

**Informe de Satisfacción Encuentros de
Rendición de Cuentas**
18 Agosto de 2016



San Cristobal

Localidad 4

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
invita a la comunidad de San Cristobal
a la presentación de las obras que
llevaremos a cabo en dicha localidad.

Fecha: Jueves, 18 de agosto de 2016

Hora: 2:00 p.m.

Lugar: Auditorio Alcaldía Local de San Cristóbal



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

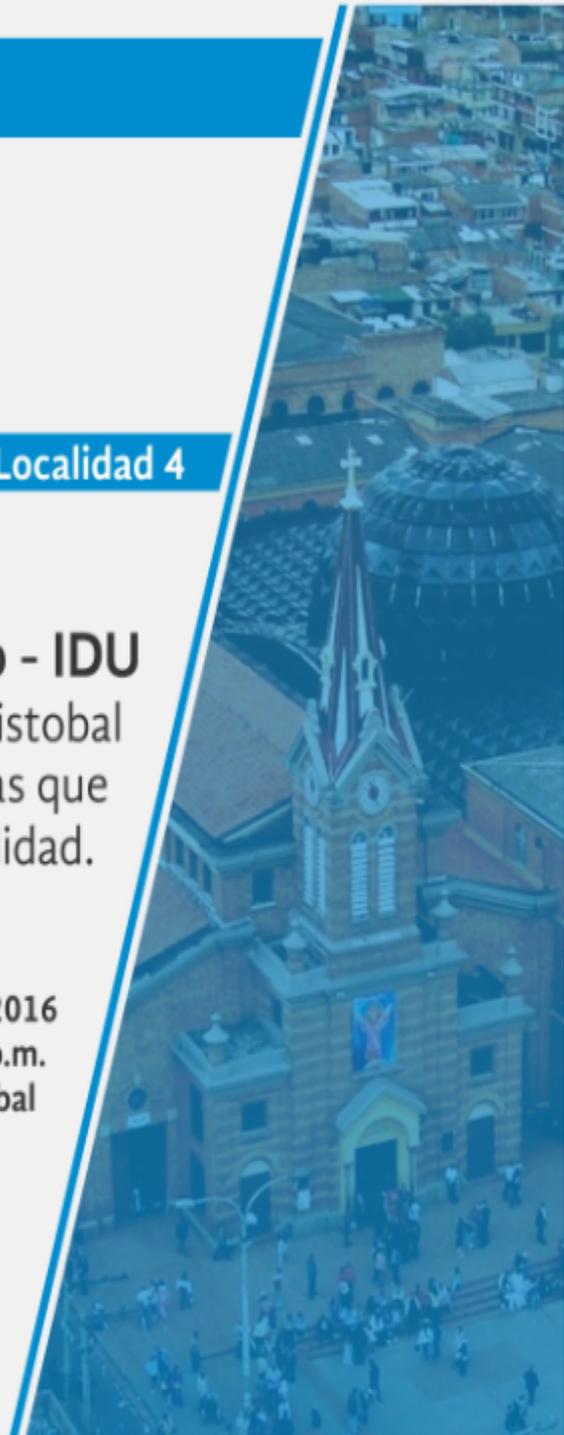


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDAD DE SAN CRISTÓBAL

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 inició en la localidad de San Cristóbal el día 18 de agosto de 2016, con la asistencia registrada de 100 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 51 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía local que tuvo lugar en las instalaciones del Auditorio de la Alcaldía local de San Cristóbal.

