



**INSPECCIÓN DE
TRANSITO Y TRANSPORTE**
BARRANCABERMEJA

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE 2025

DIVISIÓN DE PLANEACIÓN

BARRANCABERMEJA, ENERO 2026



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 SATISFACCIÓN 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 SATISFACCIÓN 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:

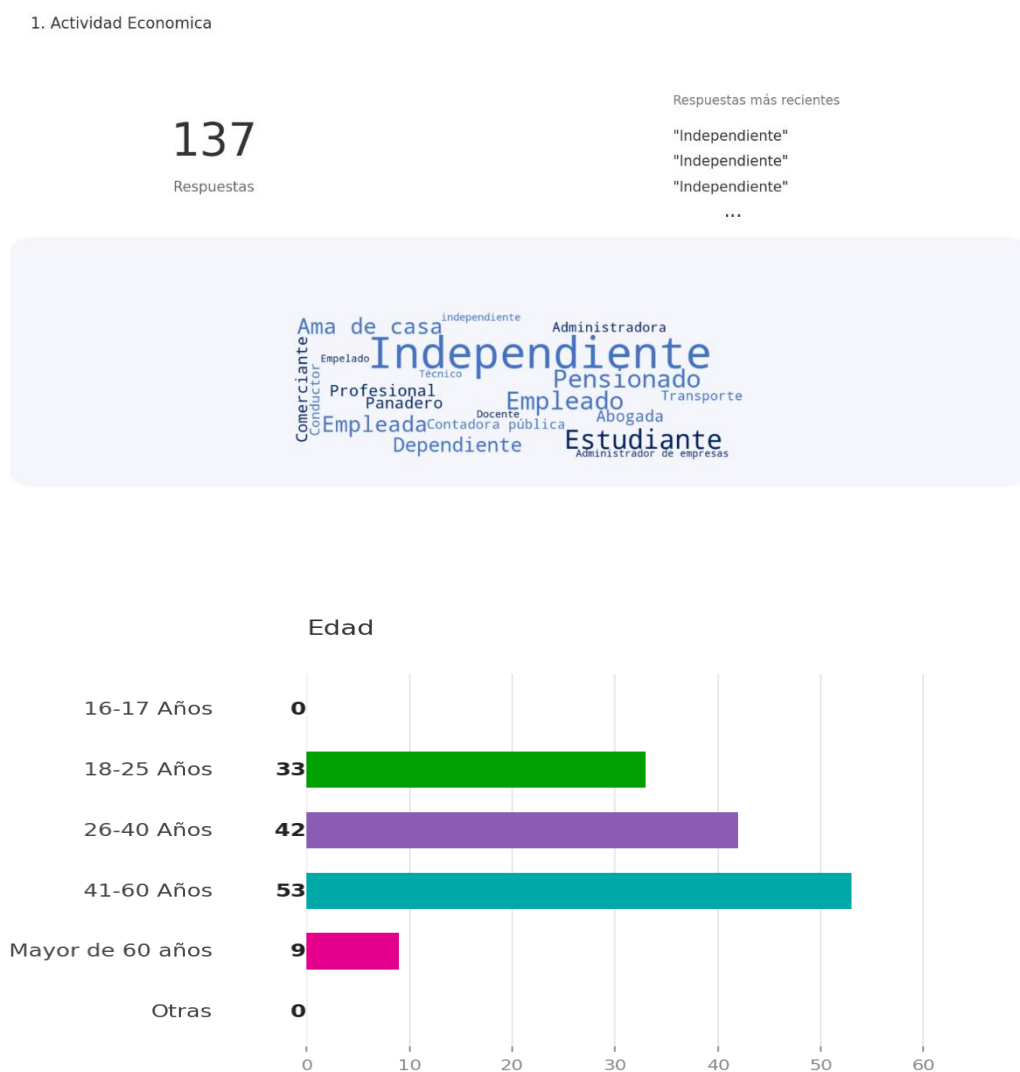
- Consulta General
 Estado de Cuenta
 Liquidación de Impuestos
 Registro de PQRS

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 julio a diciembre del 2025 con un total de 136 repuestas clasificadas y con diferentes preguntas en el desarrollo de la encuesta.

