

Informe de Satisfacción Encuentros de Rendición de Cuentas 20 Agosto de 2016



Localidad 5: **Usme**
Localidad 6: **Tunjuelito**
Localidad 18: **Rafael Uribe Uribe**
Localidad 19: **Ciudad Bolívar**
Localidad 20: **Sumapaz**

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 20 de agosto de 2016**
Hora: **8:00 a.m.**
Lugar: **Casa de la Cultura de Ciudad Bolívar**
Cra. 38 No. 53B 43 - Arboleda Baja



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



**INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDAD DE
USME, TUJUELITO, RAFAEL URIBE URIBE, CIUDAD BOLÍVAR Y SUMAPAZ
20 AGOSTO DE 2016**

El Instituto de Desarrollo Urbano, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano realizó 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 realizó en la localidad de Ciudad Bolívar el día 20 de agosto de 2016, con la asistencia registrada de 42 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 20 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía de cinco localidades que tuvo lugar en las instalaciones de la Casa de la Cultura de Ciudad Bolívar.

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.

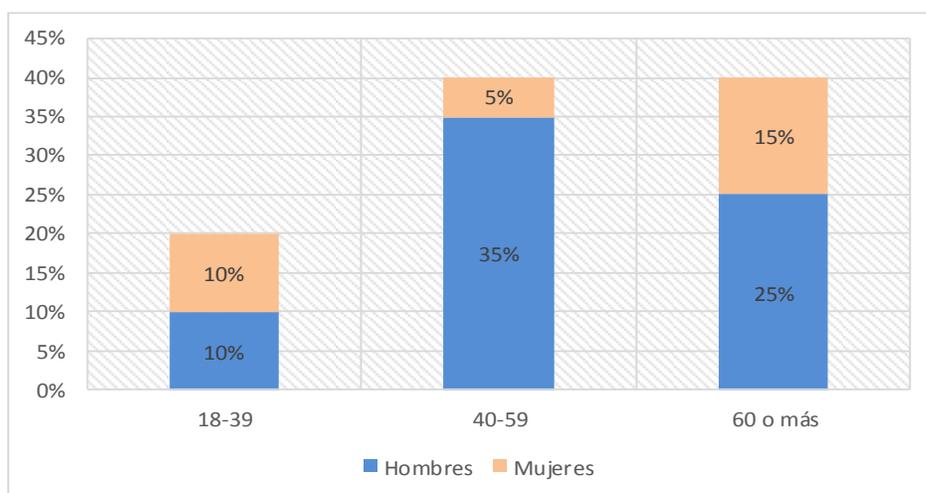
FICHA TÉCNICA

Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	20 Agosto de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de las localidades de Usme, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	42 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	20 ciudadanos
Selección de entrevistados:	Selección aleatoria de ciudadanos y ciudadanas asistentes
Tipo de encuesta:	Encuesta descriptiva
Método de recolección:	Formulario autodiligenciable

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 más años, representando el 80% del total, destacando la asistencia de un 20% de población joven. Con relación al género, un 70% se identificó como masculino y del femenino un 30%.

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, reconocida entre bueno y aceptable por el 85% de la muestra y con rangos similares que oscilan entre el 70% y 75% para el cumplimiento de los objetivos de la actividad, manejo de la temática, y 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
Buena	60%	50%	60%	40%
Aceptable	25%	25%	15%	30%
Deficiente	0%	0%	0%	5%

NR	15%	25%	25%	25%
----	-----	-----	-----	-----

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 5% le parecieron deficientes las instalaciones; mientras que un nadie señaló inconformidad con la atención y servicio y el cumplimiento del horario.

