

INFORME MECANISMOS DE MEDICIÓN

CUARTO TRIMESTRE

2021



1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción en nuestra Entidad, tiene como objetivo la mejora de los servicios que se prestan de cara a la ciudadanía, los cuales se plantean desde el punto de vista de las personas usuarias y partes interesadas. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan, por tanto, es necesario conocer la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios quienes acceden a los servicios ofrecidos por la Secretaría de Movilidad, así como de las partes interesadas que adquieren una participación directa o indirectamente en la operación y/o prestación de los servicios de la Entidad.

1.1 ENCUESTAS PROCESOS MISIONALES

De acuerdo con lo anterior, para el cuarto trimestre de 2021 comprendido por los meses octubre, noviembre y diciembre, se cuenta con la participación de los siguientes procesos misionales:

GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Medición Planes de Manejo de Tránsito por eventos y obras
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	Programas de Educación Vial
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Medición frente a los conceptos técnicos realizados, estudios de tránsito por demanda, atención y asesorías en planes estratégicos de Seguridad Vial
GESTIÓN JURÍDICA	Facilidades de pago en punto de atención Paloquemao, Américas, Suba, 20 de Julio

GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Medición Audiencias de salida de vehículos inmovilizados, audiencias salida vehículos por embriaguez, impugnación de comparendos, notificaciones de comparendos electrónicos, corrección de multas, comparendos Mod82, judicializaciones por presunta falsedad en documentos, consultas relacionadas a autoridades de tránsito por casos especiales, conceptos técnicos emitidos, audiencias de continuación.
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Medición Centro de Servicios de Movilidad, SuperCADE Américas, SuperCADE 20 de julio, SuperCADE Fontibón, SuperCADE Paloquemao, SuperCADE Manitas
GESTIÓN SOCIAL	Gestión realizada en los 20 Centros Locales de Movilidad

1.2 RESULTADOS

Para determinar la cantidad de encuestas a aplicar en el cuarto trimestre de 2021, cada proceso misional apoyado en la gestión de atención realizada durante el trimestre inmediatamente anterior y de acuerdo al tamaño de la población objetivo, aplicó una de las siguientes metodologías:

Muestreo Aleatorio Simple

- **Nivel de confianza del 95%** (0.95) que es equivalente de acuerdo a la función DISTR.NORM.ESTAND.INV () del Excel, a 1.96
- **Precisión o error** máximo admitido de 0.05
- **Variabilidad positiva y negativa** $p=q=0.5$
- **N** tamaño de la muestra de acuerdo a las estadísticas del trimestre

Donde:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

n	es el tamaño de la muestra;
Z	es el nivel de confianza;
p	es la variabilidad positiva;
q	es la variabilidad negativa;
N	es el tamaño de la población;
E	es la precisión o el error.

Ejemplo:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (9.408)}{(9.408) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = \frac{9035,4432}{24,4804} = 369 \text{ (muestra para encuestar)}$$

Censal

Se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste básicamente, en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento, además este se realiza cada determinado período. El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra estadística, sino sobre la población total; mientras que el período de realización depende de los objetivos para los que se necesiten los datos.

La tabla a continuación refleja el seguimiento consolidado realizado a la satisfacción de los usuarios que acuden a la Secretaría Distrital de Movilidad, la cual arroja un índice de satisfacción del **95.81%** en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Resultados de Satisfacción. Tabla 1

