



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. FICHA TÉCNICA.....	3
4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	4
5. REPORTE DE RESULTADOS.....	4
6. RESULTADOS POR PROCESO	6
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	6
6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía.....	7
6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad	8
6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito	10
6.2.3 Servicios Concesionados	11
6.2.3.1. Ventanilla Única de Servicios	11
6.2.3.2. Parqueaderos y Grúas.....	12
6.3 Gestión Social	13
6.4 Planeación de Transporte e Infraestructura.....	14
7. SATISFACCIÓN GENERAL.....	15
8. CONCLUSIONES.....	15

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

Por lo anterior, se busca realizar una medición objetiva que permita conocer el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta de trámites, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, de conformidad a los lineamientos y la 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 de derechos fundamentales sin exclusión alguna.

2. OBJETIVO

Presentar los resultados de la medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención y acceso a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad durante el segundo trimestre 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

3. FICHA TÉCNICA

Tabla 1.
Ficha Técnica

Tipo de estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Encuesta electrónica de Google Formulario Encuesta física
Tipo de muestreo:	Aleatorio simple
Población objetivo:	Ciudadanía
Modo de aplicación	Aplicación al momento de finalizado el servicio.
Universo	346.486 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	7.611 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de abril 2023 al 30 de junio 2023
Error muestral	+/- 1%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

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

Tabla 2.
Procesos que aplican la encuesta de satisfacción

PROCESO	TRÁMITE Y/O SERVICIO
Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Gestión De Trámites Y Servicios Para La Ciudadanía	- Centros de Servicios de Movilidad (Atención a la Ciudadanía, 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. - Concesión de trámites y servicios
Gestión Social	Centros Locales de Movilidad – CLM
Planeación De Transporte E Infraestructura	Asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial / Talleres de Redes empresariales / Asesoría Revisión Estudios de Tránsito

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

5. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el segundo trimestre 2023 se aplicaron las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de conformidad con el protocolo PM04-PR07-PT01 para la implementación de los mecanismos de medición, donde cada líder del proceso tabuló los resultados de su aplicación y diligenció el formato PM04-PR07-F01 Consolidado de los mecanismos de medición, para realizar el reporte a la Dirección de Atención al Ciudadano – DAC.

Tabla 3.
Consolidado de resultados encuesta de satisfacción SDM

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 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 o usuarias	Segundo trimestre de 2023	Abril, mayo y junio 2023	14.166	1.041	93,00%	92,00%	N/A	100,00%	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 o usuarias	Segundo trimestre de 2023	Abril, mayo y junio 2023	65.769	454	98,00%	96,30%	96,53%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2023	Abril, mayo y junio 2023	10.352	400	98,35%	97,68%	97,13%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Módulos de información especializada, ley 1730 y excepción por discapacidad	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2023	Abril, mayo y junio 2023	2.903	946	N/A	N/A	N/A	97,01%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Módulos de información especializada y excepción por discapacidad	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2024	Abril, mayo y junio 2024	254	155	N/A	N/A	N/A	98,93%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Segundo trimestre de 2025	Abril, mayo y junio 2025	32.604	296	97,00%	98,00%	97,00%	97,33%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Segundo trimestre de 2026	Abril, mayo y junio 2026	2.711	84	95,00%	98,00%	96,00%	96,33%	N/A
	SDM sede Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Segundo trimestre de 2027	Abril, mayo y junio 2027	2.452	93	97,00%	100,00%	N/A	98,50%	N/A
	SDM sede San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Segundo trimestre de 2028	Abril, mayo y junio 2028	4.758	93	96,00%	99,00%	N/A	97,50%	N/A
	SDM sede Tintal	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Segundo trimestre de 2029	Abril, mayo y junio 2029	1.817	92	97,00%	99,00%	N/A	98,00%	N/A
	SDM sede Fontibón	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Segundo trimestre de 2030	Abril, mayo y junio 2030	1.790	93	97,00%	99,00%	N/A	98,00%	N/A
	Ventanilla Única de Servicios	Concesión de trámites y servicios	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2031	Abril, mayo y junio 2031	152.181	662	99,70%	94,30%	N/A	N/A	N/A
	Concesión Parquaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parquaderos	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2032	Abril, mayo y junio 2032	24.900	498	99,00%	99,00%	98,00%	99,00%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2033	Abril, mayo y junio 2033	10.243	314	N/A	N/A	N/A	95,40%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Salida de patios	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2033	Segundo trimestre de 2033	4.740	71	N/A	N/A	N/A	88,55%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2034	Abril, mayo y junio 2034	1.500	305	N/A	N/A	N/A	98,97%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2035	Abril, mayo y junio 2035	1.200	291	N/A	N/A	N/A	96,38%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Segundo trimestre de 2036	Abril, mayo y junio 2036	9.909	853	96,50%	95,72%	N/A	95,60%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías planes estratégicos de seguridad vial	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre de 2037	Enero, febrero y marzo de 2037	10	4	N/A	96,00%	N/A	85,00%	N/A
	Ventanilla Única del Constructor	Talleres de redes empresariales	Encuesta	Usuarios	Segundo trimestre de 2038	Enero, febrero y marzo de 2038	2.213	859	N/A	92,00%	N/A	91,00%	N/A
	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías Estudios de Tránsito	Encuesta	Usuarios o usuarias	Segundo trimestre de 2039	Abril, mayo y junio 2039	14	7	97,00%	98,00%	N/A	91,00%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

6. RESULTADOS POR PROCESO

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

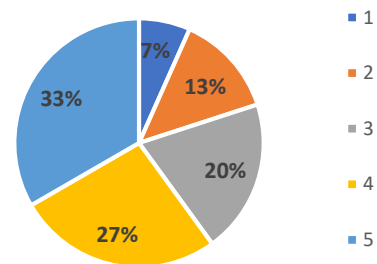
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

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

Tabla 4.
Ficha técnica – Servicio

Pregunta	[En general estás satisfecho/a con el desarrollo de la actividad (capacitación, obra o sketch teatral)]
Trámite / Servicio	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	1.041 encuestados

Figura 1.
Calificación de la satisfacción 2do Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Para el segundo trimestre 2023, el índice de satisfacción de la ciudadanía para el servicio prestado por el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **93%**.

Figura 2.
Porcentaje Satisfacción 2do Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio segundo trimestre de 2023: La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad aumentó porcentualmente un **2,19%** con respecto con el periodo anterior.

Recomendaciones

- Revisar las presentaciones que se proyectan a la ciudadanía, y de ser necesario realizar mejoras con el fin validar que la información sea entendible, comprensible, actualizada y se presente de manera didáctica, en lenguaje claro, incluyente y no sexista
- Actualizar la normatividad presentada en los talleres y charlas
- Contar con material didáctico y aplicar metodologías lúdicas, para ofrecer talleres y charlas más dinámicas.

Acciones implementadas

- Se mantiene el nivel 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 y efectiva, así como la percepción favorable e interés de las entidades que solicitan los espacios de capacitación y participantes.

6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía mide la satisfacción de la ciudadanía en los Centros de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao, puntos propios de la Entidad que incluyen los trámites y servicios: salida de patios, Impugnaciones, Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito, módulos de información especializada, Gestión de Cobro y la información general entregada en los diferentes momentos del ciclo de servicio, desde el anfitrión hasta la puerta de salida del punto de atención

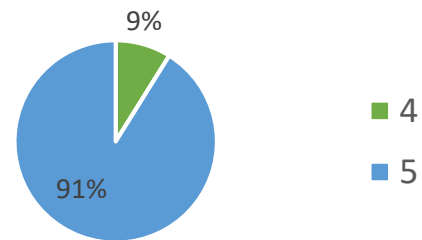
6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad

Tabla 5. Ficha técnica – Servicio Calle 13

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Calle 13
Tamaño de la muestra	450 encuestados(as)

Figura 3.

Calificación de la satisfacción 2do Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

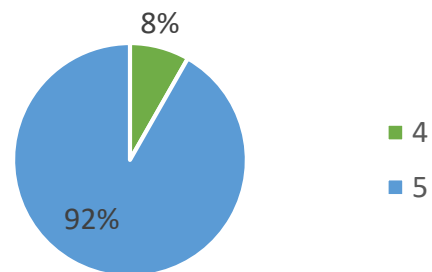
Tabla 6.

Ficha técnica – Servicio Paloquemao

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Paloquemao
Tamaño de la muestra	400 encuestados(as)

Figura 4.

Calificación de la satisfacción 2do Trimestre 2023

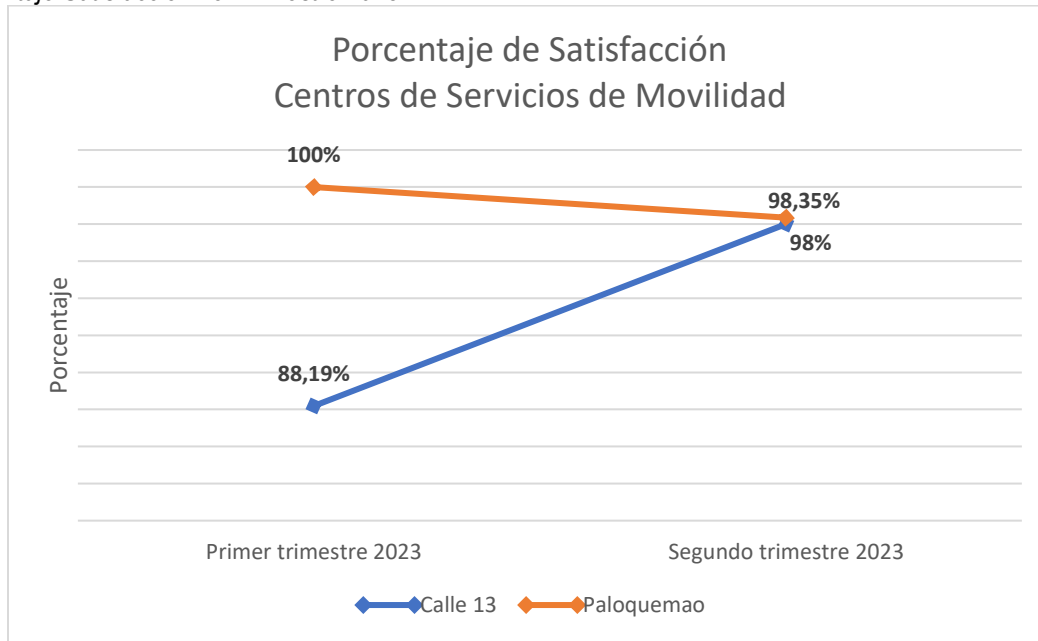


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Resultado CSM Calle 13: Para el periodo evaluado, el **98%** de los encuestados(as) respondieron estar satisfechos(as) con la atención recibida en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, destacando la buena atención por los colaboradores.

Resultado CSM Paloquemao: Para el periodo evaluado, el **98,35%** de los encuestados(as) respondieron estar satisfechos(as) con el servicio prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao, destacando el buen servicio entregado por los colaboradores.

Figura 5.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio segundo trimestre 2023: La satisfacción ciudadana para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 aumento porcentualmente un **11,12%** y en el Centro de Servicios de Paloquemao disminuyó porcentualmente un **1,65%** con respecto con el periodo anterior.

Acciones implementadas

- Se continuó con la implementación del modelo de servicio basado en el fortalecimiento del rol de gestor.
- Se continuó con la diversificación de las herramientas virtuales de atención y gestión a través del nuevo contrato del centro de contacto.
- Se mejoró la infraestructura tecnológica en el canal presencial, implementando el sistema de asignación de turnos avanzado con el fin de brindar una atención incluyente y accesible, permitiendo además la estandarización de tiempos de atención y de espera.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el primer y segundo trimestre 2023 sobre:
 - ✓ Cualificación en el servicio
 - ✓ Derechos y deberes de la ciudadanía, participación y mecanismos de participación ciudadana.
 - ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía y aspectos relevantes para la atención.
 - ✓ Cultura incluyente y accesible.
 - ✓ Política de racionalización y virtualización.
 - ✓ Política antisoborno de la SDM.
- Se contribuyó a la eficiencia administrativa con el reagendamiento de citas de impugnación.

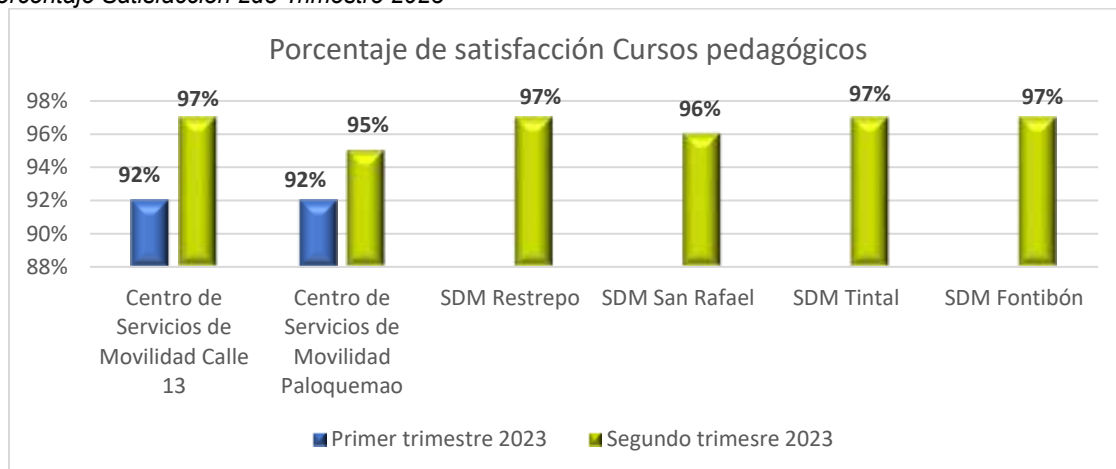
Recomendaciones

- Medir los tiempos de atención durante la ejecución de los trámites y servicios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Mantener la estrategia de gestores de calle y verificar su implementación que sea continua durante toda la jornada de operación del Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 e incluir en el modelo al CSM Paloquemao.
- Revisar la viabilidad de disposición de cafetería o carrito de alimentos en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.
- Revisar la viabilidad de disposición de un punto de pago en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.
- Revisar la infraestructura (humedad) en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.
- Revisar la efectividad del sistema de agendamiento de turnos.
- Mantener la estrategia del gestor de calle continua durante la operación del Centro de Servicios de Movilidad Calle 13.
- Continuar la cualificación del servicio en los gestores para asegurar una atención orientada en la ciudadanía.

6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

Para el segundo trimestre 2023, se aplicó la encuesta de satisfacción al trámite de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito en las diferentes sedes de la entidad.

Figura 6.
Porcentaje Satisfacción 2do Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio segundo trimestre de 2023: El porcentaje de satisfacción en la atención del trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito alcanzó en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 una satisfacción del 97% aumentando porcentualmente un 5,43% y en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el 95% de satisfacción aumentando porcentualmente un 3,26% con respecto al periodo anterior.

Acciones implementadas

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

Para los puntos externos de Suba, Restrepo, Fontibón y Tintal se realizó ampliación a 2 jornadas, permitiendo a las y los asistentes mayor disponibilidad de cursos pedagógicos durante el día.

Recomendaciones

- Abrir nuevas sedes con salas para la prestación del trámite de cursos pedagógicos.
- Utilizar más material audiovisual que genere reflexión de los y las asistentes.
- Revisar la ventilación de las salas donde se prestan los cursos pedagógicos.

6.2.3 Servicios Concesionados

6.2.3.1. Ventanilla Única de Servicios

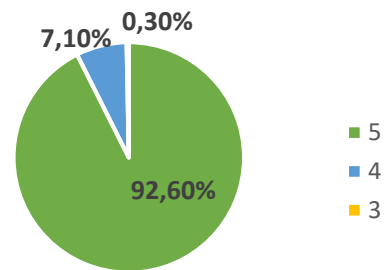
Para este periodo, teniendo en cuenta el inicio de la operación plena del contrato de concesión 2021-2519 se realiza la primer medición y aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio en la Ventanilla Única de Servicios.

La encuesta de satisfacción se aplicó en los trámites concesionados a cargo del Consorcio Circulemos Digital relacionados con los Registros Distrital Automotor, Registro de conductores y Registro de Empresas de Transporte Público.

Tabla 7.
Ficha técnica - Servicio

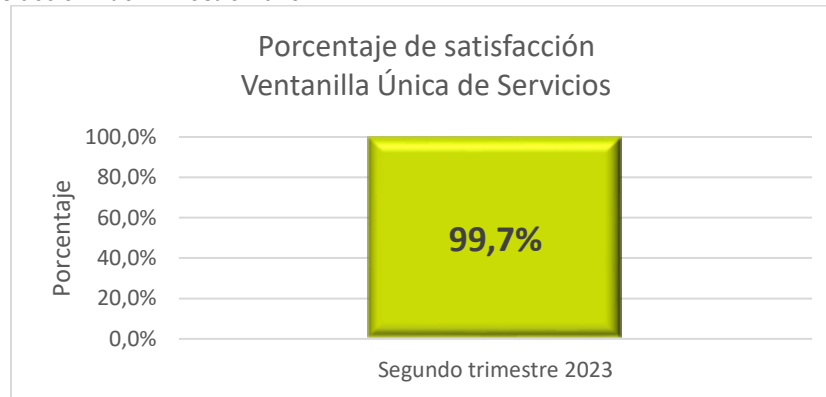
Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado en esta Ventanilla Única de Servicios?
Trámite / Servicio	Traslados de vehículos y disposición de parqueaderos
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	662 encuestados

Figura 7.
Calificación de la satisfacción 2do Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 7.
Porcentaje Satisfacción 2do Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio segundo trimestre 2023: el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Ventanilla Única de Servicios alcanzó el **99,7%**.

Recomendaciones

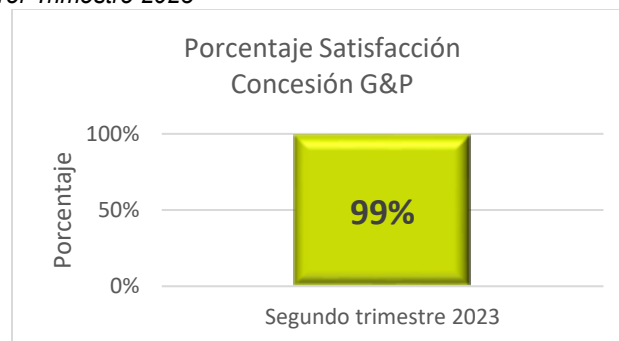
- Emplear los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía incluidos los protocolos de atención diferencial.
- Verificar la aplicación de los atributos del buen servicio en las diferentes interacciones con la ciudadanía.
- Apropiar la Carta de compromiso a la ciudadanía.
- Realizar jornadas de cualificación en el servicio que permitan asegurar una atención incluyente, respetuosa y empática.

6.2.3.2. Parqueaderos y Grúas

Para la medición de la satisfacción de la Concesión de G&P, se tomó la decisión entre la Secretaría Distrital de Movilidad, la Concesión G&P y la Interventoría de utilizar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada por la Interventoría Empreger S.A.S .

Por lo anterior, para el segundo trimestre 2022 se aplicó la encuesta de satisfacción de la interventoría a la ciudadanía que realiza el retiro de vehículos inmovilizados.

Figura 7.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio segundo trimestre 2023: De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción para la Concesión Parquaderos y Grúas alcanzó el **99%**.

Actividades implementadas

- Capacitación y recapitación al personal operativo de la Concesión en temas de servicio a la ciudadanía y política anticorrupción.
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en el enfoque al cliente, a través del cual la Concesión ha mejorado sus procesos, impactando directamente al entregar un servicio conforme con los requisitos del cliente.
- Contratación de Personal idóneo
- Se mejoró la infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda, aseada y de fácil acceso para la ciudadanía
- Se publicó información relevante para la ciudadanía en la página web de la concesión, en cuanto a los trámites que debe realizar, requisitos y horarios de atención.

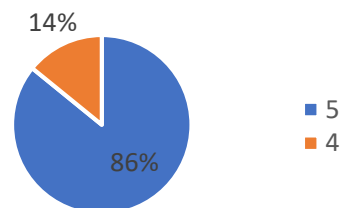
6.3 Gestión Social

En el proceso de Gestión Social se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que participan en los Centros Locales de Movilidad.

Tabla 8.
Ficha técnica - Servicio

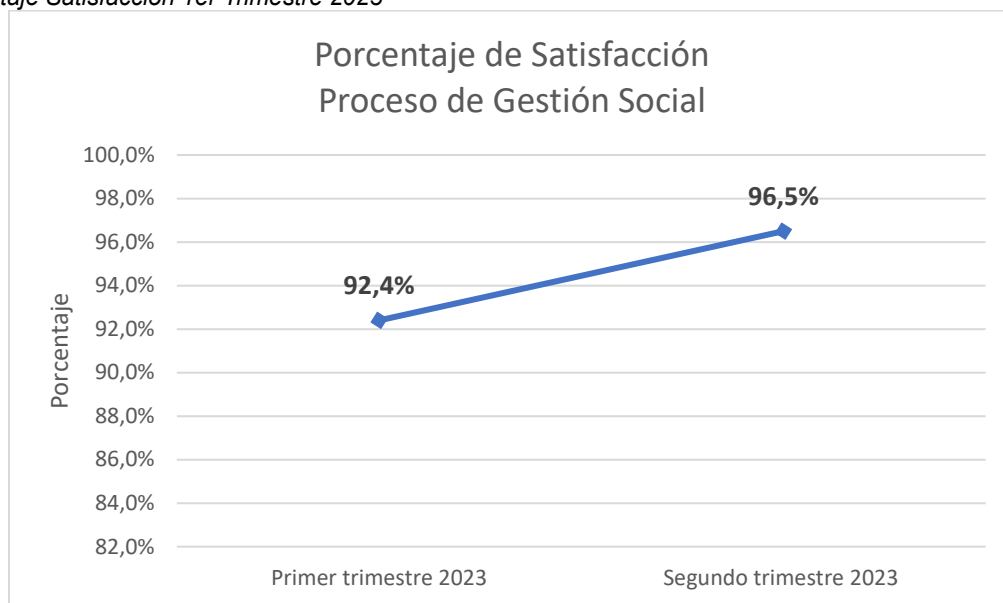
Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Centros Locales de Movilidad
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	853 encuestados

Figura 8.
Porcentaje de satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Figura 9.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio 2023: De acuerdo con la Figura 9, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social se alcanzó el **96,5%** disminuyendo porcentualmente un **3,75%** frente al periodo anterior.

Acciones implementadas

- Se realizan cualificación de los funcionarios donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía y se enfatiza en la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

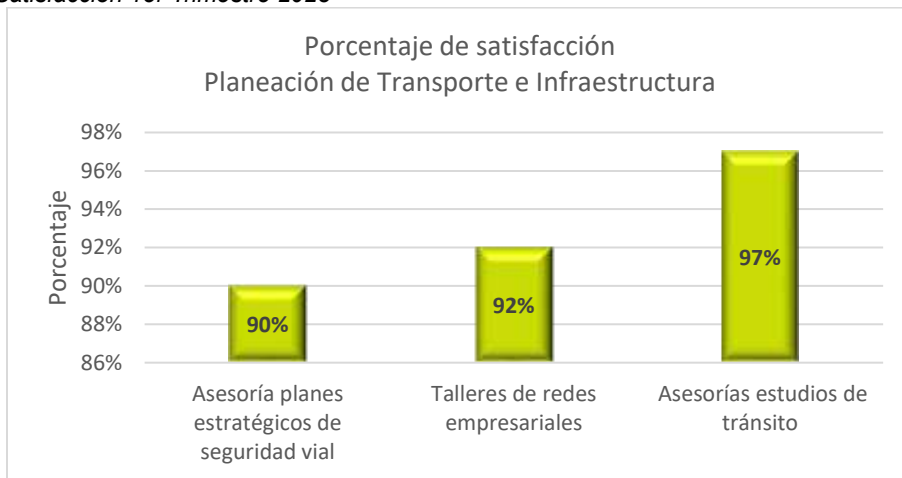
Recomendaciones

- Incluir lenguaje claro incluyente y no sexista en las interacciones con la ciudadanía, con el fin de que la ciudadanía comprenda la información que se le está brindando.

6.4 Planeación de Transporte e Infraestructura

En el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura se aplica la encuesta de satisfacción en los trámites de Revisión y aprobación de estudios de tránsito, Planes Estratégicos de Seguridad Vial – PESV y en el programa de talleres de redes empresariales.

Figura 10.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023

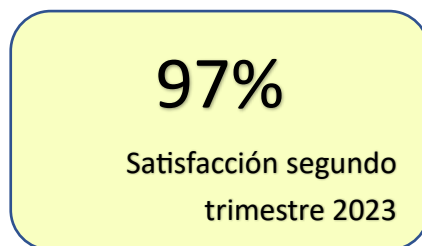


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio 2023: De acuerdo con la Figura 10 el porcentaje de satisfacción para el proceso de Planeación de Transporte e infraestructura alcanzó en el segundo trimestre 2023 el 90% en el servicio de Plan Estratégico de Seguridad Vial, el 92% en el programa de Talleres de Redes Empresariales y el 96% en Revisión de asesoría de Estudio de Tránsito.

7. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de la ciudadanía frente al servicio recibido por la Secretaría Distrital de Movilidad en el canal de Atención presencial cuando accede a la oferta de trámites y servicios para el segundo trimestre 2023, alcanzó el **97%** aumentando porcentualmente un 4,72% frente al periodo anterior que fue del 92,62%.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del segundo trimestre 2023 alcanzó un 97%, presentando un aumento porcentual del 4,72% frente al periodo que fue del 92,62%.

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

- Mejorar el ciclo de servicio y estrategia de cierre en el primer contacto en todos los canales, facilitando el acceso a los sistemas de información de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Implementar WhatsApp Movilidad, para la atención a la ciudadanía en complemento de las demás herramientas como Chatbot, chat, video llamada, Clic to Call, te llamamos, lo cual mejora el acceso a la información de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Movilidad.

	
Alejandra Rojas Posada Directora de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Juan Carlos Velandia Gutierrez Fabián Rodrigo Iguavita Flórez Dirección de Atención al Ciudadano	