

**Informe de Satisfacción Encuentros de  
Rendición de Cuentas  
7 de Septiembre de 2016**



**Localidad 1: Usaquén  
Localidad 11: Suba**

**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 7 de septiembre de 2016**

**Hora: 5:00 p.m.**

**Lugar: Sala Múltiple B, Centro Cultural  
Biblioteca Julio Mario Santo Domingo  
Avenida Calle 170 No. 67 - 51**



**APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL**



**INFORME DE SATISFACCIÓN ENCUENTRO RENDICIÓN DE CUENTAS LOCALIDADES  
SUBA Y USAQUEN  
07 SEPTIEMBRE DE 2016**

El Instituto de Desarrollo Urbano, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano realizo 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 Suba el día 07 de septiembre de 2016, con la asistencia registrada de 150 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 44 encuestas de satisfacción ciudadana realizadas, en el encuentro con la ciudadanía de dos localidades que tuvo lugar en las instalaciones del teatro mayor Julio Mario Santo domingo.

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**

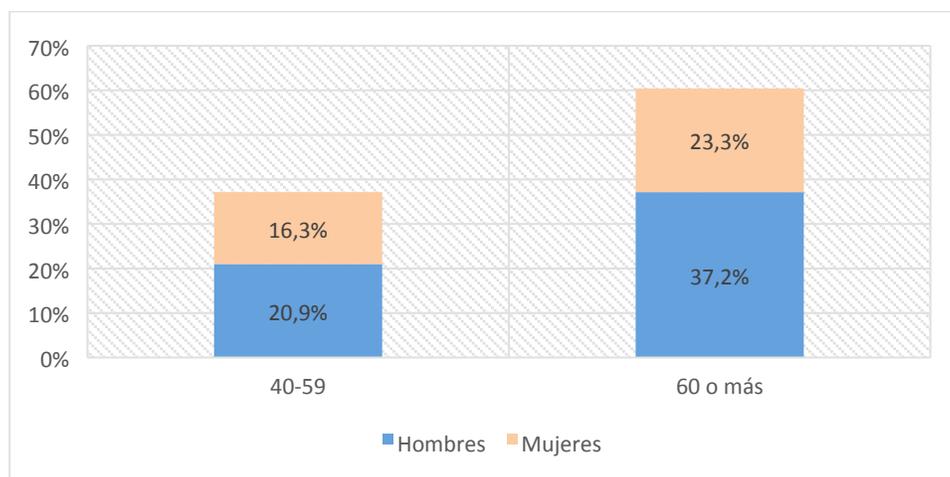
<b>Encuesta de satisfacción ciudadana</b>	<b>Rendición de cuentas</b>
<b>Periodo de recolección:</b>	07 Septiembre de 2016
<b>Cobertura</b>	Ciudadanos y ciudadanas de las localidades de Suba y Usaquén asistentes a la reunión de rendición de cuentas
<b>Universo:</b>	150 Ciudadanos registrados
<b>Tamaño de la Muestral</b>	44 ciudadanos
<b>Selección de entrevistados:</b>	Selección aleatoria de ciudadanos y ciudadanas asistentes
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta descriptiva
<b>Método de recolección:</b>	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 más años, representando el 100% del total, en este caso también pudimos evidenciar la no asistencia de la población joven 0%. Con relación al género, un 58% se identificó como masculino y del femenino un 40% y el 2% restante no respondió a esta pregunta.

*Ilustración 1. Edad y género*



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

## 2. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

La calificación de los asistentes frente a la satisfacción no fue buena, por el contrario los mayores rangos de calificación estuvieron en aceptable y deficiente con porcentajes que oscilan entre 56% y 61% para el la metodología implementada, cumplimiento de los objetivos y manejo de la temática , mejorando un poco esta percepción en la calidad del material utilizado 47%, mientras que la calificación buena tiene porcentajes que oscilan entre 14 % y 19% para todos los aspectos temáticos de la reunión.

*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%	14%	16%	28%
Aceptable	30%	35%	23%	28%
Deficiente	30%	26%	33%	19%
NR	21%	26%	28%	26%

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 la atención y servicio y cumplimiento del horario, mientras que las instalaciones tuvieron una calificación de deficiente del 19%.

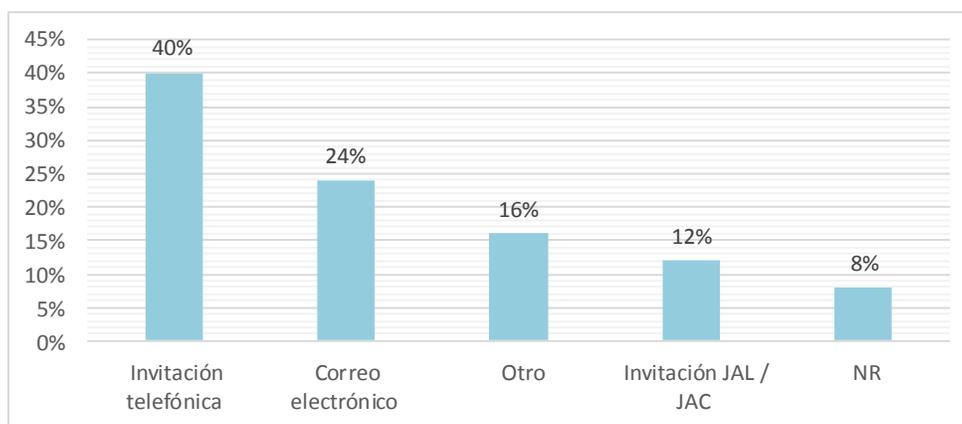
*Tabla 2. Aspectos logísticos de la Reunión*

<b>Escala</b>	<b>Instalaciones</b>	<b>Atención y servicio</b>	<b>Cumplimiento del horario</b>
Bueno	49%	28%	44%
Aceptable	16%	42%	21%
Deficiente	19%	5%	5%
NR	16%	26%	30%

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*

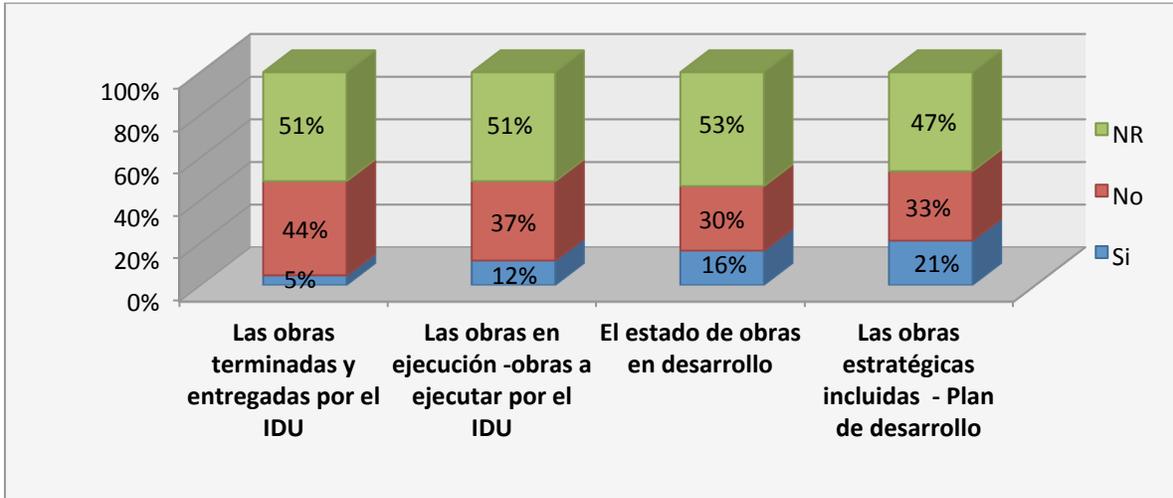


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo a la muestra, la información proporcionada en la rendición de cuentas no fue lo suficientemente explícita para la ciudadanía asistente, pues un alto porcentaje del 44% considera que no les quedó claro cuáles fueron las obras terminadas y entregadas por el IDU, similar situación expresó el 37% sobre las obras ejecución o a ejecutar por el IDU y en igual situación el estado de las obras en desarrollo y las obras estratégicas incluidas en el plan de desarrollo con 30% y 33% respectivamente.

En cuanto a claridad del informe, el porcentaje más alto de comprensión por parte de la audiencia fue del 21% para las obras estratégicas incluidas en el plan de desarrollo en y el más bajo fue del 5% en las obras terminadas y entregadas por el IDU, mientras que porcentajes cercanos al 50% no respondieron a esta pregunta

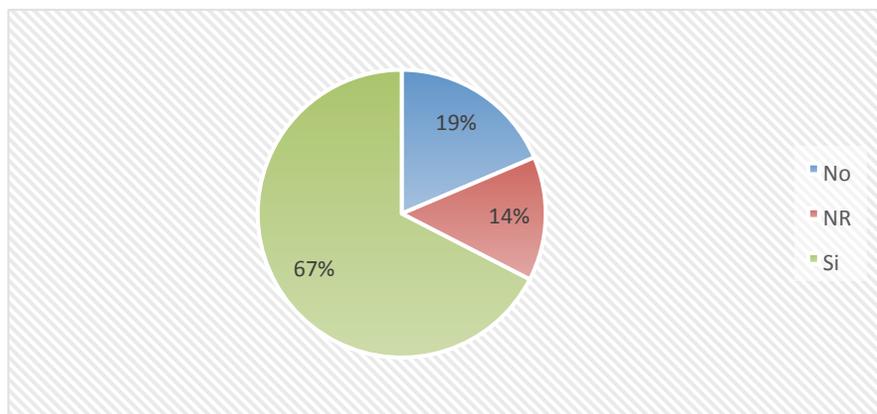
*Ilustración 3. La información proporcionada en la reunión quedó claro:*



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

El 67% 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

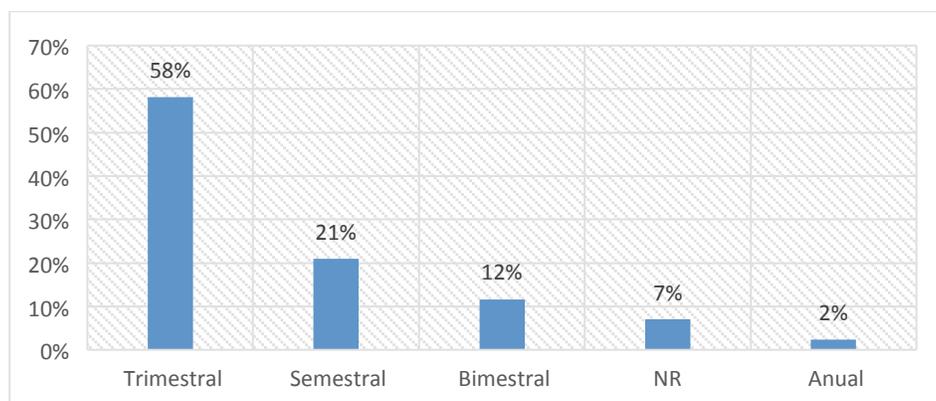
- Apropiación de mi ciudad
- Los concejales no dan información
- De esta forma aprendo y colaboro con el bienestar y desarrollo
- Interés por el desarrollo de la ciudad
- Por conocimiento y participación
- Para conocer en que se invierte nuestro dinero
- Para conocer, entender y poder defender a mi comunidad
- Porque no se cumple con lo prometido y la plata es de todos
- Para hacer control social en la ejecución de las obras
- Soy presidente de una JAC y me interesa estar informado del desarrollo de la localidad de Suba
- Soy presidente de la Corporación vecinos de Pepe Sierra

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

### 3. APRECIACIONES Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

Un 91% 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.

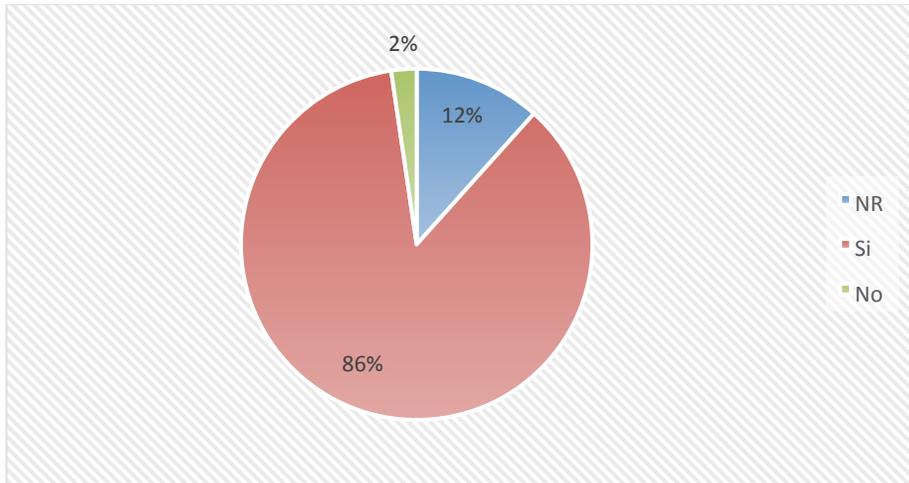
*Ilustración 5. Periodicidad sugerida para estos encuentros*



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

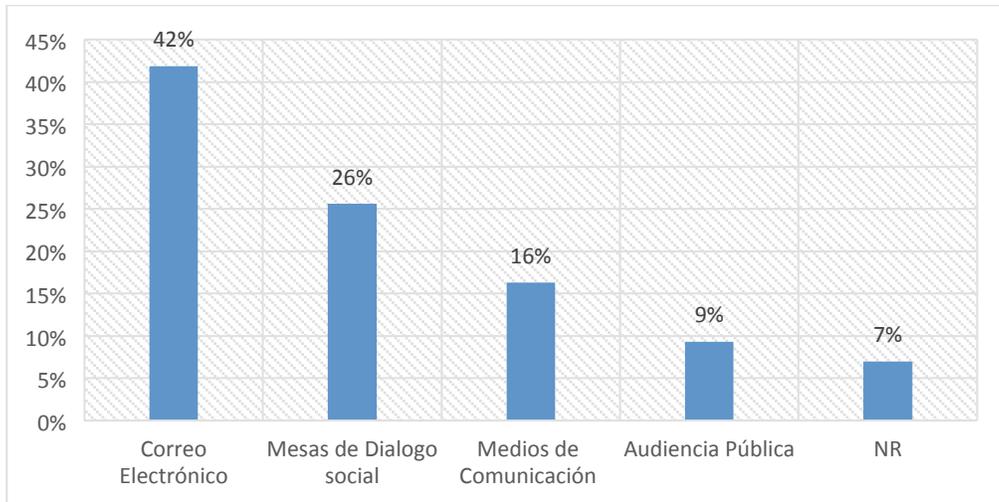
*Ilustración 6. Le interesaría seguir recibiendo información del estado de las obras adelantadas en la ciudad*



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

La ciudadanía encuestada señala una preferencia del 42% 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**

- Información general de obras
- Interés por mi ciudad y en especial mi localidad
- Para tener conocimiento de las obras que están ejecutando y las que van a ejecutar en la localidad
- Conocer el por qué del incumplimiento en las obras y permanente cobro de valorización que no invierten
- Conocer en que van las obras por cobro de valorización y obras tenidas en cuenta por el IDU
- Quiero que toda la comunidad tenga una mejor calidad de vida
- La valorización que se ha cancelado y no han entregado las obras
- La cicloruta de la avenida pepe cierra
- Pedir una ayuda para las vías de la localidad que no están incluidas en el plan de desarrollo
- Interés por conocer en que se utilizan los impuestos
- Para enterarme del desarrollo de la ciudad
- Vivo en Suba y como ciudadana, hago parte de una firma interventora

