



INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2024

Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

Abril 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
6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito	10
6.2.3 Servicios Concesionados	11
6.2.3.1. Parqueaderos y Grúas	11
6.2.3.2. Ventanilla Única de Servicios	12
6.2.4. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales	13
6.3 Planeación de Transporte e Infraestructura.....	15
6.4 Gestión Social	15
7 SATISFACCIÓN GENERAL.....	17
8 CONCLUSIONES.....	17

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 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

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 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	201.564 ciudadanos/as atendidos
Tamaño de la muestra:	5.303 ciudadanos/as encuestados
Fecha trabajo de campo:	2 de enero al 30 de marzo 2024
Error muestral	+/- 1,33%

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. - Concesión de trámites y servicios - 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 primer 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Movilidad		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			Efectividad del trámite	No. Plan de Mejoramiento
									Servicio	Atención	Instalaciones		
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	Externo	Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	8.071	785	94,10%	94,39%	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	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	71.827	363	98,51%	98,95%	99,34%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Servicio general del punto de atención	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	12.789	320	99,94%	99,88%	99,92%	Ir al trámite	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	9.717	928	N/A	N/A	N/A	98,07%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Modulos de información especializada, Ley 1730 y excepción por discapacidad.	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	2.668	181	N/A	N/A	N/A	95,29%	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	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	18.849	361	97,00%	98,00%	97,00%	96,30%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	2.735	17	94,10%	97,00%	95,00%	100,00%	N/A
	SDM sede Restrepo	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	4.016	76	98,00%	99,00%	97,00%	97,00%	N/A
	SDM sede San Rafael	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	4.190	37	96,76%	98,00%	97,00%	92,00%	N/A
	SDM sede Fontibón	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	3.743	84	96,00%	98,00%	97,00%	97,00%	N/A
	SDM sede Bosa	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	5.358	31	97,00%	99,00%	98,00%	100,00%	N/A
	SDM sede Barrios Unidos	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	5.090	34	97,00%	98,00%	98,00%	100,00%	N/A
	SDM sede Los Mártires	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	2.969	25	98,00%	99,00%	98,00%	100,00%	N/A
	SDM sede Puente Aranda	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	5.369	47	96,00%	99,00%	98,00%	100,00%	N/A
	SDM sede Usaquén	Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito	Encuesta	Asistentes a los cursos de pedagogía	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	5.089	39	95,00%	98,00%	98,00%	100,00%	N/A
	Concesión Parquaderos & Gruas	Traslado de vehículos y disposición de parqueaderos	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	19.152	383	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	N/A
	Concesión Ventanilla Única de Servicios	Trámites RDA, RDC y RTO	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	S.D	S.D	99,07%	N/A	N/A	N/A	N/A
	Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales - ORVI	Acogida	Encuesta	Victimas de siniestros viales y/o familiares	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	470	66	97,00%	98,00%	94,00%	96,00%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Salida de patios	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	11.199	192	NA	NA	NA	96,94%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	1.467	197	NA	NA	NA	94,52%	N/A
	Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao	Facilidades de pago	Encuesta	Usuarios o usuarias	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	3.002	331	NA	NA	NA	97,89%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Ventanilla Única del Constructor	Asesorías planes estratégicos de seguridad vial	Encuesta	Usuarios	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	10	7	97,00%	96,00%	N/A	97,00%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	Externo	Centros Locales de Movilidad	Encuesta	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	Primer trimestre 2024	Ene- Feb- Mar	3.784	799	97,59%	97,72%	N/A	96,84%	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.

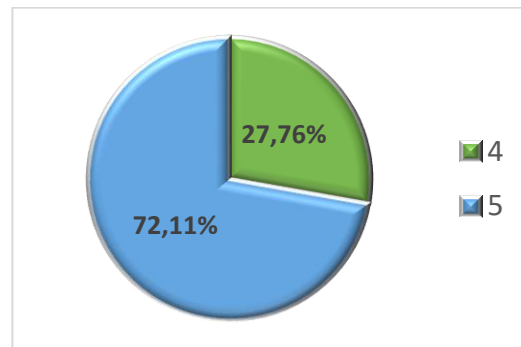
6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

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	[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	785 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 primer 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 **94,1%**. Tabla 3 Consolidado satisfacción.

