



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2025

Contenido

1.OBJETIVO	1
2. FICHA TÉCNICA	1
3. PROCESOS QUE APLICAN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	2
4. RESULTADOS	2
4.1. Centro de Enseñanza Automovilística	2
4.2. Cobro Coactivo	9
4.3. Cultura Ciudadana Vial	10
4.4. Educación Vial	11
4.5. Registros y Procedimientos	13
5. CONCLUSIONES	16

1.OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, respecto a los trámites y servicios prestados durante el primer trimestre del 2025, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y las expectativas de las partes interesadas.

2. FICHA TÉCNICA

Tabla N°1 Ficha Técnica	
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	Ciudadanos/as atendidos(as)



Tamaño de la muestra:	Ciudadanos/as encuestados(as)
Fecha trabajo de campo:	01/01/2025 al 31/03/2025

3. PROCESOS QUE APLICAN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A continuación, se enlistan los procesos del Instituto de Movilidad de Pereira que aplican la encuesta de satisfacción a los usuarios, luego de prestar sus trámites o servicios.

Subproceso	Tramite o Servicio
Centro de enseñanza Automovilística	Curso Teórico y Curso Práctico
Cobro Coactivo	Acuerdos de Pago y Desembargos
Cultura Ciudadana Vial	Sistema de Bicicletas Públicas (MEGABICI)
Educación Vial	Capacitación y Educación Vial
Registros y Procedimientos	Licencias, Traspasos, Salidas de Patios, Certificados de tradición, Liquidación de Impuestos.

4. RESULTADOS

Se realizó medición de satisfacción de los usuarios para el primer trimestre de 2025, donde cada uno de los responsables de los subprocesos involucrados, se encargó de aplicar los formularios diseñados por ellos y aprobados por la Subdirección de Planeación. Los resultados de las encuestas quedan almacenados en la nube mediante el aplicativo “*Formularios de Google*”.

A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los subprocesos:

4.1. Centro de Enseñanza Automovilística

Este subproceso aplicó dos formularios que buscan medir la satisfacción frente al Curso Teórico y el Curso Práctico respectivamente; para el curso teórico se aplicaron 46 encuestas y para el curso práctico se aplicaron 15. En la encuesta de satisfacción del curso práctico se evaluaron aspectos como el estado del vehículo, disposición y conocimientos del instructor, generalidades de las clases y la probabilidad con la que recomendarían el centro de enseñanza; los resultados fueron:



Método utilizado para transmitir conocimientos prácticos

15 respuestas

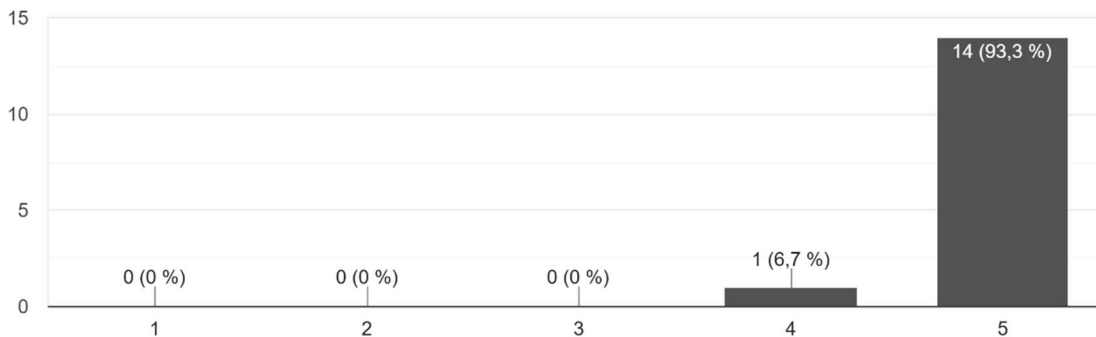


Imagen 1. Resultados pregunta "Método utilizado para transmitir conocimientos prácticos". Fuente: Formularios de Google

Disposición y cordialidad

15 respuestas

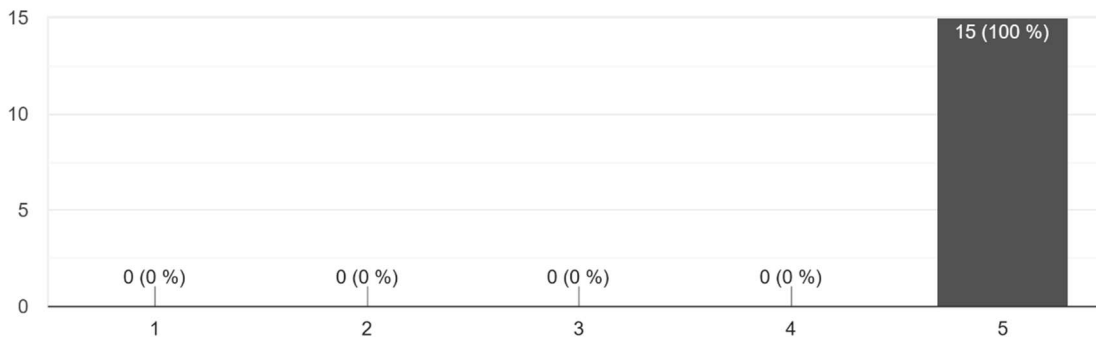


Imagen 2. Resultados pregunta "Disposición y Cordialidad del instructor". Fuente: Formularios de Google