 SECRETARÍA DE MOVILIDAD		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG								
		GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA								
		Formato de consolidación de resultados de la medición en la percepción del ciudadano								
		Código: PM04- PR07-F01					Versión: 1.0			
Proceso		Trámite y/o Servicio	Mecanismo de Medición	Usuarios o Partes Interesadas	Periodo	Fecha de aplicación	Universo	Muestra realizada	Resultado de Satisfacción	No. Plan de Mejoramiento
GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	PMT POR EVENTOS	PMT OBRAS	ENCUESTA	USUARIOS DE PALOQUEMAO	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	N/A	N/A	N/A
	PMT POR OBRAS	PMT EVENTOS	ENCUESTA	USUARIOS DE PALOQUEMAO	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	10	100,0%	N/A
		PMT OBRAS	ENCUESTA	USUARIOS DE VUC	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	N/A	N/A	N/A	N/A
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	USUARIOS CAMPAÑA DE PREVENCIÓN VIAL	ENCUESTA	USUARIOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	91	97,00%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	REVISIÓN ASESORÍAS DE ESTUDIOS DE TRÁNSITO - DEMANDA Y ATENCIÓN USUARIOS	ESTUDIOS	ENCUESTA	CONSULTORES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	8	96,00%	N/A
	REVISIÓN ASESORÍA PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATÉGICOS	ENCUESTA	REPRESENTANTES DE LAS ORGANIZACIONES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	17	95,00%	N/A
	TALLERES DE REDES EMPRESARIALES	TALLERES	ENCUESTA	ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	126	97,00%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	PALOQUEMAO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	417	97,50%	N/A
	BOSA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	39	97,40%	N/A
	AMÉRICAS	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	127	94,80%	N/A
	SUBA	FACILIDADES DE PAGO	FACILIDADES DE PAGO	FACILIDADES DE PAGO	FACILIDADES DE PAGO	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	137	98,20%	N/A
	20 DE JULIO	FACILIDADES DE PAGO	FACILIDADES DE PAGO	FACILIDADES DE PAGO	FACILIDADES DE PAGO	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	127	95,30%	N/A
	CALLE 13	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	423	97,50%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ENCUESTA	SuperCade Movilidad - Sede Calle 13	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	325	75,76%	SI
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD CALLE 13	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	377	95,18%	N/A
	SC PALOQUEMAO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	379	96,59%	N/A
	SC AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	508	99,96%	N/A
	SC 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	304	99,73%	N/A
	MANITAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	54	100,00%	N/A
	SC SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	594	99,16%	N/A
	CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Exceptuados *	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	295	95,07%	N/A
	SIM	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Consortio SIM	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	384	86%	N/A
	SIM INTERVENTORIA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	JAHV MC GREGOR	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	1147	97,9	N/A
	PATIOS CONCESIÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	374	97,12%	N/A
	CURSOS PEDAGÓGICOS CENTRO DE SERVICIOS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	246	95,60%	N/A
	CURSOS PEDAGÓGICOS Supercade SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	83	98,30%	N/A
	CURSOS PEDAGÓGICOS Supercade 20 JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	63	96,70%	N/A
	CURSOS PEDAGÓGICOS Supercade AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	No Aplica	N/A	N/A	N/A
	CURSOS PEDAGÓGICOS CADE FONTIBON	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	57	96%	N/A
	CURSOS PEDAGÓGICOS Sede Administrativa PALOQUEMAO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	47	96,70%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	CLM	ATENCION CIUDADANÍA	ENCUESTA	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	808	94,00%	N/A
Promedio								95,81%		

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Como ha sido conocido en el informe del segundo trimestre, el trabajo de seguir llevando a cabo la prestación de servicios en todos los ejes de la entidad se ha visto afectada frente a la situación de salud a nivel nacional por el impacto que ha causado el Covid19. Es así como las áreas han adaptado con el fin de prestar servicios a la ciudadanía. Muestra de ello es este informe que reúne aquellos procesos misionales que día a día se encuentran de cara a la ciudadanía para prestar los servicios.

De acuerdo con la tabla anterior, se puede observar que los procesos de Gestión del Tránsito y control de tránsito y transporte, Seguridad Vial y Planeación de Transporte e Infraestructura, utilizan el tipo de muestreo **censal**, de acuerdo con su población objetivo, donde su aplicación se realiza de acuerdo con las solicitudes recibidas.

Por otra parte, el proceso de Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía, así como el de Gestión contravencional y al transporte público, Comunicaciones para la movilidad y Gestión Social CLM, manejan un tipo de muestreo **aleatorio simple**, por lo tanto, para este periodo se efectuó una distribución entre los puntos de atención de acuerdo con la participación de cada uno.