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

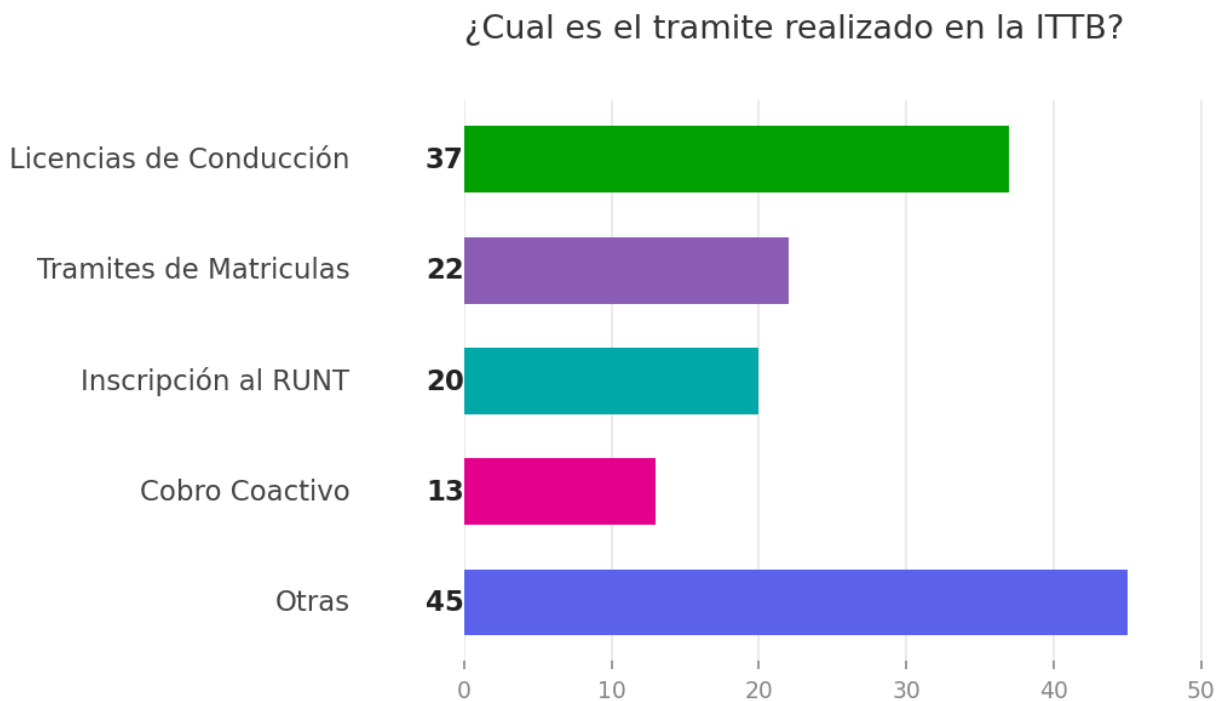
Perfil de los encuestados (preguntas 1 y 2):



Se identificó que el perfil etario predominante entre los usuarios encuestados corresponde a personas en edades que oscilan entre 41 y 60 años, quienes representan cerca del 38,68 % de la muestra. La ocupación principal de los encuestados es Independiente, con una participación aproximada del 33,57 %, seguido de estudiantes y empleados; lo que indica que los servicios de la ITTB son utilizados principalmente por la población adulta en edad de trabajar y realizar trámites.

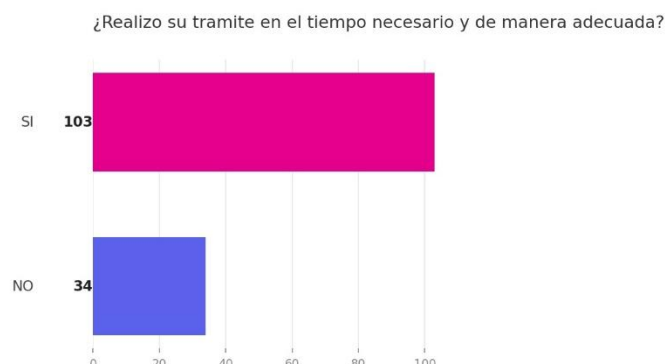


Pregunta 3. ¿Cuál es el trámite realizado en la ITTB?



