

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE 2022

Bogotá, julio 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 durante el segundo trimestre 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	120.146 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	5.971 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de abril 2022 al 30 de junio 2022
Error muestral	+/- 1.24%

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 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 2022

4. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el segundo 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 TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA										
Formato de consolidación de resultados de la medición en la percepción del ciudadano										
Código: PM04- PR07- R01										
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 Paloque-mao	PMT por obras	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	N/A	N/A	N/A	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloque-mao	PMT por eventos	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	5	5	100%	N/A
	Ventanilla Unica del Constructor - VUC	PMT por obras	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	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	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	13.875	376	97%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Revisión asesorías de estudios de tránsito	Revisión y aprobación de estudios de tránsito	Encuesta	Consultores	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	16	13	94%	N/A
	Revisión asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial - PESV	Revisión Asesoría Planes Estratégicos de Seguridad Vial	Encuesta	Representantes de las organizaciones	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	20	10	98%	N/A
	Talleres de redes empresariales	Talleres de redes empresariales	Encuesta	Organizaciones empresariales	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	1.358	263	92%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Paloque-mao	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	2.846	339	97%	N/A
	SuperCADE Américas	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	651	138	91%	N/A
	SuperCADE Suba	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	749	122	97%	N/A
	SuperCADE 20 de Julio	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	1.093	261	100%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de Pago	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	3.348	259	91%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Orden de entrega de vehículos inmovilizados	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	N/A	N/A	N/A	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	23.158	384	97,88%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloque-mao	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	7.314	385	99,43%	N/A
	SuperCADE Américas	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	1.012	282	99,57%	N/A
	SuperCADE 20 de Julio	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	5.013	339	99,74%	N/A
	SupeCADE Suba	Atención al ciudadano	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	2.608	357	99,23%	N/A
	Consortio Circulemos	RDA -RDC- RTO	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	N/A	N/A	N/A	N/A
	Concesión Parquaderos y Grúas	Traslado de vehículos y disposición de parquaderos	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	20.654	377	95,4%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	17.574	487	95,98%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloque-mao	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	5.548	165	95,56%	N/A
	SuperCADE 20 de Julio	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	2.281	176	96,58%	N/A
	SuperCADE Américas	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	230	26	94,74%	N/A
	CADE Fontibón	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	2.026	156	95,99%	N/A
	SuperCADE Suba	Cursos Pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	3.237	261	95,33%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad - CLM	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Comunidad	Segundo trimestre 2022	Abril - Mayo - Junio	5.530	790	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

El proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte para los trámites de Planes de Manejo de Tránsito (SPMT) no reportan encuesta de satisfacción de usuarios para los meses de abril, mayo y junio 2022. Lo anterior, obedece a que no se pudo llevar a cabo la atención presencial en la sede Paloquemao 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 y a la implementación de trabajo inteligente.

No obstante, se ha realizado atención de usuarios a través de Google Meet y se aplicaron encuestas de satisfacción para su debido diligenciamiento, obteniendo que la gran mayoría de los usuarios no responden a las mismas. En ese sentido, únicamente se reportan encuestas para PMT por eventos, las cuales fueron respondidas y remitidas por los usuarios mediante correo electrónico.

Por otra parte, el proceso Contravencional no aplicó encuestas de satisfacción para este trimestre, dado que las mismas se están aplicando a los ciudadanos desde el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía.

Es preciso aclarar, que 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 está estableciendo del tercero, incluyendo la aplicación 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.

