



# INFORME DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano



SECRETARÍA DE  
MOVILIDAD



## Tabla de contenido

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>                                                   | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETIVO.....</b>                                                       | <b>3</b>  |
| <b>3. FICHA TÉCNICA.....</b>                                                  | <b>3</b>  |
| <b>4. PROCESOS IDENTIFICADOS PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....</b>          | <b>4</b>  |
| <b>5. REPORTE DE RESULTADOS.....</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>6. RESULTADOS POR PROCESO .....</b>                                        | <b>6</b>  |
| <b>6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad .....</b>                   | <b>6</b>  |
| <b>6.2 Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía.....</b>            | <b>7</b>  |
| <b>6.2.1 Centros de Servicios de Movilidad .....</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito .....</b> | <b>10</b> |
| <b>6.2.3 Servicios Concesionados .....</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>6.2.3.1. Ventanilla Única de Servicios .....</b>                           | <b>11</b> |
| <b>6.2.4. Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales .....</b>     | <b>13</b> |
| <b>6.3 Gestión Social .....</b>                                               | <b>14</b> |
| <b>6.4 Planeación de Transporte e Infraestructura.....</b>                    | <b>16</b> |
| <b>7 SATISFACCIÓN GENERAL.....</b>                                            | <b>16</b> |
| <b>8 CONCLUSIONES.....</b>                                                    | <b>17</b> |

## 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

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 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## 3. FICHA TÉCNICA

**Tabla 1.**  
*Ficha Técnica*

|                                |                                                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de estudio:</b>        | Cuantitativo                                                 |
| <b>Técnica de recolección:</b> | Encuesta electrónica de Google Formulario<br>Encuesta física |
| <b>Tipo de muestreo:</b>       | Aleatorio simple                                             |
| <b>Población objetivo:</b>     | Ciudadanía                                                   |
| <b>Modo de aplicación</b>      | Aplicación al momento de finalizado el servicio.             |
| <b>Universo</b>                | 259.078 ciudadanos/as atendidos                              |
| <b>Tamaño de la muestra:</b>   | 7.229 ciudadanos/as encuestados                              |
| <b>Fecha trabajo de campo:</b> | 1 de julio 2023 al 30 de septiembre 2023                     |
| <b>Error muestral</b>          | +/- 1,12%                                                    |

*Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano 2023*

#### 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comunicaciones Y Cultura Para La Movilidad</b>         | Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Gestión De Trámites Y Servicios Para La Ciudadanía</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros de Servicios de Movilidad (Atención a la Ciudadanía, Salida de patios, impugnaciones, módulos de información especializada, Facilidades de pago e información general).</li> <li>- Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.</li> <li>- Concesión de trámites y servicios</li> <li>- Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales</li> </ul> |
| <b>Gestión Social</b>                                     | Centros Locales de Movilidad – CLM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Planeación De Transporte E Infraestructura</b>         | 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 tercer trimestre 2023 se aplicaron las encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de conformidad con el protocolo PM04-PR07-PT01 para la implementación de los mecanismos de medición, donde cada líder del proceso tabuló los resultados de su aplicación y diligenció el formato PM04-PR07-F01 Consolidado de los mecanismos de medición, para realizar el reporte a la Dirección de Atención al Ciudadano – DAC.

