

Informe de Satisfacción Encuentros de Rendición de Cuentas

24 Agosto de 2016



Localidad 2: **Chapinero**
Localidad 12: **Barrios Unidos**
Localidad 13: **Teusaquillo**

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: Miércoles 24 de agosto de 2016

Hora: 5:00 p.m.

Lugar: Colegio Manuela Beltrán

Carrera 14 A No. 57 - 28



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDADES DE CHAPINERO-BARRIOS UNIDOS -TEUSAQUILLO

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 Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo el día 24 de agosto de 2016, con la asistencia registrada de 73 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 42 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía local que tuvo lugar en las instalaciones del Colegio Manuela Beltrán.

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

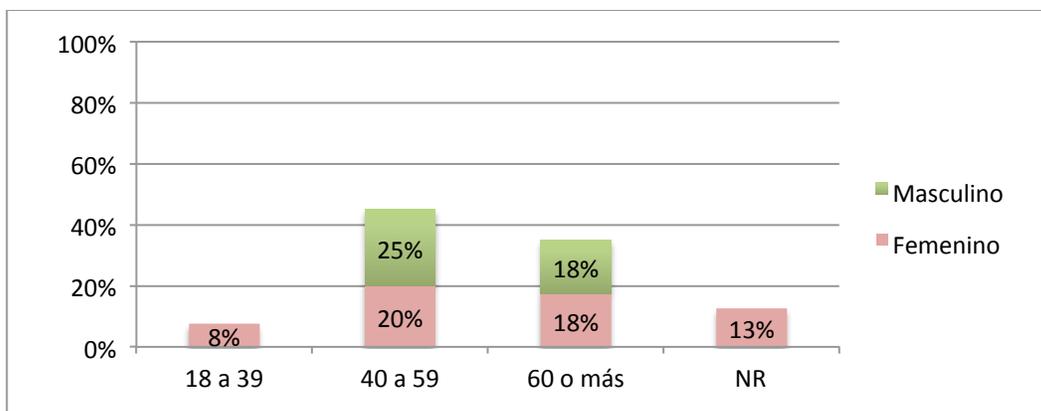
Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	24 Agosto de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de la localidades de Chapinero, Barrios Unidos, Teusaquillo de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	73 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	42 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 y 59 años, representando el 45% del total, destacando la asistencia de un 36% de población adulta mayor. Con relación al género, un 40.48% se identificó como masculino y del femenino un 59.52%.

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, reconocidas entre buena y aceptable por el 81% de la muestra y con rangos inferiores que oscilan entre el 73% y 60% para el cumplimiento de los objetivos de la actividad, 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	48%	33%	45%	31%
Aceptable	33%	40%	36%	29%
Deficiente	12%	7%	7%	29%
NR	7%	19%	12%	12%

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 a un 10% le parecieron deficientes las instalaciones; y un bajo porcentaje del 5% y 2% señalaron su inconformidad con la atención y servicio y el cumplimiento del horario.

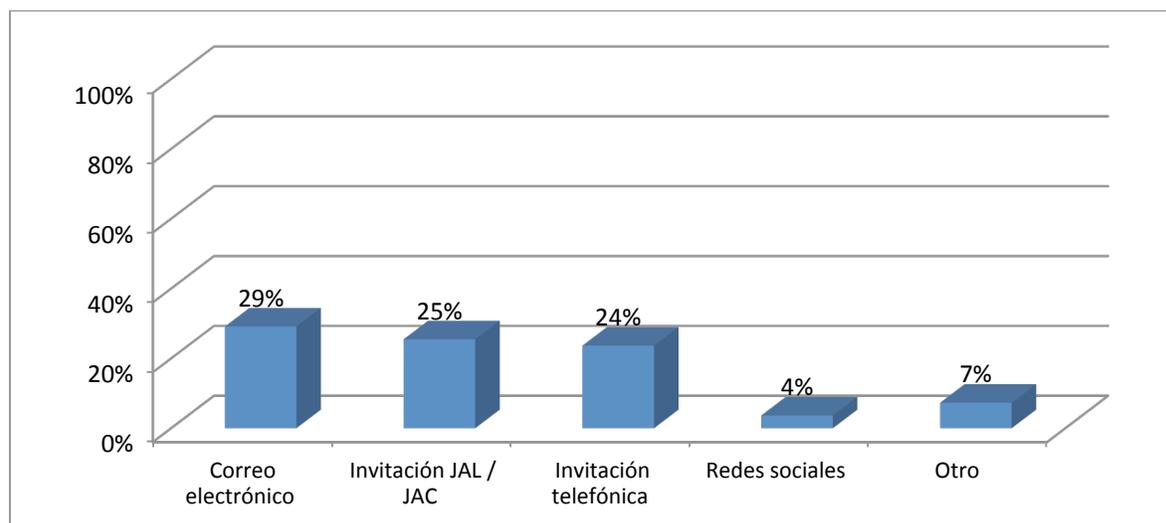
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Escala	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	50%	57%	60%
Aceptable	36%	24%	26%
Deficiente	10%	5%	2%
NR	5%	14%	12%