Figura 2.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre 2024: La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el 94,1% disminuyendo porcentualmente un 1,97% frente al periodo anterior.

Recomendaciones

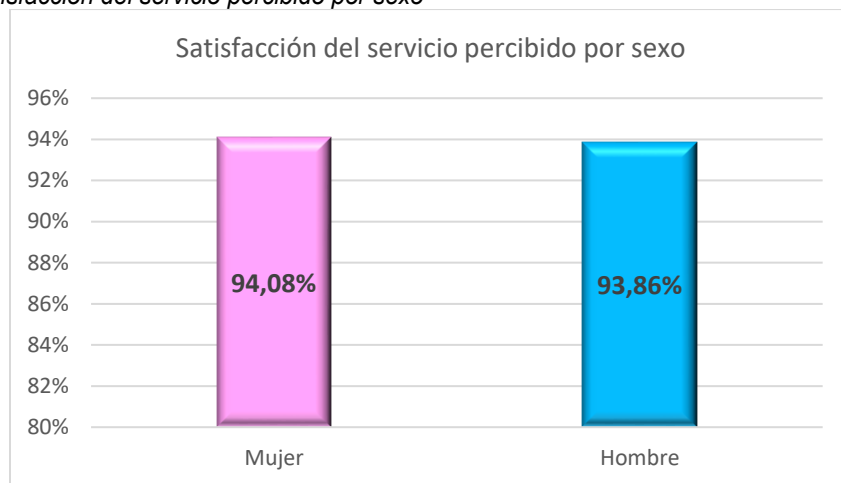
- Contar con material didáctico y aplicar metodologías lúdicas, para ofrecer talleres y charlas más dinámicas.
- Contar con ayudas audiovisuales que permitan generar más impacto a las personas asistentes sobre su comportamiento en la vía.

Acciones implementadas

- Ppromoción 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 94,08% para las mujeres (213 encuestadas) y el 93,86% para los hombres (567 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 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	363 encuestados(as)

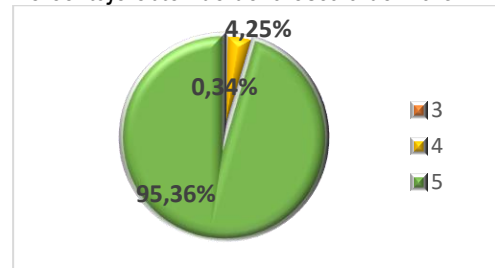
Tabla 6.

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	320 encuestados(as)

Figura 4.

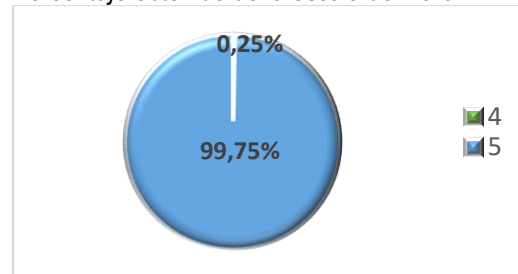
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Figura 5.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



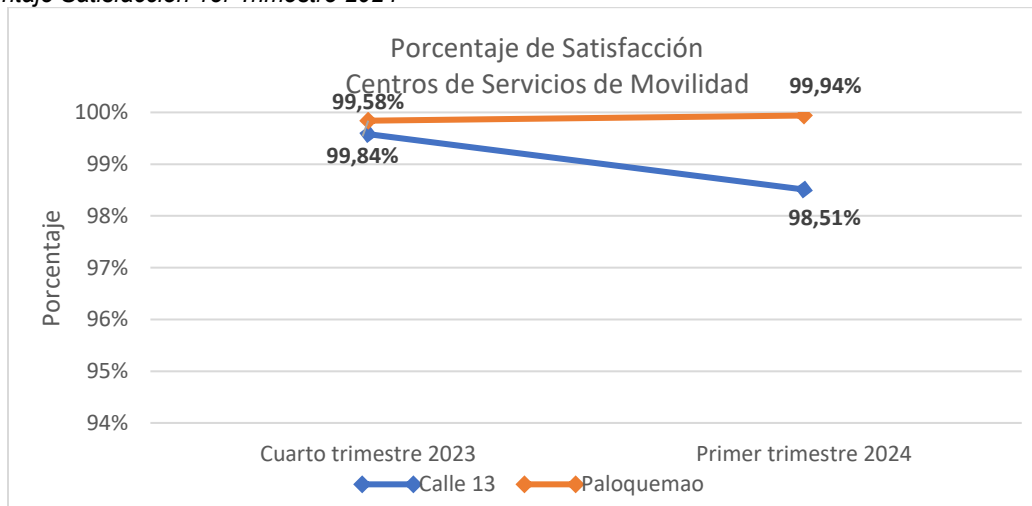
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