Es oportuno mencionar que esta aplicación se llevó a cabo en el periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2021, como ya se había mencionado debido a la correspondiente armonización con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.

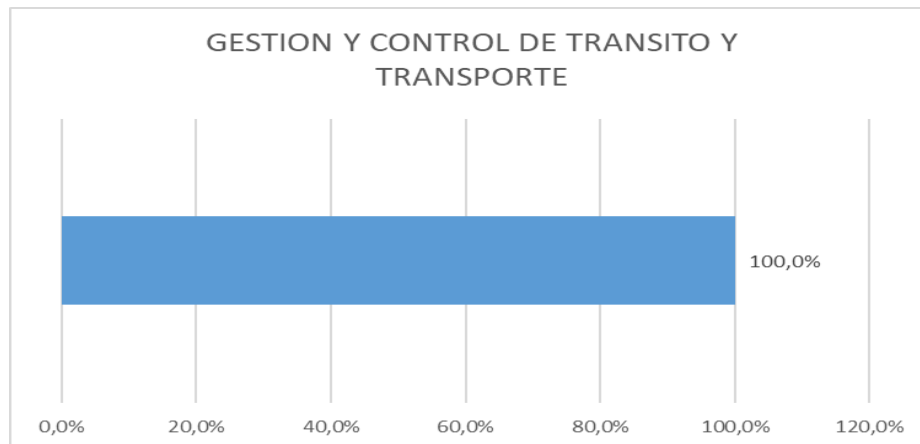
No obstante, lo anterior, como se informó al inicio del documento, el nivel de satisfacción registrado por la entidad se encuentra en el **95.81%**,

2. SATISFACCIÓN

A continuación, se relacionan los resultados de satisfacción obtenidos por cada proceso misional, luego de realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos en las encuestas.

2.1 GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Gráfica No. 1



Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio correspondiente a PMT por eventos, fue del 100%, así mismo los PMT por obras, no se pudieron llevar a cabo para los meses de octubre, noviembre y diciembre por lo cual no se reportan encuestas de satisfacción de usuarios.

2.2 COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

Gráfica No. 2



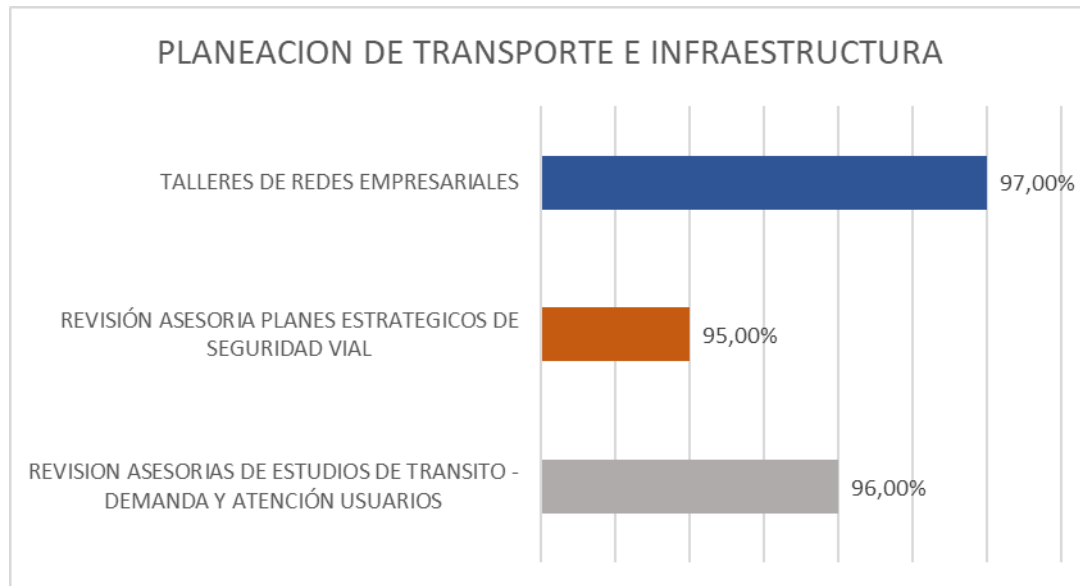
Fuente: Proceso Misional Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

En el análisis de los datos obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción para las acciones pedagógicas y artístico-pedagógicas, se evidencia que en gran proporción las personas que reciben los servicios de capacitación, encuentran positivo el ejercicio desarrollado desde la Secretaría Distrital de Movilidad. Asimismo, existe una intensión marcada de dar continuidad con las acciones pedagógicas en los diferentes escenarios, comprendiendo las dinámicas actuales bajo las cuales se vienen adelantando en gran medida de forma virtual.