**Tabla 3.**

### Consolidado de resultados encuesta de satisfacción SDM

| SISTEMA INTEGRADO DE 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              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 11.526   | 1113              | 96%                       | 92%      | 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                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 64.344   | 456               | 98,55%                    | 99,33%   | 99,37%        | Ir al trámite           | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao | Servicio general del punto de atención                                      | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 16.767   | 383               | 98,4%                     | 9,82%    | 98,55%        | Ir al trámite           | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13   | Módulos de información especializada, ley 1730 y excepción por discapacidad | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 2.776    | 1278              | N/A                       | N/A      | N/A           | 98.11%                  | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao | Módulos de información especializada y excepción por discapacidad           | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 236      | 236               | N/A                       | N/A      | N/A           | 99.63%                  | 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                    | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 27.621   | 281               | 96%                       | 99%      | 97%           | 97%                     | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                  | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 2.482    | 98                | 96%                       | 99%      | 98%           | 98%                     | N/A                      |
|                                                                                | SDM sede Restrepo                           | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                  | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 4.125    | 83                | 96%                       | 99%      | N/A           | 98%                     | N/A                      |
|                                                                                | SDM sede San Rafael                         | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                  | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 7.066    | 109               | 96%                       | 98%      | N/A           | 97%                     | N/A                      |
|                                                                                | SDM sede Tintal                             | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                  | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 4.139    | 98                | 96%                       | 99%      | N/A           | 98%                     | N/A                      |
|                                                                                | SDM sede Fontibón                           | Cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito                  | Encuesta              | Asistentes a los cursos de pedagogía                    | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 3.976    | 87                | 96%                       | 99%      | N/A           | 98%                     | N/A                      |
|                                                                                | Ventanilla Única de Servicios               | Concesión de trámites y servicios                                           | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 175.354  | 732               | 99,86%                    | 99,80%   | N/A           | N/A                     | N/A                      |
|                                                                                | ORVI                                        | Orientación psicológica, legal, social y acogida                            | Encuesta              | Víctimas de siniestros viales y/o familiares            | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 200      | 102               | 97,03%                    | 96,28%   | 92,89%        | 94,68%                  | N/A                      |
| GESTIÓN CONTRAVENCIONAL                                                        | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13   | Salida de patios                                                            | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 10.237   | 256               | N/A                       | N/A      | 97,40%        | N/A                     | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao | Salida de patios                                                            | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 4.868    | 94                | N/A                       | N/A      | 97,38%        | N/A                     | N/A                      |
| GESTIÓN JURÍDICA                                                               | Centro de Servicios de Movilidad Calle 13   | Facilidades de pago                                                         | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 1.050    | 282               | NA                        | NA       | NA            | 98,23%                  | N/A                      |
|                                                                                | Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao | Facilidades de pago                                                         | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 1.900    | 320               | NA                        | NA       | NA            | 97,35%                  | N/A                      |
| GESTIÓN SOCIAL                                                                 | Externo                                     | Centros Locales de Movilidad                                                | Encuesta              | Población atendida por los Centros Locales de Movilidad | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 16       | 869               | 98,64%                    | 97,44%   | N/A           | 97,42%                  | N/A                      |
| PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA                                     | Ventanilla Única del Constructor            | Talleres de redes empresariales                                             | Encuesta              | Usuarios                                                | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 1.500    | 351               | 97,26%                    | 92%      | N/A           | 91%                     | N/A                      |
|                                                                                | Ventanilla Única del Constructor            | Asesorías Estudios de Tránsito                                              | Encuesta              | Usuarios o usuarias                                     | Tercer trimestre de 2023 | Julio, agosto y septiembre 2023 | 6        | 1                 | 100%                      | 100%     | N/A           | 100%                    | 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.

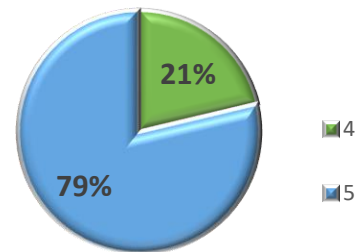
### 6.1 Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

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*

|                             |                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | [En general estás satisfecho/a con el desarrollo de la actividad (capacitación, obra o sketch teatral)] |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Campañas de prevención vial, escenarios educativos y empresas /entidades                                |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                               |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 1.113 encuestados                                                                                       |

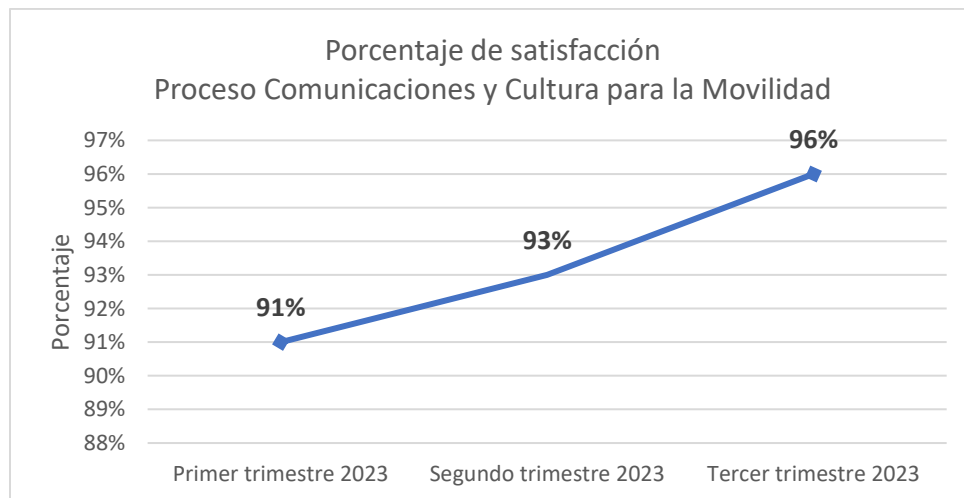
**Figura 1.**  
*Porcentaje de calificación por la escala*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

Para el tercer trimestre 2023, el índice de satisfacción de la ciudadanía para el servicio prestado por el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad alcanzó el **96%**.

