

INFORME MECANISMOS DE MEDICIÓN

PRIMER 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 primer trimestre de 2020 comprendido por los meses de octubre, noviembre y diciembre, se cuenta con la participación de los siguientes procesos misionales:

GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Medición en PMT por eventos y PMT por obras
SEGURIDAD VIAL	Programas de Educación Vial
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	Medición frente a los conceptos técnicos realizados, estudios de tránsito por demanda y atención y Asesorías en planes estratégicos de Seguridad Vial.
GESTIÓN JURIDICA	Facilidades de pago en Paloquemao, américas, suba y veinte de julio.
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	Medición Audiencias de salidas vehículos inmovilización, Audiencias salidas vehículos por embriaguez, Impugnación de Comparendos, Notificación 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 en SúperCADE de Movilidad, SúperCADE Américas, SúperCADE 20 de Julio, SúperCADE Suba, CADE Fontibón, SIM, Interventoría SIM, Concesión Patios, Patio Público, Cursos de Pedagogía SúperCADE de Movilidad.
GESTIÓN SOCIAL	Centros Locales de Movilidad

1.2.1 RESULTADOS

Para determinar la cantidad de encuestas a aplicar en el primer 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 **92,98%** en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Resultados de Satisfacción. Tabla 1

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG								
		GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA CIUDADANIA								
		Formato de consolidación de resultados de la medición en la percepción del ciudadano								
		Código: PM04- MN01- F08						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	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	7	7	95,43%	N/A
	PMT POR OBRAS	PMT EVENTOS	ENCUESTA	USUARIOS DE PALOQUEMAO	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	56	56	99,36%	N/A
		PMT OBRAS	ENCUESTA	USUARIOS DE VUC	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	N/A	N/A	N/A	N/A
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	SOLICITUDES PEDAGOGICAS EN SEGURIDAD VIAL	ENCUESTA	ALUMNOS 10 y 11	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	18	CENSAL	96,00%	N/A
			ENCUESTA	PETICIONARIO DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	21	CENSAL	95,00%	N/A
			ENCUESTA	DOCENTES	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	21	CENSAL	95,00%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	ESTUDIOS DE TRÁNSITO - DEMANDA Y ATENCIÓN	CONCEPTOS	Encuesta	Ciudadanos atendidos con conceptos y respuestas	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	N/A	N/A	N/A	NA
	CONCEPTOS TECNICOS	REVISION ASESORIAS DE ESTUDIOS DE TRÁNSITO DE DEMANDA-ATENCIÓN DE USUARIOS	Encuesta	Consultores	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	7	CENSAL	97,00%	NA
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	REVISION ASESORIAS PLANES ESTRATEGICOS DE SEGURIDAD VIAL	Encuesta	Representante de las organizaciones	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	6	CENSAL	98,00%	NA
GESTIÓN JURIDICA-COACTIVA	AP PALOQUEMAO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	47	CENSAL	92,00%	N/A
	AP AMERICAS	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	348	CENSAL	90,00%	N/A
	AP 20 DE JULIO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	25	CENSAL	91,00%	N/A
	AP BOSA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	128	CENSAL	93,00%	N/A
	AP SUBA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	265	CENSAL	92,00%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios SuperCade Movilidad Sede Calle 13	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	27223	290	91,92%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	18219	376	89,10%	N/A
	SC AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	4408	353	97,46%	N/A
	SC 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	5311	348	70,66%	SI
	SC SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	8275	284	91,59%	N/A
	C FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	4.857	357	96,02%	N/A
	SIM	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Consorcio SIM	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	2.009	383	87,00%	N/A
	SIM INTERVENTORIA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	JAHV MC GREGOR	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	13.278	908	97,40%	N/A
	PATIOS CONCESIÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	N/A	N/A	N/A	SI
	CURSOS MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTRED	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	29719	274	90,95%	N/A
	CURSOS 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	1579	15	98,22%	N/A
	CURSOS AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	780	28	93,69%	N/A
	CURSOS SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTRED	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	4133	85	93,92%	N/A
	CURSOS FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	2764	58	97,70%	N/A
	CURSOS AP PALOQUEMAO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	CENSAL	338	89,99%	N/A
	GESTIÓN SOCIAL	CLM	ATENCIÓN CIUDADANÍA	ENCUESTA	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020	ENER-FEBRERO-MARZO	22.530	415	91,00%

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

De acuerdo con la tabla anterior, se puede observar que el proceso 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 a 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, 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 enero, febrero y marzo de 2020. No obstante lo anterior, dadas las novedades presentadas a causa de la contingencia de sanidad por el Covid-19, algunos puntos de atención de servicio a la ciudadanía no pudieron cumplir en su totalidad el muestreo aleatorio simple a partir del día 17 de marzo en la RedCADE.

