

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE 2022

Bogotá, enero 2023

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 el acceso oportuno y eficiente al portafolio de la Entidad, 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 la satisfacción de la ciudadanía frente al servicio y acceso a los trámites, servicios y programas prestados por la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, en conformidad a los lineamientos en materia de servicio 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 lo cual, se aplica una encuesta con las variables necesarias que permiten medir el nivel de satisfacción, como mecanismo de medición, para verificar la satisfacción a las necesidades de la ciudadanía, identificación del cumplimiento de expectativas y el goce en ejercicio de derechos fundamentales sin exclusión alguna.

1. OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio y el acceso a la oferta de trámites y servicios del portafolio de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el cuarto trimestre 2022.

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	193.718 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	4.224 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de octubre 2022 al 30 de diciembre 2022
Error muestral	+/- 1,49%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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 realizan la encuesta de satisfacción, a la ciudadanía que accede a los trámites y/o servicios de su responsabilidad.

Tabla N°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 TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Planes de Manejo de Transito - PMTs
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	Centros de Servicios de Movilidad (Atención a la Ciudadanía, Salida de patios, impugnaciones, módulos de información especializada, Facilidades de pago e información general). Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Traslado de los vehículos y disposición de los parqueaderos.
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Orden de salida de vehículos inmovilizados e Impugnaciones
GESTIÓN JURÍDICA	Facilidades de pago
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad - CLM
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial / Talleres de Redes empresariales.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

4. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el cuarto trimestre 2022 se realizaron encuestas de satisfacción a la ciudadanía, en conformidad con el procedimiento 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 responsables de cada proceso reportaron oportunamente los resultados y se consolida en la siguiente tabla:

Secretaría Distrital de Movilidad

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

Tabla N°3 Consolidado 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	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	7.403	400	84,03%	84,81%	N/A	100%	N/A
GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Sede Administrativa Paloquemao o por Google meet	Planes de Manejo de Tránsito - PMTs	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	18	18	88,89%	89,63%	88,89%	88,52%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	60.869	215	87,16%	89,88%	90,73%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	14.675	156	95,9%	98,27%	99,53%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Módulos de información especializada, ley 1730 y excepción por discapacidad	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	2.765	351	N/A	N/A	N/A	96,14%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Módulos de información especializada y excepción por discapacidad	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	382	135	N/A	N/A	N/A	90,91%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	36298	241	94,61%	96,88%	95,05%	N/A	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	36298	138	95,39%	97,94%	96,01%	N/A	N/A
	Concesión Parquaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	22.435	378	90,83%	92,57%	96,15%	96,62%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios e impugnaciones	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	7.324	335	N/A	N/A	N/A	89,11%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Salida de patios	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	727	81	N/A	N/A	N/A	87,55%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	1.765	292	N/A	N/A	N/A	96,20%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	1.457	323	N/A	N/A	N/A	97,11%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	864	723	96%	90%	N/A	N/A	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías planes estratégicos de seguridad vial / Talleres de redes empresariales	Encuesta	Usuarios	Cuarto trimestre 2022	Oct-Nov-Dic	438	438	92,4%	92,2%	N/A	92,40%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

** El contrato de la Concesión de Trámites No. 2021-2519 “Ventanilla Única de Servicios” entre la Secretaría Distrital de Movilidad y el Consorcio Circulemos se encuentra en etapa de Transición, por lo cual, los procedimientos y formatos, incluyendo el de encuestas de satisfacción se encuentran en construcción, una vez finalizada la construcción de estos instrumentos y aprobados, se dará inicio a su aplicación y con ello el reporte de la

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.

herramienta de medición, por lo anterior, no hay medición del índice de satisfacción para este periodo.

