

INFORME MECANISMOS DE MEDICIÓN

CUARTO TRIMESTRE

2020



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 segundo trimestre de 2020 comprendido por los meses abril y mayo debido a los requerimientos de armonización con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo. Es así como se cuenta con la participación de los siguientes procesos misionales:

GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Medición en Planes de Manejo de Tránsito por eventos y obras
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	Programas de Educación vial
PLANEACION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Medición frente a los conceptos técnicos realizados, estudios de tránsito por demandada, atención y asesorías en planes estratégicos de Seguridad Vial
GESTIÓN JURÍDICA	Facilidades de Pago en punto de atención Paloquemao, Américas, Suba y 20 de Julio
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Medición Audiencias de salidas de vehículos inmovilización, audiencias salidas vehículos por embriaguez, impugnación de comparendos, notificación Notificaciones de comparendos electrónicos, corrección de multas, comparendos Mod 82, judicializaciones por presunta falsedad en documentos, consultas realizadas a autoridades de tránsito por casos especiales, conceptos técnicos emitidos, audiencias de continuación.
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	Medición SuperCADE de Movilidad, SuperCADE Américas, SuperCADE 20 de julio, SuperCADE Fontibón, SIM, Interventoría SIM, Concesión Patios, Patio público, cursos de pedagogía.
GESTIÓN SOCIAL	Gestión realizada en los 20 Centros Locales de Movilidad

1.2.1 RESULTADOS

Para determinar la cantidad de encuestas a aplicar en el segundo trimestre de 2020, 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 **96.06%** en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Resultados de Satisfacción. Tabla 1

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 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 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	4	99%	N/A
	PMT POR OBRAS	PMT EVENTOS	ENCUESTA	USUARIOS DE PALOQUEMAO	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	5	100%	N/A
		PMT OBRAS	ENCUESTA	USUARIOS DE VUC	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	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 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	171	99,31%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	REVISIÓN ASESORAS DE ESTUDIOS DE TRÁNSITO - DEMANDA Y ATENCIÓN USUARIOS	ESTUDIOS	ENCUESTA	CONSULTORES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	4	100%	N/A
	REVISIÓN ASESORIA PLANES ESTRATÉGICOS DE SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATÉGICOS	ENCUESTA	REPRESENTANTES DE LAS ORGANIZACIONES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	16	96%	N/A
	TALLERES DE REDES EMPRESARIALES	TALLERES	ENCUESTA	ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	141	95%	N/A
GESTIÓN JURÍDICA	AP PALOQUEMAO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	1034	95,6%	N/A
	AP AMERICAS	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	121	94,1%	N/A
	AP 20 DE JULIO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	93	94,5%	N/A
	AP BOGA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	76	96,00%	N/A
	AP SUBA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	CENSAL	97	97,3%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ENCUESTA	SuperCade Movilidad - Sede Calle 13	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	333	93,78%	N/A
	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	393	96,16%	N/A
	SC AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	97	96,02%	N/A
	SC 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	123	96,66%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	SC SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	501	97,22%	N/A
	SC FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	N/A	N/A	N/A	N/A
	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios Trámites en Línea*	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	1.118	94,00%	N/A
	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Excepcionados *	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	229	91,73%	N/A
	SIM	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Consortio SIM	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	384	87%	N/A
	SIM INTERVENTORIA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	JAHV MC GREGOR	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	1147	96,2%	N/A
	PATIOS CONCESIÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	377	97,34%	N/A
	CURSOS DE PEDAGOGÍA MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	293	93,50%	N/A
	CURSOS DE PEDAGOGÍA Supercade SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	69	96,16%	N/A
	CURSOS DE PEDAGOGÍA Supercade 20 JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	53	98,19%	N/A
	CURSOS DE PEDAGOGÍA Supercade AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	42	98,27%	N/A
	CURSOS DE PEDAGOGÍA CADE FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	N/A	N/A	N/A	N/A
	CURSOS DE PEDAGOGÍA Sede Administrativa PALOQUEMAO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	121	97,08%	N/A
GESTIÓN SOCIAL	CLM	ATENCIÓN CIUDADANÍA	ENCUESTA	Populación atendida por los Centros Locales de Movilidad	CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE	MUESTRAL	870	95,00%	N/A
* Servicios en Línea. Nuevo Proceso a Medir								96,06%		
* Excepcionados. Nuevo Proceso a Medir										

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Como ha sido conocido en los informes anteriores, el trabajo de seguir llevando a cabo la prestación de servicios en todos los ejes de la entidad se ha visto afectado, debido a la actual situación de salud a nivel nacional por el impacto que ha causado el Covid19 y en consecuencia las medidas del Gobierno con el fin de preservar el cuidado y la salud de la ciudadanía. Es así como las áreas día a día siguen en su proceso de adaptación con el fin de continuar con la prestación de servicios de cara a la ciudadanía.