Dicha situación influyó en el cumplimiento de la meta en lo que respecta a la Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía, toda vez que para este momento y a partir del 17 de marzo, se llevó a cabo la implementación de atención ciudadana de trámites y servicios en la RedCADE y CADE de acuerdo con el último dígito de la Cédula de Ciudadanía. Sumado a ello, por medio del Decreto 090 del 19 de marzo de 2020, la Secretaría General informó la no prestación de servicio los días viernes 20 y sábado 21 de 2020, lo cual tuvo que ser ampliado por un día más, es decir hasta el 23 de marzo.

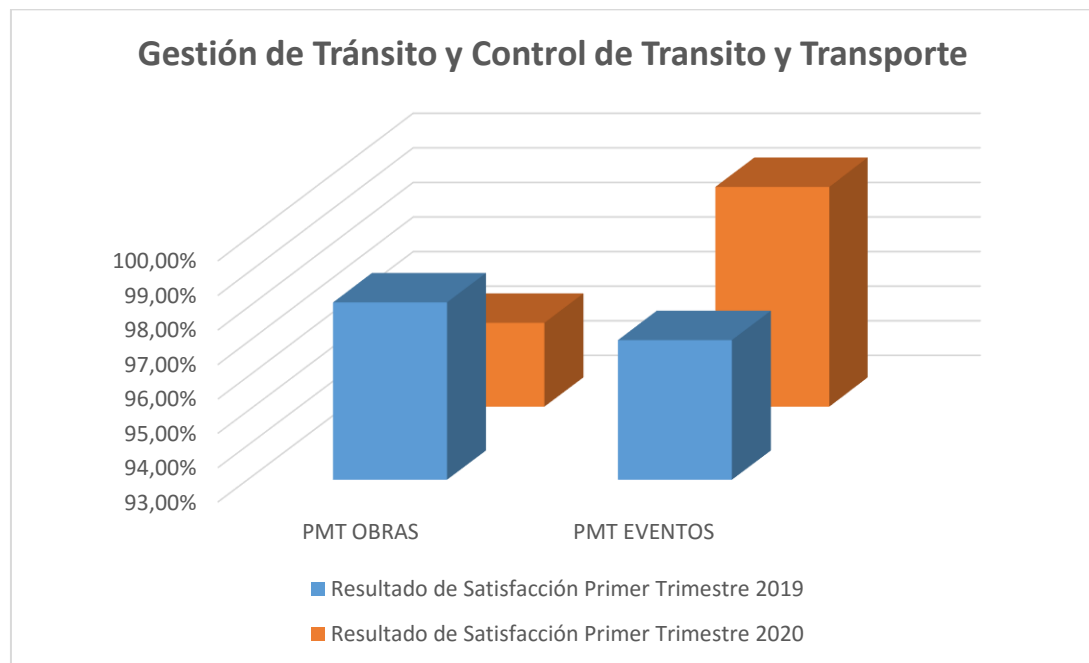
No obstante lo anterior, como se informó al inicio del documento, el nivel de satisfacción registrado por la entidad se encuentra en el **92,98%**, pese a la situación anteriormente expuesta.

