



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – RENDICIÓN DE CUENTAS

Fecha de realización de la rendición de cuentas fue el día: 24 de abril de 2018 a partir de las 2:00 p.m.

Propósito: Conocer la OPINIÓN y SATISFACCIÓN de la ciudadanía con respecto a los resultados de la realización de la Rendición de Cuentas.

Para la estructura y preguntas de la encuesta se tuvo en cuenta el subcomponente de Transparencia y Servicio al Ciudadano, Área de Desempeño Rendición de cuentas definido en el Índice de Evaluación y Desempeño – IEDI (*Ver hoja de Cálculo IGA-TSC-RC*) y los subcomponentes de la rendición de cuentas tales como:

- la información,
- la explicación y
- la sanción (estimulo e incentivos)
- La evaluación

La estructura de la encuesta aplicada en la rendición de cuenta se encuentra anexa a este documento.

Tabulación de las Encuestas

Para la tabulación de las encuestas se tuvo en cuenta para el total de la muestra aplicada que equivalen al 26% con respecto a la población.

Los grupos de valor que diligenciaron las encuesta fueron los siguientes:

Población	163
Muestra	42
Porcentaje Encuestado:	26%

SUBCOMPONENTE 1: INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

Concepto: La información que se dé a conocer por canales de difusión o en espacios de diálogo determinados, debe estar acorde a la exigencia de la normatividad de entregar información clara, oportuna y en lenguaje sencillo a fin de que los ciudadanos puedan comprenderla y evaluarla.

El contenido de esta información debe hacer referencia a las acciones realizadas, avances de la gestión frente a lo que planeó la entidad pública, que haya sido consignado en los planes institucionales, planes de desarrollo, programa, proyecto o



contrato. Por ello rendición de cuentas, es dar cuenta de lo que se planeó y saber cómo está su avance.

Esto con el fin que el ciudadano pueda realizar un análisis de planeación y ejecución, avance y estado de los planes de la entidad. Según lo establecido en la norma las entidades deben generar canales de difusión masiva, tales como espacios en emisoras locales o nacionales, o espacios televisivos que garanticen un adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general.

A continuación, se presenta los datos analizado en este componente:

Tabla de tabulación 1 - Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Preguntas:	SI		NO		NO RESPONDE		TOTAL
1. ¿La información proyectada en la rendición de cuentas fue expresada en lenguaje claro?	40	95%	1	2%	1	2%	100%
2. ¿La información proyectada en la rendición de cuentas corresponde al Plan de Acción Institucional 2016 -2018?	40	95%	2	5%	0	0%	100%
3. La información proyectada en la rendición de cuentas fue de fácil acceso y/o consulta?	39	93%	1	2%	2	5%	100%
4. La entidad divulgó los espacios en que se iban a desarrollar la rendición de cuentas.	39	93%	2	5%	1	2%	100%
5. Conoce usted, ¿qué medio utilizó la entidad para convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas?	35	83%	6	14%	1	2%	100%

4. La entidad divulgó los espacios en que se iban a desarrollar la rendición de cuentas. ¿Cual?

- Lucia López Trillo (lucialopez20@hotmail.com - 3502419121): Redes Sociales, comunicación a la comunidad.
- Luz Elena Gutiérrez (3022402466 - medio de respuesta: por mensaje de texto, redes sociales y la Dirección: Villa Clarín Palermo): Mesas de Información.
- Narcis de Ávila Cayana (3206931815- Dir.: Kra. 15 caño Clarín y desea que la contacten por correo electrónico, pero definió dicho correo): Todos los proyectados.
- Diego de Ávila (Kra 15 Villa Clarín) Todos los proyectados.
- Karen Ibarra (email: karen.ibarra@invemar.org.co, tel.: 4328600 ext. 160, Dir.: calle 25 #2-55 Playa Salguero y desea que la contacten por email): Invitación oficializada al Director General del Invemar.
- Facebook (no dejo ninguna información personal).
- Página web y correo electrónico (no dejo información personal para contactarlos).
- Patricia Casas (patriciacasas05@hotmail.com; 3218205238, calle 29A # 14-48 y desea que la contacten por mensaje de texto y email.): Personalmente.
- Gilbert José Corrales (3016897401; manzana 7 Lote 3 y desea que lo contacten por mensaje de texto o red vial): las mesas informativas.
- Alfredo Corrales (3005111894; Villa Clarín Palermo y desea que lo contacten por mensaje de texto y redes sociales): Mesas de Información.



- Vicente Sanabria (emprededorjardinuno2014@gmail.com; 3508898402; finca Jardín El Vergel- Palmor; y desea que lo contacten por email.): por emisoras locales.

Tabla de tabulación 2- Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Preguntas:	Por aviso público		Prensa		A través de la Comunidad		Página web		Invitación directa	
6. ¿Por qué medio se enteró usted, sobre la ejecución de la rendición de cuentas?	1	2%	1	2%	8	19%	3	7%	18	43%

¿Otro? ¿Cual?										
2	5%	1.Una amiga. 2. Facebook								

Los que marcaron más de una opción: Un total de:

8	19%
---	-----

De la siguiente manera:

Por aviso público		Prensa		A través de la Comunidad		Página web		Invitación directa	
2	5%	5	12%	6	14%	2	5%	4	10%

Usuario que NO respondieron	1	2%
-----------------------------	---	----

Análisis de la encuesta: Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje

Se pueden evidenciar que en promedio el 92% de los usuarios calificaron que la información proyectada en la rendición de cuentas fue expresada en lenguaje claro, acorde con el Plan de Acción, de fácil acceso y/o consulta, que conocieron con anticipación los espacio en el que se iba a desarrollar la rendición de cuentas y por qué medio se enteraron.

También se observa que el medio por el cual se enteraron del desarrollo de la rendición de cuentas fue el de la invitación directa arrojando un 43% en la calificación por parte de los asistentes y un 19% de participantes manifestaron que fue a través de la comunidad (invitación por voz a voz).

Con esta información se puede notar que los medios con calificación baja se deben fortalecer en su uso dando a conocer a los grupos de valor la existencia de estos medios para la rendición de cuentas de cualquier información generada de la gestión de la entidad.



SUBCOMPONENTE 2: DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

Concepto: El artículo 53 de la ley 1757 de 2015 establece que en los espacios de diálogo se puede hacer uso de diferentes metodologías como son:

- Foros,
- Mesas de trabajo,
- Reuniones zonales,
- Ferias de la gestión o
- Audiencias públicas.

Es necesario que estas reuniones utilicen metodologías que garanticen el diálogo acorde a las condiciones, entorno, costumbres de los ciudadanos a quienes se les presente la rendición de cuentas, que permitan la participación de los asistentes, donde ellos puedan evaluar la información suministrada y puedan hacer las sugerencias, observaciones o aportes pertinentes. Este artículo 53 de la mencionada ley, precisa que en el evento en que una entidad no adelante algún tipo de espacio de diálogo, estará en la obligación de realizar audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año, con los lineamientos que se establecen en la ley.

A continuación, se presenta los datos analizado en este componente:

Tabla de tabulación 3- Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Preguntas:	Bien organizada		Regularmente organizada		Mal organizada		NO RESPONDE		Total
	7. Cree usted que la rendición de cuentas se desarrolló de manera:	36	86%	3	7%	0	0%	3	
Preguntas:	Profunda		Medianamente profunda		Superficial		NO RESPONDE		Total
	8. Los temas de la rendición de cuentas fueron discutidos de manera:	25	60%	9	21%	3	7%	5	

Tabla de tabulación 4- Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Preguntas:	SI		NO		NO RESPONDE		TOTAL
	9. Cree usted, ¿que la rendición de cuentas como espacio de participación ciudadana es útil?	40	95%	0	0%	2	



¿Por qué?

✓ De los 16/40 respondieron:

1. Porque permite conocer de la primera mano la gestión y la ejecución presupuestal de la corporación y los avances que estos representan para la recuperación y preservación ambiental del Magdalena.
2. Porque nos enteramos y podemos participar.
3. Porque nos ayuda aclarar dudas.
4. Porque se obtuvo información.
5. Porque esta uno informado de corpamag.
6. Porque se obtuvo la información.
7. Porque es muy clara y concisa.
8. Porque es muy clara y concisa.
9. Claro que sí, para estar al tanto de la gestión ambiental del departamento.
10. Porque se participan muy bien.
11. 11.que se participan muy bien.
12. porque permite a la comunidad expresarse.
13. Se obtuvo información de los proyectos.
14. porque brindan información de interés a la comunidad.
15. Los ayudas aclarar dudas.
16. porque ahí nos damos cuenta que región tienen más pendiente.

✓ Uno de los que no respondieron dijo "se entera uno del plan de acción de cada año".

Tabla de tabulación 5- Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Preguntas:	Muy importante		Importante		Sin importancia		NO RESPONDE	
10. Después de haber participado en la rendición de cuentas, considera que su participación en el control de la gestión pública de CORPAMAG es:	33	79%	4	10%	0	0%	5	12%

Tabla de tabulación 6- Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Preguntas:	SI		NO		NO RESPONDE	
11. ¿Considera necesaria continuar con la realización de la rendición de cuentas para el control de la gestión pública?	40	95%	0	0%	2	5%

Análisis de la encuesta: Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

De este componente se resalta la calificación arrojada del 60% en que los participantes manifestaron que los temas de la rendición de cuentas fueron discutidos de manera profunda, que este medio de participación ciudadana era útil con una calificación arrojada del 95% y que la interrelación de información, inquietudes, quejas entre otros



de parte de los asistentes y la Corporación al obtener un resultado del 79% en la calificación *muy importante*.

Este resultado promueve a que la Corporación continúen con la tarea de rendir cuentas de manera constante y que garantice el dialogo de los grupos de valor con la entidad.

SUBCOMPONENTE 3: INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS

Concepto: La normatividad expresa que los incentivos debe fortalecer la participación de los ciudadanos. Estos incentivos son motivaciones simbólicas, así se incentiva al ciudadano cuando sus observaciones, sugerencias en relación a la gestión pública, presentada en la rendición de cuentas, es tenida en cuenta para ser incluida, para mejorar, y se divulga que esta mejora es gracias al aporte de los ciudadanos.

De igual forma se pueden impulsar incentivos al interior de la entidad, que permitan a los servidores motivar que sus acciones tengan un enfoque de rendición de cuentas.

Parte del objetivo de la rendición de cuentas como es reiterado por la normatividad que la rige, es el de generar este espacio de información y diálogo para captar por parte de los ciudadanos su evaluación respecto a lo informado.

Por lo anterior, es fundamental crear procesos de sistematización de lo que el ciudadano está evaluando, con el fin de conocer su percepción y poder realizar la retroalimentación necesaria para los ajustes que puedan realizar y que de todo aquello que evaluó y propuso el ciudadano puede hacer parte de un plan de mejora. Este plan de mejora debe ser divulgado ampliamente a los ciudadanos.

Es preciso mejorar el reconocimiento a la importancia de la rendición de cuentas, lo cual se puede lograr a través de capacitaciones a los servidores públicos, e incentivar a quienes adelantan procesos adecuados de rendición de cuentas.

Se propone utilizar la experiencia del Banco de Éxitos y el premio de alta gerencia de la Administración Pública para crear un incentivo positivo a la rendición de cuentas exitosa.

Generar incentivos para que los ciudadanos pidan cuentas: Sin una ciudadanía con poder no tiene sentido diseñar una política para que el Estado rinda cuentas de su gestión.

De esta manera, generar incentivos para que los ciudadanos rindan cuentas es un objetivo estratégico de esta política y será una de las tareas la entidad la liderará. Los incentivos para las entidades y los ciudadanos se concretan en:



A continuación, se presenta los datos analizado en este componente:

Tabla de tabulación 7- Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Preguntas:	SI		NO		NO RESPONDE	
12. ¿Usted ha recibido incentivo o estímulo por la participación a la rendición de cuentas de la Corporación?	16	38%	24	57%	2	5%

Análisis de la encuesta: Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Aquí se resalta que el 57% de los asistentes manifestaron que no han recibido ningún tipo de incentivo o estímulo por la participación que ellos han tenido en tema de la Corporación.

**SUBCOMPONENTE 4:
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN
INSTITUCIONAL**

Concepto: Para mejorar los procesos de rendición de cuentas es importante contar con evaluaciones constantes que identifiquen debilidades para luego fortalecerlas y a su vez optimizar aquellas acciones que tiene buenos resultados de la estrategia de rendición de cuentas.

Estas evaluaciones salen de procesos de observación de los servidores a cargo de la estrategia y de ejercicios sistemáticos que se les apliquen a los asistentes en las rediciones de cuentas. Todo esto con el ánimo de fortalecer espacios de mayor transparencia, participación y efectividad en el control de gestión pública realizada por los ciudadanos.

A continuación, se presenta los datos analizado en este componente:

Tabla de tabulación 8- Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Preguntas:	SI		NO		NO RESPONDE	
13. ¿Se cumplió con el objetivo de la rendición de cuentas?	42	100%	0	0%	0	0%
14. ¿Conoció usted el acta final de la rendición de cuentas de la vigencia anterior?	14	33%	22	52%	6	14%
15. ¿Conoció usted los resultados de las preguntas o PQR'D que quedaron pendiente por resolver de la rendición de cuenta de vigencia anterior?	9	21%	27	64%	6	14%



¿Por cuál medio?

- En medio físico
- Página web

DESEA DEJAR SUS DATOS, SI ES AFIRMATIVO DILIGENCIA EL CUADRO SIGUIENTE:

Tabla de tabulación 9- Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Preguntas:
¿Cuál medio desea usted, su respuesta?

TOTAL	18	43%
--------------	----	-----

Datos de Usuarios	Email		Mensaje de Texto		Redes Sociales		Invitación Directa		Televisión		Vía teléfono		Escrito	
Narcis de Avila Caguana -3206931825. no dejo email	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Prudencio Pérez - perezmunive19@hotmail.com - 3004651882	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Margarita Estrada Santana - margaritaestradasan@gmail.com - 3145034917	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Atanacio Barros - atanaciobarros@gmail.com -3135908666	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Karen Ibarra (email: karen.ibarra@invemar.org.co, tel: 4328600 ext 160, Dir: calle 25 #2-55 Playa Salguero y desea que la contacten por email): Invitación oficializada al Director General del Invemar.	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vicente Sanabria (emprendedorjardinuno2014@gmail.com; 3508898402; finca Jardín El Vergel-Palmor; y desea que lo contacten por email.): por emisoras locales.	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Luis Orozco - luchobigote@gmail.com - 3135083396	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Patricia Casas (patriciacasas05@hotmail.com; 3218205238, calle 29A # 14-48 y desea que la contacten por mensaje de texto y email.)	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Cristobal Navarro - 3002985274 - Pueblo Viejo	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Catalina Diaz - 3106564332 - Kra 2 #14-03	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%
Evangelina Diaz Mejia - 314275510- Kra 10 # 9-27	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%



Datos de Usuarios	Email		Mensaje de Texto		Redes Sociales		Invitación Directa		Televisión		Vía teléfono		Escrito	
	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gilber José Corrales (3016897401; manzana 7 Lote 3 y desea que lo contacten por mensaje de texto o red vial): las mesas informativas.	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Luz Mery Escalante - luzmeryescalante1318@gmail.com - 3014068574 - 304 6013002 - Calle 1B # 7-67	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Maria Hach - camihachk07@gmail.com - 3162956670 - Calle 27 A # 7c -21	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Rosa Ariza - 3008293660	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Alfredo Corrales (3005111894; Villa Clarin Palermo y desea que lo contacten por mensaje de texto y redes sociales): Mesas de Información.	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Luz Elena Gutierrez (3022402466 - medio de respuesta: por mensaje de texto, redes social y la Dirección: Villa Clarin Palermo): Mesas de Información.	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Jesus López - 3107124074 - Sta Barbara de Pinto Kra 39 - #8-93	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%

Análisis de la encuesta: **Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

Como se pueden observar se cumplió con el objetivo de la rendición de cuentas al obtener una calificación del 100% arrojada por la opinión de los asistentes.

También se observa que el 52% y 64% de los asistentes manifestaron que no han conocido las actas de rendición de cuentas ni mucho menos los resultados de gestión de las PQRS respectivamente.

Por otra parte, se evidencia que de los 42 asistentes que diligenciaron la encuestas solo 18 dejaron sus datos para la retroalimentación, esto equivalen al 43%.

A este documento se anexa las encuestas diligenciadas (42 folios).

Elaborado por: Judith Zubiria Perez (16/05/2018)

Revisado por: Yuri Hurtado García