



**INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO 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** ..... 4

**4.3. Cultura Ciudadana Vial** ..... 5

**4.4. Educación Vial** ..... 6

**4.5. Registros y Procedimientos** ..... 7

**5. CONCLUSIONES** ..... 9

**1.OBJETIVO**

Medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, respecto a los trámites y servicios prestados durante el segundo 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:	01/04/2025 al 30/06/2025

### 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 segundo 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 95 nuevas encuestas y para el curso práctico se aplicaron 37. 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:

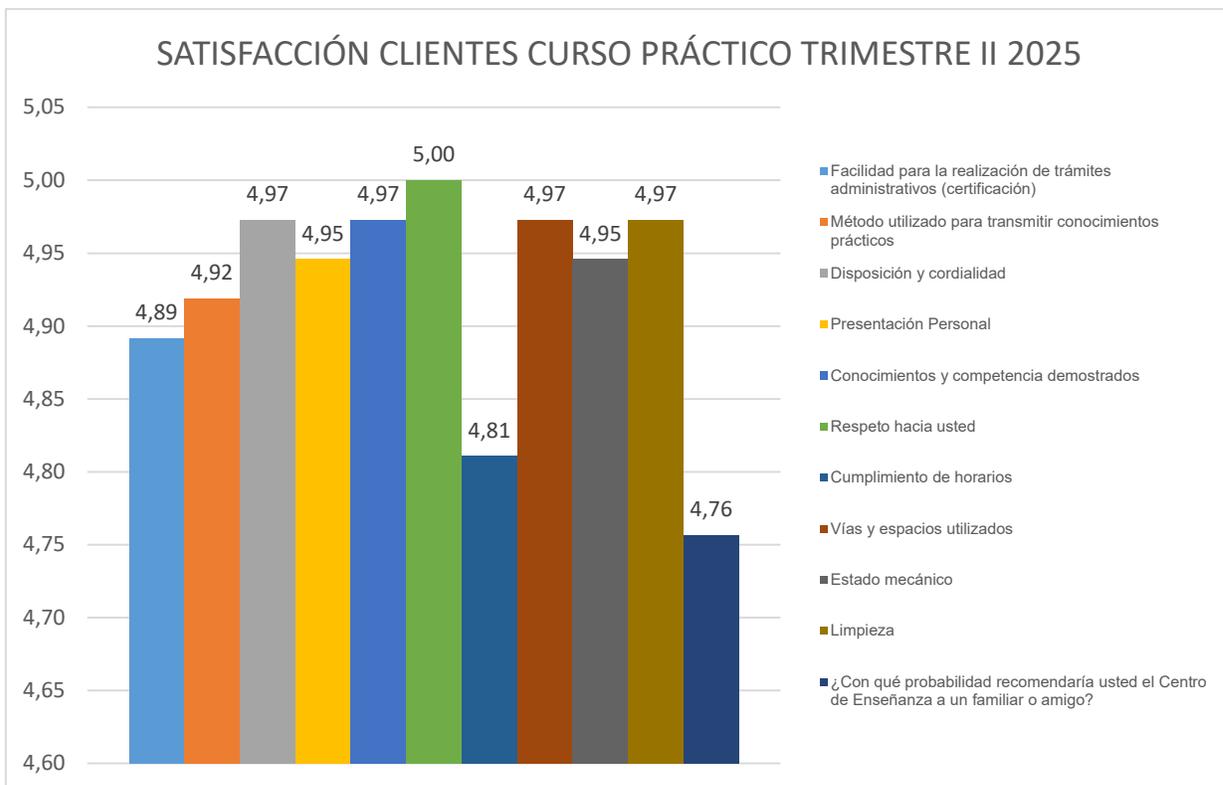


Gráfico 1. Resultados Generales Satisfacción del Cliente- Curso Práctico Trimestre II 2025 .  
Fuente: Formularios de Google

En general se observa un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a los temas consultados y ello se evidencia en las calificaciones superiores a los 4.7 puntos, donde incluso se obtuvo un promedio general de 4.92 y solo tres personas consideran que se deben mejorar los horarios que se están implementado para las clases.