**Figura 2.**  
*Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Satisfacción del servicio tercer trimestre de 2023:** La satisfacción ciudadana para el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad aumentó porcentualmente un 3,22% con respecto con el periodo anterior.

### Recomendaciones

- Contar con material didáctico y aplicar metodologías lúdicas, para ofrecer talleres y charlas más dinámicas.

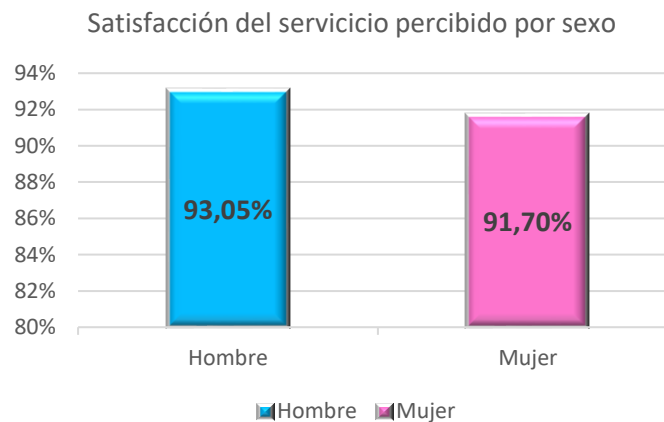
### Acciones implementadas

- Se mantiene el nivel de compromiso, responsabilidad, cooperación y comunicación dentro del equipo de pedagogía respecto al proceso de medición de la satisfacción.
- Procura y promoción de la comunicación asertiva y efectiva, así como la percepción favorable e interés de las entidades que solicitan los espacios de capacitación y participantes.

#### 6.1.1 Enfoque de género

**Figura 3.**

*Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en el proceso de comunicaciones, alcanzó el 93,05% para los hombres (886 encuestados) y para las mujeres el 91,7% (322 encuestadas), 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

|                             |                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Servicio Calle 13                                                                         |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 456 encuestados(as)                                                                       |

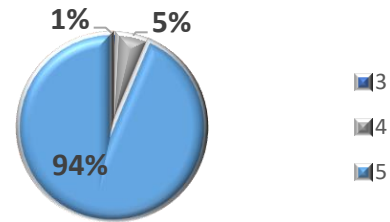
**Tabla 6.**

Ficha técnica – Servicio Paloquemao

|                             |                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Servicio Paloquemao                                                                       |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 383 encuestados(as)                                                                       |

**Figura 4.**

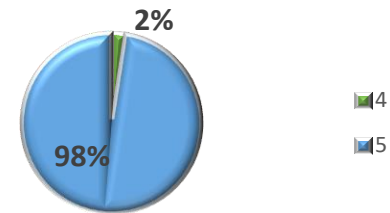
Porcentaje de calificación por la escala



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano

**Figura 5.**

Porcentaje de calificación por la escala



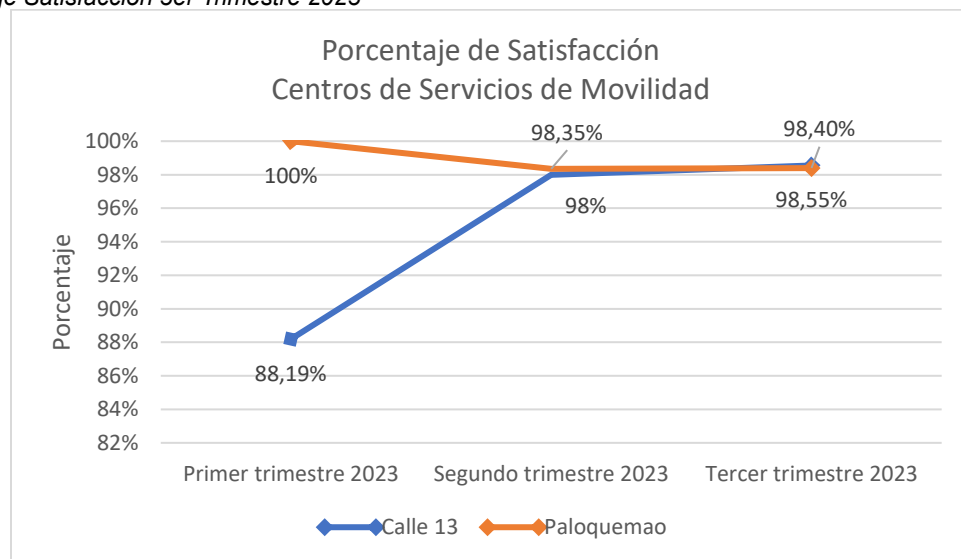
**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano

**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 **98,55%** destacando la buena atención de 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 **98,4%** destacando el buen servicio en general del punto de atención.

**Figura 6.**

Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Satisfacción del servicio tercer 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 aumentó porcentualmente un **0,05%** y en el Centro de Servicios de Paloquemao aumentó porcentualmente un **0,56%** con respecto con el periodo anterior.

### Acciones implementadas

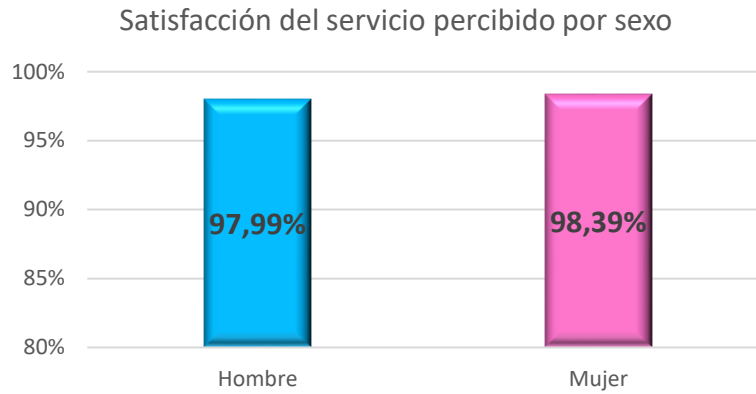
- Se continuó con la implementación del modelo de servicio incluyendo el gestor de calle.
- Se continuó con la diversificación de las herramientas virtuales de atención y gestión a través del contrato del Centro de Contacto de Movilidad.
- Se mejoró la infraestructura tecnológica en el canal presencial, implementando el sistema de asignación de turnos avanzado con el fin de brindar una atención incluyente y accesible, permitiendo además la estandarización de tiempos de atención y espera.
- Se realizaron socializaciones al equipo de gestores durante el tercer trimestre 2023 sobre:
  - ✓ Comunicación Incluyente
  - ✓ Habilidades para el servicio
  - ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía y aspectos relevantes para la atención.
  - ✓ Proceso de cobro coactivo.
  - ✓ Detecciones de infracciones de tránsito por medios tecnológicos.
  - ✓ Conflicto y mediación en el servicio.
  - ✓ Estrategias para el manejo de la ciudadanía.
  - ✓ Ética y transparencia.
  - ✓ Reglamento interno para la gestión de PQRS.
  - ✓ Comunicación asertiva.
- Se contribuyó a la eficiencia administrativa con el mejoramiento del sistema de agendamiento de citas.

### Recomendaciones

- Contar con controles para el envío oportuno y coherente de las citas de agendamiento a la ciudadanía y evitar así aglomeraciones en el punto de atención.
- Medir los tiempos de atención durante la ejecución de los trámites y servicios para estandarizar y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- Mantener la estrategia de gestores de calle y verificar que su gestión se desarrolle durante toda la jornada de operación del Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 e incluir en el modelo al CSM Paloquemao.
- Revisar la viabilidad de disposición de cafetería o carrito de alimentos en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.
- Revisar la viabilidad de disposición de un punto de pago en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.
- Continuar con el seguimiento a los informes generados por el sistema de asignación de turnos.
- Continuar la cualificación a los gestores de servicio para asegurar una atención orientada en la ciudadanía.

