

INFORME SATISFACCIÓN A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

2023

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación de la Política de Gestión de la Información Estadística - PGIE del MIPG, es importante conocer la satisfacción de los usuarios en relación con la accesibilidad, uso y necesidades de información de la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM con el fin de verificar su efectividad y eficiencia en la entrega de la información.

El presente informe muestra los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Necesidades de la Información obtenidos a la fecha, de la cual se tienen 594 registros de respuestas de colaboradores de diferentes dependencias que componen la SDM, respecto al acceso a la información requerida para la ejecución de las funciones, mecanismos de consulta de la información, herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad para agilizar la gestión e información con criterios de calidad y aspectos a mejorar con respecto.

Por lo tanto, este análisis busca medir la percepción que tiene el cliente interno respecto al manejo de la información como fuente principal para la toma de decisiones.

1. VARIABLES GENERALES DE LA ENCUESTA

En cada aspecto a evaluar se tienen en cuenta los posibles criterios de calificación de:

1. Totalmente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Totalmente insatisfecho

La encuesta hace referencia a las siguientes preguntas:

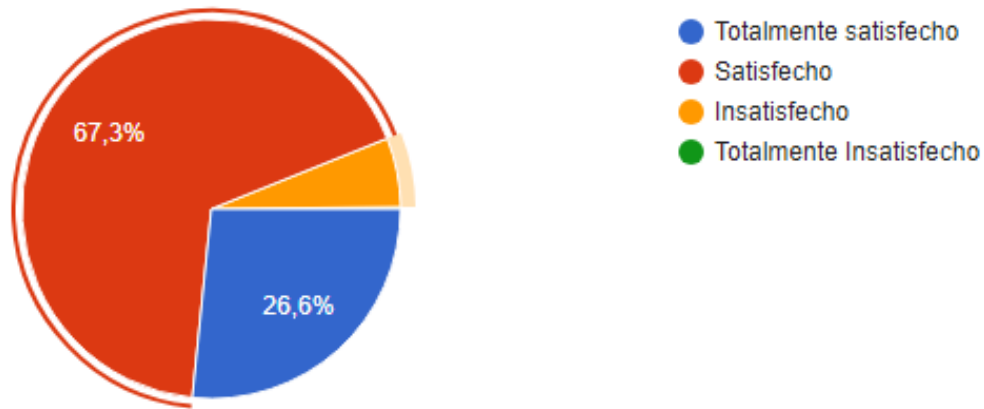
1. En relación con la accesibilidad, ¿usted considera que cuenta con fácil acceso a la información requerida para la ejecución de sus funciones?
2. Mediante cuál(es) mecanismo(s) usted consulta información en la Secretaría Distrital de Movilidad (pregunta de respuesta abierta).
3. Con respecto al uso de la información, ¿cuenta con la información necesaria para la toma de decisiones?
4. ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad agilizan la gestión de sus actividades?
5. ¿Usted considera que la información generada por la entidad cumple con los siguientes criterios de calidad? Se evalúan criterios como: oportuna, completa, confiable y segura.
6. Con respecto a necesidades de información, ¿usted considera que requiere información adicional para desarrollar su labor? Si su respuesta es Si, por favor especificar ¿cuál? Pregunta abierta
7. ¿Qué considera usted que puede mejorarse en relación con el acceso y uso de la información en la SDM para aumentar su grado de satisfacción? Pregunta abierta

2. RESULTADO DE LA ENCUESTA

La encuesta fue desplegada al total de colaboradores mediante los canales de comunicación interna y los resultados son presentados sobre una muestra de 593 colaboradores.

1. El primer aspecto evaluado en la encuesta hace referencia a la accesibilidad de la información, el resultado se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfica 1. Pregunta sobre Acceso a la Información

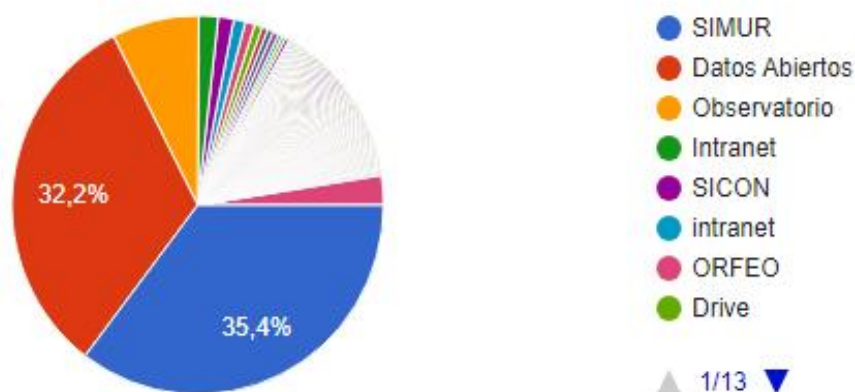


Fuente: Encuesta de satisfacción de las necesidades de información

El gráfico anterior indica que de los colaboradores encuestados el 93.9% (n=557) colaboradores calificaron dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho y el 5,9% (n=37) restantes calificaron en dentro de los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