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

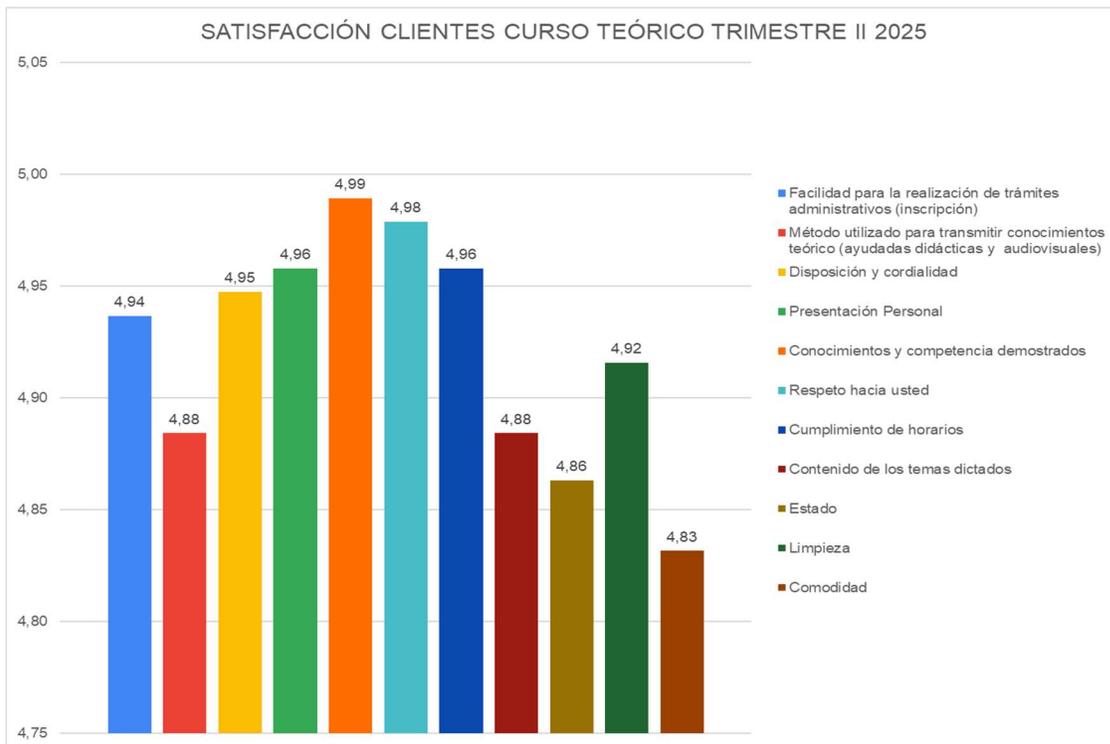


Gráfico 2. Resultados Generales Satisfacción del Cliente- Curso Teórico Trimestre II 2025 .  
Fuente: Formularios de Google

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 calificaciones superiores a los 4.8 puntos y un promedio general de 4.92 puntos. Así mismo, el formulario incluyó una pregunta sobre si tenían alguna sugerencia para mejorar el servicio, donde dos usuarios indicaron que se debería mejorar la limpieza y estado de algunas sillas dado que algunas están dañadas y no son aptas para tomar notas.

## 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 el periodo de seguimiento se obtuvieron 113 respuestas representadas así:

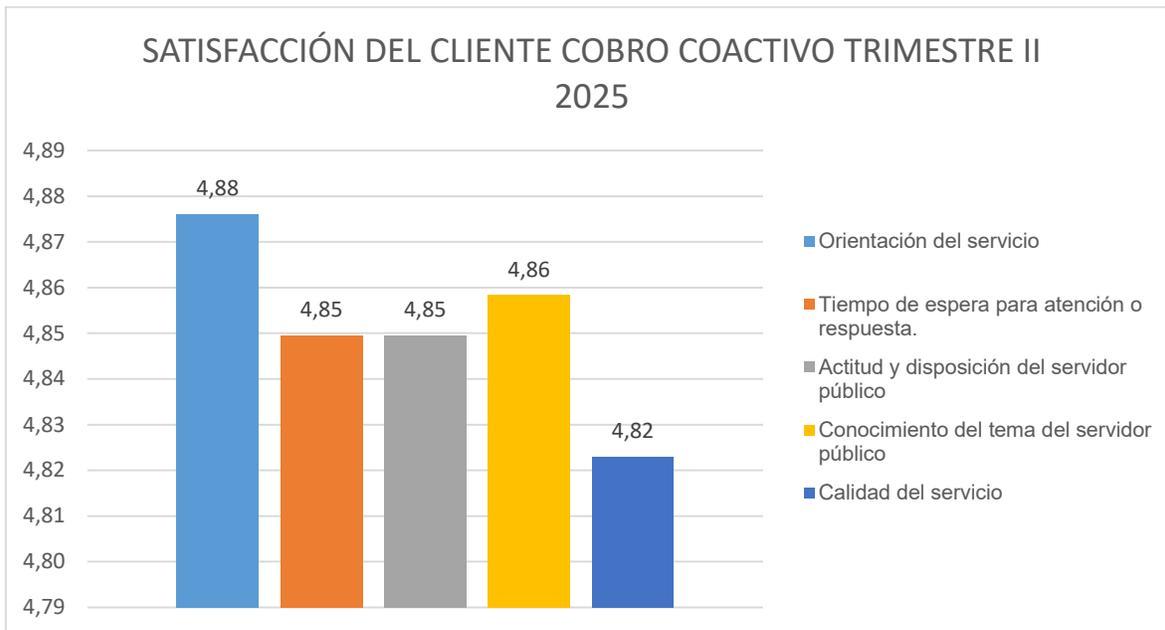


Gráfico 3. Satisfacción del Cliente de Cobro Coactivo  
Fuente: Formularios de Google

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 promedio superiores a los 4.82 puntos y un promedio general de 4.85; sin embargo, se recomienda establecer medidas que permitan mejorar el parámetro de “Calidad del servicio” dado que es el más bajo de los evaluados.

### 4.3. Cultura Ciudadana Vial

El subproceso diseñó un formulario, 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 86 respuestas, representadas en el siguiente gráfico:

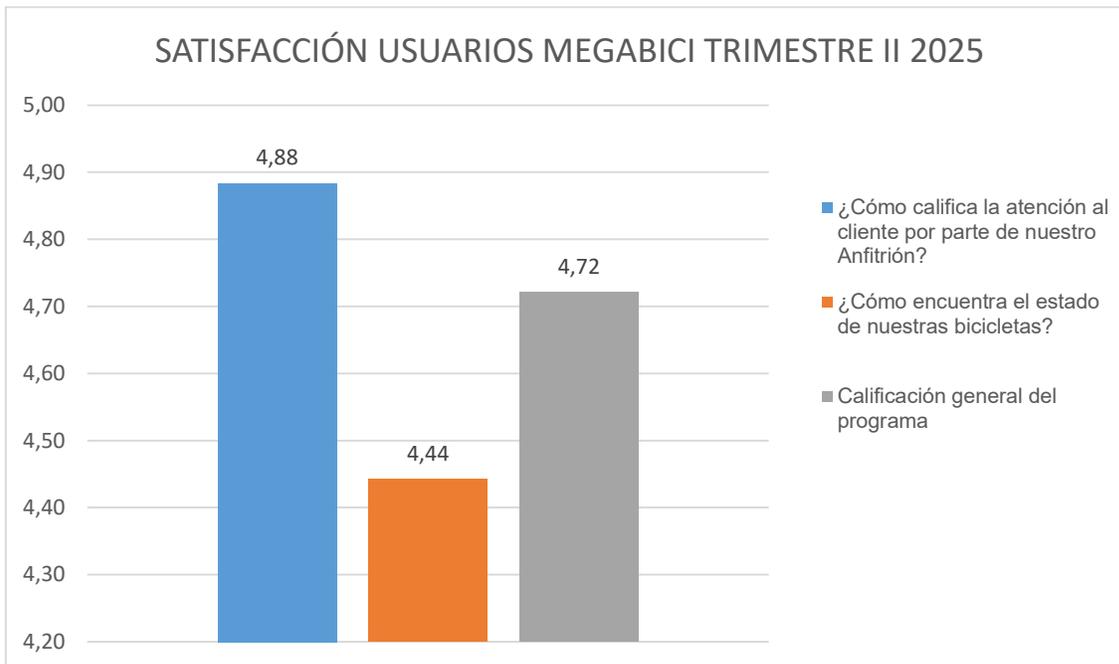


Gráfico 4. Satisfacción del Cliente de Megabici  
Fuente: Formularios de Google

El gráfico nos permite observar un nivel de aceptación superior a los 4.4 puntos para los tres parámetros medidos y una calificación general de 4.72 puntos; así mismo, al realizar un procesamiento de los datos, se logró identificar que quienes más usan el sistema son los hombres y que la mayoría de los usuarios consultados están en el rango de edad de los 31 a los 35 años. También se les consultó a los usuarios respecto a si tenían alguna sugerencia que permita mejorar el servicio y algunos usuarios expresaron las siguientes:

- Mejorar los sillines de las bicicletas
- Ampliar el horario de préstamo
- Implementar bicicletas eléctricas
- Más elementos de protección personal (Rodilleras)

#### 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 no se evidencia aplicación de encuestas por lo que no es posible realizar un análisis de la satisfacción para el trimestre.



### 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 70 encuestas aplicadas durante el periodo de referencia son presentados a continuación:

Tipo de Servicio Recibido

87 respuestas

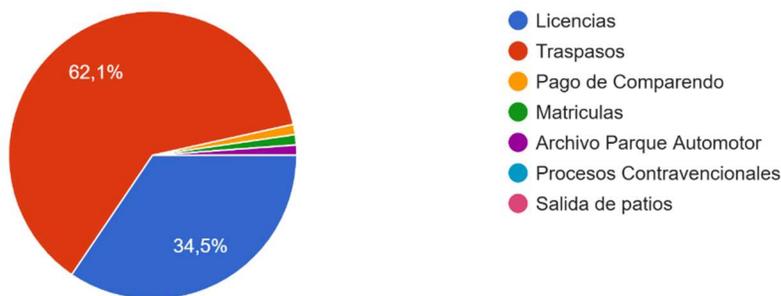


Gráfico 5. Resultados pregunta “Tipo de servicio recibido”  
Fuente: Formularios de Google

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

87 respuestas

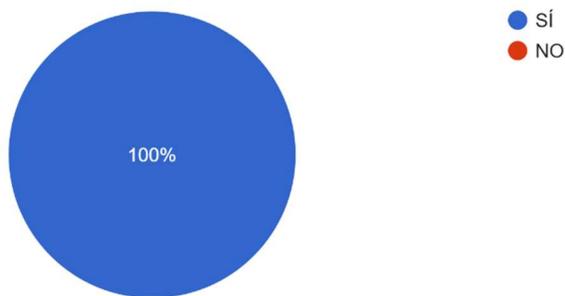


Gráfico 6. Resultados pregunta ¿Fue direccionado (a) correctamente por el funcionario que lo atendió?  
Fuente: Formularios de Google

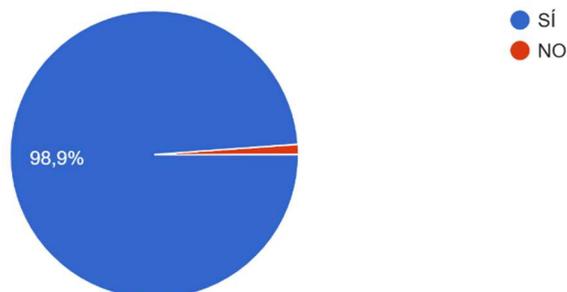


Abril 2024

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

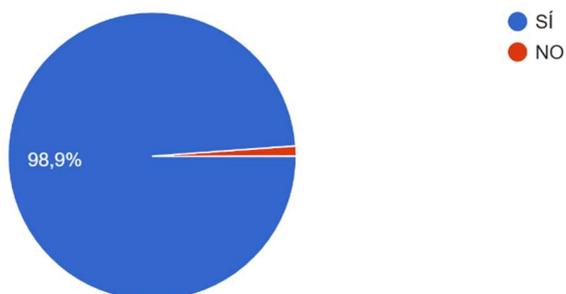
VERSIÓN 01

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



*Gráfico 7. 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  
87 respuestas



*Gráfico 8. Resultados pregunta ¿Fue atendido (a) con amabilidad y respeto por parte del funcionario?  
Fuente: Formularios de Google*



Califique el servicio prestado por nuestro funcionario

87 respuestas

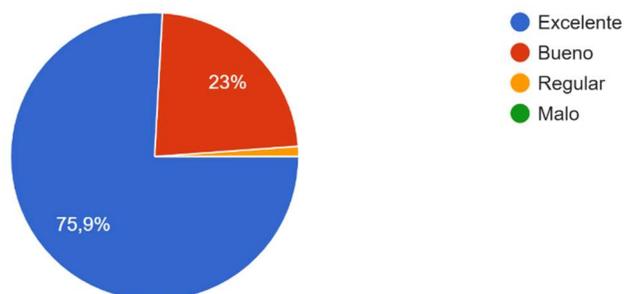


Gráfico 9. Resultados pregunta "Califique el servicio prestado por nuestro funcionario"  
Fuente: Formularios de Google

Como se observa en el gráfico 5, los servicios que han presentado mayor uso han sido los relacionados con traspasos de vehículos con 62,1 % del total de usuarios encuestados, seguido por los trámites de Licencias con 34,5%. Así mismo, se observa en los gráficos 7 y 8 que en las preguntas referentes a la amabilidad y respeto y pertinencia de la respuesta o información brindada por el funcionario que lo atendió, la respuesta fue la misma con un 98,9% 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; el gráfico 9, nos permite soportar la necesidad de mejorar el servicio dado que un 23% de los usuarios calificaron el servicio recibido como Bueno y ello indica que se puede mejorar el servicio.

## 5. CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción general de los usuarios consultados en los subprocesos involucrados se ubica en el rango promedio de 90 a 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 aun 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*