

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER 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	3
4.2. Cobro Coactivo	9
4.3. Cultura Ciudadana Vial	12
4.4. Educación Vial	14
4.5. Registros y Procedimientos	17
5. CONCLUSIONES	21

1.OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, respecto a los trámites y servicios prestados durante el tercer 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

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la 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:	01/07/2024 al 30/09/2024

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 tercer 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:

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

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 han aplicado 34 encuestas y para el curso práctico se han aplicado 55. 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
 55 respuestas

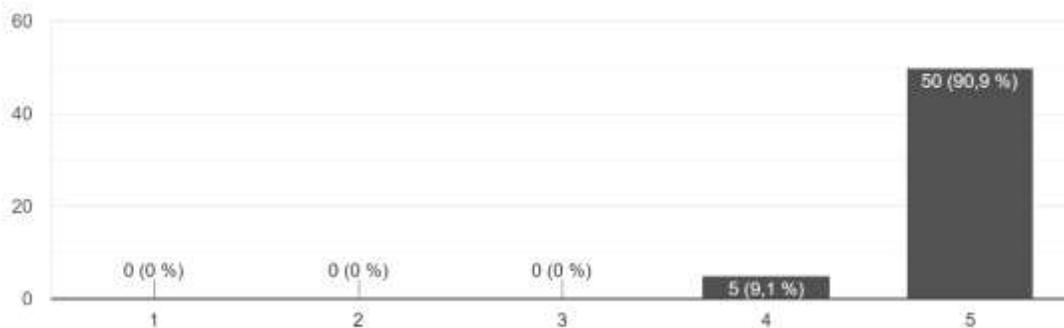


Imagen 1. Resultados pregunta "Método utilizado para transmitir conocimientos prácticos". Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Disposición y cordialidad

55 respuestas

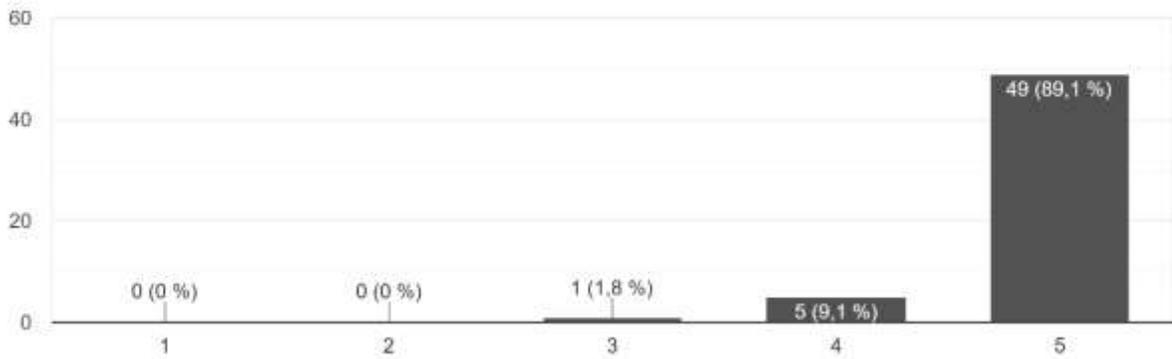


Imagen 2. Resultados pregunta “Disposición y Cordialidad del instructor”. Fuente: Formularios de Google

Conocimientos y competencia demostrados

55 respuestas

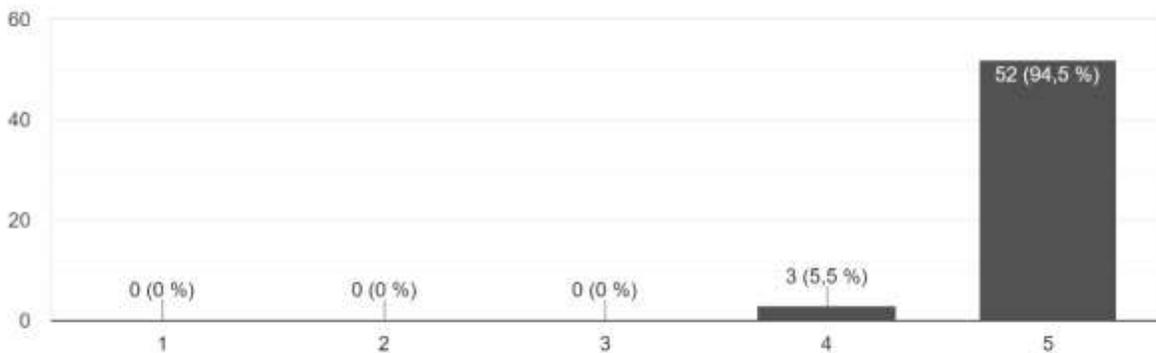


Imagen 3. Resultados pregunta “Conocimientos y competencias del instructor”. Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Respeto hacia usted