Durante el cuarto trimestre del 2021 el resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo. El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción de los usuarios de campañas de prevención vía, se encuentra dentro de los estándares establecidos registrando el **97,00%** de satisfacción en las acciones llevadas a cabo por el proceso.

2.3 PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Gráfica No. 3



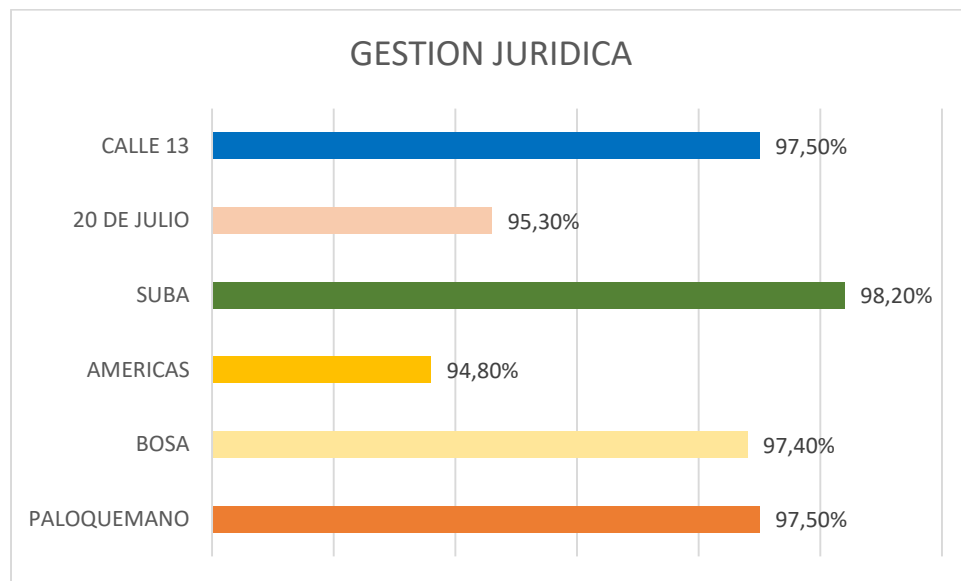
Fuente: Proceso Misional Planeación de Transporte e Infraestructura

En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el cuarto trimestre de 2021 se evidencia que el nivel de satisfacción estándares satisfactorios muy superiores al 90%. Se evidencia que los Estudios de Planeación de Transporte registran un nivel de satisfacción del 96%, así mismo los Planes Estratégicos reportan un 95% de satisfacción y los Talleres, un nivel de satisfacción del 97%.

Lo anterior, demuestra que los resultados obtenidos relacionados con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación de este.

