

Informe de Satisfacción Encuentros de Rendición de Cuentas 10 de Septiembre de 2016

Localidad 15:
Antonio Nariño
Localidad 16:
Puente Aranda

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
invita a las comunidades de las localidades
mencionadas a la presentación de las
obras que ejecutaremos en la zona.

Fecha: Sábado 10 de septiembre de 2016

Hora: 9:00 a.m.

Lugar: Auditorio Alcaldía Local de Antonio Nariño
Cl. 17 sur No. 18 - 49

INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDADES DE ANTONIO NARIÑO Y PUENTE ARANDA

El Instituto de Desarrollo Urbano, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano inició sus ejercicios de diálogo con la ciudadanía a través de audiencias de Rendición de Cuentas en los territorios, en las cuales se presenta la visión de ciudad del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y las obras proyectadas por el Instituto para el 2016-2020.

Este proceso se continuó en las localidades de Antonio Nariño y Puente Aranda el día 10 de septiembre de 2016, con la asistencia registrada de 22 ciudadanos y ciudadanas, en cumplimiento del subcomponente de evaluación de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 15 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía local que tuvo lugar en las instalaciones del Auditorio Alcaldía local de Antonio Nariño.

Los resultados presentados hacen parte de los compromisos de la Oficina de Atención al Ciudadano, en la generación oportuna de información frente a la satisfacción ciudadana. El propósito fundamental de este informe es apoyar los procesos de mejora continua en la programación y desarrollo de estos ejercicios que adelanta el Instituto y garantizar una atención de calidad y respeto para los Ciudadanos y Ciudadanas.

Las encuestas fueron entregadas para ser diligenciadas por los asistentes a la rendición de cuentas a fin de recolectar mediante un formulario descriptivo la información compuesta por 36 ítems, referidos a los componentes de caracterización de los ciudadanos y ciudadanas, percepción frente a la logística, los temas tratados, las motivaciones, la imagen de la entidad y se destinaron espacios para que los ciudadanos consultados manifestaran sus sugerencias y observaciones.

FICHA TÉCNICA

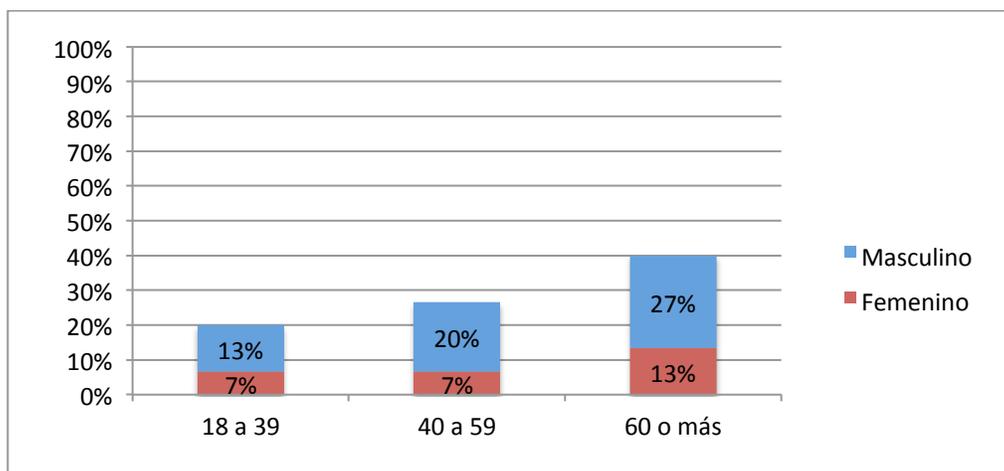
Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	10 de septiembre 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de las localidades de Antonio Nariño y Puente Aranda asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	22 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	15 ciudadanos
Selección de entrevistados:	Selección de ciudadanos y ciudadanas asistentes
Tipo de encuesta:	Encuesta descriptiva
Método de recolección:	Formulario autodiligenciable

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS ASISTENTES REUNIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

La mayor parte de los asistentes a la Rendición de Cuentas son adultos entre 60 o más años, representando el 40% del total, destacando la asistencia de un 20% de población joven. Con relación al género, un 67% se identificó como masculino y femenino un 33%.