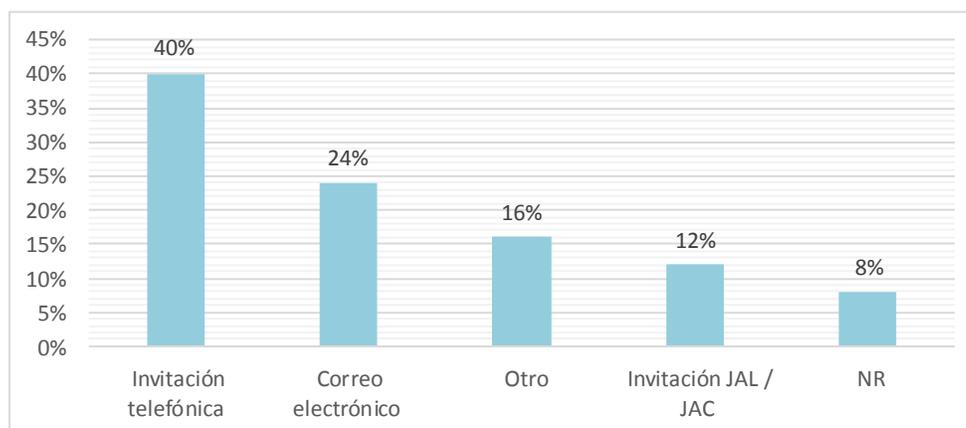
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Esca	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	75%	75%	65%
Aceptable	10%	10%	25%
Deficiente	5%	0%	0%
NR	10%	15%	10%

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

El 40% de los participantes que respondieron la encuesta 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, el 24% por invitación al correo electrónico, 12% por invitación de la Junta Administradora Local /Junta de Acción Comunal y 16% por otros medios.

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



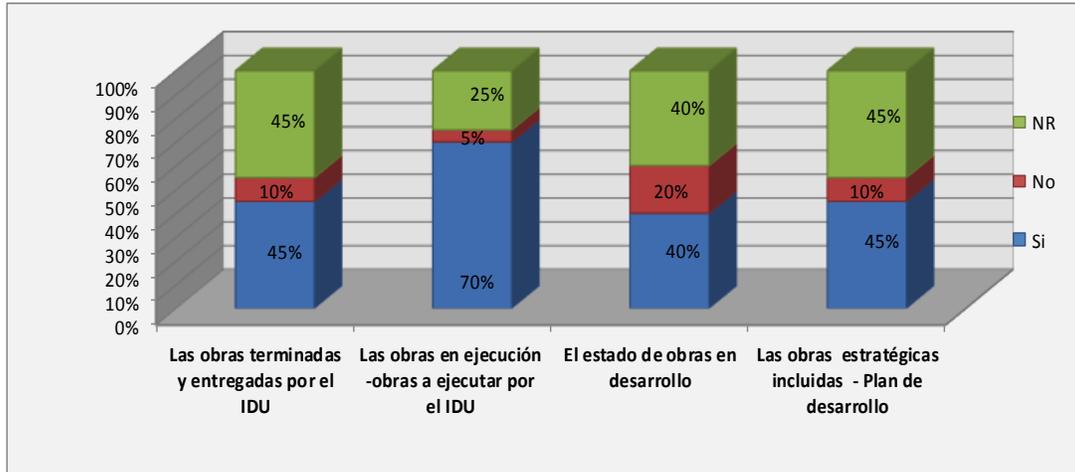
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

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 45% considera que si les quedó claro cuáles fueron las obras entregadas y terminadas por el IDU, igual situación

expresó el 45% sobre las obras estratégicas incluidas en el Plan de desarrollo el estado de las obras en desarrollo.

En cuanto a claridad del informe, el porcentaje más alto de comprensión por parte de la audiencia fue del 70% para las obras en ejecución o a ejecutar por el IDU y el más bajo fue del 40% el estado de las obras en desarrollo.