Conocimientos y competencia demostrados

15 respuestas

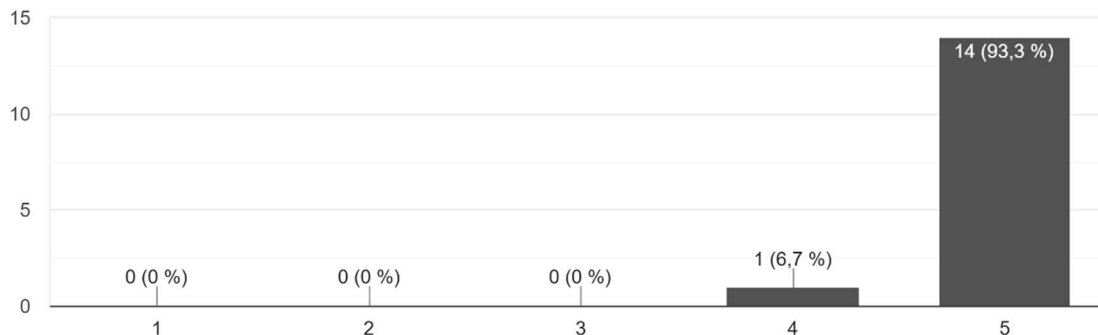


Imagen 3. Resultados pregunta “Conocimientos y competencias del instructor”. Fuente: Formularios de Google

Respeto hacia usted

15 respuestas

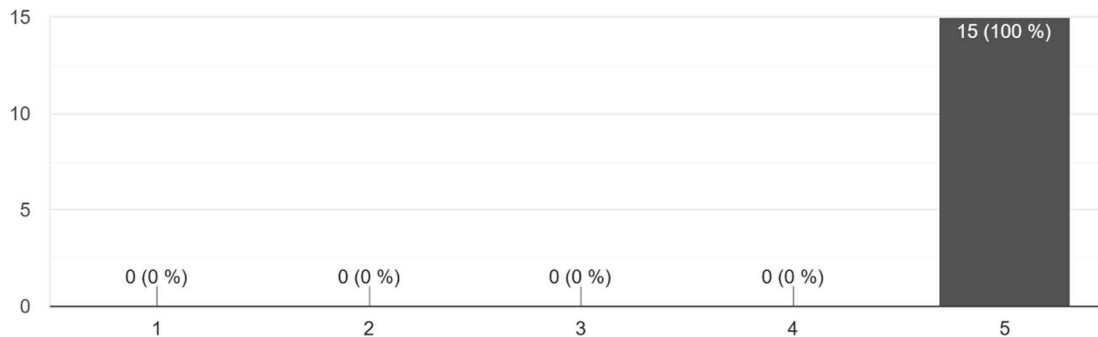


Imagen 4. Resultados pregunta “Respeto hacia usted por parte del instructor”. Fuente: Formularios de Google



Vías y espacios utilizados

15 respuestas

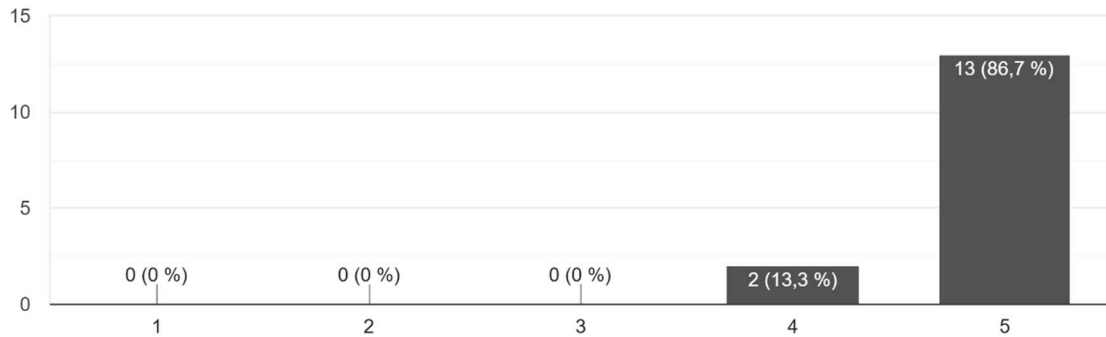


Imagen 5. Resultados pregunta "Satisfacción con las vías y espacios utilizados para la clase". Fuente: Formularios de Google

Estado mecánico

15 respuestas

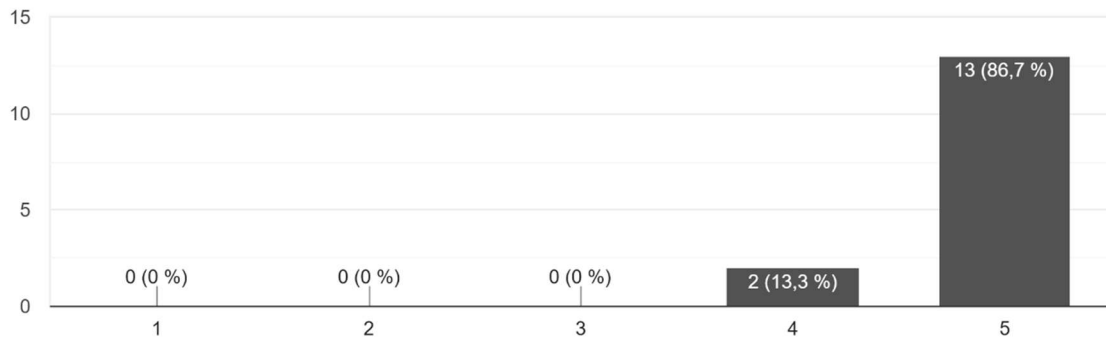


Imagen 6. Resultados pregunta "Estado mecánico del vehículo". Fuente: Formularios de Google



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816.000.558-8
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Abril 2024

VERSIÓN 01

¿Con qué probabilidad recomendaría usted el Centro de Enseñanza a un familiar o amigo?

15 respuestas

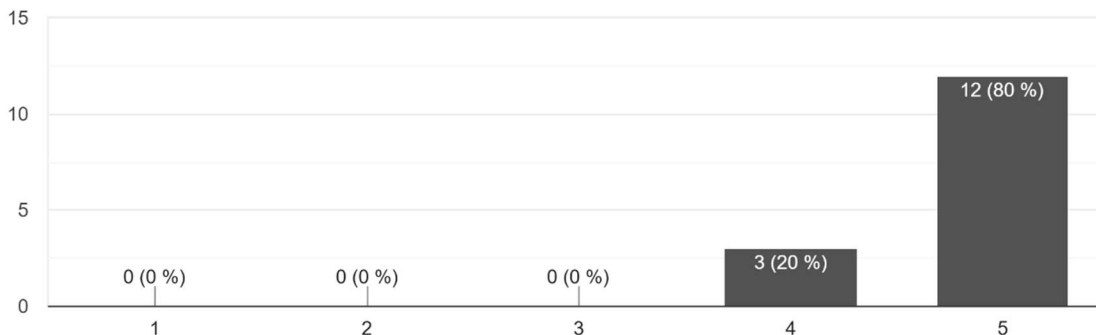


Imagen 7. Resultados pregunta ¿Con qué probabilidad recomendaría usted el Centro de Enseñanza a un familiar o amigo? Fuente: Formularios de Google

En general se observa un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a los temas consultados y ello se evidencia en la imagen 7, donde se observa que un 80% de los encuestados, recomendaría el centro de enseñanza a sus amigos o familiares para que tomen las clases necesarias para el trámite de su licencia de conducción. Así mismo, el formulario incluyó una pregunta sobre si tenían alguna sugerencia para mejorar el servicio, donde solo una persona manifestó incomodidad en las clases prácticas dado que el instructor utilizaba en celular mientras estaban en clase y una persona manifestó inconformidad por las demoras para la contratación de los instructores ya que eso afectó su tiempo necesario para culminar el curso y obtener su licencia.

Respecto a la encuesta del Curso Teórico, se obtuvieron los siguientes resultados:



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816.000.558-8
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Abril 2024

VERSIÓN 01

Facilidad para la realización de trámites administrativos (inscripción)

46 respuestas

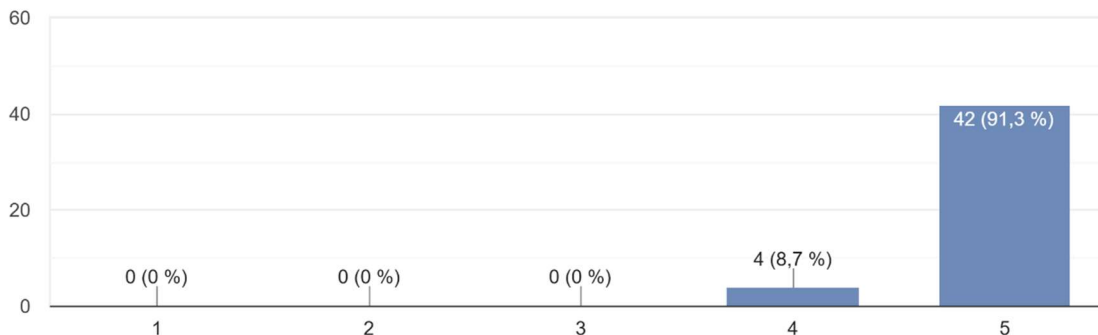


Imagen 8. Resultados pregunta "Facilidad para la realización de trámites administrativas" Fuente: Formularios de Google