- El segundo aspecto evaluado en la encuesta hace referencia a mediante cuál(es) mecanismo(s) se consulta información en la Secretaría Distrital de Movilidad, el resultado se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfica 2. Pregunta sobre Mecanismos para consultar la información

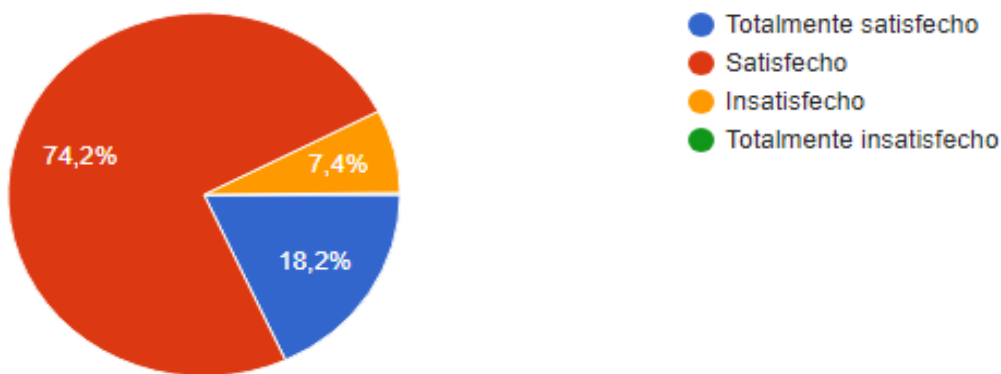


Fuente: Encuesta de satisfacción de las necesidades de información

Respecto al mecanismo dispuesto por la entidad para consultar la información de los 594 colaboradores encuestados el 35,4% hicieron referencia al SIMUR, el 32,2% consultan en Datos Abiertos y en otros mecanismos utilizados para consultar la información se encuentran el Observatorio, Orfeo, Intranet, SIMUR, SICON y la página Web de la entidad.

3. Con respecto al uso de la información, el tercer aspecto evaluado en la encuesta hace referencia a si considera se ¿cuenta con la información necesaria para la toma de decisiones? el resultado se presenta en el siguiente gráfico:

Grafica 3. Pregunta sobre Información necesaria para la Toma de Decisiones

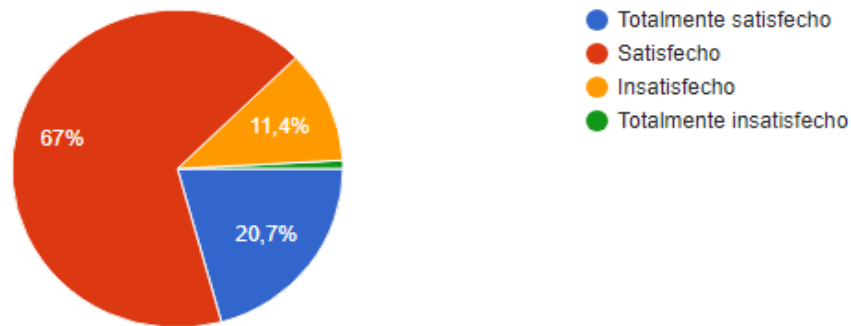


Fuente: Encuesta de satisfacción de las necesidades de información

Referente al uso de la información para la toma de decisiones, el gráfico indica que de 594 colaboradores encuestados el 92.4% (n=549) se considera dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho, mientras que el 7.4% (n=44) restantes calificaron dentro de los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

4. Respecto al aporte de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad en la gestión de actividades, los colaboradores reportan lo siguiente:

Gráfica 4. Pregunta aporte de herramientas tecnológicas para la gestión

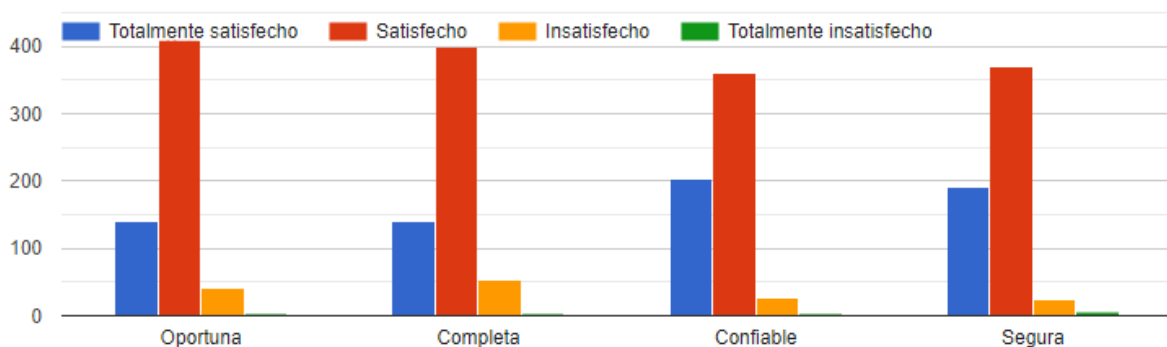


Fuente: Encuesta de satisfacción de las necesidades de información

La gráfica anterior, presenta los resultados obtenidos respecto a la pregunta ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad agilizan la gestión de sus actividades? De los 594 colaboradores encuestados el 87,7% (n=521) colaboradores calificaron dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho y el 12,2% (n=73) restantes calificaron en dentro de los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

- En cuanto a los criterios de calidad de la información los colaboradores consideran lo siguiente:

Gráfica 5. Pregunta Criterios de Calidad



Fuente: Encuesta de satisfacción de las necesidades de información

El gráfico 5 muestra los resultados de la evaluación a los criterios de calidad. A continuación, se muestran los resultados por cada criterio:

Oportuna

De los 594 colaboradores encuestados el 92.6% (n=550) colaboradores calificaron dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho y el 7.4% (n=44) restantes calificaron en los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

Completa

De los 594 colaboradores encuestados el 90.7% (n=539) colaboradores calificaron dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho y el 9.3% (n=55) restantes calificaron en los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

Confiable

De los 594 colaboradores encuestados el 95.1% (n=565) colaboradores calificaron dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho y el 4.9% (n=29) restantes calificaron en los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

Segura

De los 594 colaboradores encuestados el 94.8% (n=563) colaboradores calificaron dentro de los criterios de Totalmente satisfecho y satisfecho y el 5.2% (n=31) restantes calificaron en los criterios de Totalmente insatisfecho e insatisfecho.

6. Necesidades de la Información:

Respecto a las necesidades de información se identificaron las siguientes:

- Georreferenciación de proyectos a cargo de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- Número y fecha de imposición de los comparendos que son pagados diariamente, Información de cantidad de impugnaciones y exoneraciones, Localidad o dirección de residencia del infractor.
- Información de Transporte Público actualizada permanentemente.
- Reportes de información de la Encuesta de Movilidad que se encuentra en aplicación.
- Número de vehículos circulando en Bogotá por tipología (motos, automóviles, bicicletas, carga).
- Volúmenes de bicicletas en La Calera.
- Aforos vehiculares o de monitoreo constante de diversos puntos. Mejora en la toma de información de BitCarrier y seguridad y confiabilidad de la misma.

7. Aspectos de mejora

De acuerdo con las respuestas de los colaboradores se pueden identificar los siguientes aspectos como una oportunidad de mejora:

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 400

www.movilidadbogot.gov.co

Información: Línea 195



- Softwares actualizados que permitan el acceso más rápido a la información seleccionada.
- Capacitación y formación constante sobre el uso de los diferentes mecanismos de consulta de información de la SDM.
- Páginas web más sencillas y rápidas que permitan filtrar la información de manera rápida y fácil.
- Actualización contante de la información presentada en las diferentes plataformas.
- Crear un repositorio para toda la SDM donde se almacene la información para consulta de todos.
- Que las solicitudes internas entre Dependencias sean más oportunas con el fin de cumplir los tiempos de respuesta.
- Renombrar los documentos de una forma que utilice palabras claves para su fácil búsqueda.
- Mayor publicidad frente a la existencia, manejo y uso del Observatorio de Movilidad de Bogotá.
- Iniciar con una socialización general de que herramientas y tecnologías existen, como acceder a cada uno y un contacto para profundizar oportunidades y necesidades en cada caso.
- Contar con una central la información, que sea comprensible y de fácil acceso.
- Sistematizar o incorporar en el aplicativo Orfeo respuestas y conceptos generados por parte de la Entidad para años anteriores a 2020.
- Disponer de una plataforma que consolide las diferentes fuentes de información de la entidad, y que esta permite el acceso no solo a los datos generales, sino a los específicos.
- La información debe ser más fácil de conseguir, revisar y analizar. Existen visualizadores de algunos parámetros, pero no es fácil extraer la información. Existe información que no se encuentra o se pierde.
- Permitir que los datos puedan ser accesibles al campo académico.
- Permitir el acceso a la información de manera directa sin requerir a otras dependencias intermediarias.
- Mejorar la velocidad y accesibilidad de información en el SICON y el ORFEO.
- Generar como herramienta dentro de las diferentes páginas un buscador, por ejemplo una lupa para que se identifiquen documentos y o información de manera acertada y eficiente de manera rápida con palabras claves.

8. CONCLUSIONES

Los usuarios de la información encuestados reportan un nivel de satisfacción en promedio de 93.9% (n=550) en los criterios de Totalmente satisfecho y Satisfecho para cada una de las preguntas realizadas.

Por otro lado, los usuarios de la información consideran importante mejorar las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad con el fin de agilizar sus actividades mediante la actualización de software o programas que permitan acceder rápidamente a la información requerida.

Así mismo, es necesario socializar periódicamente sobre cada uno de los mecanismos con los que cuenta la Secretaría Distrital de Movilidad para consulta de información y capacitar a los usuarios en el manejo de dichas herramientas.

En el marco de la Política de Gestión de la Información Estadística -PGIE, es importante la implementación de acciones de mejora generadas a partir de los resultados del grado de satisfacción de los grupos de valor. Por ello, las acciones de mejora identificadas se remitirán a los responsables para su respectiva gestión.