

	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 CUARTO 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..... 12

4.5. Registros y Procedimientos 15

5. CONCLUSIONES 18

1.OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, respecto a los trámites y servicios prestados durante el cuarto 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:	01/10/2024 al 31/12/2024

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 cuarto 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 92 encuestas y para el curso práctico se han aplicado 92. 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
92 respuestas

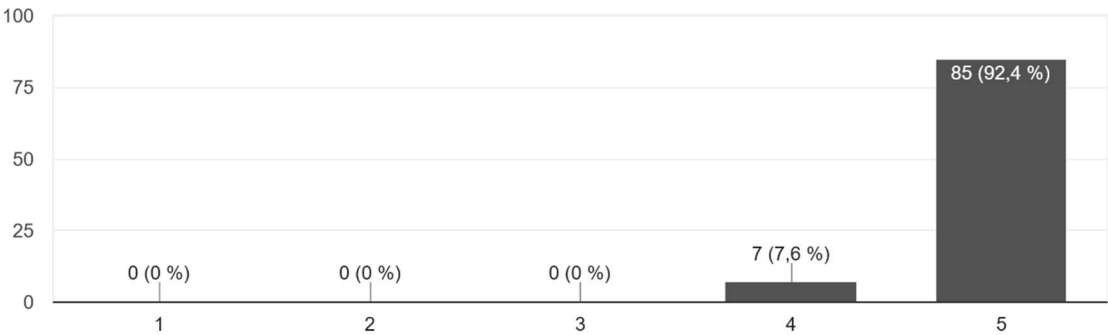


Imagen 1. Resultados pregunta “Método utilizado para transmitir conocimientos prácticos”. Fuente: Formularios de Google

	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
92 respuestas

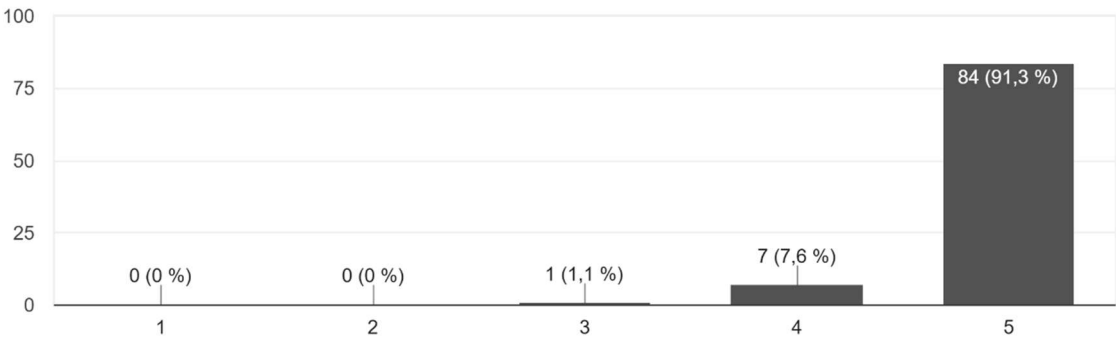


Imagen 2. Resultados pregunta “Disposición y Cordialidad del instructor”. Fuente: Formularios de Google

Conocimientos y competencia demostrados
92 respuestas

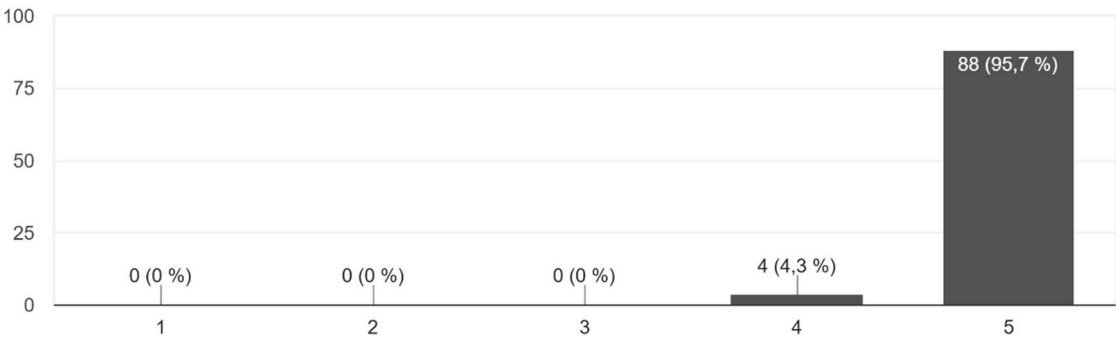


Imagen 3. Resultados pregunta “Conocimientos y competencias del instructor”. Fuente: Formularios de Google

