



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2025

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Abril 2025



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. FICHA TÉCNICA	3
4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	4
5. REPORTE DE RESULTADOS	4
6. SATISFACCIÓN GENERAL	6
7. RESULTADOS POR ESPACIO DE RELACIONAMIENTO	6
7.1. Centros de Servicios de Movilidad	6
7.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito	8
7.3. Patio transitorio	10
7.4. Concesión Parqueaderos y Grúas	11
7.5. Ventanilla Única de Servicios	12
7.6. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – ORVI.	12
7.7. Centro de Contacto de Movilidad	13
7.8. Centros Locales de Movilidad	14
7.9. Campañas de prevención vial	15
8. CONCLUSIONES	16

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, en cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2019), el requisito 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015 “Satisfacción del cliente” y de conformidad con las funciones de Defensora a la Ciudadanía, establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019 en concordancia con la Resolución No. 759930 de 2024 en el marco del Modelo Integrado Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, la Dirección de Atención al Ciudadano realiza la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción a la ciudadanía que permita conocer su nivel frente a la oferta de trámites, servicios y programas de la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM.

Por consiguiente, se aplica la encuesta de satisfacción como mecanismo de medición en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, para verificar la satisfacción de necesidades, el cumplimiento de expectativas y el goce efectivo 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 primer trimestre 2025, 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	650.452 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	6.622 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de enero al 31 de marzo 2025
Error muestral	+/- 1,2%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

4. ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

A continuación, se presentan los espacios de relacionamiento con la ciudadanía que aplican la encuesta de satisfacción en la atención de trámites y/o servicios.

Tabla 2.

Espacios de relacionamiento que aplican la encuesta de satisfacción

#	ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO	OBSERVACIÓN
1	Centros de Servicios de Movilidad	Incluye la atención en los módulos de gestión (información, liquidación patios y exceptuados de patios), incluye el trámite de salida de patios y de facilidades de pago.
2	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Incluye la atención de las salas de cursos pedagógicos ubicados en las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad.
3	Patio transitorio	Incluye la atención en el patio transitorio en la salida de vehículos inmovilizados por accidente de tránsito.
4	Concesión de parqueaderos y grúas	Incluye la atención en los patios de la concesión de parqueaderos y grúas en la salida de vehículos inmovilizados por infracción a las normas de tránsito.
5	Ventanilla Única de Servicios	Incluye la atención de los trámites relacionados con el Registro Distrital Automotor, Registro Distrital del Conductor y Registro Distrital de Empresas de Transporte Público.
6	Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales	Incluye la atención en el proceso de acogida de las víctimas de siniestros viales presencial.
7	Centro de Contacto de Movilidad	Incluye la atención en los canales de atención telefónica (Atención telefónica, click to call, virtual hold, web call back) y virtual (Chat, videollamada).
9	Centros Locales de Movilidad	Incluye la atención en los Centros Locales de Movilidad a través de los Equipos de Gestión Social Local.
9	Campañas de prevención vial	Incluye la atención en las campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas/entidades.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

5. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el primer trimestre 2025 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 espacio de relacionamiento 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

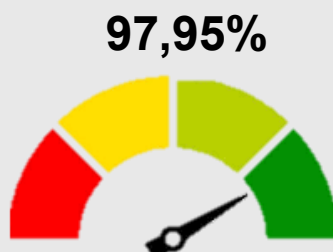
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA Consolidación de resultados de la medición en la satisfacción de la ciudadanía Código: PM04-PR07-F01 Versión: 2.0													
Proceso	Punto de atención	Trámite y/o Servicio	Mecanismo de Medición	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	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	6.845	1.352	96%	96%	N/A	100%	N.A.
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	81.874	311	100%	100%	100%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	12.483	254	99,06%	99,78%	99,78%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	22.623	485	N/A	N/A	N/A	96,34%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	2.380	166	N/A	N/A	N/A	96,59%	N/A
	Cursos Pedagogicos Centro de Servicios Calle 13	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	13.754	374	96,47%	98,93%	98%	95,83%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.210	33	95,15%	98,79%	99%	98,18%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	2.342	64	97,19%	99,38%	98%	98,13%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Tintal	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	721	20	100,00%	100,00%	99%	97,00%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Fontibon	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.870	51	95,69%	99,61%	99%	97,25%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Bosa	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	2.022	55	98,18%	100,00%	100%	98,18%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Hub 72	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.610	44	98,18%	99,55%	98%	97,73%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Mall Plaza	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.653	45	96,89%	100,00%	100%	97,78%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS CC Carrera	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.439	39	98,97%	99,49%	99%	100,00%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS North Point	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.060	29	97,93%	100,00%	99%	99,31%	N/A
	Patio transitorio	Salida de vehículos	ENCUESTA	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	2.829	360	99%	99%	97%	100,00%	N/A
	Concesión Parquaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	17.357	383	100%	100%	97%	100,00%	N/A
	Ventanilla Única de Servicios	Trámites RDA - RDC - RDEP	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	389.652	399	99,8%	100%	99,70%	99,65%	N/A
	Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI	Acogida	Encuesta	Víctimas de siniestros viales y/o familiares	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	270	51	99%	94%	100%	92%	N/A
	Centro de Contacto de Movilidad	Atención telefónica, chat, click to call, videollamada, virtual hold, web call back	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	92.132	1391	93,17%	N/A	N/A	N/A	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	8.813	133	N/A	N/A	N/A	95,19%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	1.500	306	NA	NA	NA	95,56%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de pago	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	300	169	NA	NA	NA	95,74%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Primer trimestre 2025	Enero - Febrero - Marzo	8.716	759	98,44%	98,92%	N/A	99,04%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

6. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de la ciudadanía frente al servicio recibido por la Secretaría Distrital de Movilidad en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) y los diferentes espacios de relacionamiento alcanzó el **97,95%** en el primer trimestre 2025.

Figura 1. Porcentaje de satisfacción primer trimestre 2025



Durante el **primer trimestre 2025** se alcanzó el **97,95%** en la satisfacción a la ciudadanía, aumentando porcentualmente un **0,3%** en relación con el periodo anterior.

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

7. RESULTADOS POR ESPACIO DE RELACIONAMIENTO

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción obtenidos en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía y la variación porcentual con respecto al periodo anterior.

7.1. Centros de Servicios de Movilidad

En los Centros de Servicios de Movilidad se aplica de manera presencial la encuesta de satisfacción a la ciudadanía en la puerta de salida del punto de atención y en los módulos de los trámites y servicios, así mismo, durante el registro de la tipificación y caracterización de la ciudadanía se consulta si desea el envío al correo de la encuesta, la cual se envía vía mailing.

7.1.1. Calle 13

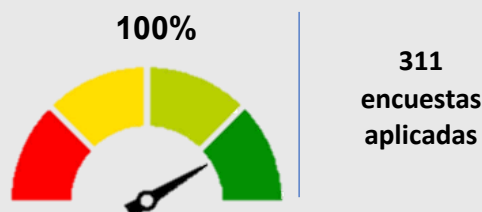
Tabla 4. Ficha técnica – Servicio Calle 13

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	311 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 2.

Porcentaje de satisfacción CSM Calle 13 primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción a la ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **100%** aumentando 0,49% frente al periodo anterior.

7.1.2. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **100%** (43 encuestadas)

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **100%** (268 encuestados)



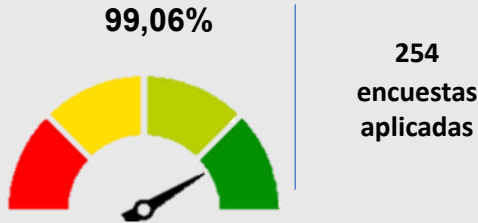
7.1.3. Paloquemao

Tabla 5. 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 Calle 13
Tamaño de la muestra	254 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 3.
Porcentaje de satisfacción CSM Paloquemao primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **99,06%** aumentando 2,55% frente al periodo anterior.

7.1.4. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **100%** (46 encuestadas)

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **98,85%** (208 encuestados)



7.1.5. Acciones implementadas

- Se mantuvo el modelo de gestores calle, para una atención regulada en el Centro de Servicios de Movilidad.
- Se continuó con el monitoreo mensual a los canales de atención de la SDM.
- Continua la estabilización y seguimiento de garantía del Sistema Contravencional.
- Se mantiene el control para la verificación de las condiciones físicas, tecnológicas y humanas para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Utilización de la herramienta CRM que permite la centralización de la información y la disminución de tiempos en el proceso de registro a la ciudadanía.
- Disposición de quioscos de autogestión que permite a la ciudadanía realizar consultas, presentar PQRS, comunicarse con el centro de contacto de Movilidad, descargar y pagar volantes de pago, entre otras tareas de manera autónoma.
- Se realiza seguimiento al uso del sistema de asignación de turnos y se incluye tablero de control en Power BI de la situación en sala y el seguimiento a las estaciones de trabajo del turno de salida de patios.
- Continua la estabilización y seguimiento de garantía de la versión 2.0 del Sistema de agendamiento.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el cuarto trimestre 2024 sobre:
 - ✓ Lenguaje Claro, incluyente y no sexista.
 - ✓ Monitoreo incógnito
 - ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía
 - ✓ Acuerdos de pago y desembargos

- ✓ Manual de Contratación, interventoría y Código de Integridad de la Entidad
- ✓ Política de Racionalización y Trámites de servicios
- ✓ Lenguaje claro (Definición, origen, ventajas, tips)
- ✓ Notificación de comparendos
- ✓ Reglamento Interno para la Gestión de PQRS y Lineamientos
- ✓ Modelo de Relacionamento
- ✓ Excepciones a la restricción de circulación vial y pico y placa solidario-Discapacidad.

7.1.6. Recomendaciones

- Continuar con el seguimiento al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el canal presencial.
- Controlar los tiempos de atención y espera durante la ejecución de los trámites y servicios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Continuar con el seguimiento a los informes generados por el sistema de asignación de turnos y la tipificación del Customer Relationship Management – CRM.
- Aplicar los controles para el alistamiento, validación y envío de la base de datos de agendamiento y/o otras campañas masivas.
- Continuar la cualificación a los gestores de servicio para asegurar una atención orientada en la ciudadanía.
- Aplicar la lista de chequeo para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los siguientes lineamientos: Promocionar los canales de atención, evitar el uso de elementos distractores y evitar proponer como solución radicar una PQRS.
- Promover el autoaprendizaje con el uso del Portafolio de Trámites y Servicios y la Guía de Trámites y Servicios para la Ciudadanía de la Secretaría General.
- Registrar todas las interacciones ciudadanas en el Customer Relationship Management – CRM.
- Asignar turno a toda la ciudadanía asistente al punto de atención.
- Promover la realización de la encuesta de satisfacción consultando a la ciudadanía su envío vía mailing.
- Verificar la señalización de los Centros de Servicios de Movilidad
- Promover la realización de la encuesta de satisfacción.

7.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

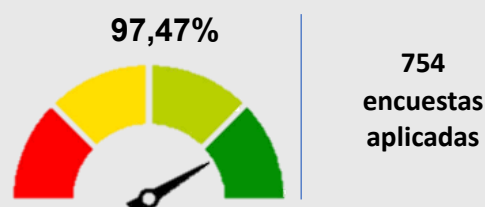
La encuesta de satisfacción se aplicó en las 10 salas ubicadas en los puntos donde se presta el trámite de cursos pedagógicos: Usaquén – North Point, Barrios Unidos – 72 HUB, Los Mártires – Mall Plaza, Puente Aranda – CC.Carrera, Kennedy – C.C Tintal, Bosa – Gran Plaza Bosa, Antonio Nariño – Restrepo, Suba 1 – C.C San Rafael, Fontibon 1 – Fontibon Centro, Centro de Servicios Calle 13.

Tabla 6. Ficha técnica – cursos pedagógicos

Pregunta	¿Cómo calificas en general tu satisfacción con la realización del curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Servicio Calle 13
Tamaño de la muestra	754 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 4.
Porcentaje de satisfacción Cursos pedagógicos primer trimestre 2025

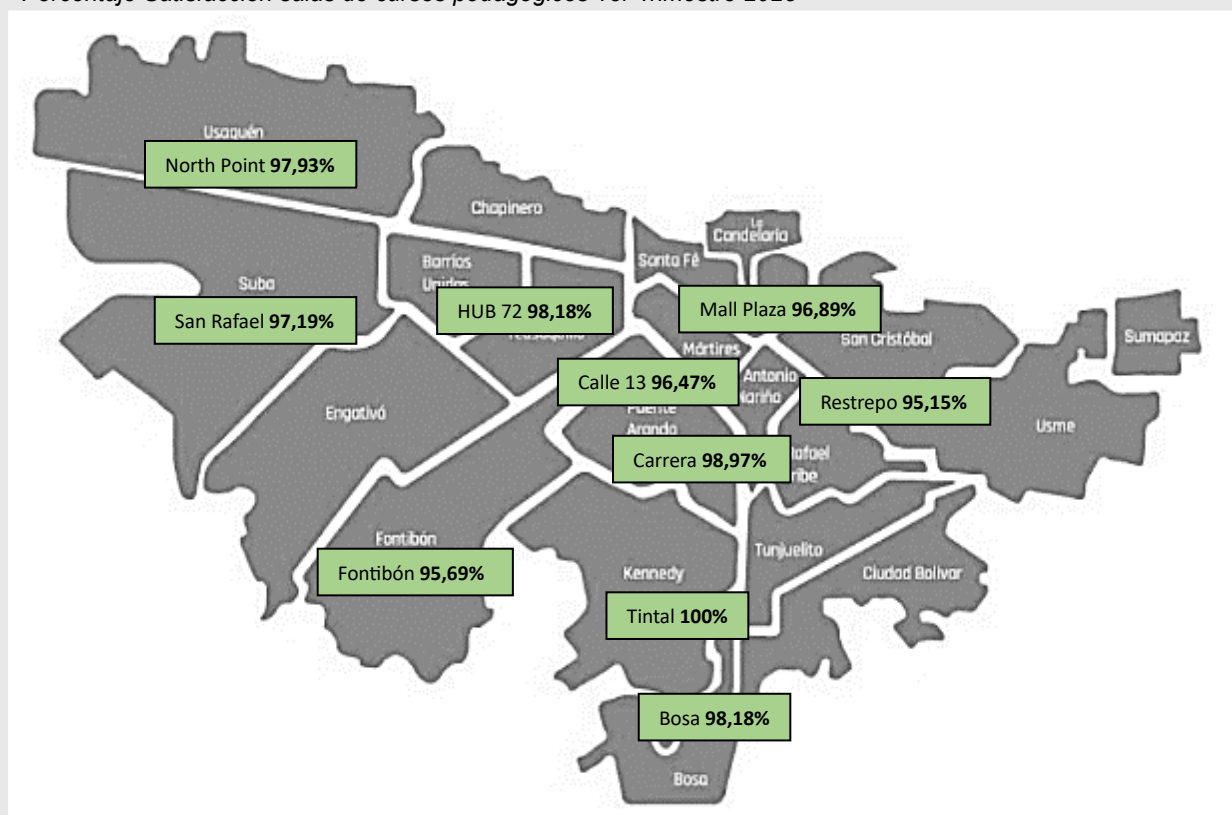


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción a la ciudadanía en el trámite de cursos pedagógicos alcanzó el **97,47%** distribuidos en las 10 salas donde se presta el trámite:

Figura 10.

Porcentaje Satisfacción salas de cursos pedagógicos 1er Trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción en el servicio del trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito presentó un aumento en las sedes ubicadas en los puntos de Kennedy, Bosa, Barrios Unidos, Los Mártires y Puente Aranda.

Por su parte, se presentó una leve disminución porcentual en las sedes de los puntos de Calle 13, Antonio Nariño, Suba 1, Fontibón 1 y Usaquén.

7.2.3. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **96,8%** (281 encuestadas) *

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **97,09%** (407 encuestados)



*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género.

7.2.4. Acciones implementadas

Las acciones implementadas en las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad impactan el trámite de cursos pedagógicos. (Ver numeral 7.1.5)

7.2.5. Recomendaciones

- Revisar y actualizar el material pedagógico presentado en el curso pedagógico para la vigencia 2025, con el fin de generar mayor conciencia a la ciudadanía sobre su comportamiento en la vía y su responsabilidad con los demás actores viales.

7.3. Patio transitorio

En el patio transitorio se aplica la encuesta de satisfacción una vez se entrega el vehículo en el patio para su salida.

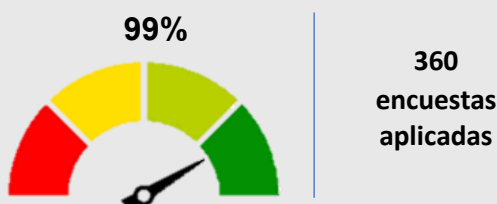
Tabla 7. Ficha técnica – Patio transitorio

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado en el patio para el proceso de salida del vehículo?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Salida de vehículos
Tamaño de la muestra	360 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 5.

Porcentaje de satisfacción Patio Transitorio primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción de la ciudadanía que se acerca al patio transitorio a retirar su vehículo alcanzó el **99%** manteniendo el mismo porcentaje frente al periodo anterior,

7.3.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **99,8%** (99 encuestadas)*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **98,6%** (258 encuestados)



*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género.

7.3.3. Recomendaciones

- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano y la Secretaría General

7.4. Concesión Parquaderos y Grúas

En la concesión G&P se aplica la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que se presenta a retirar un vehículo inmovilizado por infracción a las normas de tránsito, la encuesta es aplicada por la Interventoría CONSORCIO TRANSPORT CONTROL.

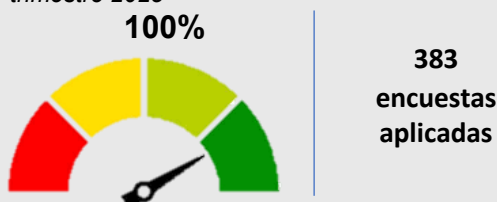
Tabla 8. Ficha técnica – Concesión G&P

Pregunta	Orientación, trato, presentación personal, claridad y oportunidad de la información, el tiempo de atención e instalaciones.
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	Salida de vehículos
Tamaño de la muestra	383 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 6.

Porcentaje de satisfacción Concesión G&P primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción de la ciudadanía que retira su vehículo en los patios de la Concesión G&P se mantuvo en el **100%**, manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

7.4.1. Acciones implementadas

- Capacitación permanente al personal operativo de la Concesión en temas relacionados con servicio al ciudadano, comunicación asertiva, manejo adecuado de conflictos, política anticorrupción, entre otros, así como en temas específicos con su área de trabajo.
- Mejora de la Infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda y de fácil acceso para la ciudadanía.
- Divulgación de información relevante para la ciudadanía, en cuanto al proceso que debe realizar, requisitos y horarios de atención.

7.4.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

7.5. Ventanilla Única de Servicios

Se aplicó la encuesta de satisfacción a los trámites que se prestan a través de la Ventanilla Única de Servicios en los 19 puntos ubicados en la ciudad en 17 localidades.

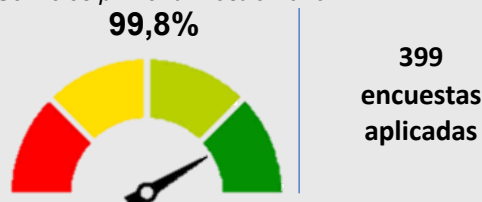
Tabla 9. Ficha técnica – Ventanilla Única de Servicios

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado en esta Ventanilla Única de Servicios?
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Trámite / Servicio	RDA – RDC - RDTP
Tamaño de la muestra	399 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 7.

Porcentaje de satisfacción Ventanilla Única de Servicios primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción de la ciudadanía que accede a los trámites a través de la Ventanilla Única de Servicios alcanzó el **99,8%**.

7.5.1. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

7.6. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales – ORVI.

En el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales - ORVI se aplica la encuesta de satisfacción en el proceso de acogida.

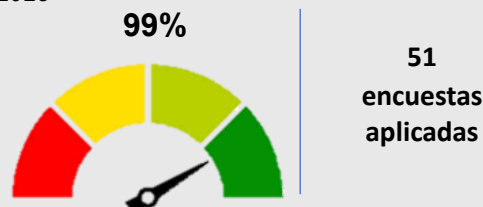
Tabla 10.

Ficha técnica – ORVI

Pregunta	Evalúe el grado de satisfacción de acuerdo con el servicio y la atención prestada en el Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales.
Trámite / Servicio	Orientación psicológica, legal, social y acogida
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	51 encuestados/as

Figura 8.

Porcentaje de satisfacción ORVI primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción en el Centro de Orientación a Víctimas de siniestros viales alcanzó el **99%**, manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

7.6.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **97,78%** (18 encuestadas)

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **98,79 %** (33 encuestados)



7.6.2. Acciones implementadas

- Jornadas de cualificación de servicio a los profesionales de ORVI.

7.6.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano y la Secretaría General.

7.7. Centro de Contacto de Movilidad

Se aplica la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que accede a los canales de atención telefónica (Atención telefónica, clic to call, virtual hold, web call back) y virtual (Chat, videollamada) a través del Centro de Contacto de Movilidad.

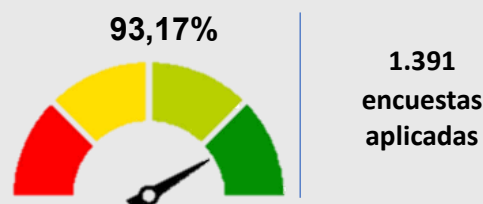
Tabla 11.

Ficha técnica – Centro de Contacto de Movilidad

Pregunta	Indícanos tu grado de satisfacción general con el servicio recibido por nuestro asesor.
Trámite / Servicio	Atención telefónica y virtual
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	1.391 encuestados/as

Figura 9.

Porcentaje de satisfacción Centro de Contacto de Movilidad primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción en el Centro de Contacto de Movilidad alcanzó el **93,19%**.

7.7.1. Acciones implementadas

- Estrategia “tu destino ideal” con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los indicadores operativos (calidad, satisfacción, formación y TMO).

- Estrategia “Bazar SDM” con el objetivo de continuar trabajando en el logro de las metas operativas y reforzando el conocimiento de los asesores de la operación a través de las actividades lúdicas mejorando cada semana en los indicadores.
- Así mismo se realizaron encuentros con el líder, talleres de escuchas, socialización monitoreo, calibración interna y externa y visitas presenciales.

7.7.2. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

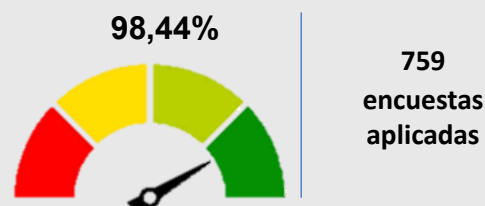
7.8. Centros Locales de Movilidad

En los Centros Locales de Movilidad se aplica la encuesta de satisfacción a través de los Equipos de Gestión Social Local, una vez realizado el espacio de participación ciudadana en las localidades de la ciudad.

Tabla 12.
Ficha técnica – Centros Locales de Movilidad

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
Tamaño de la muestra	759 encuestados/as

Figura 10.
Porcentaje de satisfacción Centro Locales de Movilidad primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

El porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **98,44%** disminuyendo porcentualmente un **0,32%** frente al periodo anterior.

7.8.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **98,67%** (315 encuestadas)*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **98,31 %** (437 encuestados)



*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género.

7.8.2. Acciones implementadas

- Cualificación a los colaboradores donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, así como reuniones semanales donde se enfatiza la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

7.8.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Participar en las jornadas de cualificación y capacitación convocadas por la Dirección de Atención al Ciudadano.

7.9. Campañas de prevención vial

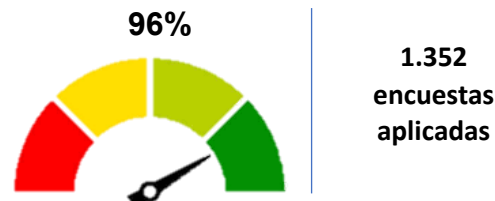
El proceso de Comunicaciones y cultura para la Movilidad aplicó la encuesta de satisfacción en las campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas/entidades.

Tabla 13. Ficha técnica- Campañas de educación vial

Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	1.352 encuestados/as

Figura 11.

Porcentaje de satisfacción Campañas de educación vial primer trimestre 2025



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2025

La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **96%** manteniendo el porcentaje frente al periodo anterior.

79.1. Enfoque de género



El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de mujer alcanzó el **95,14%** (251 encuestadas)*

El porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable de hombre alcanzó el **96,17%** (1.087 encuestados)



*El restante de ciudadanos/as del total no indicaron su género.

7.9.2. Acciones implementadas

- Se mantiene el tiempo de las capacitaciones de dos horas garantizando que se establezca un espacio al finalizar cada capacitación en donde se realice el

diligenciamiento del formulario de encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos.

7.9.3. Recomendaciones

- Apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 10.0 publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Movilidad.

8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del primer trimestre 2025 alcanzó un 97,95%, lo que representa el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía con respecto a la atención de y acceso a la oferta de trámites, servicios y programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad en el canal presencial.

La Dirección de Atención al Ciudadano continuará con su labor misional de implementar estrategias y lineamientos encaminados a mejorar la prestación del servicio para brindar una atención incluyente, accesible y con calidad, con enfoque poblacional diferencial y de género, para lo cual se tiene como proyectos y propuestas transversales para el 2025:

- 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.
- Fortalecer la cualificación de los colaboradores en temas de habilidades blandas y de producto.
- Diversificar las herramientas de gestión (implementación whatsapp).
- Fortalecer las herramientas de autogestión.
- Descongestionar el Centro de Servicios de Movilidad aumentando las interacciones virtuales.
- Mejorar las condiciones de accesibilidad contribuyendo a la transparencia y acceso a la información pública.
- Implementar el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

	
Adriana Ruth Iza Certuche Directora de Atención al Ciudadano (E) Secretaría Distrital de Movilidad	
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	
Revisó: Juan Carlos Velandia Gutiérrez Fabián Rodrigo Iguavita Flórez Dirección de Atención al Ciudadano	