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

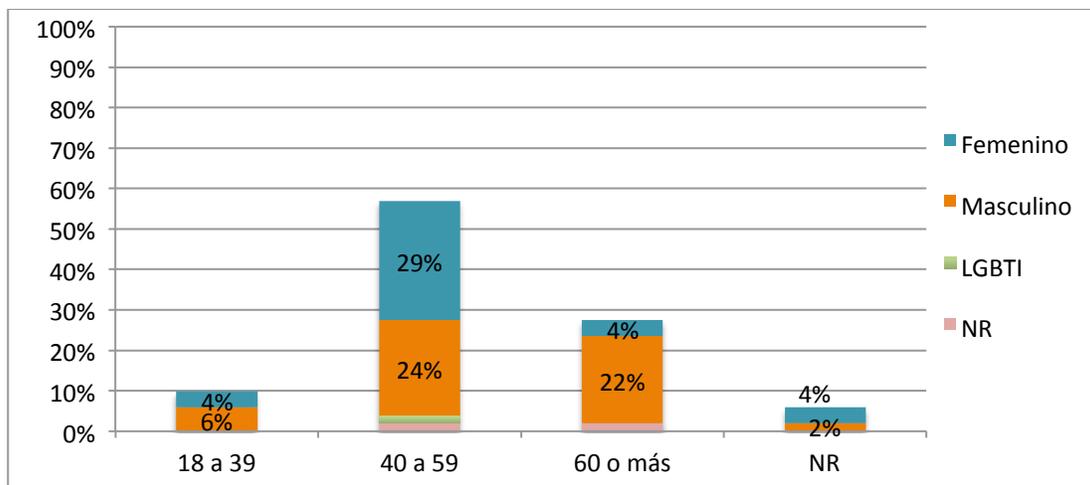
Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	18 Agosto de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de la localidad de San Cristóbal asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	100 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	51 ciudadanos
Selección de entrevistados:	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 53% del total, destacando la asistencia de un 10% de población joven. Con relación al género, un 53% se identificó como masculino y del femenino un 41%, con una representación del sector LGBTI del 2%.

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 59% de la muestra y con rangos similares que oscilan entre el 53% y 58% 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	33%	22%	24%	25%
Aceptable	25%	37%	29%	31%
Deficiente	24%	14%	16%	14%
NR	18%	27%	31%	29%

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 4 % y 2% señalaron su inconformidad con la atención y servicio y el cumplimiento del horario.

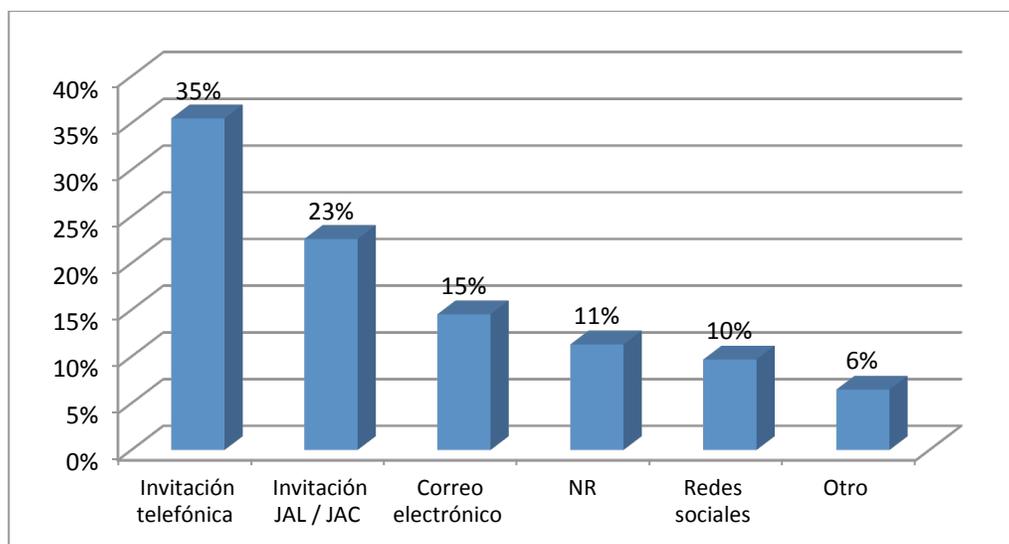
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Escala	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	55%	37%	43%
Aceptable	20%	31%	29%
Deficiente	10%	2%	4%
NR	16%	29%	24%

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

El 35% 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, el 23% por invitación de la Junta Administradora Local /Junta de Acción Comunal. A recalcar que entre el correo electrónico y redes sociales, se tiene un 25% de convocatoria mediante medios digitales, aunque en la localidad sigue siendo más eficiente el uso de medios tradicionales de convocatoria. Tan solo un 6% se enteraron por otro medio.