55 respuestas

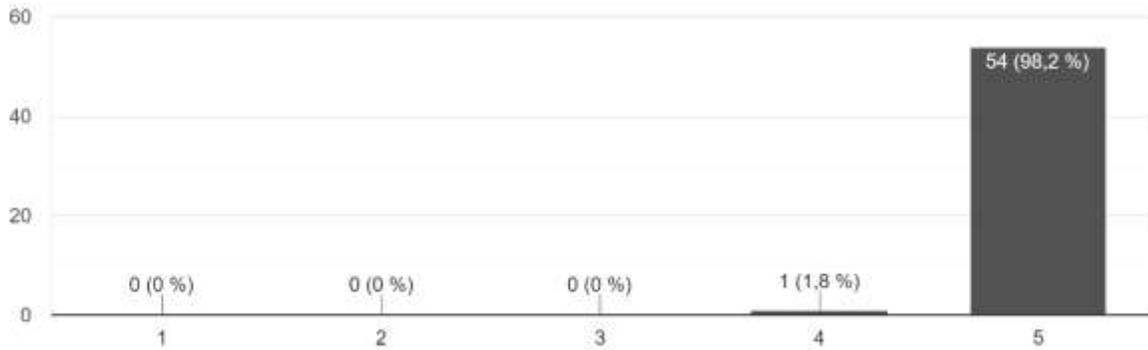


Imagen 4. Resultados pregunta “Respeto hacia usted por parte del instructor”. Fuente: Formularios de Google

Vías y espacios utilizados

55 respuestas

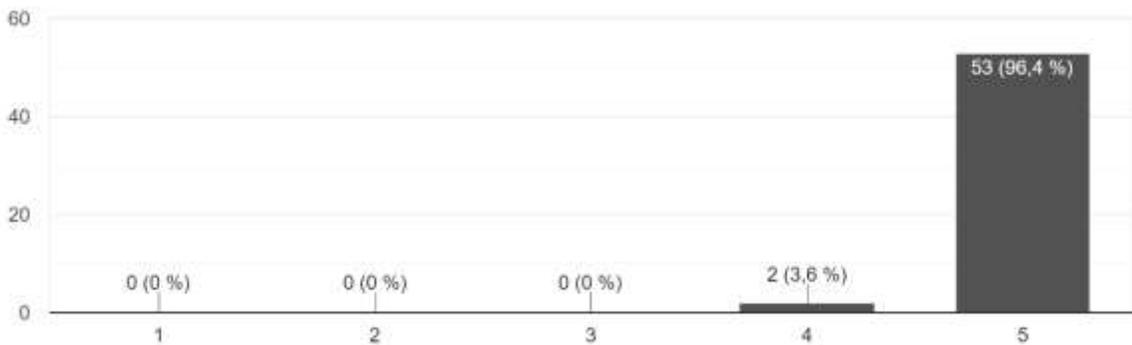


Imagen 5. Resultados pregunta “Satisfacción con las vías y espacios utilizados para la clase”. Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Estado mecánico

55 respuestas

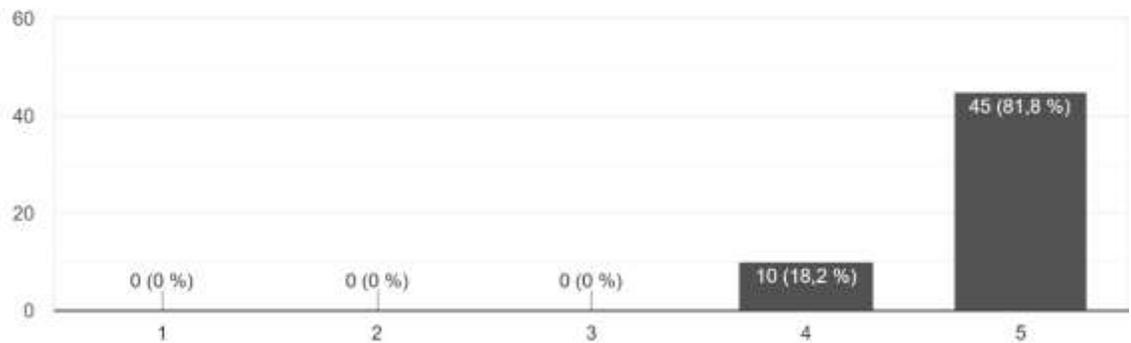


Imagen 6. Resultados pregunta “Estado mecánico del vehículo”. Fuente: Formularios de Google

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

55 respuestas

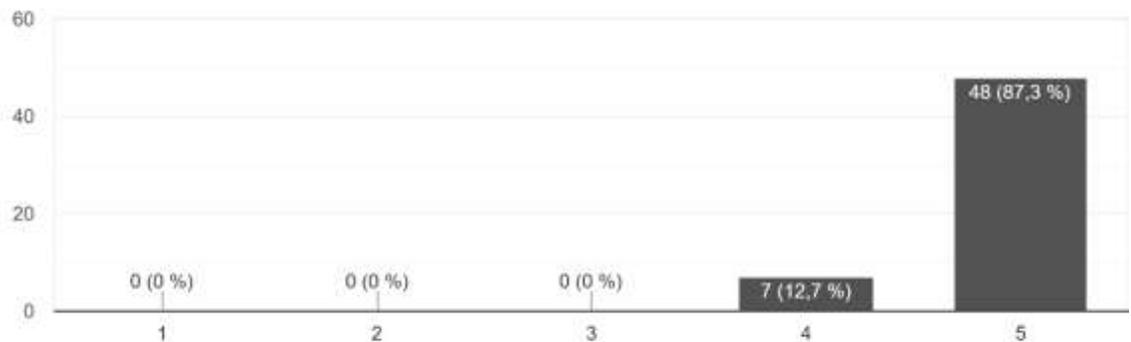


Imagen 7. Resultados pregunta ¿Con qué probabilidad recomendaría usted el Centro de Enseñanza a un familiar o amigo? Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

En general se observa un alto nivel de satisfacción de los usuarios al igual que para el trimestre anterior y se evidencia en las imágenes 5,6 y 7, donde se observa un ligero aumento del 94,6% al 96,4%, del 81,1% al 81,8% y del 83,8% al 87,3% de probabilidad de que los encuestados recomienden 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 incluye una pregunta sobre si tenían alguna sugerencia para mejorar el servicio, donde la mayoría 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:

Facilidad para la realización de trámites administrativos (inscripción)

34 respuestas

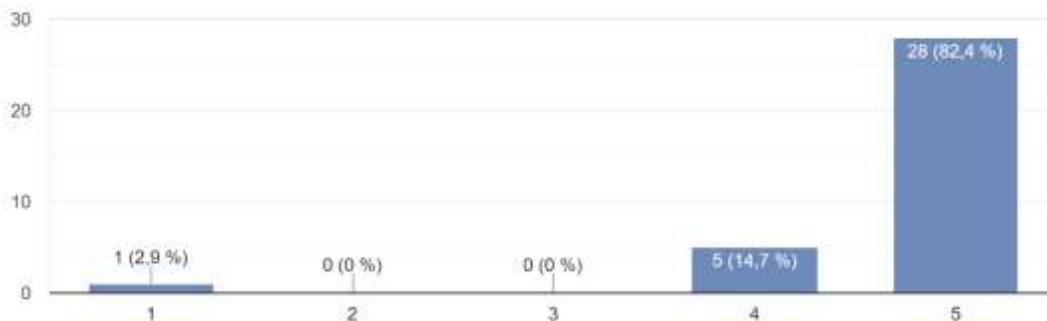


Imagen 8. Resultados pregunta "Facilidad para la realización de trámites administrativas" Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Conocimientos y competencia demostrados

34 respuestas

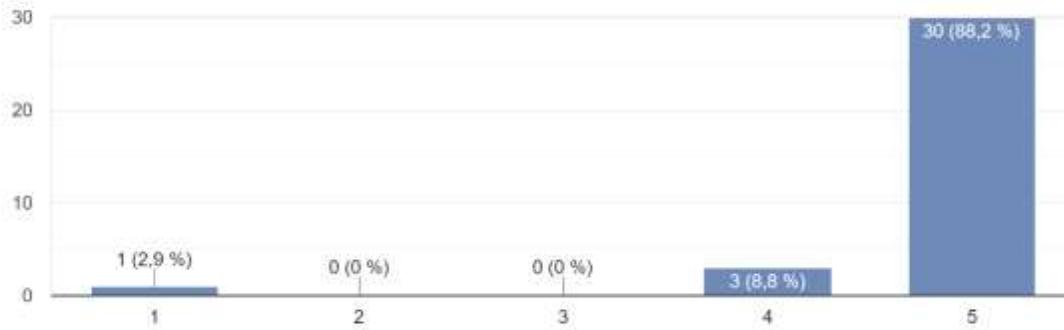


Imagen 9. Resultados pregunta “Conocimientos y competencias demostrados por el instructor” Fuente: Formularios de Google

Contenido de los temas dictados

34 respuestas

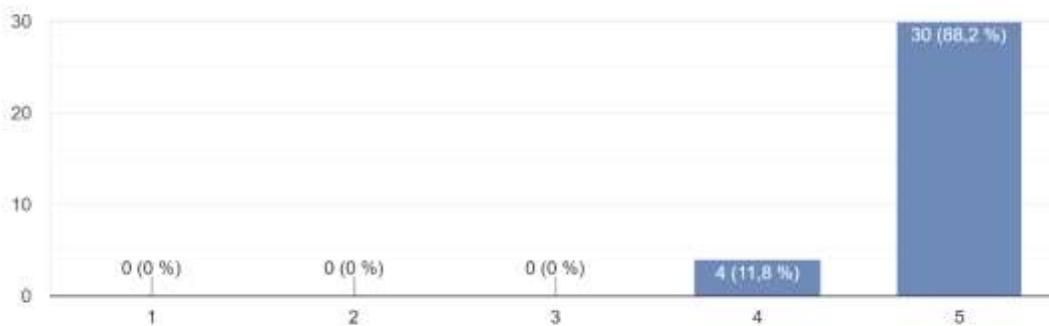


Imagen 10. Resultados pregunta “Contenido de los temas dictados” Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

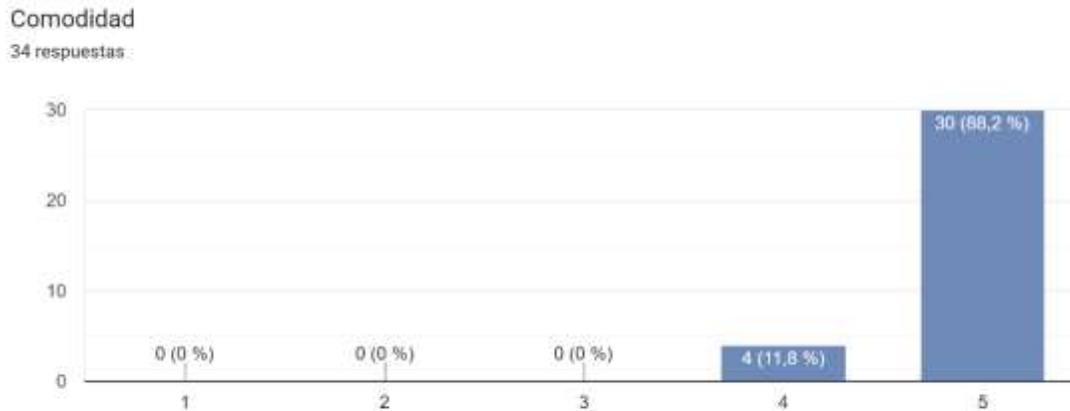


Imagen 11. Resultados pregunta “Comodidad de las aulas de clase” Fuente: Formularios de Google

A pesar de que el resultado de la mayoría de las preguntas muestra un ligero aumento, para este trimestre no se cumplió con la responsabilidad por parte de los encargados de la aplicación de la encuesta, dado que solo se evidencia la aplicación de una (1) encuesta en todo el periodo de referencia.

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. Para este tercer trimestre se realizaron ajustes al formulario por solicitud del señor Carlos Emilio Álvarez y se lograron obtener 259 (238 nuevas) respuestas reflejadas en:

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Orientación del servicio
259 respuestas

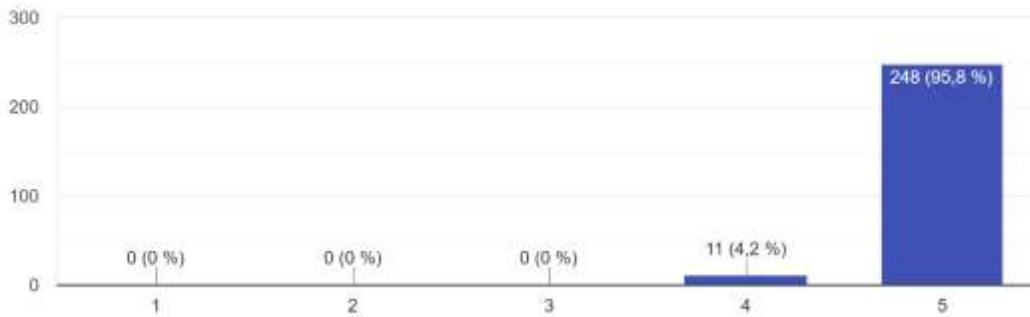


Imagen 12. Resultados pregunta “Orientación del servicio” Fuente: Formularios de Google

Tiempo de espera para atención o respuesta.
259 respuestas

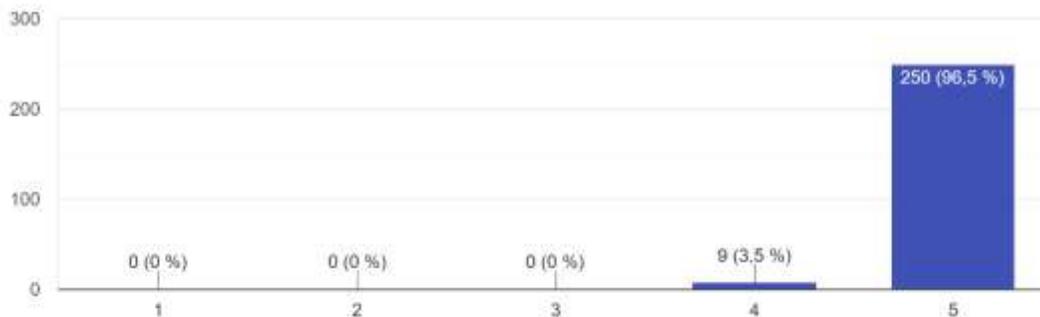


Imagen 13. Resultados pregunta “Tiempo de espera para atención o respuesta” Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Actitud y disposición del servidor público

259 respuestas

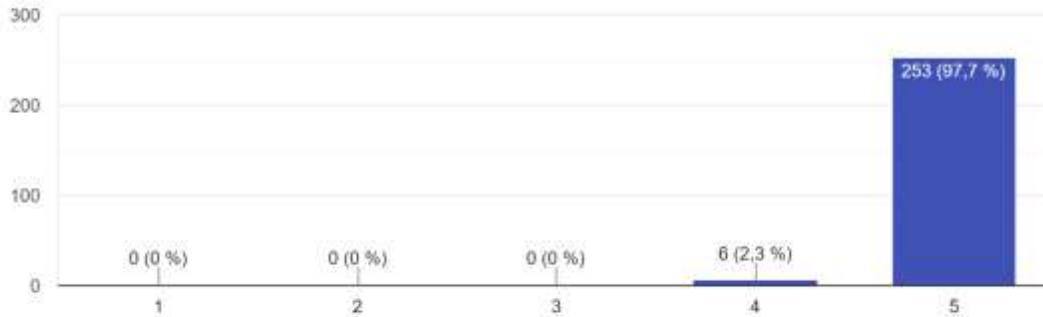


Imagen 14. Resultados pregunta “Actitud y disposición del servidor” Fuente: Formularios de Google

Calidad del servicio

259 respuestas

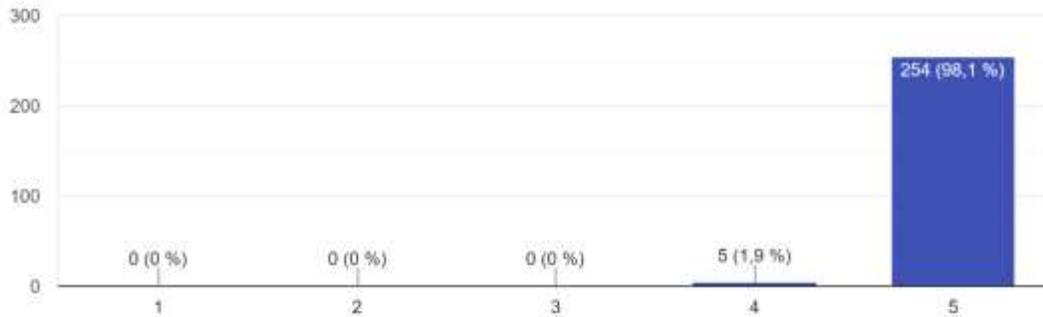


Imagen 15. Resultados pregunta “Calidad del servicio” Fuente: Formularios de Google

Se puede observar un alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos, como se evidencia en las imágenes 13, 14 y 15 donde la calificación respecto a la calidad del servicio y a la actitud de los funcionarios, continua en valores altos con una nota de cinco (5). Respecto a la pregunta de si tenían algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio, solo una persona

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

manifestó que se debe mejorar la cordialidad por parte de la funcionaria Nelly Ramírez y una persona manifestó que se debe mejorar la atención y direccionamiento en el primer piso.

4.3. Cultura Ciudadana Vial

El subproceso continúa usando el formulario diseñado, para aplicarlo 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 96 resultados:

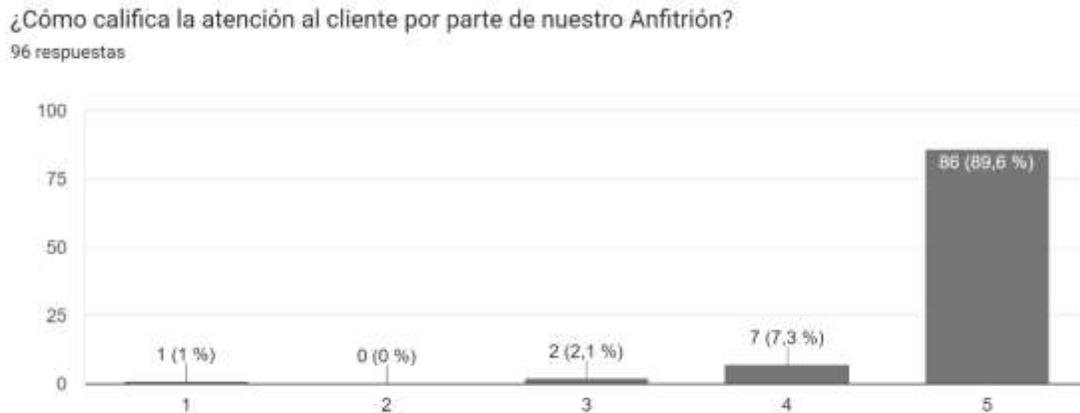


Imagen 16. Resultados pregunta ¿Cómo califica la atención al cliente por parte de nuestro anfitrión? Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

¿Cómo encuentra el estado de nuestras bicicletas?

96 respuestas

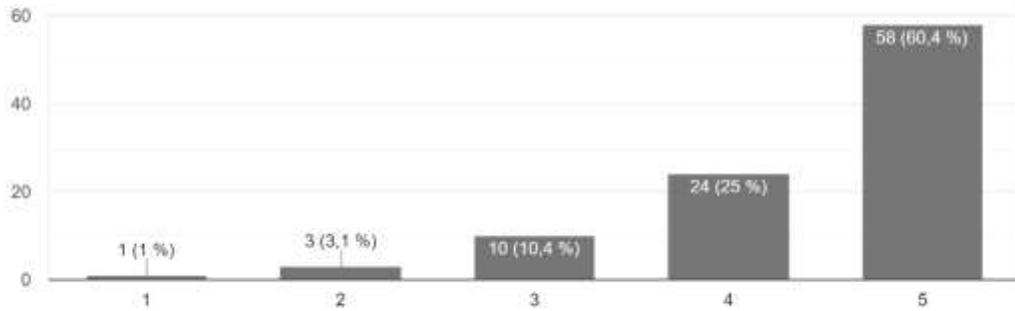


Imagen 17. Resultados pregunta ¿Cómo encuentra el estado de nuestras bicicletas? Fuente: Formularios de Google

Calificación general del programa

96 respuestas

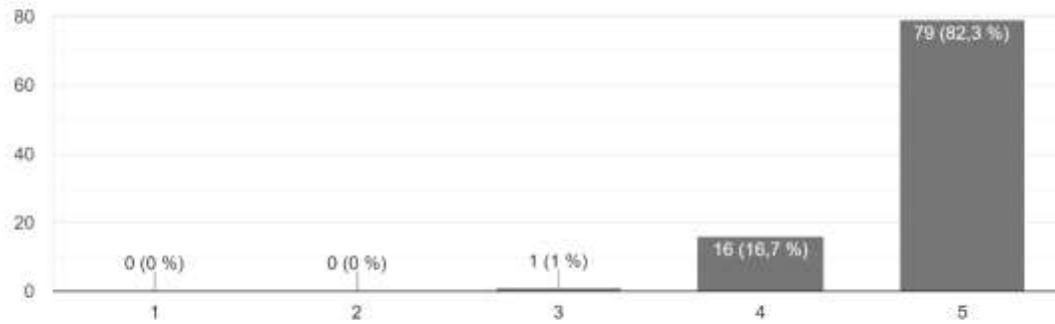


Imagen 18. Resultados pregunta "Calificación general del programa" Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

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

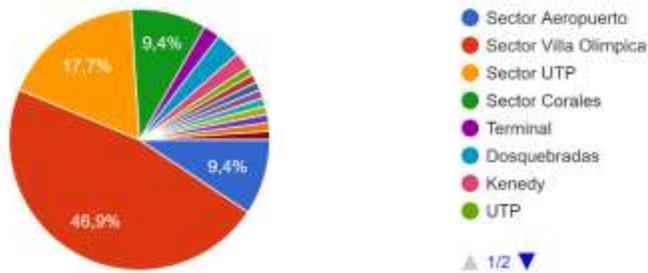


Imagen 19. Resultados pregunta “De los siguientes puntos, en cuál desearía tener una estación de MEGABICI” Fuente: Formularios de Google

Como se observa en la imagen 16, la calificación más alta frente a la atención de los ciudadanos ha subido de 89,2 % al 89,6% frente al trimestre anterior; sin embargo, al igual que pasó con el subproceso de Cobro Coactivo, no se realizaron suficientes encuestas que den cuenta de cumplimiento por parte del proceso y su líder (solo realizaron tres encuestas). Respecto a las recomendaciones por parte de los usuarios para mejorar el servicio, durante el periodo de seguimiento no se generaron recomendaciones pues los tres ciudadanos consultados manifestaron estar satisfechos con el servicio.

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; para la fecha de corte del seguimiento se recopilaron 411 respuestas que se encuentran representadas en las siguientes imágenes:

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Metodología utilizada por el capacitador

409 respuestas

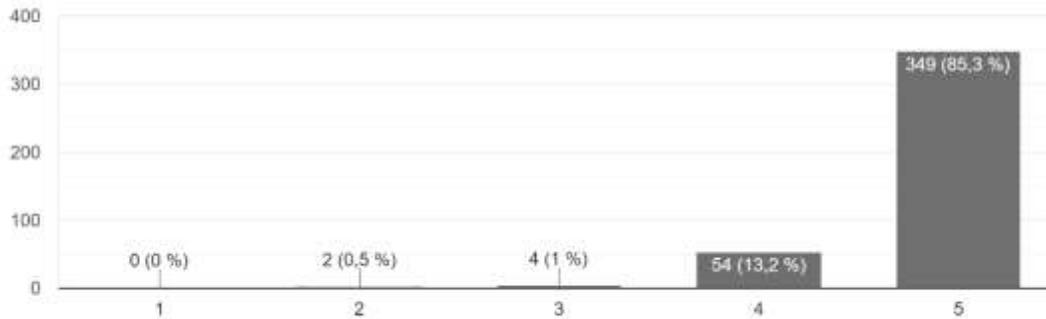


Imagen 20. Resultados pregunta “Metodología utilizada por el capacitador” Fuente: Formularios de Google

Dominio del tema del capacitador

409 respuestas

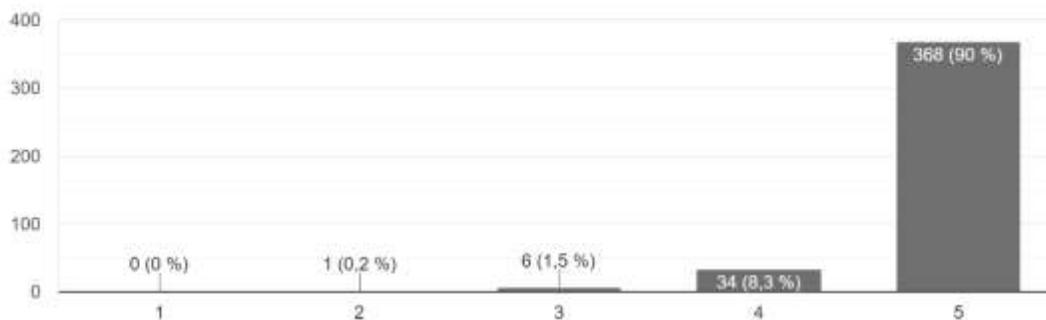


Imagen 21. Resultados pregunta “Dominio del tema del capacitador” Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Habilidad para transmitir la información del capacitador

408 respuestas

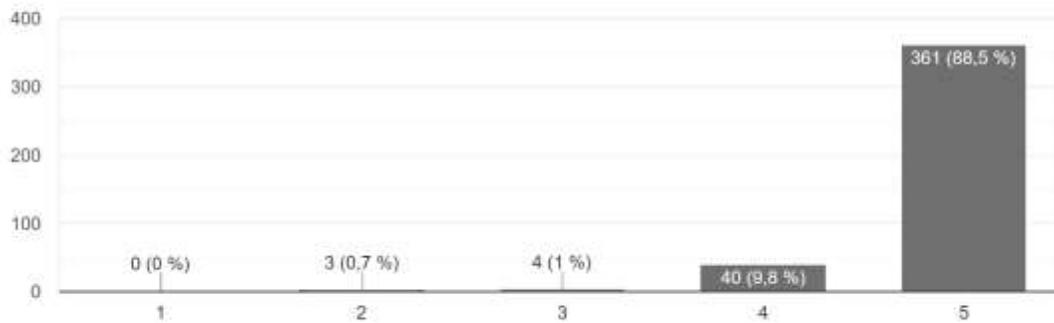


Imagen 22. Resultados pregunta “Habilidad para transmitir la información del capacitador” Fuente: Formularios de Google

Calificación general del programa

408 respuestas

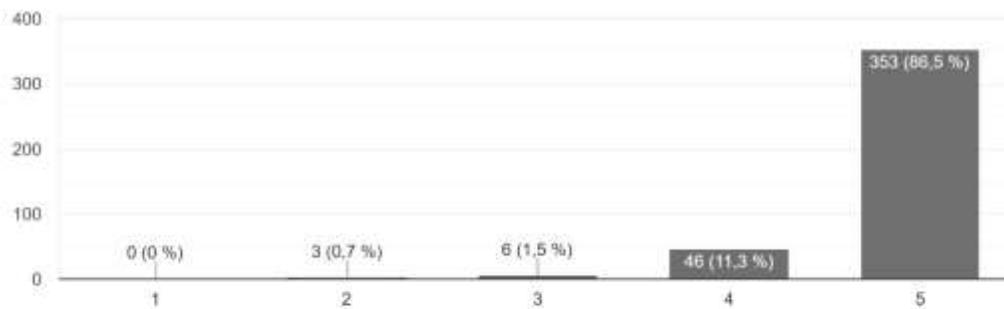


Imagen 23. Resultados pregunta “Calificación general del programa” Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

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

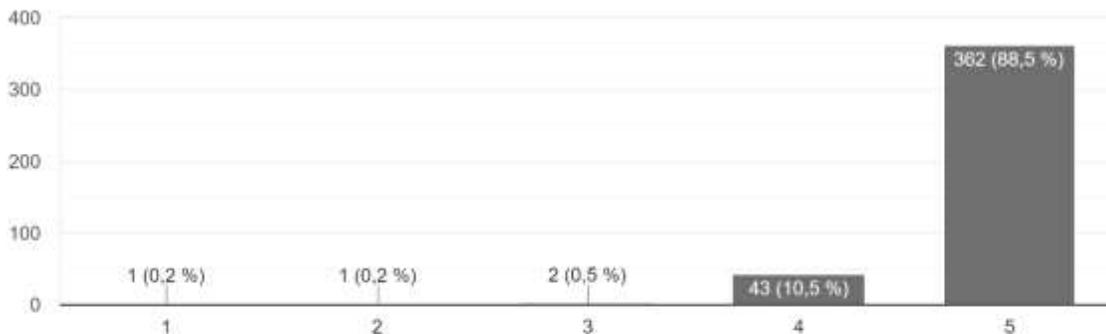


Imagen 24. Resultados pregunta “La información recibida aporta a mejorar su conducta vial”
Fuente: Formularios de Google

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 20 a la 24, donde se muestra que un 98% de los encuestados le asignan altas calificaciones al programa, así como el 90% 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
- A algunos docentes les interesaría recibir material didáctico para trabajar con los niños y jóvenes en las aulas de clase
- La información que se presenta en las capacitaciones debería ser compartida en La Terminal de transporte para conocimiento de los conductores y pasajeros

4.5. Registros y Procedimientos

La subdirección de Registros y procedimientos administrativos y sancionatorios continúa usando su formulario de cinco preguntas con las que buscan identificar los

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

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 127 encuestas aplicadas hasta el periodo de referencia son presentados a continuación:

Tipo de Servicio Recibido
127 respuestas

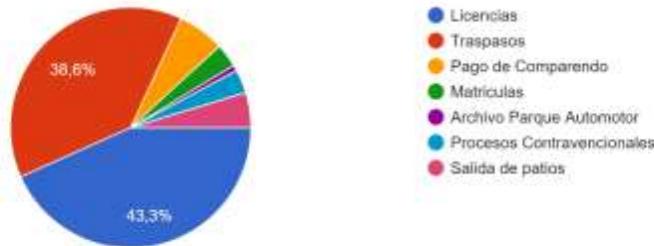


Imagen 25. Resultados pregunta "Tipo de servicio recibido" Fuente: Formularios de Google

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

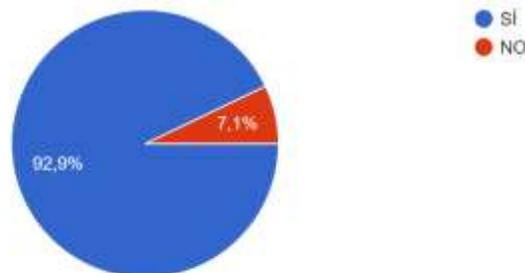


Imagen 26. Resultados pregunta ¿Fue direccionado (a) correctamente por el funcionario que lo atendió? Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

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

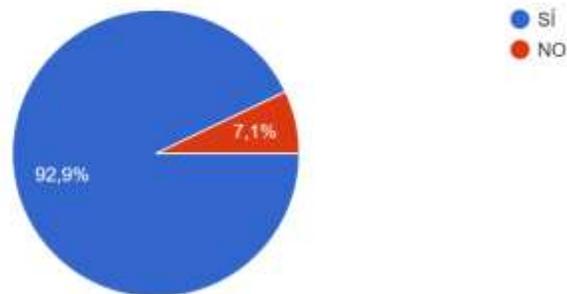


Imagen 27. Resultados pregunta ¿El servicio o la información recibida respondió completamente a su necesidad? Fuente: Formularios de Google

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

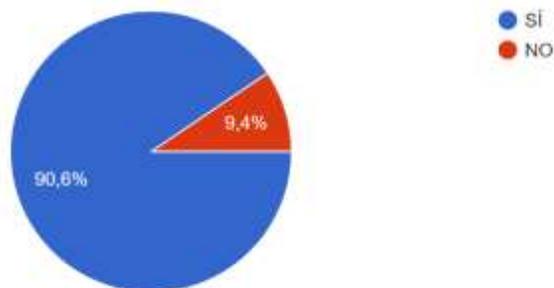


Imagen 28. Resultados pregunta ¿Fue atendido (a) con amabilidad y respeto por parte del funcionario? Fuente: Formularios de Google

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

Califique el servicio prestado por nuestro funcionario
126 respuestas

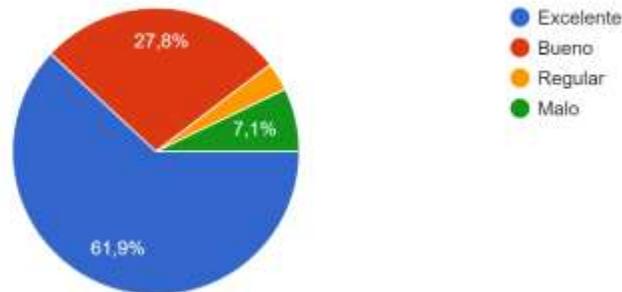


Imagen 29. Resultados pregunta “Califique el servicio prestado por nuestro funcionario” Fuente: Formularios de Google

Como se observa en la imagen 25, a pesar de la reducción en los servicios relacionados con licencias, tanto este como los servicios relacionados con traspasos de vehículos, han sido los que han presentado mayor uso con 43,3% y 38,6 % respectivamente del total de usuarios encuestados. Así mismo, se observa en las imágenes 26, 27 y 28 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 supera el 90% de satisfacción 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 continuar con las practicas establecidas para el mejoramiento de la percepción de los usuarios; la imagen 29, nos permite evidenciar un mejoramiento en la valoración de los usuarios dado que se pasó de un 7,9% a un 7,1% de insatisfacción.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

5. CONCLUSIONES

Basados en los resultados expuestos hasta el momento, podemos decir que el nivel general de satisfacción de los usuarios ha tenido una ligera disminución respecto al trimestre anterior, dado que algunos subprocesos presentan muy pocas encuestas aplicadas a los usuarios; por ello se recomienda tomar en consideración los siguientes ítems:

- El proceso de Registros y Procedimientos no logra reflejar aplicación suficiente de la encuesta de satisfacción, toda vez que reportaron haber atendido 49057 usuarios, pero solo se evidencia la aplicación de 37 nuevas encuestas, lo que no es una muestra representativa del total de usuarios atendidos.
- Así mismo, el subproceso de Cultura Ciudadana tampoco refleja suficiente aplicación de encuestas dado que atendieron a 4196 usuarios en el sistema Megabici, pero solo aplicaron tres (3) encuestas durante el trimestre. Si bien se entiende que el sistema estuvo cerca de un mes sin operar por situaciones de contratación, tuvieron dos meses en los cuales debería haber mayor nivel de aplicación del formulario diseñado.
- No fue posible realizar un comparativo del total de usuarios atendidos frente a las encuestas aplicadas por el CEA, dado que se le solicitó la información de usuarios del trimestre a la Directora Operativa pero no se recibió lo solicitado.
- Se les recuerda a los procesos de Cultura Ciudadana, Centro de Enseñanza Automovilística y Registros y Procedimientos; la importancia y necesidad de la aplicación de las encuestas de satisfacción, toda vez que son insumos valiosos para identificar oportunidades de mejora y asegurar un buen relacionamiento e interacción con las partes interesadas.
- Se reitera la necesidad de que los subprocesos establezcan una muestra que sea representativa con respecto a la totalidad de los usuarios que atienden mensualmente, dado que algunos subprocesos tienen tramites que se caracterizan por presentar alta afluencia de usuarios y aun así no se evidencian cantidades de encuestas equivalentes a dicha afluencia.
- La cantidad de encuestas realizadas no permite inferir sobre la satisfacción de los usuarios en cada uno de los procesos evaluados, ya que la muestra de encuestas no es representativa del total de usuarios atendidos en cada proceso.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: FOR-110
	PROCESO: Gestión Gerencial	Versión: 01
	SUBPROCESO: Calidad	Vigencia desde: Julio 2024
	Formato: Informe de Satisfacción de la Ciudadanía	

- Las encuestas de satisfacción son herramientas indispensables que permiten identificar aspectos que requieren atención o mejora, contribuyendo así a elevar la calidad de los servicios del IMP. Además, proporcionan datos valiosos que pueden guiar la estrategia y la toma de decisiones.



Jhon Diego Molina Molina

Subdirector General de Planeación

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

Revisó: Juan Diego Clavijo Zamora 