### 6.2.1.1 Enfoque de género

**Figura 7.**  
Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo



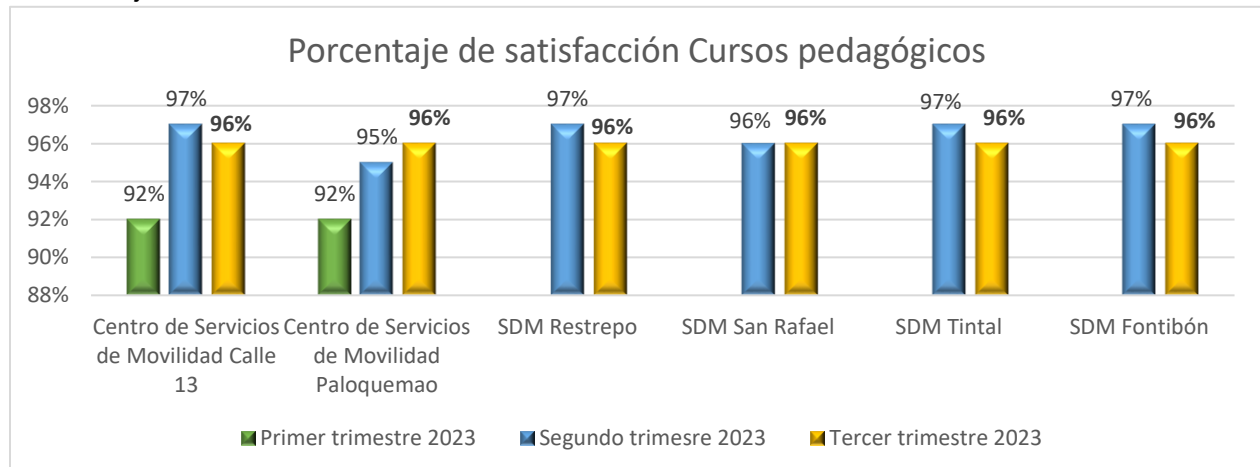
**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

De acuerdo con la Figura 7, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los Centros de Servicios de Movilidad, alcanzó el 97,99% para los hombres (917 encuestados) y para las mujeres el 98,39% (360 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

### 6.2.2 Cursos pedagógicos por infracción a las normas de Tránsito

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

**Figura 8.**  
Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Satisfacción del servicio tercer 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 un 96% disminuyendo porcentualmente un 1,03% frente al periodo anterior, en el Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao alcanzó el 96% de satisfacción aumentando porcentualmente un 1,05% con respecto al periodo anterior.

Por su parte, en la sede San Rafael el porcentaje de satisfacción se mantuvo estable con un 96%, mientras que, en las sedes de Restrepo, Tintal y Fontibón alcanzaron el 96% disminuyendo porcentualmente un 1,03%, para cada sede frente al periodo anterior.

### Acciones implementadas

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

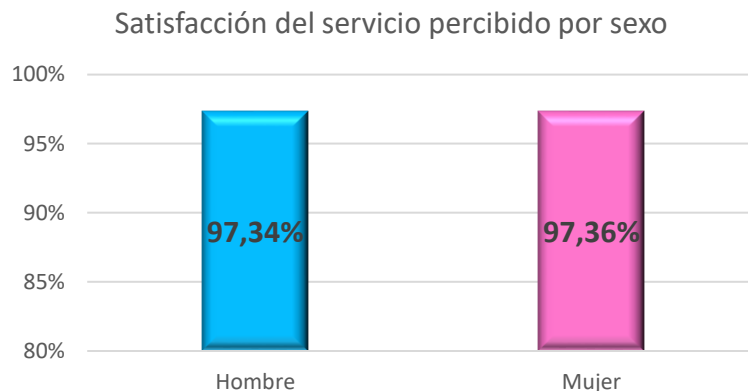
### Recomendaciones

- Abrir nuevas sedes con salas para la prestación del trámite de cursos pedagógicos.
- Entregar material de recordatorio (folletos) físico o en QR.
- Revisar la ventilación de las salas donde se prestan los cursos pedagógicos.

#### 6.2.2.1 Enfoque de género

**Figura 9.**

*Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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 97,34% para los hombres (233 encuestados) y para las mujeres el 97,36% (144 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. Ventanilla Única de Servicios

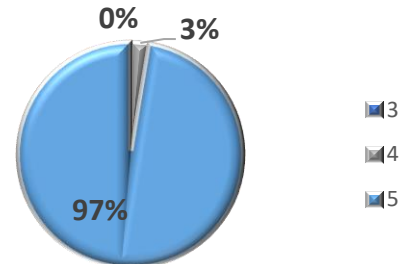
Para este periodo, teniendo en cuenta el inicio de la operación plena del contrato de concesión 2021-2519 se realiza la primer medición y aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio en la Ventanilla Única de Servicios.

