

INFORME MECANISMOS DE MEDICIÓN

SEGUNDO 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 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 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:

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

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 **93.33%** 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- 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	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
	PMT POR OBRAS	PMT EVENTOS	ENCUESTA	USUARIOS DE PALOQUEMAO	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
		PMT OBRAS	ENCUESTA	USUARIOS DE VUC	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	2	100,00%	N/A
COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	PROGRAMA DE EDUCACIÓN VIAL	USUARIOS CAMPAÑA DE PREVENCIÓN VIAL	ENCUESTA	USUARIOS	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	41	95,43%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	REVISION ASESORIAS DE ESTUDIOS DE TRÁNSITO - DEMANDA Y ATENCIÓN USUARIOS	CONCEPTOS	Encuesta	Ciudadanos atendidos con conceptos y respuestas	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	17	93,00%	NA
	ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS	REVISION ASESORIAS PLANES ESTRATEGICOS DE SEGURIDAD VIAL	Encuesta	Representante de las organizaciones	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	1	94,00%	NA
GESTIÓN JURIDICA	AP PALOQUEMAO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	429	93,00%	N/A
	AP AMERICAS	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	66	92,00%	N/A
	AP 20 DE JULIO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	256	92,00%	N/A
	AP BOSA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	65	94,00%	N/A
	AP SUBA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	CENSAL	265	93,00%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios SuperCade Movilidad- Sede Calle 13	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	290	91,92%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	382	97,42%	N/A
	SC AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
	SC 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	SI
	SC SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
	C FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
	SIM	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Consorcio SIM	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	160	86,00%	N/A
	SIM INTERVENTORIA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	IAHV MC GREGOR	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	621	92,40%	N/A
	PATIOS CONCESIÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	377	94,72%	N/A
	CURSOS MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
	CURSOS 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A
CURSOS AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A	
CURSOS SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A	
CURSOS FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A	
CURSOS AP PALOQUEMAO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	N/A	N/A	N/A	N/A	
GESTIÓN SOCIAL	CLM	ATENCION CIUDADANIA	ENCUESTA	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020	ABRIL-MAYO	MUESTREAL	594	91,00%	N/A
N/A No aplica para este periodo									93,33%	

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

Los últimos meses han sido de un trabajo importante, pensado y articulado con el fin de seguir prestando los servicios desde nuestros hogares, abriendo nuevas posibilidades a la facilitación de realizar el trabajo en casa, pero lo más importante dando respuestas a las necesidades de la ciudadanía.

Bajo este contexto, el informe que se presenta reúne todos los esfuerzos posibles llevados a cabo, en la prestación de servicios de cada uno de los procesos misionales, mejorando cada vez más nuestra gestión de cara a la ciudadanía.

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 abril y mayo de 2020, como ya se había mencionado debido a la correspondiente armonización con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.

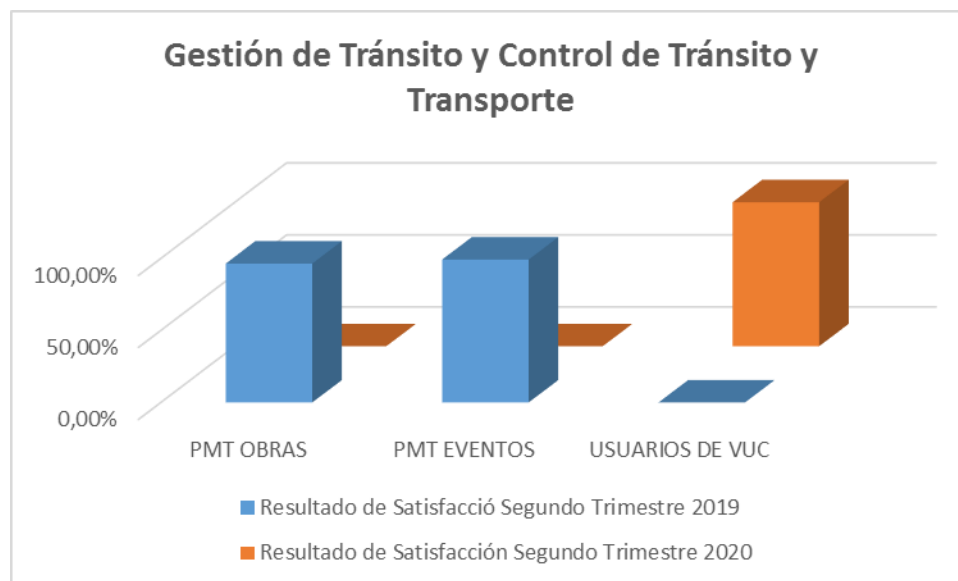
No obstante, lo anterior, como se informó al inicio del documento, el nivel de satisfacción registrado por la entidad se encuentra en el **93,33%**, pese a la situación de aislamiento debido a la contingencia presentada por el Covid-19.

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



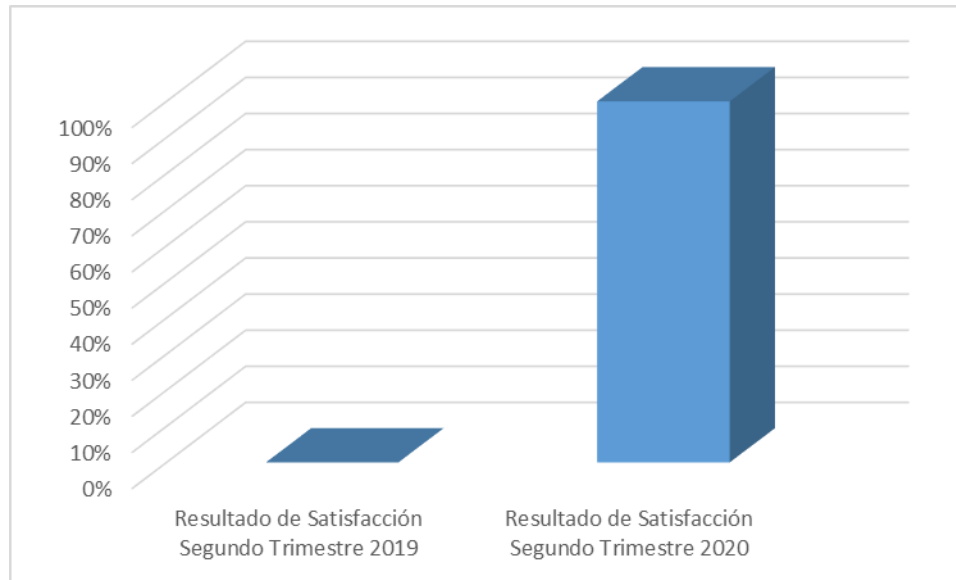
Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio correspondiente a PMT por eventos, así mismo el PMT por obras, no se pudieron llevar a cabo para los meses de abril y mayo por lo cual no se reportan encuestas de satisfacción de usuarios. Lo anterior, obedece a que no se pudo llevar a cabo la atención presencial en la sede Paloquemao a los usuarios que requieren el trámite de Planes de Manejo de Tránsito (PMT) desde el jueves 19 de marzo de 2020 a las 23:59 horas con ocasión del aislamiento preventivo por la pandemia del Coronavirus COVID-19, cuya reglamentación se dio con la expedición del decreto 090 del 19 de marzo de 2020

No obstante, lo anterior, se lleva a cabo servicio a través de la ventanilla única, con un nivel de satisfacción del 100% de los usuarios atendidos.

2.2 SEGURIDAD VIAL

Gráfica No. 2

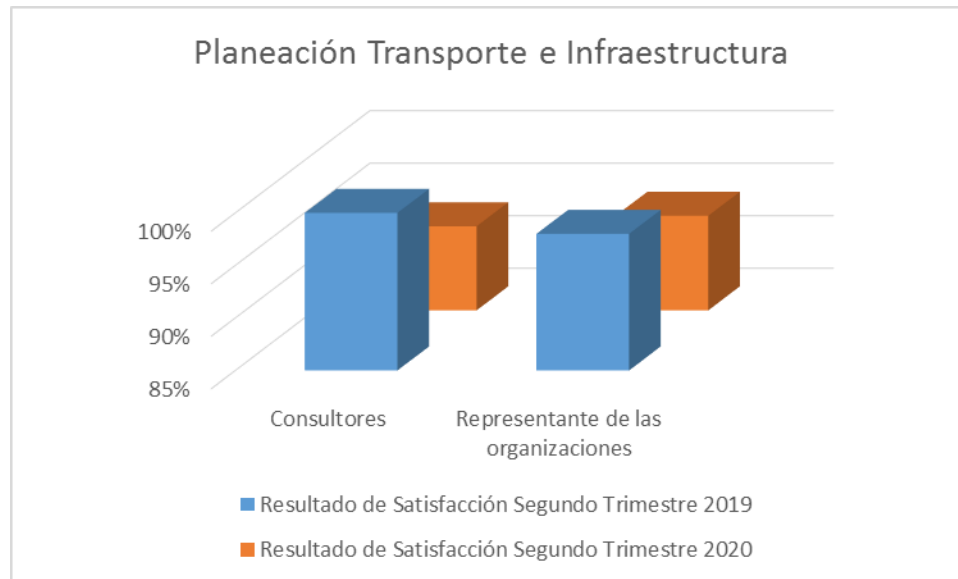


Fuente: Proceso Misional Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio ofrecido a los usuarios de campañas de prevención vía, se encuentra dentro de los estándares establecidos, no obstante, lo anterior, comparado con el mismo periodo de 2019, se evidencia un crecimiento del 100% en las actividades.

2.3 PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Gráfica No. 3



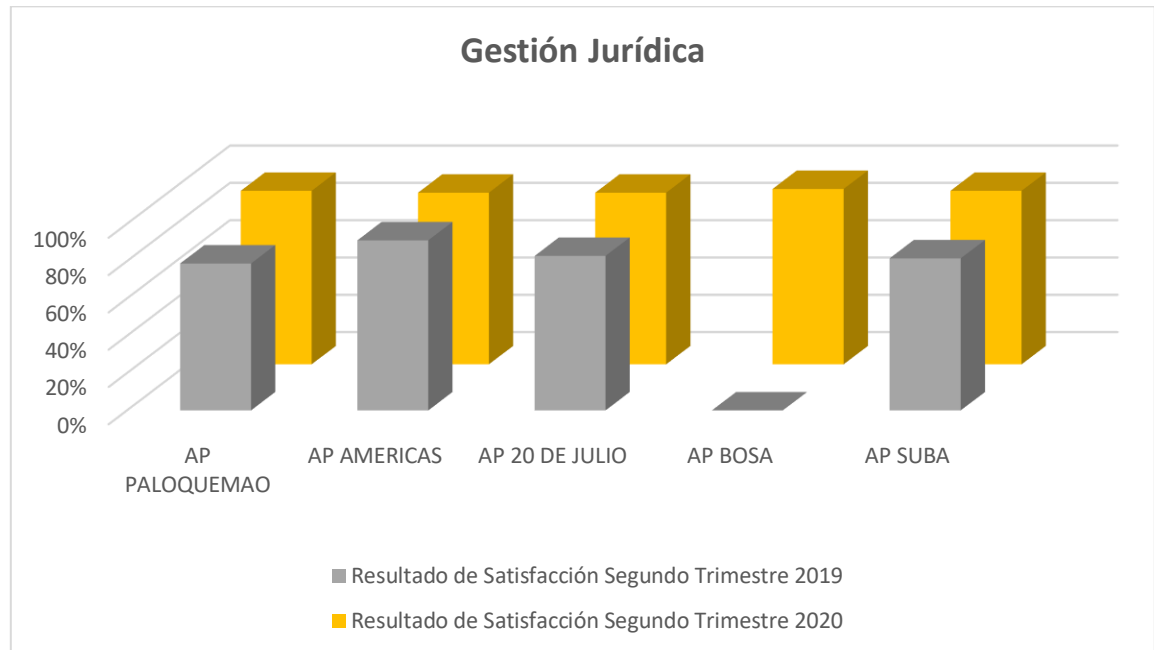
Fuente: Proceso Misional Planeación de Transporte e Infraestructura

En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el segundo trimestre de 2020 se evidencia que el nivel de satisfacción disminuyó levemente frente al mismo periodo del año anterior, no obstante, en cuanto a asesorías de tránsito y demanda de atención se presentó una disminución en el nivel de satisfacción de las partes interesadas del 4%.

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

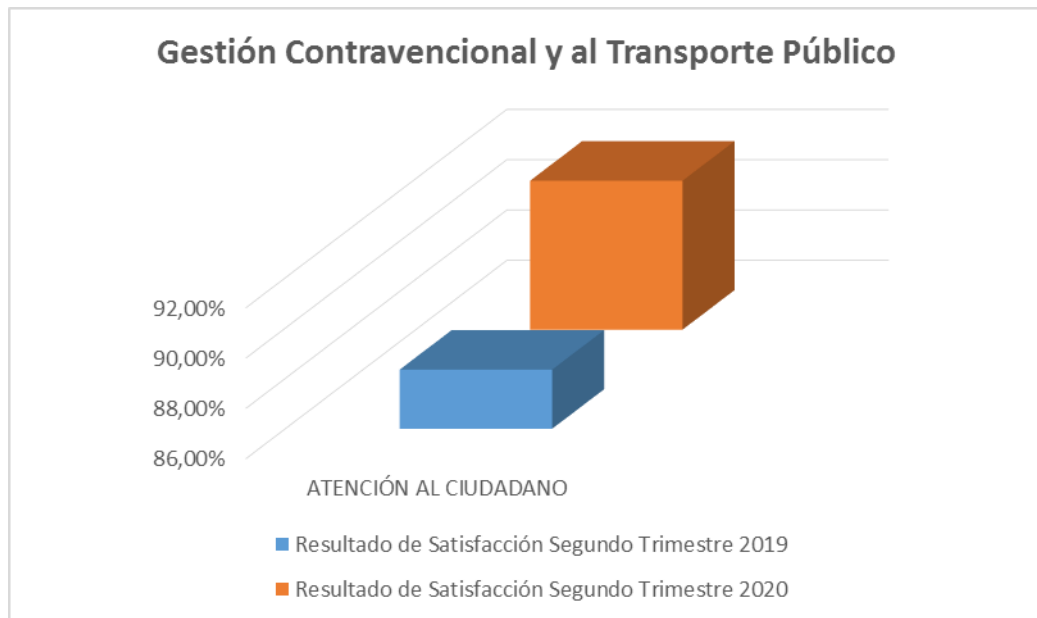


Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

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 92,80%% 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 14,26%, 0.84%, 9.18% % en los puntos de atención de Paloquemao, Américas, 20 de julio., con respecto al año anterior.

2.5 GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO

Gráfica No. 5

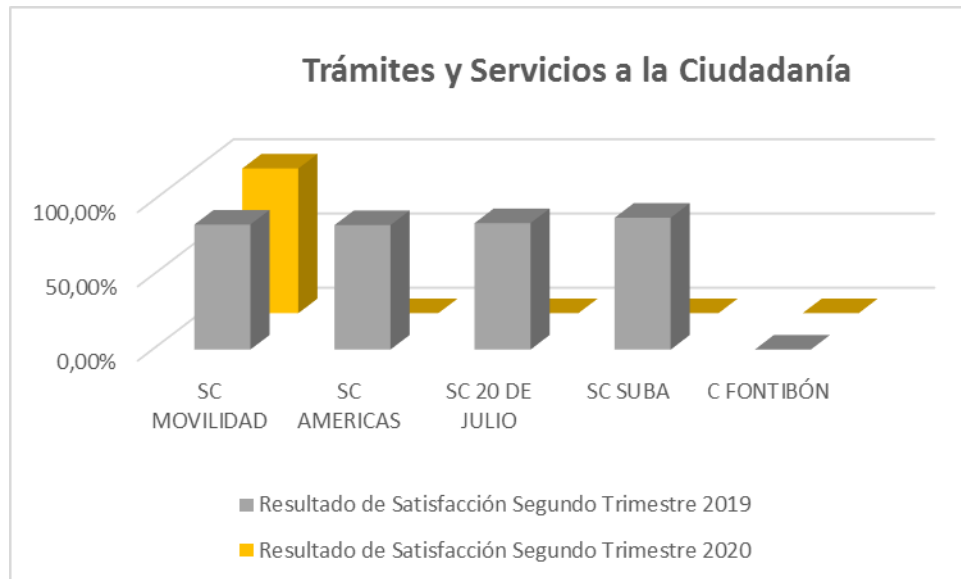


Fuente: Proceso Misional Gestión Contravencional y al transporte Público

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

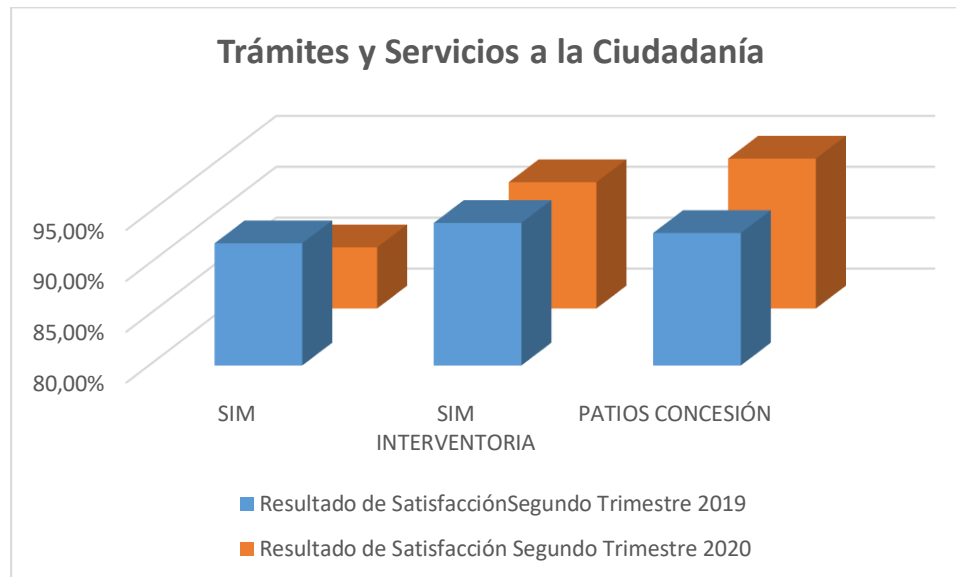


Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

Comparada la estadística con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, podemos evidenciar el impacto en la gestión que ha causado las novedades presentadas a causa de la contingencia de sanidad por el Covid-19, para los puntos de atención de servicio a la ciudadanía, toda vez que no es posible prestar la totalidad de los servicios en los diversos puntos de atención en la RedCADE. No obstante, lo anterior, el servicio prestado de cara a la ciudadanía en MovilidadCalle 13, presenta un incremento del 13,20% del nivel de satisfacción comparado con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

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 de este. La satisfacción disminuyó en los servicios indirectos que presta la entidad por medio de los servicios prestados por el SIM siendo del 6% frente al mismo periodo del año anterior y la interventoría, con una disminución del 1.6% frente al mismo periodo evaluado del año anterior.

En lo correspondiente a la concesión de parqueaderos y grúas con respeto al segundo trimestre de 2020 se informa que la aplicación de encuestas registra un resultado de satisfacción del 94.72%, con un incremento del 1.71% en el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a retirar sus vehículos de los parqueaderos.

No obstante, lo anterior, se obtiene de esta manera un promedio de 91,04% 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.

2.8 SATISFACCIÓN CURSOS DE PEDAGOGÍA

La Dirección de Atención al Ciudadano, especialmente el área de Cursos Pedagógicos informa que desde finales de marzo y los meses de abril, mayo no ha sido posible llevar a cabo los cursos por infracciones a las normas de tránsito.

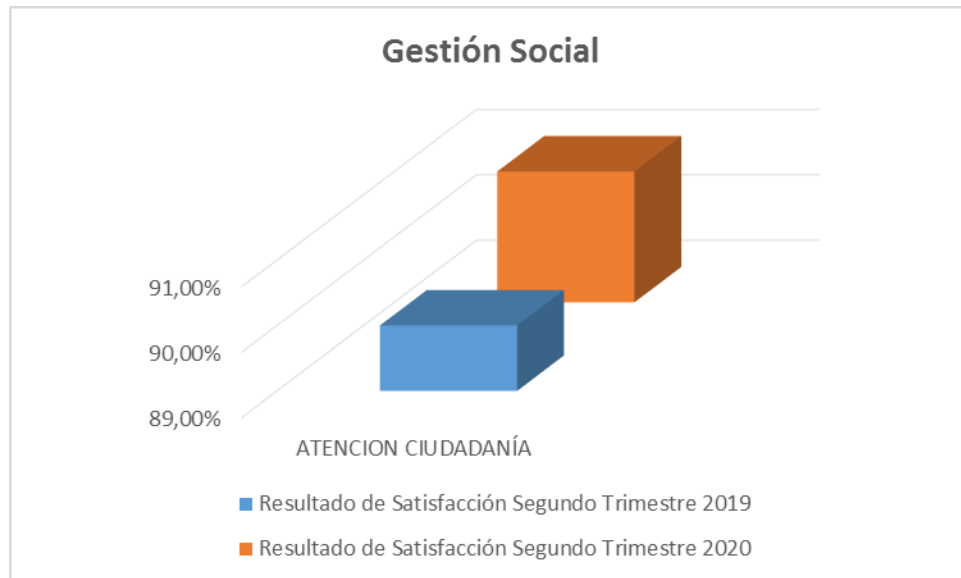
Lo anterior, toda vez, que no es posible brindar la respectiva atención presencial en las sedes con que cuenta la Secretaría para el desarrollo de cursos por infracciones a las normas de tránsito dada la necesidad de aislamiento preventivo por la pandemia del Coronavirus COVID-19. Su reglamentación se 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"*.

No obstante, lo anterior debemos crecer en estrategias y así seguir avanzando hacia la virtualización de todos nuestros servicios, diseñando y desarrollando herramientas y plataformas tecnológicas que permitan acceder a los ciudadanos a la información estratégica como lo es el caso de Cursos Pedagógicos.

Así las cosas, es importante señalar que los Cursos por infracciones a las normas de tránsito son absolutamente necesarios, para que a través de ellos. los diversos actores viales conozcan las normas de tránsito, las incorpore en su diario vivir y se convierta en un actor vial consciente.

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 1,00 punto porcentual con respecto al mismo periodo de evaluación de 2019 en los procesos de participación ciudadana que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

El resultado de satisfacción para el segundo 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 **93,33%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.