La medición de asistencia muestra que los trámites con mayor demanda en la Inspección de Tránsito y transporte son licencias de conducción y trámites de matrículas, concentrando la mayor afluencia de usuarios. En un nivel intermedio se encuentran otras gestiones, inscripción al RUNT y cobro coactivo, mientras que los servicios especializados, como seguridad vial, peritaje y soporte de sistemas, presentan una baja o nula frecuencia de atención.

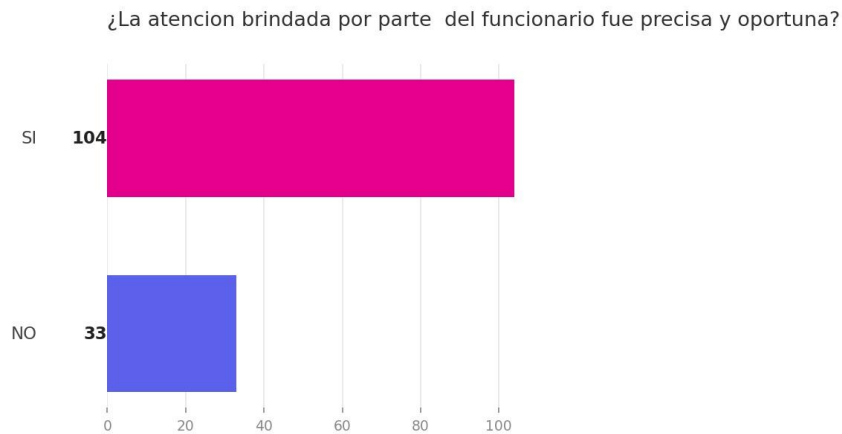
Pregunta 4: ¿Realizó su trámite en el tiempo necesario y de manera adecuada?



El alto porcentaje de respuestas positivas sugiere que la mayoría de los usuarios perciben eficiencia en el proceso, lo cual es un indicador favorable para el desempeño del área. Sin embargo, el 24.8% de respuestas negativas representa una proporción

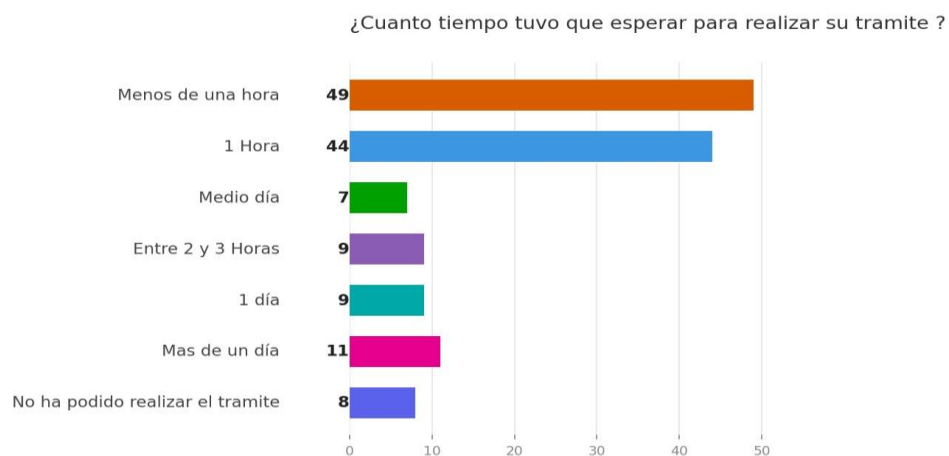
significativa que amerita atención. Este grupo podría estar enfrentando demoras, falta de información, o deficiencias en la atención, lo cual debe ser investigado para implementar mejoras.

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



La gráfica muestra que la mayoría de los usuarios encuestados considera que la atención brindada por el funcionario fue precisa y oportuna, lo que evidencia un nivel alto de satisfacción frente al desempeño del personal y a la calidad de la orientación entregada durante la prestación del servicio. Sin embargo, un 20 % de los usuarios manifiesta inconformidad, lo cual indica la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la claridad de la información, la uniformidad en los criterios de atención y la oportunidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas.

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



La gráfica muestra una percepción mayoritariamente positiva sobre los tiempos de atención:

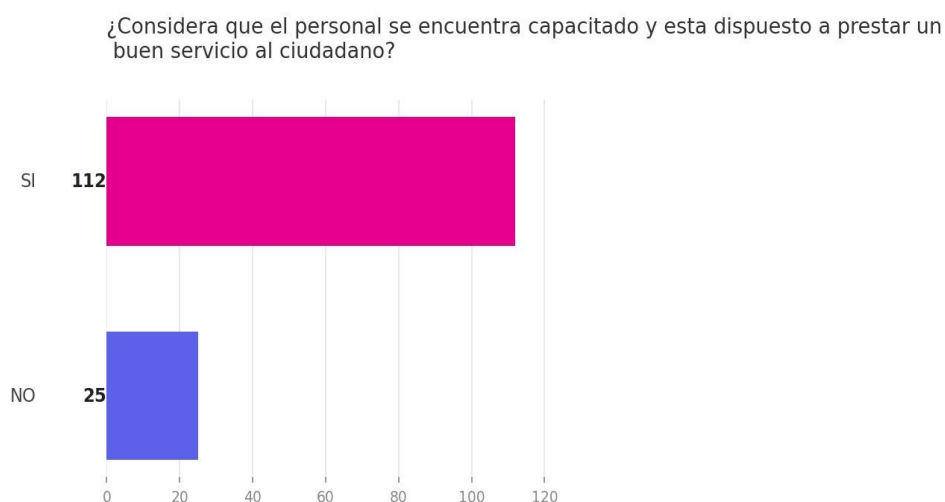
El 35.8% de los usuarios (49 personas) logró realizar su trámite en menos de una hora, lo que indica un buen nivel de eficiencia operativa en la atención. Un 32% adicional (44 personas) reportó un tiempo de espera de una hora, consolidando que 9 de cada 10 usuarios fueron atendidos en una hora o menos.

Los tiempos de espera prolongados son minoría:

- Entre 2 y 3 horas: 9 usuarios (6%)
- Medio día o más: 11 usuarios en total (8%), incluyendo quienes esperaron un día o más.

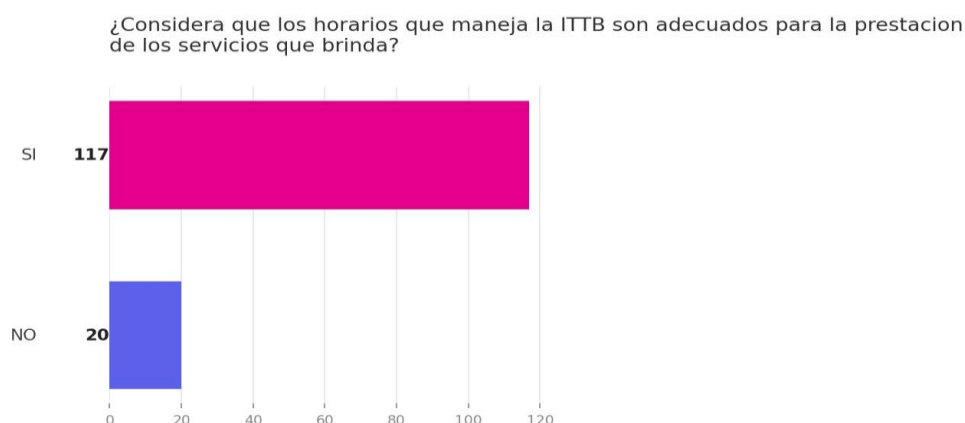
Un 5.8% (8 usuarios) manifestó no haber podido realizar el trámite, lo que representa un punto crítico de mejora, posiblemente relacionado con cupos, requisitos incompletos o fallas en el sistema.

