



**INSPECCIÓN DE
TRANSITO Y TRANSPORTE**
BARRANCABERMEJA

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACIÓN

**MEDICIÓN REALIZADA A USUARIOS DE LA INSPECCIÓN DE TRANSITO Y
TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

INFORME DEL PRIMER SEMESTRE 2025

DIVISIÓN DE PLANEACIÓN



INTRODUCCIÓN

Para la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja es fundamental la revisión y mejora continua de la calidad en la prestación del servicio, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento a la Satisfacción del Cliente teniendo en cuenta la norma NTC ISO 9001:2015, así como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios que diariamente interactúan con la institución y en pro que se cumplan las necesidades y expectativas, en referencia a los servicios prestados por el organismo de Tránsito.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y fortalezas, permitiendo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los procesos misionales, para generar propuestas en el mejoramiento continuo de los procesos, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la ciudadanía.



ENCUESTA DE SATISFACIÓN AL USUARIO

La encuesta se compone de las siguientes quince (15) preguntas, proyectadas para medir la calidad en la prestación de servicios de todos los puntos de atención al ciudadano.

	INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA		
	CORRESPONDENCIA		
	Código: QED-PR001 Versión: 2.0	Fecha: Enero de 2024	Página 1 de 2

ENCUESTA DE SATISFACIÓN DEL USUARIO 2025 – ITTB

1. Actividad Económica: _____ Fecha: _____

2. Edad:

- 16-17 Años
- 18-25 Años
- 25-40 Años
- 41-60 Años
- Mayor de 60 años

3. ¿Cuál es el trámite realizado en la ITTB?

- Licencias de Conducción
- Inscripción al RUNT
- Cobro Coactivo
- Servicios de Seguridad Vial
- SIMIT
- Parqueadero
- Atención PQRS
- Peritaje
- Trámites de Matriculas
- Soporte de Sistemas
- Transporte Público
- Otras: _____

4. ¿Realizó su trámite en el tiempo necesario y de manera adecuada?

- SI NO

5. ¿La atención brindada por el funcionario fue precisa y oportuna?

- SI NO



	INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA		
	CORRESPONDENCIA		
	Código: GED-FR001 Versión: 2.0	Fecha: Enero de 2024	Página 2 de 2

6. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para realizar su trámite?

- Menos de una hora
 1 Hora
 Medio día
 Entre 2 y 3 Horas
 1 día
 Más de un día
 No ha podido realizar el trámite

7. ¿Considera que el personal está capacitado y dispuesto a prestar un buen servicio al ciudadano? SI NO

8. ¿Considera que los horarios que maneja la ITTB son adecuados para la prestación de los servicios que brinda?

- SI NO

9. Califique los siguientes factores durante su atención:

Aspecto de las instalaciones (Comodidad, orden y limpieza):

- Excelente Bueno Aceptable Deficiente

10. Suficiencia de Ventanillas:

- Excelente Bueno Aceptable Deficiente

11. Seleccione la casilla que corresponde a su nivel de satisfacción.

- Excelente Bueno Aceptable Deficiente

12. ¿Qué recomendación le haría a la ITTB para mejorar la calidad de la prestación de servicio?

13. ¿Conoce la página institucional? SI NO

14. ¿Ha realizado trámites en línea? SI NO

15. Si su respuesta fue SI, señale el trámite realizado:

- Consulta General
 Estado de Cuenta
 Liquidación de Impuestos
 Registro de PQRS



INFORME

La encuesta fue aplicada a la ciudadanía que asistió a la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja y otorgó el deseo manifestar su grado de satisfacción; muestra que fue realizada en el periodo comprendido, de enero a junio del 2025 con un total de 186 repuestas clasificadas y con diferentes preguntas en el desarrollo de la encuesta.