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

**Tabla 7.**  
*Ficha técnica - Servicio*

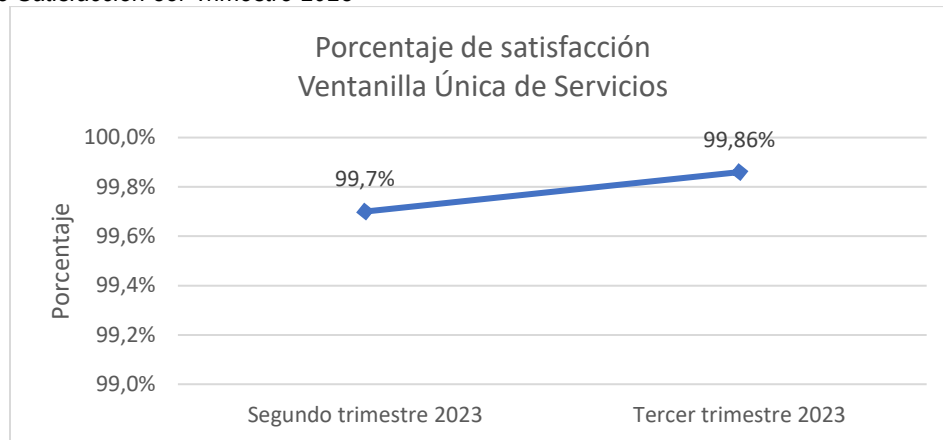
|                             |                                                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado en esta Ventanilla Única de Servicios? |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Concesión de trámites y servicios                                                      |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                              |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 732 encuestados                                                                        |

**Figura 10.**  
*Porcentaje de calificación por la escala*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano

**Figura 11.**  
*Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Satisfacción del servicio tercer trimestre 2023:** el porcentaje de satisfacción de la ciudadanía a través de la Ventanilla Única de Servicios alcanzó el **99,86%** aumentando porcentualmente un 0,16% frente al periodo anterior.

### Recomendaciones

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

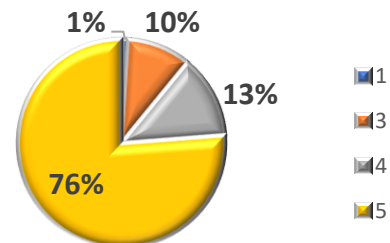
#### 6.2.4. Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales

Durante este periodo inició la aplicación de la encuesta de satisfacción en el Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales, específicamente en el proceso de acogida con el o la ciudadana.

**Tabla 12.**  
*Ficha técnica - Servicio*

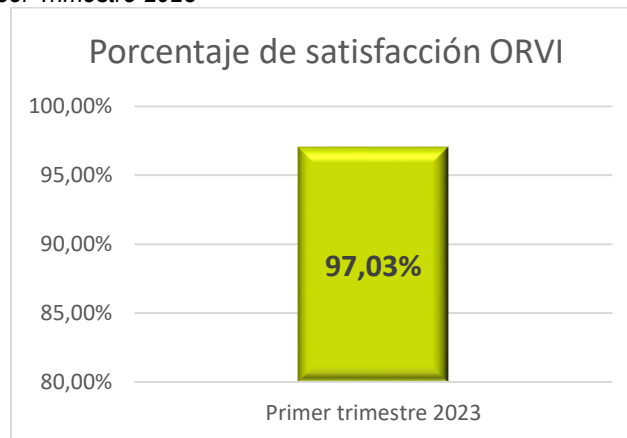
|                             |                                                                                                                                                |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | Evalúe el grado de satisfacción de acuerdo con el servicio y la atención prestada en el Centro de Orientación a Víctimas por Sinistros Viales. |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Orientación psicológica, legal, social y acogida                                                                                               |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                                                                      |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 102 encuestados                                                                                                                                |

**Figura 12.**  
*Calificación de la satisfacción 3er Trimestre 2023*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano

**Figura 13.**  
*Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023*



**Satisfacción del servicio tercer trimestre 2023:** De acuerdo con la Figura 13, el porcentaje de satisfacción para el Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales alcanzó el **97,03%**, frente a las observaciones ciudadanas se resalta un excelente servicio.