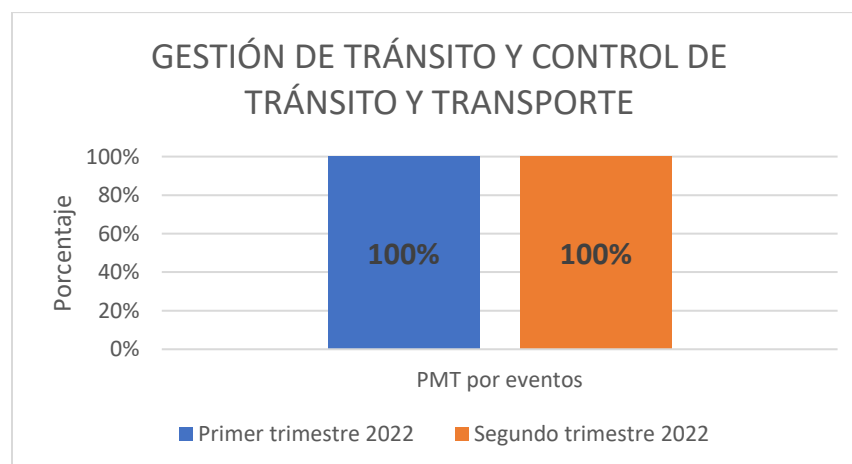
5. RESULTADOS

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

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

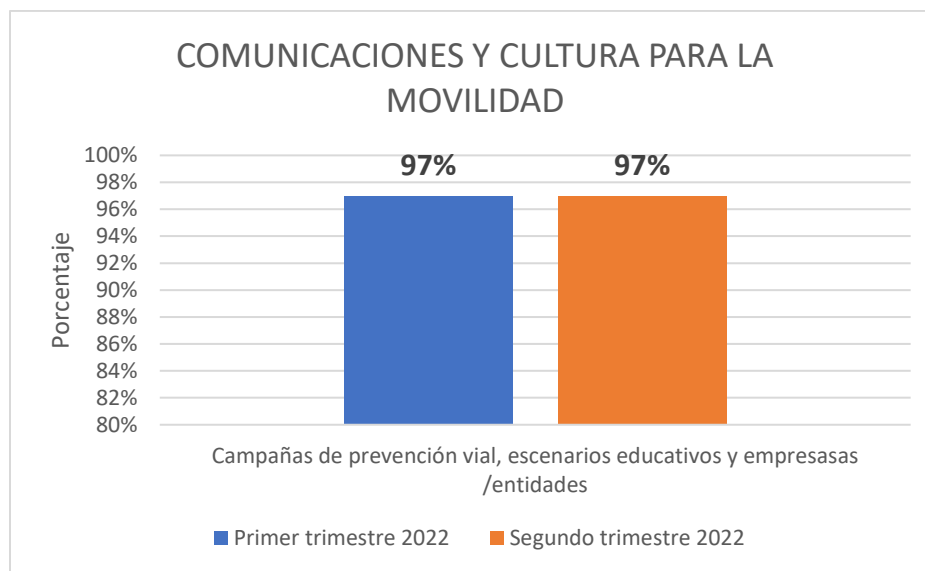
Información: Línea 195

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 **100%**, manteniendo el porcentaje con respecto al periodo anterior que fue del **100%**.

De antemano, 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



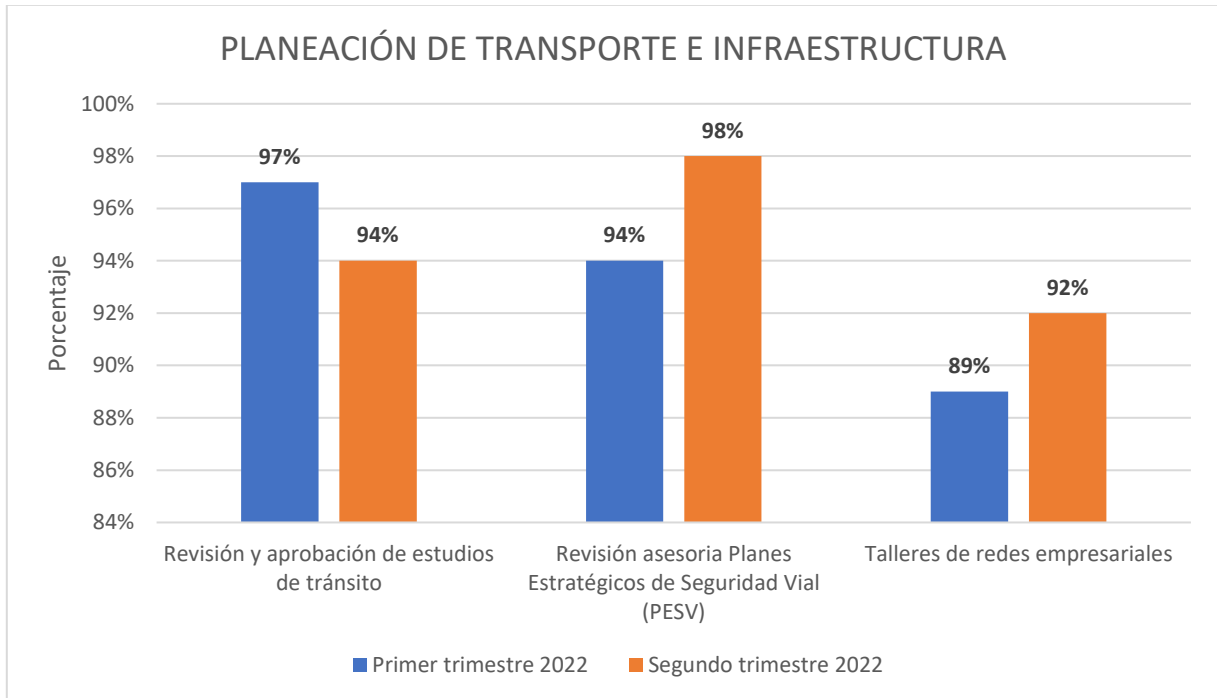
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

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%**, manteniendo el porcentaje con respecto al periodo anterior que fue del **97%**.

Se destaca el cumplimiento de la muestra y asegurar el porcentaje de satisfacción sobre el 90%.

5.1.3 Planeación de Transporte e Infraestructura

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



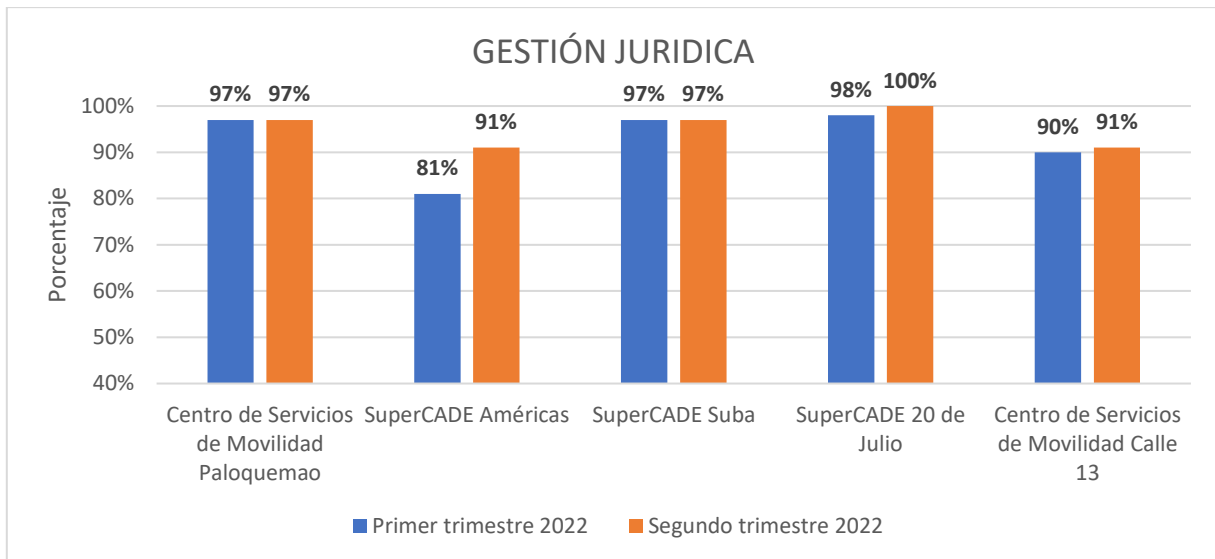
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura alcanzó para para el trámite de revisión y aprobación de estudios de tránsito el **94%** disminuyendo porcentualmente un **3,09%** frente al periodo anterior, que fue del **97%**. En el trámite de Revisión asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial – PESV alcanzó un **98%** aumentando porcentualmente un **4,25%** frente al periodo anterior que fue del **94%**. Con respecto al programa de Talleres de redes empresariales se alcanzó un **92%** aumentando porcentualmente un **3,37%** frente al periodo anterior que fue del **89%**.

Desde el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura se formuló plan de mejora que quedará suscrito a partir del 1 de agosto 2022 por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de asegurar la muestra y contar con encuestas efectivas de la ciudadanía.

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

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 un **97%** manteniendo el porcentaje con respecto al periodo anterior que fue del **97%**. En el punto de SuperCADE Américas se alcanzó el **91%** aumentando porcentualmente un **12,34%** frente al periodo anterior que fue del **81%**. En el punto de SuperCADE Suba se alcanzó un **97%** manteniendo el porcentaje de satisfacción con respecto al periodo anterior que fue del **97%**. En el punto de SuperCADE 20 de Julio se alcanzó un **100%** aumentando porcentualmente un **2,04%** frente al periodo anterior que fue del **98%**. En el punto de Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 se alcanzó un **91%** aumentando porcentualmente un **1,11%** frente al periodo anterior que fue del **90%**.

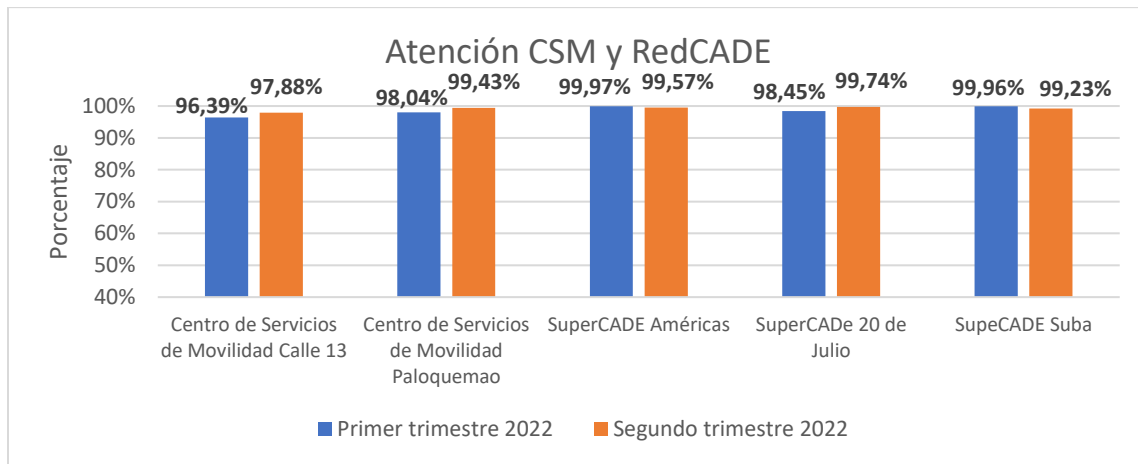
Desde el proceso de Gestión Jurídica se formuló plan de mejora que quedará suscrito a partir del 1 de agosto 2022 por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de alinear la encuesta de satisfacción al modelo establecido por la Dirección de Atención al Ciudadano.

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 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.

5.1.5.1 Atención CSM y RedCADE

Figura N°5 Porcentaje de Satisfacción Atención CSM y RedCADE



Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción de la Atención de los CSM y RedCADE

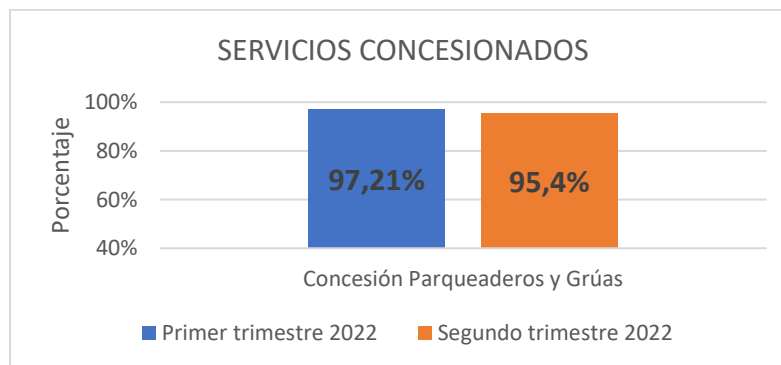
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 5, el porcentaje de satisfacción en la atención en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó un **97,88%** aumentando porcentualmente un **1,54%** frente al periodo anterior que fue del **96,39%**. En el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao un **99,43%** aumentando porcentualmente un **1,42%** frente al periodo anterior que fue del **98,04%**. En el punto de SuperCADE Américas se alcanzó un **99,57%** disminuyendo porcentualmente un **0,4%** frente al periodo anterior que fue del **99,97%**. En el punto de SuperCADE 20 de Julio se alcanzó un **99,74%** aumentando porcentualmente un **1,31%** frente al periodo anterior que fue del **98,45%**. En el punto de SuperCADE Suba se alcanzó un **99,23%** disminuyendo porcentualmente un **0,73%** frente al periodo anterior que fue del **99,96%**.

Se destaca el cumplimiento de la muestra y asegurar el porcentaje de satisfacción sobre el 90%.

5.1.5.2 Servicios Concesionados

Figura N°6 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

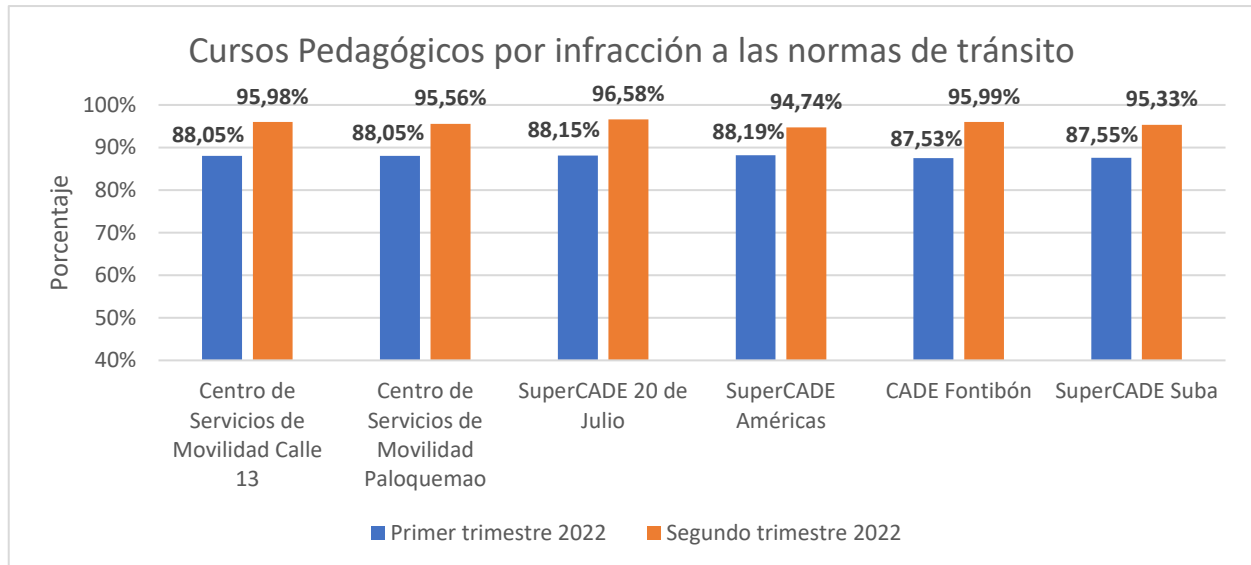
Información: Línea 195

De acuerdo con la Figura 6, el porcentaje de satisfacción para la Concesión Parquaderos y Grúas alcanzó el **95,4%** disminuyendo porcentualmente un **1,86%** frente al periodo anterior que fue del **97,21%**.

Se destaca el cumplimiento de la muestra y asegurar el porcentaje de satisfacción sobre el 90%.

5.1.5.3 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito

Figura N°7 Porcentaje de Satisfacción Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito

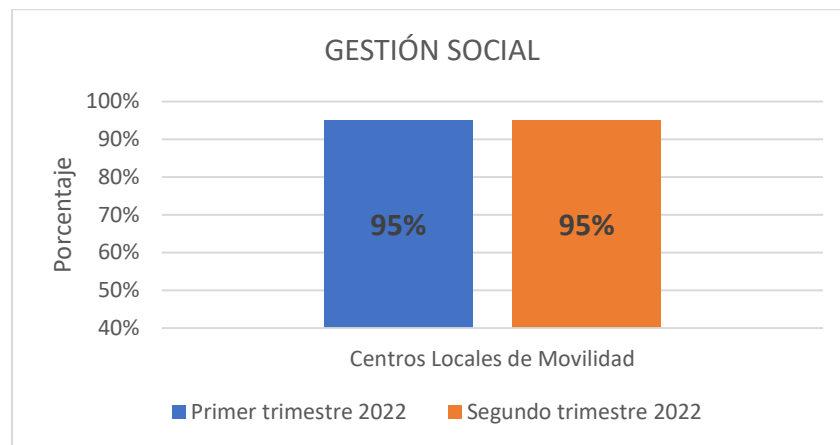


Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción con el trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la Figura 7, 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 **95,98%** aumentando porcentualmente un **9%** frente al periodo anterior que fue del **88,05%**. En el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao se alcanzó un **95,56%** aumentando porcentualmente un **8,53%** frente al periodo anterior que fue del **88,05%**. En el punto de SuperCADE 20 de Julio se alcanzó un **96,58%** aumentando porcentualmente un **9,56%** frente al periodo anterior que fue del **88,15%**. En el punto de SuperCADE Américas se alcanzó un **94,74%** aumentando porcentualmente un **7,43%** frente al periodo anterior que fue del **88,19%**. En el punto de CADE Fontibón se alcanzó un **95,99%** aumentando porcentualmente un **9,66%** frente al periodo anterior que fue del **87,53%**. En el punto de SuperCADE Suba se alcanzó un **95,33%** aumentando un **8,89%** frente al periodo anterior que fue del **87,55%**.

5.1.6 Gestión Social

Figura N°8 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

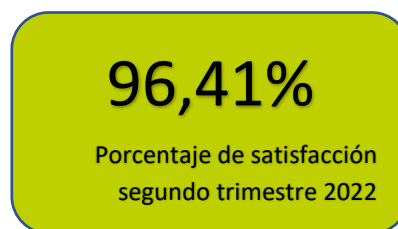
De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de satisfacción para el proceso Gestión Social en los Centros Locales de Movilidad alcanzó para este periodo el **95%** manteniendo el porcentaje con respecto al periodo anterior que fue del **95%**.

Se destaca el cumplimiento de la muestra y asegurar el porcentaje de satisfacción sobre el 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 segundo trimestre 2022 alcanzó el **96,41%**.

Figura 9. Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía segundo trimestre 2022



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

6. RECOMENDACIONES

- Implementar la encuesta de satisfacción conforme al modelo de encuesta aprobado por la Dirección de Atención al Ciudadano PM04-PR07-M01 Modelo de encuesta.
- Aplicar la encuesta de satisfacción abarcando todo el periodo de medición, con el fin de que sea representativa del periodo.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

- Reportar los datos cuantitativos del universo, con el fin de verificar el cumplimiento de la muestra.
- Reportar los resultados con la parte decimal con 2 dígitos, esto con el fin de tener más exactitud en los datos.
- Para los procesos que obtuvieron una variación negativa o no superaron el umbral del 80%, la Dirección de Atención al Ciudadano notificará por memorando a las dependencias y de manera articulada se formulará plan de mejoramiento de conformidad a los lineamientos del PM04-PR07 Retroalimentación con el Ciudadano.

7. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del segundo trimestre 2022 alcanzó un **96,41%**, aumentando porcentualmente un **4,53%** frente al periodo anterior que fue del **92,23%**, por lo anterior, se evidencia un cumplimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía en los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Movilidad.

Sin embargo, a partir de los resultados del periodo anterior, se formuló un plan de mejoramiento con los procesos de Gestión de Cobro, Planeación de Transporte e Infraestructura y Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, el cual fue aprobado en el mes de julio 2022 e iniciará su ejecución a partir del 1 de agosto 2022.



Alejandra Rojas Posada

Directora de Atención al Ciudadano

Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez DAC

Revisó: Diana Carolina Montealegre Rodríguez DAC