El informe correspondiente al cuarto trimestre que se presenta a continuación, incluye especialmente para el área de servicio al ciudadano la evaluación de los *Servicios en Línea y el servicio de Excepciones a la Restricción de la Circulación Vial: Exceptuados*, que se vienen adelantando en torno a las actuales necesidades de servicio que demanda la situación de cuidado y de cara a la nueva realidad que se ha llevado a cabo de manera paulatina.

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 2020.

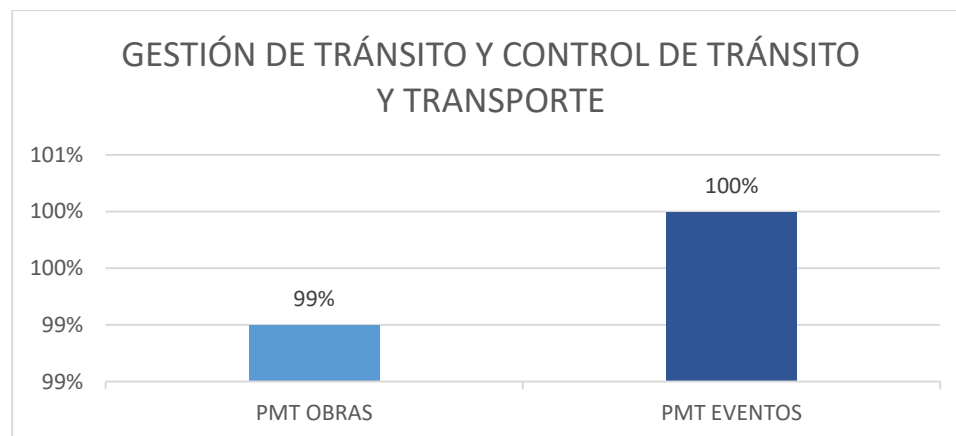
No obstante, lo anterior, como se informó al inicio del documento, el nivel de satisfacción registrado por la entidad se encuentra en el **96,06%**, pese a la situación de aislamiento decretadas por el Gobierno debido a la contingencia presentada por el Covid-19.

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

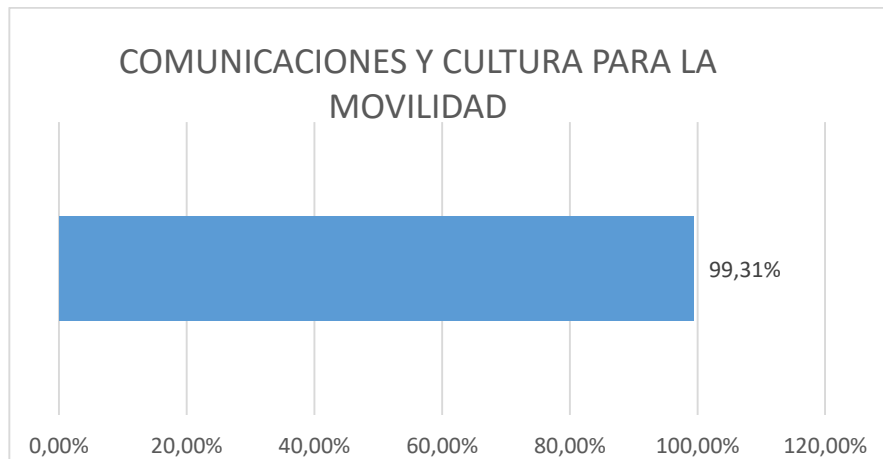


Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

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, registraron un grado de satisfacción del **99%**, gestión que se llevó a cabo para los meses de octubre, noviembre y diciembre.