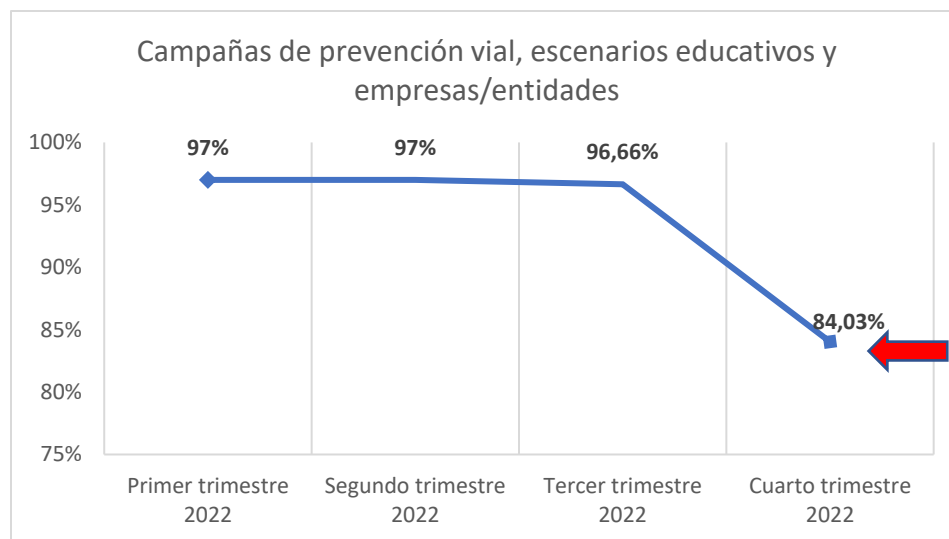
5. RESULTADOS

5.1 Satisfacción por proceso

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

5.1.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

Figura N°1 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.

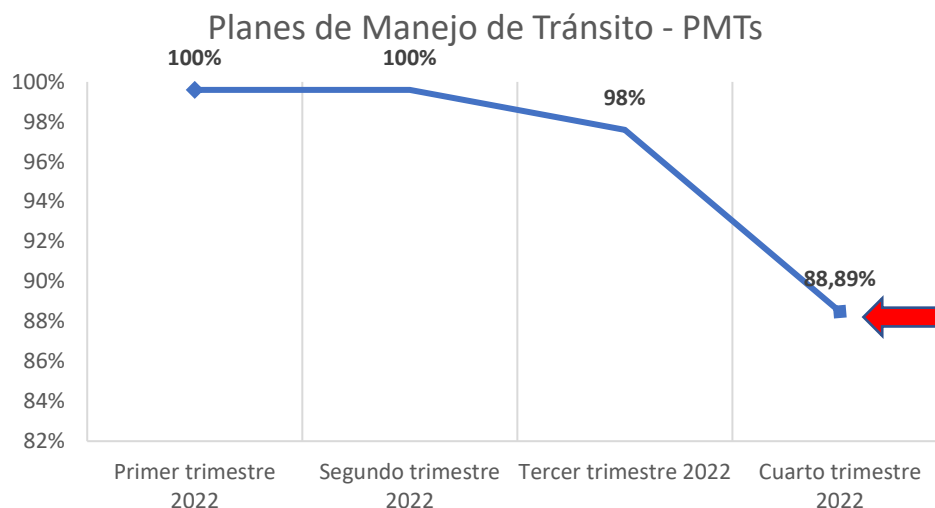
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2023

De acuerdo con la Figura 1, la satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó para este periodo el **84,03%**, disminuyendo porcentualmente un **13,07%** con respecto al periodo anterior.

Por lo anterior, se solicita la formulación de un plan de mejoramiento por procesos (PMP) a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, de conformidad al PV01-IN02 Instructivo formulación y seguimiento de planes de mejoramiento.

5.1.2 Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

Figura N°2 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte



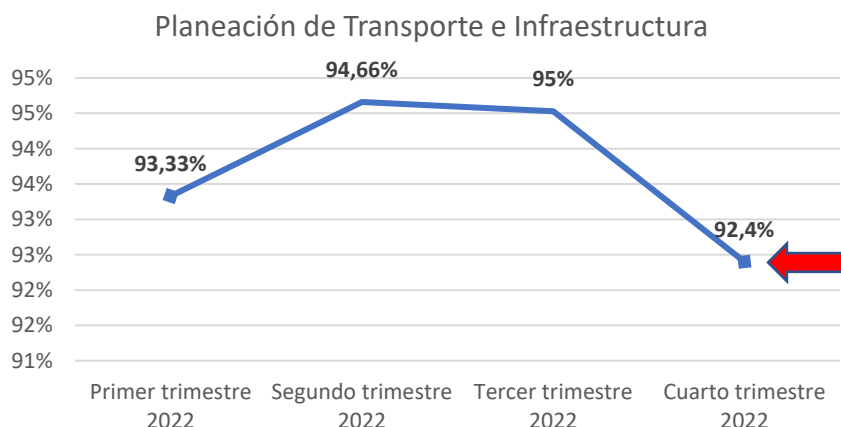
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción del proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte.
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2023

De acuerdo con la Figura 2, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte alcanzó para este periodo el **88,89%**, disminuyendo porcentualmente el **9,3%** con respecto al periodo anterior.

Por lo anterior, se solicita la formulación de un plan de mejoramiento por procesos (PMP) a la Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito en conformidad al procedimiento PV01-IN02 Instructivo formulación y seguimiento de planes de mejoramiento.

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 2023

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 una satisfacción del **92,4%** disminuyendo porcentualmente un **2,25%** con respecto al periodo anterior.

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 usuarios que participan en los talleres.

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

En el mes de septiembre 2022 se cerraron las acciones.

5.1.4 Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía.

5.1.4.1 Centros de Servicios de Movilidad

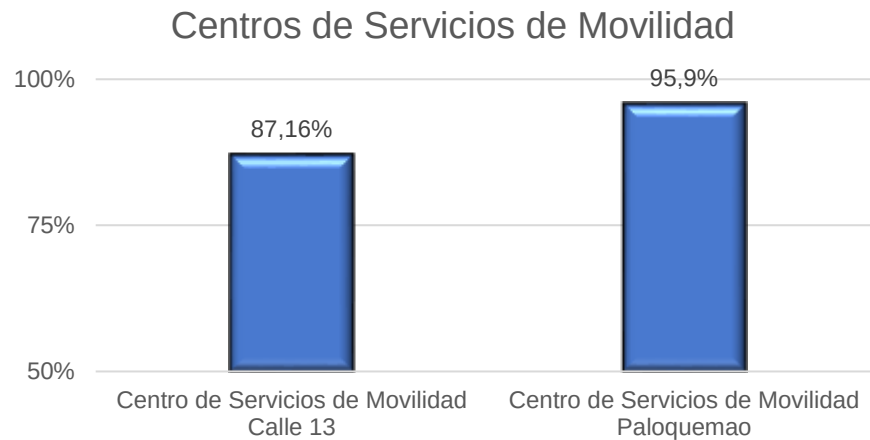
El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía mide la satisfacción de la ciudadanía en los Centros de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao, puntos propios de la Secretaría Distrital de Movilidad que incluyen los trámites y servicios:

- Orden de Salida de Vehículos inmovilizado
- Impugnaciones.
- Cursos pedagógicos
- Facilidades de Pago
- Módulos de información especializada
- Ley 1730

Información general entregada en los diferentes momentos en el ciclo de servicio, desde el anfitrión hasta la puerta de salida del Centro de Servicios.

A partir del mes de octubre 2022 con la actualización del modelo, se definió el modelo de aplicación de la encuesta de satisfacción en los Centros de Servicios de Movilidad, en el cual, el servicio integral se mide a partir de una entrevista realizada en la puerta de salida del punto de atención, con el fin de capturar la información de la ciudadanía que recorre todo el ciclo del servicio, por lo anterior, el porcentaje de satisfacción de este trimestre para los Centros de Servicios no es comparable con los resultados de los anteriores trimestres.

Figura N°4 Porcentaje de Satisfacción Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía

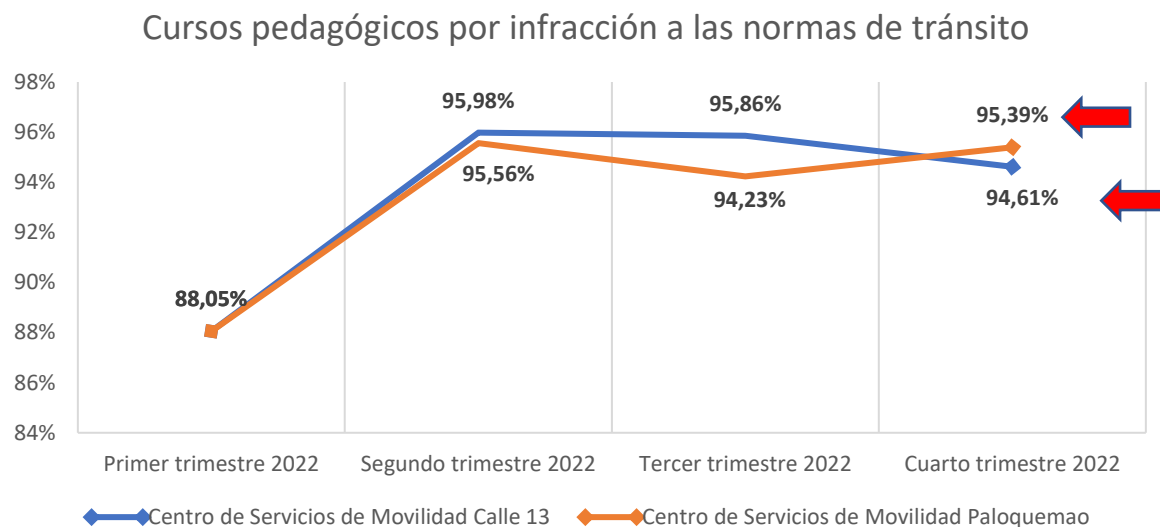


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Con los resultados obtenidos en el primer trimestre 2022, se realizará la comparación para verificar la eficacia de la herramienta e identificar oportunidades de mejora.

5.1.4.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito

Figura N°5 Porcentaje de Satisfacción Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito



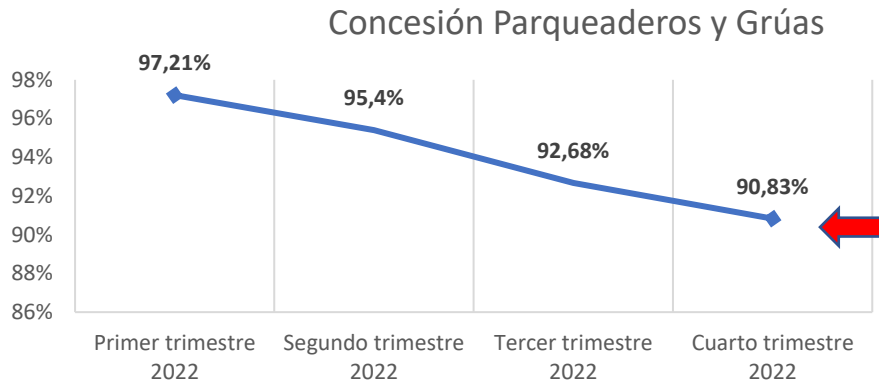
Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción con el trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2023

De acuerdo con la Figura 5, 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 una satisfacción del **94,61%** disminuyendo porcentualmente un **1,3%** respecto al periodo anterior.

El Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao se alcanzó el **94.23%** de satisfacción disminuyendo porcentualmente un **1,23%** con respecto al periodo anterior.

5.1.4.3 Servicios Concesionados

Figura N°6 Porcentaje de Satisfacción Servicios Concesionados

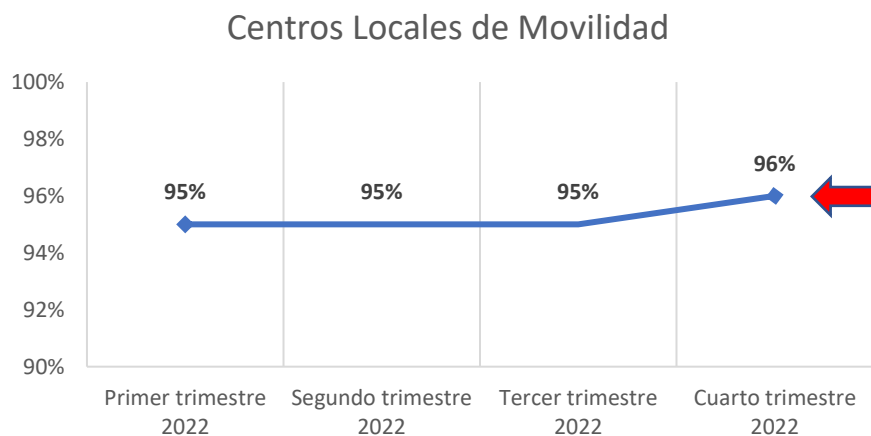


Nota: La figura muestra el porcentaje satisfacción con los servicios concesionados
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2023

De acuerdo con la Figura 6, el porcentaje de satisfacción para la Concesión Parqueaderos y Grúas alcanzó el **90,83%** disminuyendo porcentualmente un **2%** respecto al periodo anterior.

5.1.5 Gestión Social

Figura N°7 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 2023

De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción para el proceso Gestión Social en los Centros Locales de Movilidad alcanzó para este periodo el **96%** aumentando porcentualmente un 1,05% respecto al periodo anterior.

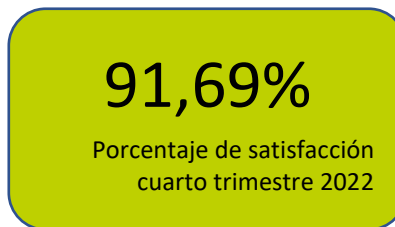
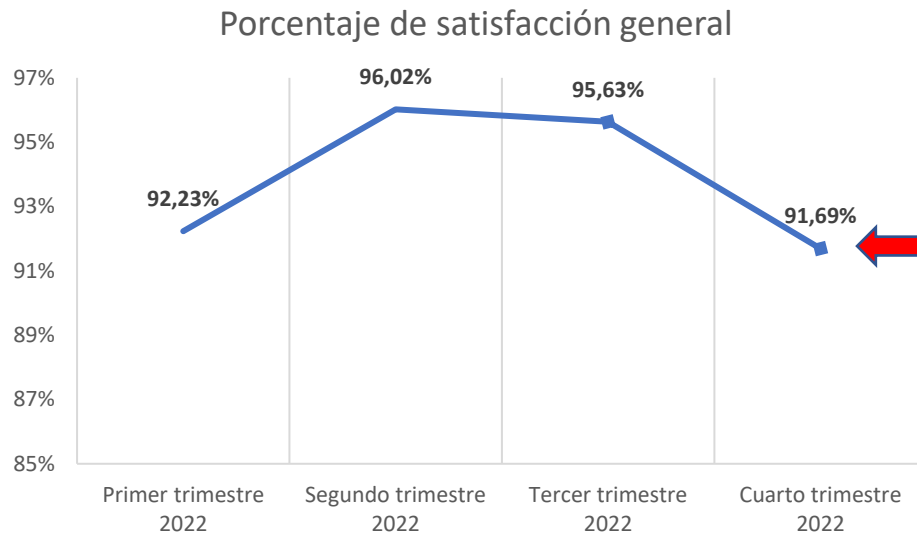
Secretaría Distrital de Movilidad

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

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 cuarto trimestre 2022 alcanzó el **91,69%**.

Figura 8. Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía cuarto 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 en el periodo, para mejorar la experiencia de la ciudadanía con el servicio prestado en la Secretaría Distrital de Movilidad.

- Actividades de sensibilización y cualificación de los servidores públicos que están de cara a la ciudadanía.
- Estrategia de comunicaciones con la divulgación de videos en Lenguaje Claro y piezas de divulgación con información de interés para la ciudadanía.
- Implementación efectiva de la estrategia de acompañamiento permanente en los momentos de verdad en el ciclo de servicio.
- Creación del rol de Anfitrión Calle, el cual brinda información previa al ingreso de las instalaciones.

Secretaría Distrital de Movilidad

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

- Implementación del digiturno para asignación de turnos e información, con 2 tableros y 7 módulos pulsadores, el cual permite una atención regulada y eficiente, así como la adecuación de una sala de espera para comodidad de la ciudadanía.
- Publicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 8.0, el cual contiene un enfoque de derechos, diferencial y de género.
- Inicio del piloto de la evaluación 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 y las habilidades blandas.
- 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 cuarto trimestre 2022 alcanzó un **91,69%**, lo que representa una disminución porcentual del **4,12%** frente al periodo anterior que fue del **95,63%**, por lo que la Dirección de Atención al Ciudadano solicitará la formulación de un plan de mejoramiento (PMP) a los procesos que no cumplieron con el umbral del 80% u obtuvieron una desviación negativa superior al 5% conforme al Procedimiento de Retroalimentación con la Ciudadanía PM04-PR07.

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 con 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, lo cual facilitará el acceso a la información en tiempo real y contrarresta la incidencia de los tramitadores quienes usan ese modo para capitalizar el desconocimiento de la ciudadanía.



Alejandra Rojas Posada

Directora de Atención al Ciudadano

Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez DAC 

Revisó: Juan Carlos Velandia Gutiérrez DAC 

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.