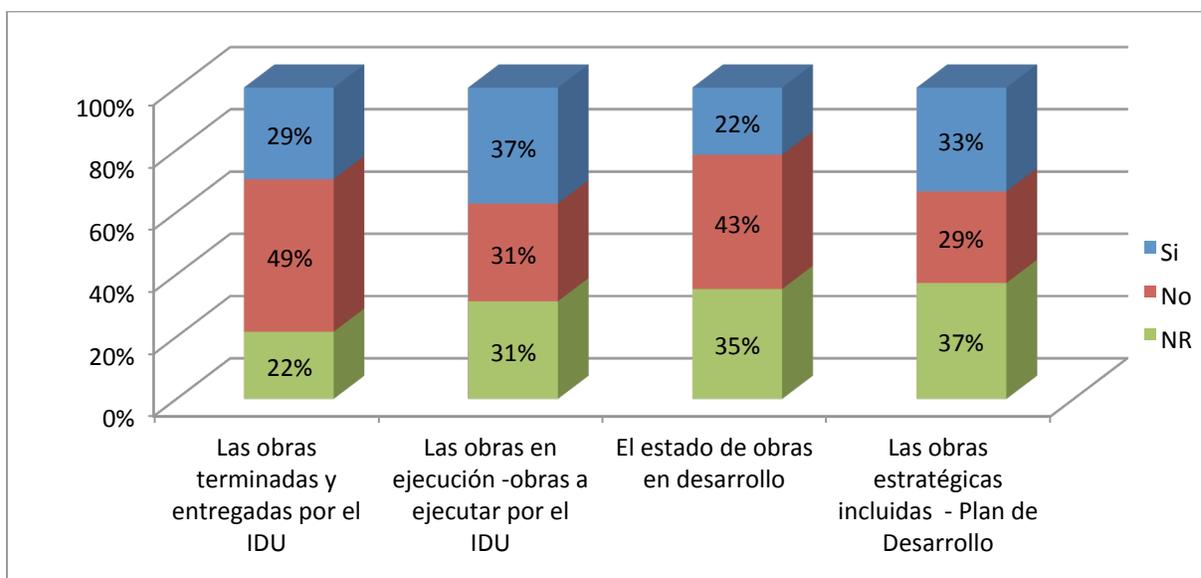
Ilustración 2. Medio por el cual se enteró de este encuentro



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

De acuerdo a la muestra, la información proporcionada en la rendición de cuentas no fue lo suficientemente explícita para la ciudadanía asistente, pues un alto porcentaje del 49% considera que no les quedó claro cuáles fueron las obras entregadas y terminadas por el IDU, igual situación expresó el 43% sobre 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 37% para las obras en ejecución o a ejecutar por el IDU.

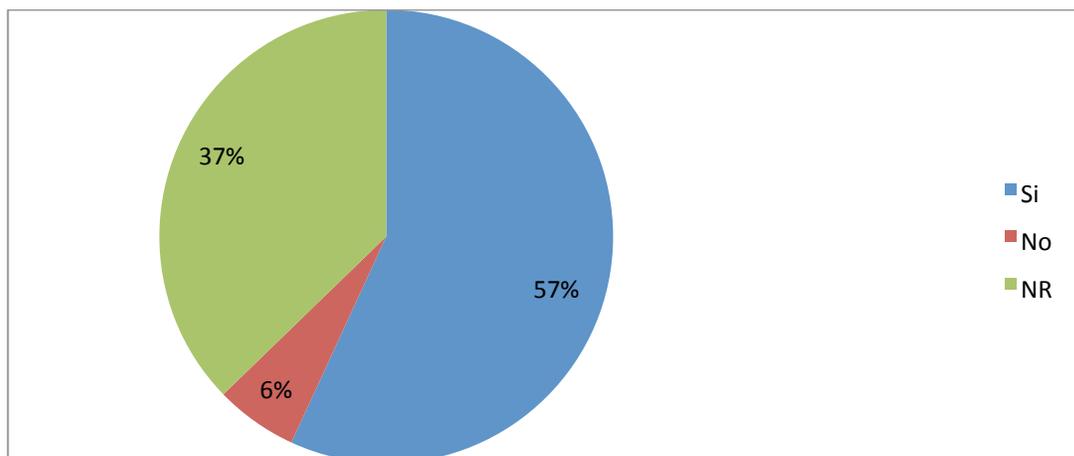
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



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

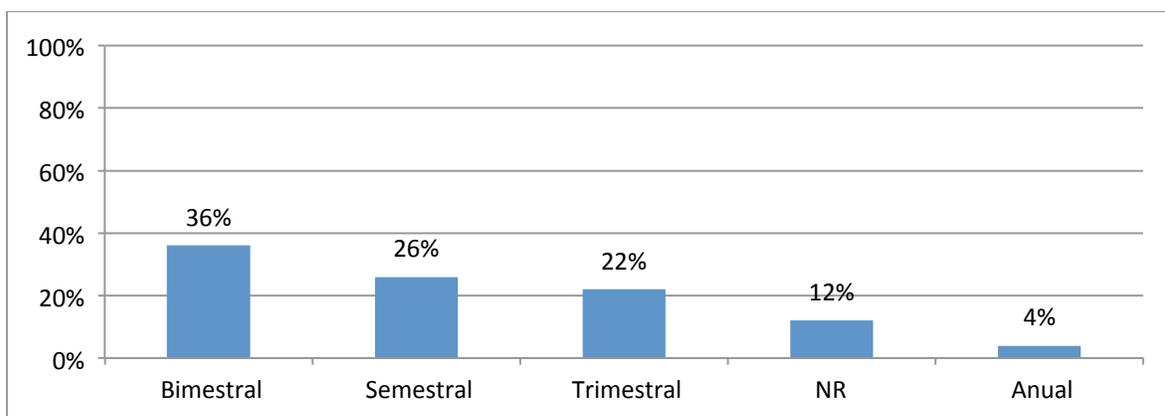
Interés ciudadanos	Porcentaje	Total
A la ONG le interesa	18%	4
Es bueno estar informado de las obras	14%	3
Bienestar de la localidad	5%	1
Como ciudadana ejercer control sobre las obras y proyectos	5%	1
Conocer el progreso	5%	1
Es importante conocer la gestiones que realizan	5%	1
Para colaborar, llevar 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 84% 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.

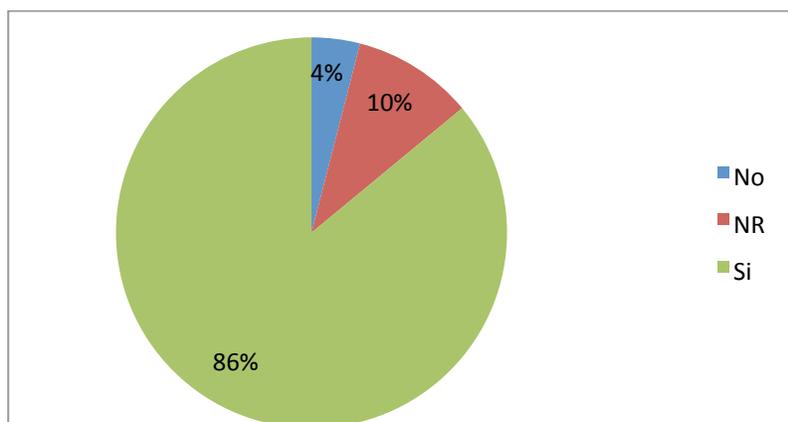
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



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

En concordancia con la pregunta anterior, es de resaltar que el 86% de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