Ilustración 1. Edad y género



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

El mayor rango de satisfacción de la ciudadanía se dio en aspectos como el cumplimiento de la metodología implementada para el desarrollo de la reunión, el manejo de la temática y la calidad u utilidad de los materiales utilizados, reconocida entre buena y aceptable por el 87% de la muestra y 80% para el cumplimiento de los objetivos de la actividad.

Tabla 1. Aspectos temáticos de la Reunión

Escala	Metodología implementada para el desarrollo de la reunión	Cumplimiento de los objetivos de la actividad	Manejo de la temática	Calidad y utilidad del material utilizado
Bueno	73%	47%	47%	67%
Aceptable	13%	33%	40%	20%
Deficiente	7%	0%	0%	0%
NR	7%	20%	13%	13%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

La logística de la reunión en términos generales fue bien ponderada por encima del 80%, reflejado lo anterior en la alta percepción sobre los ítems consultados.

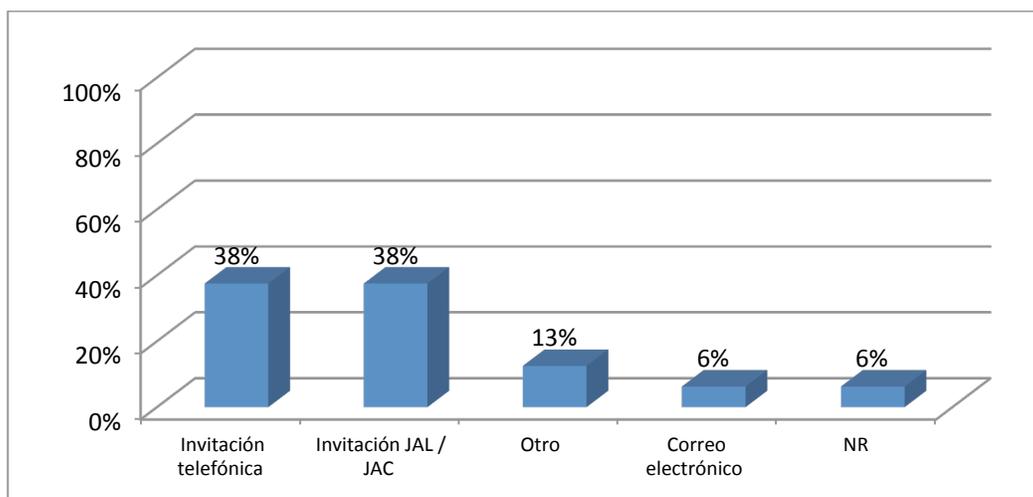
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Escala	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	87%	80%	80%
Aceptable	7%	7%	13%
Deficiente	0%	0%	0%
NR	7%	13%	7%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 38% de los participantes en la rendición de cuentas se enteraron de la convocatoria a la misma, por invitación telefónica que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, otro 38% por invitación de la Junta Administradora Local /Junta de Acción Comunal. A recalcar que el correo electrónico tiene un 6% de convocatoria como medio digital, aunque en la localidad sigue siendo más eficiente el uso de medios tradicionales de convocatoria. El 13% se enteraron por otro medio.

