

**Informe de Satisfacción Encuentros de
Rendición de Cuentas
7 de Octubre de 2016**

Localidad 7:

Bosa

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
invita a la comunidad de la localidad
mencionada a la presentación de las
obras que ejecutamos en la zona.

Fecha: Viernes 7 de octubre de 2016

Hora: 5:00 p.m.

Lugar: Casa de la Participación de Bosa
Kra. 80 K N° 61 - 28 sur



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDAD DE BOSA

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 continuo en la localidad de Bosa el día 7 de Octubre de 2016, con la asistencia registrada de ciudadanos y ciudadanas, en cumplimiento del subcomponente de evaluación de Rendición de Cuentas del Plan Anti corrupción y Atención al Ciudadano.

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 30 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía local que tuvo lugar en las instalaciones de la Casa de la Participación de Bosa.

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

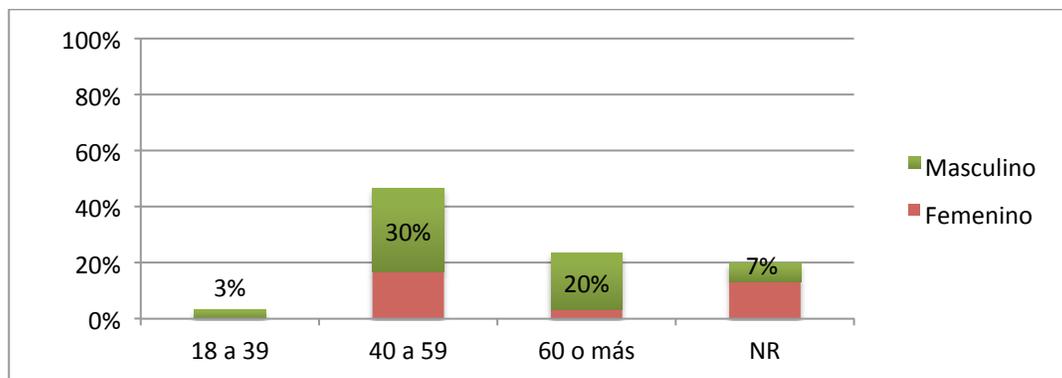
Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	7 Octubre de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de la localidad de Bosa asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	102 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	30 ciudadanos
Selección de entrevistados:	Selección aleatoria 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 40 a 59 años quienes representan el 47% del total, destacando la asistencia de un 3% de población joven. Con relación al género, un 67% se identificó como masculino y del femenino un 27%, solo el 6% no suministro el género o la edad.

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 con la metodología implementada para el desarrollo de la reunión y el manejo de la temática, reconocida entre buena y aceptable por el 80% de la muestra y con rangos que oscilan entre el 67% y 77% para cumplimiento de los objetivos de la actividad y la calidad y utilidad del material utilizado.

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	63%	37%	53%	47%
Aceptable	17%	30%	27%	30%
Deficiente	10%	13%	3%	3%
NR	10%	20%	17%	20%

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

La logística de la reunión en términos generales fue bien ponderada, reflejado lo anterior en la baja percepción negativa sobre los ítems consultados. Solamente un 3% señaló su inconformidad con la atención y servicio y el cumplimiento del horario como aspectos deficientes.

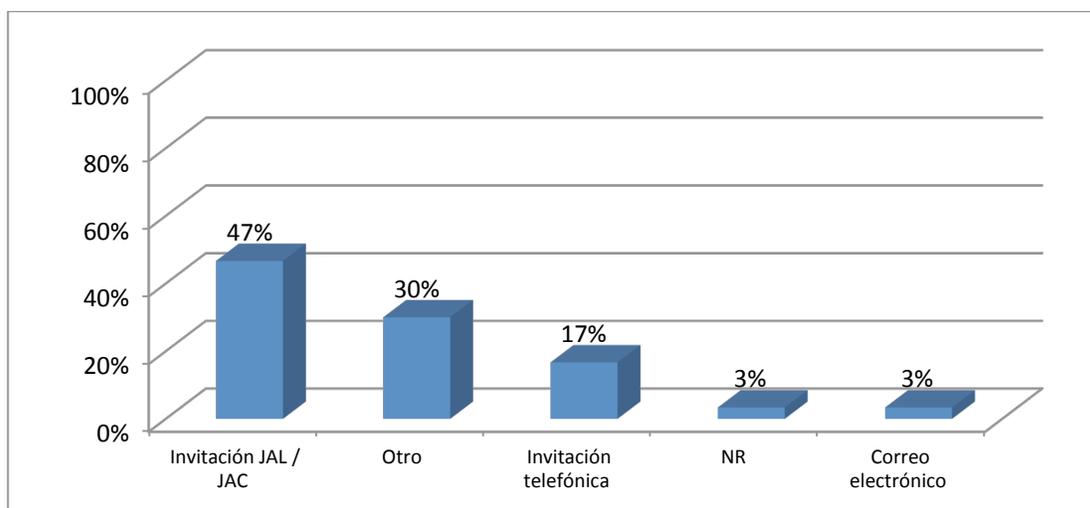
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Escala	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	77%	67%	70%
Aceptable	13%	17%	10%
Deficiente	0%	3%	3%
NR	10%	13%	17%

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

El 47% de los participantes en la rendición de cuentas se enteraron de la convocatoria a la misma, por invitación de la Junta Administradora Local /Junta de Acción Comunal, el 30% por otro medio, el 17% por invitación telefónica que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. A recalcar que el correo electrónico, se tiene un 3% de convocatoria como medio digital, aunque en la localidad sigue siendo más eficiente el uso de medios tradicionales de convocatoria.

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

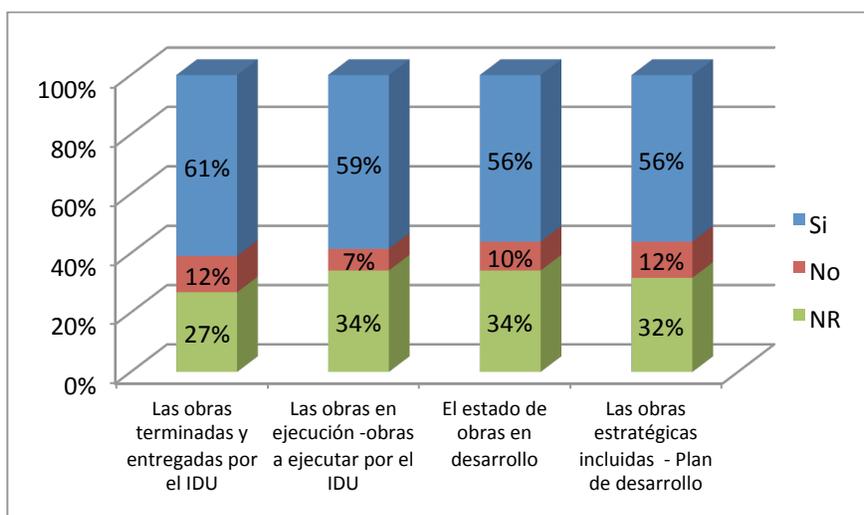


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 61% considera que les quedó claro cuáles fueron las obras entregadas y terminadas por el IDU, igual situación expresó el 59% sobre las obras en ejecución-obras a ejecutar. Respectivamente un 56% para el estado de las obras en desarrollo y las obras estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo.

En cuanto a la poca claridad del informe, el porcentaje más alto por parte de la audiencia fue del 12% para las obras terminadas y entregadas por el IDU y las obras estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo.

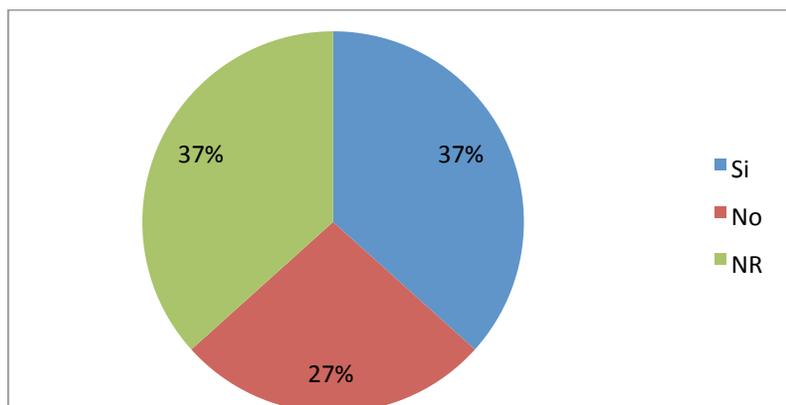
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



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

El 37% 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

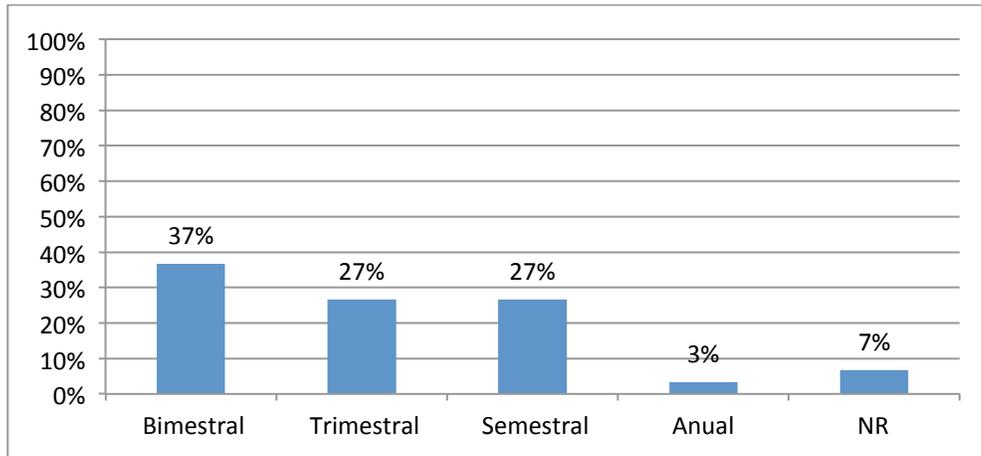
Interés ciudadanos	Porcentaje	Total
NR	40%	4
Es importante participar	10%	1
Se necesita una buena veeduría	10%	1
Por colaborar con mi comunidad	10%	1
Por estar informado.	10%	1
Para contribuir con mi localidad	10%	1
Desarrolla de la localidad	10%	1

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

3. APRECIACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Un 90% de los asistentes, expresa interés en recibir información a manera de rendición de cuentas en un período comprendido entre 2 y 6 meses; petición que genera una responsabilidad institucional sobre la búsqueda de instrumentos idóneos para tal fin.

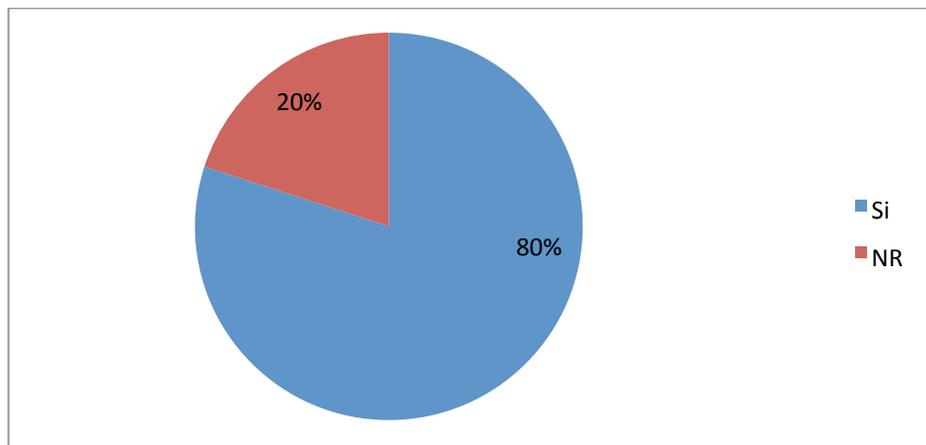
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



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

En concordancia con la pregunta anterior, es de resaltar que el 80% de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

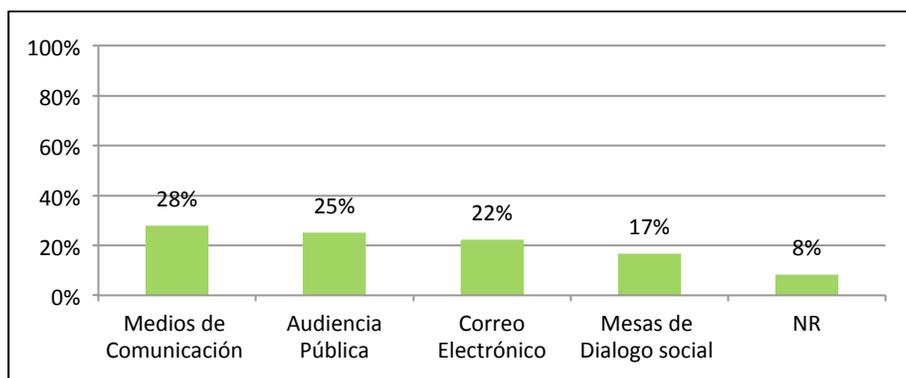
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.



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

Igualmente, la ciudadanía encuestada señala una preferencia del 28% por medios de comunicación y 25% audiencias públicas, el correo electrónico para el 22, son 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	12
Estamos insatisfechos ya que por la obra nos van a cerrar la vía	1
La incertidumbre que se tiene es acerca de la construcción de la Av. San Bernardino entre Av. Ciudad de Cali y Av. Tintal	1
Para estar enterado de mi localidad y el progreso de la localidad	5
Arreglo y pavimentación de las vías	2
Los problemas de movilidad y de transporte	1
Semaforización de la Cl 74	1
Cerraron la vía de la calle 79	1
Porque van a cerrar la Av. séptima	1
La mala calidad de las vías	1
Me interesa el progreso de las vías de Bogotá.	1
Preocupación porque la Av. Ciudad de Cali siga su curso hasta Soacha.	1
Inquietud de compra de predios.	1
Pertenezco a Asojuntas y para hacer veeduría y control social	1

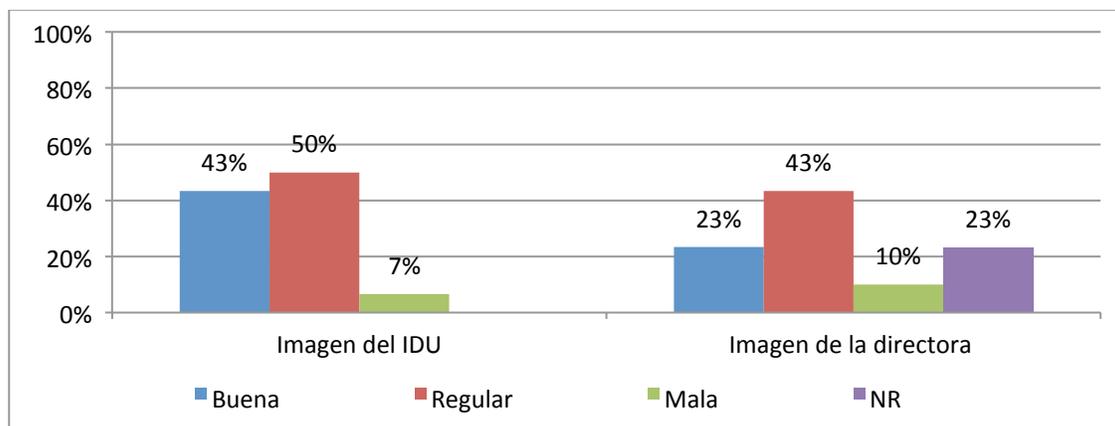
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA

En la localidad de Bosa, la calificación sobre la imagen del Instituto y de la Directora fue en general regular con un 50% y 43% respectivamente. Adicionalmente, hay una calificación buena del 43 % para el Instituto y 23% de la directora.

Es de resaltar que la imagen sobre la Directa no fue evaluada por un 23% de la muestra por desconocimiento.

Ilustración 8. Imagen de IDU-Imagen de la Directora



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

En la evaluación de la gestión del IDU la calificación fue regular en general para todas las temáticas, con un preocupante 12% que califican de mala la gestión ambiental y el tema social y participación.

La evaluación positiva de la gestión realizada, para los temas gestión ambiental, información y comunicación (29%), seguido de la gestión social-participación, construcción de vías y espacio público (27%).

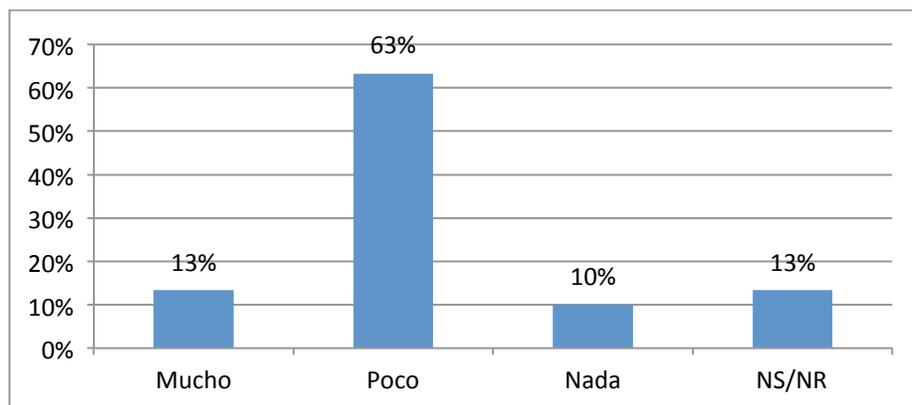
Tabla 5. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	29%	27%	29%	27%	20%
Regular	37%	32%	32%	39%	46%
Mala	12%	12%	10%	7%	10%
NR	22%	29%	29%	27%	24%

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

El 63% 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, el 13% siente mucha satisfacción, un 10% nada.

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 50% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un significativo 33% que no responde la pregunta y sobre el que hay que proponer mayor difusión de 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
3%	50%	13%	33%

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 ciudadanos con relación a la reunión de rendición de cuentas.

Observación	Porcentaje	Total
Ninguna	43%	13
Felicito al IDU, sus esfuerzos se reflejan en el trabajo, se nota la calidad con la que hacen todo.	10%	3
Estuvo organizado, pero quedamos insatisfechos.	7%	2
Comedubosa es la organización de la movilidad de Bosa	3%	1
Faltan recursos para poder hacer nuevas vías	3%	1
Sugiero tener unos espacios más personalizados, para atender todas las inquietudes por barrio	3%	1
Espero que en sus objetivos y planes los puedan dejar terminados en su mayoría	3%	1
Porque del plan de desarrollo no tienen diseñada la primera de mayo, sien esa vía de suma importancia y que des embotellaría nuestro sector.	3%	1
Agradecemos al IDU por el compromiso y cumplimiento de la Av. Bosa también a la anterior administración.	3%	1
Que cumplan con lo que prometieron para solucionar lo de la CI 74	3%	1
Todo estuvo ordenado, pero quedamos insatisfechos	3%	1
La Av. Ciudad de Cali entre calle 80 y Av. San Bernardino van hacer una glorieta y si estas casas del barrio las van a tumbar.	3%	1
Que nos informen de la continuidad de la Av. Ciudad de Cali.	3%	1
La verdad Bogotá está colapsada que puedo agregar	3%	1
Las vías están colapsadas no hay salidas.	3%	1

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

