

INFORME MECANISMOS DE MEDICIÓN

TERCER 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

Para el tercer trimestre de 2021 comprendido por los meses julio, agosto y septiembre 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 tercer 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 **94.51%** en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Resultados de Satisfacción. Tabla 1

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DISTRITAL BAJO ESTÁNDAR MIPG								
		GESTIÓN DE TRAMITES 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	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	N/A	N/A	N/A
	PMT POR OBRAS	PMT EVENTOS	ENCUESTA	USUARIOS DE PALOQUEMAO	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	8	100.0%	N/A
		PMT OBRAS	ENCUESTA	USUARIOS DE VUC	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	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	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	192	96.00%	N/A
PLANEACIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	REVISION ASESORIAS DE ESTUDIOS DE TRANSITO - DEMANDA Y ATENCIÓN USUARIOS	ESTUDIOS	ENCUESTA	CONSUELA TORRES	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	17	97%	N/A
	REVISIÓN ASESORIA PLANES ESTRATEGICOS DE SEGURIDAD VIAL	PLANES ESTRATEGICOS	ENCUESTA	REPRESENTANTES DE LAS ORGANIZACIONES	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	33	94%	N/A
	TALLERES DE REDES EMPRESARIALES	TALLERES	ENCUESTA	ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	147	95%	N/A
GESTIÓN JURIDICA	PALOQUEMAO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	403	97.3%	N/A
	BOSA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	149	97.2%	N/A
	AMERICAS	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	46	94.6%	N/A
	SUBA	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	169	98.00%	N/A
	20 DE JULIO	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	128	95.00%	N/A
	CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	FACILIDADES DE PAGO	ENCUESTA	CIUDADANOS ATENDIDOS	TERCER TRIMESTRE AÑO 2022	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	409	97.4%	N/A
GESTIÓN CONTRAVENCIONAL Y AL TRANSPORTE PÚBLICO	SC MOVILIDAD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ENCUESTA	SuperCade Movilidad- Sede Calle 13	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	502	77.08%	N/A
	CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	473	91.18%	N/A
	SC PALOQUEMAO	ATENCIÓN CIUDADANÍA	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	378	94.41%	N/A
GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	SC AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	N/A	N/A	N/A
	SC 20 DE JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	350	98.22%	N/A
	SC SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	370	99.00%	N/A
	MANITAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	39	98.24%	N/A
	C FONTIBÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	N/A	N/A	N/A	N/A
	CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Exceptuados	TERCER TRIMESTRE AÑO 2022	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	291	96.34%	N/A
	SIM	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Consortio SIM	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	384	85%	N/A
	SIM INTERVENTORIA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	JAHY MC GREGOR	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	1,146	97.2%	N/A
	PATIOS CONCESIÓN	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Usuarios	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	367	96.39%	N/A
	CURSOS PEDAGOGICOS CENTRO DE SERVICIOS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	356	93.80%	N/A
	CURSOS PEDAGOGICOS Supercade SUBA	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	181	96.47%	N/A
	CURSOS PEDAGOGICOS Supercade 20 JULIO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	No Aplica	68	96.82%	N/A
	CURSOS PEDAGOGICOS Supercade AMERICAS	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	MUESTREO	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	No Aplica	N/A	N/A	N/A
	CURSOS PEDAGOGICOS CADE FONTIBON	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	CENSAL	79	98.30%	N/A
CURSOS PEDAGOGICOS Sede Administrativa PALOQUEMAO	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	ENCUESTA	Infractores asistentes a los cursos de pedagogía	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	No Aplica	73	89.99%	N/A	
GESTIÓN SOCIAL	CLM	ATENCIÓN CIUDADANÍA	ENCUESTA	Población atendida por los Centros Locales de Movilidad	TERCER TRIMESTRE AÑO 2021	JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE	MUESTRAL	839	93.00%	N/A
Promedio								94.51%		

Fuente: Secretaría Distrital de Movilidad

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 julio, agosto, septiembre de 2021 en los puntos en que se pudo llevar a cabo la prestación de los servicios.

