

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2022

Bogotá, abril 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 ejercicio 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, con el fin de verificar el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2. 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	216.883 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	5.802 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de enero 2022 al 31 de marzo 2022
Error muestral	+/- 1.27%

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 JURIDICA	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, Inscripción de exceptuados de pico y placa, RDA, RDC, RTO, traslado de vehículos, disposición de parqueaderos y Cursos pedagógicos.
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

4. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el primer 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 consolida 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 TRAMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANIA						
		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	Usuarios o Partes Interesadas	Periodo	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	Usuarios	Primer trimestre 2022	N/A	N/A	N/A	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	PMT por eventos	Usuarios	Primer trimestre 2022	15	15	100%	N/A
	Ventanilla Única del Constructor - VUC	PMT por obras	Usuarios	Primer trimestre 2022	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 empresas /entidades	Usuarios	Primer trimestre 2022	379	170	97%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Revisión asesoría de estudios de tránsito	Revisión y aprobación de estudios de tránsito	Consultores	Primer trimestre 2022	20	13	97%	N/A
	Revisión asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial - PESV	Revisión Asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial	Representantes de las organizaciones	Primer trimestre 2022	22	17	94%	N/A
	Talleres de redes empresariales	Talleres de redes empresariales	Organizaciones empresariales	Primer trimestre 2022	23	23	89%	N/A
GESTIÓN JURIDICA	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de Pago	Usuarios	Primer trimestre 2022	4.825	203	97%	N/A
	SuperCADE Américas	Facilidades de Pago	Usuarios	Primer trimestre 2022	1.067	123	81%	N/A
	SuperCADE Suba	Facilidades de Pago	Usuarios	Primer trimestre 2022	1.196	31	97%	N/A
	SuperCADE 20 de Julio	Facilidades de Pago	Usuarios	Primer trimestre 2022	1.740	61	98%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de Pago	Usuarios	Primer trimestre 2022	5.494	274	90%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Orden de entrega de vehículos inmovilizados	Usuarios	Primer trimestre 2022	15.000	378	64,4%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Atención al ciudadano	Usuarios	Primer trimestre 2022	20.502	456	96,39%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Atención al ciudadano	Usuarios	Primer trimestre 2022	7.314	384	98,04%	N/A
	SuperCADE Américas	Atención al ciudadano	Usuarios	Primer trimestre 2022	1.012	258	99,97%	N/A
	SuperCADE 20 de Julio	Atención al ciudadano	Usuarios	Primer trimestre 2022	2.608	336	98,45%	N/A
	SupeCADE Suba	Atención al ciudadano	Usuarios	Primer trimestre 2022	5.013	370	99,96%	N/A
	Plataforma exceptuados de pico y placa	Inscripción de exceptuados de pico y placa	Usuarios	Primer trimestre 2022	9.680	228	85,95%	N/A
	Consortio SIM	RDA -RDC- RTO	Usuarios	Primer trimestre 2022	1.847	256	90,00%	N/A
	Interventoría SIM	RDA -RDC- RTO	Usuarios	Primer trimestre 2022	84.819	382	97,2%	N/A
	Concesión Parquaderos y Grúas	Traslado de vehículos y disposición de parquaderos	Usuarios	Primer trimestre 2022	20.141	377	97,21%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Usuarios	Primer trimestre 2022	16.131	356	88,05%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Usuarios	Primer trimestre 2022	5.379	176	88,05%	N/A
	SuperCADE 20 de Julio	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Usuarios	Primer trimestre 2022	2.237	32	88,15%	N/A
	SuperCADE Américas	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Usuarios	Primer trimestre 2022	50	50	88,19%	N/A
	CADE Fontibón	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Usuarios	Primer trimestre 2022	1.976	22	87,53%	N/A
	SuperCADE Suba	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Usuarios	Primer trimestre 2022	3.129	59	87,55%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad - CLMc	Centros Locales de Movilidad	Comunidad	Primer trimestre 2022	5.264	752	95%	N/A

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Se presentaron 2 encuestas en el proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito de Tránsito y Transporte, que no se obtuvieron resultados, específicamente de los PMT por Obras y por la Ventanilla Única del Constructor - VUC, lo anterior, obedece a que no se pudo llevar a cabo la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquehao a los usuarios que requieren el trámite de Planes de Manejo de Tránsito (PMT), debido al aislamiento selectivo como consecuencia de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19.

No obstante, se realizó atención de usuarios a través de Google Meet, donde se remitieron las encuestas de satisfacción para su debido diligenciamiento, obteniendo respuestas para el trámite de PMT por eventos.

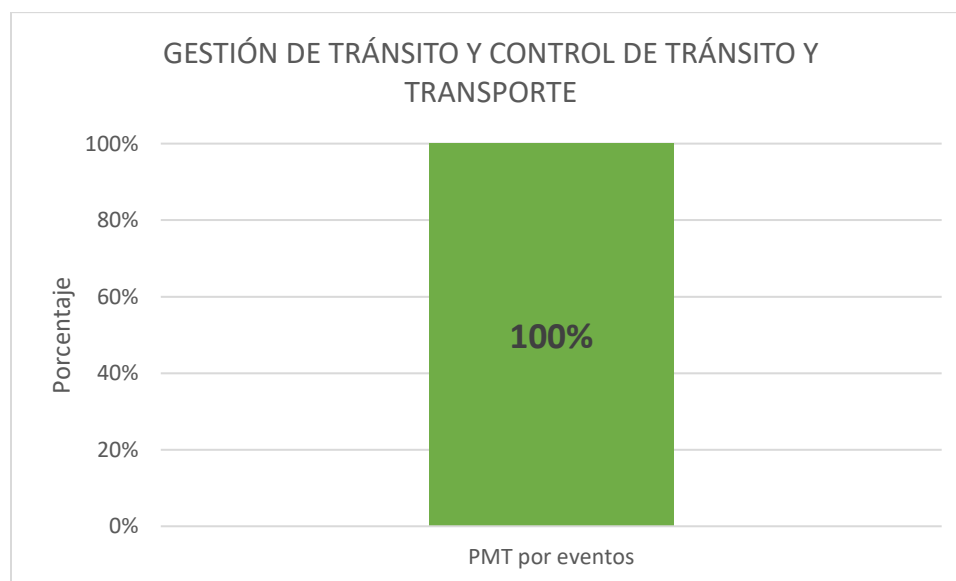
5. RESULTADOS

5.1 Satisfacción por proceso

A continuación, se relacionan los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso misional, luego de realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos en las encuestas.

5.1.2 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 gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte alcanzó para este periodo el **100%**, esto representa que el trámite de Plan de Manejo de Tránsito - PMT por evento cumple con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Se destaca que se mantiene el porcentaje de satisfacción con el periodo anterior en **100%**.

Secretaría Distrital de Movilidad

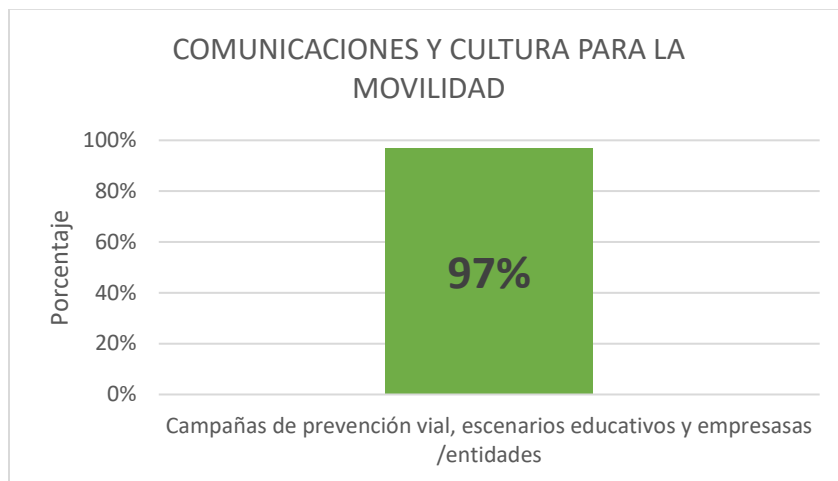
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.1.3 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

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



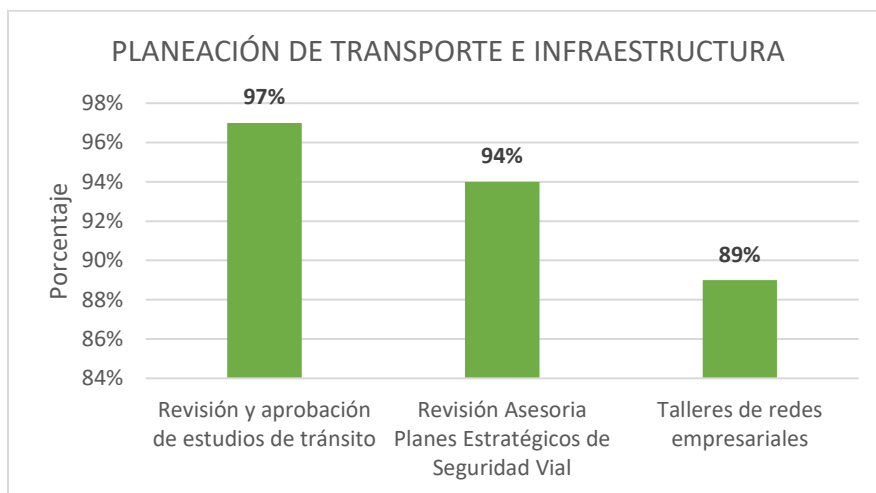
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó para este periodo el **97%**, esto representa que el programa de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades cumplen en gran parte con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Comparando con el periodo anterior se mantiene el porcentaje de satisfacción en **97%**.

5.1.4 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

Secretaría Distrital de Movilidad

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

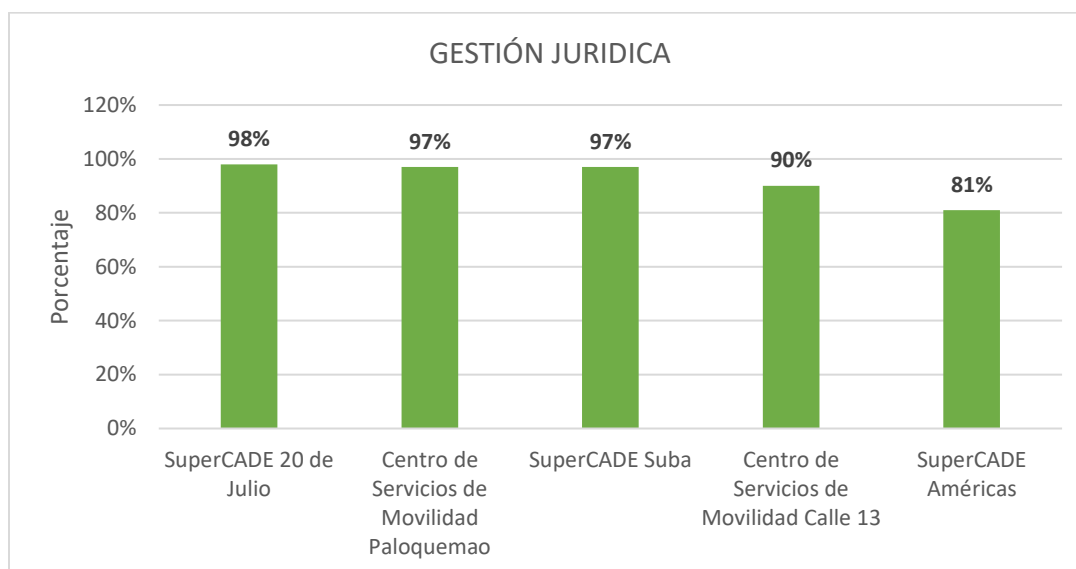


De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura alcanzó para para el trámite de revisión y aprobación de estudios de tránsito el **97%** (aumentando 1%, periodo anterior 96%), el trámite de revisión asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial – PESV el **94%** (disminuyendo 1%, periodo anterior 95%) y los Talleres de redes empresariales en **89%**.

Para esta última, se evidencia una disminución del **8%** (periodo anterior 97%), por lo tanto, se solicita formular plan de mejora para analizar la causa de esta variación e implementar acciones para aumentar la satisfacción.

5.1.5 Gestión Jurídica

Figura N°4 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión Jurídica



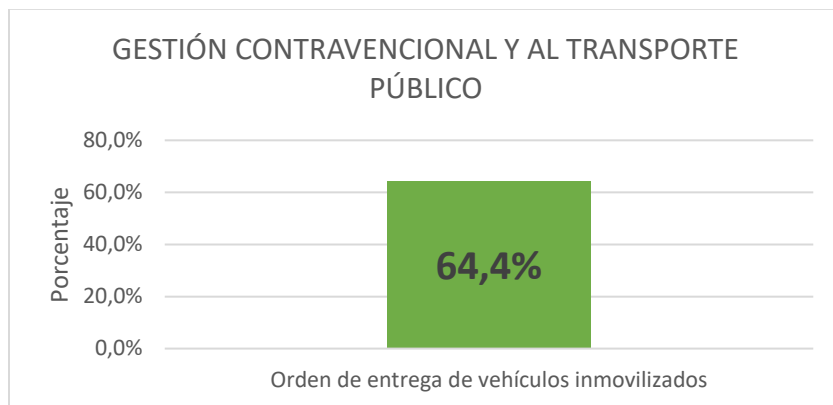
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Gestión Jurídica
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Jurídica en el trámite de Facilidades de Pago alcanzó en el SuperCADE Américas el **98%** (disminuyendo 0,2%, periodo anterior 98,2%), en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao el **97%** (disminuyendo -0,5%, periodo anterior 97,55%), para el SuperCADE Suba se alcanzó el **97%** (aumentando 2,20%, periodo anterior 94,80%), en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 el **90%** (disminuyendo 5,30%, periodo anterior 95,30%) y en el SuperCADE Américas **81%** (disminuyendo 16,40%, periodo anterior 97,40%).

Para las dos últimas, se evidencia una variación negativa superior al 5%, por lo tanto, se solicita formular plan de mejora para analizar la causa de estas variaciones e implementar acciones para aumentar la satisfacción.

5.1.6 Gestión Contravencional y al Transporte Público

Figura N°5 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión Contravencional y al Transporte Público



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

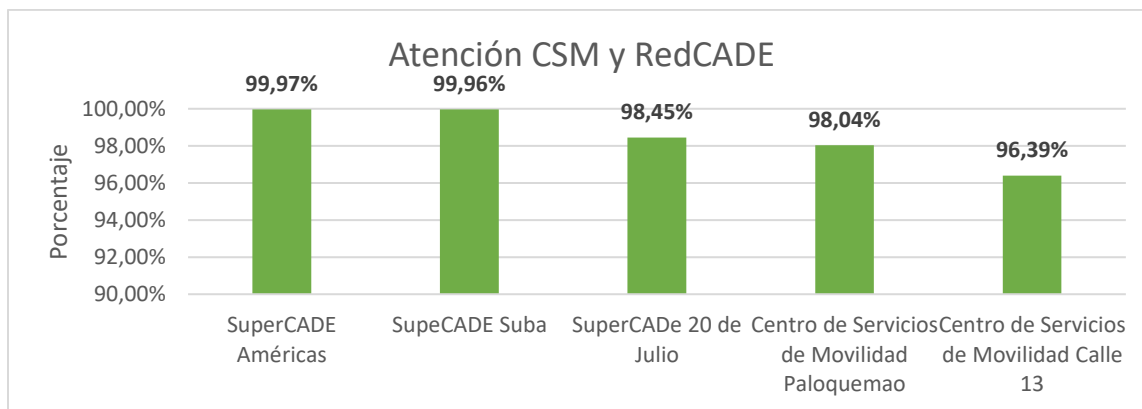
De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Contravencional y al Transporte Público alcanzó para este periodo el **64,4%**, disminuyendo un **11,36%** frente al periodo anterior que alcanzó 75,76%, además el porcentaje está por debajo del umbral del 80%, por lo tanto, se solicita formular plan de mejora para analizar la causa de esta variación e incumplimiento con el umbral establecido.

5.1.7 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 4 grupos: Atención Centros de Servicios de Movilidad – CSM y RedCADE, Inscripción exceptuados del pico y placa, Servicios concesionados y Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

5.1.7.1 Atención CSM y RedCADE

Figura N°6 Porcentaje de Satisfacción Atención CSM y RedCADE



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



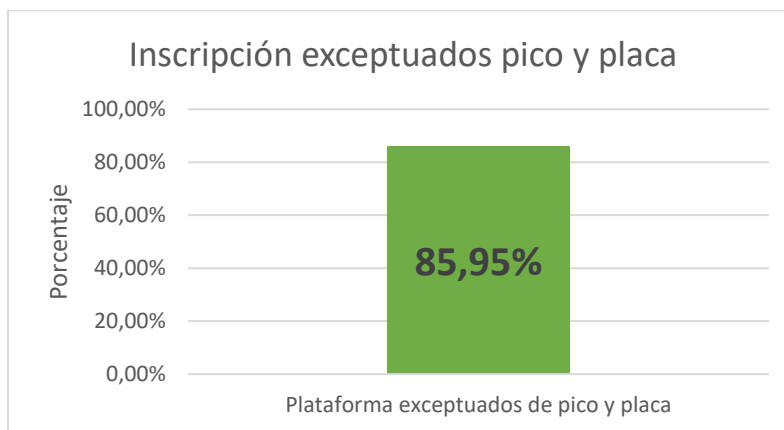
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción en la atención alcanzó en el SuperCADE Américas el **99,97%** (aumentando 0,01%, periodo anterior 99,96%), en SuperCADE Suba el **99,96%** (aumentando 0,8%, periodo anterior 99,16%), en el SuperCADE 20 de Julio el **98,45%** (disminuyendo 1,28%, periodo anterior 99,73%), en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **98,04%** (aumentando 1,45%, periodo anterior 96,59%) y en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 el **96,39%** (aumentando el 1,21%, periodo anterior 95,18%).

Se destaca el aumento de la satisfacción para los puntos de atención al ciudadano de la SDM y por mantener los resultados por encima del 90%.

5.1.7.2 Inscripción exceptuados pico y placa

Figura N°7 Porcentaje de Satisfacción Inscripción Exceptuados Pico y Placa

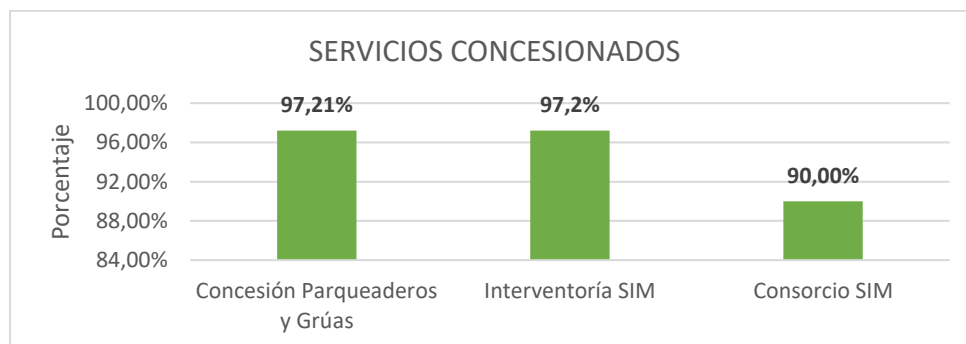


Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción con el trámite de Inscripción exceptuados de pico y placa
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el trámite de Inscripción de exceptuados de pico y placa alcanzó para este periodo el **85,95%**, este resultado representa la primera medición como trámite en línea.

5.1.7.3 Servicios Concesionados

Figura N°8 Porcentaje de Satisfacción Servicios Concesionados



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



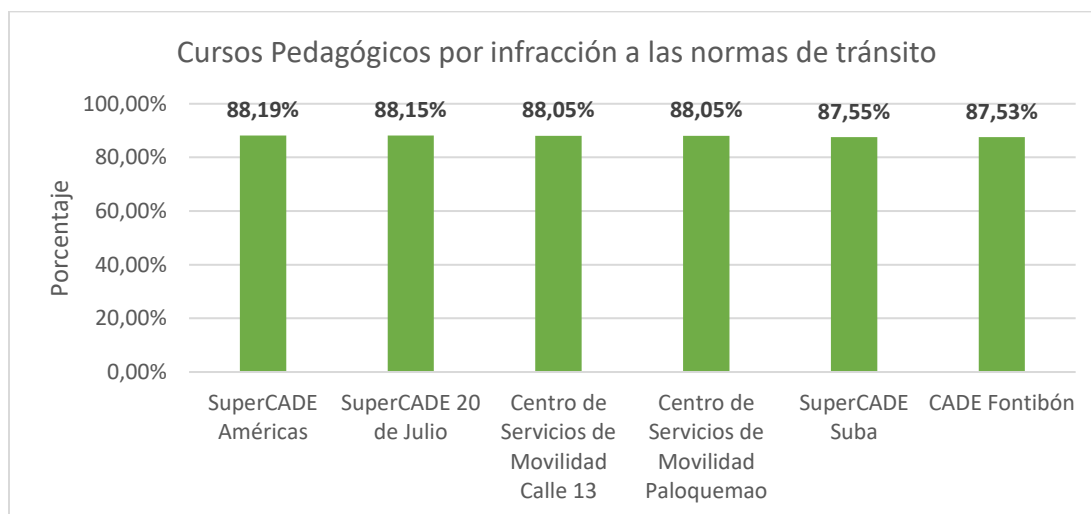
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para la Concesión Parquaderos y Grúas alcanzó para el **97,21%** (aumentando 0,09%, periodo anterior 97,12%), la Interventoría SIM el **97,2%** (disminuyendo 0,7%, periodo anterior 97,9%) y el Consorcio SIM el **90%** (aumentando el 4%, periodo anterior 86%).

Se destaca el aumento de la satisfacción para los servicios concesionados y por mantener los resultados por encima del 90%.

5.1.7.4 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito

Figura N°9 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

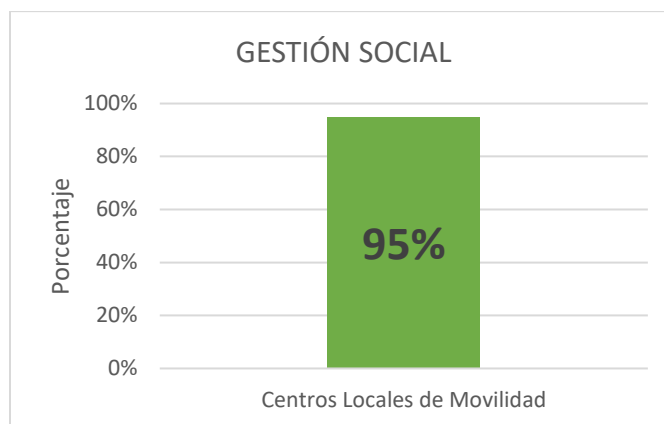
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción en el trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito alcanzó en el SuperCADE Américas el **88,91%** (no hay variación en este debido al cierre del punto en el cuarto trimestre 2021), en SuperCADE 20 de Julio el **88,15%** (disminuyendo 8,55%, periodo anterior 96,7%), en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 el **88,05%** (disminuyendo 7,55%, periodo anterior 95,6%), en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **88,05%** (disminuyendo 10,25%, periodo anterior 98,30%), en el SuperCADE Suba el **87,55%** (disminuyendo 9,15%, periodo anterior 96,7%) y en el CADE Fontibón el **87,53%** (disminuyendo el 8,47%, periodo anterior 96%).

Se evidencia una variación negativa superior a 5% en todos los puntos, por lo tanto, se solicita formular plan de mejora para analizar la causa de estas variaciones e implementar acciones para aumentar la satisfacción.

5.1.8 Gestión Social

Figura N°10 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 gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso Gestión Social en los Centros Locales de Movilidad alcanzó para este periodo el **95%**, aumentando el 1% frente al periodo anterior que alcanzó el 94%.

Se destaca el aumento de la satisfacción para el proceso y por mantener los resultados por encima del 90%.

5.2 Satisfacción General

La satisfacción general de satisfacción de los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Movilidad para el periodo del primer trimestre 2022 alcanzó el **92,23%**.

Figura 2. Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía primer trimestre 2022



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

6. RECOMENDACIONES

- Aplicar la encuesta de satisfacción abarcando todo el periodo de medición, con el fin de que sea representativa del periodo.
- Procurar cumplir con la muestra, con el fin de que sea representativa del universo.
- Utilizar el modelo de encuesta, este podrá ser modificado si lo requiere el proceso.

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.

- Para los procesos que obtuvieron una variación negativa o no superaron el umbral del 80%, se solicita formulación de un plan de mejora, lo anterior, en conformidad al PM04-PR07 Retroalimentación con el ciudadano.
- Revisar los tiempos de espera de los trámites de sus procesos, para analizar las causas que generan demora en la espera y entrega del servicio.
- Revisar los espacios físicos de los puntos de atención donde se presta el trámite o servicio de su proceso, con el fin de verificar la adecuada iluminación, ventilación y posible deficiencia de mantenimiento en cuanto a humedades y goteras.

7. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del primer trimestre 2022 para el primer trimestre alcanzó el **92,23%**, comparado con el periodo anterior, se presenta una disminución del 3,7% del periodo anterior que alcanzó 95,81%, lo anterior se debe a la disminución de la satisfacción de los procesos Contravencional, Gestión de trámites y Servicios para la Ciudadanía (trámite de cursos pedagógicos) y Gestión de Cobro, a los cuales se le solicita la formulación de plan de mejora con apoyo de los Equipos Técnicos de su dependencia, con el fin de analizar la causa que ocasiona insatisfacción de la ciudadanía e implementar acciones focalizadas para mejorar la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los grupos de valor.



Alejandra Rojas Posada
Directora de Atención al Ciudadano

Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez DAC



Revisó: José Rafael Suarez Rubio DAC