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 **98,51%** destacando las habilidades y competencias de comunicación y disposición para brindar una atención con calidad por los gestores del punto.

Resultado CSM Paloquemao: Para el periodo evaluado, el porcentaje de satisfacción con el servicio en general prestado en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el **99,94%** destacando la agilidad en la atención de los gestores en el punto de atención.

Figura 6.

Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre 2021: 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 **98,51%** disminuyendo porcentualmente un **1,33%** y en el Centro de Servicios de Paloquemao alcanzó el **99,94%** aumentó porcentualmente un **0,36%** con respecto al periodo anterior.

Acciones implementadas

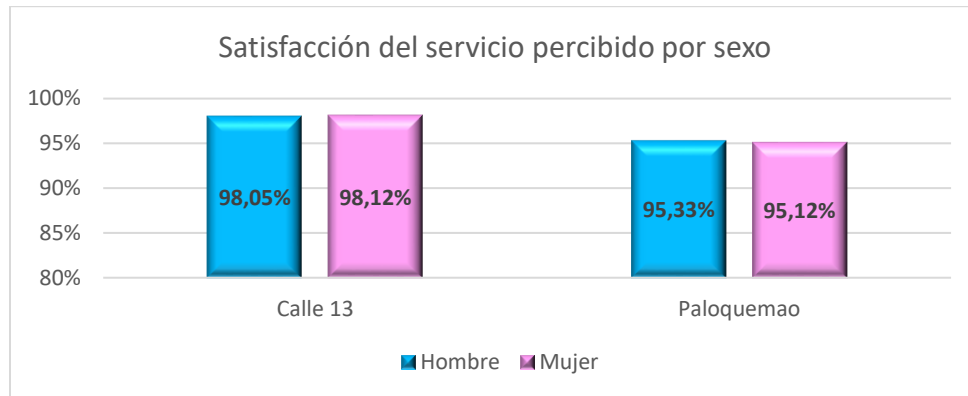
- Se continuó con la implementación del modelo de gestores, para una atención regulada en los Centros de Servicios de Movilidad.
- Se dio inicio a la implementación del monitoreo mensual a los canales de atención de la SDM.
- Se implementó el control para la verificación de las condiciones físicas, tecnológicas y humanas para la apertura de los Centros de Servicios de Movilidad.
- Se realizó preturnos, reforzando la importancia de aplicar los protocolos de atención en el canal presencial, enfatizando las recomendaciones antes, durante y al finalizar el servicio.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el primer trimestre 2024 sobre:
 - ✓ Sensibilización Lenguaje Claro, incluyente no sexista
 - ✓ Socialización del reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
 - ✓ Socialización Racionalización de trámites
 - ✓ Socialización Pautas del buen servicio

Recomendaciones

- Continuar con el seguimiento a los canales de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad y evaluación al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- 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.