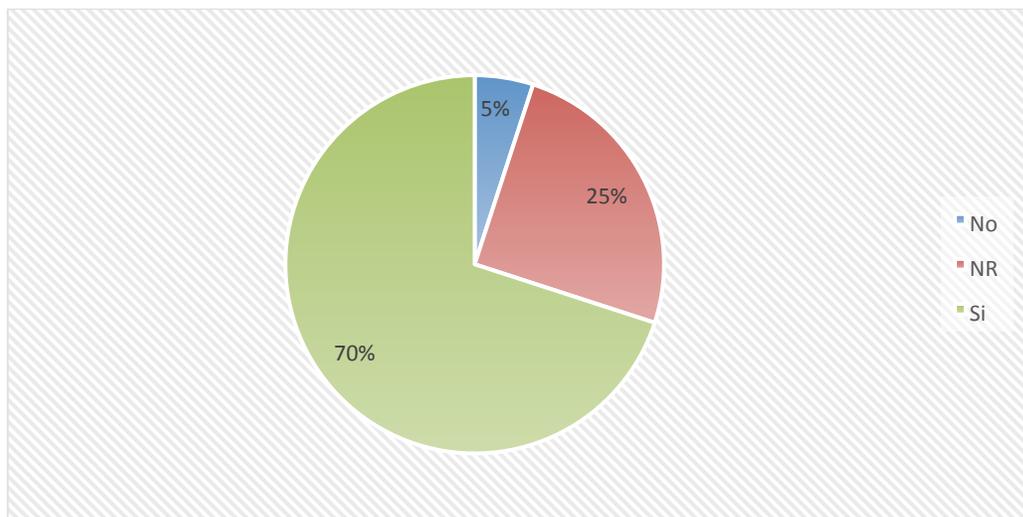
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



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

El 70% 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.

Intereses ciudadanos

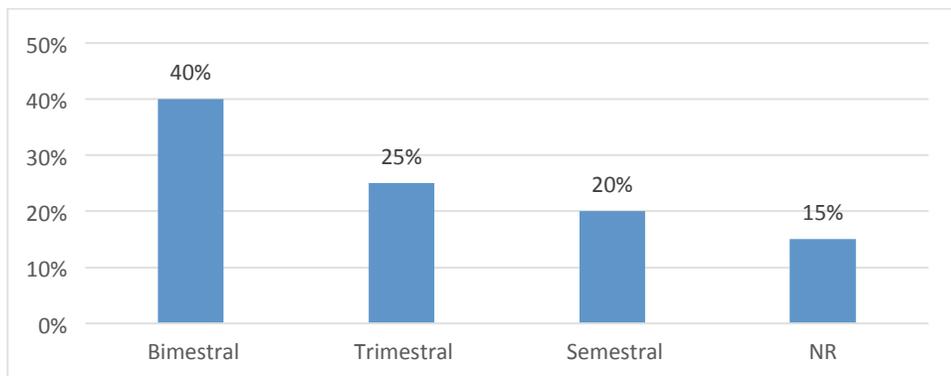
- Como buenos ciudadanos debemos integrarnos
- Es bueno estar al tanto de las necesidades de la localidad
- Es importante trabajar en campo
- Para estar informado de las obras
- Para hacerle seguimiento a la obra
- Recibo información a tiempo
- Soy representante de la comunidad

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

3. APRECIACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Un 85% 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.

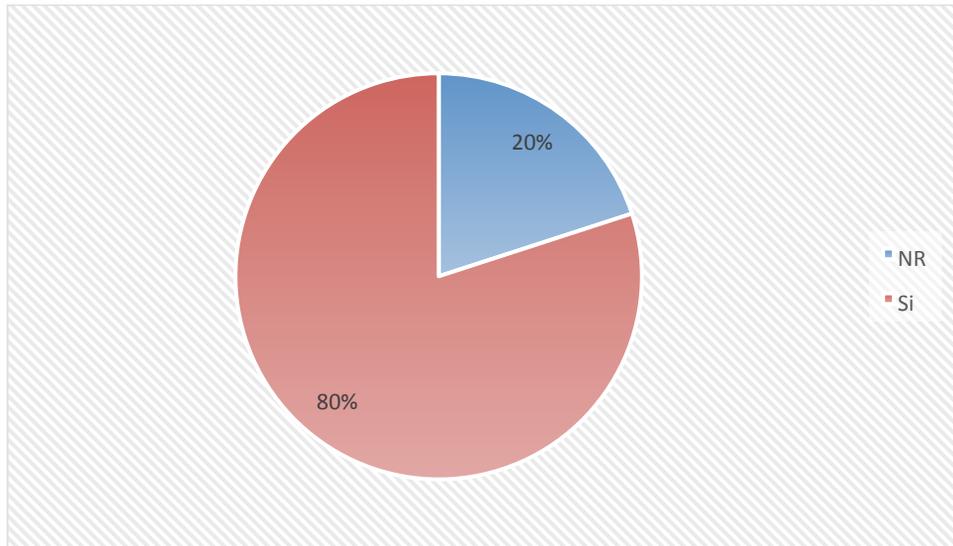
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