2.2 COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

Gráfica No. 2



Fuente: Proceso Misional Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

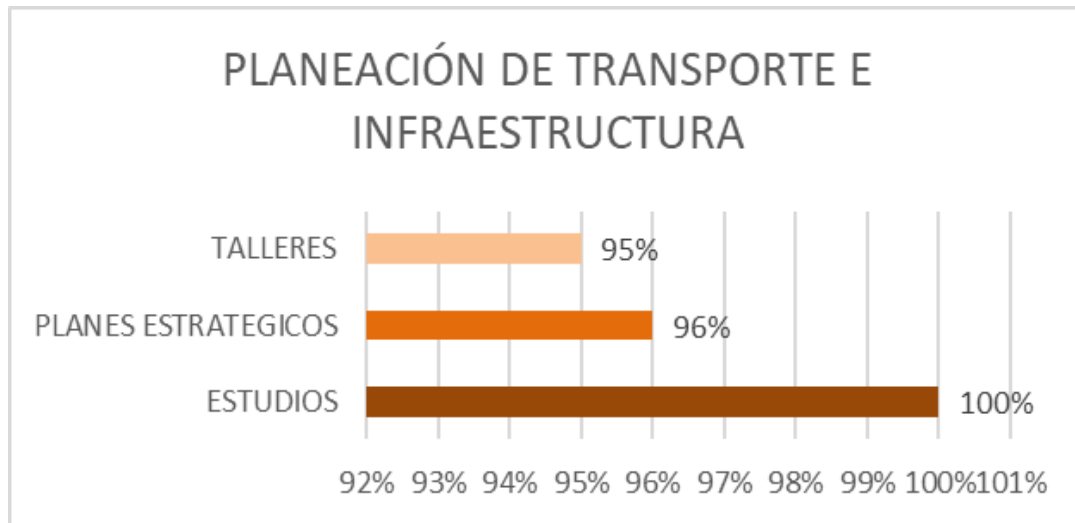
En el análisis de los datos obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción para las acciones pedagógicas y artístico-pedagógicas, se evidencia que en gran proporción las personas que reciben los servicios de capacitación encuentran positivo el ejercicio desarrollado desde la Secretaría Distrital de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

Durante el cuarto trimestre del 2020 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 **99,31%** 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

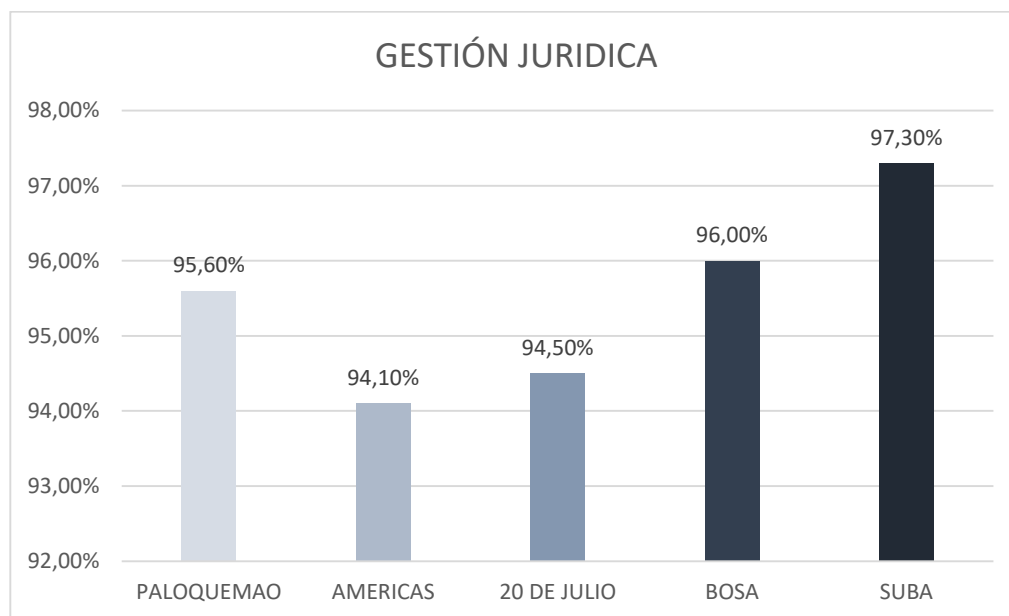
En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el cuarto trimestre de 2020 se evidencia que el nivel de satisfacción registra estándares satisfactorios muy superiores al **90%**. Se evidencia que los Estudios de Planeación de Transporte registran un nivel de satisfacción del **100%**, así mismo los Planes Estratégicos reportan un 96% de satisfacción y los Talleres, un nivel de satisfacción del **95 %**.

