

Informe de Satisfacción Encuentros Rendición de Cuentas 27 Agosto de 2016



Localidad 9: **Fontibón** Localidad 10: **Engativá**

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 27 de agosto de 2016

Hora: 9:00 a.m.

Lugar: Salón Comunal Barrio La Reliquia
Tv. 70 C Bis No. 63 - 69



INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDAD DE CIUDAD ENGATIVÁ Y FONTIBÓN.

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 Engativá y Fontibón el día 27 de agosto de 2016, con la asistencia registrada de 70 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 36 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía local que tuvo lugar en las instalaciones del Salón Comunal barrio la Reliquia.

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

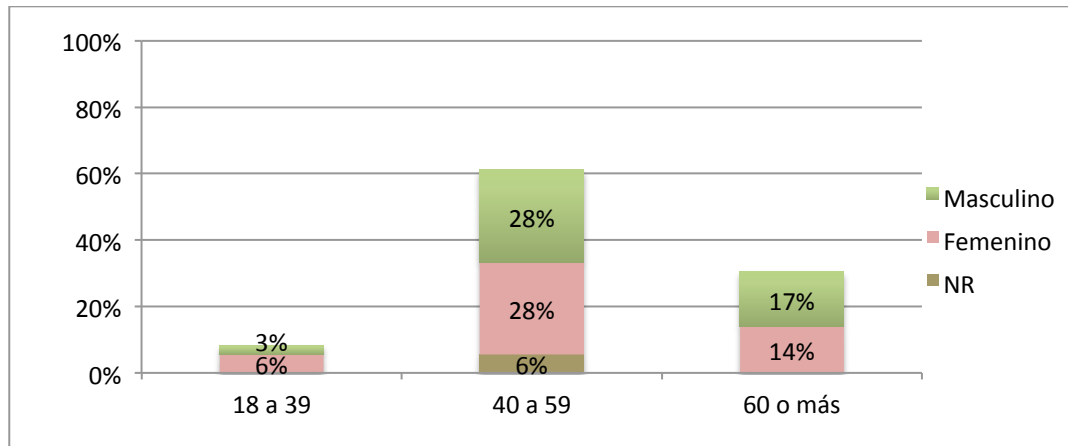
Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	27 Agosto de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de la localidad de Engativá y Fontibón asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	70 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	36 ciudadanos
Selección 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 por el 62% del total, destacando la asistencia de un 9% de población joven. Con relación al género, el 47% se identificó como masculino y 47% como femenino. Un 6% no suministró el género.

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 el cumplimiento de los objetivos de la actividad, reconocida entre buena y aceptable por el 67% de la muestra y rangos similares que oscilan entre el 61% y 64% para el manejo de la temática, calidad y utilidad del material utilizado y la metodología.

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	19%	25%	19%	22%
Aceptable	42%	42%	44%	39%
Deficiente	8%	8%	3%	6%
NR	31%	25%	33%	33%

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

La logística de la reunión en términos generales fue bien ponderada en el cumplimiento de los horarios, las instalaciones y la atención y servicio. Solamente a un 8% le parecieron deficientes las instalaciones; y un bajo porcentaje del 12% señala su inconformidad con la atención y servicio y el cumplimiento del horario.

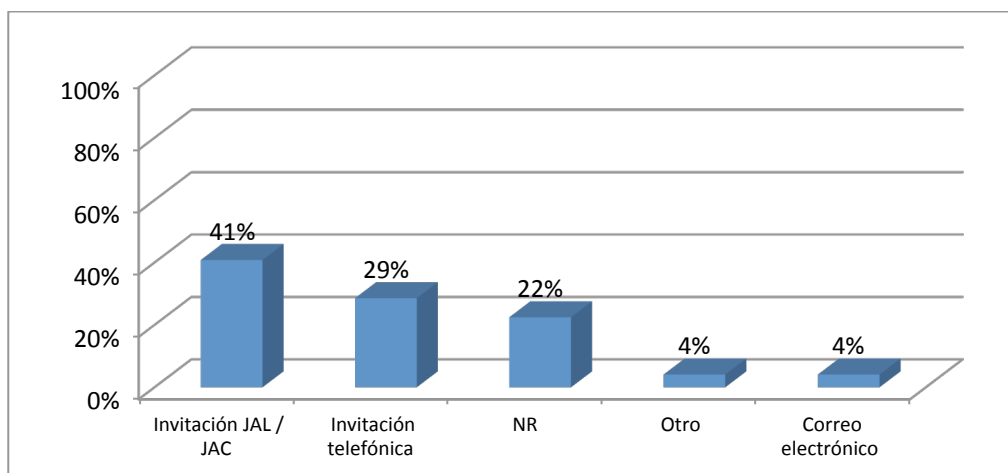
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Escala	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	39%	31%	44%
Aceptable	19%	36%	22%
Deficiente	8%	6%	6%
NR	33%	28%	28%

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

El 41% 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. Adicionalmente un 29% se enteró mediante invitación telefónica que realizó la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU, tan solo el 4% se enteró por correo electrónico, siendo más eficiente el uso de medios tradicionales de convocatoria. Un 4% se enteraron por otro medio.

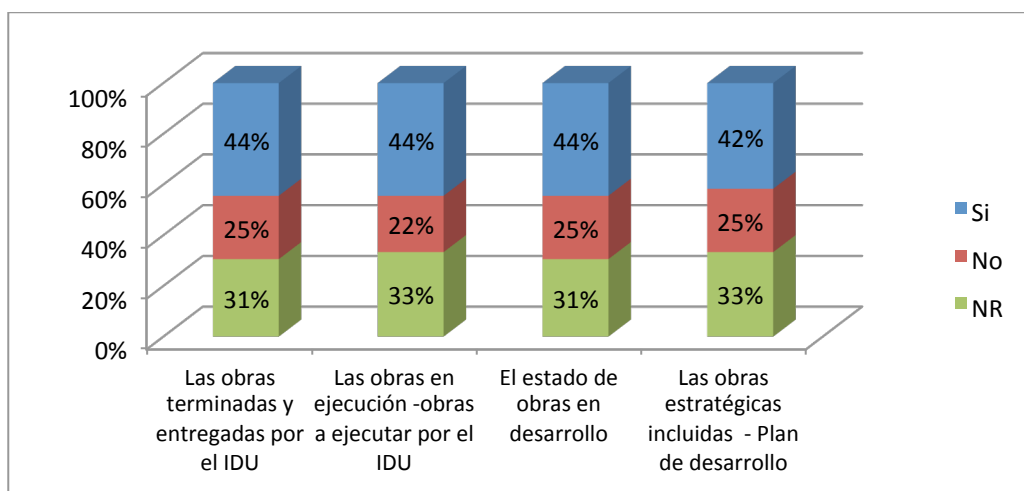
Invitación Ilustración 2. Medio por el cual se enteró de este encuentro



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 44% considera que les quedó claro cuáles fueron las obras terminadas y entregadas, las obras en ejecución igualmente el estado obras en desarrollo por el IDU. En cuanto a claridad del informe, el porcentaje de comprensión por parte de la audiencia fue del 42% para las obras estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo.

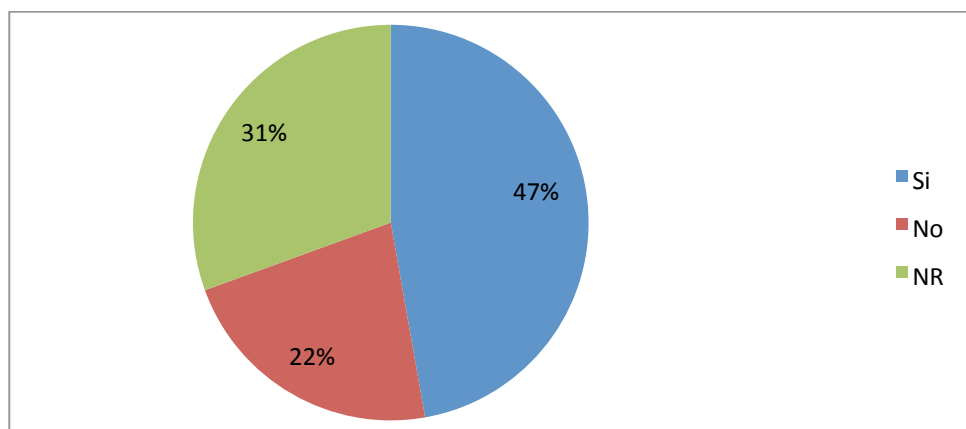
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



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

El 47% 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

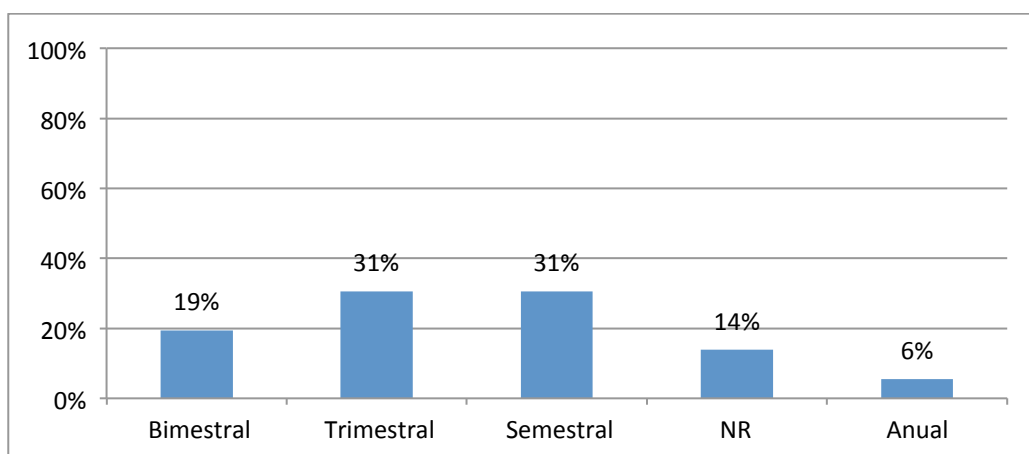
Interés ciudadanos	Porcentaje	Total
A la ONG le interesa	18%	4
Es bueno estar informado de las obras	14%	3
Bienestar de la localidad	5%	1
Como ciudadana ejercer control sobre las obras y proyectos	5%	1
Conocer el progreso	5%	1
Es importante conocer la gestiones que realizan	5%	1
Para colaborar, llevar inquietudes de la comunidad	5%	1
Para humanizar los procesos	5%	1
Para incidir en las decisiones que se tomen	5%	1
Para mejoramiento de los barrios	5%	1
Para que se efectúen bien las obras	5%	1
Para saber que se maneje bien los recursos y se cumpla el plan de trabajo	5%	1
Por criterio social	5%	1
Por las nuevas obras en mantenimiento	5%	1
Por profundizar el tema y hacer veeduría	5%	1
Por ser este un espacio para la responsabilidad ciudadana	5%	1
Porque me interesa saber cómo quedan los proyectos	5%	1

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

3. APRECIACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Un 81% 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.

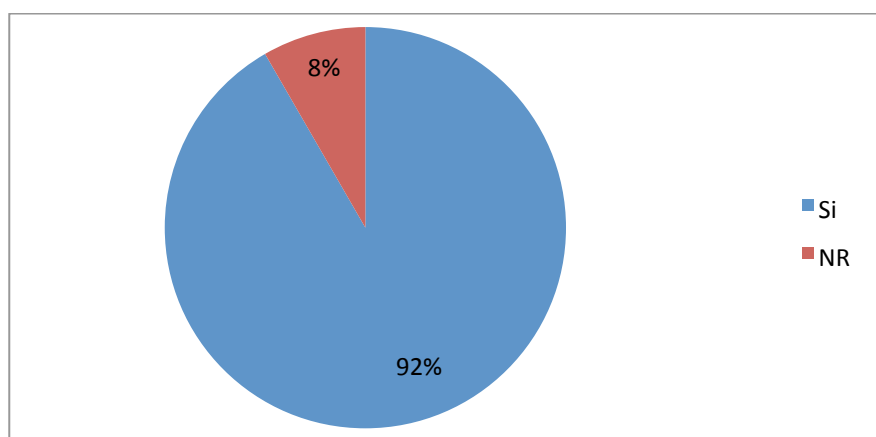
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



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

En concordancia con la pregunta anterior, es de resaltar que el 92% de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

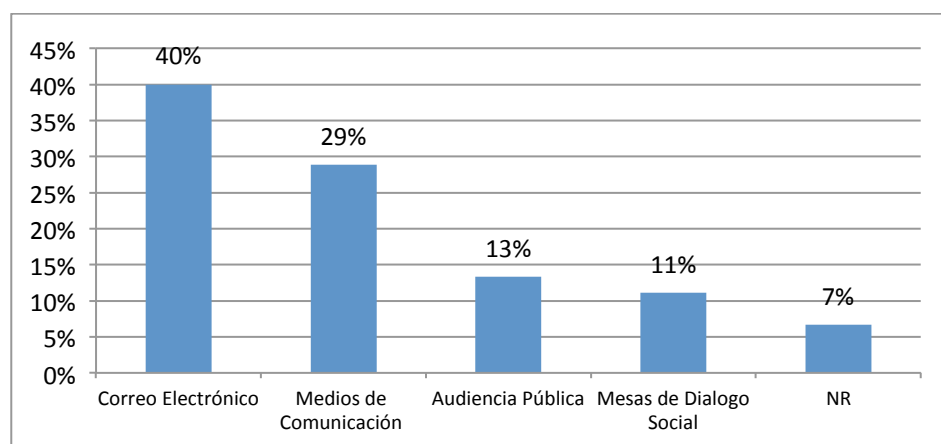
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad



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

Igualmente, la ciudadanía encuestada señala una preferencia del 40% por el correo electrónico y 29% por medios de comunicación para recibir la 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
Ver cómo va el proyecto de la vía Mutis	1
El interés de la malla vial de la localidad	1
Saber la plata que pagamos con la valorización para esta vía Mutis	1
Que va a pasar con el resto de los predios de la Mutis Calle 63A	1
Como veedor ciudadana y de malla vial	1
Conocer el estado actual de la malla vial de Bogotá	1
Conocer los proyectos y en que afecta los intereses de la comunidad para estar informados y prevenidos.	1
Conocer el estado real de las obras.	1
Soy comisionado por los encuentros ciudadanos y movilidad	1
Las falencias y el estado de la malla vial de la localidad 9 de Fontibón entre Av. Esperanza y calles 100 a 116 y hasta la Av. Centenario.	1
Estar informado para transmitir a mi comunidad la información sobre los proyectos y obras de interés.	1
Para saber cuándo y dónde se efectúan las obras.	2
Conocer plan de desarrollo para los trabajos y porque son viables los impuestos.	1
Estar actualizado de los proyectos en mi localidad Engativá.	1

Para saber cómo van todas las obras inconclusas de nuestra ciudad.	1
El estado de las calles y andenes.	1
Tenemos derecho a saber ¿cómo se encuentra nuestra ciudad y conocer para que son y porque?	1
Preguntar ¿cuándo comienzan obras de la Celestino?	1
Conocer el avance de la ciudad y aportar en soluciones.	1
Por ser vecino de la obra Mutis	1
Es parte del desarrollo de la capital a futuro.	1
Conocer los proyectos y vías de la ciudad, barrio y la localidad.	1
Las obras a realizar en Fontibón especialmente Kr 97 con variante.	1
Soy presidente de la JAC y como ciudadano me interesan las obras que se realizan	1

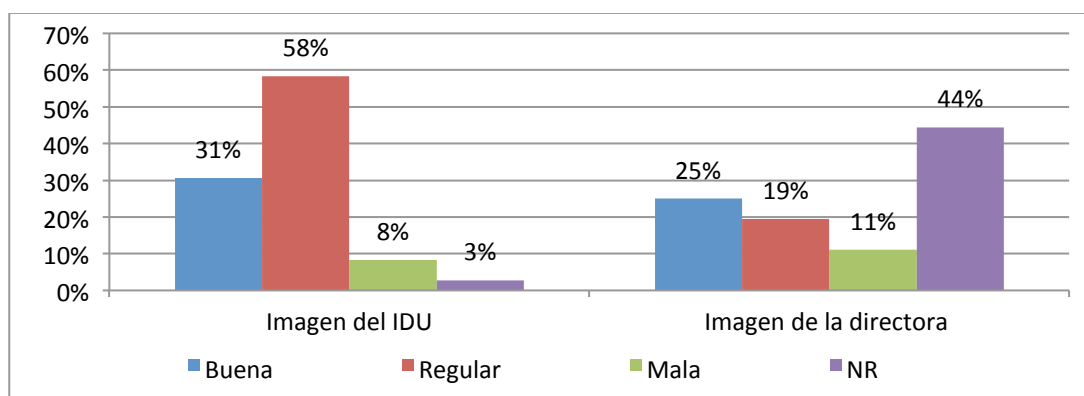
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA

En las localidades de Engativá y Fontibón, la calificación buena sobre la imagen del Instituto fue del 31% y la imagen de la Directora del 25%. Adicionalmente, hay una calificación regular del 58% para el Instituto y un 44% no responde sobre la imagen de la Directora

La imagen mala de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza sólo un 8% de la muestra y un 11% 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 para todas las temáticas, con un preocupante 25% y 39% que califican de mala la gestión de construcción y mantenimiento de vías y espacio público que realiza la entidad.

La evaluación positiva de la gestión realizada, fue para los temas Ambientales (31%), información y comunicación (22%).

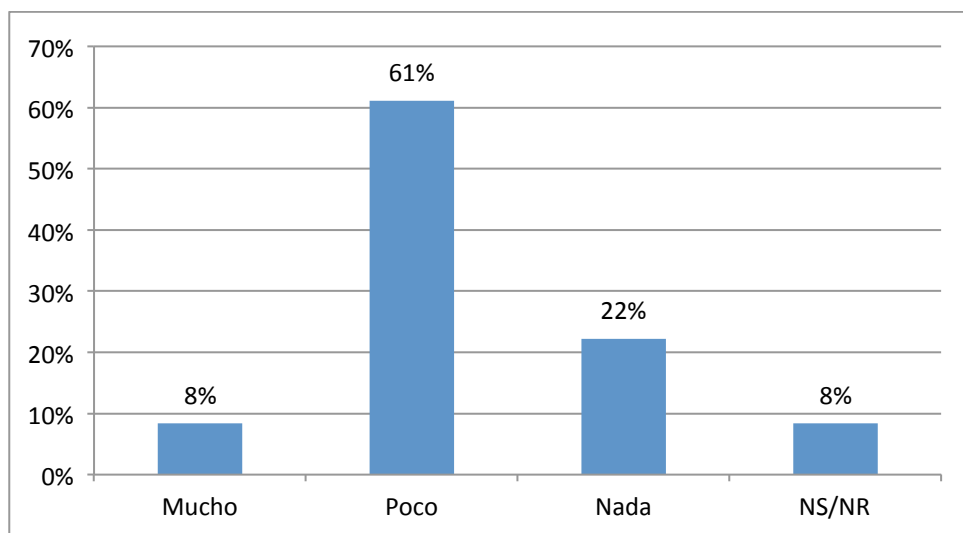
Tabla 5. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	31%	17%	22%	8%	19%
Regular	47%	53%	39%	56%	36%
Mala	6%	17%	19%	25%	39%
NR	17%	14%	19%	11%	6%

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

El 61% 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 22% nada y sólo el 8% siente mucha satisfacción.

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 revelador 36% 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
5,6%	50%	8,3%	36,1%

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 con relación a la reunión de rendición de cuentas.

Observación	Porcentaje	Total
Ninguna	22%	8
NR	19%	7
Desearles éxito en la ejecución de todos los proyectos presentados , que sean una realidad por el beneficio de todos	3%	1
Cuando termina la Mutis , necesitamos información de la Mutis	3%	1
Mala administración pésimo alcalde Peñalosa	3%	1
Sugiero socializar sobre los terrenos a intervenir y así la comunidad entendería mejor y se evitarían tantas discusiones en las reuniones.	3%	1
Se agilice darle a conocer a las comunidades cómo se desarrollan las obras, pero faltan funcionarios, que le puedan resolver y tomar nota de la problemática que vive la comunidad local.	3%	1
Rendición de cuentas generalizada de las localidades, pero falta la rendición de cuentas particularizada del proyecto 1851 del 2015 con planos y diseños de la Mutis entre la Kr 72 a la Kr 70 y las alternas durante el desarrollo del proyecto.	3%	1
La verdad por difusión, tuvieron en cuenta los proyectos anteriores en los encuentros ciudadanos. Tener en cuenta las vías e implantar la pronunciación de la comunidad. Pendiente Garcés Navas Kr 104, La Gran Granada no han intervenido las calles. Favor enviar al correo las memorias de Rendición de Cuentas.	3%	1
El IDU debería nutrirse del resultado de los encuentros ciudadanos y las propuestas presentadas por la ciudadanía. Aquí deberían venir representantes de las alcaldías.	3%	1

Tener en cuenta la malla vial circundante a los proyectos, son deterioradas por desviación de los vehículos de las vías principales, degradación de vías y viviendas. Claro está en la alcaldía anterior, toca ver la nueva	3%	1
Felicitaciones y agradecimientos por el evento pidiendo más frecuencia en diversos sectores de la misma localidad.	3%	1
Felicitaciones, estas reuniones son importantes para la comunidad.	3%	1
Dar la información con las otras entidades para que las personas no tengan que hacer tanto trámite.	3%	1
El diseño en los retornos es un cuello de botella, falta mejor diseño y planeación.	3%	1
Que están unos pendientes de las vías arterias e intermedias, más cumplimiento con los trabajos o contratos que inician.	3%	1
La malla vial de la localidad está muy regular.	3%	1
Todas las obras de la ciudad están sin terminar, mucha política y corrupción por eso no se ve el progreso de nuestra ciudad.	3%	1
Tener en cuenta los barrios por huecos, hundimientos en algunas partes por la calle 72 los desvíos de los carros lo dañan.	3%	1
Hay muchas demoras en las obras por diseños y las obras inconclusas, las vías colapsadas y espacio público no existe. No se debería parar el crecimiento de la sociedad por cambio de gobierno, eso es incompetencias, que no estamos de acuerdo.	3%	1
Habitantes de la calle, acumulación de escombros, cada día hay atracos. Con el proyecto en la Celestino.	3%	1
El IDU con recursos limitados perjudica el desarrollo de la ciudad, que crece a grande velocidad. Todo por el desconocimiento de un verdadero presupuesto para la capital. Donde queda el conocimiento del alcalde de la ciudad? Porque no se arregla la cicloruta de la Av. Boyacá de la calle 26 a la calle 75.	3%	1
Buena presentación, buen manejo a la complicada comunidad. Más reuniones informativas.	3%	1

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