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

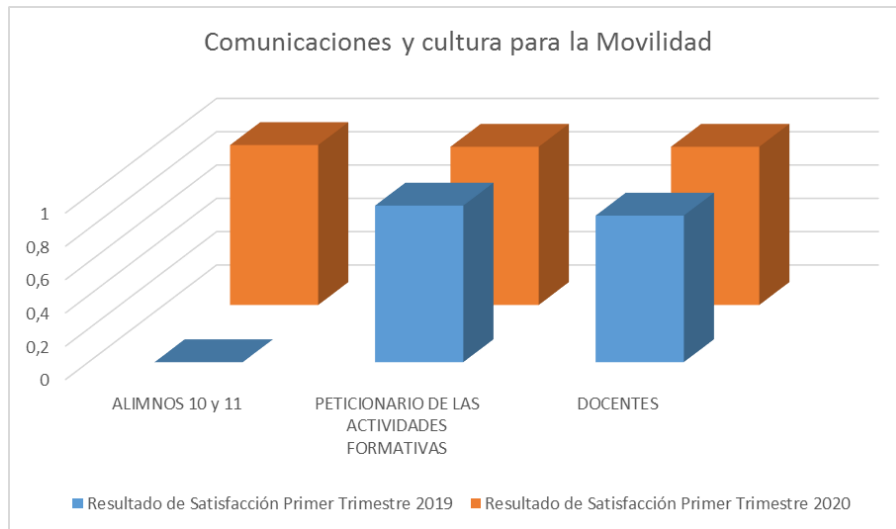


Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio correspondiente a PMT por eventos aumentó en 2,30% frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior, así mismo el PMT por obras registró una disminución en el nivel de satisfacción del 2,72% frente al mismo periodo de 2019. Lo anterior evidencia que se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.

2.2 SEGURIDAD VIAL

Gráfica No. 2

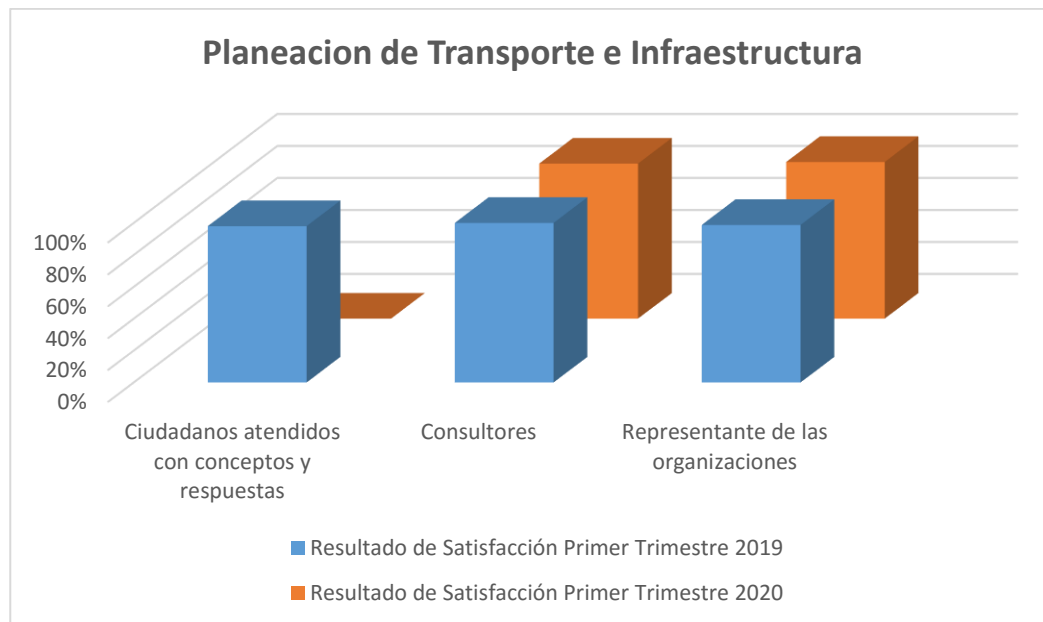


Fuente: Proceso Misional Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, no obstante, lo anterior, comparado con el mismo periodo de 2019, se evidencia un crecimiento del 1% y del 7% en las peticiones de actividades formativas y docentes respectivamente, siendo así un indicador para 2020 óptimo.