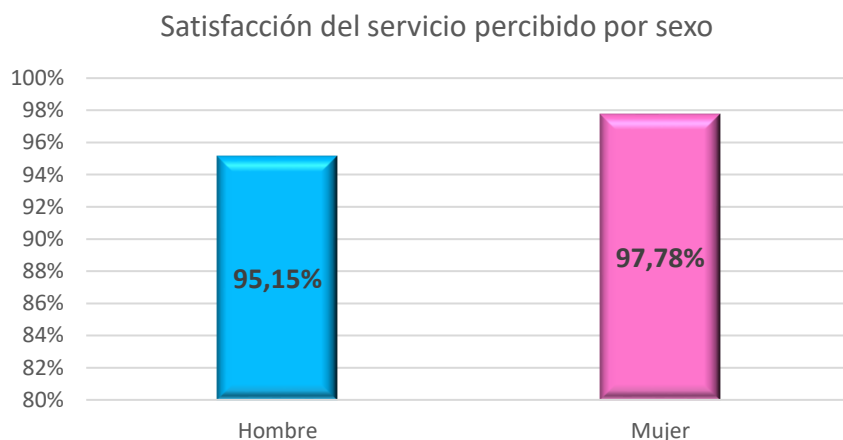
#### Actividades implementadas

- Jornadas de cualificación de servicio a los profesionales de ORVI.
- Divulgación de los servicios que presta el servicio a través de los canales de comunicación de la SDM.

### 6.2.4.1 Enfoque de género

**Figura 14.**

*Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

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 95,15% para los hombres (66 encuestados) y para las mujeres el 97,78% (36 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

## 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.

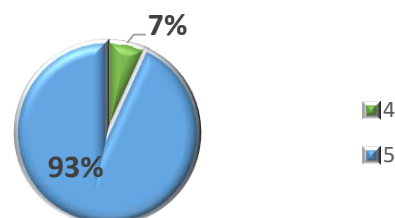
**Tabla 9.**

*Ficha técnica - Servicio*

|                             |                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pregunta</b>             | ¿Cómo calificas en general el servicio prestado por la Secretaría Distrital de Movilidad? |
| <b>Trámite / Servicio</b>   | Centros Locales de Movilidad                                                              |
| <b>Calificación</b>         | 1 → Nada Satisfecho<br>5 → Muy Satisfecho                                                 |
| <b>Tamaño de la muestra</b> | 869 encuestados                                                                           |

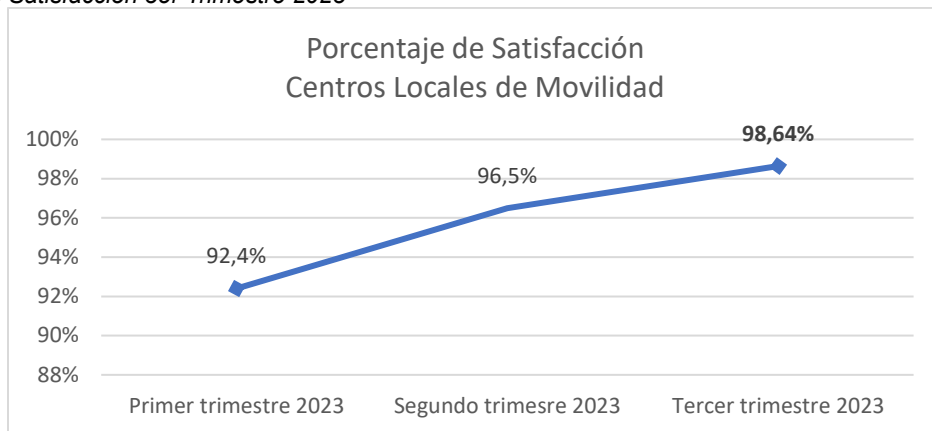
**Figura 15.**

*Porcentaje de calificación por la escala*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Figura 16.**  
**Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023**



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Satisfacción del servicio tercer trimestre 2023:** De acuerdo con la Figura 16, el porcentaje de satisfacción para el proceso de Gestión Social alcanzó el **98,64%** aumentando porcentualmente un **2,21%** frente al periodo anterior, se resalta en las observaciones de la ciudadanía la gestión de los gestores.

#### Acciones implementadas

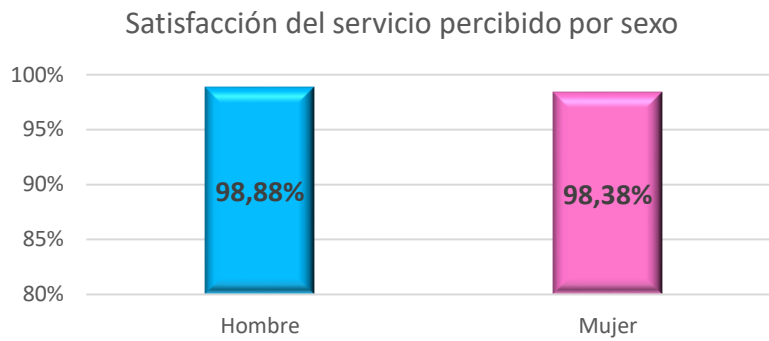
- Se realizan cualificaciones a los colaboradores donde se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, así como reuniones semanales donde se enfatiza la importancia de la medición de la percepción frente al servicio prestado.

#### Recomendaciones

- Continuar en la participación de las jornadas de cualificación ofertadas 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 17.**  
**Porcentaje Satisfacción del servicio percibido por sexo**



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

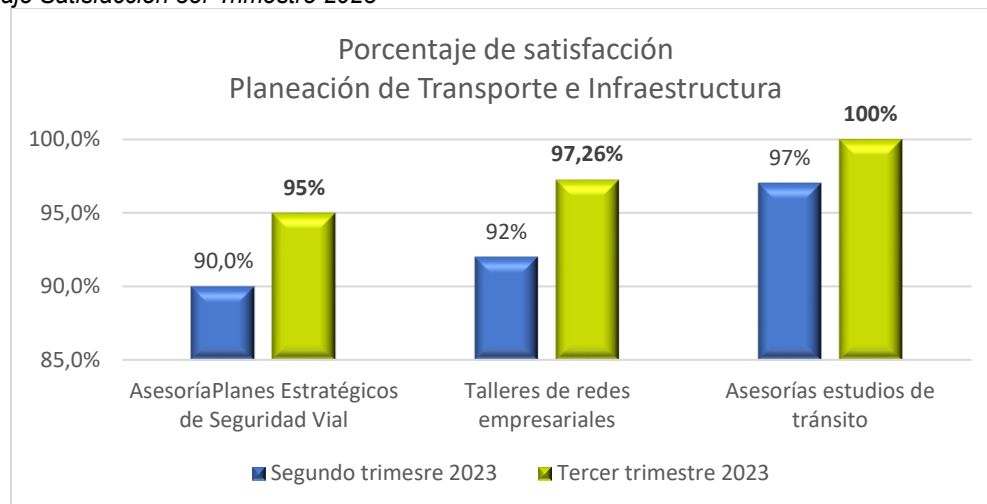
De acuerdo con la Figura 17, el porcentaje de satisfacción del servicio percibido por la variable sexo en los Centros Locales de Movilidad, alcanzó el 98,88% para los hombres (447 encuestados) y para las mujeres el 98,38% (420 encuestadas), lo que representa el cumplimiento de expectativas en relación con el servicio prestado, para ambos sexos.

#### 6.4 Planeación de Transporte e Infraestructura

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

**Figura 18.**

*Porcentaje Satisfacción 3er Trimestre 2023*



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

**Satisfacción del servicio tercer trimestre 2023:** De acuerdo con la Figura 18 el porcentaje de satisfacción para el proceso de Planeación de Transporte e infraestructura alcanzó en el tercer trimestre 2023 el 95% en el servicio de Plan Estratégico de Seguridad Vial, el 97,26% en el programa de Talleres de Redes Empresariales y el 100% 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 tercer trimestre 2023, alcanzó el **97,3%** aumentando porcentualmente un 0,3% frente al periodo anterior que fue del 97%.



**Fuente:** Dirección de Atención al Ciudadano 2023

## 8 CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción del tercer trimestre 2023 alcanzó un 97,3%, lo que representa un 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 el acceso a la oferta de trámites y servicios, para lo cual se tiene como proyectos y propuestas:

- Mejorar el ciclo de servicio y estrategia de cierre en el primer contacto en todos los canales, facilitando el acceso a los sistemas de información de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Integración adecuada del nuevo sistema contravencional con los demás sistemas de información de los trámites y servicios de la entidad.

|                                                                                                                                                    |                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |                                                                                      |
| <p>Alejandra Rojas Posada</p> <p><b>Directora de Atención al Ciudadano</b></p> <p><b>Secretaría Distrital de Movilidad</b></p>                     |                                                                                      |
| <p><b>Elaboró:</b></p> <p>Camilo Andrés Ochoa Rodríguez</p> <p><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b></p>                                       |  |
| <p><b>Revisó:</b></p> <p>Juan Carlos Velandia Gutierrez</p> <p>Fabián Rodrigo Iguavita Flórez</p> <p><b>Dirección de Atención al Ciudadano</b></p> |  |