Es oportuno mencionar por parte del área que debido a la emergencia sanitaria que está viviendo el país, los funcionarios se encuentran realizando trabajo en casa, por tal razón la medición de los trámites y servicios se están realizando de manera virtual.

No obstante, 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



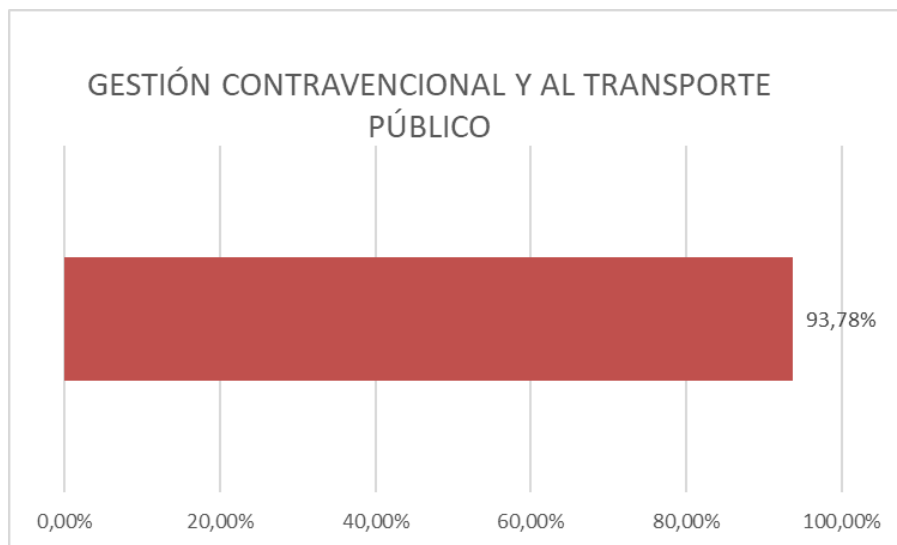
Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

De acuerdo con la información suministrada por el proceso misional de Gestión Jurídica, es de suma importancia tener en cuenta que el equipo de facilidades de pago quienes realizan estas encuestas a la ciudadanía han venido llevando a cabo el cumplimiento de la meta desde sus casas. Lo anterior, toda vez que la cuarentena obligatoria para la ciudad y el asilamiento por localidades, afectó el desarrollo de la gestión de la Dirección de Gestión de Cobro por la suspensión de términos decretada desde la Presidencia de la Republica. En concordancia a la ley 2027 y siguiendo paulatinamente la activación de la gestión, se logró la atención a la ciudadanía mediante agendamiento presencial y atención telefónica y video llamada.

Según el consolidado de las encuestas correspondientes al cuarto trimestre del 2020 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 **95,5%** 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 **93,78%** del nivel de satisfacción.

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.

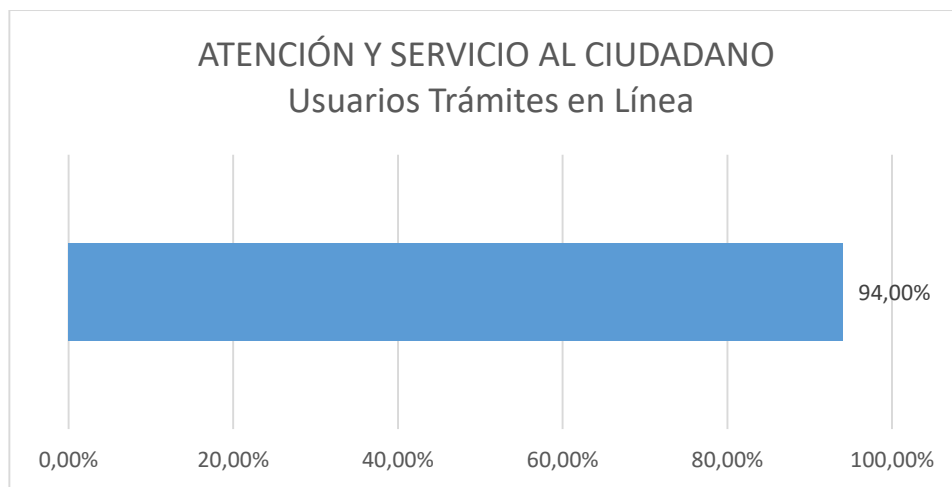
Por ello, la Dirección de Atención al Ciudadano, ha diseñado e implementado acciones encaminadas a la adecuada prestación de sus servicios, así como el mejoramiento continuo de los diferentes canales de información. Por lo anterior, y sumado a ello la situación a nivel mundial por efectos del Covid19,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