2.3 PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Gráfica No. 3



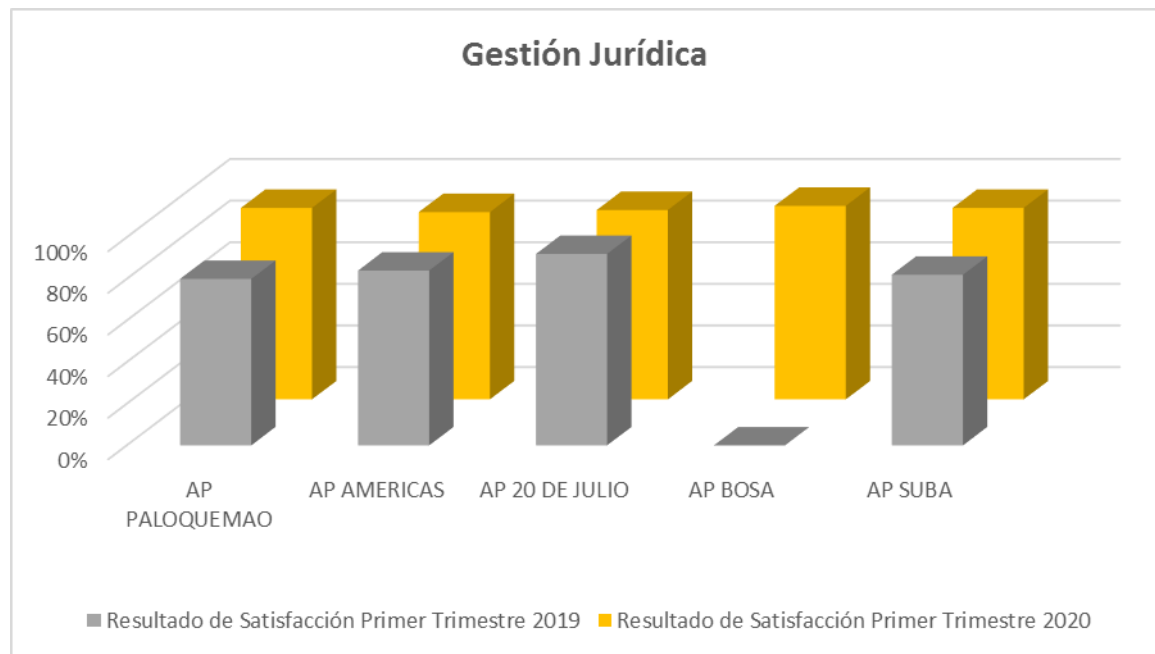
Fuente: Proceso Misional Planeación de Transporte e Infraestructura

En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el primer trimestre de 2020 se evidencia que el nivel de satisfacción disminuyó levemente frente al mismo periodo del año anterior, no obstante, en cuanto a estudios de tránsito y demanda de atención se presentó una disminución en el nivel de satisfacción de las partes interesadas del 3%, así mismo, frente a las asesorías planes estratégicos se registró una disminución del 0,75%.

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 del mismo.

2.4 GESTIÓN JURÍDICA

Gráfica No. 4

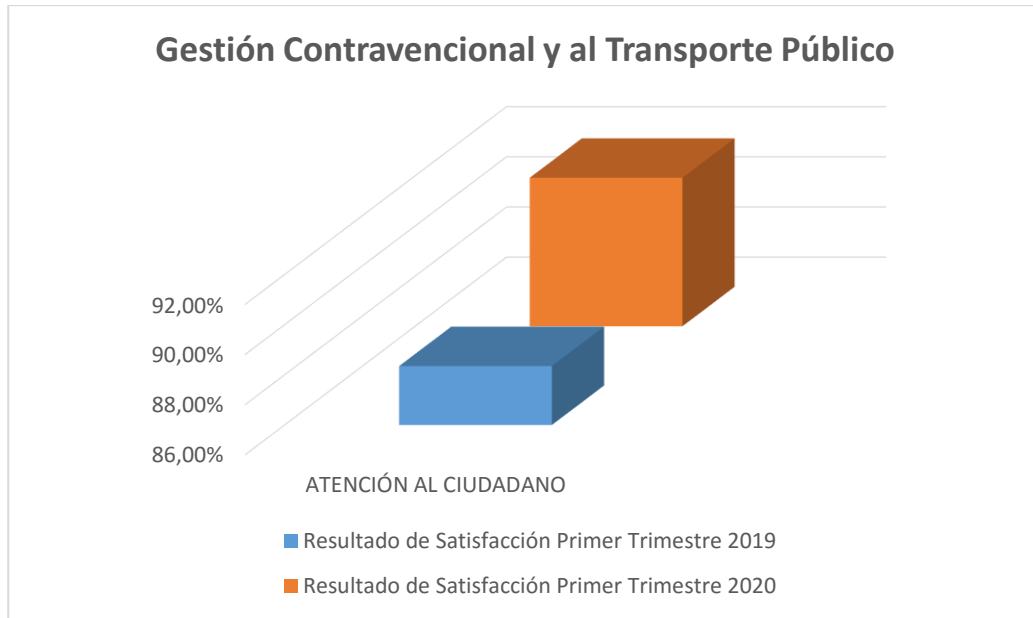


Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

Frente al servicio que presta la Dirección de Gestión de Cobro la cual hace parte del proceso de Gestión Jurídica encontramos que la medición en general registro un nivel de satisfacción promedio del 91,60% en los puntos de atención habilitados para la prestación de los servicios, lo anterior generado entre otros aspectos con la nueva apertura de un punto de atención en Bosa, el cual con el mismo periodo del año inmediatamente anterior no contaba. Así mismo, se evidencia un incremento promedio del nivel de satisfacción del 12%, 10% y 6% en los puntos de atención de Paloquemao, Suba y Américas y una baja del 1% en 20 de julio.

2.5 GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO

Gráfica No. 5

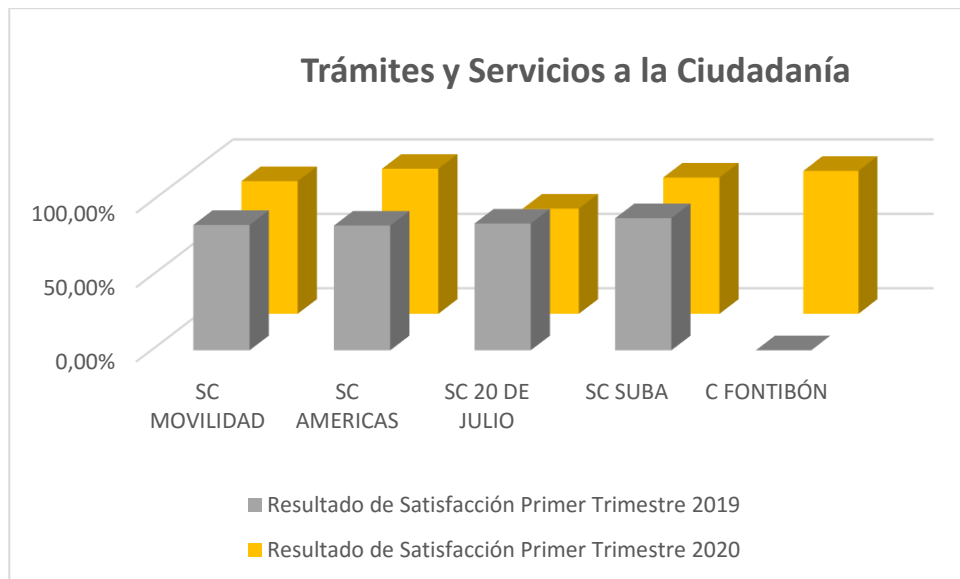


Fuente: Proceso Misional Gestión Contravencional y al transporte Público

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 91,92% del nivel de satisfacción, con un incremento del 3,57% frente al mismo periodo del 2019.

2.6 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Gráfica No. 6

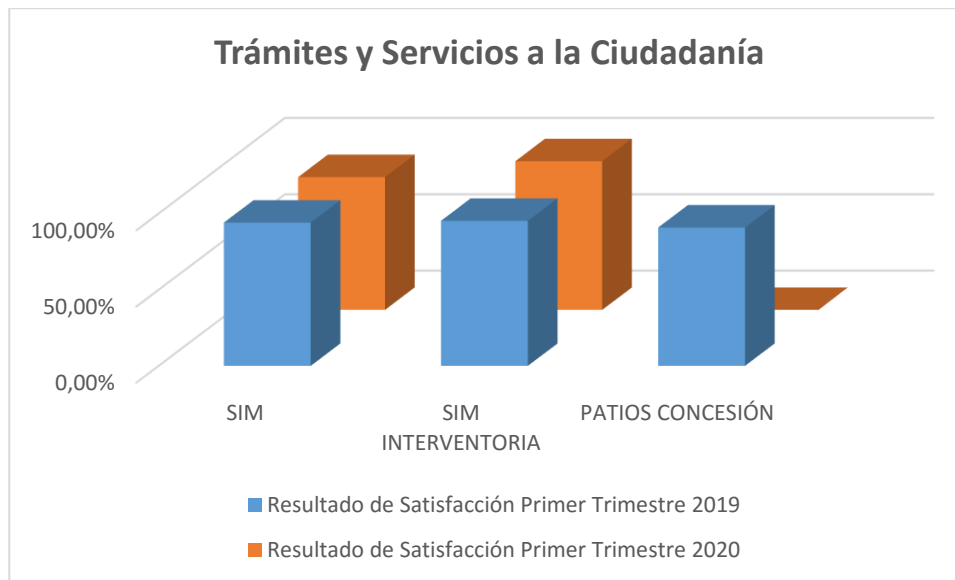


Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

Comparada la estadística con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, podemos evidenciar que el punto SuperCADE Fontibón no hacía parte de la red de servicios a la ciudadanía. Así las cosas, el resultado obtenido para el primer periodo de 2020 indica que el grado de satisfacción promedio de los puntos de atención relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos con un promedio de 88,97%, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo. No obstante lo anterior, comparado con el mismo periodo de 2019, se puede observar un incremento del 4,88%, el 13,65% y del 2,81% en los puntos de atención de Movilidad, Américas y Suba respectivamente, así mismo, se registra una disminución del 14,53% en el punto de 20 de julio.

2.7 SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INDIRECTOS

Gráfica No. 7



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

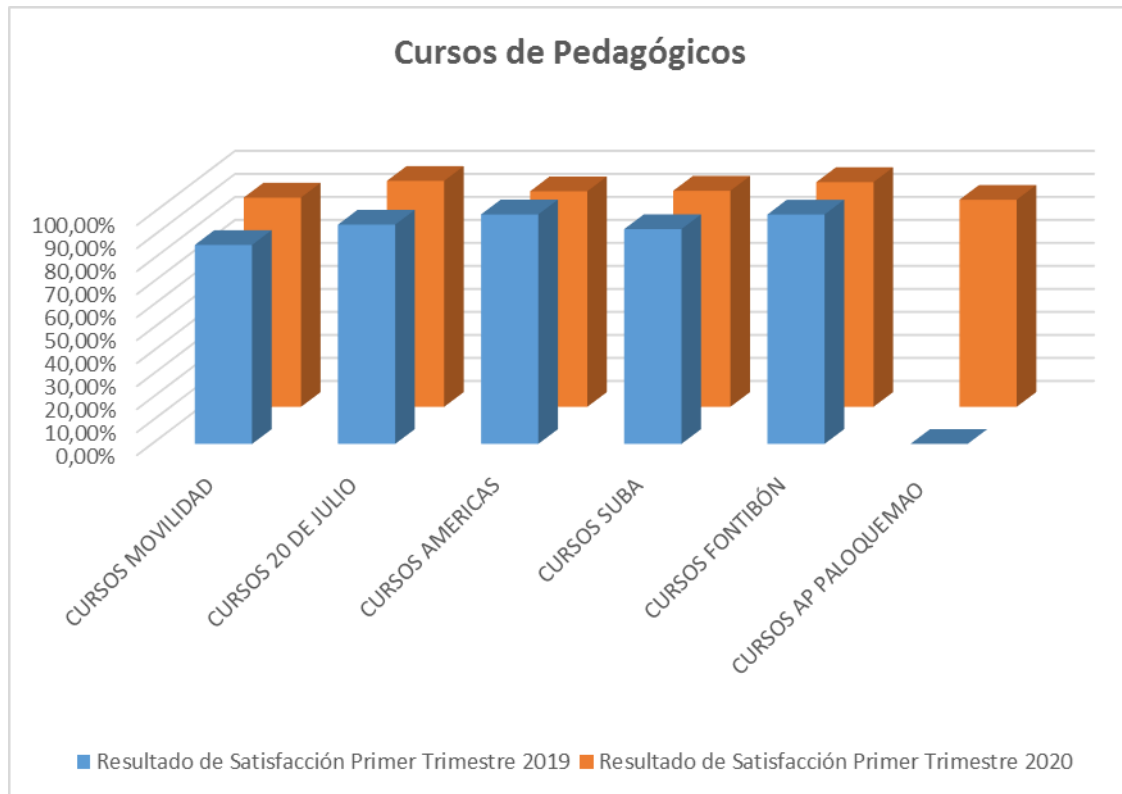
En lo correspondiente a la prestación de servicios indirectos, podemos observar en el resultado obtenido que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio se encuentra dentro de los estándares establecidos, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo. La satisfacción disminuyó en los servicios indirectos que presta la entidad por medio de los servicios prestados por el SIM siendo del 7% frente al mismo periodo del año anterior y la interventoría, con una disminución del 2,2% frente al mismo periodo evaluado del año anterior.

En lo correspondiente a la concesión de parqueaderos y grúas con respecto al primer trimestre de 2020 se informa que sobre la aplicación de encuestas en el parqueadero que estaban programadas para las ultimas semanas del mes de marzo, se informa que las mismas no se aplicaron debido al poco flujo de ciudadanos que se acercaron al parqueadero para realizar la salida de sus vehículos como consecuencia de la situación de salud pública que se vive actualmente.

No obstante lo anterior, se obtiene de esta manera un promedio de 92,20% de grado de satisfacción de los servicios indirectos SIM e Interventoría SIM que presta la Secretaría Distrital de Movilidad a la Ciudadanía.

2.8 SATISFACCIÓN CURSOS DE PEDAGOGÍA

Gráfica No. 8

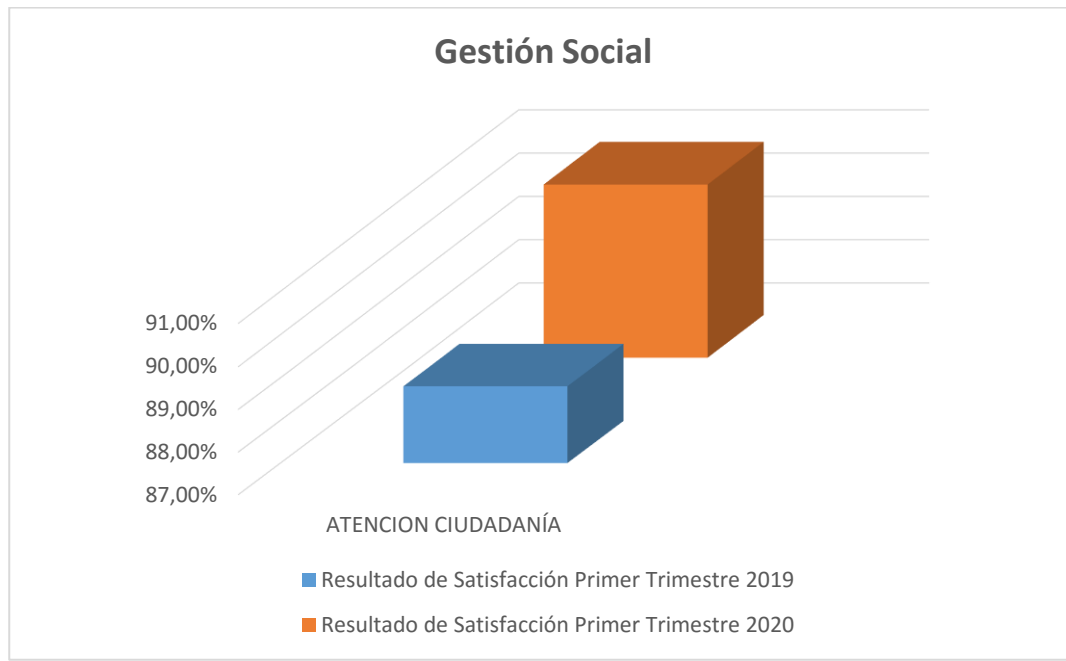


Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

Una vez comparada la estadística con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, podemos evidenciar que Américas y Paloquemao, no hacían parte de la red de servicios a la ciudadanía de Cursos de Pedagogía. Así las cosas, el resultado obtenido para el primer periodo de análisis de 2020 indica que el grado de satisfacción promedio de los puntos de atención relacionado con el trámite y/o servicio de cursos de Pedagogía a infractores de las normas de tránsito se encuentra dentro de los estándares establecidos con un promedio del 94,08%, por lo cual el usuario o parte interesada manifiesta satisfacción a la prestación del mismo.

2.9 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 aumentó en 2,20 puntos porcentuales con respecto al mismo periodo de evaluación de 2019 en los procesos de participación ciudadana que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad.

3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

El resultado de satisfacción para el primer trimestre del 2020, de acuerdo a 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

El resultado fue **92,98%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.