Conocimientos y competencia demostrados

46 respuestas

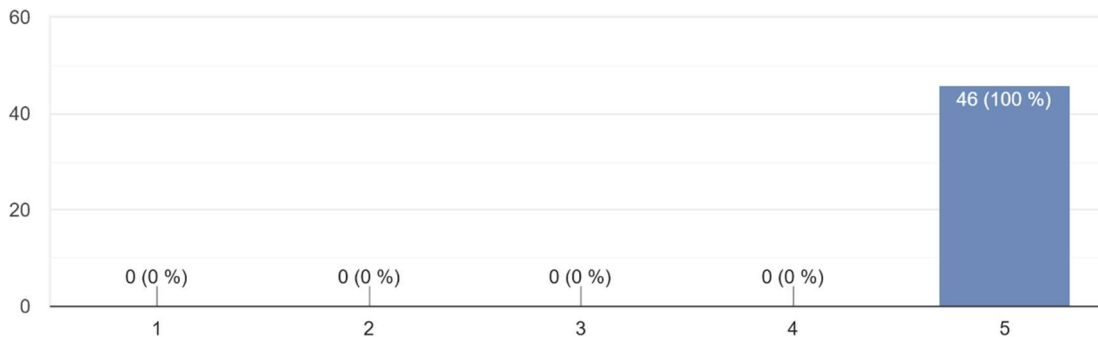


Imagen 9. Resultados pregunta "Conocimientos y competencias demostrados por el instructor" Fuente: Formularios de Google



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816.000.558-8
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Abril 2024

VERSIÓN 01

Contenido de los temas dictados

46 respuestas

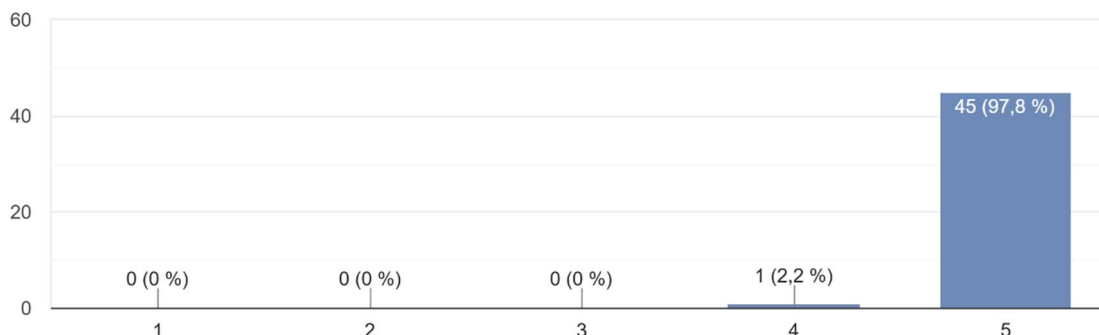


Imagen 10. Resultados pregunta “Contenido de los temas dictados” Fuente: Formularios de Google

Estado

46 respuestas

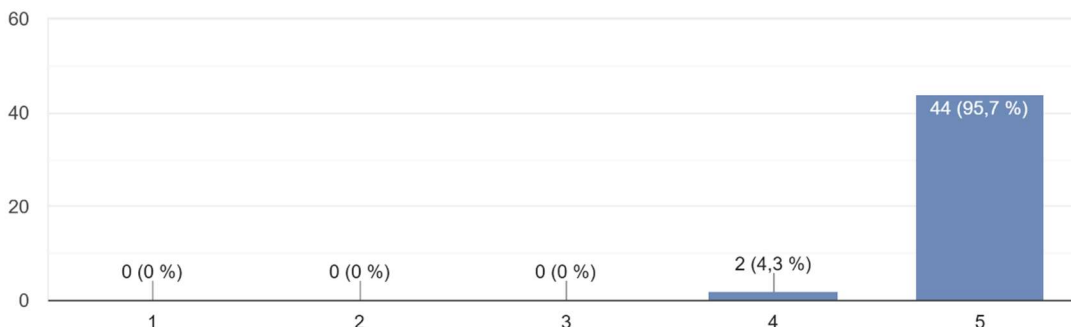


Imagen 11. Resultados pregunta “Estado de las aulas de clase” Fuente: Formularios de Google

Al igual que en la encuesta de clases prácticas, en general se observa un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a los temas consultados y ello se evidencia en las imágenes 8 y 9, donde se observa que el 91,3 % y el 100% de los encuestados, considera que es muy fácil realizar los trámites administrativos asociados a la inscripción y que los conocimientos demostrados por el instructor fueron excelentes. Así mismo, el formulario incluyó una pregunta sobre si tenían alguna sugerencia para mejorar el servicio, donde la totalidad de los encuestados manifestaron no tener sugerencias y estar satisfechos con los servicios recibidos.



4.2. Cobro Coactivo

Para este subproceso se diseñó un formulario que busca conocer la satisfacción del usuario mediante la aplicación de preguntas como Orientación del servicio, Tiempo de espera para atención o respuesta, Actitud y disposición del servidor público, Calidad del servicio y Sugerencias para mejorar. A la fecha se han obtenido 52 respuestas representadas así:

Orientación del servicio

52 respuestas

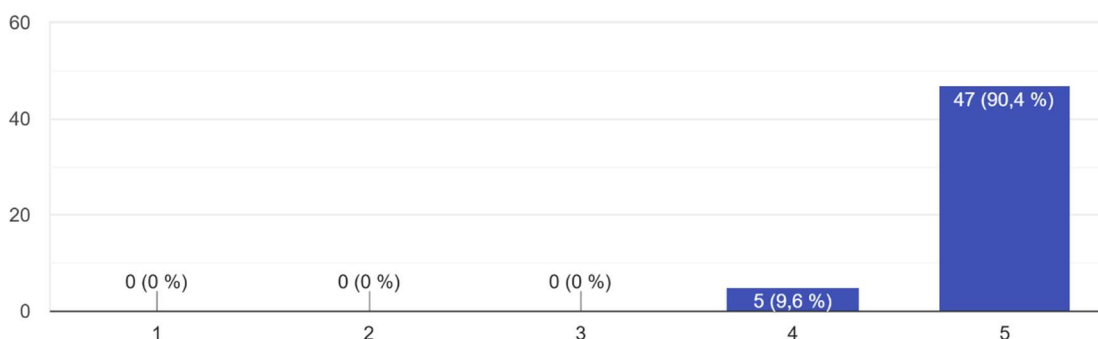


Imagen 12. Resultados pregunta “Orientación del Servicio” Fuente: Formularios de Google

Tiempo de espera para atención o respuesta.

52 respuestas

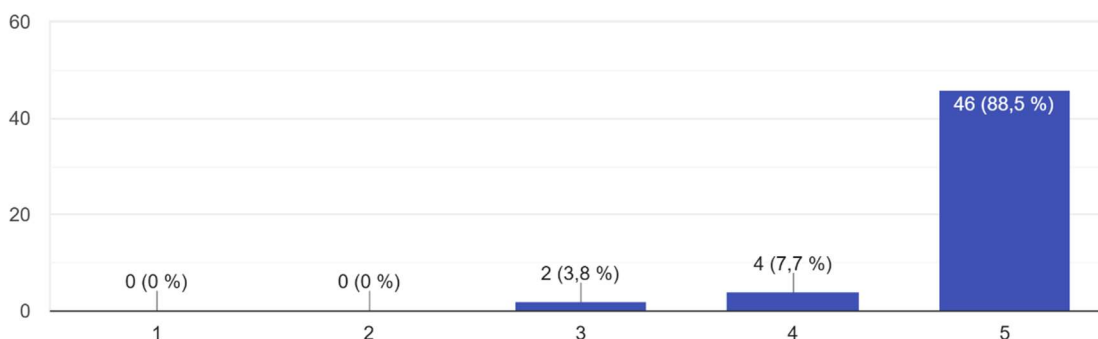


Imagen 13. Resultados pregunta “Tiempo de Espera para Atención o Respuesta” Fuente: Formularios de Google



Calidad del servicio

52 respuestas

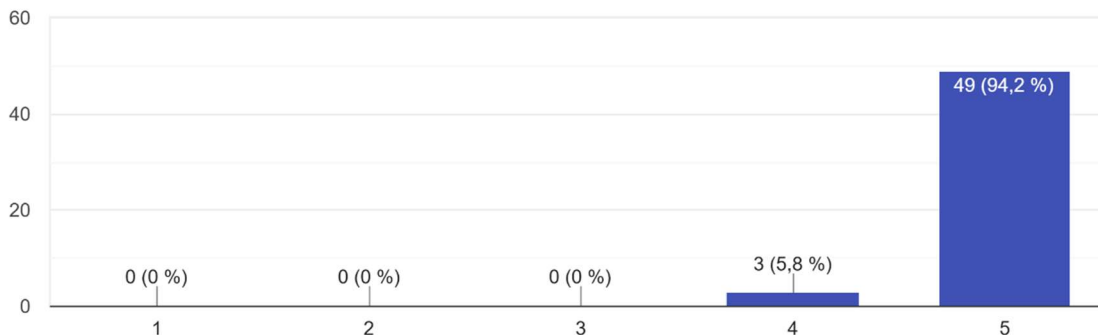


Imagen 14. Resultados pregunta “Calidad del Servicio” Fuente: Formularios de Google

En general se observa un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos que acceden a los servicios ofrecidos por Cobro Coactivo, evidenciado en calificaciones de puntaje cinco (5) que se encuentran por encima del 90%; la única pregunta que presenta calificaciones diferentes a 4 o 5, es la presentada en la imagen 13 respecto a los tiempos de espera para atención, donde el 3,8% de los encuestados le asignaron una calificación de tres (3). Por lo último, se espera que para los siguientes trimestres se logre una mejora en este aspecto al contar con mayor número de personas encuestadas y que manifiesten mayor satisfacción respecto a los tiempos de atención.

4.3. Cultura Ciudadana Vial

El subproceso diseñó un formulario con apoyo del contratista de Calidad, para aplicar con los usuarios del sistema de bicicletas públicas MEGABICI y conocer su percepción frente a la calidad del servicio, actitud de los anfitriones de las estaciones, estado de las bicicletas, dónde les gustaría que se creara otra estación y si tienen alguna sugerencia que permita mejorar el servicio; durante el periodo de aplicación no se obtuvieron respuestas al formulario toda vez que no hay una persona que se responsabilice de liderar la aplicación y seguimiento de las encuestas de satisfacción porque aún no se cuenta con el contratista de Promoción de Megabici.



4.4. Educación Vial

Para este subproceso se diseñó un formulario con el objetivo de evaluar la satisfacción de los asistentes a las capacitaciones y a las actividades lúdicas desarrolladas por los Educadores viales; durante el periodo de seguimiento se recopilieron 11 respuestas que se encuentran representadas en las siguientes imágenes:

Metodología utilizada por el capacitador

11 respuestas

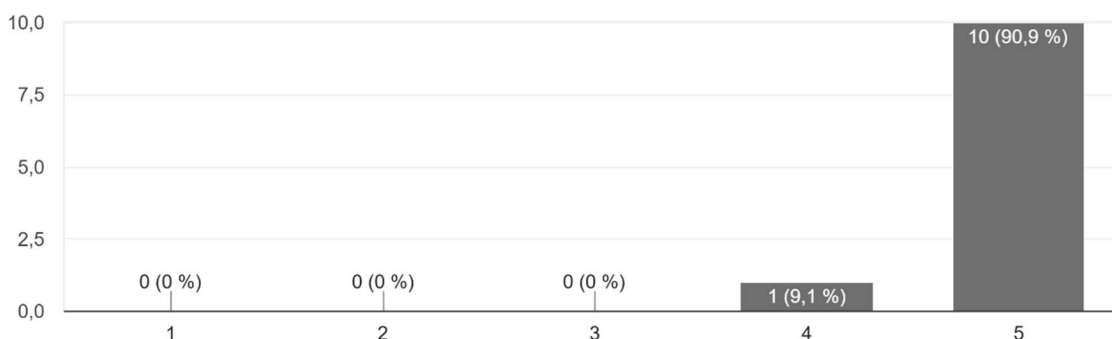


Imagen 15. Resultados pregunta “Metodología utilizada por el capacitador” Fuente: Formularios de Google

Dominio del tema del capacitador

11 respuestas

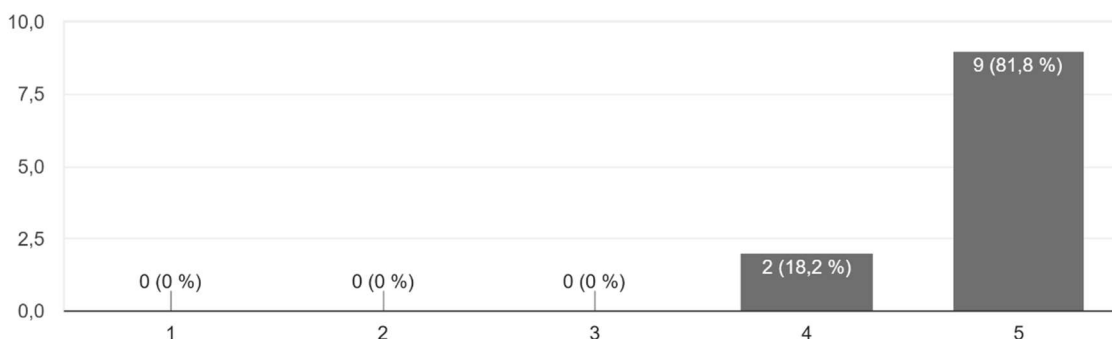


Imagen 16. Resultados pregunta “Dominio del tema del capacitador” Fuente: Formularios de Google



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816.000.558-8
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Abril 2024

VERSIÓN 01

Habilidad para transmitir la información del capacitador

11 respuestas

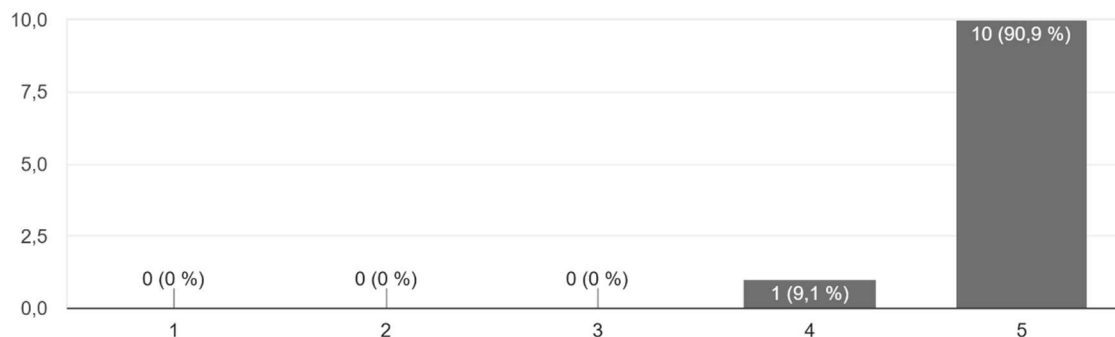


Imagen 17. Resultados pregunta “Habilidad para transmitir la información del capacitador” Fuente: Formularios de Google

Calificación general del programa

11 respuestas

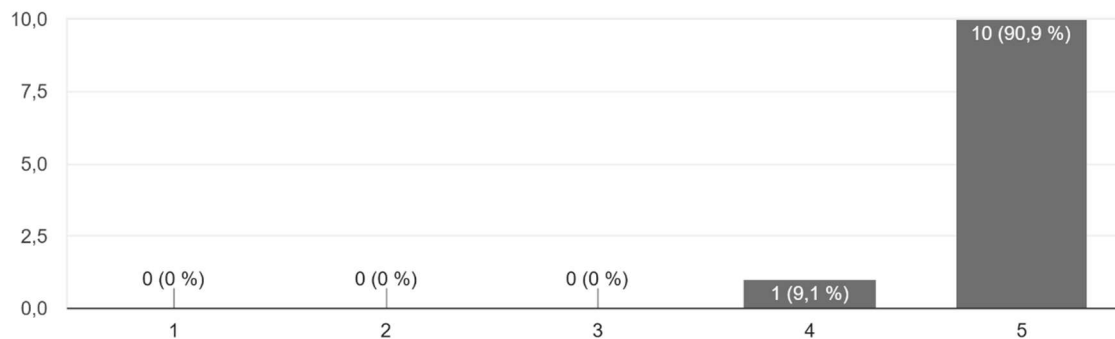


Imagen 18. Resultados pregunta “Calificación general del programa” Fuente: Formularios de Google



La información recibida aporta a mejorar su conducta en la vía
11 respuestas

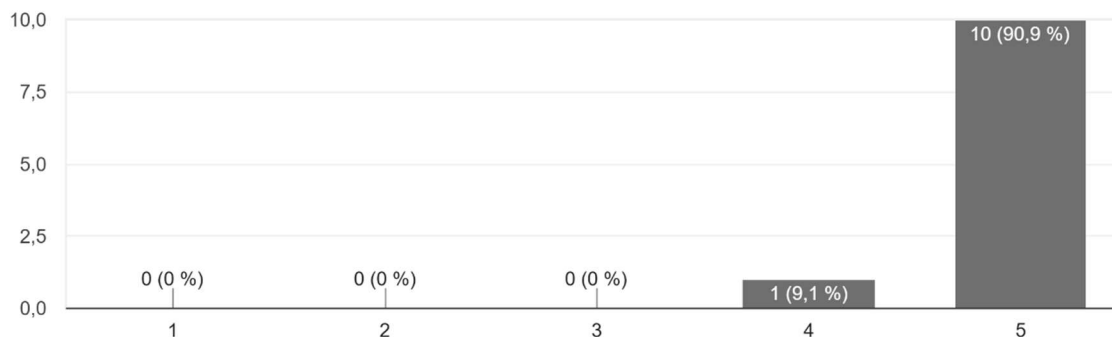


Imagen 19. Resultados pregunta "La información recibida aporta a mejorar su conducta vial" Fuente: Formularios de Google

Para el subproceso de Educación vial se observa un alto grado de satisfacción de sus usuarios al igual que en los demás subprocesos que se están evaluando con las encuestas; lo anterior se puede deducir al observar los resultados de las imágenes 15 a la 19, donde se muestra que un 90,9% de los encuestados le asignan la más alta calificación al programa, así como el 81,8% considera que los capacitadores demostraron total dominio de los temas tratados.

Vale la pena mencionar que a la pregunta de *¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio?*, la mayoría respondieron que todo estaba excelente y los talleres eran apropiados y pertinentes; sin embargo, algunos manifestaron que:

- En próximas capacitaciones se debería ahondar más en el tema de los ciclistas

4.5. Registros y Procedimientos

La subdirección de Registros y procedimientos administrativos y sancionatorios diseño un formulario de cinco preguntas con las que buscan identificar los servicios de mayor uso y la satisfacción de los usuarios frente a: Direccionamiento por parte del funcionario, Amabilidad y respeto demostrados por el funcionario, Efectividad de la respuesta dada a través del servicio o información recibida y Calificación del servicio recibido. Los resultados de las 26 encuestas aplicadas durante el periodo de referencia son presentados a continuación:



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816.000.558-8
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Abril 2024

VERSIÓN 01

Tipo de Servicio Recibido

26 respuestas

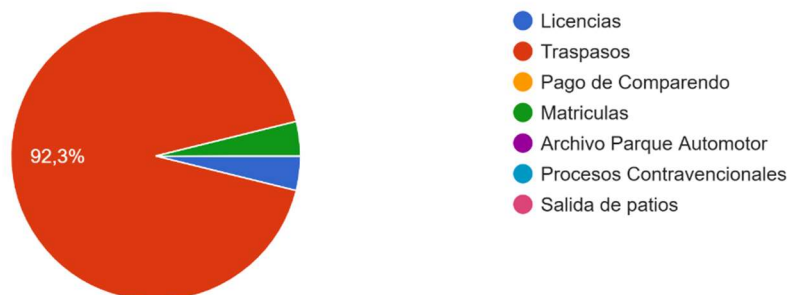


Imagen 20. Resultados pregunta "Tipo de servicio recibido" Fuente: Formularios de Google

Fue direccionado (a) correctamente por el funcionario que lo atendió

26 respuestas

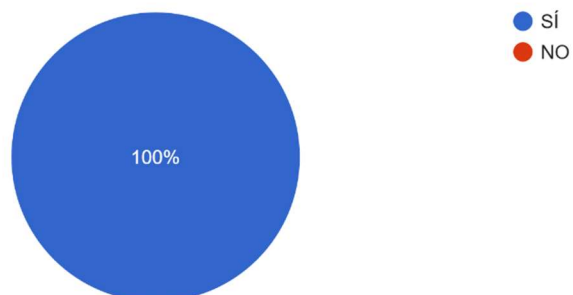


Imagen 21. Resultados pregunta ¿Fue direccionado (a) correctamente por el funcionario que lo atendió? Fuente: Formularios de Google



Abril 2024

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816.000.558-8
INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

VERSIÓN 01

El servicio o la información recibida respondió completamente a su necesidad
26 respuestas

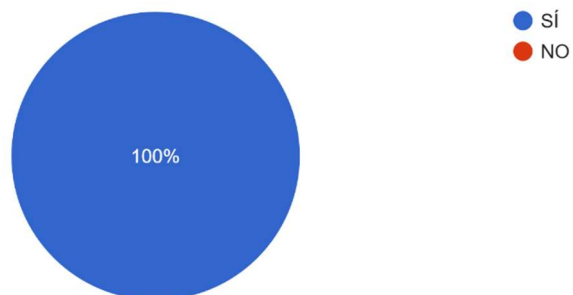


Imagen 22. Resultados pregunta ¿El servicio o la información recibida respondió completamente a su necesidad? Fuente: Formularios de Google

Fue atendido (a) con amabilidad y respeto por parte del funcionario
26 respuestas

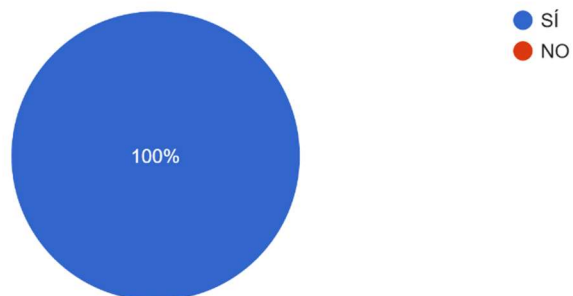


Imagen 23. Resultados pregunta ¿Fue atendido (a) con amabilidad y respeto por parte del funcionario? Fuente: Formularios de Google



Califique el servicio prestado por nuestro funcionario

26 respuestas

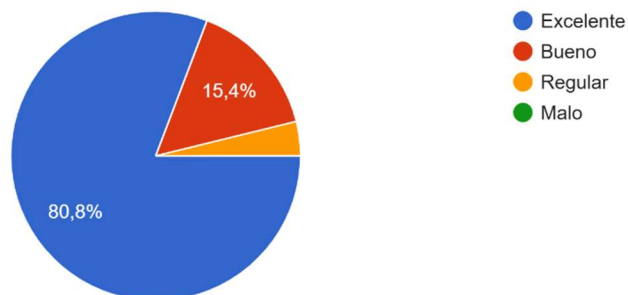


Imagen 24. Resultados pregunta “Califique el servicio prestado por nuestro funcionario” Fuente: Formularios de Google

Como se observa en la imagen 20, los servicios que han presentado mayor uso han sido los relacionados con traspasos de vehículos con 92,3 % del total de usuarios encuestados, seguido por los trámites de Matriculas y Licencias con 3,8% cada uno. Así mismo, se observa en las imágenes 21, 22 y 23 que en las preguntas referentes al direccionamiento, amabilidad y respeto y pertinencia de la respuesta o información brindada por el funcionario que lo atendió, la respuesta fue la misma con un 100% de los usuarios marcando la opción Sí a la pregunta respectiva.

Lo anterior nos permite interpretar que se cuenta con un nivel alto de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida, sin embargo, es necesario realizar algunos ajustes que permitan mejorar la percepción de los usuarios; la imagen 24, nos permite soportar la necesidad de mejorar el servicio dado que un 3,8% de los usuarios calificaron el servicio recibido como Regular y el 15,4% consideran que fue Bueno.

5. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción general de los usuarios consultados en los subprocesos involucrados se ubica en el rango promedio de 90- 92%; dado que algunos subprocesos presentan muy pocas encuestas aplicadas a los usuarios, se recomienda tomar en consideración los siguientes ítems:

- Se les recomienda a los procesos que revisen los porcentajes mal calificados de sus encuestas y formulen estrategias de mejora del servicio con base a esos porcentajes y a las sugerencias de los usuarios.



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

NIT 816.000.558-8

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

VERSIÓN 01

Abril 2024

- Los subprocesos deben establecer una muestra que sea representativa con respecto a la totalidad de los usuarios que atienden mensualmente, dado que algunos subprocesos tienen trámites que se caracterizan por presentar alta afluencia de usuarios y aún así no se evidencian cantidades de encuestas equivalentes a dicha afluencia.
- Aquellos subprocesos que evidencien problemas en la aplicación del formulario digital pueden hacer uso de alternativas como la aplicación de formularios físicos o asignar a un funcionario que acompañe a las personas en el diligenciamiento a través del código Qr.

Jhon Diego Molina Molina

Subdirector General de Planeación

Elaboró: Jossey Esteban Agudelo Naranjo *JOSSEY ESTEBAN A.N*