6.2.1.1 Enfoque de género

Figura 7.
Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

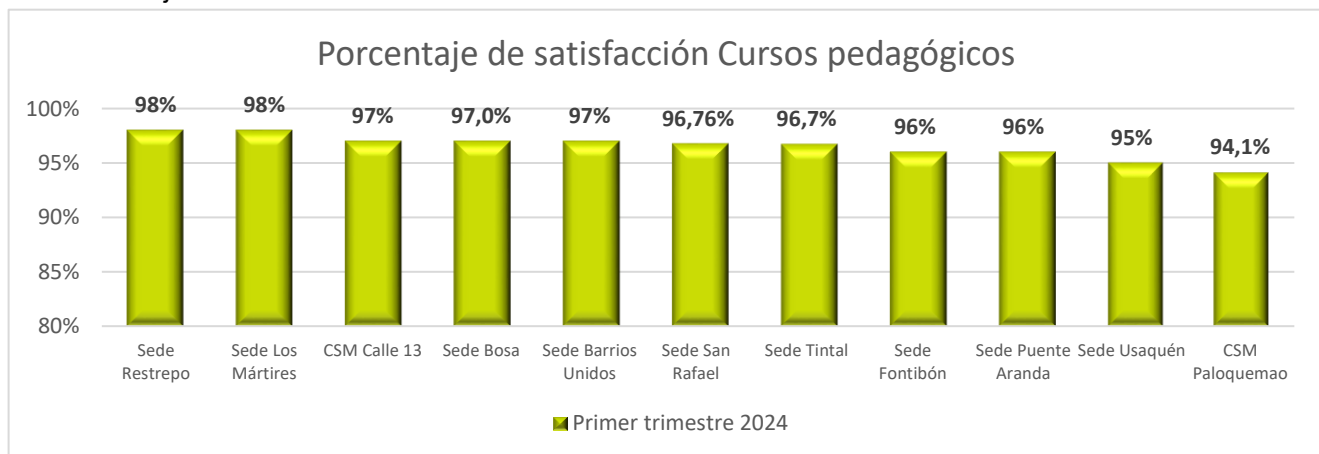
De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción con la efectividad del trámite por la variable sexo en el CSM Calle 13 alcanzó el 98,05% para los hombres (688 encuestados) y para las mujeres el 98,12% (237 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el trámite realizado, para ambos sexos.

Por su parte, en el CSM Paloquemao se alcanzó el 95,33% de satisfacción para los hombres (140 encuestados) y para las mujeres el 95,12% (41 encuestadas), lo que igualmente representa el cumplimiento de expectativa para ambos sexos en relación con los trámites realizados.

6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

Para el primer trimestre 2024, 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, incluyendo en esta oportunidad las nuevas salas de cursos pedagógicos: Los Mártires, Bosa, Barrios Unidos, Puente Aranda y Usaquén.

Figura 8.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre de 2024: El porcentaje de satisfacción en el servicio del trámite de Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito se mantuvo para la sede de Restrepo, Los Mártires, el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, Bosa, Barrios Unidos, Santa Rafael, Tintal, Fontibón y Puente Aranda sobre el umbral del 96%.

Por su parte, en las sedes de Usaquén y el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzaron un porcentaje de 95% y 94,1% respectivamente.

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).

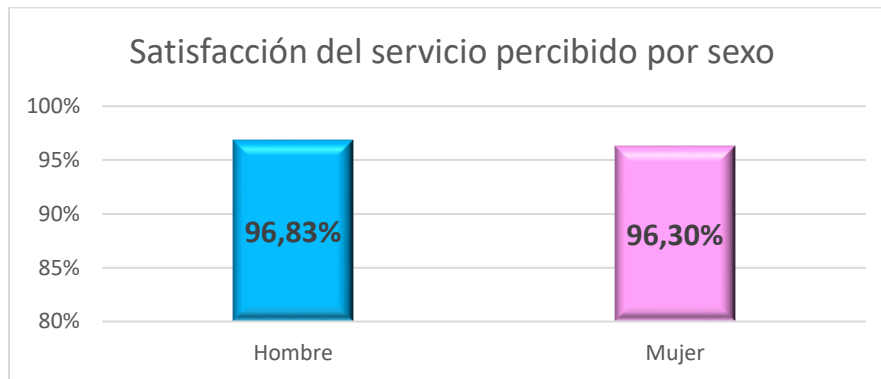
Recomendaciones

- Revisar los tiempos de registro y validación de la ciudadanía para el ingreso al curso pedagógico, con el fin de realizar acciones de racionalización en el trámite.

6.2.2.1 Enfoque de género

Figura 9.

Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

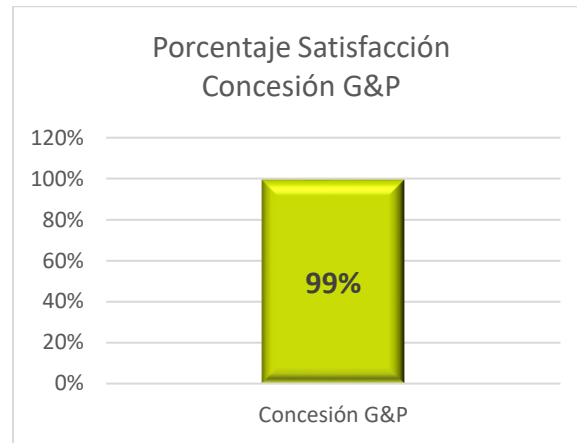
De acuerdo con la Figura 9, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los asistentes al curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito, alcanzó el 96,83% para los hombres (410 encuestados) y para las mujeres el 96,3% (346 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de las expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

6.2.3 Servicios Concesionados

6.2.3.1. Parqueaderos y Grúas

Para el primer 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 Empleper S.A.S

Figura 10.
Porcentaje Satisfacción 1er trimestre 2024.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre 2024: el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Concesión G&P alcanzó el **99%**.

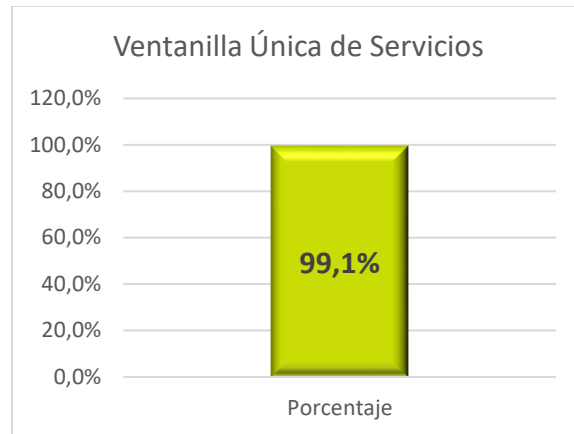
Actividades implementadas

- Jornadas de cualificación al personal operativo de la Concesión en temas relacionados con servicio a la ciudadanía, política anticorrupción.
- Revisión de indicadores de gestión con la gerencia.
- 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.
- Comunicación permanente con el ciudadano a través del personal operativo del parqueadero, la atención, recepción, entre otras, con el fin de atender sus inquietudes y acompañarlo en el trámite que realiza al interior del parqueadero.

6.2.3.2. Ventanilla Única de Servicios

Por otra parte, se aplicó la encuesta de satisfacción a la ciudadanía que accede a los trámites concesionados de Registro Distrital Automotor, Registro Distrital Conductores y Registro Distrital de Empresas de Transporte Público se prestan a través de la Ventanilla Única de Servicios.

Figura 11.
Porcentaje Satisfacción 1er trimestre 2024.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre 2024: el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Ventanilla Única de Servicios alcanzó el **99,1%**.

Actividades implementadas

- Jornadas de cualificación al personal operativo de la Concesión en temas relacionados con la política de servicio a la ciudadanía y política anticorrupción.

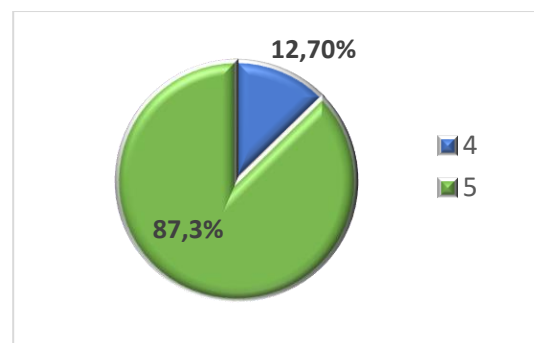
6.2.4. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

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 - Servicio

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	94 encuestados/as

Figura 12.
Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5

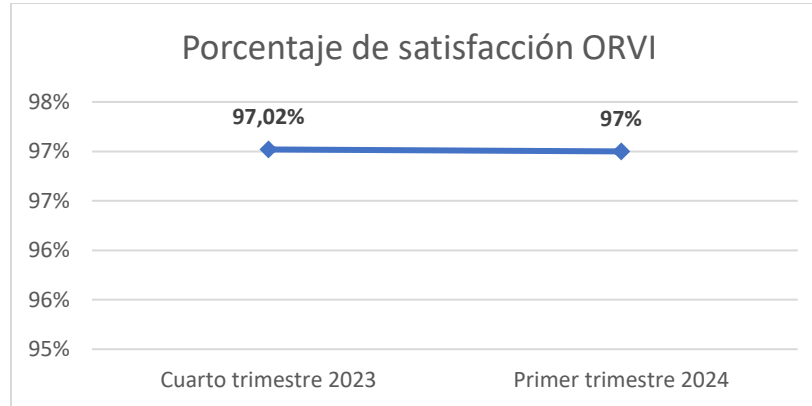


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

Satisfacción del servicio primer trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 13, el porcentaje de satisfacción para el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales

alcanzó el **97%**, frente a las observaciones ciudadanas se resalta el buen servicio y amabilidad de los y las servidores públicos, lo cual genera confianza a las personas que requieren el servicio.

Figura 13.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano

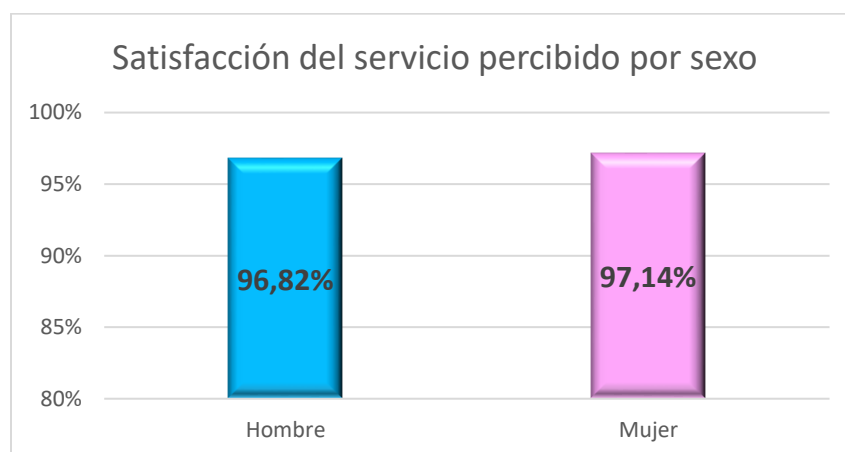
De acuerdo con la figura 13, el porcentaje de satisfacción presentó una leve disminución del 0.02% frente al periodo anterior.

Actividades implementadas

- Jornadas de cualificación de servicio a los profesionales de ORVI.
- Instalación del aire acondicionado en el punto de atención.
- Aplicación de la evaluación al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

6.2.4.1 Enfoque de género

Figura 14.
Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

De acuerdo con la Figura 14, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales, alcanzó el 96,82% para los hombres (67 encuestados) y para las mujeres el 97,14% (27 encuestadas), lo que

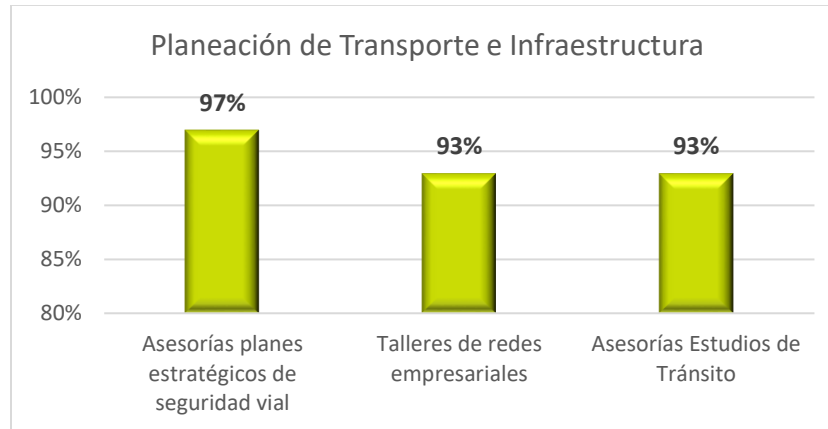
representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

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 15.

Porcentaje 4to trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 14, el porcentaje de satisfacción para el trámite de Asesorías de Planes Estratégico de Seguridad Vial alcanzó el 97%, por su parte para el trámite de Asesoría de Estudios de Tránsito y programa de Talleres de redes empresariales alcanzó el 93% para ambos casos.

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.

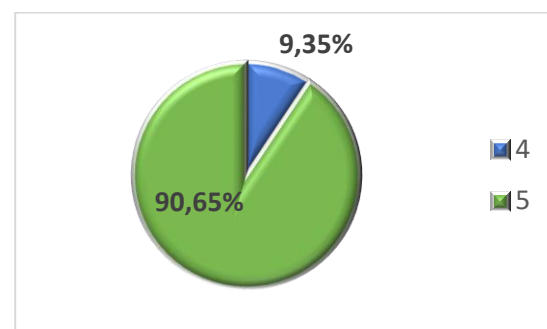
Tabla 8.

Ficha técnica - 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	869 encuestados

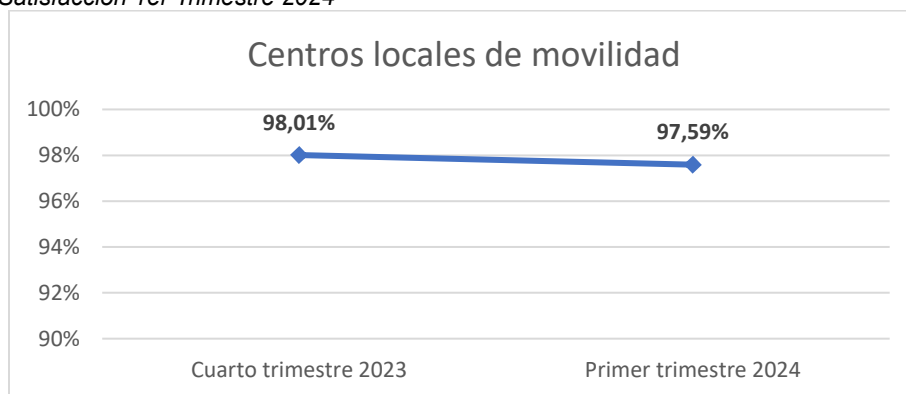
Figura 16.

Porcentaje obtenido de la escala de 1 a 5.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Figura 17.
Porcentaje Satisfacción 1er Trimestre 2024



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

Satisfacción del servicio primer trimestre 2024: De acuerdo con la Figura 16, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **97,59%** tabla 3 disminuyendo porcentualmente un **0.42%** frente al periodo anterior.

Acciones implementadas

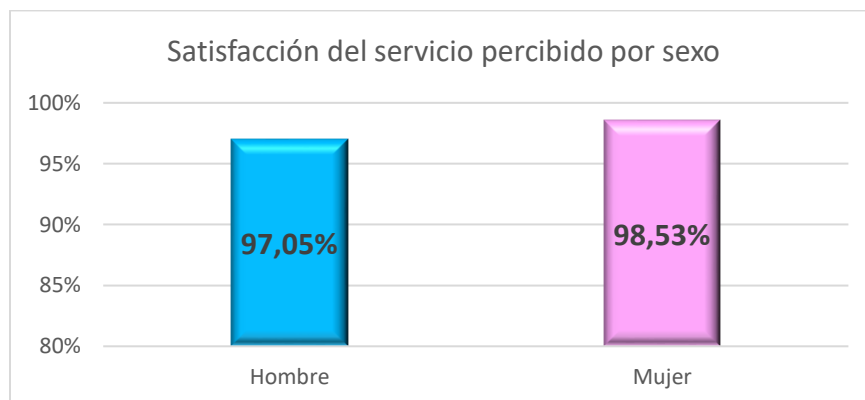
- Se realizan cualificaciones a los colaboradores donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, así como reuniones semanales donde se enfatiza la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

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.

6.3.1 Enfoque de género

Figura 18.
Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024.

De acuerdo con la Figura 18, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los Centros Locales de Movilidad, alcanzó el 97,05% para los hombres (439 encuestados) y para las mujeres el 98,53% (365 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 primer trimestre 2024, alcanzó el 97,1%, disminuyendo levemente un 0,61% frente al cuarto trimestre 2023.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2024

8 CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del primer trimestre 2024 alcanzó un 97,1%, lo que representa el cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía con respecto a los trámites, servicios y programas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.

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.
- Integrar un sistema de conocimiento de la ciudadanía y caracterización integral para todos los canales de atención.

	
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	 