Se considera vital 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.

2.6 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Trámites en Línea

Gráfica No. 6



Fuente: Proceso Misional Gestión Trámites y Servicios

Así la cosas y como fundamento de lo antes expuesto, se diseñaron las preguntas por parte del equipo de Virtualización de Trámites, e incorporado a la encuesta de satisfacción de los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Movilidad en los diversos puntos de atención. 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.

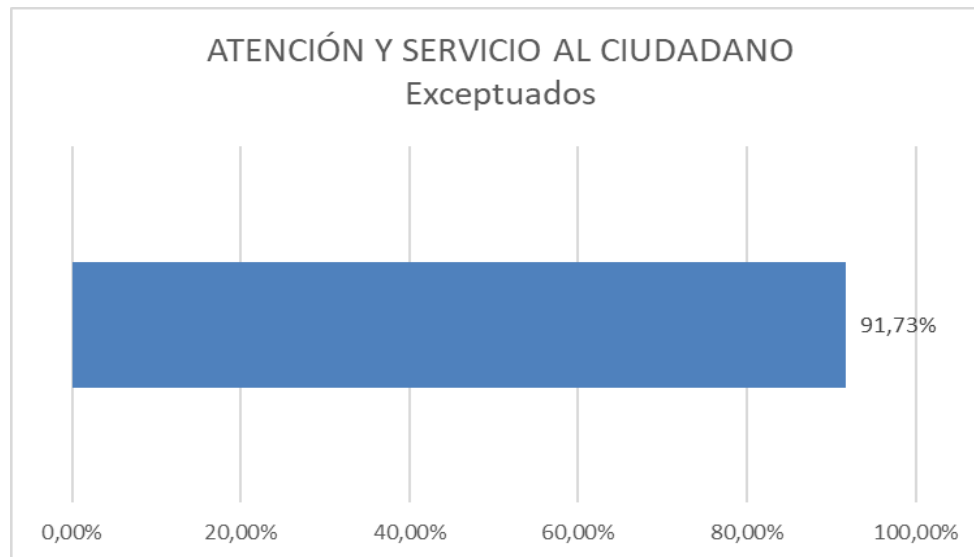
En cuanto a las preguntas realizadas sobre los trámites en línea, información, puntos de atención, horarios, utilidad, facilidad, claridad y facilidad de acceso a la información, se evidencia que los usuarios manifiestan aceptación. Ello se refleja en el cuadro anterior, con un **94%**.

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.

2.7 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Exceptuados

Gráfica No. 7



Fuente: Proceso Misional Exceptuados

Es pertinente informar que para el servicio que presta la Entidad para los vehículos exceptuados a la restricción de circulación vial, se ha desarrollado las preguntas por parte del equipo técnico con el fin de llevar a cabo el diseño de la encuesta de satisfacción. Lo anterior con el ánimo de medir el grado de satisfacción de las respuestas remitidas a la ciudadanía en ocasión a su solicitud al trámite correspondiente al registro de vehículos exentos a la restricción de pico en placa en Bogotá, e incorporado a la encuesta de satisfacción.

Así mismo, se llevó a cabo la implementación de las encuestas a los ciudadanos que solicitaron la realización de dicho trámite ante la Secretaría Distrital de Movilidad en búsqueda de la excepción. Dicha encuesta se llevó a cabo bajo el método de muestreo aleatorio simple, 219 usuarios entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020.

Es importante aclarar que la encuesta se llevó a cabo de manera telefónica, toda vez que la realización de este trámite no es presencial y no permite la aplicación de una encuesta de manera inmediata sobre la prestación del servicio, ya que este requiere de análisis y revisión detallada de los documentos presentados por los ciudadanos y diversas consultas en bases de datos. Por esta razón, no se lleva a cabo la medición sobre el servicio del servidor.

Sumando a lo anterior, se ha evidenciado que no es posible dejar la encuesta en link para el diligenciamiento de los ciudadanos, toda vez que no se tiene la cultura de revisar las plataformas para validar si la excepción le fue o no aprobada, lo que genera múltiples solicitudes de los ciudadanos reiterando su solicitud inicial, llegando a tener hasta 4 o 5 solicitudes. En este caso dejar un link para medir la satisfacción no sería un medio efectivo.

No obstante, lo anterior, toma principal importancia el Identificar mecanismos para seguir fortaleciendo los términos de respuesta oportuna, dado que el volumen que este servicio genera puede llegar a ser altamente demandante en términos de tiempo afectando la satisfactoria del ciudadano.

Se propone fortalecer la divulgación a la ciudadanía con el fin de hacer uso de los recursos que la Secretaría Distrital de Movilidad tiene de cara a la ciudadanía para solicitudes de trámites virtuales, toda vez que este proceso cuenta con los recursos necesarios para ello. Así mismo, sumado a lo anterior, es importante tener en cuenta las dificultades de acceso a las tecnologías de la información para algunos grupos poblacionales.

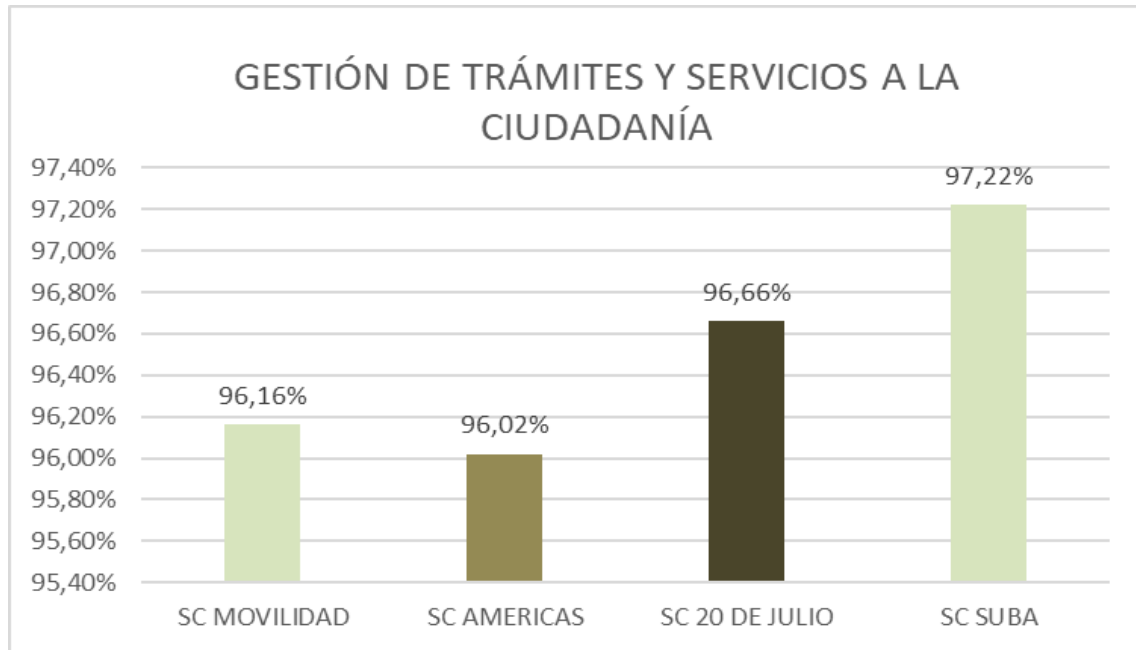
En lo que respecta a comentarios de los ciudadanos, toma principal importancia la excepción de Discapacidad, donde se pide que sea superior a un año ya que la misma en la mayoría de casos no va a mejorar la condición.

Se puede concluir que la opinión recolectada en las encuestas es muy positiva, sin embargo, es conveniente divulgar cada vez más los servicios y sus procesos de virtualización con el fin de minimizar tiempos de espera y desplazamientos a los usuarios.

2.8 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

RedCade

Gráfica No. 8



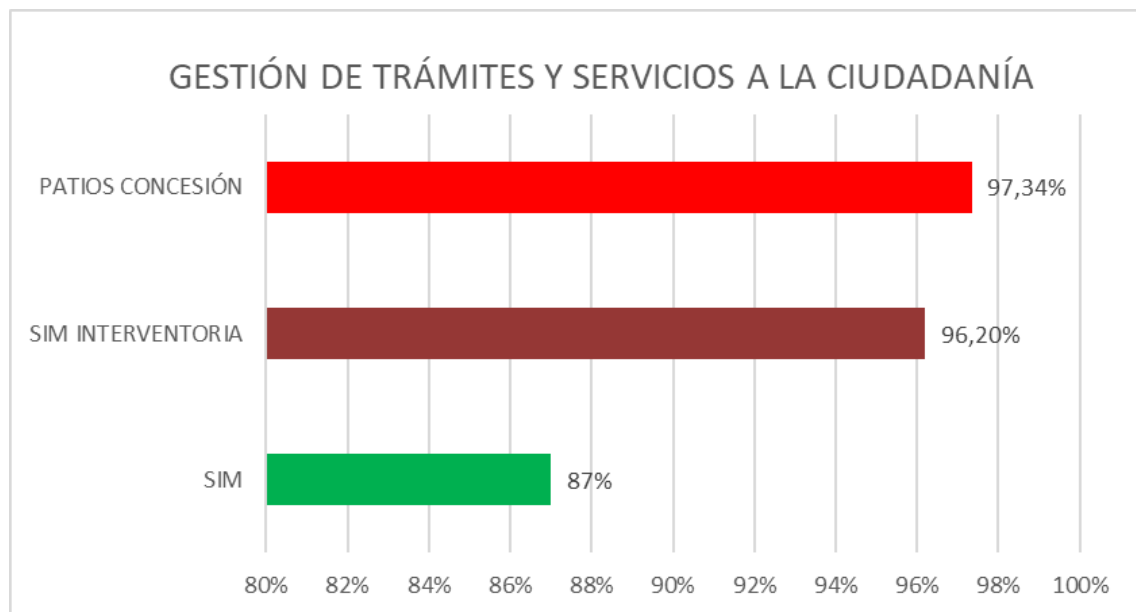
Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

De otra parte, frente a los trámites y servicios realizados se reporta que para el cuarto trimestre se encontraban en funcionamiento los puntos de atención MovilidadCalle 13, Américas, 20 de Julio y Suba los cuales registraron un nivel de satisfacción promedio a la ciudadana en la prestación de servicios del **91.61%**.

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

2.9 SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INDIRECTOS

Gráfica No. 9



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 aplicadas por la interventoría generan un grado de satisfacción del **96,20 %** favorable para el servicio prestado por el concesionario SIM, frente al nivel de satisfacción contractual del **87%**.

➤ Durante el trimestre se presentaron varias circunstancias con relación a la pandemia del Covid- 19; no obstante, los resultados reflejan que se pueden atender un servicio manteniendo los protocolos de bioseguridad decretados por el Ministerio de Salud para ser aplicado en los establecimientos de servicio.

- 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.
- Al realizar las encuestas de manera presencial y telefónica, la interventoría resalta la importancia de conocer la opinión de los usuarios utilizando los diferentes canales de comunicación sobre los aspectos de servicio en los PITS.
- 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.

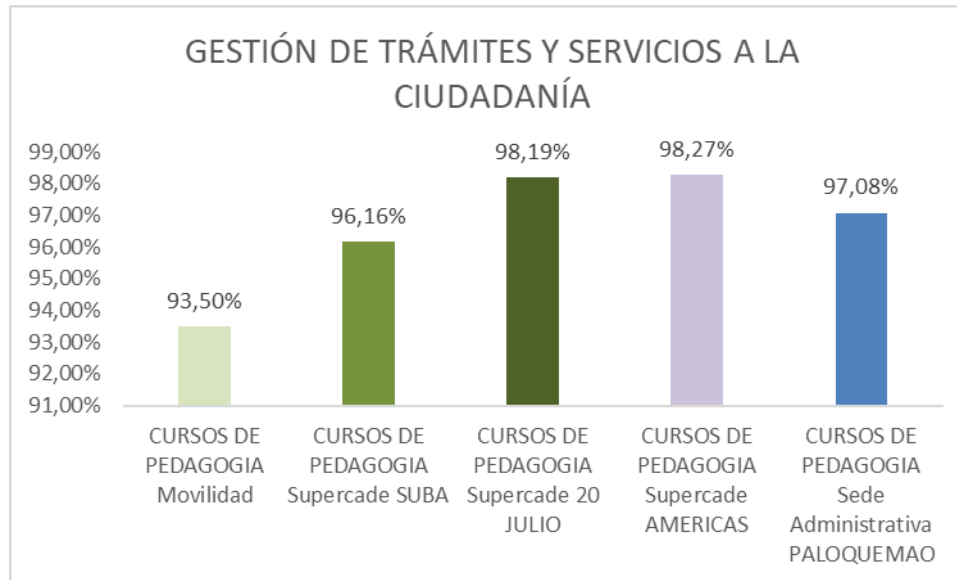
En lo correspondiente a la concesión de parqueaderos y grúas con respeto al cuarto trimestre de 2020 se informa que la aplicación de encuestas registra un resultado de satisfacción del **97,34%**, de los usuarios que acuden a retirar sus vehículos de los parqueaderos.

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 **93,51%** 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.

2.10 SATISFACCIÓN CURSOS DE PEDAGOGÍA

Gráfica No. 10



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

La Dirección de Atención al Ciudadano, especialmente el área de Cursos Pedagógicos reitera que desde finales de marzo y los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre, no había sido posible llevar a cabo los cursos por infracciones a las normas de tránsito; ahora bien, para los meses de octubre, noviembre y diciembre se dio inicio al proceso de prestación de servicio gradual en las diferentes sedes de la Entidad y la RedCade.

Lo anterior, obedeció a 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"*

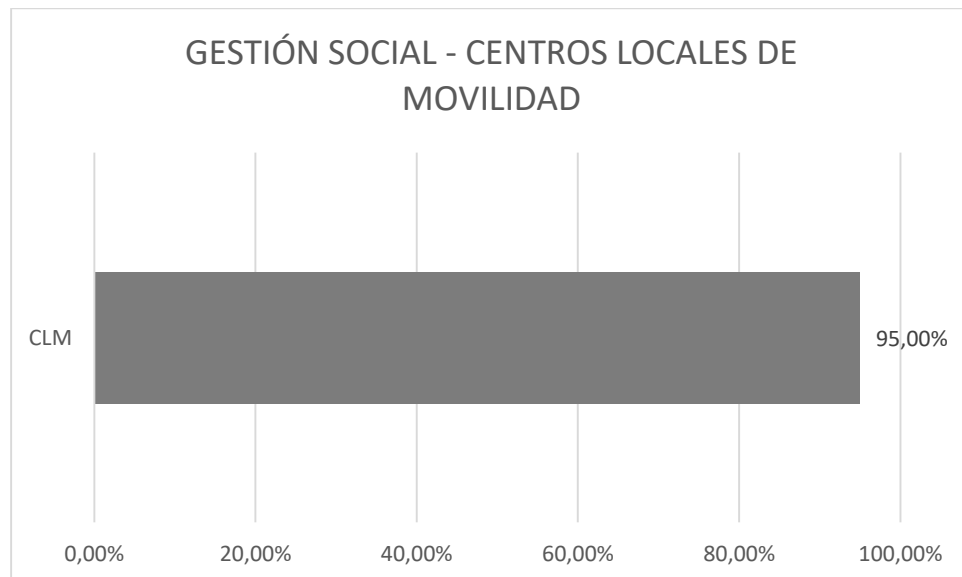
generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público".

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 determina 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 segundo y tercer trimestre. Así las cosas, al dar inicio de los mismos en 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. La aplicación de la encuesta correspondiente al cuarto trimestre de 2020, se llevó a cabo el muestreo basado en la atención realizada durante el primer trimestre del año, lo anterior debido a los cierres de acuerdo a las restricciones presentadas por el Covid-19, es así como el promedio de satisfacción fue del **96,64%**.

2.11 GESTIÓN SOCIAL

Gráfica No. 11



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 **95%** 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 2020, 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 **96,06%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.