2.4 GESTIÓN JURÍDICA

Gráfica No. 4

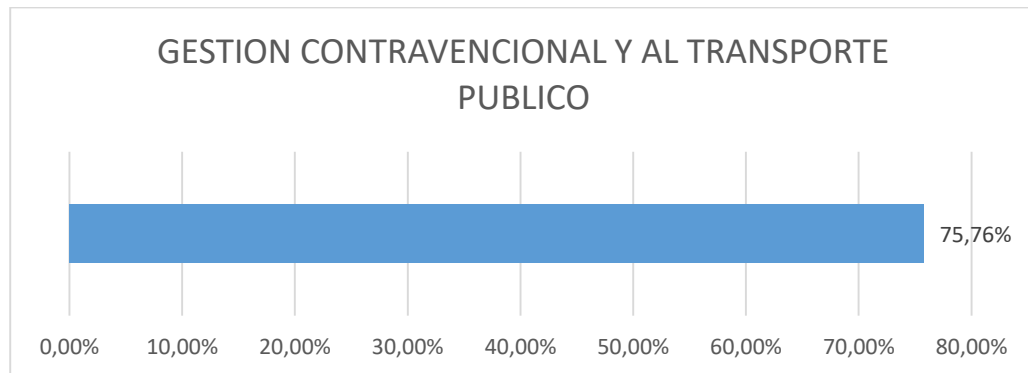


Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

Según el consolidado de las encuestas correspondientes al cuarto trimestre del 2021 del área de facilidades de pago, servicio que presta la Dirección de Gestión de Cobro, que hace parte del proceso de Gestión Jurídica se encuentra que la satisfacción en general registra un nivel de satisfacción promedio del **96,78%** en los puntos de atención habilitados para la prestación de los servicios.

2.5 GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO

Gráfica No. 5



Fuente: Proceso Misional Gestión Contravencional y al transporte Público

De acuerdo con el servicio que presta la Subdirección de Contravenciones, la cual hace parte del proceso de gestión contravencional y al Transporte Público, encontramos que la medición en general registró un promedio de **75,76%** del nivel de satisfacción.

2.6 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Es oportuno aclarar, que en el marco de las acciones del plan de adecuación y seguimiento de las políticas de sostenibilidad de MIPG, se encuentra la de Racionalización de Trámites para el servicio a la Ciudadanía, teniendo ésta especial énfasis en la adecuación y mejoramiento de los diversos canales de información y gestión de trámites.

Por ello, la Dirección de Atención al Ciudadano, ha diseñado e implementado acciones encaminadas a la adecuada prestación de sus servicios, así como el mejoramiento continuo de los diferentes canales de información. Por lo anterior, y sumado a ello la situación a nivel mundial por efectos del Covid19, la racionalización de trámites se convierte en estrategias prioritarias con el fin de avanzar en las políticas de racionalización de trámites y servicios. Así mismo, se llevó a cabo la implementación de las encuestas a los ciudadanos que acudieron la Secretaría Distrital de Movilidad en búsqueda de la prestación de servicios.

En cuanto a las preguntas realizadas sobre los trámites en puntos de atención, horarios, utilidad, facilidad, claridad y facilidad de acceso a la información, se evidencia que los usuarios manifiestan aceptación del **97,96%** promedio. No obstante, lo anterior, es

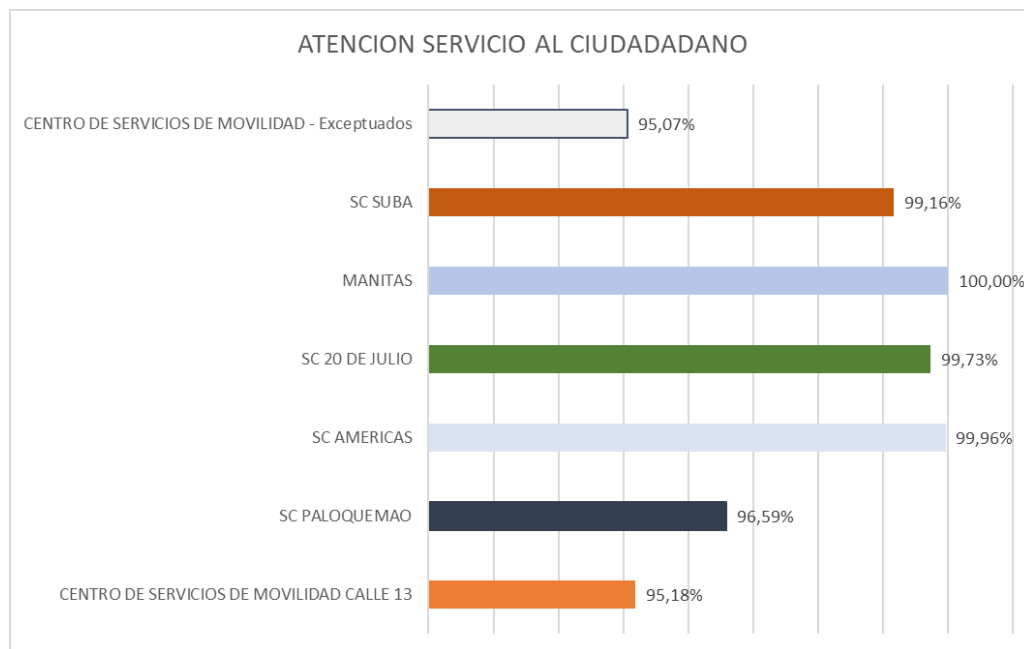
importante tener en cuenta las observaciones, sobre las dificultades de acceso a la información, aunque estas sean mínimas, más aún cuando manifiestan el tener que acudir a los tramitadores para realizar la gestión requerida.