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



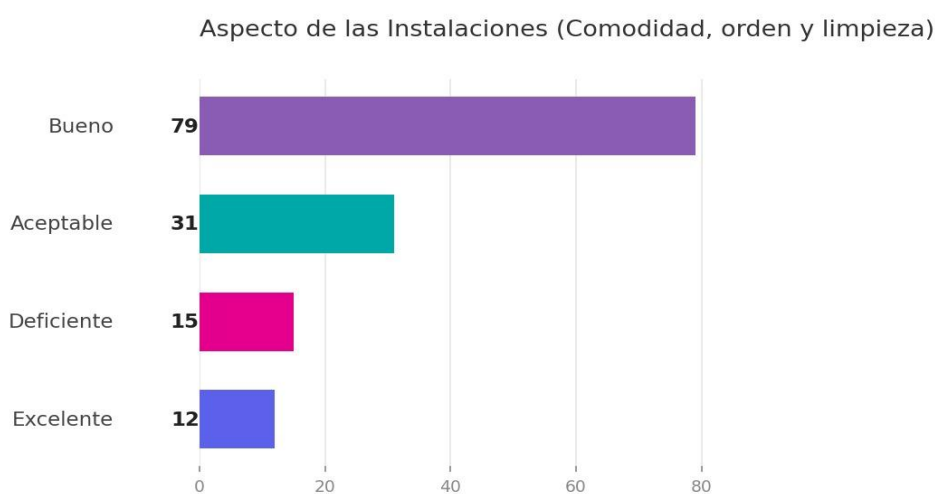
Los resultados reflejan una alta valoración del desempeño del personal por parte de los ciudadanos ya que el 81,7% de los encuestados (112 personas) considera que el personal sí está capacitado y muestra disposición para brindar un buen servicio, lo que evidencia confianza ciudadana y una atención adecuada en la mayoría de los casos. Y el 18,3% (25 personas) manifiesta una percepción negativa, lo que, aunque minoritario, no debe subestimarse, ya que puede estar asociado a experiencias puntuales de atención, sobrecarga laboral o diferencias en el trato recibido.

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



La gráfica evidencia una amplia aceptación de los horarios de atención establecidos: El 85,4% de los encuestados (117 personas) considera que los horarios de la ITTB son adecuados para la prestación de los servicios, lo que refleja una correcta alineación entre la oferta institucional y la disponibilidad de los usuarios. El 14,6% (20 personas) manifiesta inconformidad, señalando la existencia de necesidades no cubiertas, posiblemente relacionadas con limitaciones de atención en horarios extendidos, fines de semana o alta demanda en horas pico.

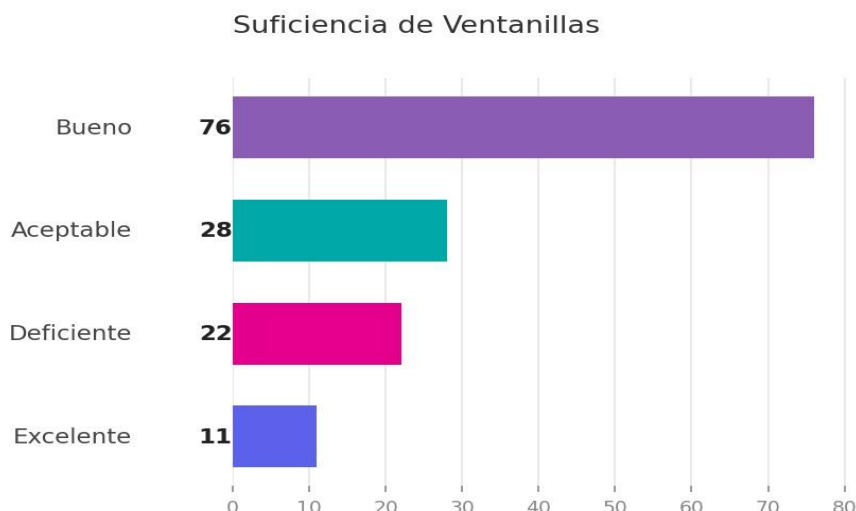
Pregunta 9. Califique los siguientes factores durante su atención.



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 8,8%, bueno 57,7%, aceptable 22,6%, deficiente 10,9%. Los datos indican una necesidad urgente de mejora en las instalaciones, ya que la percepción negativa es significativamente mayoritaria entre los usuarios.

Pregunta 10. Continuación de la pregunta anterior:

Califique los siguientes factores durante su atención.