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 que respondieron la encuesta les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

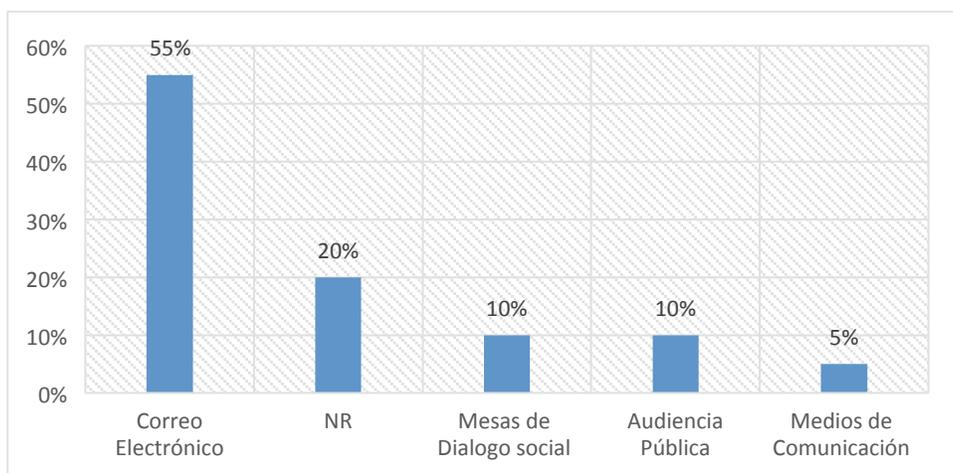
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad



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

La ciudadanía encuestada señala una preferencia del 55% por el correo electrónico como el medio más destacado 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

Motivaciones ciudadanas

- Recibir información
- Soy líder comunitario
- Recibir información de las obras de mi localidad
- Conocer de nuestro proyecto Transmicable que beneficiará a toda la comunidad
- Pertenezco al fondo de desarrollo local de Ciudad Bolívar
- Conocer el estado de las obras y en que se van a invertir nuestros recursos
- Recibir información de las obras de la ciudad y en busca de empleo con la realización de las mismas
- Enterarme de las obras
- Reconocimiento de los entornos y contextos sociales comunitarios
- Estoy interesado en la localidad
- Como ciudadana me interesa saber dónde están los impuestos
- Pertenezco al CPLGB

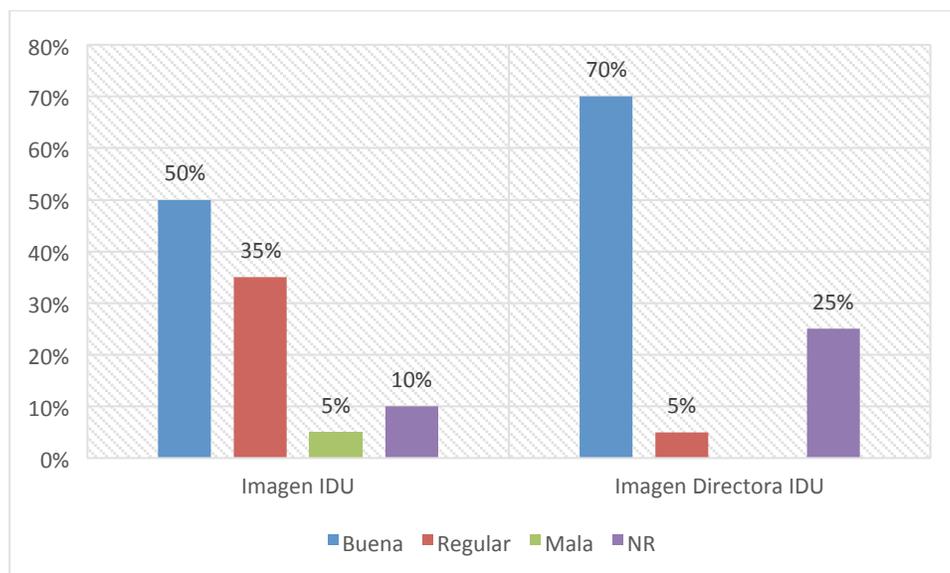
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA

En la localidad de Ciudad Bolívar, la calificación sobre la imagen del Instituto y de la Directora fue preponderantemente buena con un 50% y 70% respectivamente. Adicionalmente, hay una calificación regular del 35% para el Instituto y tan solo del 5% frente a la Directora.

La imagen mala de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza sólo un 5% de la muestra, mientras que la Directora no tiene imagen negativa ante la comunidad.

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 buena y regular predominaron en todas las temáticas encuestadas oscilando entre porcentajes del 30% y 45% respectivamente, mientras que con porcentajes bajos que oscilan entre 5% y 15% califican como mala la gestión que realiza la entidad, a excepción del tema de información y comunicación que no le dan calificación negativa.

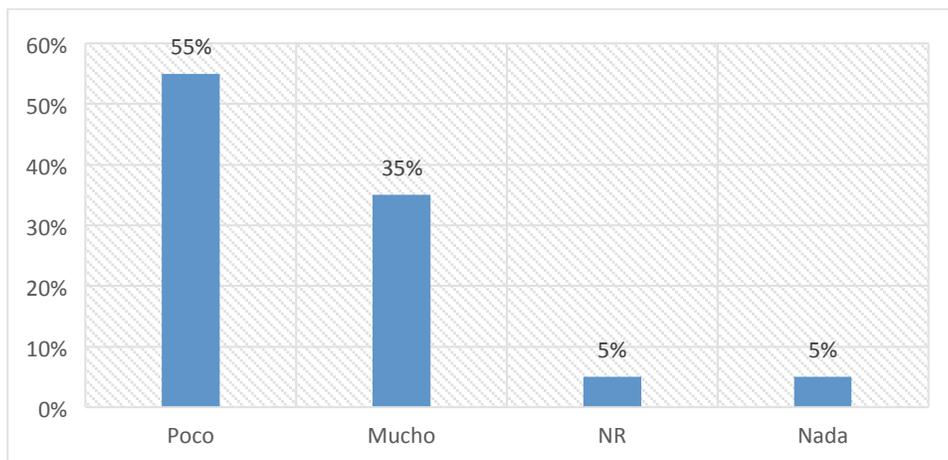
Tabla 3. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	40%	35%	30%	30%	30%
Regular	30%	40%	45%	35%	35%
Mala	15%	5%	0%	5%	10%
NR	15%	20%	25%	30%	25%

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

El 55% 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 35% siente mucha satisfacción y sólo el 5% 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 55% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un significativo 20% que no responde la pregunta y sobre el que hay que avanzar en la información al respecto.

Tabla 4. 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
20%	55%	5%	20%

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

4. OBSERVACIONES

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

Observación	Frecuencia
Buena participación e información del tema	23
Cumplan con las obras que están ejecutando	2
Invitar a la Junta de Casa Linda	1
Mejorar la malla vial de los barrios para la comunidad	1
Muy mala la logística	1
Que exista la buena comunicación y el buen trato entre entidades y comunidad	1
Solicitamos el arreglo de la vía del Barrio Paraíso Eden	1
Somos líderes del Consejo Local de Planeación y queremos ser parte de la solución	1
(en blanco)	1
Felicitaciones a la directora por su presencia y los invitamos a que sigan por el mismo estilo	1
Felicitaciones por la asistencia de la directora del IDU a esta localidad, pero se hace necesario que los jefes institucionales distritales se hagan presentes	1
La logística deficiente porque el video bean estaba dañado	1

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