



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER 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
6.3 Gestión Social	12
6.4 Planeación de Transporte e Infraestructura.....	13
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 ofertad de trámites, servicios y programas der 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

Conocer el porcentaje de 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 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	152.386 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	4.718 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de enero 2023 al 31 de marzo 2023
Error muestral	+/- 1,49%

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.
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 primer 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 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 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 Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	2.957	885	91,00%	87,00%	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	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	65.769	264	88,79%	93,60%	94,04%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloqueño	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	10.352	206	100,00%	100,00%	96,67%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Módulos de información especializada, ley 1730 y excepción por discapacidad	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	2.903	540	N/A	N/A	N/A	97,32%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloqueño	Módulos de información especializada y excepción por discapacidad	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	254	187	N/A	N/A	N/A	99,71%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	25.519	350	92,00%	96,00%	94,00%	94,00%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloqueño	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	5.307	29	92,00%	98,00%	94,00%	94,00%	N/A
	Concesión Parquaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parquaderos	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	19.550	377	90,00%	95,00%	96,00%	94,00%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	14.587	220	N/A	N/A	N/A	88,15%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	1.980	323	NA	NA	NA	97,00%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloqueño	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	1.073	330	NA	NA	NA	100,00%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	515	515	92,43%	93,20%	N/A	89,58%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías planes estratégicos de seguridad vial	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	90	59	92,00%	91,00%	N/A	89,00%	N/A
	Ventanilla Única del Constructor	Talleres de redes empresariales	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	1.520	428	92,00%	91,00%	N/A	90,00%	N/A
	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías Estudios de Tránsito	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre de 2023	Enero, febrero y marzo de 2023	10	5	96,00%	96,00%	N/A	93,00%	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.

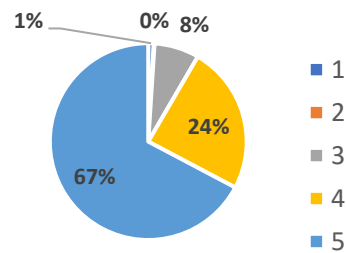
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

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	880 encuestados

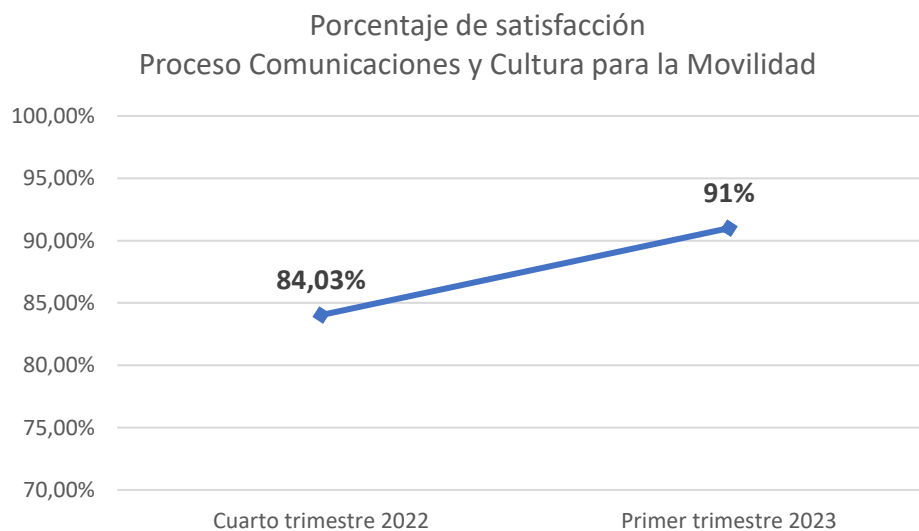
Figura 1.
Calificación de la satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Para este primer trimestre 2023 el **91%** de los encuestados(as) respondieron estar satisfechos(as) con la prestación del servicio prestado por el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.

Figura 2.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio primer trimestre de 2023: La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad aumentó porcentualmente un **8,29%** con respecto con el periodo anterior.