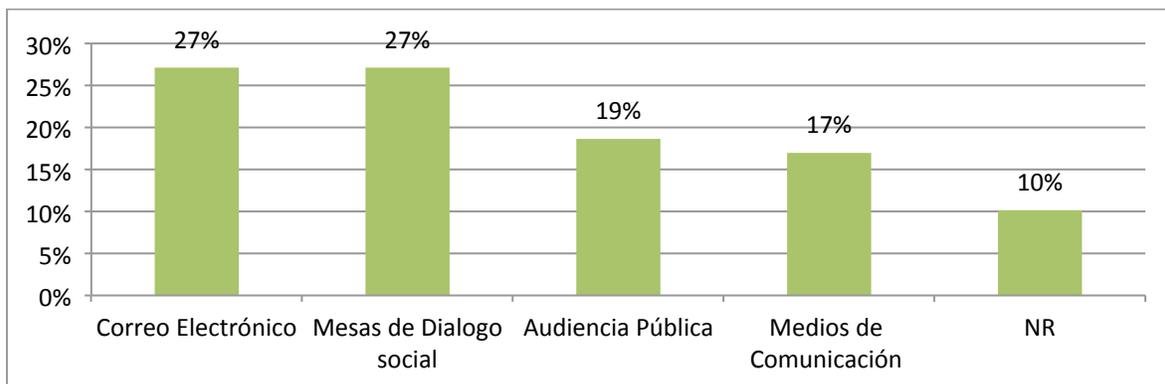
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad



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

Igualmente, la ciudadanía encuestada señala una idéntica preferencia del 27% por el correo electrónico y las mesas de diálogo 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	23
Arreglo de la vía del barrio del barrio Montecarlo ya que hace 50 años no se le hace arreglo	1
Averiguar por las obras	1
Conocer la gestión en cuanto a la movilidad en la localidad	1
Conocer los proyectos	1
El deterioro en que se encuentra la única vía de acceso al barrio	1
El interés del arreglo de la vía para mi comunidad y la de los demás barrios	1
El seguimiento al desarrollo local	1
Interés comunitario	1
Interés de conocer las obras que se van a desarrollar en mi localidad	1
Interés por la mejora de mi localidad	1
Invitación	1
Me motivo saber que hay recursos para arreglar pero en realidad no se cumplen todas. (A Medias)	1
Participar en la charla	1

Por los desarrollos de nuestras áreas	1
Por primera vez me tienen en cuenta y para entender de los proyectos del IDU	1
Porque la comunidad es la voz de Dios y para el pueblo no solo para firmar	1
Priorizar el arreglo de las vías del barrio Monte Carlo vía arriba	1
Proyectos sin terminar - novedades la localidad que más proyectos están en estudio.	1
Quiero el desarrollo	1
Rendición para el desarrollo local y que se efectuó especial seguimiento to	1
Saber que recursos hay para las vías , hacer seguimiento a las obras	1
Saber que recursos tiene el Distrito y el IDU para atender la vía Amapola y Yuste.	1
Saber y conocer los motivos por los cuales algunos proyectos de la localidad aún no están	1
Seguimiento a la inversión y el desarrollo local	1
Soy líder de mi comunidad y por eso quiero seguir.	1
Soy presidente de mi JAC y como ciudadano me interesan las obras que se realizan	1

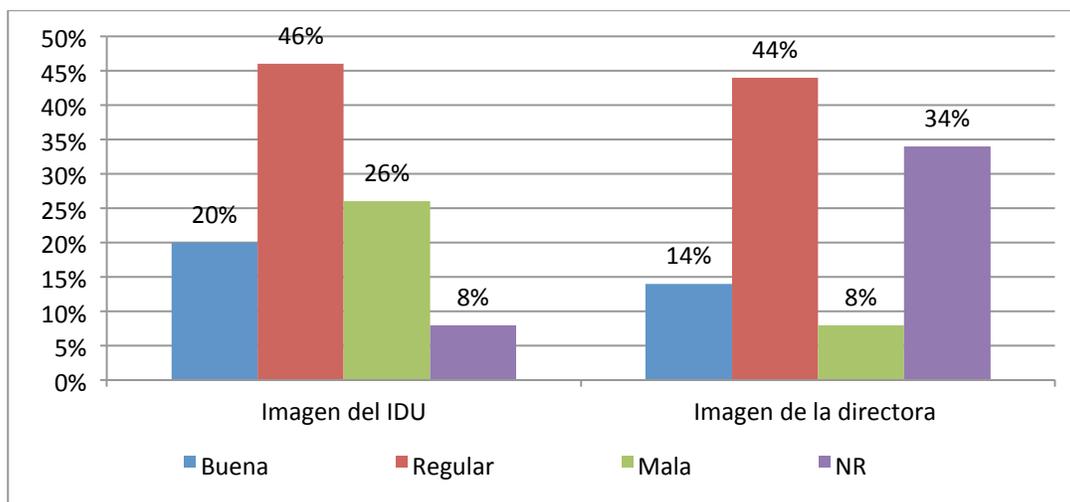
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA

En la localidad de San Cristóbal, la calificación sobre la imagen del Instituto y de la Directora fue preponderantemente regular con un 46% y 44% respectivamente. Adicionalmente, hay una calificación mala del 26% para el Instituto.

La imagen positiva de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza sólo un 20% de la muestra y un 14% que expresa tener una buena 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 31% y 25% que califican de mala la gestión de mantenimiento y construcción que realiza la entidad.

La evaluación positiva de la gestión realizada, fue para los temas de información y comunicación (22%), social y participación (18%) y gestión ambiental (14%)

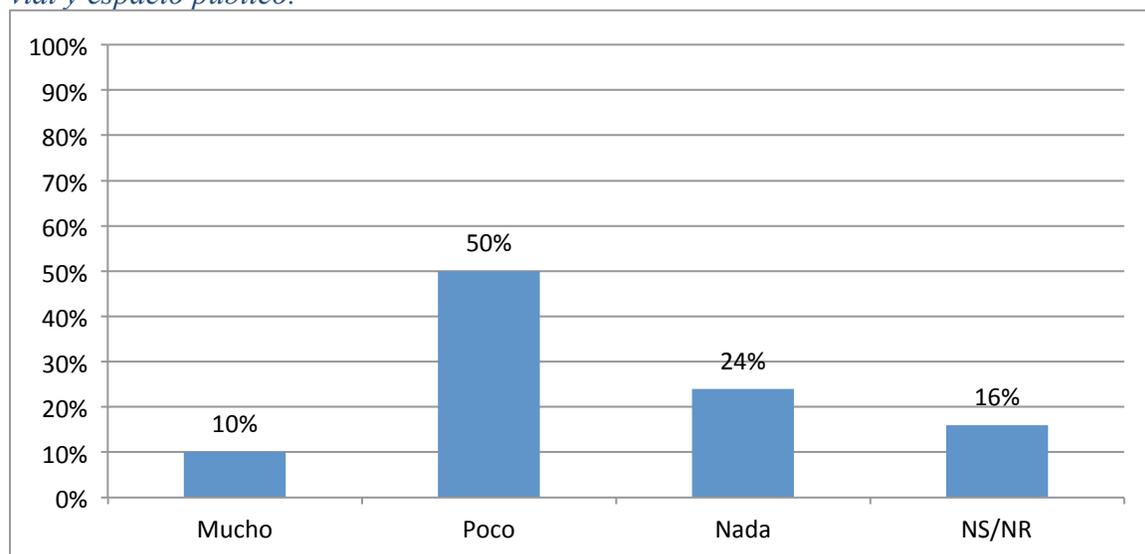
Tabla 5. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	14%	18%	22%	8%	6%
Regular	49%	35%	33%	47%	39%
Mala	10%	20%	12%	25%	31%
NR	27%	27%	33%	20%	24%

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

El 50% 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 24% nada y sólo el 10% 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 35% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un significativo 41% 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
12%	35%	12%	41%

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
NR	45%	23
A nombre propio y de la organización que represento, y resto de comunidad, solicito que se nos tengan en cuenta para el seguimiento de dichos procesos y fecha de la próxima rendición?. Gracias	4%	2
Convocar por listado de asistencia a las reuniones, tener en cuenta los presidentes que se presenten en las reuniones con objetivismo	2%	1
Disculpas pero es que estamos cansados de ver nuestros barrios y las vías como están, Gracias por su participación y su información.	2%	1
El informe presentado no tuvo claridad frente la rendición de cuentas más bien fue abierto para una sección la operación frente a la adecuación de obras que el IDU desarrolla para 2016-2020	2%	1
Entregar cuentas claras , terminar las obras, afanarse por las principales, perforaciones en las más necesitados , los más retirados.	2%	1
Es muy triste que de nuevo se cancele el proyecto del cable aéreo de San Cristóbal, no entiendo si fue por favorecer a Transmilenio, para no congestionarlo más o de verdad no hay recursos. Pues sería o ayudaría a descongestionar el transporte en la parte alta de la localidad.	2%	1
Es necesario mayor compromiso con la localidad desde la entidad; la movilidad es desastrosa , Transmilenio está acabando con las vías y la comunidad es la perjudicada	2%	1
Felicitemos el esfuerzo que hacen pero solicitamos se tenga en cuenta la construcción de la avenida los Cerros con los respectivos andenes	2%	1
Kr 8D N 36 C Sur-40 pi 2 hay una vía y no es principal y se está hundiendo y se envió un radicado con foro y allí se perjudican 30 familias y no hay otra salida para la comunidad.	2%	1
La persona que socializó expuso muy rápido	2%	1
Las obras zona IV no existe.	2%	1
Le hacemos el llamado para el arreglo de las vías que ha deteriorado el SITP en las vías principales de los barrios Ej.: San Rafael S.O	2%	1
Los recursos se utilizan en su gran mayoría en los megaproyectos de alto impacto en la ciudad, y las zonas marginadas siguen olvidadas por las administraciones en los estratos 0, 1 y 2 no se visualizan grandes obras.	2%	1
Más información de la primera de mayo , los arreglos o terminación	2%	1
Mejor organización y que los informes que se entreguen sean claros y entendibles para toda la comunidad	2%	1
Nota: no estoy de acuerdo con lo expuesto ante la honorable convocatoria y también por la falta de convocatoria a las diferentes necesidades	2%	1
Por favor solicitamos la reconstrucción de una vía importante del barrio San Blas segundo sector KR 10 B este entre calles 21-22 bis sur 23 y 24 A sur 25-26-27 sur un tramo de quinientos metros , que desembótella varios barrios San Blas primero y segundo sector San Pedro, Ramajal y	2%	1

Amapolas		
Por favor terminar vías peatonales del barrio Altos del Virrey que fueron dados los presupuestos año(2015)	2%	1
Prestarle ciudad a la comunidad porque solo promesas solo aventuras obras nada, nuestros barrios, el Transmilenio acabo con las vías no las arreglan , necesitamos muros de contención para proteger nuestras viviendas en la urbanización las Gaviotas en la CRA 16A este 48-35 sur vía Villavicencio 650 viviendas en riesgo .	2%	1
Que el presupuesto que se dan para la malla vial, sea utilizado correctamente y que no estén arreglando las vías que si habían hecho. Para que quede presupuesto para vías que no se han podido realizar.	2%	1
Que la administración del IDU priorice las rutas que están en mal estado en vía Amapolas antes de que se acabe de deteriorar más y llegue a producir graves accidentes o una gran tragedia	2%	1
Que sean responsables con los recursos de nuestra localidad y nos los desvían y nunca responde nadie.	2%	1
Que toda la malla vial sea reconstruida nuevamente en todo el sur Oriente de Bogotá D.C.	2%	1
Sólo dicen no hay presupuesto, sólo hay para tapan huecos ¿Dónde y cuándo? Qué pesar con ustedes solo declararan pobreza, que no hay plata! Proyecten un país con desarrollo. las autoridades nos discapacidad peor	2%	1
Tener en cuenta a la comunidad , porque realmente sabe cuáles son las necesidades y prioridades, no más proyectos eternos , con los cambios en la administración se incrementa tanto en el tiempo como en recursos, apliquen su misión y su visión	2%	1
Tienen que trabajar , desempeñarse y ser más responsables para lo que se comprometen a ejecutar, menos palabras y más acciones no nos ignoren que ustedes se suplen o comen de nosotros (vagos)	2%	1

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO