

Informe de Satisfacción Encuentros de Rendición de Cuentas

22 Agosto de 2016



Localidad 3: **Santa Fe**
Localidad 14: **Los Mártires**
Localidad 17: **La Candelaria**

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: Lunes 22 de agosto de 2016
Hora: 5:00 p.m.
Lugar: Auditorio IDU, calle 22 No. 6 - 27



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDADES DE LA CANDELARIA, LOS MARTIRES Y SANTA FE

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 Santa Fe- los Mártires y la Candelaria el día 22 de agosto de 2016, con la asistencia registrada de 78 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 39 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía local que tuvo lugar en las instalaciones del Auditorio del Instituto de Desarrollo Urbano calle 22.

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

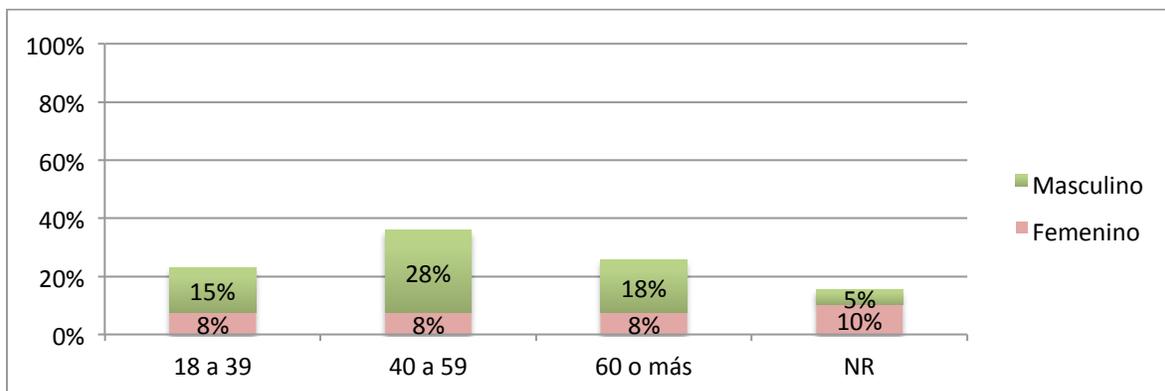
Encuesta de satisfacción ciudadana	Rendición de cuentas
Periodo de recolección:	22 agosto de 2016
Cobertura	Ciudadanos y ciudadanas de la localidades de los Mártires, la Candelaria y Santa Fe asistentes a la reunión de rendición de cuentas
Universo:	78 Ciudadanos registrados
Tamaño de la Muestral	39 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 RUNIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

La mayor parte de los asistentes a la Rendición de Cuentas son adultos entre 40 y 59 años, representando el 67% del total, destacando la asistencia de un 23% de población joven. Con relación al género, un 66% se identificó como masculino y del femenino un 34%.

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 87% de la muestra y con rangos inferiores que oscilan entre el 69% y 74% 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	28%	33%	41%	31%
Aceptable	59%	36%	46%	44%
Deficiente	0%	13%	0%	5%
NR	13%	18%	13%	21%

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 3% le parecieron deficientes las instalaciones; así como la inconformidad con en la atención y servicio y el cumplimiento del horario.

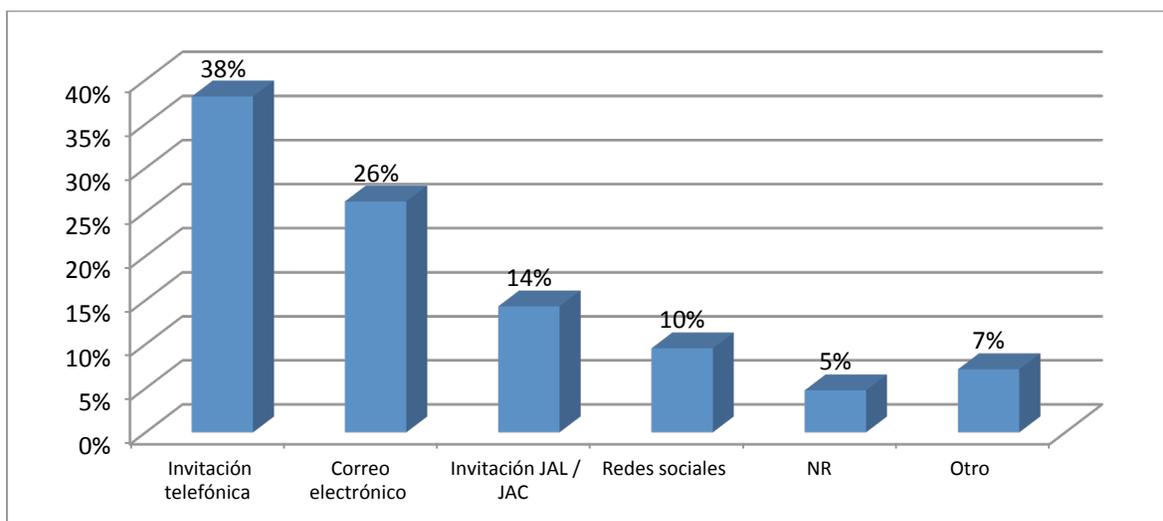
Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión

Escala	Instalaciones	Atención y servicio	Cumplimiento del horario
Bueno	64%	62%	51%
Aceptable	21%	18%	28%
Deficiente	3%	3%	3%
NR	13%	18%	18%

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

El 38% 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 26% por correo electrónico, y el 14% por invitación de la Junta de Acción Local /Junta de Acción Comunal. A reiterar que entre el correo electrónico y redes sociales, se tiene un 36% 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.

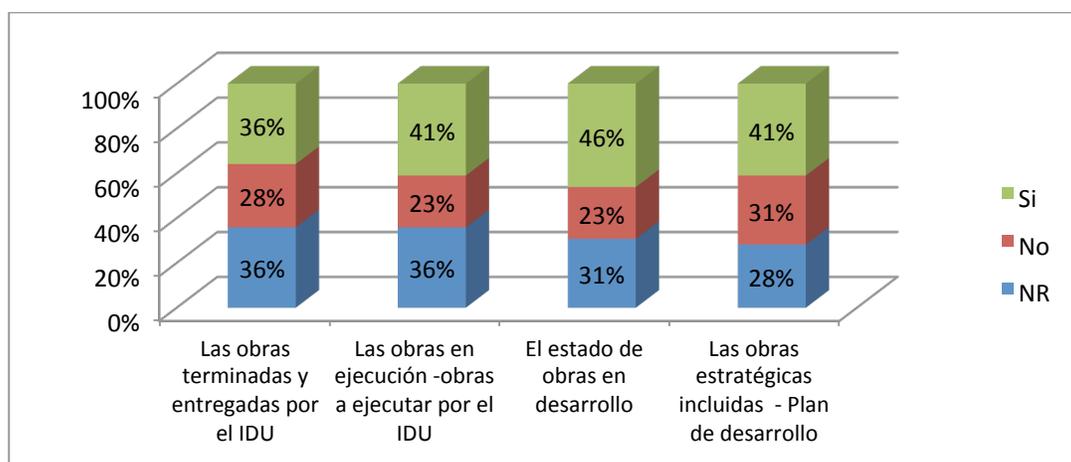
Ilustración 2. Medio por el cual se enteró de este encuentro



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

De acuerdo a la muestra la información proporcionada en la rendición de cuentas el 36% considera que fue explícito; las obras entregadas y terminadas por el IDU; para el 41% respectivamente las obras en ejecución - obras ejecutadas por el IDU y obras estratégicas incluidas en el Plan de Desarrollo, y sobresaliendo el 46% sobre el estado de las obras en desarrollo. Para un 33% en promedio no responden sobre la claridad con la información suministrada.

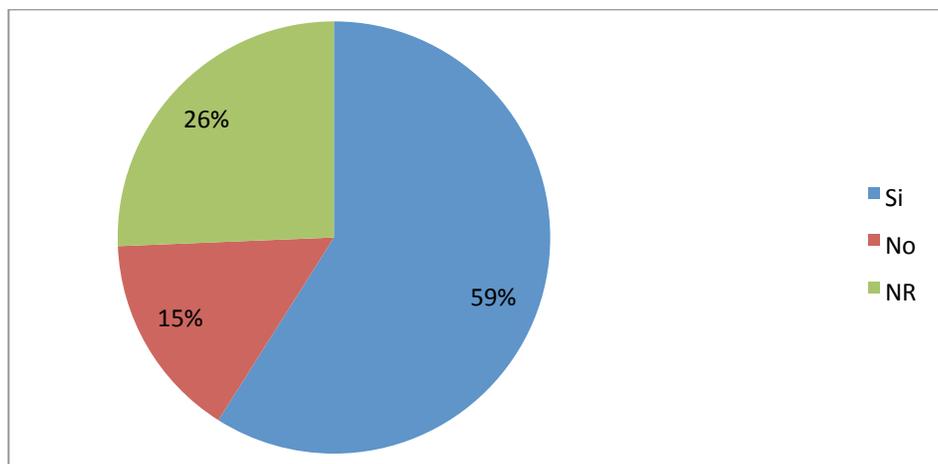
Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:



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

EL 59% de los ciudadanos y ciudadanas asistentes manifiestan 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

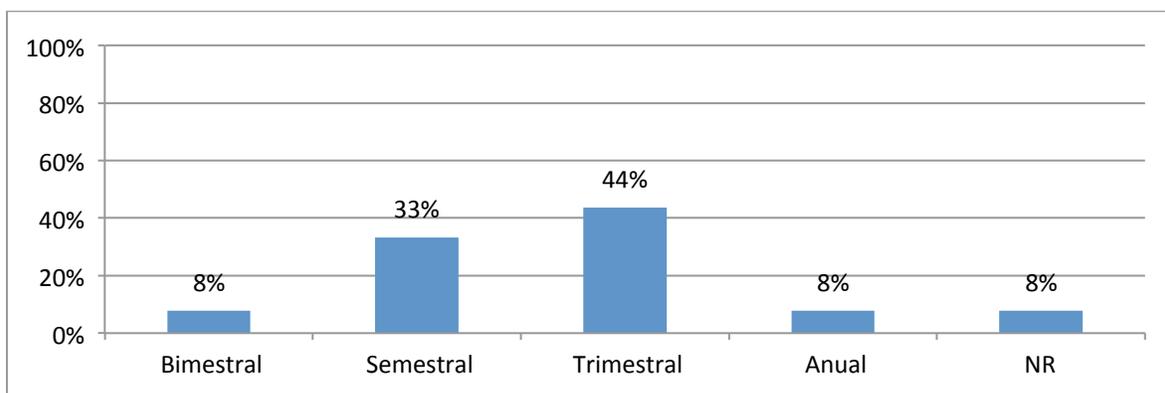
Interés ciudadanos	Porcentaje	Total
Así funciona la democracia	8%	1
Como ciudadano conocer cómo se invierten los recursos	8%	1
Es tener conocimiento de inversión presupuestal	8%	1
Estar enterado y poder participar en pro de mi localidad	8%	1
Estoy en el comité de obra	8%	1
La buena inversión de los impuestos	8%	1
Para tener una Bogotá de cumplimiento y proyección	8%	1
Estar pendiente y hacer veeduría	8%	1
Por información	8%	1
Porque la presencia de la comunidad es esencial	8%	1
Porque pertenezco a la comunidad en plan de contingencia	8%	1
Sería bueno tener en cuenta y aprender el manejo	8%	1
Soy vendedor natural	8%	1

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.

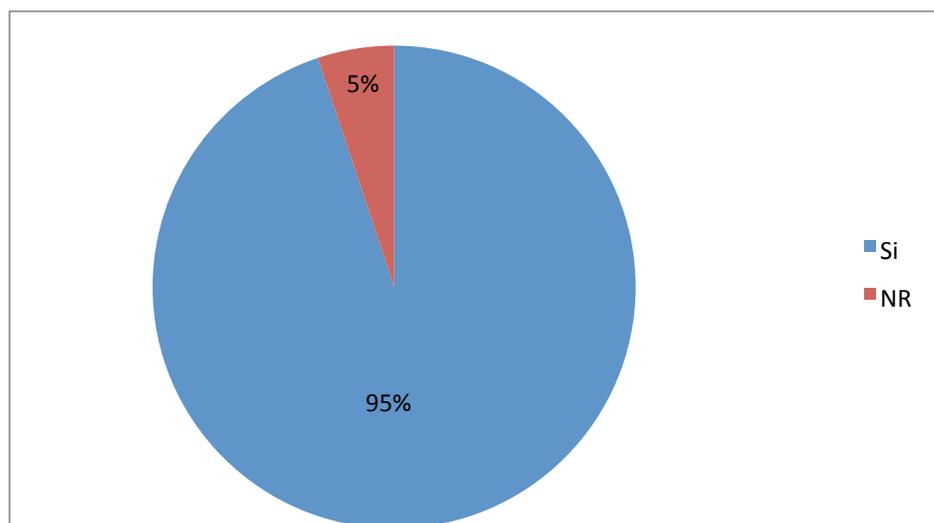
Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros



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

En concordancia con la pregunta anterior, es de resaltar que el 95% de los asistentes a la reunión de rendición de cuentas les interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.

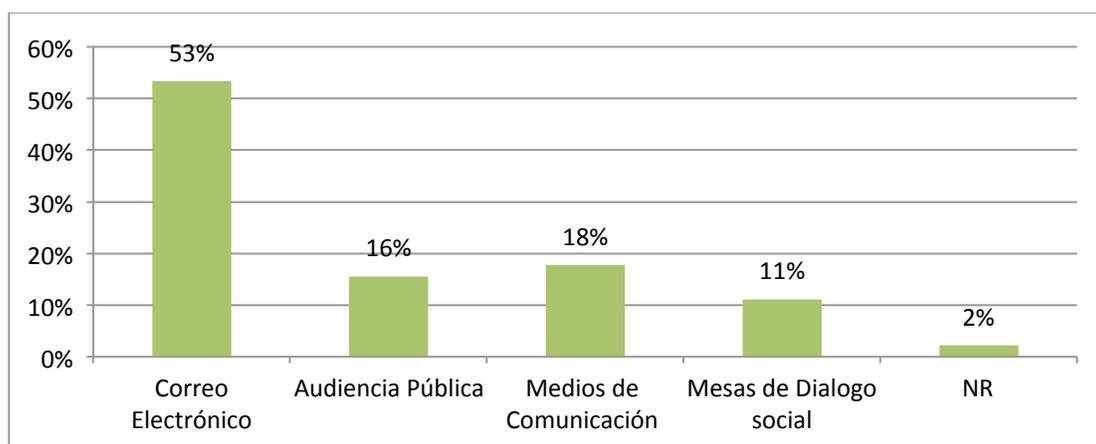
Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad.



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

Igualmente, la ciudadanía encuestada señala una idéntica preferencia del 53% por el correo electrónico y en menor medida los medios de comunicación, audiencia pública y mesas de dialogo 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	20
Aclarar porque hay obras inconclusas desde hace más de 30 años y otra una y tres años	1
Conocer el estado actual de inversión y manejo estructurado de obra Belén Egipto.	1
Conocer los proyectos que ha ejecutado el IDU y evaluar lo realizado	1
Conocer más sobre estas acciones para socializar a la comunidad	1
Interés por el bienestar ciudadano y el destino de los impuestos	1
Interés por mi sector	1
JAC Santa Rosa de Lima	1
La falta de información sobre la localidad en la cual vivo y trabajo	1
La formación sobre obras en la localidad e interés de participación	1
La incertidumbre de saber por qué el IDU reserva tan poco presupuesto para la localidad , sabiendo que recibe tantos tributos de la misma	1
La obras afecta mi lugar de residencia	1

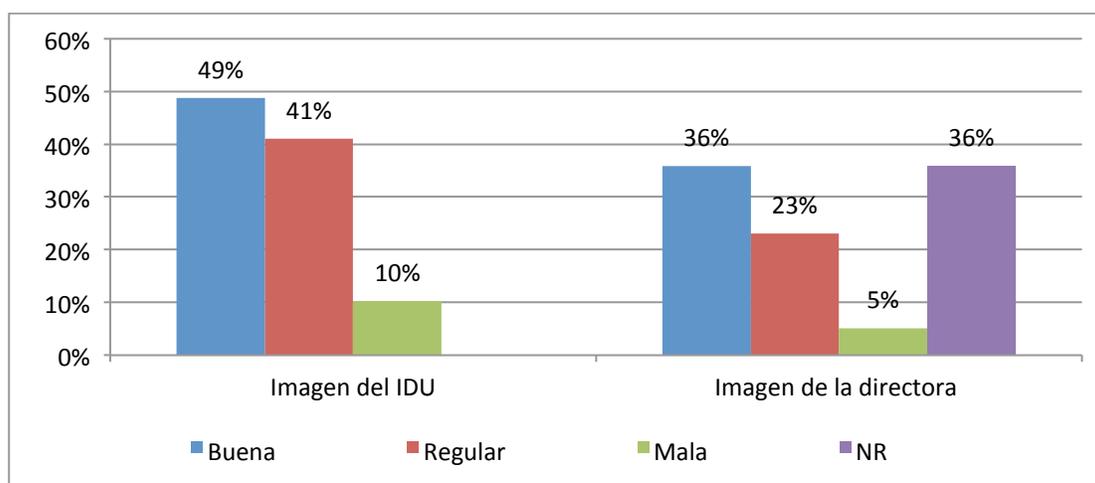
La situación de movilidad en la localidad 17 Candelaria, muy precaria y ejes ambientales para baño público de habitante de calle.	1
Las obras por ejecutar en la localidad	1
Me interesa el progreso local	1
Por el bienestar de las comunidades e información de la localidad	1
Saber cómo se maneja la parte de desarrollo local	1
Tener claro el conocimiento del proyecto de obra de la peatonalización	1
Uno de los motivos es el embotellamiento del barrio Panamericano localidad 14 que solución hay?.	1
Yo formo parte del comité CREA del parque Bicentenario y es necesario que el IDU nos oiga.	1

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

3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD

En las localidades de Santa Fe- los Mártires y la Candelaria, la calificación sobre la imagen del Instituto y de la Directora fue buena con un 49% y 36% respectivamente. Adicionalmente, hay una calificación regular del 41% para el Instituto y 23% para la Directora. La imagen mala de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza sólo un 10% de la muestra y un 5% para la Directora. El 36% de los asistentes 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 10% y 15% que califican de mala la gestión de información y comunicación, social y participación y mantenimiento de vías y espacio público que realiza la entidad.

La evaluación positiva de la gestión realizada, fue para los temas Ambientales (36%), Información y comunicación (31%).

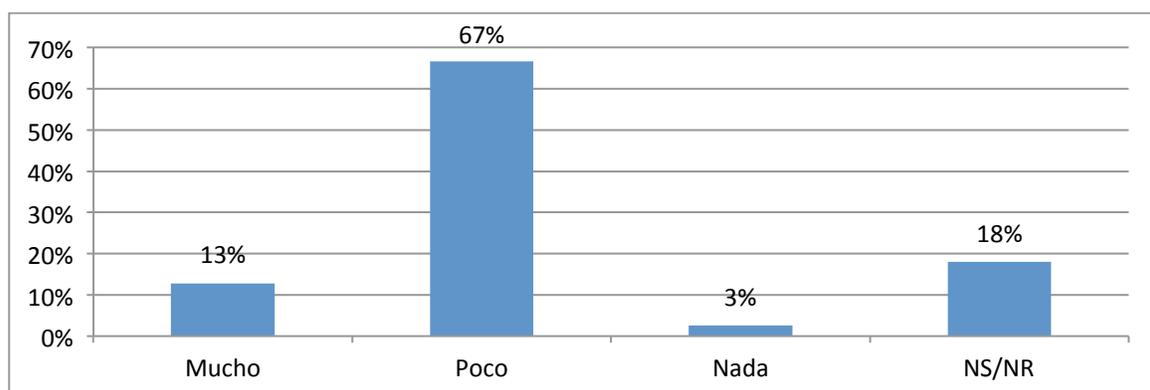
Tabla 5. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	36%	13%	31%	18%	15%
Regular	41%	59%	49%	62%	51%
Mala	3%	10%	10%	3%	15%
NR	21%	18%	10%	18%	18%

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 13% mucho y sólo el 3% siente nada de satisfacción. Para el 18% restante no sabe o no responde.

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 47.5% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un significativo 27.5% 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
15%	47.5%	10%	27.5%

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
NR	59%	23
Cuidar y reparar las vías principales y barriales, por ejemplo la vía principal que comunica los Laches y el Consuelo en la localidad Santa Fe	5%	2
En la localidad de Mártires ocuparse más del espacio público	3%	1
Exponer más detalles el desarrollo y el valor de las obras en ejecución , mostrar resultados acerca de las inquietudes de la comunidad	3%	1
He estado en algunas reuniones sobre avance de obras y siempre se habla de prorrogas y prorrogas desmejorando los sectores y quizás se requiere mejor exigencia de la interventoría	3%	1
Mayor claridad en la exposición de los profesionales que intervienen	3%	1
No la tengo clara , todas las intervenciones fueron de forma y no de fondo	3%	1
No opino pues no estoy satisfecho por obras abandonadas por contratistas y sin interventores.	3%	1
Observación: renovar los árboles de la ETB, y quitar dichas materas que utilizan como baños públicos todos los habitantes de calle. Mil gracias	3%	1
Por favor tener en cuenta la malla vial de los barrios , centro orientales Guavio, Laches , Consuelo y Dorado Santa Rosa de Lima para realizar mantenimiento ya que por más de 20 años , no se ha realizado ningún arreglo y están completamente deplorables y es uso exclusivo de transporte público.	3%	1

Quiero informar que la avenida Mariscal Sucre se encuentra en mal estado por los talleres y personas que abrieron locales por la Av. Sucre, ocupando el espacio público.	3%	1
Se deben tener en cuenta las vías en los barrios ya que esos también son muy importantes	3%	1
Sugiero que se respeten zonas verdes y se hagan jardines en Bogotá eso ayuda a conservar nuestro ambiente además , que se haga mantenimiento a las cunetas o sumideros en la candelaria y en especial ese ambiente	3%	1
Supervisar mejor los proyectos para que terminen correctamente	3%	1
Tengo una pésima percepción del IDU, sin embargo parece que con la nueva administración mejoran las relaciones IDU-comunidad. Obviamente mi percepción puede cambiar a medida que se lleve a cabo las relaciones entre nosotros	3%	1
Una solicitud con quien se puede hablar acerca de Barrio Panamericano localidad 14 se encuentra encerrado ¿?, Que esta solicitud no se quede en estas encuestas. Gracias	3%	1

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

idu Instituto de
DESARROLLO URBANO