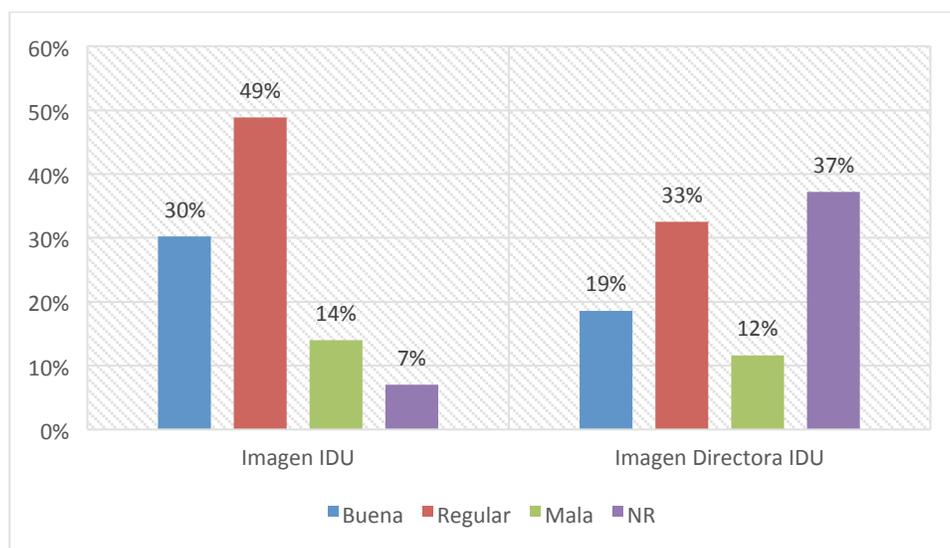
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

### **3. IMAGEN FRENTE A LA ENTIDAD-DIRECTORA**

En la localidad de Suba y Usaquén, la calificación sobre la imagen del Instituto y de la Directora fue preponderantemente regular con un 49% y 33% respectivamente. Adicionalmente, hay una calificación buena del 30% para el Instituto y tan solo del 19% frente a la Directora.

La imagen mala de la ciudadanía sobre el Instituto alcanza sólo un 14% de la muestra, mientras que la Directora alcanza un 12% de 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 regular predomina en todas las temáticas encuestadas oscilando entre porcentajes del 35% y 51% respectivamente, seguido de porcentajes más bajos que oscilan entre 21% y 28% califican como buena la gestión que realiza la entidad, a excepción del tema de mantenimiento de vías y espacio público que le dan calificación aún más baja 12%, mientras que en la calificación mala predominan la construcción de vías y espacio público y mantenimiento de espacio público con 28% y 30% respectivamente.

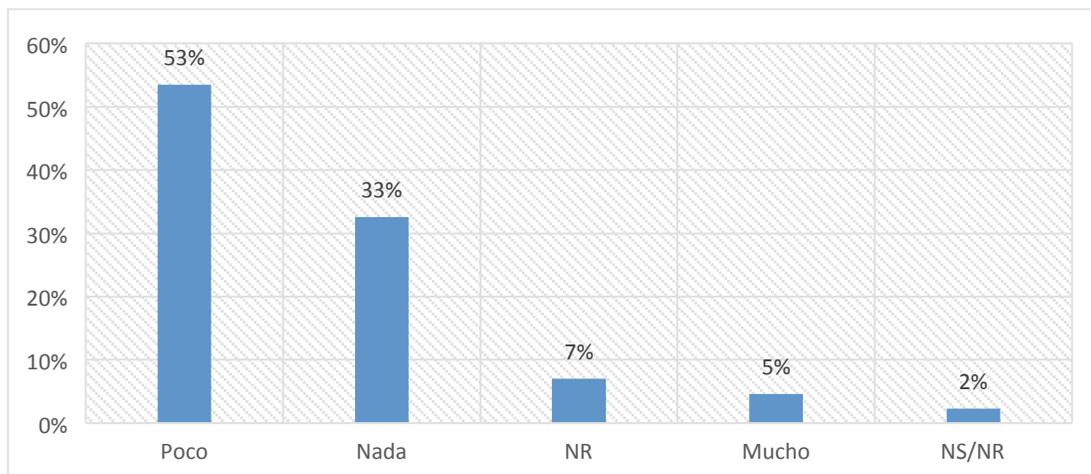
Tabla 3. Evalúe la gestión del IDU en los siguientes aspectos:

Escala	Ambiental	Social y participación	Información y comunicación	Construcción de vías y espacio público	Mantenimiento de vías y espacio público
Buena	28%	23%	21%	23%	12%
Regular	44%	49%	51%	35%	47%
Mala	9%	12%	12%	28%	30%
NR	19%	16%	16%	14%	12%

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

El 53% 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 33% no siente nada satisfacción y sólo el 5% mucho.

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 63% identificó la actual función institucional, aunque aún hay un significativo 21% 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
7%	63%	9%	21%

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.

<b>Observaciones ciudadanas</b>	<b>Frecuencia</b>
Los concejales aprueban acuerdos sin darle participación a la comunidad, y terminan entregando obras 10 años después Ejemplo: La Sirena entre la autopista y la Av. Boyacá	1
Pedir que el IDU cumpla con los proyectos aprobados y no postergar con los del acuerdo 523 del 2013	1
Planear el informe de la exposición	1
Confirmaron fechas de terminación de obras, como la terminación de la estación de toberín que no la han entregado	1
Se deben adelantar gestiones a fin de tener una mayor articulación de los contratistas - IDU - Población	1
Por favor las obras que empiecen las terminen	1
Esta rendición de cuentas se debió realizar por localidades, cada una con su explicación de donde a donde son las obras y la señora directora idu debió venir a esta rendición de cuentas	1
La logística muy deficiente, las medidas de seguridad no se aplicaron, las señales de evacuación no se vieron	1
El barrio serrezuela está muy olvidado por el idu, necesitamos arreglos de la vía del paradero del mirador serrezuela	1
Mayor información hacia la ciudadanos, mucho retardo en obras ejecutadas y construir para el futuro	1
Conocimiento frente al proyecto de la Av. Longitudinal de Occidente	1
Tener en cuenta vías como la antigua vía al Guavio ya que los alimentadores la tienen muy deterioradas	1
La comunidad debería tener más información y felicitaciones por seguir insistiendo en la participación de la comunidad	1
Saber que paso con los dineros que pagamos de valorización, porque no vamos a pagar nuevamente	1
Traer computadores para agilizar respuestas frente a las dudas que tienen los habitantes	1
Sitio muy pequeño, presentación no apta para el perfil de los asistentes (muy técnica) no estuvieron los funcionarios que debían de responder las preguntas, quedaron muchas preguntas sin responder, el formato de presentación no corresponde	1
No fue informada la presentación logística, no estuvieron acorde a los requerimientos de la comunidad, sitio muy pequeño, no aclararon las inquietudes de la comunidad. Observaciones: presentar la rendición de cuentas por cada localidad, por intereses, preparar la exposición y que los expositores tengan conocimiento	1

detallado de los temas a presentar a la comunidad. Evitar palabras técnicas.	
Mayor información de las personas encargadas y utilizar la tecnología de las instituciones	1
Hacer evaluación de necesidades, crear mesas de trabajo y evaluación de gestión, determinar con indicadores de gestión la realización de obras y mantenimiento	1
Los proyectos del Idu deben ser informados y tener en cuenta la comunidad y sus opiniones, solo los aprueban los concejales, caso la séptima era innecesaria se necesita descongestionar donde están los estratos 2,3 y 4 parte Occidente y no los cerros	1
La calidad en las obras no es buena	1
Estoy interesado en la obra de la Av. Rincon Tabor y Av. Boyacá	1
Tapar hueco de la Kra 90 con CI 157 pasa el SITP y contestan que no es competencia de ellos	1
Triste tener que pagar por lo que nunca hacen, dijeron que nos iban a hacer un puente por tanto accidente ya llevamos 10 años y sigue igual ni siquiera arreglo de la malla vial	1
Es necesaria la conexión de la Av. Cali con calle 170	1

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

