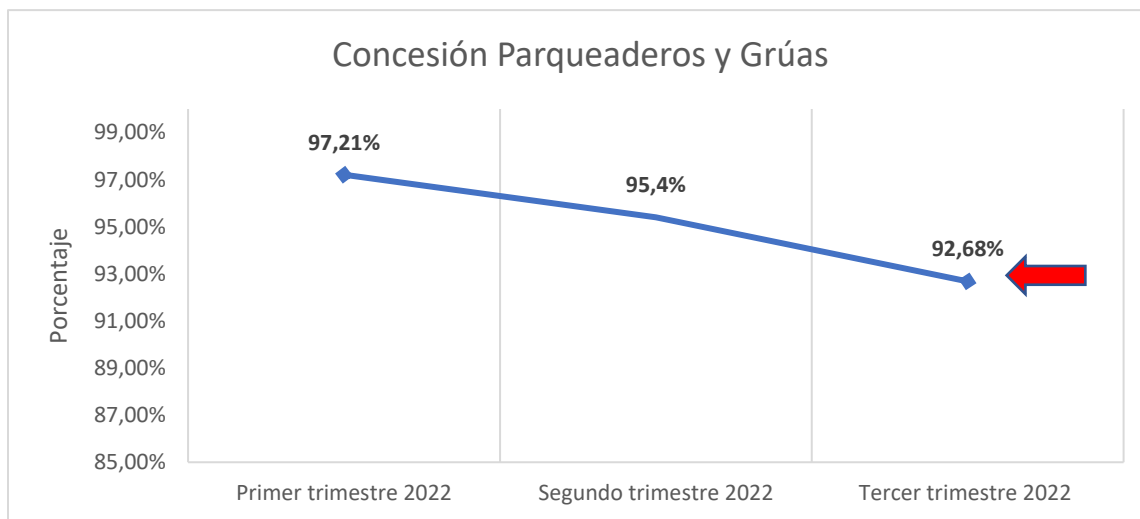
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

De acuerdo con la Figura 6, el porcentaje de satisfacción en la atención en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó un **98,05%** aumentando porcentualmente un **0,17%** frente al periodo anterior que fue del **97,88%**. En el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **99,29%** disminuyendo porcentualmente un **0,14%** frente al periodo anterior que fue del **99,43%**.

Las acciones adelantadas que implemente la Dirección de Atención al Ciudadano en los Centros de Servicios de Movilidad impactan la experiencia de la ciudadanía en servicios e información brindada en el modelo de gestores. (Ver numeral 6)

5.1.5.2 Servicios Concesionados

Figura N°7 Porcentaje de Satisfacción Servicios Concesionados



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción con los servicios concesionados

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción para la Concesión Parqueaderos y Grúas alcanzó el **92,68%** disminuyendo porcentualmente un **2,85%** frente al periodo anterior que fue del **95,4%**.

Sin embargo, la concesión ha adelantado las siguientes acciones para mantener el porcentaje de satisfacción:

- Capacitación permanente al personal operativo de la Concesión en temas de servicio al ciudadano, política anticorrupción y todo lo relacionado con su área de trabajo.
- Revisión de indicadores de gestión con la gerencia, lo cual ha permitido el desarrollo de acciones cuando se amerite.
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través del cual la Concesión ha mejorado sus procesos, impactando directamente la prestación del servicio a los ciudadanos.
- Contratación de Personal idóneo

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

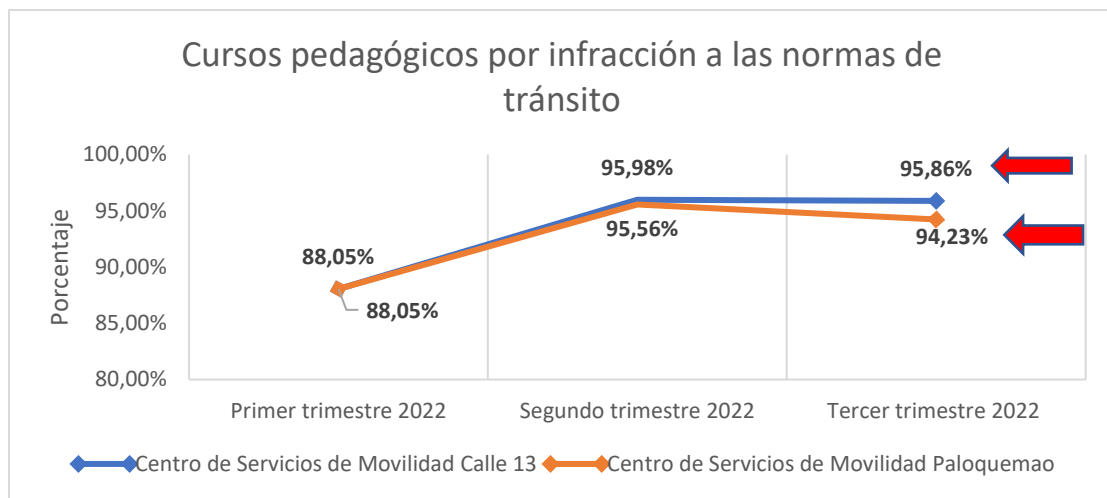
www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

- Infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda, aseada y de fácil acceso para el ciudadano.
- Publicación de información relevante para el ciudadano, en cuanto a los trámites que debe realizar, requisitos y horarios de atención
- Procuramos mantener comunicación permanente con el ciudadano a través del personal operativo del parqueadero, atención al usuario, recepción, entre otras, con el fin de atender sus inquietudes y acompañarlo en el trámite que realiza al interior del parqueadero.

5.1.5.3 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito

Figura N°8 Porcentaje de Satisfacción Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito



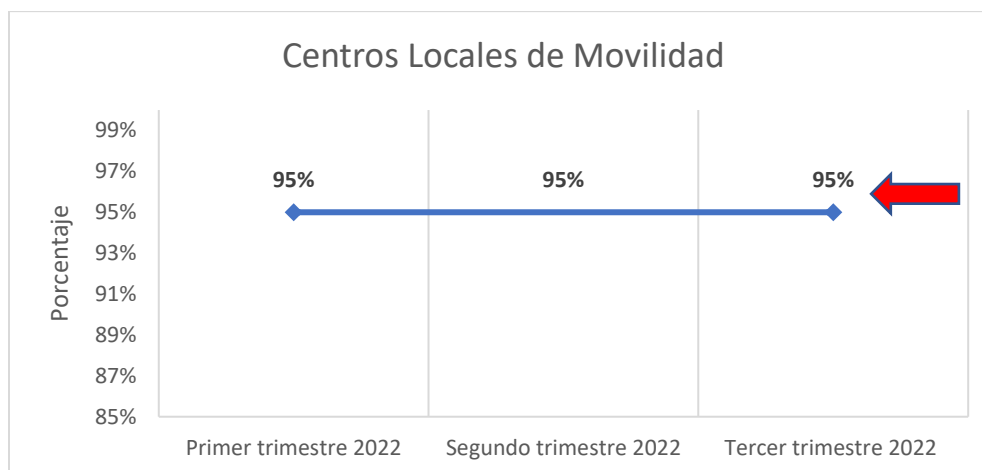
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción con el trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 8, el porcentaje de satisfacción en el trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito alcanzó en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 un **95,86%** disminuyendo porcentualmente un **0,12%** frente al periodo anterior que fue del **95,98%**. En el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao se alcanzó el **94,23%** disminuyendo porcentualmente un **1,40%** frente al periodo anterior que fue del **95,56%**.

Las acciones adelantadas que implemente la Dirección de Atención al Ciudadano en los Centros de Servicios de Movilidad impactan la experiencia de la ciudadanía en el trámite de cursos pedagógicos. (Ver numeral 6)

5.1.6 Gestión Social

Figura N°9 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión Social



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Gestión Social
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 9, el porcentaje de satisfacción para el proceso Gestión Social en los Centros Locales de Movilidad alcanzó para este periodo el **95%** manteniendo el porcentaje con respecto al periodo anterior que fue del **95%**.

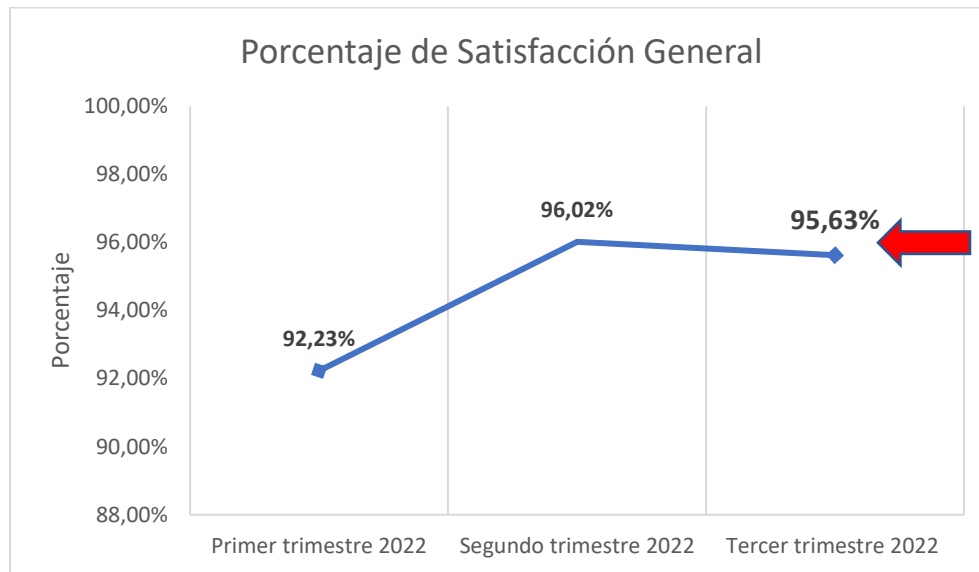
Para mantener el porcentaje de satisfacción se han realizado las siguientes actividades:

- Acciones de cualificación donde se incluyen temas de atención al ciudadano y se enfatiza en la importancia de la medición de la percepción ciudadana frente al servicio prestado.
- Recordación de manera constante de la necesidad de aplicar la totalidad de encuestas de satisfacción a los ciudadanos los días de atención al ciudadano en los Centros Locales de Movilidad y en las acciones de territorio en las que apliquen de acuerdo a la meta determinada para las localidades.

5.2 Satisfacción General

La satisfacción general de los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Movilidad para el tercer trimestre 2022 alcanzó el **95,63%**.

Figura 10. Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía tercer trimestre 2022



95,63%
Porcentaje de satisfacción
tercer trimestre 2022

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

6. ACCIONES IMPLEMENTADAS

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se han implementado las siguientes acciones para el III trimestre, en pro de mejorar la experiencia de la ciudadanía durante la prestación del servicio en los trámites y servicios directos de la SDM.

- Actividades de sensibilización en el personal que atiende a la ciudadanía, con temas de enfoque preferencial y de género, pretornos, implementación de actividades en la accesibilidad en cumplimiento a la NTC 6047 de 2013 y buenas prácticas en servicio.
- Estrategia de comunicaciones con la divulgación de videos en Lenguaje Claro y piezas de divulgación con información de interés para la ciudadanía.
- Continuación con la estrategia de mitos y verdades que busca desmentir conceptos de la ciudadanía.
- Diversificación de los roles de los Centros de Servicios, determinando los momentos de verdad en los que el ciudadano interviene en el ciclo del servicio.
- Implementación de los gestores de calle, con el fin de orientar de manera segura y oportuna a la ciudadanía, en la periferia del Centro de Servicios de Movilidad.

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

- Monitoreo al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de verificar los criterios de los protocolos de atención en el canal presencial.
- Revisión constante de los canales de atención, con el fin de adecuar los recursos, las actividades y los controles, para asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad.

7. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del tercer trimestre 2022 alcanzó un **95,63%**, presentando una leve disminución porcentual del **0,4%** frente al periodo inmediatamente anterior, el cual se ubicó en el **96,02%**, por lo anterior, se recomienda a los procesos que revisen el porcentaje mal calificado de sus encuestas y sobre ese porcentaje, se formulen acciones por autocontrol que permitan realizar mejoras en el servicio y se aumente el indicador.

Para finalizar, la Dirección de Atención al Ciudadano continuará con su labor misional de implementar estrategias y lineamientos encaminadas a mejorar la prestación de los trámites y servicios, para lo cual se tiene como proyectos y propuestas:

- Estructurar el sistema de asignación de turnos avanzado, el cual permitirá tener mayor control en las estadísticas y tiempos de atención
- Estandarizar el modelo de servicio de los CSM a los demás puntos del canal presencial (patios, VUS entre otros).
- Implementar WhatsApp Movilidad, para la atención a la ciudadanía en complemento de las demás herramientas como Chatbot, chat, video llamada, Clic to call, entre otros, facilitará la información en tiempo real y contrarrestar la incidencia de los tramitadores quienes usan ese modo para capitalizar el desconocimiento de la ciudadanía.
- Diversificar la manera en la que la ciudadanía interactúa con la SDM, pro estableciendo más alternativas, canales, herramientas y facilidades de la comunicación como en la información suministrada por parte de los colaboradores y aliados de la entidad.

Alejandra Rojas Posada
Directora de Atención al Ciudadano

Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez DAC

Revisó: Juan Carlos Velandia Gutiérrez DAC