Ilustración 2. Medio por el cual se enteró de este encuentro



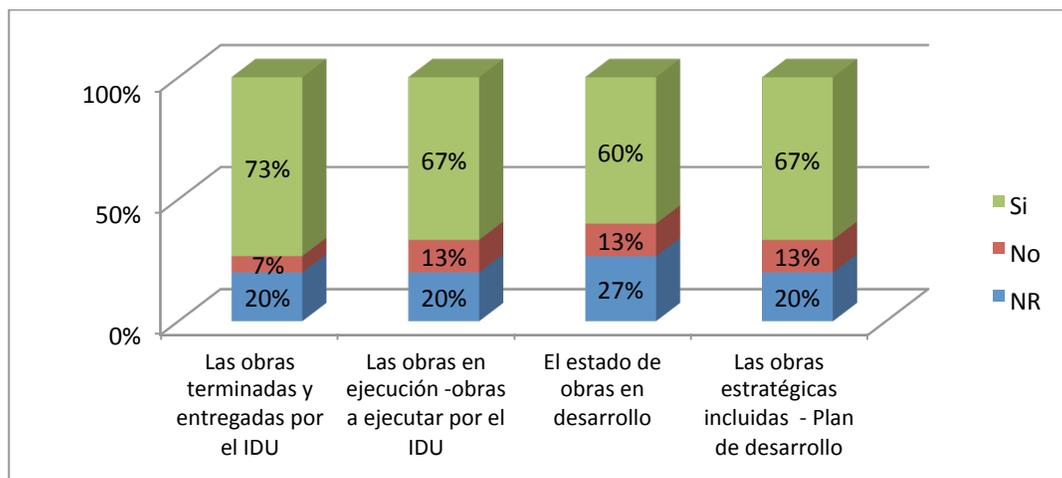
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo a la muestra, la información proporcionada en la rendición de cuentas fue lo suficientemente explícita para la ciudadanía asistente, pues un alto porcentaje del 73% considera que la claridad de cuáles fueron las obras entregadas y terminadas por el IDU,

igual situación expresó el 67% sobre el estado de las obras a ejecutar y en ejecución, las obras estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo, y 60% el estado de obras en desarrollo.

En cuanto a la poca claridad del informe, el 13% señalan las obras en ejecución- ejecutar, el estado de las obras en desarrollo y las obras estratégicas.

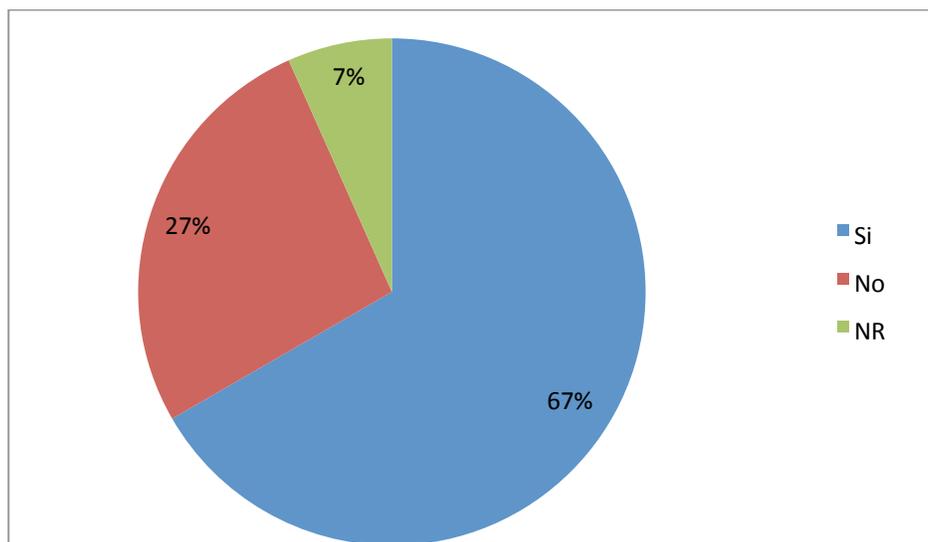
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 67% de la ciudadanía asistente manifiesta interés en desarrollar actividades de control social y seguimiento al desarrollo de las obras que se adelantan en la ciudad o localidad, cifra importante a tener en consideración para adelantar acciones de capacitación sobre el tema e incrementar así aspectos de pertenencia y apropiación de los proyectos IDU.

Ilustración 4. El interés de hacer parte de grupos ciudadanos de control social y seguimiento al desarrollo de las obras que se adelantan en la localidad o la ciudad



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Las siguientes razones de la ciudadanía encuestada para hacer parte del grupo de control social y seguimiento a las obras, reflejan particularidades a alcanzar mediante esa acción ciudadana y que en su conjunto expresan los objetivos de dicho control social, lo que es un buen indicador del conocimiento de la audiencia sobre el tema.

Tabla 3. Participación de la Comunidad

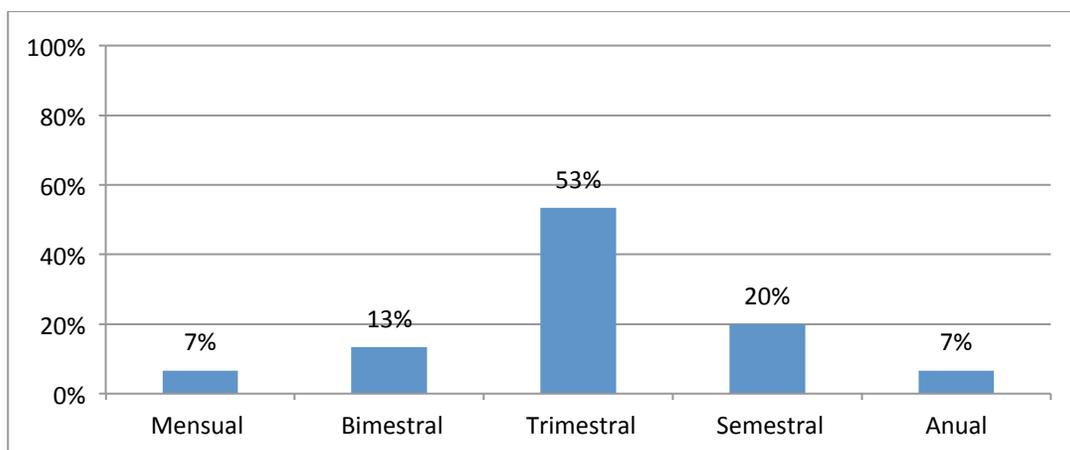
Interés ciudadanos	Porcentaje	Total
Falta de tiempo	10%	1
Informar a la comunidad.	10%	1
Me interesa el desarrollo de mi localidad	10%	1
No tengo tiempo	10%	1
Para hacer seguimiento.	10%	1
Para participar al desarrollo universal urbano	10%	1
Por corresponsabilidad	10%	1
Saber el mantenimiento de las vías de alrededor	10%	1
Soy vocero de Copaco	10%	1
Ver el desarrollo de las obras	10%	1

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. APRECIACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Un 86% de los asistentes, expresa interés en recibir información a manera de rendición de cuentas en un período comprendido entre 1 y 6 meses; petición que genera una responsabilidad institucional sobre la búsqueda de instrumentos idóneos para tal fin.

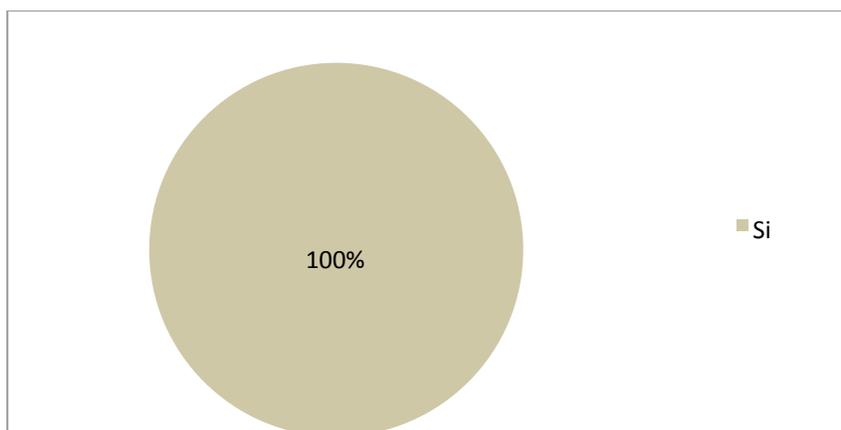
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

En concordancia con la pregunta anterior, es de resaltar que el 100% de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

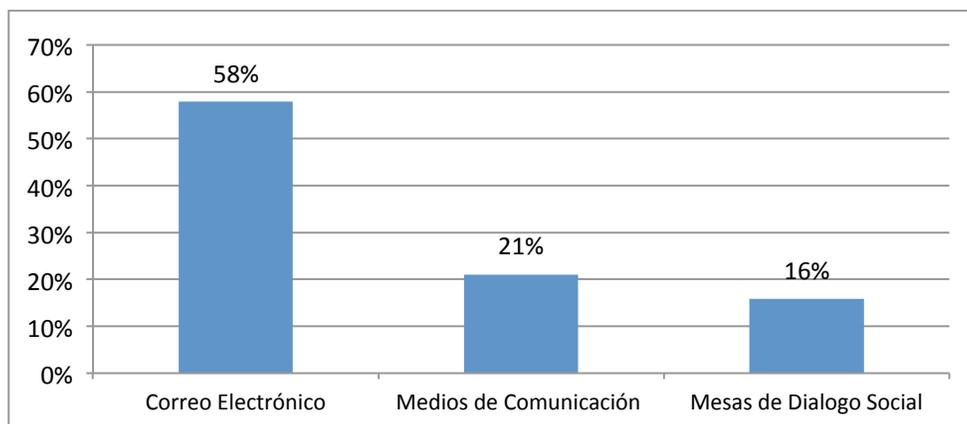
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Igualmente, la ciudadanía encuestada señala preferencia del 58% por el correo electrónico, 21% prefieren medios de comunicación y 16% mesas de dialogo social como los medios para recibir información sobre el estado de las obras.

Ilustración 7. El medio que prefiere para recibir información sobre el estado de las obras



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Las siguientes son las motivaciones para asistir a la reunión de rendición de cuentas

Tabla 4. Motivaciones para asistir a la reunión

Motivaciones ciudadanas	Total
NR	3
A empoderarme al diseño y vialidad del diseño urbano, con el fin de mejorar a Bogotá para toda la población.	1
Articulación de proyecto privado con proyecto de ciudad.	1
Conocer el desarrollo de los planes y enterarme de todos los proyectos.	2
Conocimiento y seguimiento	1
Delegado por la alcaldía local	1
Interés ciudadano al cumplimiento, objetivos de la alcaldía.	1
Me interesa mi barrio y la localidad.	1
Saber el tiempo para ejecutar la obra de los andenes de la diagonal 16sur a la 38b.	1
Ser partícipe de los procesos públicos que se desarrollan a nivel de obras públicas que nos atañen.	1
Tener conocimiento de las obras del sector Restrepo.	1

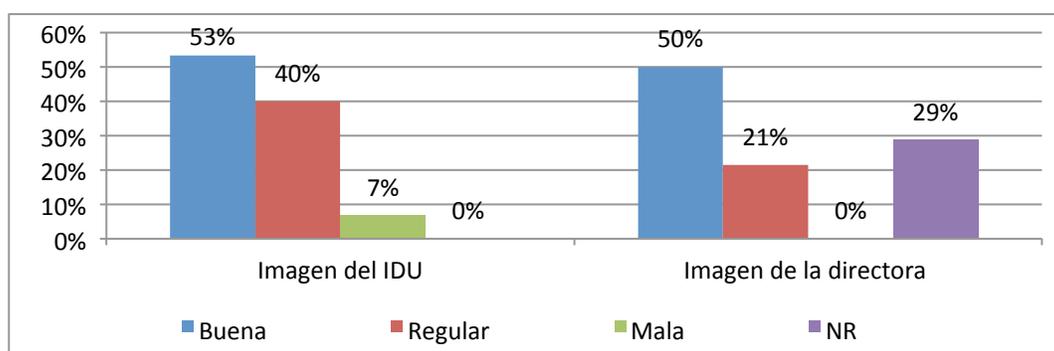
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA

En las localidades de Antonio Nariño y Puente Aranda, la calificación sobre la imagen del Instituto y la imagen de la Directora fueron bien calificadas con 53% y 50% respectivamente. Adicionalmente, hay una calificación regular del 40% para el Instituto y 21% para la directora.

La imagen negativa de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza sólo un 7% de la muestra.

Ilustración 8. Imagen de IDU-Imagen de la Directora



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

La evaluación positiva del 53% en la gestión realizada, fue para el tema ambiental y social y participación. La gestión regular del IDU se presentó en Información y comunicación, construcción de vías y espacio y mantenimiento de vías y espacio público.

Con un preocupante 7% que califican de mala la gestión de mantenimiento de vías y espacio público que realiza la entidad.

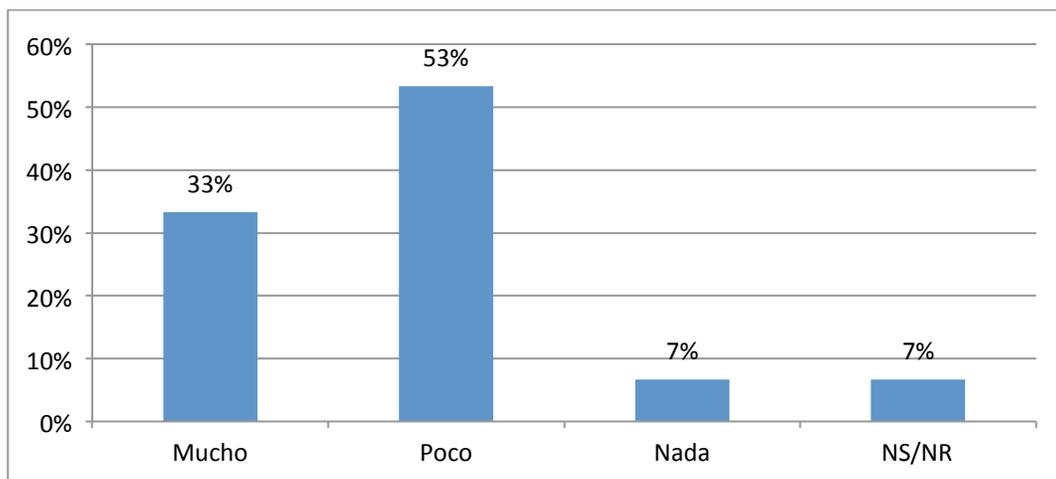
Tabla 5. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	53%	53%	33%	33%	33%
Regular	40%	40%	53%	60%	53%
Mala	0%	0%	0%	0%	7%
NR	7%	7%	13%	7%	7%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El 53% de la ciudadanía presente en la rendición de cuentas, siente poca satisfacción con los resultados alcanzados por el IDU en materia de malla vial y espacio público, un 33% mucha y sólo el 7% se sienten nada satisfechos.

Ilustración 9. Satisfacción con los resultados alcanzados por el IDU en materia de malla vial y espacio público.



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Con relación al conocimiento ciudadano de la misionalidad del IDU, un importante 80% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un significativo 20% que no responde y sobre el que hay que avanzar en la información al respecto.

Tabla 6. Función del IDU

1. Diseñar y liderar la planeación territorial, económica social y ambiental, y la articulación de las políticas públicas en el Distrito Capital.	2. Desarrollar proyectos urbanos integrales para mejorar las condiciones de movilidad en términos de equidad, inclusión, seguridad y accesibilidad de los habitantes del Distrito Capital.	3. Mantener y rehabilitar preventiva y correctivamente la malla vial local, producir mezclas asfálticas, atender situaciones imprevistas.	NR
0%	80%	0%	20%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

4. OBSERVACIONES

En la siguiente lista se mencionan observaciones y comentarios realizados por los encuestados en relación a la reunión de rendición de cuentas.

Observación	Porcentaje	Total
Ninguna	50%	8
Deberían desarrollar las reuniones más dinámicas, con el fin de captar la atención y comprensión de los participantes para que entiendan la dimensión del IDU y así poder participar con más aportes y exigencias.	6%	1
Es interesante e importante la inclusión que da el IDU a la ciudadanía, en el desarrollo de la infraestructura del distrito.	6%	1
Favor intervenir el tramo de la Kr 50 entre calle 4F y 3 no la han terminado.	6%	1
Felicito la participación con la comunidad.	6%	1
Gracias por la invitación, agradezco me inviten nuevamente.	6%	1
Importante reglamentar el uso de los andenes.	6%	1
Que den más información a diario, y más seguidas las reuniones.	6%	1

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO