



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE 2024

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	9
4.4. Educación Vial	11
4.5. Registros y Procedimientos	14
5. CONCLUSIONES	17

1.OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, respecto a los trámites y servicios prestados durante el primer trimestre del 2024, 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:	18/03/2024 al 30/03/2024

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 2024, 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 10 encuestas y para el curso practico se aplicaron 6. En la encuesta de satisfacción del curso practico 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:



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

Abril 2024

VERSIÓN 01

Método utilizado para transmitir conocimientos prácticos

 Copiar

6 respuestas

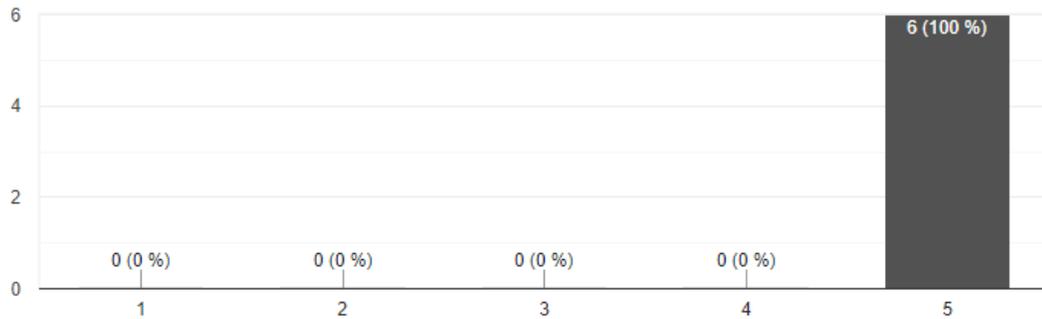


Imagen 1. Resultados pregunta “Método utilizado para transmitir conocimientos prácticos”. Fuente: Formularios de Google

Disposición y cordialidad

 Copiar

6 respuestas

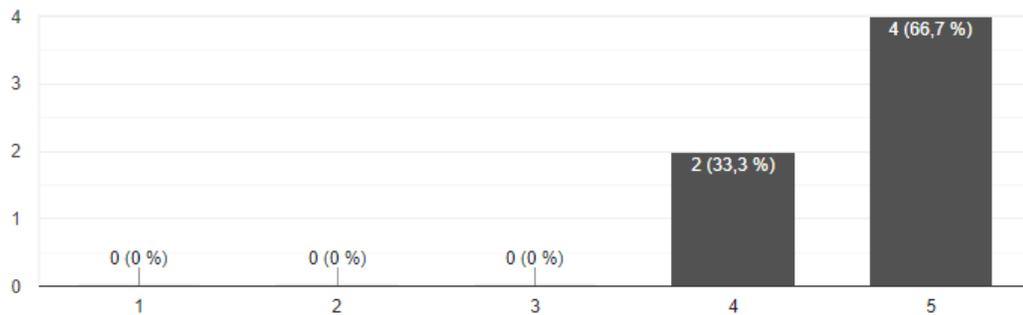


Imagen 2. Resultados pregunta “Disposición y Cordialidad del instructor”. Fuente: Formularios de Google



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

Abril 2024

VERSIÓN 01



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

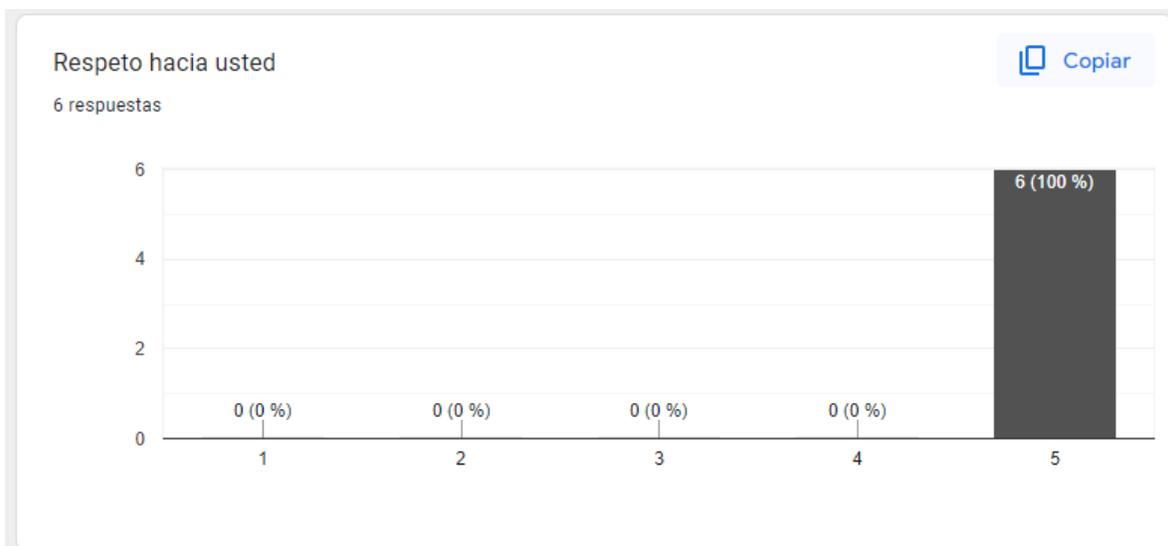


Imagen 4. Resultados pregunta “Respeto hacia usted por parte del instructor”. Fuente: Formularios de Google

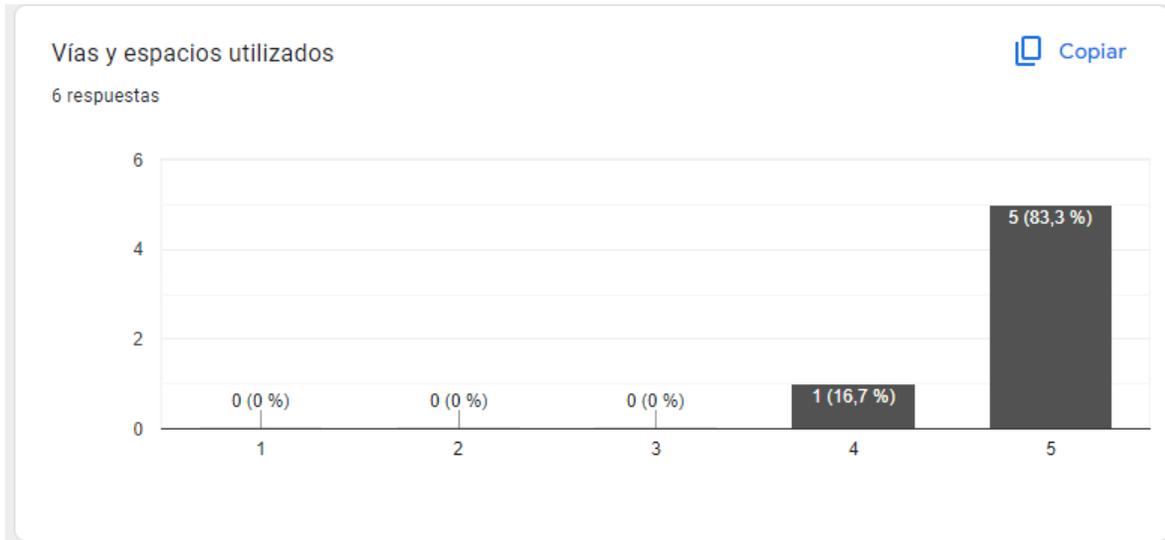


Imagen 5. Resultados pregunta “Satisfacción con las vías y espacios utilizados para la clase”. Fuente: Formularios de Google

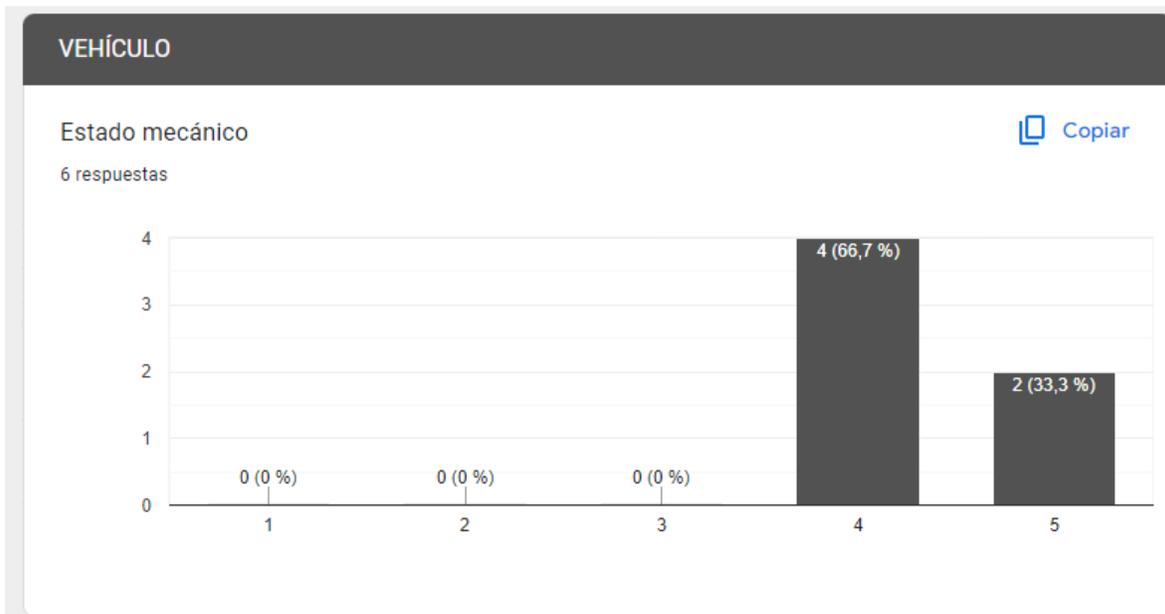


Imagen 6. Resultados pregunta “Estado mecánico del vehículo”. Fuente: Formularios de Google

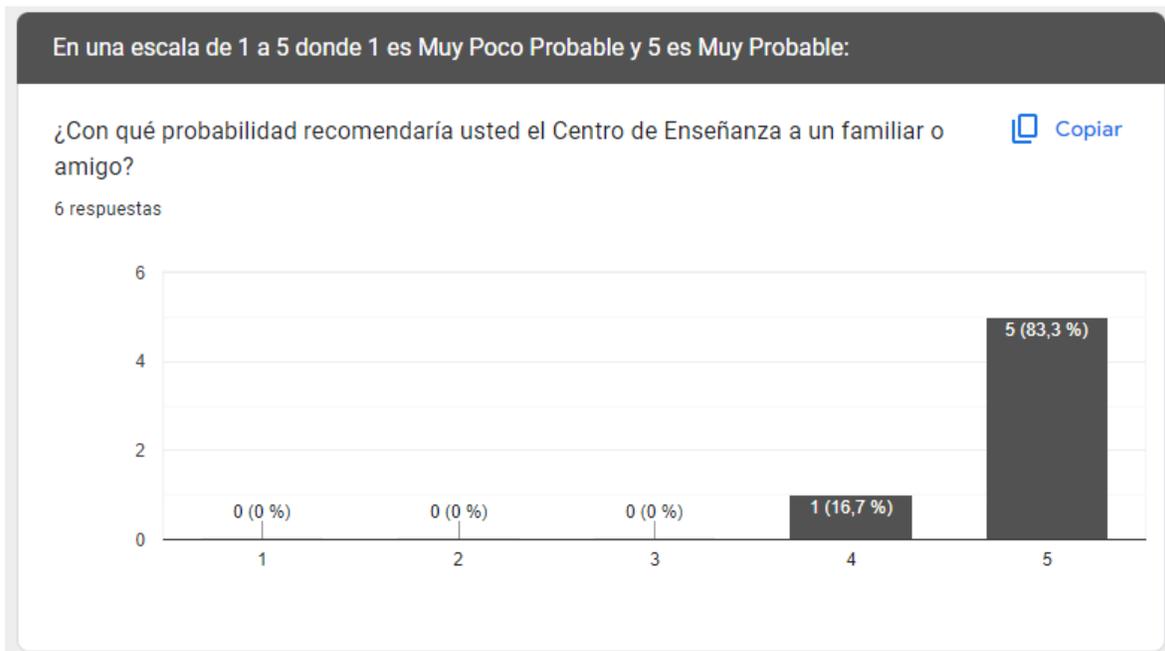


Imagen 7. Resultados pregunta ¿Con qué probabilidad recomendaría usted el Centro de Enseñanza a un familiar o amigo? Fuente: Formularios de Google

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 83,3% 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 la totalidad de los encuestados manifestaron no tener sugerencias y estar satisfechos con los servicios recibidos.

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)

10 respuestas

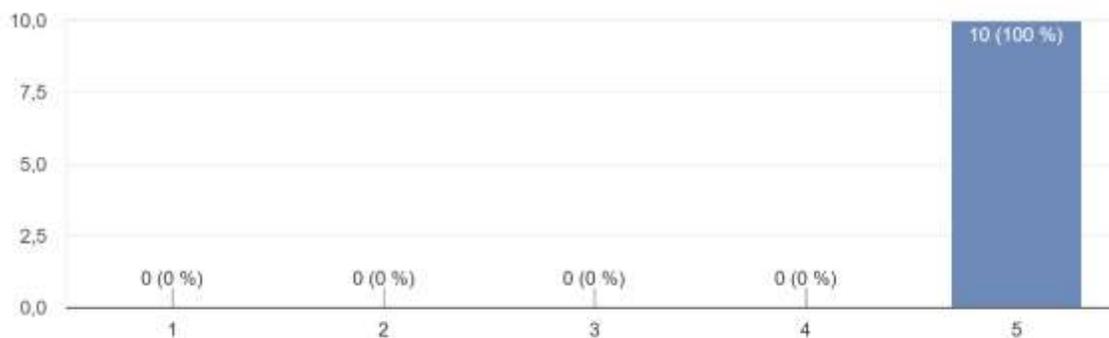


Imagen 8. Resultados pregunta "Facilidad para la realización de trámites administrativas" Fuente: Formularios de Google

Conocimientos y competencia demostrados

10 respuestas

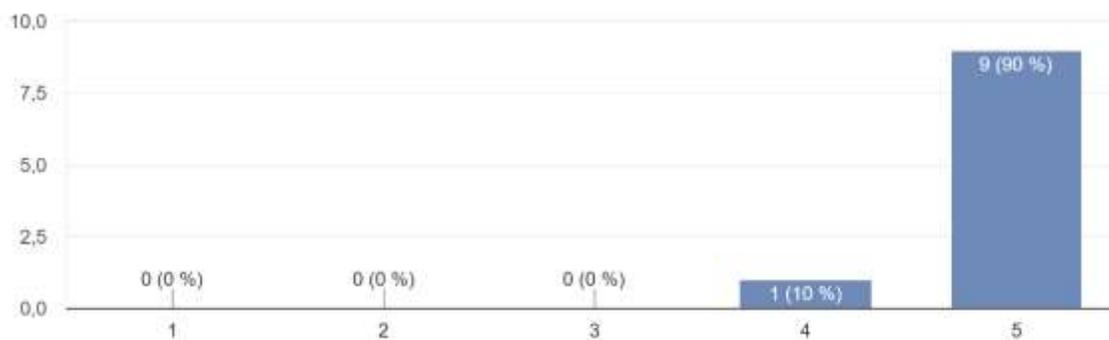


Imagen 9. Resultados pregunta "Conocimientos y competencias demostrados por el instructor" Fuente: Formularios de Google



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

10 respuestas

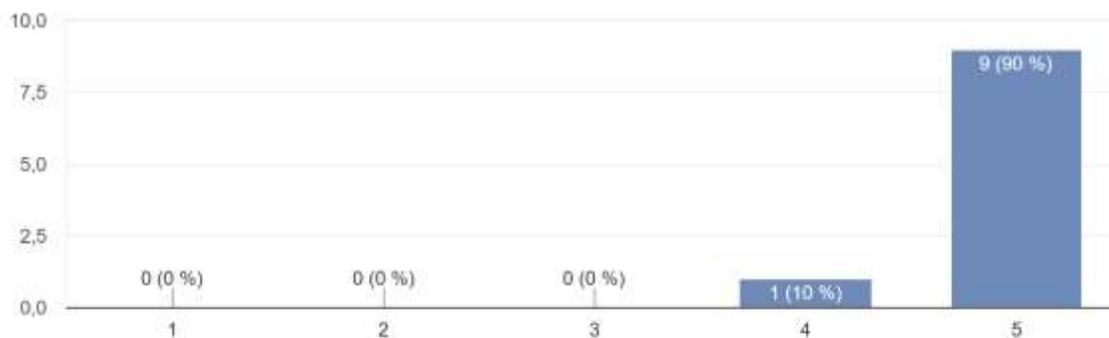


Imagen 10. Resultados pregunta "Contenido de los temas dictados" Fuente: Formularios de Google

Estado

10 respuestas

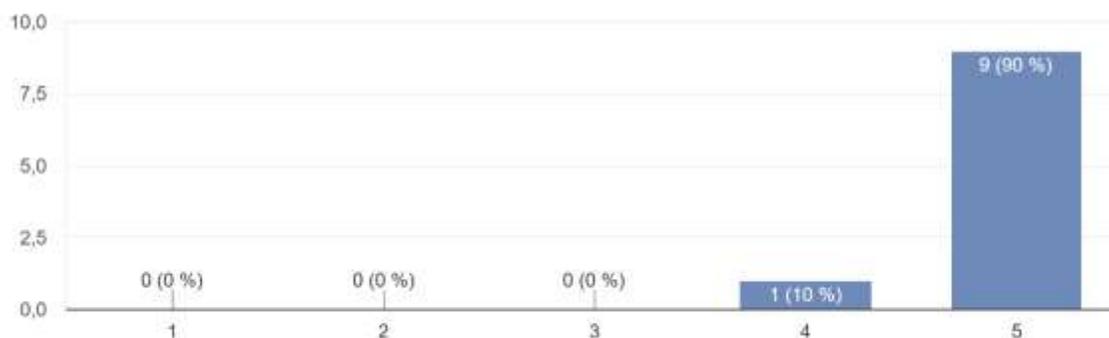


Imagen 11. Resultados pregunta "Estado de las aulas de clase" Fuente: Formularios de Google

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 la imagen 8, donde se observa que el 100% de los encuestados, considera que es muy fácil realizar los trámites administrativos asociados a la inscripción. 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 no se obtuvieron resultados para este subproceso dado que los usuarios manifestaban no tener tiempo y otros dijeron no saber utilizar los códigos Qr.

Ante lo anterior, se les brindó asesoría a los responsables de la aplicación de la encuesta para que se identifiquen y apliquen estrategias que permitan facilitar el acceso de los usuarios al formulario y así asegurar que diligencien la encuesta. Se acordó con el profesional universitario de Cobro coactivo, que, para el próximo periodo de seguimiento, ellos imprimirán varias copias del formulario para que sean diligenciados manualmente y posterior a ello pasarlos al formato digital.

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 se obtuvieron los siguientes 33 resultados:

¿Cómo califica la atención al cliente por parte de nuestro Anfitrión?

33 respuestas

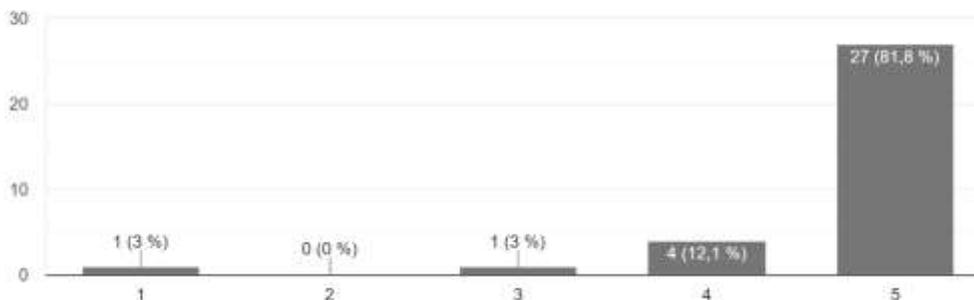


Imagen 12. Resultados pregunta ¿Cómo califica la atención al cliente por parte de nuestro anfitrión? Fuente: Formularios de Google



¿Cómo encuentra el estado de nuestras bicicletas?

33 respuestas

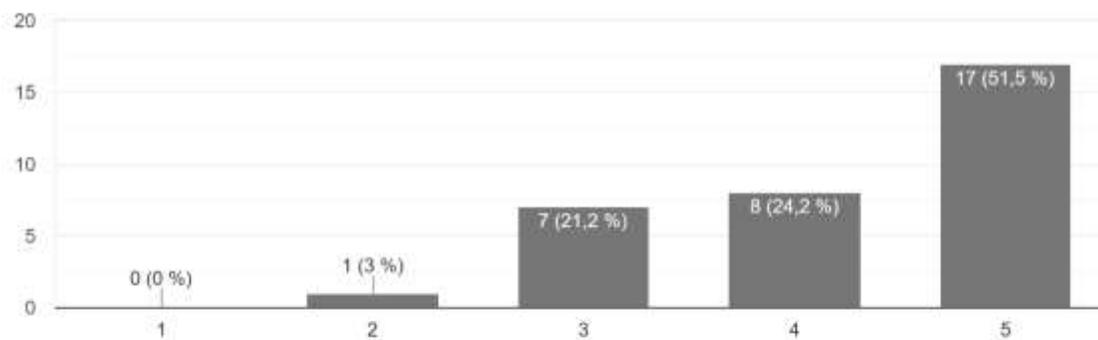


Imagen 13. Resultados pregunta ¿Cómo encuentra el estado de nuestras bicicletas? Fuente: Formularios de Google

Calificación general del programa

33 respuestas

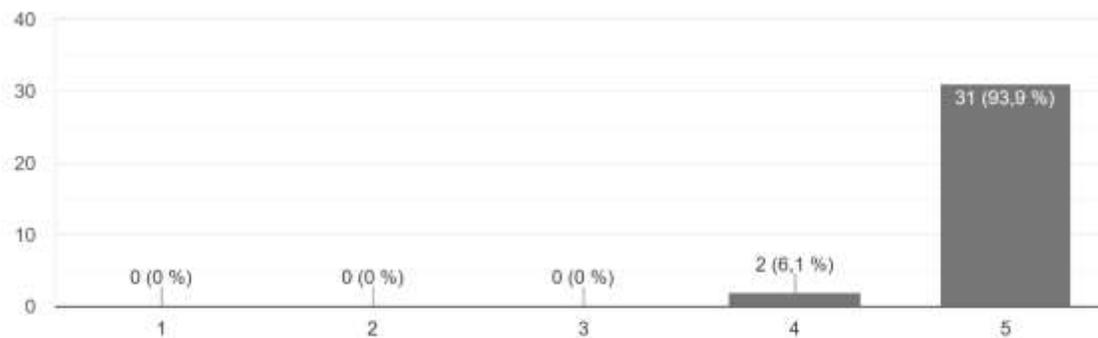


Imagen 14. Resultados pregunta "Calificación general del programa" Fuente: Formularios de Google



De los siguientes puntos, en cuál desearía tener una estación de MEGABICI

33 respuestas

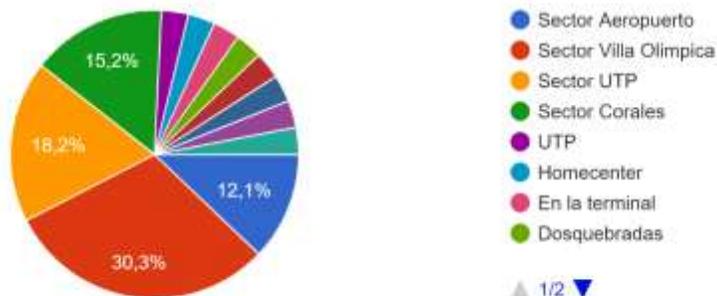


Imagen 15. Resultados pregunta “De los siguientes puntos, en cuál desearía tener una estación de MEGABICI” Fuente: Formularios de Google

Como se observa en la imagen 14, la calificación general del programa dada por los usuarios, se encuentra con muy buena calificación donde el 93,9% la calificaron con la más alta valoración posible; lo anterior, apoyado en lo observado en la imagen 12 donde el 81,8% de los usuarios consideran que los anfitriones que los atendieron, les brindaron un excelente servicio. Basados en lo mencionado hasta el momento, podemos manifestar que existe un alto grado de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio de préstamo de bicicletas y se esperan resultados aun mejores para el próximo periodo de medición a razón de la puesta en funcionamiento de las nuevas bicicletas adquiridas por el sistema.

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 98 respuestas que se encuentran representadas en las siguientes imágenes:



Metodología utilizada por el capacitador

96 respuestas

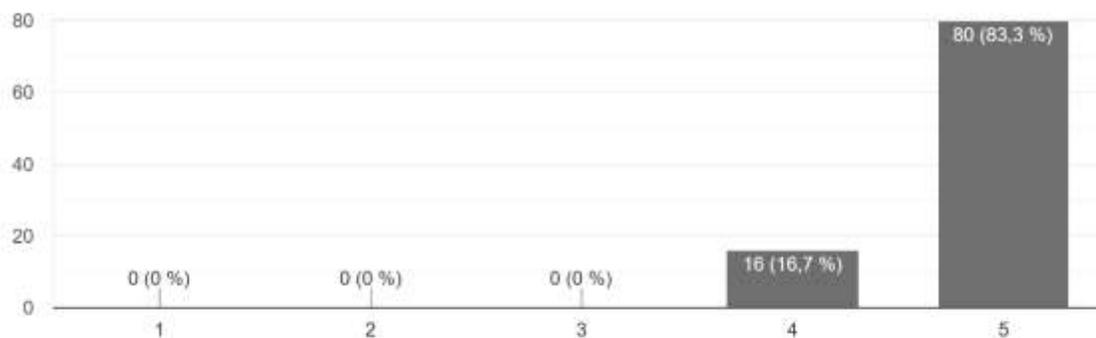


Imagen 16. Resultados pregunta “Metodología utilizada por el capacitador” Fuente: Formularios de Google

Dominio del tema del capacitador

96 respuestas

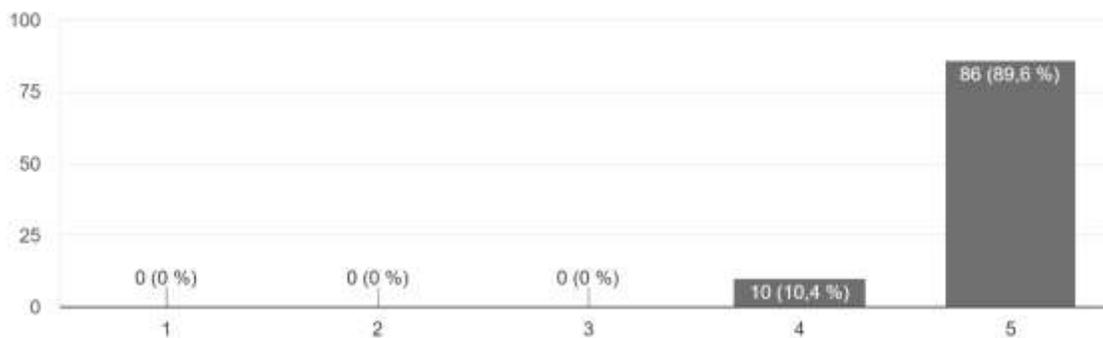


Imagen 17. Resultados pregunta “Dominio del tema del capacitador” Fuente: Formularios de Google



Habilidad para transmitir la información del capacitador

96 respuestas

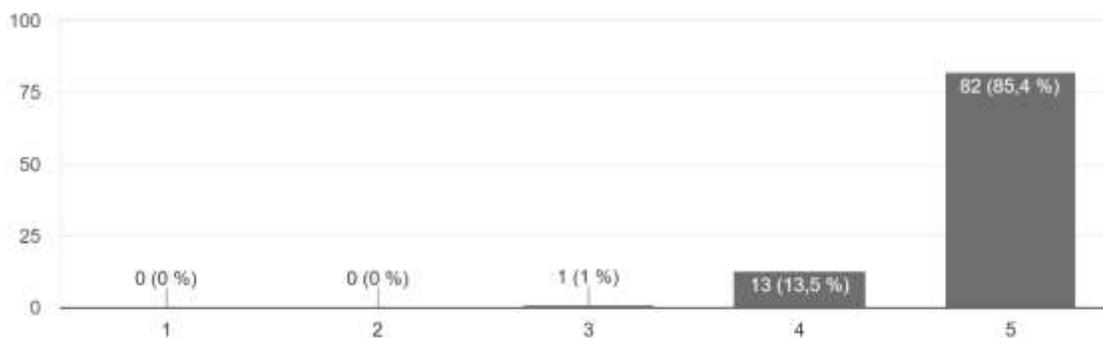


Imagen 18. Resultados pregunta “Habilidad para transmitir la información del capacitador” Fuente: Formularios de Google

Calificación general del programa

96 respuestas

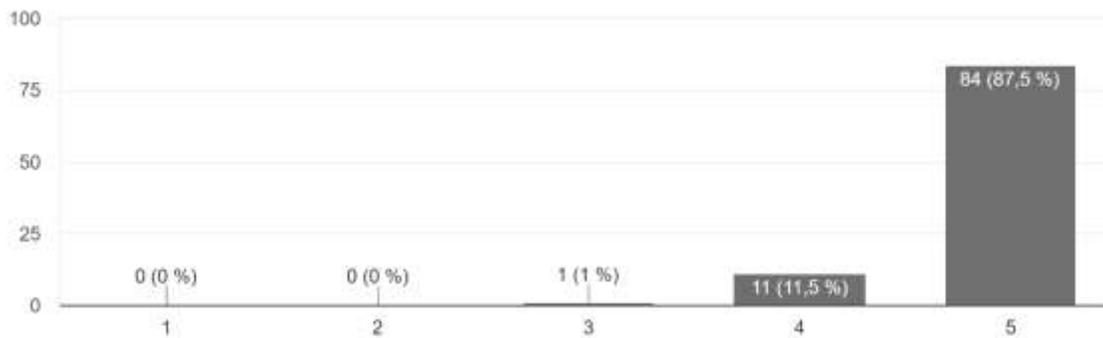


Imagen 19. Resultados pregunta “Calificación general del programa” Fuente: Formularios de Google



La información recibida aporta a mejorar su conducta en la vía

96 respuestas

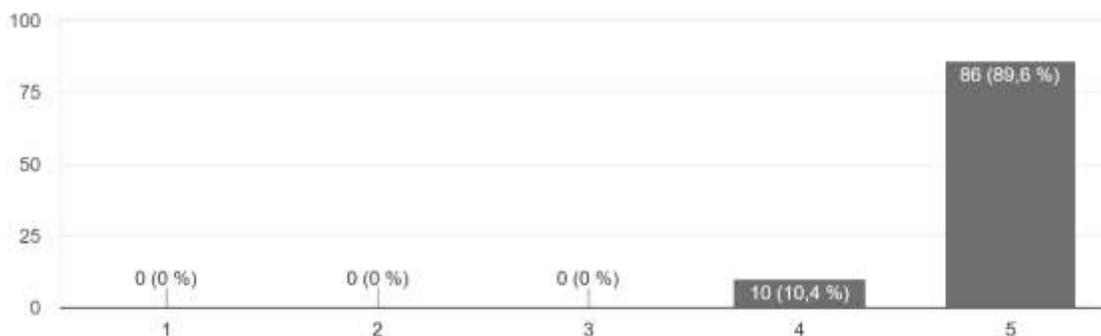


Imagen 20. Resultados pregunta “La información recibida aporta a mejorar su conducta vial” Fuente: Formularios de Google

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 16 a la 20, donde se muestra que un 87,5% de los encuestados le asignan la más alta calificación al programa, así como el 89,6% 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:

- Sería bueno que compartieran memorias de las capacitaciones
- Cambiar los videos y ajustarlos al contexto de los casos nacionales
- Sería bueno resumir un poco los textos para que no sea tan larga la charla

4.5. Registros y Procedimientos

La subdirección de Registros y procedimientos administrativos y sancionatorios diseñó 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 nueve encuestas aplicadas durante el periodo de referencia son presentados a continuación:



Abril 2024

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

VERSIÓN 01

Tipo de Servicio Recibido

9 respuestas

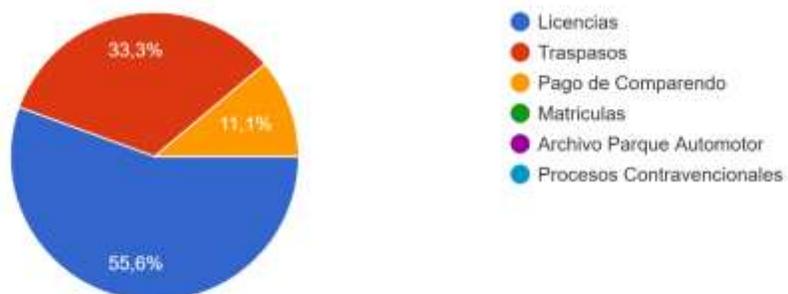


Imagen 21. Resultados pregunta "Tipo de servicio recibido" Fuente: Formularios de Google

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

9 respuestas

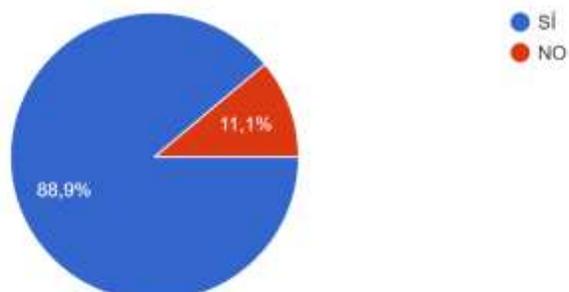


Imagen 22. Resultados pregunta ¿Fue direccionado (a) correctamente por el funcionario que lo atendió? Fuente: Formularios de Google



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

9 respuestas

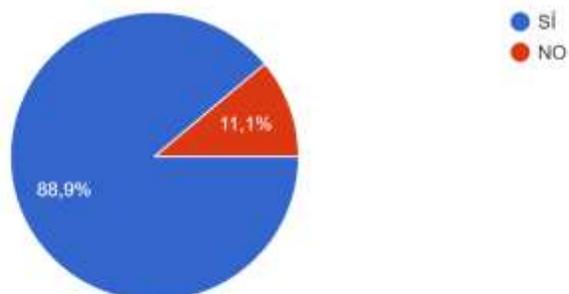


Imagen 23. Resultados pregunta ¿El servicio o la información recibida respondió completamente a su necesidad? Fuente: Formularios de Google

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

9 respuestas

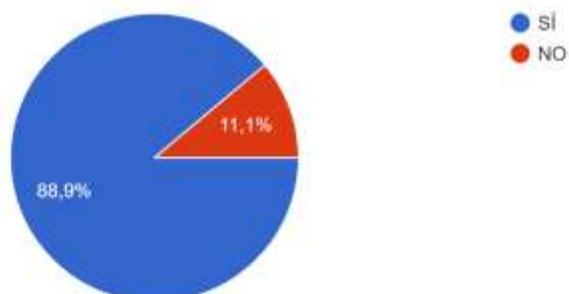


Imagen 24. Resultados pregunta ¿Fue atendido (a) con amabilidad y respeto por parte del funcionario? Fuente: Formularios de Google



Califique el servicio prestado por nuestro funcionario

8 respuestas

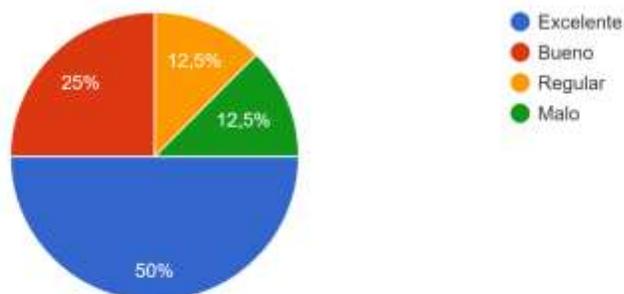


Imagen 25. Resultados pregunta “Califique el servicio prestado por nuestro funcionario” Fuente: Formularios de Google

Como se observa en la imagen 21, los servicios que han presentado mayor uso han sido los relacionados con licencias y con traspasos de vehículos con 55,6% y 33,3 % respectivamente del total de usuarios encuestados. Así mismo, se observa en las imágenes 22, 23 y 24 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 88,9% de los usuarios marcando la opción Sí a la pregunta respectiva.

Lo anterior nos permite interpretar que, a pesar de tener un nivel alto de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida, es necesario realizar algunos ajustes que permitan mejorar la percepción de los usuarios; la imagen 25, nos permite soportar la necesidad de mejorar el servicio dado que un 25% de los usuarios, calificaron el servicio recibido como Malo o Regular.

5. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción general de los usuarios consultados en los subprocesos involucrados se ubica en el rango promedio de 80- 85%; dado que algunos subprocesos presentan muy pocas encuestas aplicadas a los usuarios, se recomienda tomar en consideración los siguientes ítems:

- Se recomienda encarecidamente a los procesos que revisen detenidamente los porcentajes de insatisfacción registrados en sus encuestas y desarrollen estrategias específicas para mejorar el servicio, tomando como base tanto estos porcentajes como las sugerencias proporcionadas por los usuarios
- Los subprocesos deben garantizar que la muestra de encuestas sea representativa de la totalidad de los usuarios a los que atienden mensualmente. Esto es especialmente



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

NIT 816.000.558-8

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

VERSIÓN 01

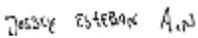
Abril 2024

crucial dado que algunos subprocesos pueden tener un alto volumen de usuarios, pero no se refleja en la cantidad de encuestas recibidas

- Aquellos subprocesos que identifiquen dificultades en la implementación del formulario digital tienen la opción de recurrir a alternativas como el uso de formularios físicos o asignar un funcionario para brindar asistencia a los usuarios en el llenado mediante un código QR.

Jhon Diego Molina Molina

Subdirector General de Planeación

Elaboró: Jossey Esteban Agudelo Naranjo 

Revisó: Juan Diego Clavijo Zamora 