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

El 29% de los participantes en la rendición de cuentas se enteraron de la convocatoria a la misma por correo electrónico, el 25% por invitación de la Junta Administradora Local /Junta de Acción Comunal, el 24% por invitación telefónica que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU. Por redes sociales, se tiene un 4% de convocatoria mediante medios digitales, aunque en la localidad sigue siendo más eficiente el uso de medios tradicionales de convocatoria. Tan solo un 7% se enteraron por otro medio.

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

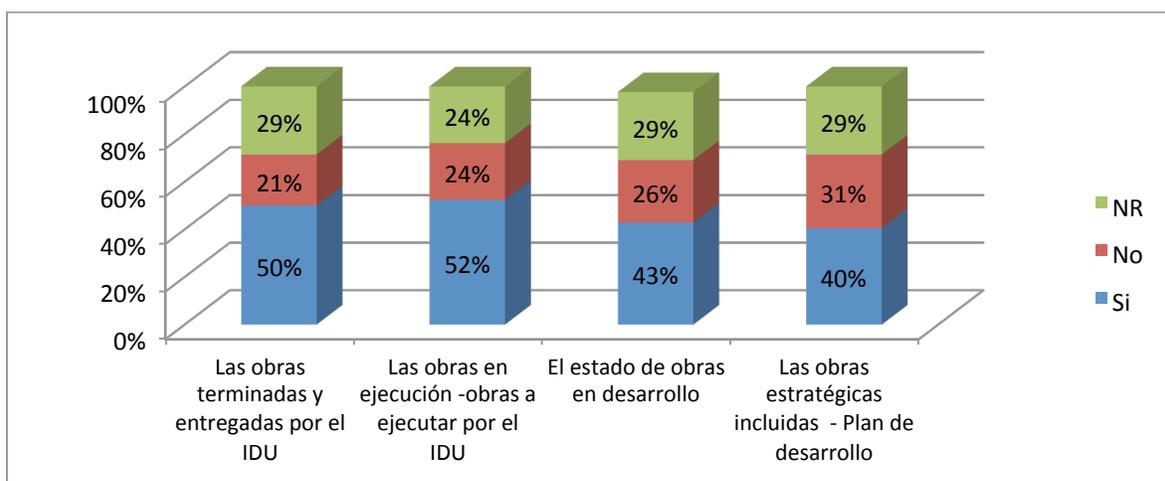


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo a la muestra, la información proporcionada en la rendición de cuentas fue lo suficientemente clara para la ciudadanía asistente, pues un alto porcentaje del 50% la información proporcionada sobre las obras terminadas y las obras ejecutadas por la entidad, igual situación expresó el 43% sobre el estado de las obras en desarrollo y 40% sobre las obras incluidas en el Plan de Desarrollo.

En cuanto a la poca claridad del informe, el porcentaje más alto de diferencia por parte de la audiencia fue del 31% para las obras en estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo.

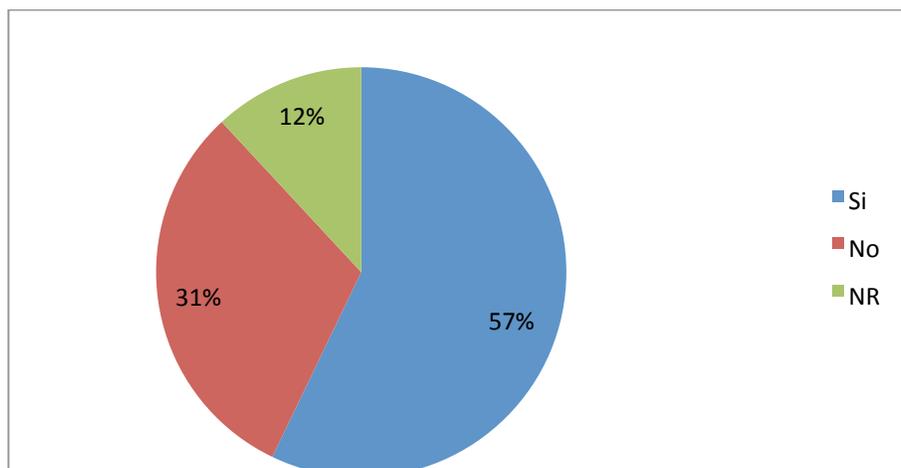
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



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

El 57% 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

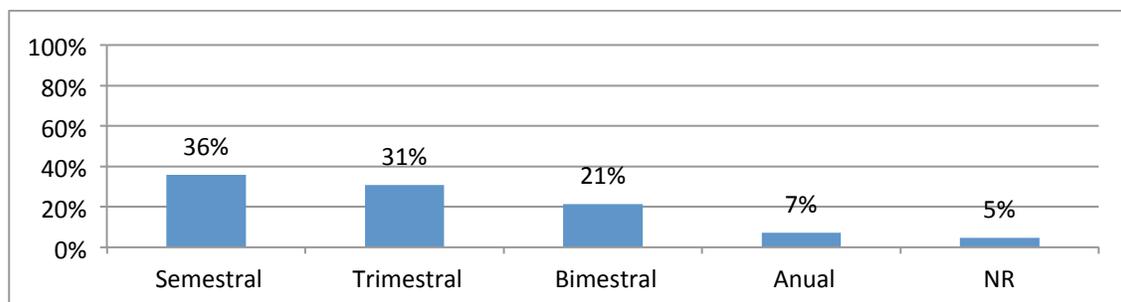
Interés ciudadanos	Porcentaje	Total
Las interventorías no hacen su labor	12%	2
Me interesan los proyectos del Instituto y querer colaborar	12%	2
Para recibir información de primera mano y socializar con la localidad.	12%	2
Veeduría ciudadana	12%	2
Estar enterada	6%	1
Estoy en control social de mi localidad	6%	1
La comunidad debe ser veedora	6%	1
Más información y poder entender los beneficios y detalles de la obra.	6%	1
Para estar pendiente y conocer el IDU	6%	1
Para rendir cuentas a la comunidad	6%	1
Porque pagamos impuestos	6%	1
Precisamente para ejercer control y seguimiento	6%	1
Somos los que sabemos las necesidades de las localidades	6%	1

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

3. APRECIACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Un 88% 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.

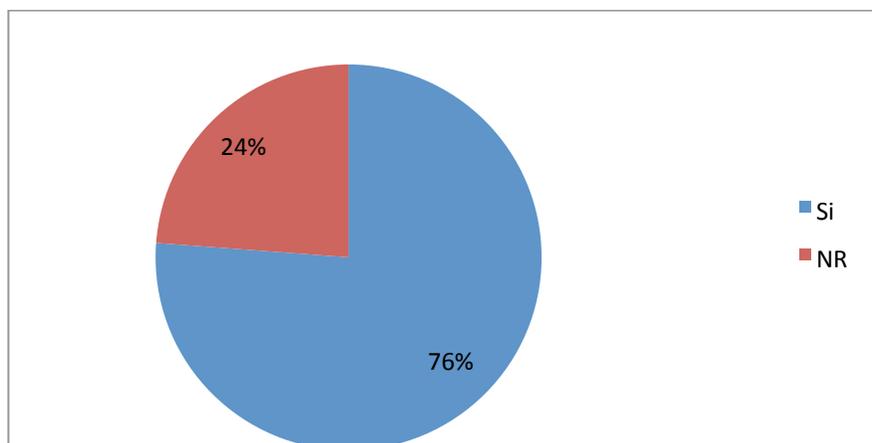
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



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

En concordancia con la pregunta anterior, es de resaltar que el 76% de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

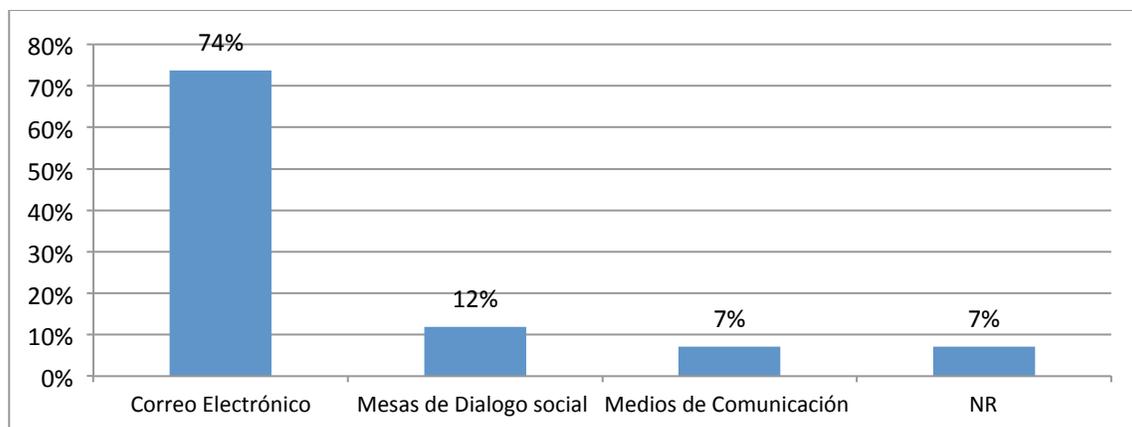
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad



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

Igualmente, la ciudadanía encuestada señala una igual preferencia del 74% por el correo electrónico como el medio 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

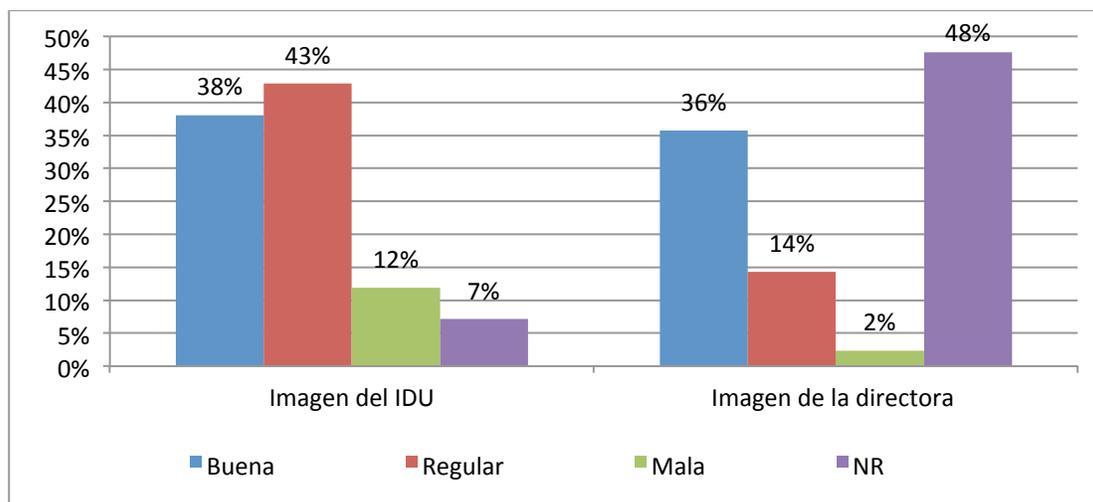
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA

En las localidades de Chapinero, Barrios Unidos y Teusaquillo, la imagen positiva de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza un 38% de la muestra y un 36% para la Directora.

La imagen del Instituto fue preponderantemente regular para un 43%. Adicionalmente, hay una calificación mala del 12% para el Instituto. Adicionalmente un 48% no sabe o no responde sobre la imagen de la directora.

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 de regular fue la mayoritaria para todas las temáticas, con un preocupante 24% y 19% que califican de mala la gestión de mantenimiento, la información comunicación y en la gestión social y participación..

La evaluación positiva de la gestión realizada, fue para los temas de información y comunicación (29%), social y participación (26%) y construcción de vías y espacio público (24%).

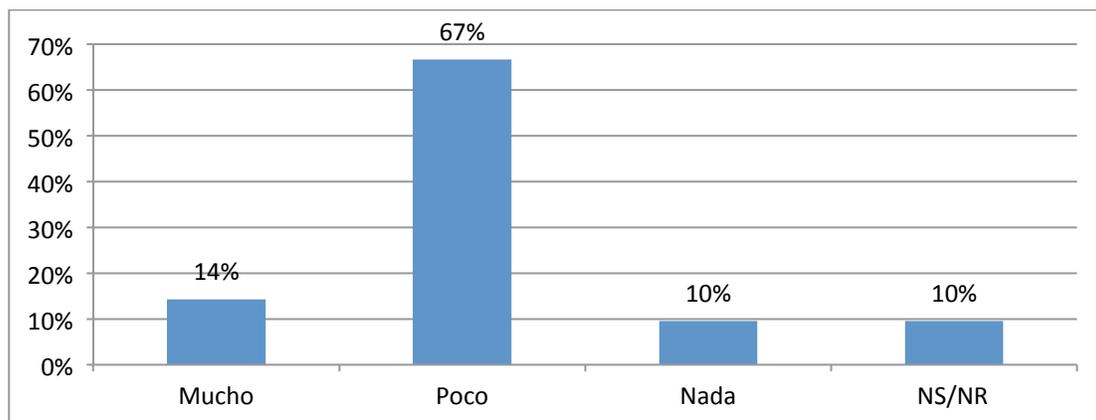
Tabla 5. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	21%	26%	29%	24%	12%
Regular	48%	36%	36%	45%	50%
Mala	10%	19%	14%	19%	24%
NR	21%	19%	21%	12%	14%

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

El 67% 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 14% siente mucha satisfacción y nada sólo el 10%.

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 59.5% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un 9.5% que no responde la pregunta 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
11,9%	59,5%	19,0%	9,5%

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
Colombia tiene fallas grandes de planeación y ejecución de obras, los recursos no son destinados en lo que se recoge por valorización.	2%	1
Como residente en la junta de acción comunal y del CTL queremos advertir y señalar todo lo que vemos mal cuando vemos un proyecto como la CI 63 que cuando se tiene que ejecutar los cambios no se realizan, pero si se dan los permisos por los entes.	2%	1

Convocatoria fue buena, el sitio no, la presentación fatal, favor enviar la presentación a los correos.	2%	1
Cuenta la inconformidad en las competencias del IDU y la JAL lo que se responde que corresponde no se cumple.	2%	1
Deseo recibir por correo electrónico archivo de la presentación, muchas gracias por los esfuerzos por mantenernos informados.	2%	1
Estas Rendiciones de Cuentas, deberían empezar enviando información al ciudadano para empaparse antes de hacer reunión, donde solo deberían debatirse y preguntar. Me parece que un Funcionario leyendo para información no es ameno ni instructivo	2%	1
Este evento debe ser mejor presentado, no me quedaron claros muchos puntos	2%	1
Favor enviar a mi mail la lista de los que están o van a intervenir el mismo espacio público y bicicarril en chapinero	2%	1
Felicitaciones y gracias	2%	1
Felicitarles y seguir adelante con los proyectos y las respuestas de la comunidad.	2%	1
Mas comunicación con la ciudadanía	2%	1
Más información de los proyectos	2%	1
Me gusta la presentación de rendición de cuentas, pero considero que es necesaria una mejor articulación con alcaldías locales y que ellos estén presentes.	2%	1
Muchos proyectos demorados y dicen que por falta de dinero.	2%	1
Muy pobre el informe, se guiaron del video, lastima no haber asistido la directora o sub director como mínimo un alto funcionario, no invitaron a nuestros concejales ¡todo fue regular!.	2%	1
Ninguna	52%	22
Prestar más atención a las obras inconclusas.	2%	1
Que las comunicaciones o derechos de petición sean contestados claramente para poder entender y que se abran espacios para que la comunidad pueda participar.	2%	1
Reconocimiento positivo en cuanto al rápido y efectivo trabajo para des atrasar lo no realizado hace 12 años. "gran compromiso para cumplir con Bogotá.	2%	1
Tener contratistas honestos, buen material y ser pulidos, buenos equipos falta tecnología.	2%	1
NR	2%	1

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO