



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE 2024

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Octubre 2024



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
6.2.3. Patio transitorio	12
6.2.4. Servicios Concesionados	13
6.2.4.1. Parqueaderos y Grúas	13
6.2.5. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales	14
6.3. Planeación de Transporte e Infraestructura.....	16
6.4. Gestión Social	16
7. SATISFACCIÓN GENERAL.....	18
8. CONCLUSIONES.....	18

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. 078 de 2019, 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 procesos que interactúan 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 tercer trimestre 2024, 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	166.630 ciudadanos/as atendidos(as)
Tamaño de la muestra:	5.357 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	1 de julio al 30 de septiembre 2024
Error muestral	+/- 1,32%

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

A continuación, se enumeran los procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad que deben aplicar la encuesta de satisfacción en la 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, módulos de información especializada, e información general). - Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito. - Patio transitorio - Concesión G&P - Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales
Gestión Contravencional	- Salida de patios
Gestión Jurídica	- Facilidades de pago
Planeación de Transporte e Infraestructura	- Asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial - Talleres de Redes Empresariales - Asesorías Estudios de Tránsito
Gestión Social	- Centros Locales de Movilidad – CLM

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

5. REPORTE DE RESULTADOS

Durante el tercer trimestre 2024 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 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	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	14.086	1.246	95%	95%	N/A	100%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	42.101	359	97,9%	98,5%	98,7%	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	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	6.218	685	N/A	N/A	N/A	94.87%	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	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	14.074	377	96,8%	97,9%	97,2%	98,7%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	2.849	39	97,4%	99,0%	98,8%	92,3%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	5.343	53	97,7%	99,1%	98,7%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Tintal	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	1.888	16	96,3%	98,2%	100%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Fontibon	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	2.406	35	97,1%	97,6%	97,7%	91,4%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Bosa	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	4.754	43	98,1%	99,1%	98,7%	97,7%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Hub 72	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	6.130	68	97,9%	98,1%	98,1%	97,1%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS Mall Plaza	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	4.910	21	95,2%	99,2%	99,4%	100%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS CC Carrera	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	4.980	55	97,1%	98,0%	97,3%	96,4%	N/A
	Cursos pedagogicos VUS North Point	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	4.042	51	97,6%	98,7%	98,8%	98,0%	N/A
	Patio transitorio	Salida de vehículos	ENCUESTA	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	3.626	369	99%	100%	98%	100%	N/A
	Concesión Parquaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parquaderos	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	17.378	348	100%	100%	98%	100%	N/A
	Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales - ORVI	Acogida	Encuesta	Víctimas de siniestros viales y/o familiares	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	1.081	324	99%	97%	79%	98%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	8.947	113	N/A	N/A	N/A	83,07%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	800	260	NA	NA	NA	95,69%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías Planes Estratégicos de Seguridad Vial	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	8	4	95%	97%	N/A	97%	N/A
		Talleres de redes empresariales	Encuesta	Ciudadanos y ciudadanas	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	350	270	92%	93%	N/A	91%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Tercer trimestre 2024	Julio - Agosto - Septiembre	20.659	878	98,10%	98,36%	N/A	98,47%	N/A

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

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.

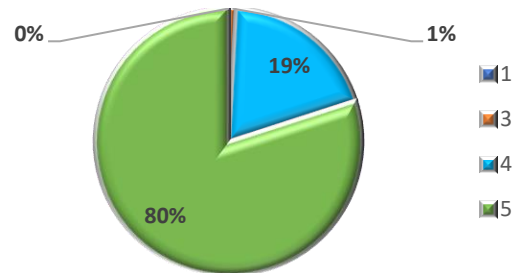
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

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	¿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	1246 encuestados/as

Figura 1.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Resultado proceso Comunicación y Cultura para Movilidad: Para el tercer trimestre 2024, el índice de satisfacción de la ciudadanía para el servicio prestado por el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **95%**.

Figura 2.
Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024: La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el 95% aumentando porcentualmente un 1,03% frente al periodo anterior.

Recomendaciones

- Continuar con las capacitaciones y aumentar la frecuencia de encuentros con los grupos de valor.
- Revisar los espacios donde se realiza la capacitación para que cumplan con las condiciones de distribución necesarias que permita la ejecución de actividades lúdicas.

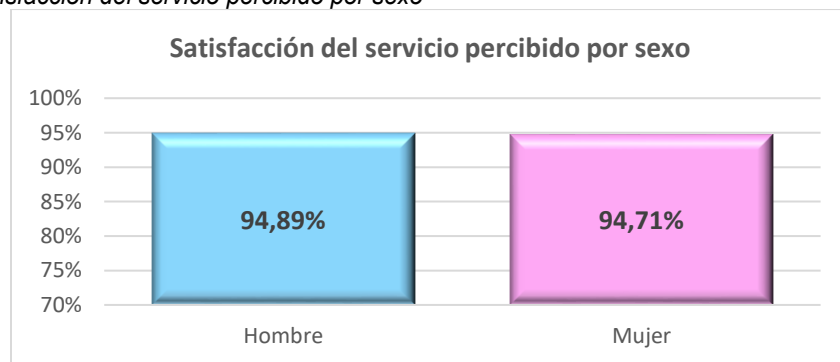
Acciones implementadas

- 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.

6.1.1 Enfoque de género

Figura 3.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el proceso de comunicaciones, alcanzó el 94,71% para las mujeres (174 encuestadas) y el 94,89% para los hombres (1.068 encuestados) lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

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 el Centros de Servicios de Movilidad Calle 13, punto propio 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

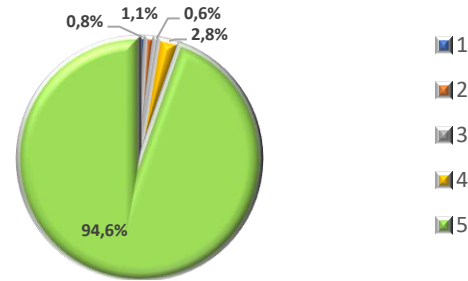
Tabla 5. Ficha técnica – Servicio Calle 13

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	355 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 4.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.

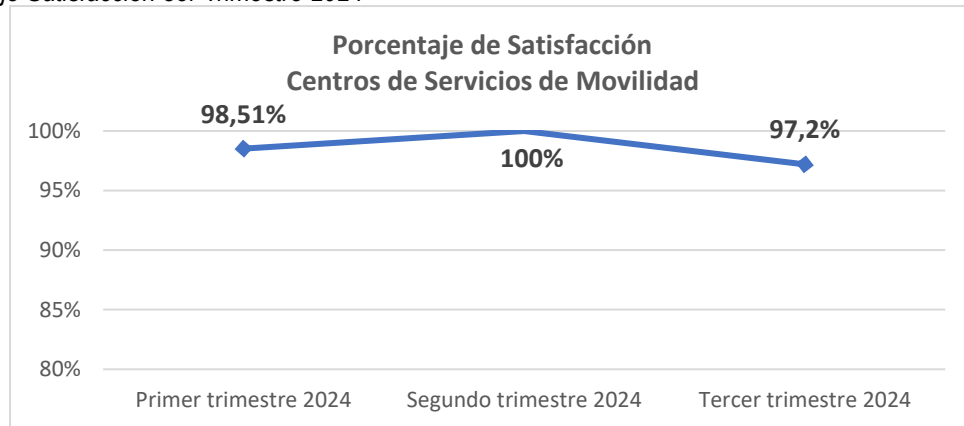


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Resultado CSM Calle 13: Para el periodo evaluado, el porcentaje de satisfacción con el servicio en general prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **97,2%**.

Figura 5.

Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024: La satisfacción ciudadana para el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 alcanzó el **97,2%**.

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 del nuevo Sistema Contravencional.
- Se implementó el control para la verificación de las condiciones físicas, tecnológicas y humanas para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Implementación de la herramienta CRM que permite la centralización de la información y la disminución de tiempos en el proceso de registro a la ciudadanía.

- Implementación de quioscos de autogestión que permite a la ciudadanía realizar consultas, presentar PQRS, comunicarse con un agente, pagar volantes de pago, entre otras tareas de manera autónoma.
- Se diseñó e implementó mejora del sistema de asignación de turnos.
- Puesta en producción de la versión 2.0 del Sistema de agendamiento.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el tercer trimestre 2024 sobre:
 - ✓ Gestión de peticiones ciudadanas.
 - ✓ Empoderando mis habilidades para el servicio.
 - ✓ Conflicto y mediación en el servicio.
 - ✓ Estrategias para el manejo de la ciudadanía.
 - ✓ Novedades en vía.
 - ✓ Manual de Servicio y Protocolos de Atención.
 - ✓ Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente.
 - ✓ Ética y transparencia.
 - ✓ Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio.
 - ✓ Ley 1730 y procedimiento de enajenación de los vehículos declarados en abandono.
 - ✓ Atención Íntegra: Calidad para la ciudadanía.
 - ✓ Política de Racionalización de trámites
 - ✓ Planes de Manejo de Tránsito – PMTs y Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV.

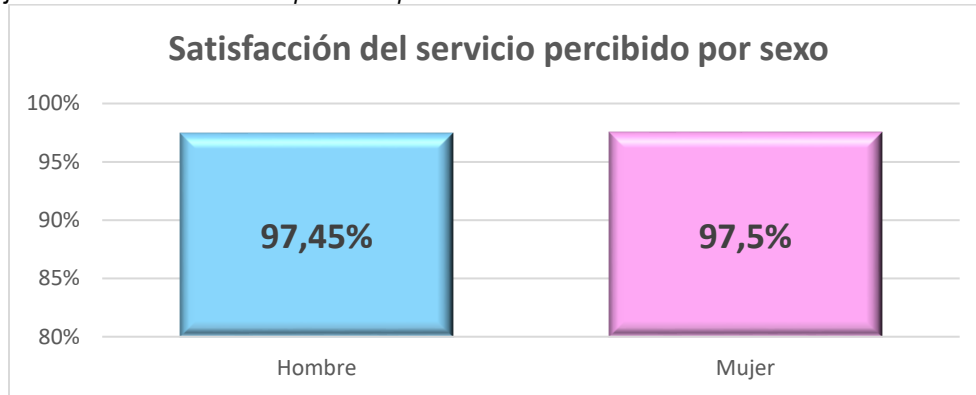
Recomendaciones

- 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.
- 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.
- Reportar los incidentes presentados en los puntos de atención que interrumpan el servicio, así como registrarlos en el formulario de contingencia de incidentes.
- Realizar preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, realizando énfasis en los lineamientos: antes de prestar el servicio, primer contacto y a la finalización del servicio.
- Realizar seguimiento a la estabilización del Sistema Contravencional.
- 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.

6.2.1.1 Enfoque de género

Figura 6.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 6, el porcentaje de satisfacción con la efectividad del trámite por la variable sexo en el CSM Calle 13 alcanzó el 97,45% para los hombres (520 encuestados) y para las mujeres el 97,5% (181 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el trámite realizado, para ambos sexos.

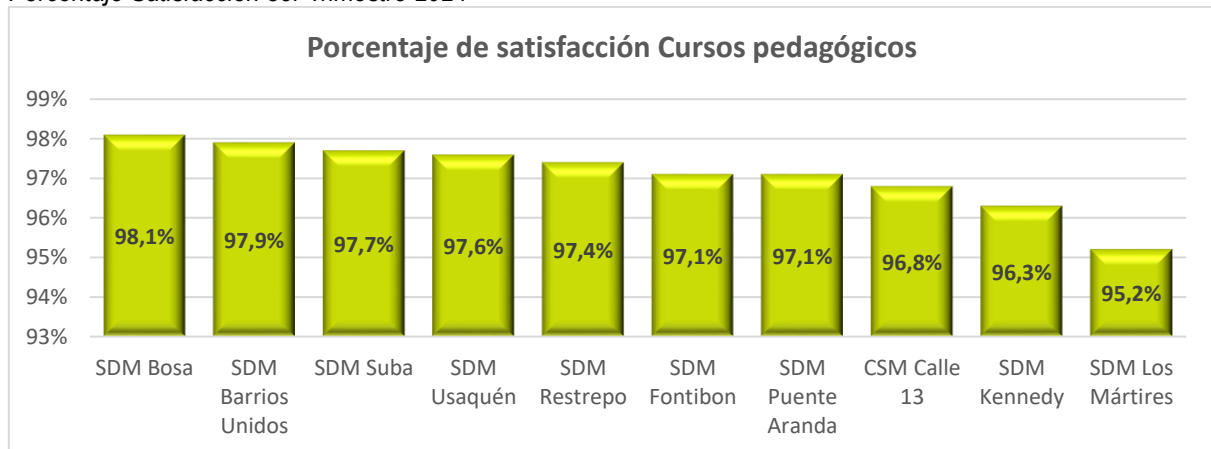
Los porcentajes de la variable sexo son tomados de los resultados de la encuesta de efectividad del trámite aplicada en los módulos de Información general (respuestas PQRSD, información trámites y servicios y volantes de pago), excepción por discapacidad y liquidación de patios remanentes.

6.2.2. Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

Para el tercer trimestre 2024, se aplicó la encuesta de satisfacción en las salas donde se presta el trámite de cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.

Figura 7.

Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio tercer trimestre de 2024: 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 las localidades de Bosa, Usaquén, Calle 13, Suba y Fontibón.

Por su parte, se presentó una leve disminución porcentual en las sedes de las localidades de Kennedy, Barrios Unidos, Barrios Unidos, Puente Aranda, Restrepo y Los Mártires.

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)

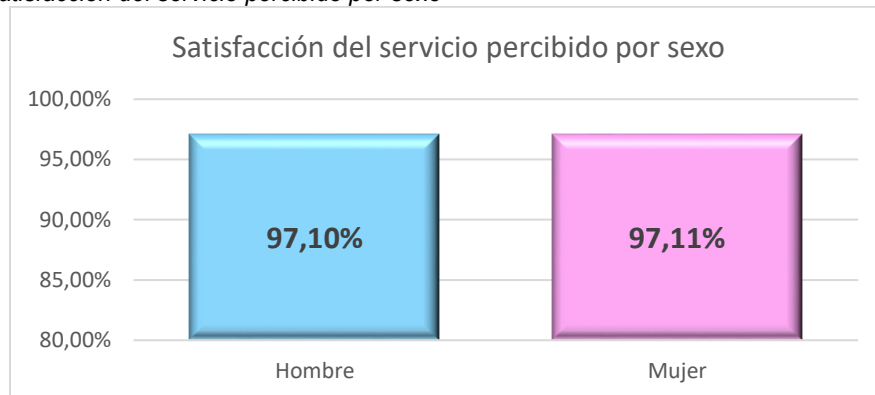
Recomendaciones

- Incluir más videos reflexivos para generar mayor conciencia a la ciudadanía sobre su comportamiento en la vía y su responsabilidad con los demás actores viales.

6.2.2.1 Enfoque de género

Figura 8.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 8, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los asistentes al curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito, alcanzó el 97,10% para los hombres (490 encuestados) y para las mujeres el 97,11% (263 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de las expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2.3. Patio transitorio

Para el tercer trimestre 2024, se aplicó la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que se presenta a retirar su vehículo en el patio transitorio administrado por la Secretaría Distrital de Movilidad.

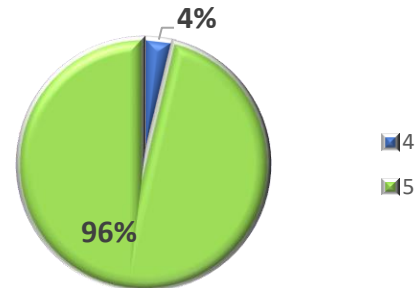
Tabla 6. Ficha técnica – Patio transitorio

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	369 encuestados(as)

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 9.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.

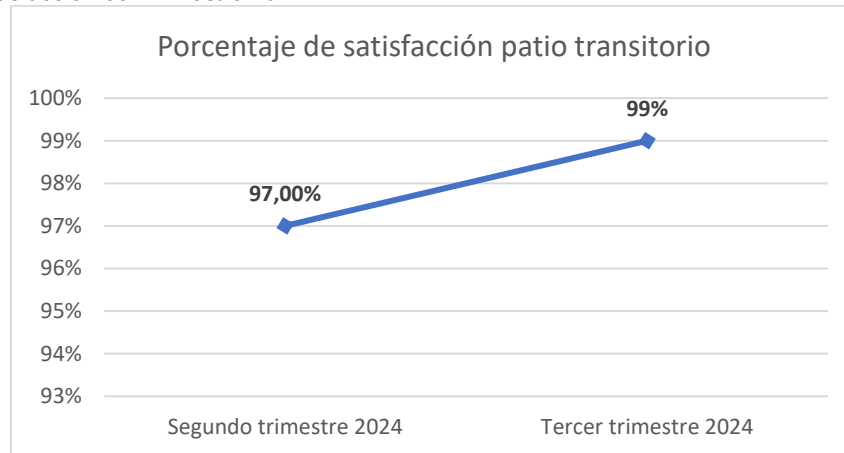


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Resultado Patio transitorio: Para el tercer trimestre 2024, el índice de satisfacción de la ciudadanía para el servicio prestado en el patio transitorio alcanzó el **99%**.

Figura 10.

Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024: La satisfacción ciudadana en el patio transitorio alcanzó el 99%.

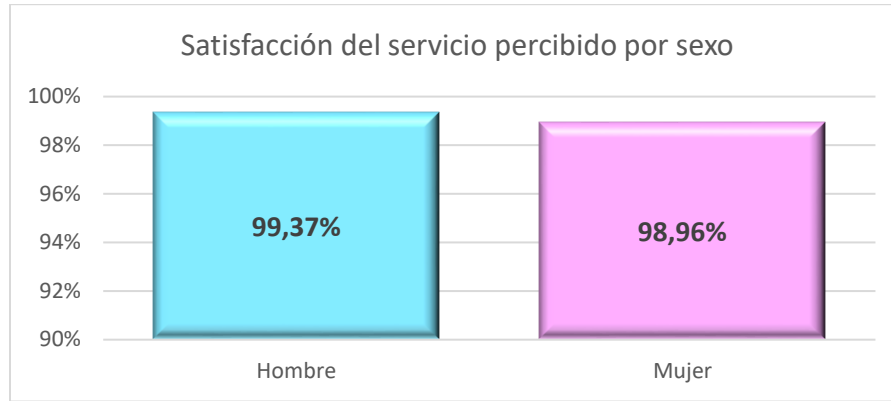
Recomendaciones

- Implementar los protocolos de atención del canal presencial establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Utilizar el sistema contravencional Fénix

6.2.3.1. Enfoque de género

Figura 11.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 11 el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el patio transitorio, alcanzó el 99,37% para los hombres (252 encuestados) y para las mujeres el 98,96% (115 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de las expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

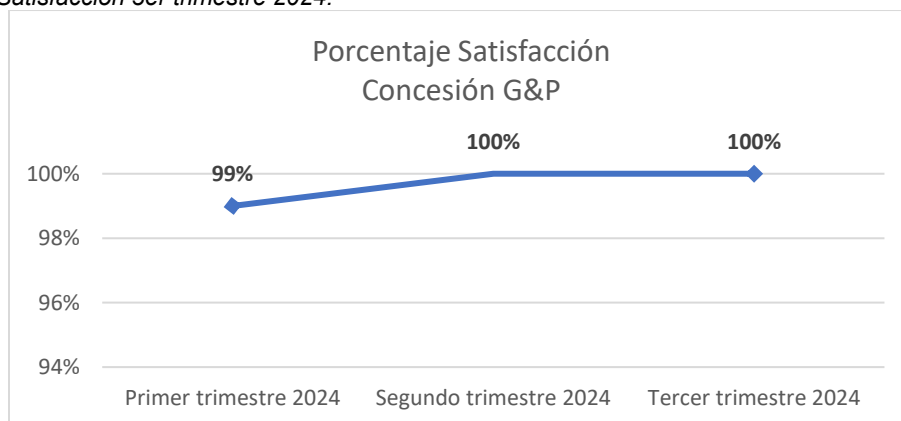
6.2.4. Servicios Concesionados

6.2.4.1. Parqueaderos y Grúas

Para el tercer trimestre 2024, se aplicó la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que se presenta a retirar sus vehículos de los Patios G&P, con el fin de conocer su experiencia en la etapa final de su trámite. Es oportuno mencionar que, la encuesta es aplicada por la Interventoría CONSORCIO TRANSPORT CONTROL.

Figura 12.

Porcentaje Satisfacción 3er trimestre 2024.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024: el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Concesión G&P se mantuvo en el **100%**.

Actividades 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.
- Infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda, aseada y de fácil acceso para el ciudadano.
- Mejora de la infraestructura en el parqueadero según parámetros del Contrato de Concesión, buscando que esta sea cómoda, aseada y de fácil acceso para el ciudadano.
- Divulgación de información relevante para la ciudadanía, en cuanto al proceso que debe realizar, requisitos y horarios de atención.

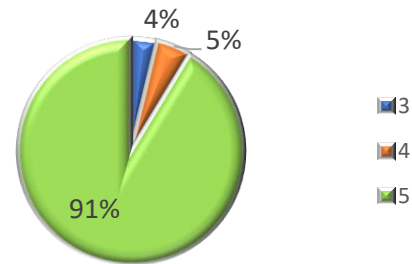
6.2.5. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

Para finalizar el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, se presenta los porcentajes de satisfacción de la ciudadanía que accedió al servicio del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales.

Tabla 7.
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	67 encuestados/as

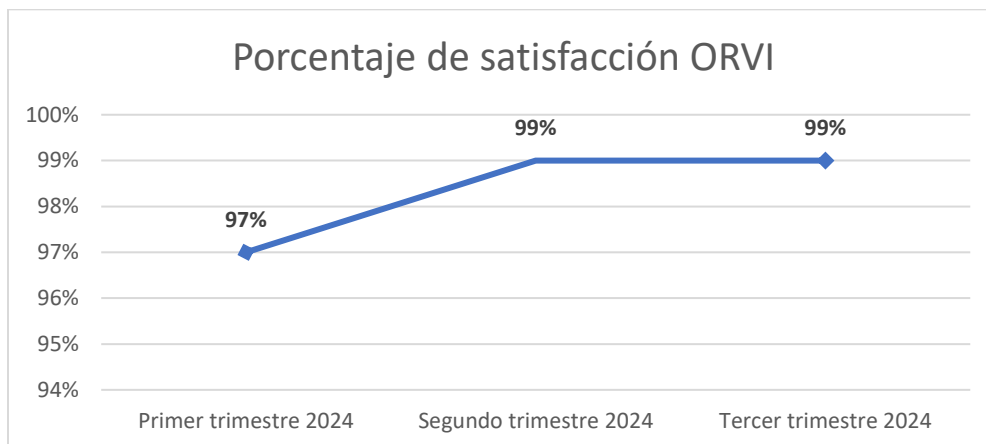
Figura 13.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 13, el porcentaje de satisfacción para el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales alcanzó el **99%**.

Figura 14.
Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la Figura 14, el porcentaje de satisfacción se mantuvo frente al periodo anterior.

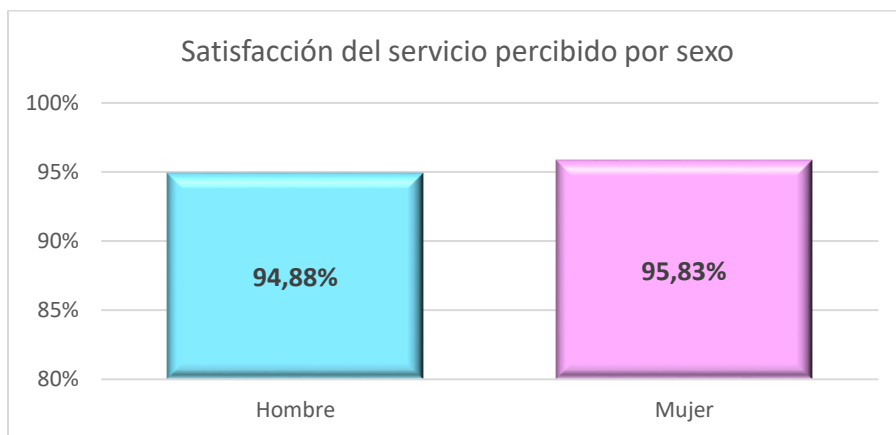
Actividades implementadas

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

6.2.5.1. Enfoque de género

Figura 15.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



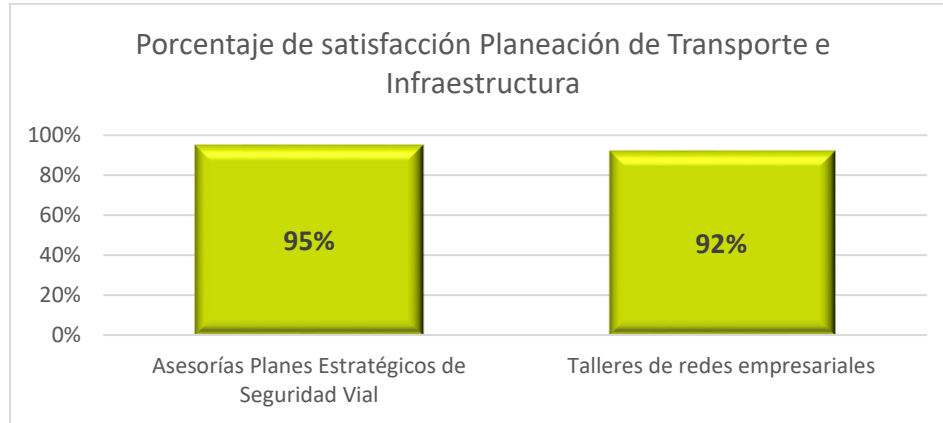
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 15, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales, alcanzó el 94,88% para los hombres (43 encuestados) y para las mujeres el 95,83% (24 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.3. Planeación de Transporte e Infraestructura

En el proceso de Planeación de Transporte e Infraestructura se aplicó la encuesta de satisfacción en los trámites de Asesorías de Planes Estratégicos de Seguridad Vial, Asesorías de Estudios de tránsito y en el programa de talleres de redes empresariales.

Figura 16.
Porcentaje 3er trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 16, el porcentaje de satisfacción para el trámite de Asesorías en Planes Estratégicos de Seguridad Vial y Asesorías en Estudios de tránsito alcanzaron el 95% para ambos casos, por su parte, los Talleres de redes empresariales alcanzó el 92%.

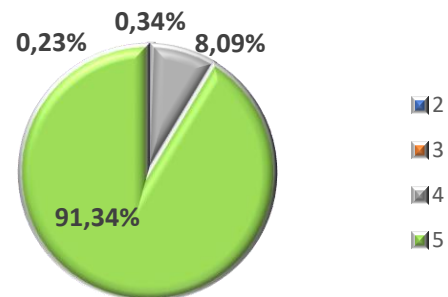
6.4. Gestión Social

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 – Gestión Social

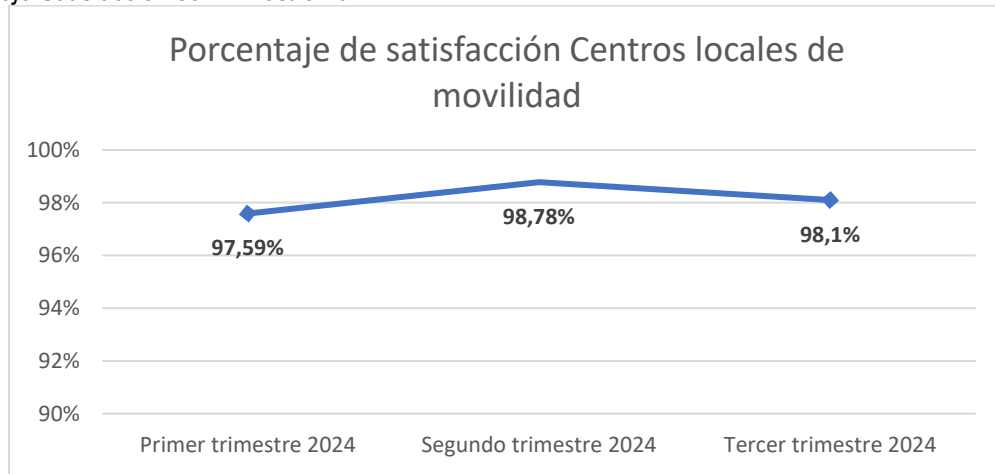
Pregunta	¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad?
Trámite / Servicio	Centros Locales de Movilidad
Calificación	1 → Nada Satisfecho 5 → Muy Satisfecho
Tamaño de la muestra	878 encuestados/as

Figura 17.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Figura 18.
Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio segundo trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 18, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **98,1%** disminuyendo porcentualmente un **0,68%** frente al periodo anterior.

Acciones implementadas

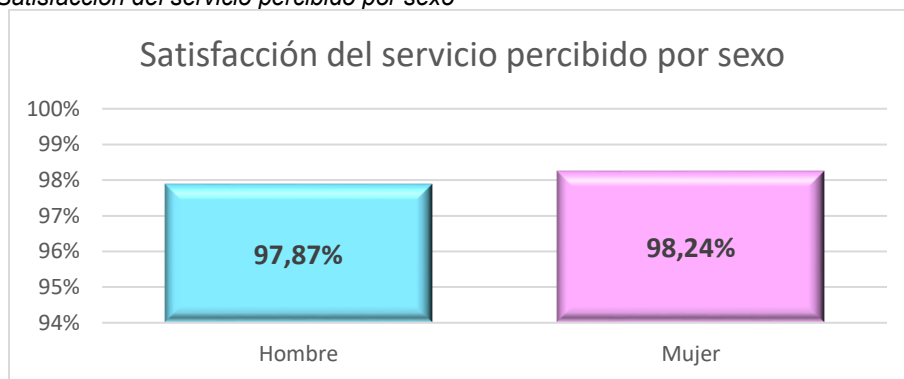
- Se realizan cualificaciones a los colaboradores donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, así como reuniones semanales donde se enfatiza la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

Recomendaciones

- Continuar en la participación de las jornadas de cualificación programadas por la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Incluir lenguaje claro incluyente y no sexista en las interacciones con la ciudadanía, con el fin de transmitir la información de una forma más asertiva.

6.4.1. Enfoque de género

Figura 19.
Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo

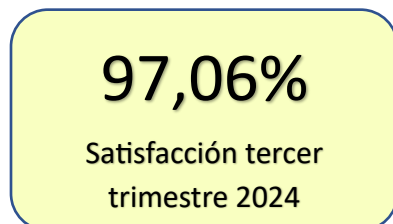


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024.

De acuerdo con la Figura 19, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los Centros Locales de Movilidad, alcanzó el 97,87% para los hombres (394 encuestados) y para las mujeres el 98,24% (465 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

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 tercer trimestre de 2024, alcanzó el 97,06%.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

8. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del tercer trimestre 2024 alcanzó un 97,06%, 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:

- 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.
- Fortalecimiento del sistema de turnos a los trámites ya agendados.

	
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 Gutiérrez Fabián Rodrigo Iguavita Flórez Dirección de Atención al Ciudadano	