Recomendaciones

- Revisar las presentaciones que se proyectan a la ciudadanía, y si es el caso realizar mejoras con el fin validar que la información sea entendible, actualizada y se presente de manera didáctica.
- Asegurar la divulgación de las capacitaciones sea a través de los canales dispuestos por la entidad.
- Validar la pertinencia de incluir videos que generen reflexión en materia de educación vial.

Acciones implementadas

- Se aumentó a dos horas y media el tiempo de las capacitaciones para garantizar 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.
- Se mantiene los niveles de compromiso, responsabilidad, cooperación y comunicación dentro del equipo de pedagogía respecto al proceso de medición de la satisfacción
- Las presentaciones se hicieron manteniendo una 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 de Orden de Salida de Vehículos inmovilizado, Impugnaciones, Cursos pedagógicos, Facilidades de Pago, módulos de información especializadas, Ley 1730, 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

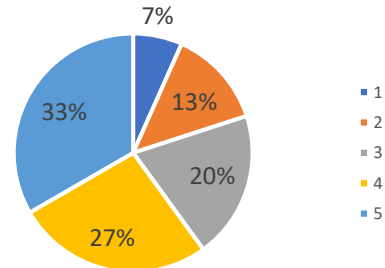
Tabla 5.

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	264 encuestados(as)

Figura 3.

Porcentaje de satisfacción CSM Calle 13



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

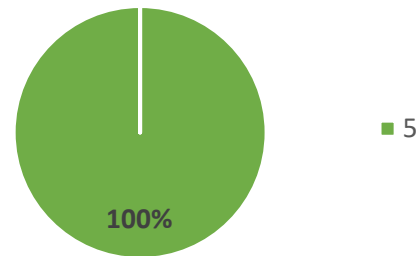
Tabla 6.

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	206 encuestados(as)

Figura 4.

Porcentaje de satisfacción Paloquemao

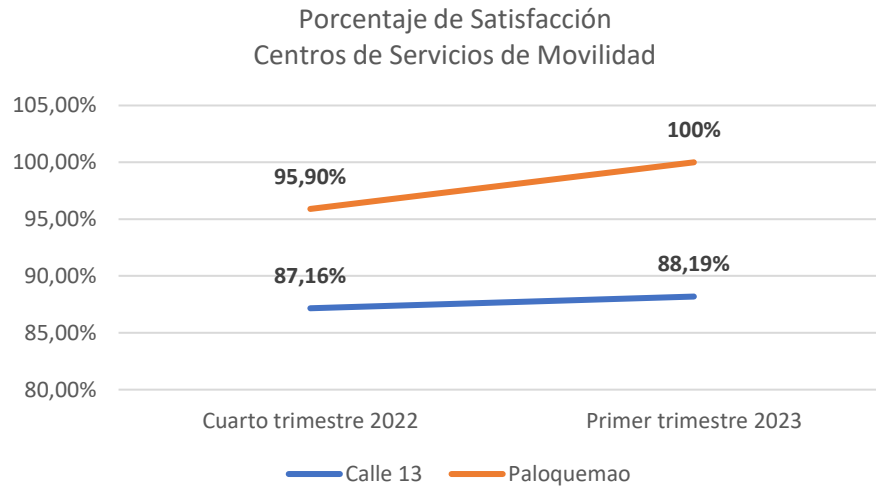


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Resultado CSM Calle 13: Para el periodo de la medición, el **88,79%** de los encuestados(as) respondieron estar satisfechos(as) con la atención recibida en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, destacando la excelente atención por parte de los colaboradores.

Resultado CSM Paloquemao: Para el periodo de evaluación, el **100%** de los encuestados(as) respondieron estar satisfechos(as) con el servicio prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao, destacando la fluidez del servicio.

Figura 5.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio primer 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 **1,87%** y en el Centro de Servicios de Paloquemao aumento porcentualmente un **4,28%** con respecto con el periodo anterior.

Acciones implementadas

- Se continuó con la implementación del modelo de gestores incluido el gestor de calle.
- Se continuó con la diversificación de las herramientas virtuales de atención y gestión a través nuevo contrato del BPO.
- Se mejoró la infraestructura tecnológica en el canal presencial, implementando el sistema de asignación de turnos con el fin de brindar una atención incluyente y accesible.
- Se realizó socializaciones al equipo de gestores durante el cuarto y primer trimestre sobre: Comunicación asertiva y trabajo en equipo, Atención accesible y enfoque diferencial, Lenguaje Claro, incluyente y no sexista.
- Se diversificó herramientas de gestión en los canales de atención.

Recomendaciones

- Incluir lenguaje 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.
- Medir los tiempos de atención durante la ejecución de los trámites y servicios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Continuar la cualificación del servicio en los gestores para asegurar una atención orientada en la ciudadanía.

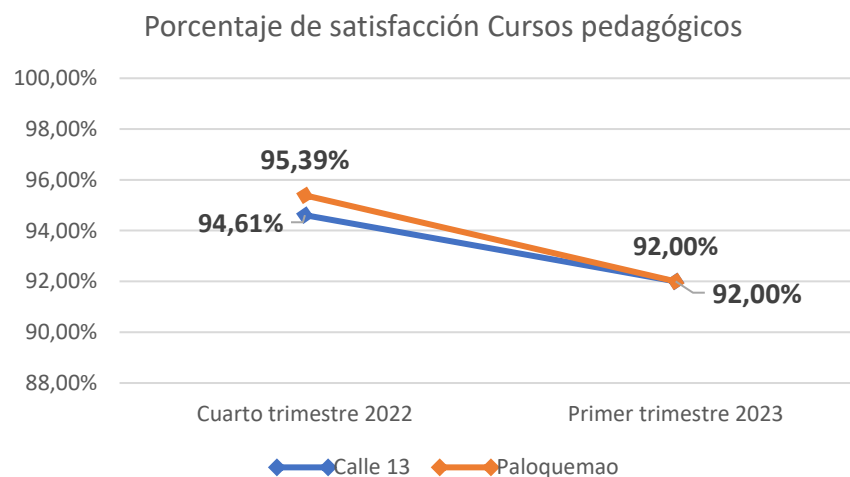
- Hacer talleres de servicio para mejorar el atributo de cierre de la interacción y finalizar adecuadamente el ciclo de servicio.

6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

Para el primer trimestre 2023 el **92%** de los encuestados(as) respondió estar satisfechos(as) con el servicio prestado en los cursos pedagógicos en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao.

Figura 8.

Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio primer 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 92% disminuyendo porcentualmente un 2,76%, y en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el 92% de satisfacción disminuyendo porcentualmente un 3,55% con respecto al periodo anterior.

Acciones implementadas

Las acciones implementadas en los Centros de Servicios de Movilidad impactan el trámite de cursos pedagógicos. (ver numeral 6.2.1).

Recomendaciones

- Validar la pertinencia de realizar los cursos pedagógicos más didácticos, con información entendible e incluyente para la ciudadanía.
- Incluir elementos audio visuales que permitan la interacción ciudadana a través de sus dispositivos móviles, como video interactivos, infografías, juegos.

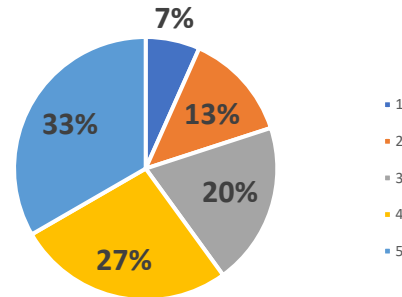
6.2.3 Servicios Concesionados

En el servicio concesionado G&P que presta servicio de parqueadero y grúas, se aplicó la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que se dirige a retirar los vehículos inmovilizados.

Tabla 7.
Ficha técnica - Servicio

Pregunta	Califica de 1 a 5 El Servicio Prestado Por GYP BOGOTÁ S.A.S
Trámite / Servicio	Traslados de vehículos y disposición de parqueaderos
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	377 encuestados

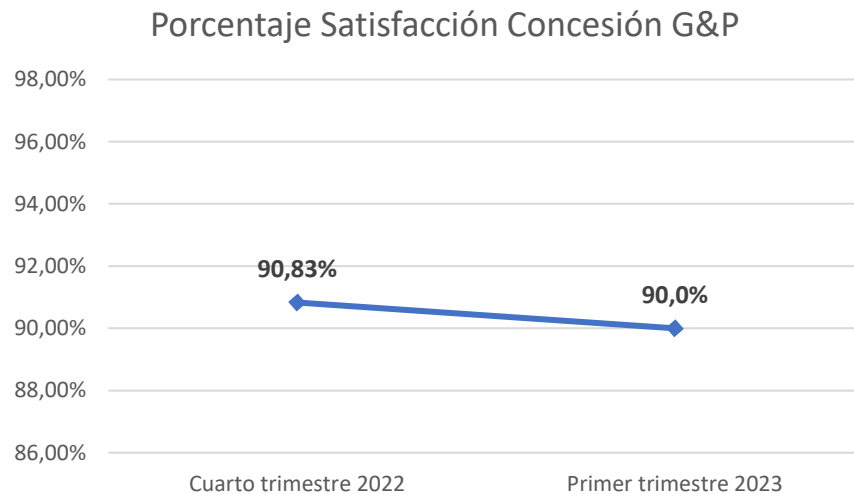
Figura 6.
Porcentaje de satisfacción CSM Calle 13



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Para el primer trimestre 2023 el **90%** de los encuestados(as) se mostraron satisfechos(as) con el retiro de sus vehículos a través de la Concesión de Patios y Grúas.

Figura 7.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio primer trimestre 2023: De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción para la Concesión Parqueaderos y Grúas alcanzó el **90%** disminuyendo porcentualmente un 0,91% respecto al periodo anterior.

Actividades implementadas

- Capacitación y recapitación al personal operativo de la Concesión en temas de servicio a la ciudadanía, política anticorrupción y todo lo relacionado con su área de trabajo.
- 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 el ciudadano en la página web de la concesión, en cuanto a los trámites que debe realizar, requisitos y horarios de atención.

Recomendaciones

- Medir los tiempos de atención durante la ejecución de trámite de salida de patios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Validar la pertinencia de aplicar la encuesta después de entregado el vehículo.

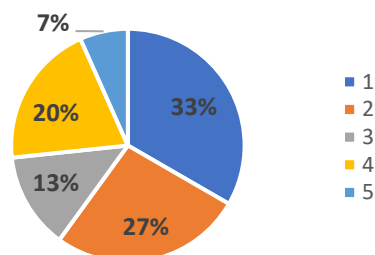
6.3 Gestión Social

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
Tamaño de la muestra	515 encuestados

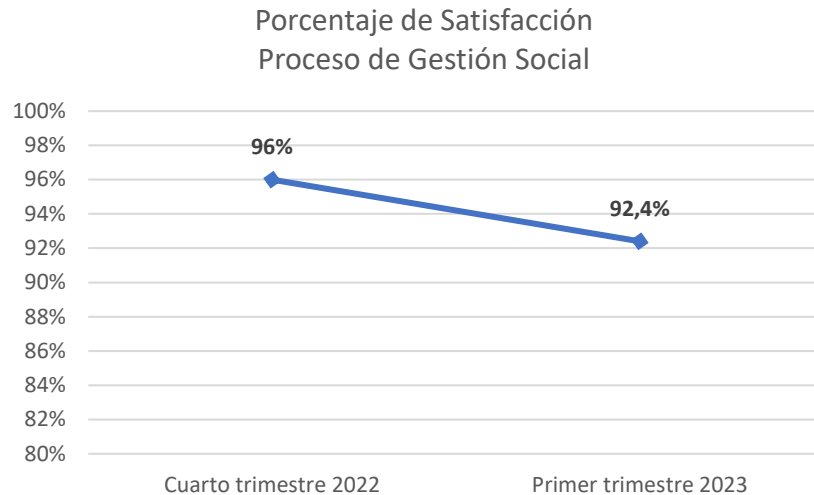
Figura 8.
Porcentaje de satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Para el primer trimestre 2023 el 92,43% de los encuestados(as) respondieron estar satisfechos(as) con la prestación del servicio en los centros locales de movilidad.

Figura 9.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio 2023: De acuerdo con la Figura 12, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social se alcanzó el **92,4%** disminuyendo porcentualmente un **3,75%** frente al periodo anterior.

Acciones implementadas

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

Recomendaciones

- Incluir lenguaje 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.

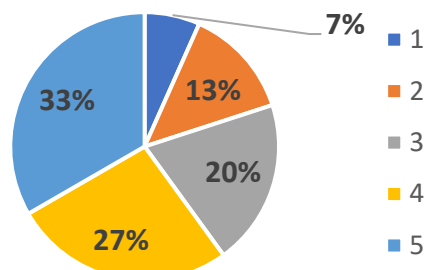
6.4 Planeación de Transporte e Infraestructura

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

Tabla 9.
Ficha técnica - Servicio

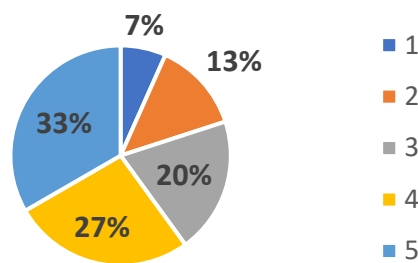
Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Asesorías planes estratégicos de seguridad vial / Talleres de redes empresariales
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	492 encuestados

Figura 10.
Porcentaje de satisfacción 1er Trimestre 2023 RE



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

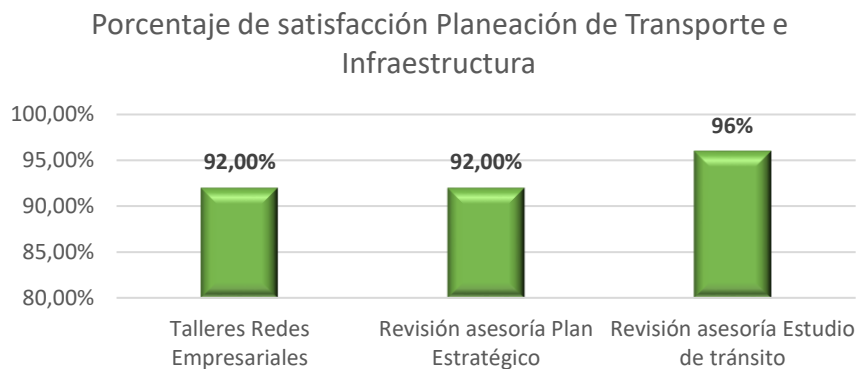
Figura 11.
Porcentaje de satisfacción 1er Trimestre 2023 PESV



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Para el trámite de Asesoría de Revisión de Estudios de tránsito se aplicaron 5 encuestas, debido a su baja muestra la gráfica de porcentajes no se gráfica.

Figura 12.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2023



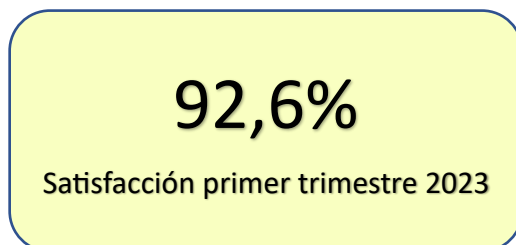
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Satisfacción del servicio 2023: De acuerdo con la Figura 13, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Planeación de Transporte e infraestructura alcanzó el 92% en el

programa de Talleres de Redes Empresariales, 92% en el trámite de Revisión asesoría Plan Estratégico de Seguridad Vial y 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 primer trimestre 2023, alcanzó el **92,62%** aumentando porcentualmente un 1.01% frente al periodo anterior que fue del 91.69%.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023

8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del primer trimestre 2023 alcanzó un 92,62%, presentando un aumento porcentual del 1,01% frente al periodo que fue del 91.69%.

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:

- Estructurar el sistema de asignación de turnos avanzado, el cual permitirá tener mayor control en las estadísticas y tiempos de atención en el canal presencial.
- 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 Secretaria Distrital de Movilidad	
Elaboró: Leiser Paulín Quintero Díaz Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Dirección de Atención al Ciudadano	 

Revisó:

Juan Carlos Velandia Gutierrez

Fabian Rodrigo Iguavita Florez

Dirección de Atención al Ciudadano