Se considera oportuno para la Entidad seguir avanzando en los instrumentos que permitan de manera eficiente la virtualización y la prestación de todo tipo de servicios en línea, esto con el fin de contribuir en el marco de la pandemia al autocuidado y que, desde la comodidad de la casa sin desplazamientos, sin filas, utilizando cualquier dispositivo (PC, Tablet, celular, etc) se puedan realizar los trámites correspondientes a las necesidades de los usuarios.

Se puede concluir que la opinión recolectada en las encuestas es muy positiva, no obstante, es conveniente divulgar cada vez más los servicios virtualizados con el fin de minimizar tiempos de espera y desplazamientos a los usuarios.

2.6.1 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Gráfica No. 6



Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

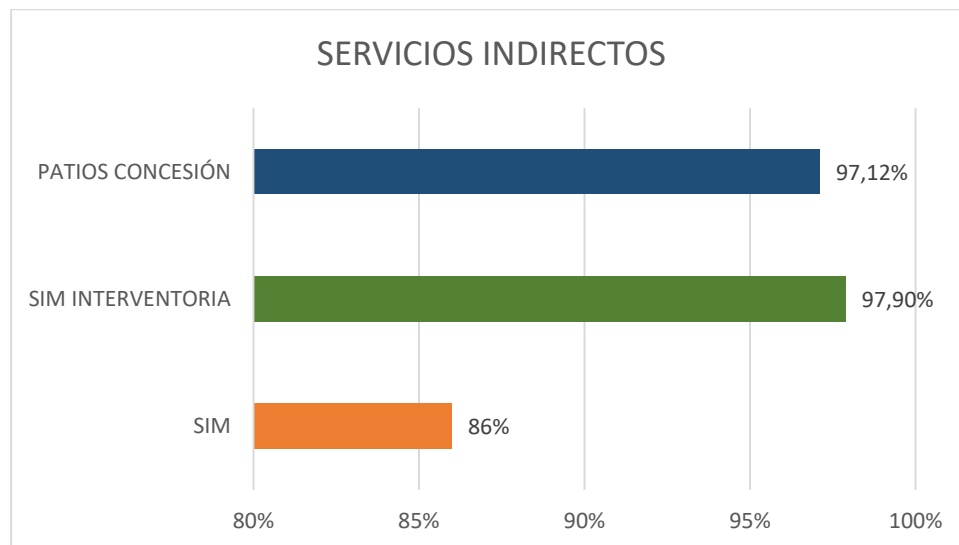
De otra parte, frente a los trámites y servicios realizados se reporta que para el cuarto trimestre por parte del punto de atención Centro de Servicios Movilidad Calle 13, un nivel de satisfacción ciudadana en la prestación de servicios del **95,18%**.

Lo anterior, representado en los atributos del servicio, efectividad del trámite, instalaciones y tiempo de espera.

Así mismo se evidencia niveles de satisfacción del 96.59 % en punto de atención de Paloquemao, seguido de 99,73% y 99,96% en atención 20 de Julio y Américas entre otros.

2.6.2. SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INDIRECTOS

Gráfica No. 7



Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

En lo correspondiente a la prestación de servicios indirectos, podemos observar en el resultado obtenido que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación de este.

Las encuestas aplicas por la interventoría generan un grado de satisfacción del 97,90 % favorable para el servicio prestado por el concesionario SIM, frente al nivel de satisfacción contractual del 86%.

➤ Se concluye, que las encuestas aplicas a los usuarios que realizan un trámite en los diferentes puntos de atención del concesionario; son una fuente de información que determinan los lineamientos de una mejora continua en el proceso de la prestación del servicio concesionados.

➤ Con el análisis realizado, se pudo evidenciar que el nuevo formato de encuesta contiene variables más amenas al usuario y en un lenguaje más amigable; al momento de ser aplicadas por la interventoría.

En lo correspondiente a la concesión de parqueaderos y grúas con respeto al cuarto trimestre de 2021 se informa que la aplicación de encuestas registra un resultado de satisfacción del **97,12%**, de los usuarios que acuden a retirar sus vehículos de los parqueaderos.

Así mismo, se reportan algunas observaciones obtenidas por parte de los encuestados, que hacen referencia a la buena atención recibida por parte de los funcionarios del parqueadero, no obstante, algunos usuarios mostraron su insatisfacción frente a las demoras en el trámite para la asignación de citas para el retiro del vehículo.

No obstante, lo anterior, se obtiene de esta manera un promedio de **94%** de grado de satisfacción de los servicios indirectos SIM e Interventoría SIM y Concesión de Parqueaderos y Grúas, que presta la Secretaría Distrital de Movilidad a la Ciudadanía.

2.6.3 SATISFACCIÓN CURSOS DE PEDAGOGÍA

Como fue reportado en informe anterior, la Dirección de Atención al Ciudadano, especialmente el área de Cursos Pedagógicos informó sobre la dificultad desde finales de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre, de no haber podido realizar los cursos por infracciones a las normas de tránsito.

Lo anterior, toda vez, que no fue posible brindar la respectiva atención presencial en las sedes con que cuenta la Secretaría para el desarrollo de cursos por infracciones a las normas de tránsito dada la necesidad de aislamiento preventivo por la pandemia del Coronavirus COVID-19. Su reglamentación se comunicó con la expedición del decreto 090 del 19 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas transitorias para garantizar el orden público en el Distrito Capital, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 del 2020", el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 del Ministerio del Interior "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público", el decreto 531 de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público" y el decreto 749 del 28 de mayo de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público".

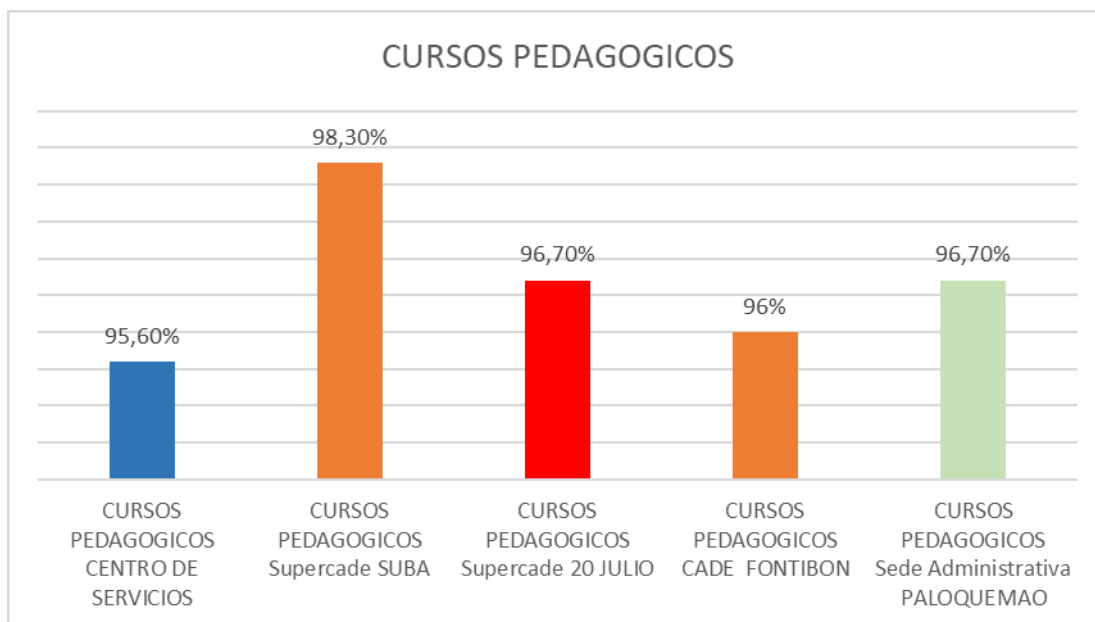
Así las cosas, por medio de las Resoluciones: 03 de marzo, 115 de marzo, 123 de marzo, 127 de abril, 140 de mayo, 153 de mayo, 159 de mayo, 169 de junio, 186 de junio, 197 de julio y 240 de septiembre del año en curso; se determinó suspender los términos procesales, para este caso en la **realización de cursos pedagógicos, conservando para los**

presuntos infractores, los beneficios por su realización, desde el día de la suspensión hasta la reanudación de los términos de que trata este acto administrativo.

Debido a lo antes expuesto, no fue posible reportar indicadores frente a Cursos pedagógico por infracciones a las normas de tránsito para el tercer trimestre, dado que una vez reiniciado la prestación de mismo en el mes de septiembre, el alto volumen de usuarios a atender no permitió el llevar a cabo la encuesta de satisfacción, esto teniendo en cuenta que prioridad del servicio.

Así las cosas, una vez se pudo dar nuevamente inicio a la realización de cursos para el último trimestre del año 2021, y una vez normalizada la gestión se llevó a cabo la medición de satisfacción del servicio en diversos puntos de atención teniendo como resultado un promedio de satisfacción del **96.66%** la cual se evidencia así:

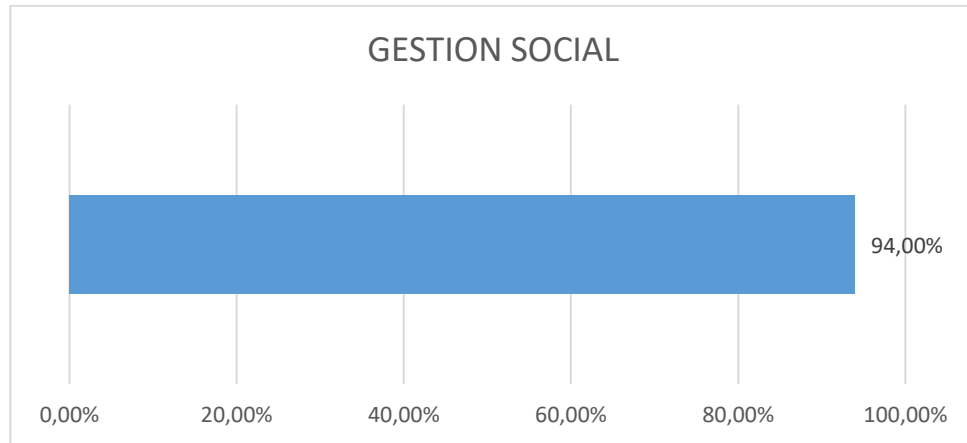
Gráfica No. 8



Fuente: Proceso Cursos Pedagógicos

2.7 GESTIÓN SOCIAL

Gráfica No. 9



Fuente: Proceso Misional Gestión Social

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación de la misión de la Entidad. Se puede evidenciar que la satisfacción registró un **94%** de satisfacción en los procesos de gestión social y participación ciudadana entre los cuales se encuentran la atención a la ciudadanía, comisiones de movilidad, reuniones con ciudadanía, reuniones interinstitucionales procesos de formación, acciones de información y recorridos, que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

El resultado de satisfacción para el cuarto trimestre del 2021, de acuerdo con la suma ponderada de los resultados anteriormente informados por los procesos misionales y utilizando la formulación:

% satisfacción reportada procesos * muestra realizada por proceso

SATISFACCIÓN = -----

Sumatorias muestras realizadas por los procesos

fue del **95,81%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.