	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
92 respuestas

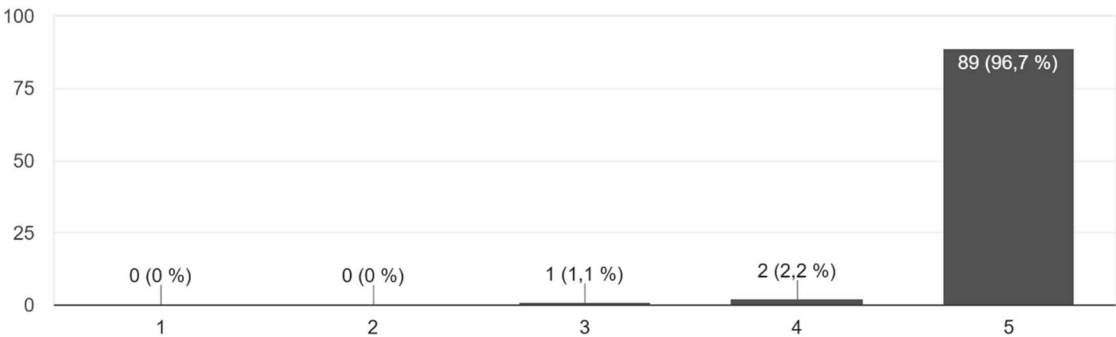


Imagen 4. Resultados pregunta “Respeto hacia usted por parte del instructor”. Fuente: Formularios de Google

Vías y espacios utilizados
92 respuestas

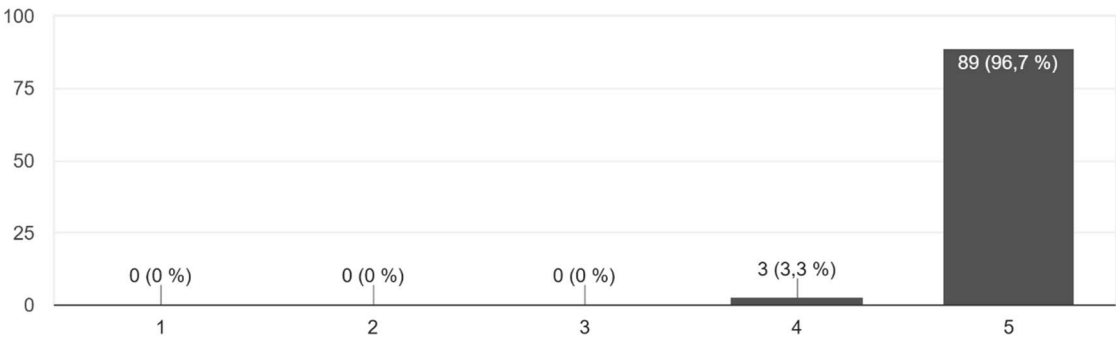


Imagen 5. Resultados pregunta “Satisfacción con las vías y espacios utilizados para la clase”. Fuente: Formularios de Google

	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

92 respuestas

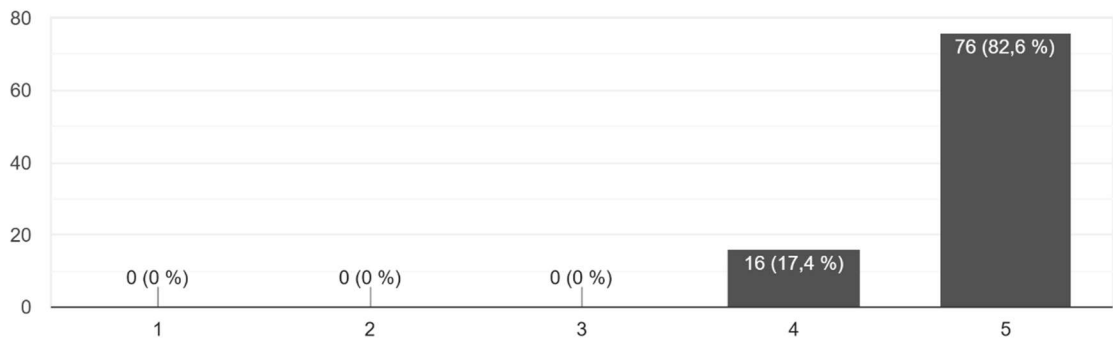


Imagen 6. Resultados pregunta “Estado mecánico del vehículo”. Fuente: Formularios de Google

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

92 respuestas

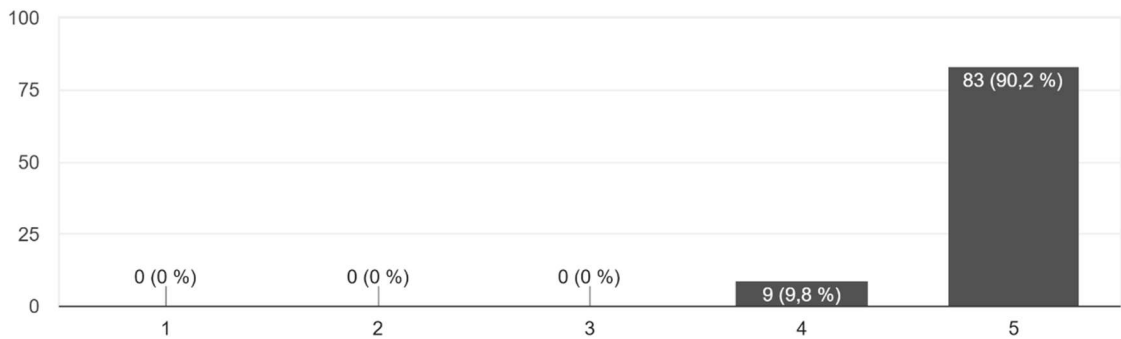


Imagen 7. Resultados pregunta ¿Con qué probabilidad recomendaría usted el Centro de Enseñanza a un familiar o amigo? Fuente: Formularios de Google

	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 de la 1 a la 5, donde se observa una calificación por encima del 90%; así mismo, se logró pasar del 87,3% al 90,2% 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. De igual forma, el formulario incluye una pregunta sobre si tenían alguna sugerencia para mejorar el servicio, donde algunos usuarios manifestaron estar interesados en que se dicten más horas de práctica y que se dieran cursos para licencia C2.

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

Facilidad para la realización de trámites administrativos (inscripción)

92 respuestas

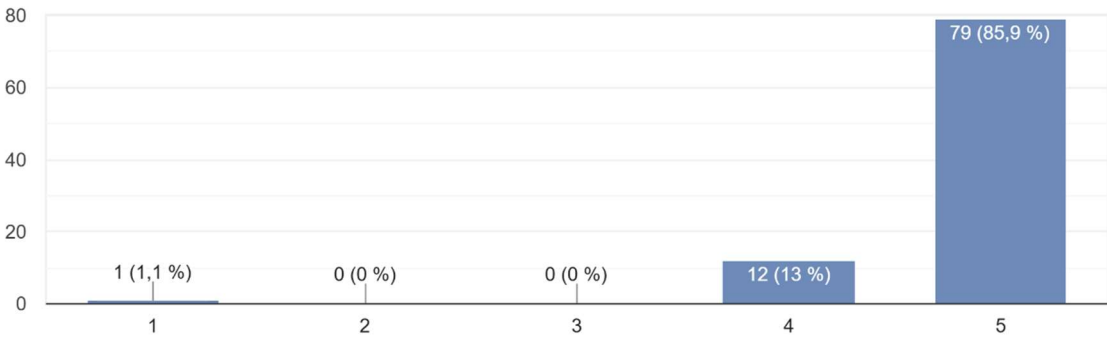


Imagen 8. Resultados pregunta “Facilidad para la realización de trámites administrativas” Fuente: Formularios de Google

	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

92 respuestas

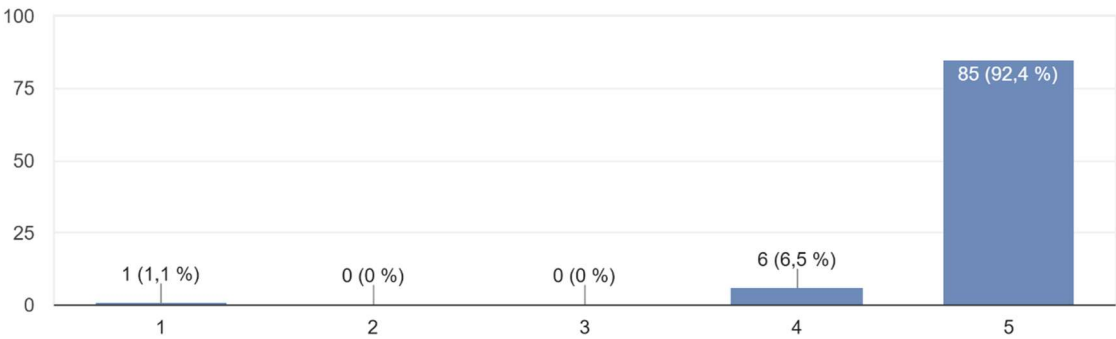


Imagen 9. Resultados pregunta “Conocimientos y competencias demostrados por el instructor” Fuente: Formularios de Google

Contenido de los temas dictados

92 respuestas

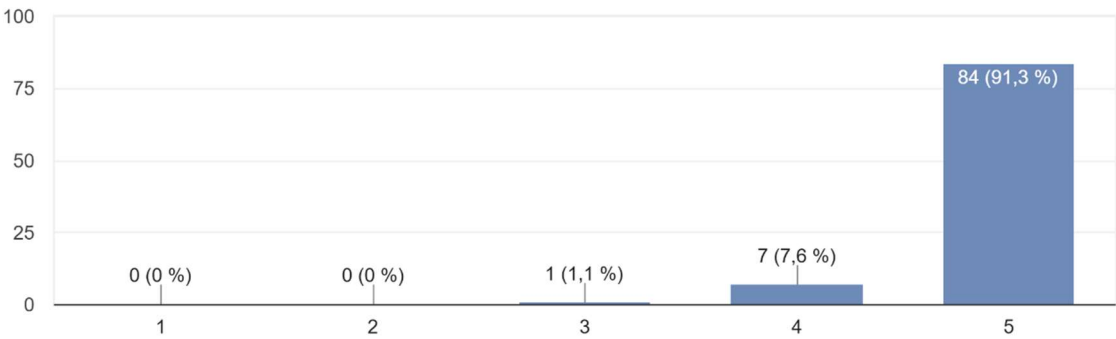


Imagen 10. Resultados pregunta “Contenido de los temas dictados” Fuente: Formularios de Google

	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	

Comodidad
92 respuestas

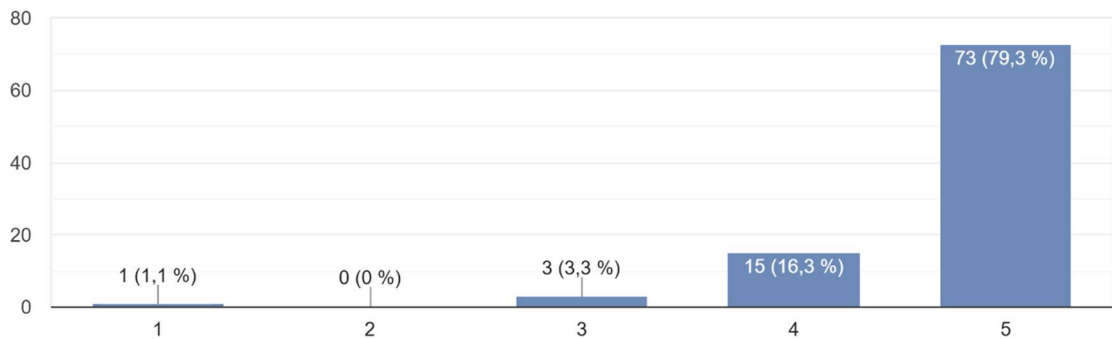


Imagen 11. Resultados pregunta “Comodidad de las aulas de clase” Fuente: Formularios de Google

De acuerdo con los gráficos anteriores, la satisfacción de los usuarios se encuentra en valores altos toda vez que la mayoría de las preguntas fueron calificadas con valores superiores a cuatro (4) con predominancia del valor cinco (5). Lo anterior se evidencia también en las respuestas a la pregunta *¿Tiene usted alguna sugerencia que nos permita mejorar el servicio?*, donde la mayoría manifestaron estar a gusto con los servicios recibidos y solo algunos sugirieron que se dicten los temas estudiados, a los conductores que ya llevan tiempo circulando por las vías de la ciudad.

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 último trimestre se lograron obtener 410 (151 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

410 respuestas

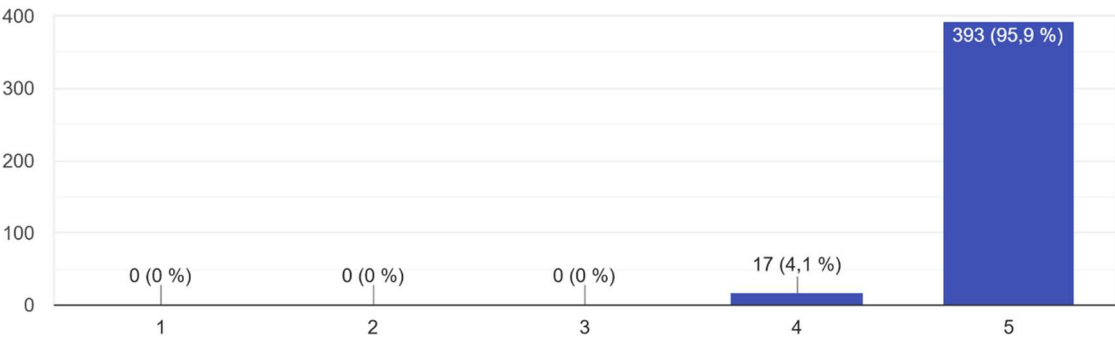


Imagen 12. Resultados pregunta “Orientación del servicio” Fuente: Formularios de Google

Tiempo de espera para atención o respuesta.

410 respuestas

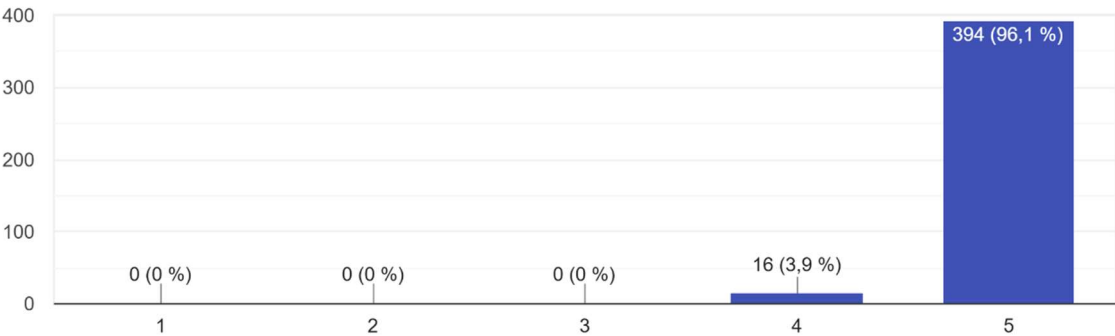


Imagen 13. Resultados pregunta “Tiempo de espera para atención o respuesta” Fuente: Formularios de Google

	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

410 respuestas

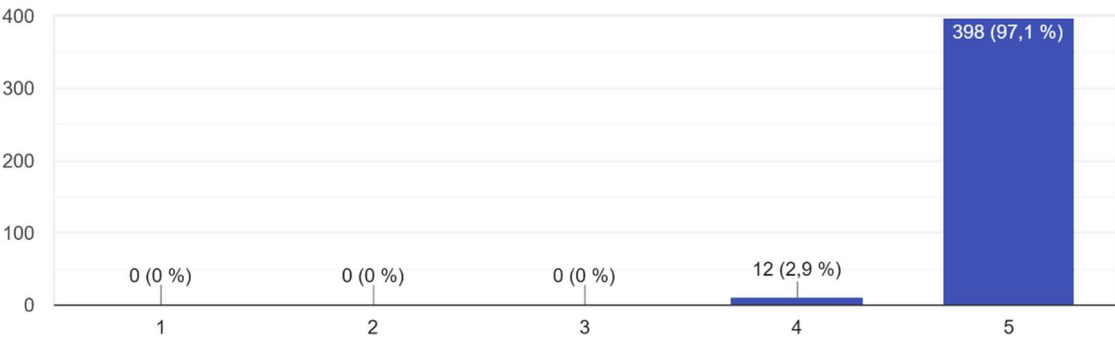


Imagen 14. Resultados pregunta “Actitud y disposición del servidor” Fuente: Formularios de Google

Calidad del servicio

410 respuestas

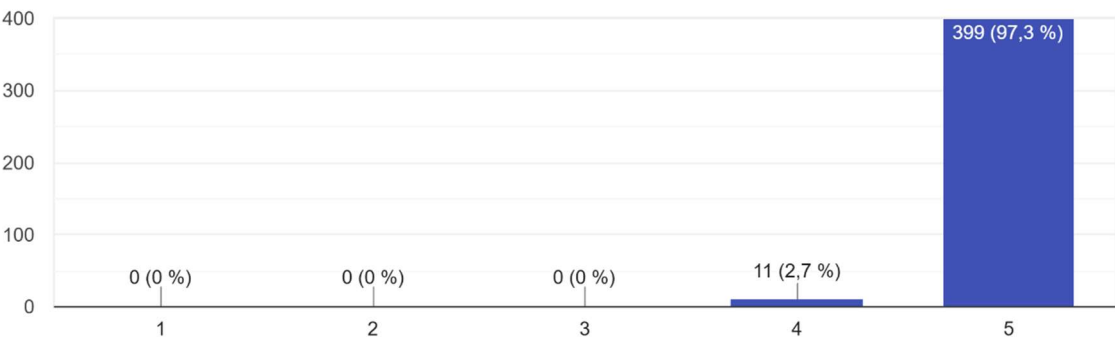


Imagen 15. Resultados pregunta “Calidad del servicio” Fuente: Formularios de Google

Se puede observar un alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos, como se evidencia en las anteriores imágenes donde la calificación respecto a la calidad del servicio y a la actitud de los funcionarios,

	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	

continúa por encima del 95% ubicándose en valores de 4 y 5. Respecto a la pregunta de si tenían algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio, algunas personas manifestaron que se debe mejorar la cordialidad por parte de la funcionaria Nelly Ramírez.

4.3. Cultura Ciudadana Vial

Para este último trimestre no se presentaron mediciones de satisfacción a los usuarios del servicio, a pesar de haber alertado a la persona responsable del subproceso encargado, respecto a la importancia de realizar las mediciones como estrategia de identificación de oportunidades de mejora para 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 último seguimiento se recopilaron 478 respuestas que se encuentran representadas en las siguientes imágenes:

Metodología utilizada por el capacitador
476 respuestas

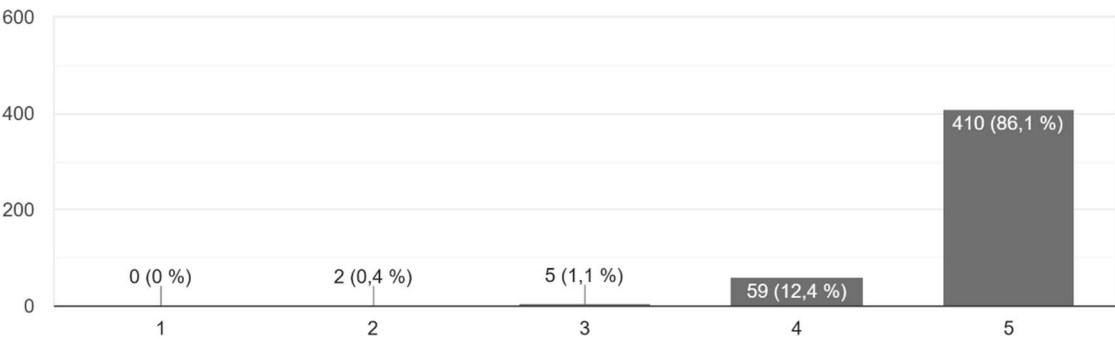


Imagen 20. Resultados pregunta “Metodología utilizada por el capacitador” Fuente: Formularios de Google

	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	

Dominio del tema del capacitador

476 respuestas

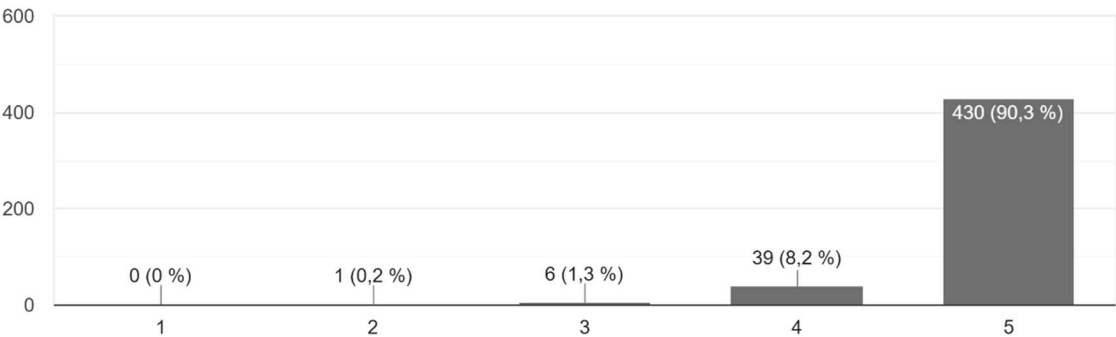


Imagen 21. Resultados pregunta “Dominio del tema del capacitador” Fuente: Formularios de Google

Habilidad para transmitir la información del capacitador

475 respuestas

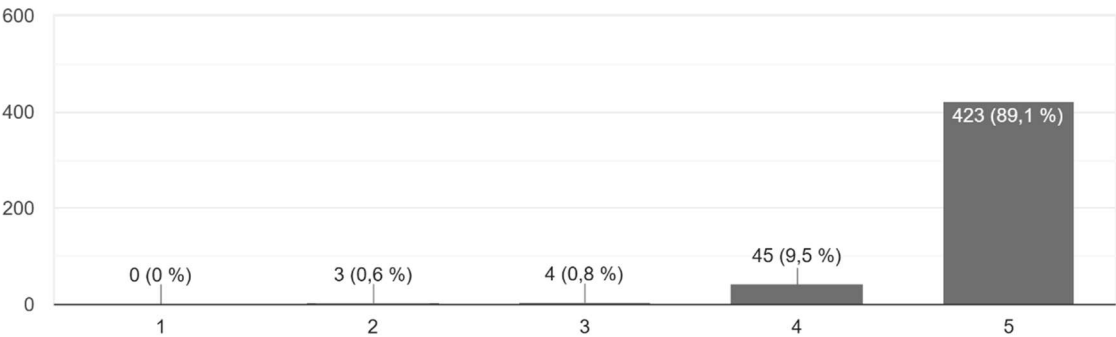


Imagen 22. Resultados pregunta “Habilidad para transmitir la información del capacitador” Fuente: Formularios de Google

	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	

Calificación general del programa
475 respuestas

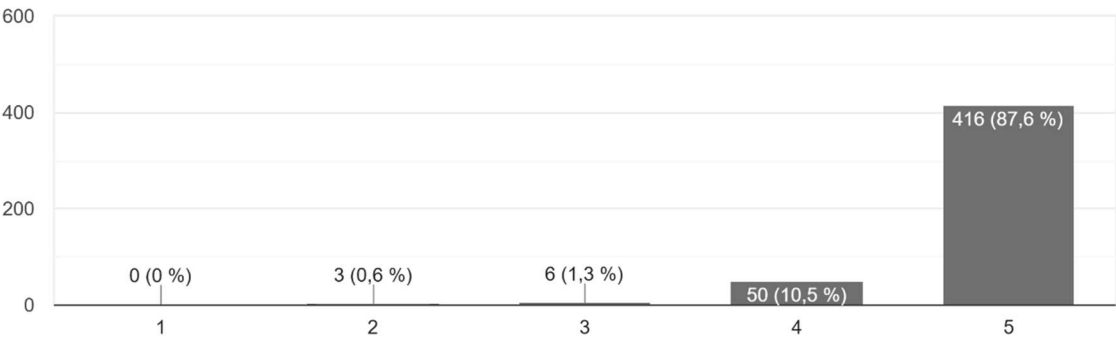


Imagen 23. Resultados pregunta “Calificación general del programa” Fuente: Formularios de Google

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

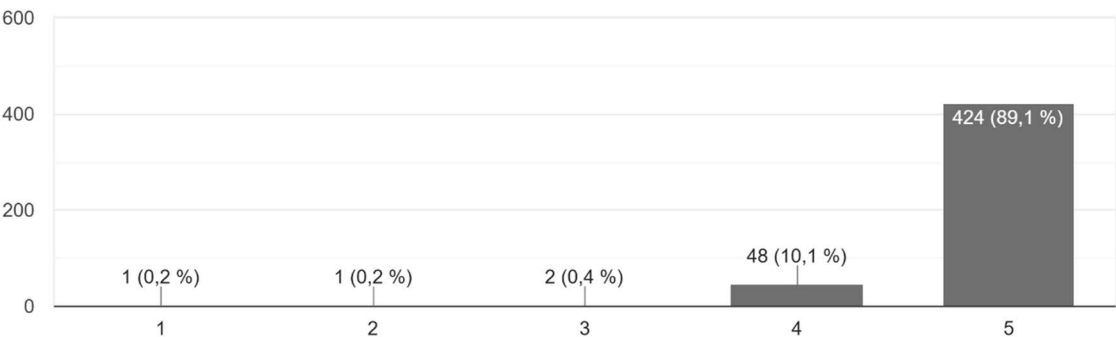


Imagen 24. Resultados pregunta “La información recibida aporta a mejorar su conducta vial” Fuente: Formularios de Google

	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	

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 aprecia que el 100% de los usuarios consultados le asignan calificaciones superiores a 4 a las preguntas aplicadas, con predominancia de la calificación 5.

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.

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

Tipo de Servicio Recibido
144 respuestas

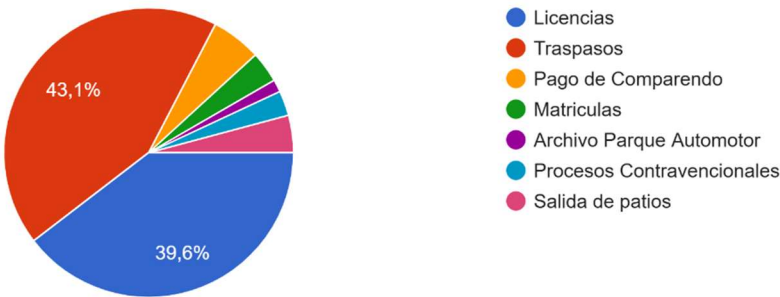


Imagen 25. Resultados pregunta “Tipo de servicio recibido” Fuente: Formularios de Google

	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	

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

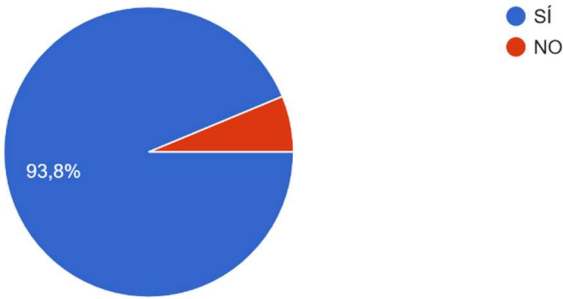


Imagen 26. Resultados pregunta ¿Fue direccionado (a) correctamente por el funcionario que lo atendió? Fuente: Formularios de Google

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

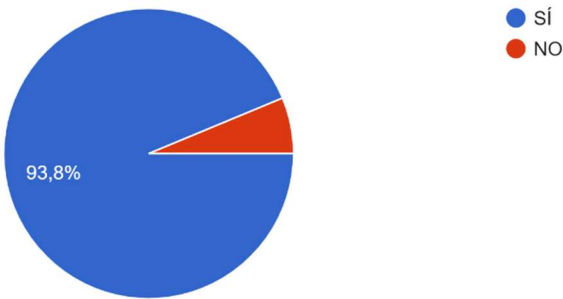


Imagen 27. Resultados pregunta ¿El servicio o la información recibida respondió completamente a su necesidad? Fuente: Formularios de Google

	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	

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

144 respuestas

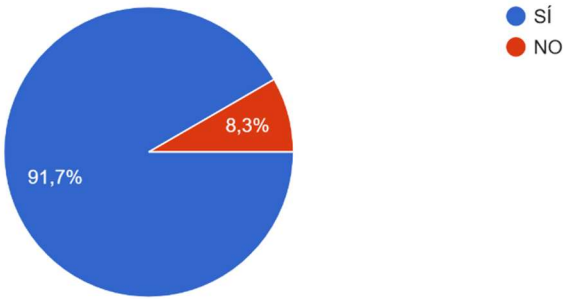


Imagen 28. Resultados pregunta ¿Fue atendido (a) con amabilidad y respeto por parte del funcionario? Fuente: Formularios de Google

Califique el servicio prestado por nuestro funcionario

143 respuestas

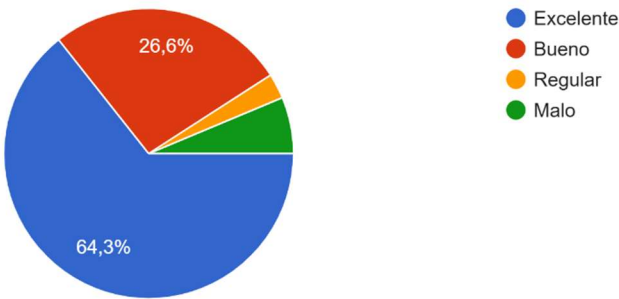


Imagen 29. Resultados pregunta “Califique el servicio prestado por nuestro funcionario” Fuente: Formularios de Google

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 39,6% y 43,1 % respectivamente del total de usuarios encuestados. Así mismo, se observa en las

	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	

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 91,5% 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 7,1% a un 6,3% de insatisfacción.

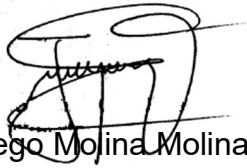
5. CONCLUSIONES

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 17 nuevas encuestas, lo que no es una muestra representativa del total de usuarios atendidos.
- Así mismo, el subproceso de Cultura Ciudadana no refleja aplicación de encuestas dado que atendieron a 3124 usuarios en el sistema Megabici, y no hubo aumento en las encuestas durante el trimestre. Si bien se entiende que el sistema atiende a personas que pueden hacer uso del servicio varias veces al día y todos los días, es importante realizar seguimiento a la satisfacción de estos para identificar posibles acciones de mejora y asegurar la continuidad del sistema.
- Se les recuerda a los procesos de Cultura Ciudadana 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

	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	

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.



Jhon Diego Molina Molina

Subdirector General de Planeación

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