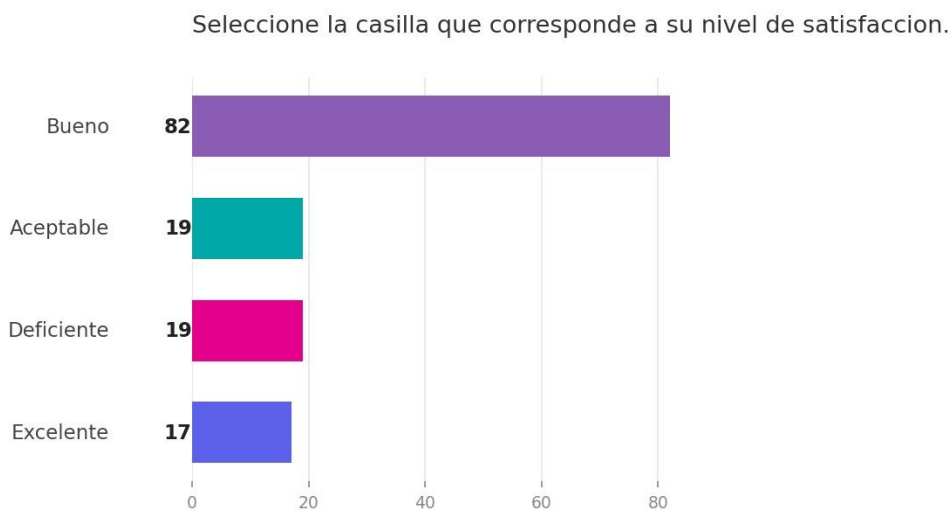


La percepción mayoritariamente de los usuarios es positiva en un 63.5% de los encuestados “Bueno + Excelente” considera que la cantidad de ventanillas es adecuada o sobresaliente, lo que refleja una cobertura funcional en la mayoría de los casos.

El 20.4% califica como “Aceptable”, lo que sugiere que, si bien el servicio cumple, no necesariamente satisface en términos de agilidad o disponibilidad.

El 16.1% considera que el número de ventanillas es “Deficiente”, lo que puede estar relacionado con tiempos de espera prolongados, falta de personal en momentos pico o distribución ineficiente de recursos.

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

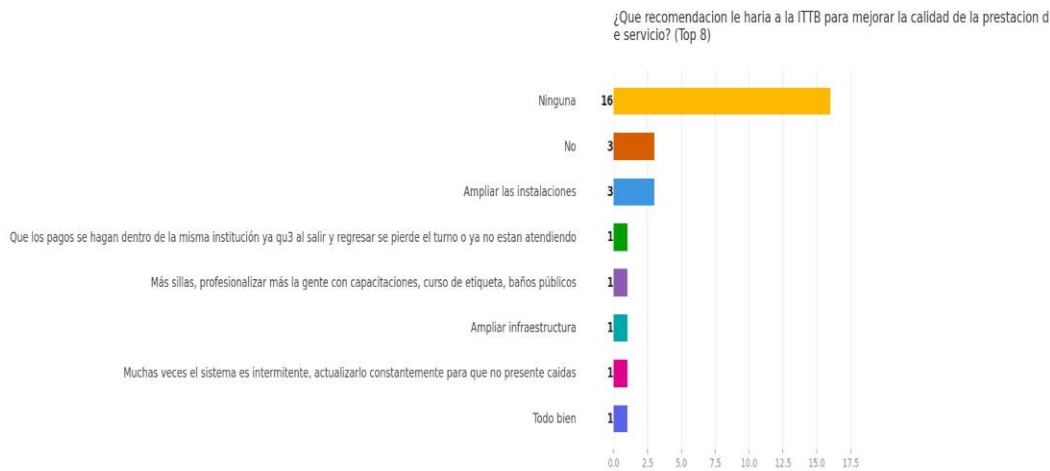


En la gráfica se puede apreciar que la satisfacción general es positiva y que el 72.3% de los encuestados manifiestan una experiencia satisfactoria con el servicio, lo que refleja un desempeño institucional favorable. Sin embargo, el 13.9% que califica como “Aceptable”, lo cual indica que, aunque el servicio cumple, no logra destacarse ni generar una experiencia memorable.

Y el 13.9% que considera el servicio “Deficiente”, esto representa un grupo que ha tenido una experiencia negativa, lo cual puede impactar la percepción global del organismo si no se atiende oportunamente.

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.



La gráfica demuestra un alto nivel de conformidad, más de la mitad de los encuestados no tiene sugerencias de mejora (“Ninguna” o “Todo bien”), lo que refleja una percepción positiva general del servicio.

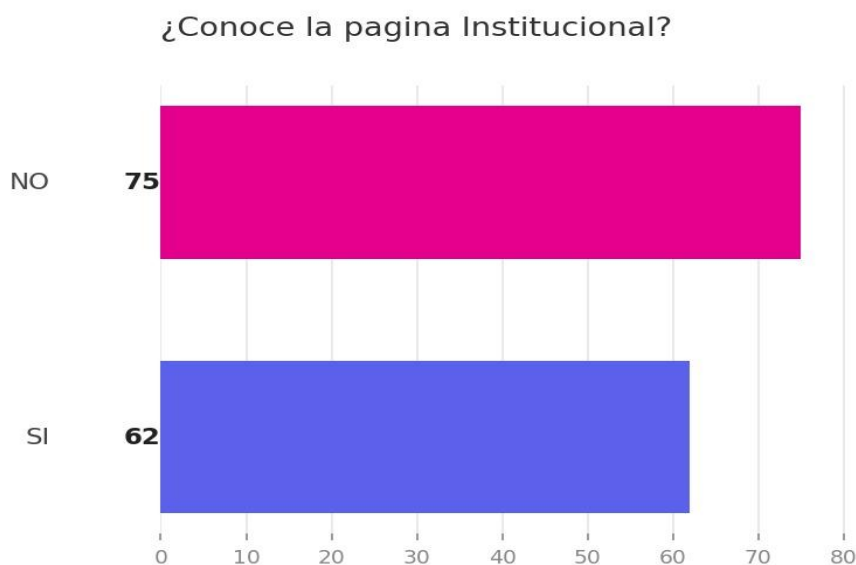
Se puede notar que las sugerencias más frecuentes apuntan a ampliar instalaciones e infraestructura, lo que indica una necesidad de mayor capacidad física para atender la demanda.

Las recomendaciones individuales específicas, aunque minoritarias, como:

- Flujo de pagos: evitar pérdida de turnos por pagos externos.
- Comodidad y atención: sillas, baños, trato profesional.
- Sistema tecnológico: evitar intermitencias que afectan la continuidad del servicio.

Señalan áreas críticas que pueden impactar la experiencia ciudadana si no se abordan.

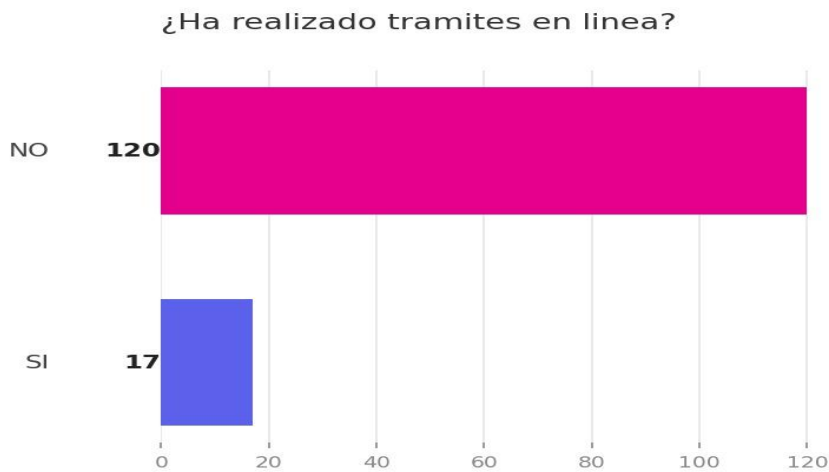
Pregunta 13. ¿Conoce la página Institucional?



Más de la mitad de los encuestados no conoce la página institucional, lo que evidencia una brecha significativa en la difusión de canales oficiales de información. Aunque el 45.3% sí conoce la página, este nivel de visibilidad es bajo considerando que el portal institucional debería ser un punto de referencia para trámites, horarios, requisitos y noticias. La baja familiaridad con la página institucional limita el acceso a información actualizada, la

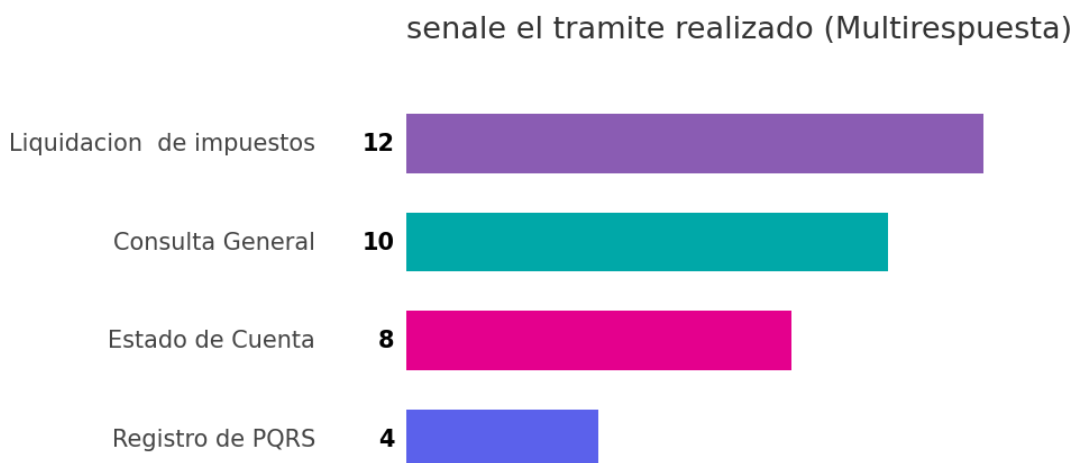
autogestión de trámites y la descongestión presencial. Por ende la falta de conocimiento de la página institucional puede generar frustración, pérdida de tiempo y dependencia de atención presencial para temas que podrían resolverse en línea.

Pregunta 14 ¿Ha realizado trámites en línea?



El 87.6% de los encuestados (120 usuarios) no realiza trámites en línea, por otra parte, tan solo el 12.4% accede a realizar sus trámites de manera virtual representa un grupo reducido, lo que sugiere que las herramientas disponibles no están siendo suficientemente difundidas, comprendidas o utilizadas.; entre los trámites realizados son:

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



La mayoría de los usuarios (12) equivalen a un 70,58% que accedieron a Liquidación de impuestos realizando consultas generales, lo que sugiere que el canal en línea es utilizado principalmente para obtener información, más que para ejecutar trámites complejos.

Se observa en gráfica que la liquidación de impuestos y la consulta de estado de cuenta representan casi la mitad con un 22% y 24% de los trámites realizados, lo que indica una adopción parcial de servicios transaccionales.



El registro de PQRS tiene la menor proporción, lo que podría reflejar desconocimiento del canal, baja confianza en su efectividad o dificultades de acceso siendo esta una baja participación en mecanismos de control ciudadano.

CONCLUSIONES

El diagnóstico ciudadano evidencia que el servicio de tránsito y transporte cuenta con fortalezas claras en la atención y eficiencia operativa, pues la mayoría de usuarios percibe al personal como capacitado, los horarios adecuados y las ventanillas suficientes para la demanda. Sin embargo, persisten temas relevantes como los tiempos de espera prolongados en horas pico, infraestructura funcional pero poco confortable, bajo nivel de excelencia en la satisfacción global y condiciones ambientales adversas (ruido y calor) que afectan la experiencia. Además, se observa una limitada adopción de canales digitales, con desconocimiento de la página institucional y un escaso uso de trámites en línea, lo que restringe la modernización y la descongestión presencial. Finalmente, las recomendaciones ciudadanas apuntan a mejoras en infraestructura, digitalización y capacitación, coincidiendo con las áreas críticas identificadas en el análisis.

RECOMENDACIONES

- Monitorear semanalmente los tiempos de atención y establecer protocolos de resolución en casos críticos.
- Renovar mobiliario y señalización, reforzar limpieza y orden en zonas críticas.
- Instalar ventilación/aire acondicionado y materiales acústicos para reducir calor y ruido en horas pico.
- Reconocimiento institucional al personal que destaque en calidad de servicio.
- Implementar estrategias para reducir el ruido en las instalaciones.
- Fortalecer la promoción de la plataforma en línea para optimizar los tiempos de atención en campañas de sensibilización y optimización de tiempos sin salir de casa.

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Firma	Fecha
Elaboró	Sebastián Devera Devia / Erika Marcela Zapata A		23/01/2026
Revisó y aprobó	Luz Estella Narváez Martínez		23/01/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			