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Perfil de los encuestados (preguntas 1 y 2):

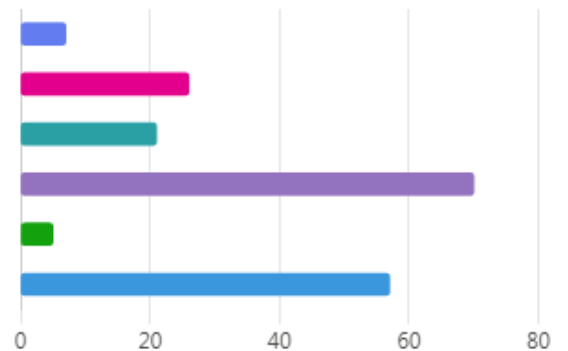
Se identificó con un valor del 70% en la gráfica que los rangos de edad de la mayoría de los usuarios encuestados oscilan entre 26-40 años y con un 55% las edades que oscilan de 41-60 años. De los cuales 35 encuestados tienen la ocupación predominante es empleado, siguiendo entre empleados, estudiantes e independientes.

35 encuestados (19%) respondieron Empleado para esta pregunta.



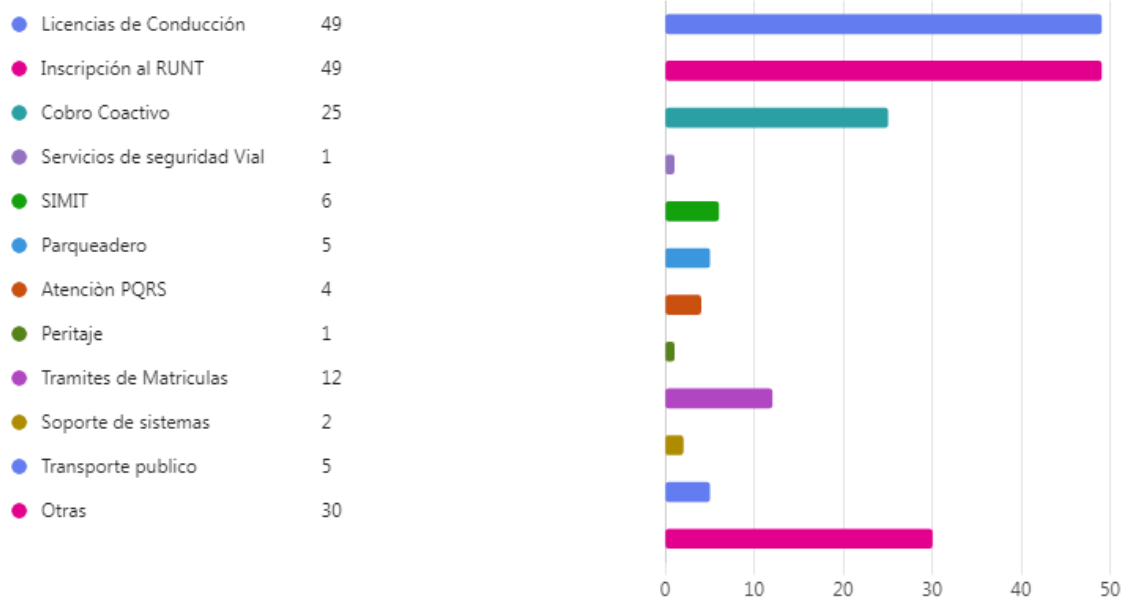
2. Edad

● 16-17 Años	7
● 18-25 Años	26
● 26-40 Años	21
● 41-60 Años	70
● Mayor de 60 años	5
● Otras	57





Pregunta 3. ¿Cuál es el trámite realizado en la ITTB?

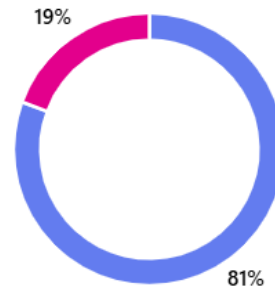


Se incluye como componente de medición la evaluación de asistencia específica por cada trámite o servicio a los que ha requerido cada usuario en la sala de la inspección de tránsito y transporte de Barrancabermeja (ITTB) por lo anterior el análisis es el siguiente:

Observando el comportamiento de los servicios requeridos por los usuarios, los más solicitados son: licencia de conducción, inscripción al RUNT y Cobro Coactivo, esta encuesta de percepción del servicio de tránsito y transporte se hizo de manera aleatoria, bajo la buena fe del usuario en la sala de la ITTB

Pregunta 4: ¿Realizó su trámite en el tiempo necesario y de manera adecuada?

● SI 150
● NO 36

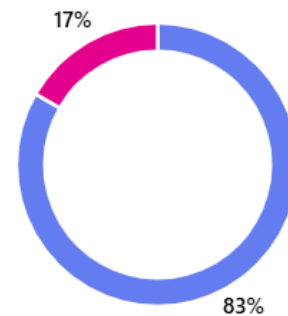


<i>Respuesta</i>	<i>Usuarios Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	150	81%
No	36	19%
Total	186	100%

El 81% de los encuestados, consideran que realizaron su trámite en el tiempo necesario, mientras el 19% no está conforme con el tiempo empleado para el trámite realizado.

Pregunta 5: La atención brindada por parte del funcionario fue precisa y oportuna.

● SI 155
● NO 31

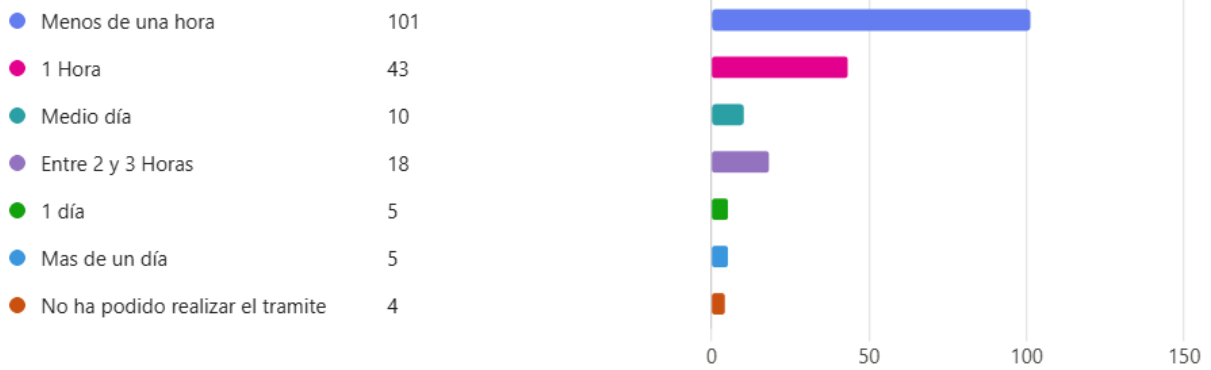


<i>Respuesta</i>	<i>Usuarios Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	155	83%
No	31	17%
Total	186	100%

Frente a la confianza que genera los servidores públicos en la atención brindada a los usuarios que utilizan el servicio de la ITTB, el 83%, considera que fue precisa y oportuna, mientras el 17% manifestó que no fue clara la información al momento de brindarle el trámite o servicio solicitado.



Pregunta 6. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para realizar su trámite?



Tiempo de espera	Usuarios Encuestados	Porcentaje
Menos de una hora	101	54%
Una hora	43	23%
Entre dos y tres horas	10	5%
Medio día	18	10%
Un día	5	3%
Más de un día	5	3%
No ha podido realizar el tramite	4	2%
total	186	100%

Evaluando los tiempos de espera que tarda el usuario para la realización de trámites; es lo siguiente:

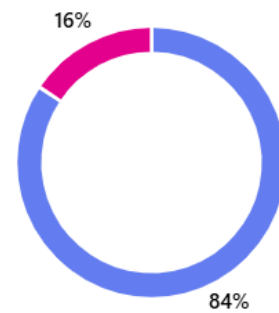
- Menos de una hora: 54%
- 1 hora: 23%
- Entre dos y tres horas: 5%
- Medio día: 10%
- 1 día: 3%
- Mas un día: 3%
- No ha podido realizar el trámite: 2%

Estos porcentajes se sacaron según promedio de encuestados que son 186 usuarios, total porcentaje 100%



Pregunta 7: Considera que el personal se encuentra capacitado y está dispuesto a prestar un buen servicio al ciudadano.

● SI 157
● NO 29



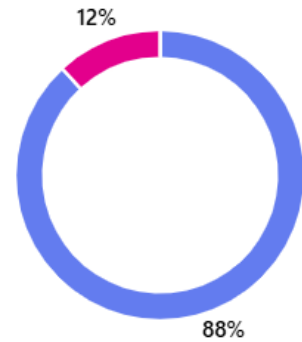
Respuesta.	Usuarios Encuestados	Porcentaje
Si	157	84%
No	29	16%
Total	186	100%

La percepción que los funcionarios de tránsito muestran a la ciudadanía frente a su nivel de capacitación y de esta manera puedan ofrecer un buen servicio; es positivo siendo un 84% favorable y 16% poco favorable.



Pregunta 8. *Considera que los horarios que maneja la ITTB son adecuados para la prestación de los servicios que brinda.*

● SI 164
● NO 22



<i>Respuesta</i>	<i>Usuarios Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	164	88%
No	22	12%
Total	186	100%

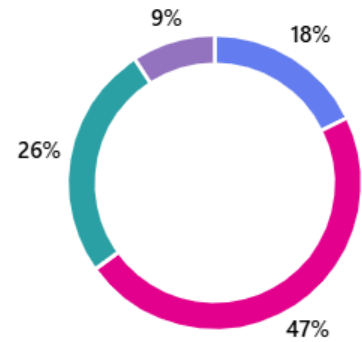
Frente a los horarios que presta la inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja el 88% está conforme con el horario establecido, por otro lado, el 12% muestra inconformidad.



Pregunta 9. Califique los siguientes factores durante su atención.

Aspecto de las Instalaciones (Comodidad, orden y limpieza)

● Excelente	33
● Bueno	88
● Aceptable	48
● Deficiente	17



Aspecto de Instalaciones (Comodidad, orden, limpieza)		
Calificación	Usuarios Encuestados	Porcentaje
Excelente	33	18%
Bueno	88	47%
Aceptable	48	26%
Deficiente	17	9%
Total	186	100%

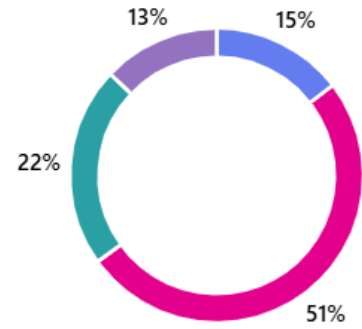
En cuanto a la calificación sobre el aspecto de las Instalaciones, la Comodidad, el orden, y la limpieza; son calificados de la siguiente manera: excelente 9%, bueno 47%, aceptable 26%, deficiente 9%



Pregunta 10. Califique los siguientes factores durante su atención.

Suficiencia de Ventanillas

● Excelente	27
● Bueno	94
● Aceptable	41
● Deficiente	24



<i>Suficiencia de ventanillas / módulos de atención</i>		
<i>Calificación</i>	<i>Usuarios Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Excelente	27	15%
Bueno	94	51%
Aceptable	41	22%
Deficiente	24	13%
Total	186	100%

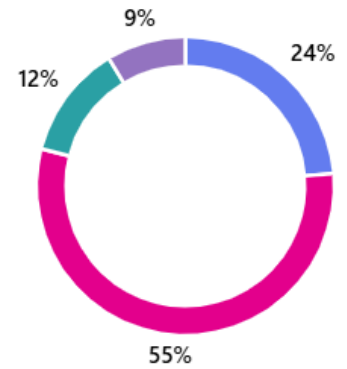
En cuanto a la calificación del servicio de ventanilla tenemos lo siguiente:

- Excelente: 15%
- Bueno: 51%
- Aceptable: 22%
- Deficiente: 13%



Pregunta 11. Seleccione la casilla que corresponda a su nivel de satisfacción.

● Excelente	44
● Bueno	103
● Aceptable	23
● Deficiente	16



<i>Calificación</i>	<i>Usuarios Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Excelente	44	24%
Bueno	103	55%
Aceptable	23	12%
Deficiente	16	9%
Total	186	100%

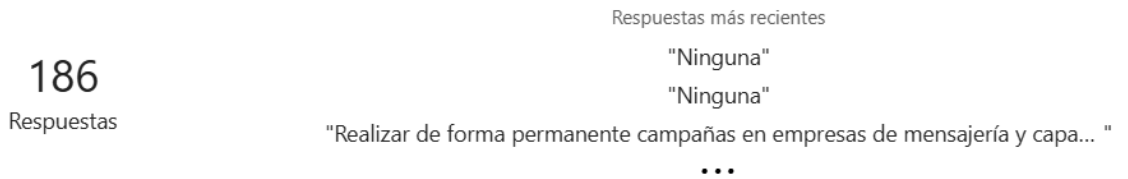
El 24% de los usuarios califican excelente y 55% bueno a su nivel de satisfacción, por parte de la dependencia o servidor que le atendió, le proporciono la solución a la situación planteada o inquietud presentada de manera clara, completa y fácil de entender; por otro lado, hay una calificación del 12% Aceptable”, por último, deficiente con calificación del 9%.

Teniendo en cuenta esta calificación en general se debe mejorar más por atender al usuario que solicita los servicios ITTB y buscar alternativas de eficiencia.



Pregunta 12. ¿Qué recomendación le haría a la ITTB para mejorar la calidad de la prestación del servicio?

La encuesta incluyó una pregunta abierta ¿Qué recomendación le haría a la ITTB para mejorar la calidad de la prestación del servicio?, en la cual los usuarios podían exponer recomendaciones.



25 encuestados (13%) respondieron LOS para esta pregunta.



1. Análisis Temático de las Opiniones

1.1. Infraestructura física

Una de las quejas más frecuentes de los usuarios es la insuficiencia del espacio físico disponible. Se reporta que las oficinas son pequeñas, con poca ventilación, sin baños públicos, con sillas insuficientes y sin áreas adecuadas para esperar. Esto genera incomodidad, aglomeraciones y desorden dentro de las instalaciones.

Además, algunos usuarios mencionan la necesidad de una mejor señalización y adecuación locativa, como zonas para personas con discapacidad, espacios diferenciados por tipo de trámite, y control de niveles de ruido que dificultan la comunicación con los funcionarios.

1.2. Atención al cliente y trato del personal

Otro punto crítico es la calidad del trato del personal. Numerosos usuarios señalan actitudes groseras, altaneras, despectivas o poco empáticas por parte de algunos funcionarios. Se percibe una falta de capacitación en atención al público, lo cual deteriora la experiencia general del servicio.

También hay reiteradas denuncias sobre desorganización y falta de control en la asignación de turnos, incluyendo acusaciones de favoritismo y corrupción, como la venta o reserva de fichos para usuarios que llegan tarde.

1.3. Capacidad operativa y tiempos de atención

Los usuarios indican que el número actual de funcionarios es insuficiente para la demanda existente. Esto provoca largas esperas, lentitud en los procesos y sensación de abandono. También se mencionan demoras excesivas en trámites como la entrega de placas, tarjetas o carpetas.

Se solicita aumentar el personal, abrir más ventanillas específicas (por ejemplo, para RUNT, trasposos o liquidaciones), e incluso se propone ampliar los horarios de atención, incluyendo al menos algunos sábados al mes.



1.4. Procesos administrativos y servicios ofrecidos

Hay múltiples comentarios sobre la ineficiencia del sistema informático, el cual se cae con frecuencia y ralentiza los procesos. También se observa una fragmentación en los procedimientos, obligando al usuario a desplazarse a otros lugares para realizar pagos o validar trámites, lo que genera pérdida de tiempo y malestar.

Se solicita integrar todos los servicios en una sola sede y habilitar una sucursal bancaria dentro de la institución para facilitar los pagos y evitar que los usuarios pierdan su turno al salir.

1.5. Percepción de transparencia y legalidad

Algunos comentarios expresan desconfianza en los procesos internos, mencionando corrupción, tramitadores externos que operan dentro de la sede. Esto afecta la credibilidad de la entidad y aumenta la percepción de injusticia o abuso.

2. Conclusiones

- Existe un desfase claro entre la capacidad operativa actual y la demanda real del servicio, tanto en términos de infraestructura como de personal.
- La experiencia del usuario se ve gravemente afectada por problemas de atención, demoras, desorganización y trato inadecuado.
- Hay una percepción generalizada de ineficiencia y desarticulación entre áreas internas, lo que obliga al usuario a realizar múltiples desplazamientos y lo expone a perder tiempo o incluso su turno.
- Persisten elementos que minan la confianza ciudadana, como el mal uso de los fichos, la presencia de tramitadores y el maltrato verbal por parte de algunos funcionarios.

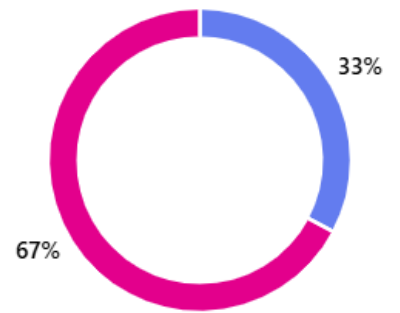
3. Recomendaciones

1. Ampliar y adecuar las instalaciones para mejorar la comodidad, ventilación, señalización y condiciones mínimas de espera de los usuarios.
2. Aumentar el número de funcionarios y ventanillas en áreas críticas como liquidaciones, pagos y trámites del RUNT, especialmente en horarios de alta demanda.
3. Implementar un sistema digital transparente de fichos o turnos, con control de acceso y validación automática para evitar manipulación externa.
4. Integrar una sucursal bancaria o punto de pago dentro de la entidad, permitiendo que el proceso de atención se realice sin interrupciones ni desplazamientos.
5. Revisar el sistema informático y mejorar la conectividad para evitar caídas del sistema y lentitud en los trámites.
6. Realizar campañas pedagógicas y de cultura ciudadana, tanto para los funcionarios como para los usuarios, promoviendo el respeto mutuo, la legalidad y el uso correcto de los canales de atención.
7. Establecer horarios especiales una vez al mes (por ejemplo, los sábados) para atender a personas que no pueden acudir en horarios regulares.
8. Fortalecer los canales virtuales y mejorar la experiencia del usuario en la plataforma web, incluyendo pagos PSE y trazabilidad de trámites.



Pregunta 13. ¿Conoce la página Institucional?

- SI 61
- NO 125



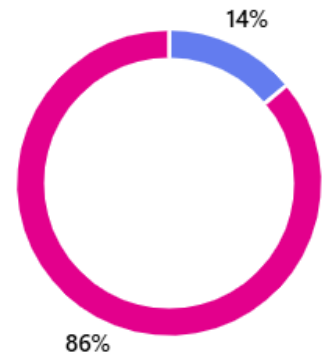
Respuesta	Usuarios Encuestados	Porcentaje
Si	61	33%
No	125	67%
Total	186	100%

El 67% de los encuestados manifiesta No conocer la página institucional sin embargo el 33% ha interactuado y tiene conocimientos de la página web.



Pregunta 14 ¿Ha realizado tramites en línea?

- SI 26
- NO 160

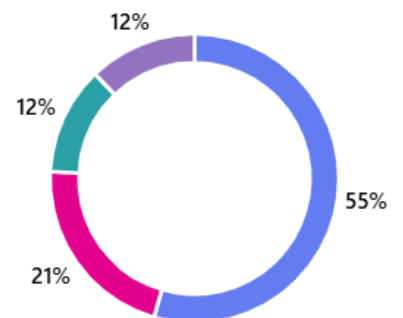


Respuesta	Usuarios Encuestados	Porcentaje
Si	26	14%
No	160	86%
Total	186	100%

El 86% de los encuestados no realiza trámites en línea, por otra parte, tan solo el 14% accede a realizar su tramites de manera virtual; entre los trámites realizados son:

Pregunta 15 Si su respuesta fue SI, señale el trámite realizado

- Consulta General 18
- Estado de Cuenta 7
- Liquidacion de impuestos 4
- Registro de PQRS 4





CONCLUSIONES

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la ITTB. Se destacan la rapidez en la atención, la buena capacitación del personal y la facilidad de acceso a los trámites. Como oportunidades de mejora, se recomienda optimizar la infraestructura y seguir promoviendo el uso de la plataforma en línea.

RECOMENDACIONES

- Evaluar la posibilidad de ampliar la infraestructura para mayor comodidad.
- Implementar estrategias para reducir el ruido en las instalaciones.
- Fortalecer la promoción de la plataforma en línea para optimizar los tiempos de atención.

Proyecto: SEBASTIAN DEVERA DEVIA

Contratista de la ITTB

Revisó: LUZ ESTELLA NARVAEZ MARTINEZ

Profesional Especializada

División de Planeación