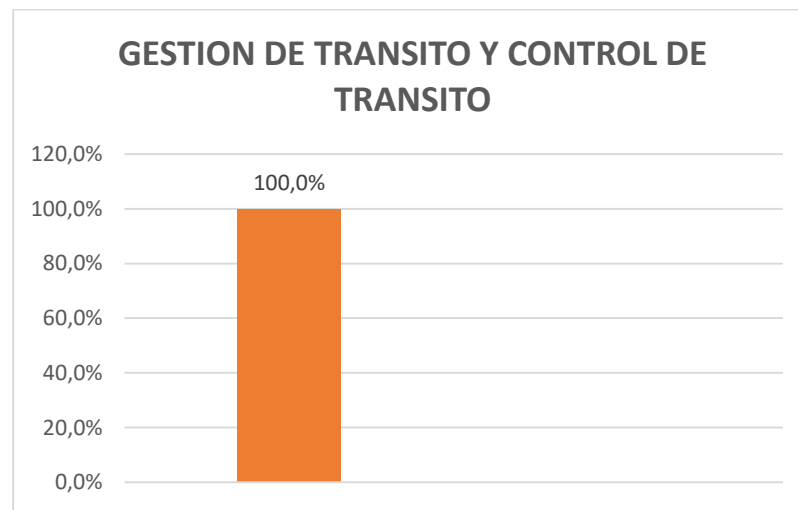
No obstante, lo anterior, como se informó al inicio del documento, el nivel de satisfacción registrado por la entidad se encuentra en el **94.51%**, pese a la situación antes mencionada de paros reiterativos, vandalismo y afectaciones en general al orden público.

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

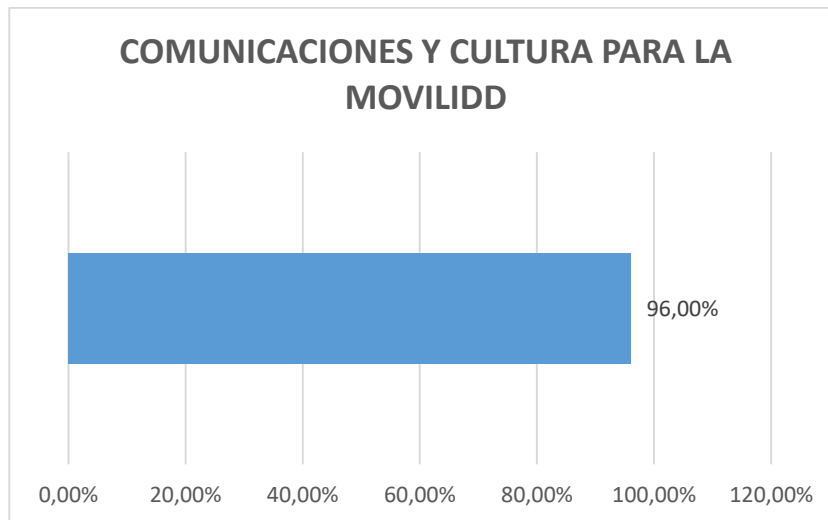


Fuente: Proceso Misional Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte

El resultado obtenido indica que el grado de satisfacción relacionado con el trámite y/o servicio correspondiente a PMT por eventos, fue del **100%**, gestión que se llevó a cabo para los meses de julio, agosto, septiembre.

2.2 COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD

Gráfica No. 2



Fuente: Proceso Misional Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

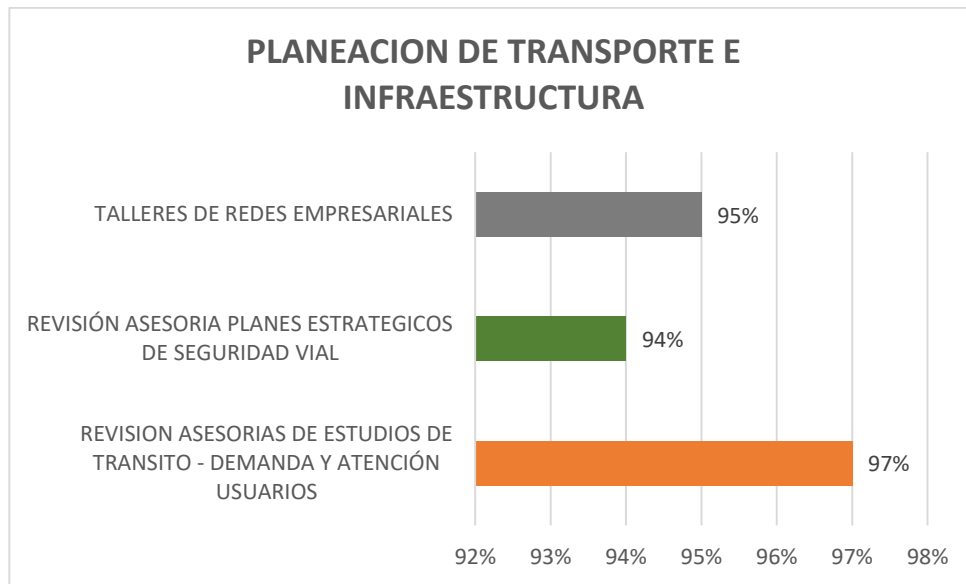
En el análisis de los datos obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción para las acciones pedagógicas y artístico-pedagógicas, se evidencia que en gran proporción las personas que reciben los servicios de capacitación encuentran positivo el ejercicio desarrollado desde la Secretaría Distrital de Movilidad. Así mismo, existe una intención 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 tercer 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 **96.00%** 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

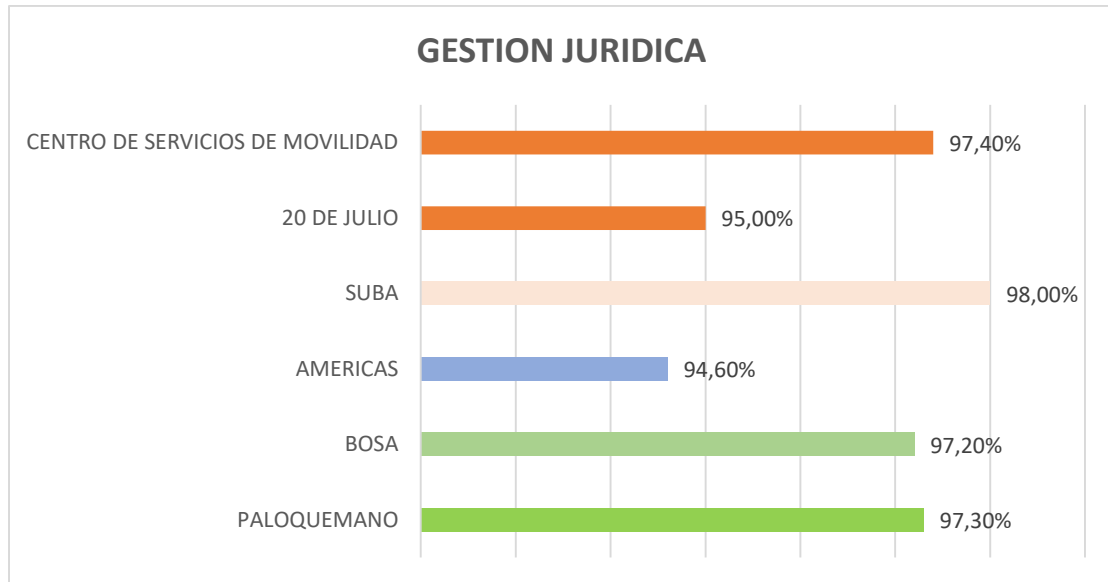
En lo que respecta a nivel de satisfacción relacionado con conceptos técnicos para el tercer trimestre de 2021 se evidencia que el nivel de satisfacción registra estándares satisfactorios muy superiores al **90%**. Se evidencia que los Estudios de Planeación de Transporte registran un nivel de satisfacción del **97%**, así mismo los Planes Estratégicos reportan un **94%** 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



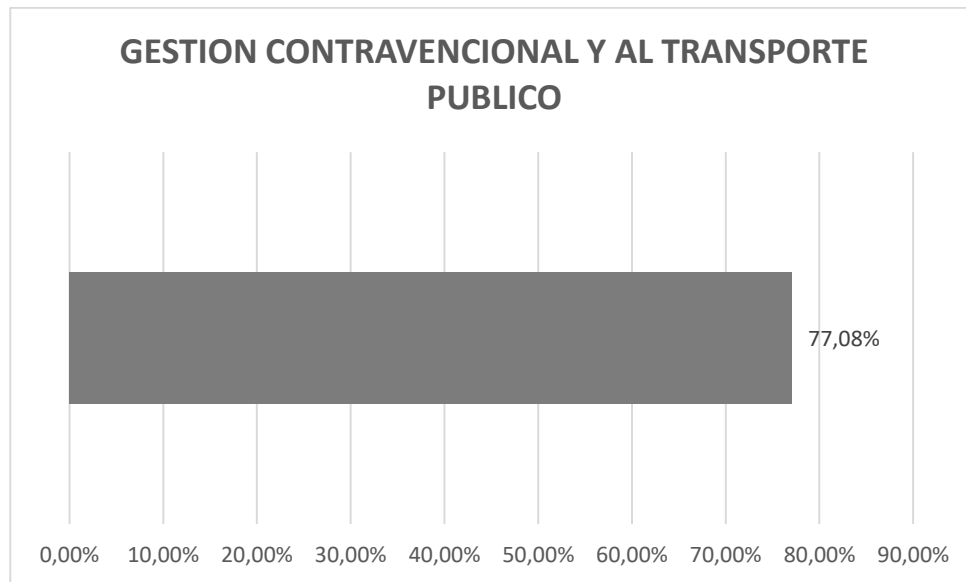
Fuente: Proceso Misional Gestión Jurídica Coactiva

De acuerdo con la información suministrada por el proceso misional de Gestión Jurídica, 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 (llamada y video llamada).

Según el consolidado de las encuestas correspondientes al tercer 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 **96,58%** 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 **77,08%** 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.

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

La medición de la satisfacción correspondiente a la gestión adelantada por el proceso de tramites en línea fue rediseñada con el fin de cumplir con la misionalidad del proceso. Es así, como se diseñó un instrumento en línea para que los ciudadanos una vez en el servicio requerido y realizado el mismo, pueda evaluar de manera inmediata el proceso, servicio y efectividad del tramite.

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

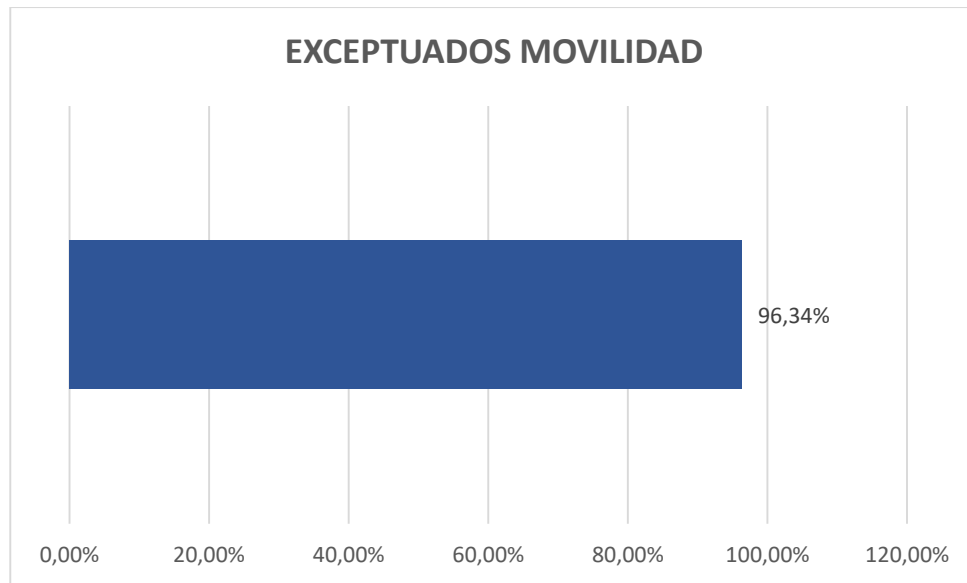
La aplicación del nuevo instrumento se dará a partir del cuarto trimestre con el fin de obtener la información de cada uno de los servicios en línea, entre otros se contempla evaluar:

1. Acceso al trámite desde la página web
2. Rapidez del trámite virtual
3. Claridad en la información para realizar el trámite
4. Facilidad para usar la plataforma
5. Efectividad del trámite en línea

2.7 GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Exceptuados

Gráfica No. 6



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 circulación vial - pico en placa- en Bogotá, fue incorporado a la encuesta de satisfacción.

Para ello, 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 aplicado a **291** usuarios entre los meses julio, agosto y septiembre de 2021.

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 trámite requiere de análisis y revisión detallada de los documentos presentados por los ciudadanos y diversas consultas en bases de datos. Sumado a lo anterior, no se lleva a cabo la medición sobre la gestión que presta el servidor público, ya que en este proceso no existe contacto alguno con el ciudadano.

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 para un solo caso. En este sentido 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 satisfacción del ciudadano.

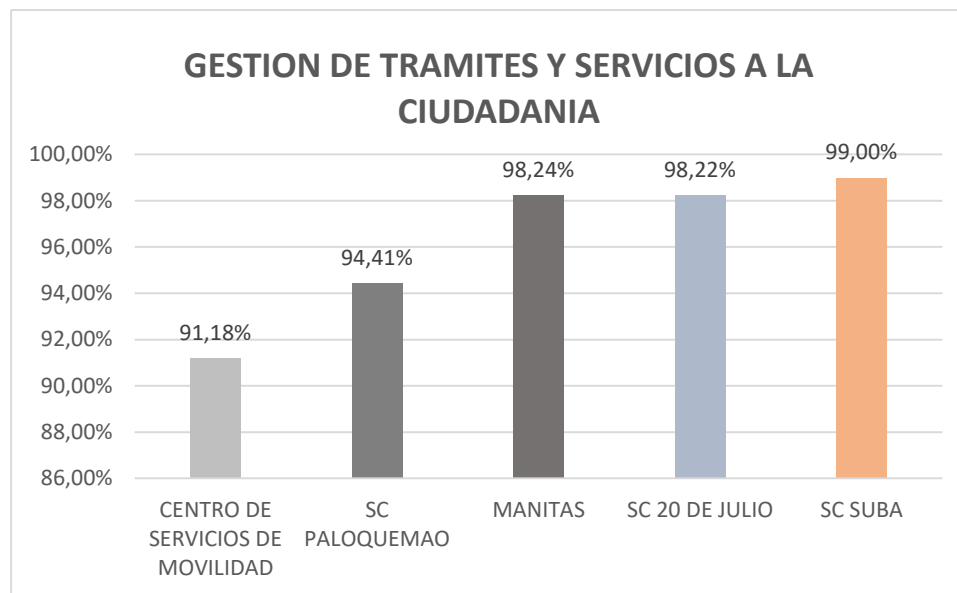
Se propone fortalecer la divulgación a la ciudadanía con el fin de hacer uso de los recursos que la Secretaría Distrital de Movilidad tiene para la recepción de solicitudes de trámites virtuales, toda vez que este proceso cuenta con los recursos necesarios para ello. Así mismo, es importante tener en 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 condición actual de discapacidad en la mayoría de casos no va a mejorar.

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

Gráfica No. 7



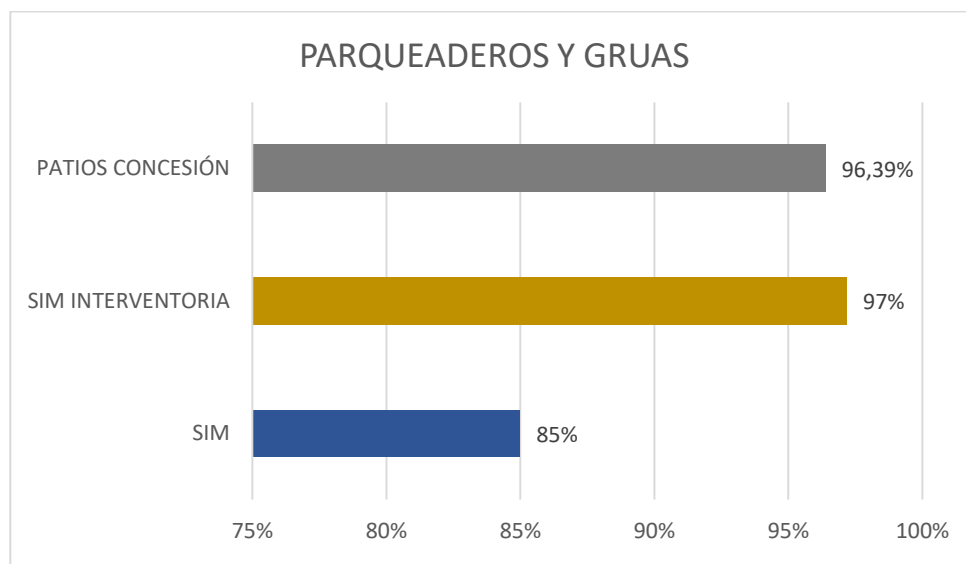
Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía

De otra parte, frente a los trámites y servicios realizados se reporta que para el tercer trimestre se encontraban en funcionamiento los puntos de atención Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, 20 de Julio, Suba, Paloquemao y Manitas los cuales registraron un nivel de satisfacción promedio a la ciudadana en la prestación de servicios del **96.21%**.

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

2.9 SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INDIRECTOS

Gráfica No. 8



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.

De una parte, el Concesionario SIM, registra un nivel de satisfacción del **85%** para el periodo de julio, agosto y septiembre de 2021. Sumado a ello, las encuestas aplicas por la interventoría generan un grado de satisfacción del **97.00 %** favorable para el servicio prestado por el concesionario SIM, frente al nivel de satisfacción contractual del **96.39%**.

- 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.

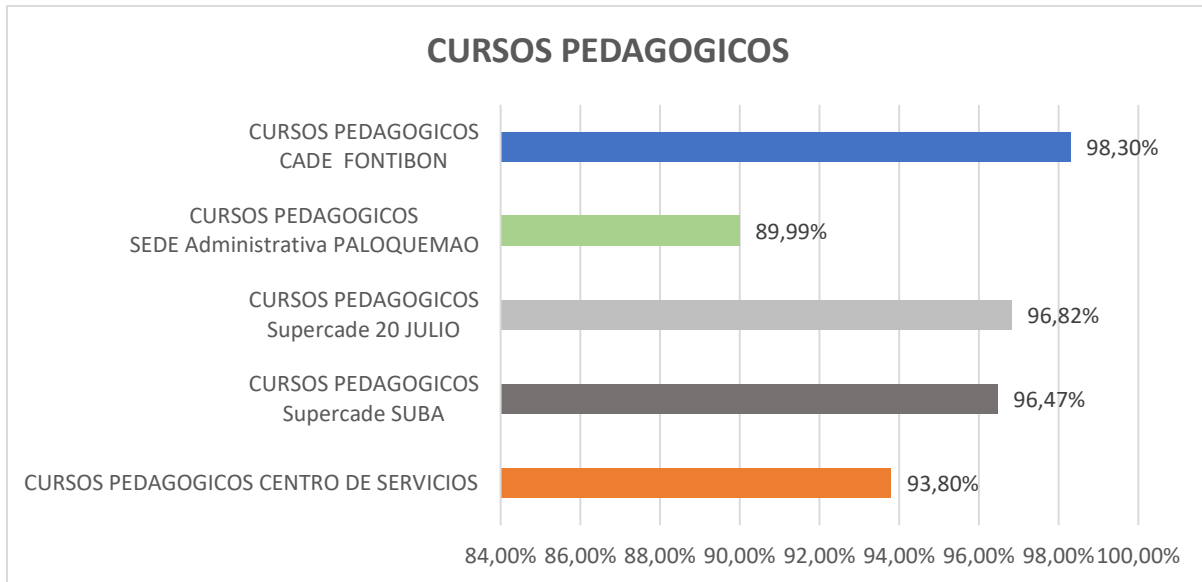
➤ Con el análisis realizado, se pudo evidenciar que el nuevo formato de encuesta contiene variables más amenas al usuario y en un lenguaje más amigable; al momento de ser aplicadas por la interventoría.

En lo correspondiente a la concesión de parqueaderos y grúas con respeto al tercer trimestre de 2021 se informa que la aplicación de encuestas registra un resultado de satisfacción del **96,39%**, de los usuarios que acuden a retirar sus vehículos de los parqueaderos.

No obstante, lo anterior, se obtiene de esta manera un promedio de **93,00%** 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. 9



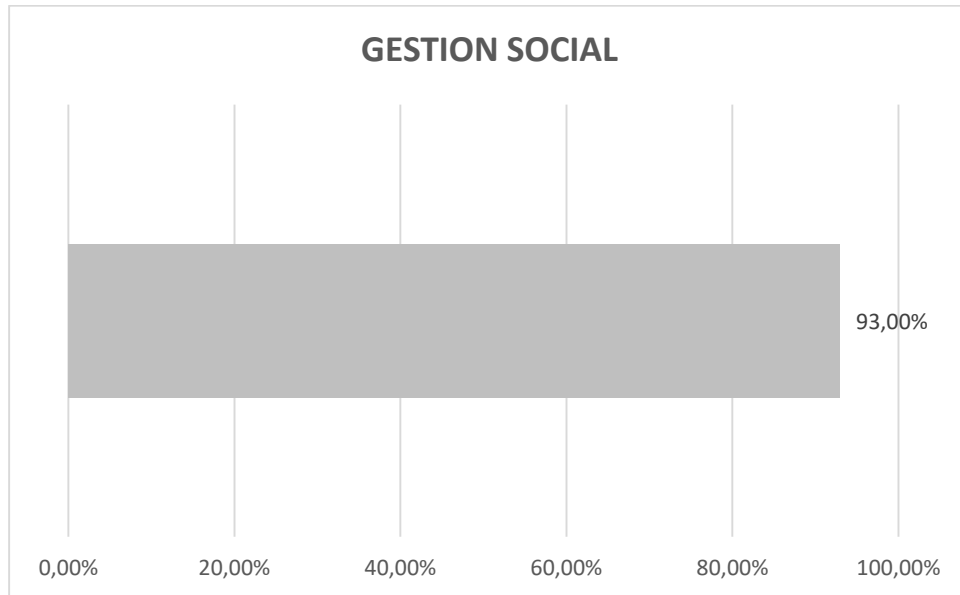
Fuente: Proceso Misional Gestión de Trámites y Servicios a la Ciudadanía – Cursos Pedagógicos

De acuerdo con el informe del trimestre anterior, y dadas las condiciones de salubridad entono a la pandemia, y los constantes paros por orden público, se ha continuado de manera paulatina la prestación de cursos por infracciones a las normas de tránsito especialmente en: Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, Suba, 20 de julio, Paloquemao y Fontibón.

La aplicación de la encuesta correspondiente al tercer trimestre de 2021, se llevó a cabo el muestreo basado en la atención realizada durante el trimestre inmediatamente anterior, debido a los cierres de acuerdo a las restricciones presentadas por el Covid-19, paros escalonados y falta de recurso humano por razones de salud. Es así como el promedio de satisfacción fue del **95.08%**.

2.11 GESTIÓN SOCIAL

Gráfica No. 10



Fuente: Proceso Misional Gestión Social

En el desarrollo de las actividades y atención a la ciudadanía a través Centros Locales de Movilidad se resaltan las diferentes categorías que permiten realizar un análisis de las acciones a través de la aplicación de las encuestas en el marco de la reactivación de actividades presenciales y/o de integración y participación comunitaria.

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 **93%** 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 tercer trimestre del 2021, de acuerdo con la suma ponderada de los resultados anteriormente informados por los procesos misionales y utilizando la formulación:

$$\text{SATISFACCIÓN} = \frac{\% \text{ satisfacción reportada procesos} * \text{muestra realizada por proceso}}{\text{Sumatorias muestras realizadas por los procesos}}$$

fue **94.51%** de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.