

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIÁLOGO CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS

**Rendición de Cuentas  
Vigencia 2018- Gestión 2019  
Instituto Geográfico Agustín Codazzi**



**Secretaría General  
Grupo Interno De Trabajo Servicio al Ciudadano y Participación  
Bogotá D.C  
2019**

## INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas es el espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, y tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión en la administración pública, para la adopción de principios como eficiencia y eficacia; sirviendo como insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

El día 30 de octubre de 2019 se realizó el ejercicio de diálogo ciudadano y grupos de interés que tenía por objetivo fortalecer el sentido de lo público, contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad, y participación ciudadana, fortalecer la imagen institucional, generar espacios de intercomunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía para visualizar la información sobre la gestión.

Es así como, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, realizó la encuesta de satisfacción Diálogo ciudadano y grupos de interés para identificar aspectos positivos y/o por mejorar, que permitan tomar decisiones e implementar acciones que mejoren futuros ejercicios de rendición de cuentas.

## 1. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos y/o grupos de interés que asistieron al diálogo de rendición de cuentas

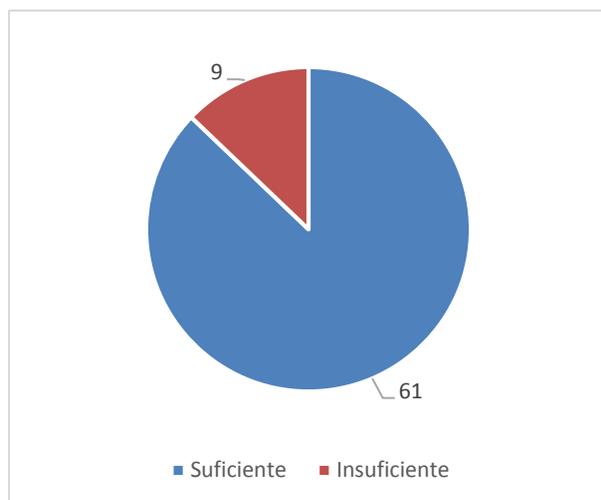
## 2. ALCANCE

La encuesta de satisfacción se aplicó presencialmente a las personas que participaron en el evento de diálogo Ciudadano y grupos de interés el pasado 30 de octubre de 2019 en el Auditorio Centro de Información (CIG).

## 3. RESULTADOS

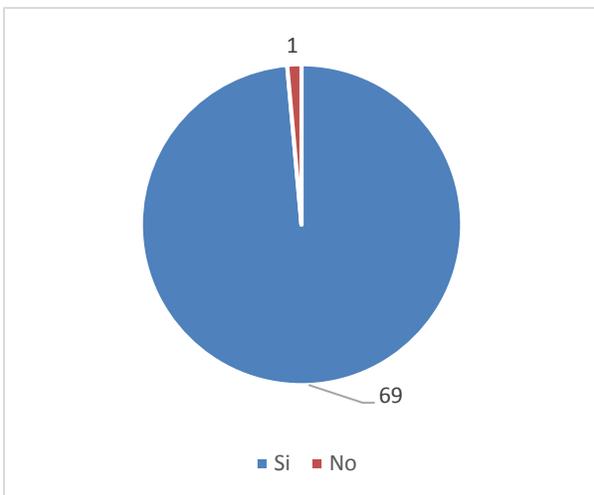
A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción diálogo ciudadano y grupos de interés realizada por 70 asistentes (n=70).

*Pregunta 1. Considera que la información presentada en el diálogo ciudadano fue:*



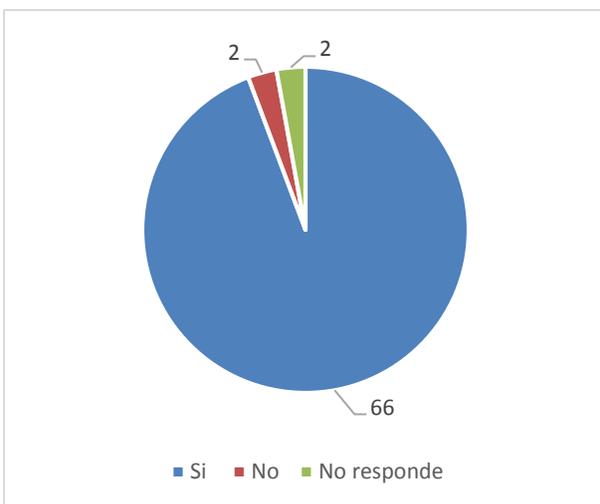
Para el 87.1% (n=61) contestaron que la información presentada en el diálogo fue suficiente y el 12.9% (n=9) restante dijeron que fue insuficiente.

**Pregunta 2.** En el evento de Rendición de Cuentas del IGAC se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad



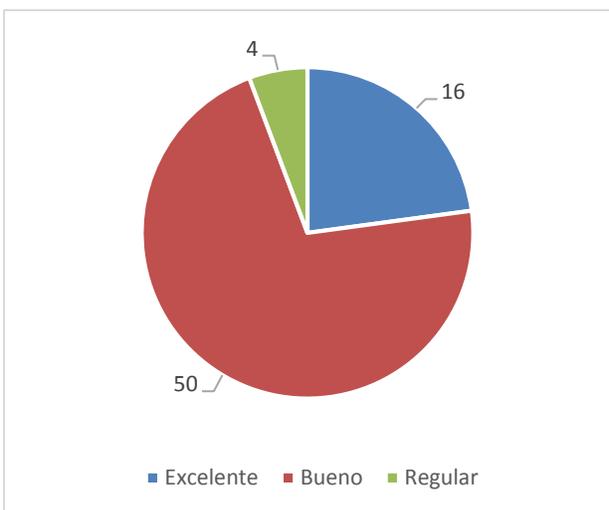
Para el 98.6% (n=69) SI se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad; el 1.4 % (n=1) contestaron que NO.

**Pregunta 3.** El lenguaje utilizado en la Rendición de cuentas del diálogo ciudadano fue claro



El 94.3% (n=66) de los asistentes consideraron que el lenguaje utilizado en la Rendición de cuentas SI fue claro, el 2.9% (n=2) considera que el lenguaje no fue claro y el 2.9% (n=2) no responde a la pregunta.

**Pregunta 4. ¿Cómo clasifica el diálogo ciudadano de rendición de cuentas del IGAC?**



Para el 71.4% (n=50) califica el diálogo de rendición de cuentas como Buena, el 22,9% (n=16) calificó como excelente y por último el 5,7% (n=4) calificó como regular.

**Pregunta 5. Mencione un aspecto positivo o por mejorar del diálogo ciudadano de Rendición de cuentas.**

Los participantes mencionaron los siguientes aspectos positivos:

Lenguaje de mudos- Lengua de Señas
Muy bueno porque las preguntas fueron resueltas
Correcto y organizado
Muy claro y atento a resolver preguntas
Presentar un vídeo resumen - aspecto positivo
La información suministrada fue muy transparente
Todo me pareció acorde al tema de rendición de cuentas
Canales de atención efectivos
La inclusión de lenguaje de señas
Excelente transmisión en vivo por Facebook
Estuvo organizado, claro y se atendieron preguntas con sus respuestas. Los felicito es una entidad importante y debe seguir adelante
Reconocer el trabajo que ha adelantado la administración, en procura de mejorar día a día la Entidad
Que la ciudadanía cada vez conoce más lo que hace el IGAC
Que se permitió planear preguntas anticipadas a la Rendición
Me parece que dio a conocer al IGAC en otros campos diferentes al catastro
Las respuestas fueron asertivas y claras para la comunidad
Fue una rendición de cuentas adecuada toda vez que se evidencio el manejo de medio de comunicación como mecanismo de interacción con el ciudadano al hacer un estilo de conversatorio genera que la información sea clara y hacen de ella algo entendible para la comunidad
Se aclararon las dudas sobre la gestión catastral de manera clara y transparente
La presentación del nuevo director
Una presentación clara y efectiva

Información suficiente de cada área. Transmisión en vivo del evento a la ciudadanía. la asistencia mayoritaria al evento

La difusión de aspecto generales sobre las áreas misionales, un conocimiento generalizado y el específico debe ahondar en cómo fortalecer los procesos e insumos para determinar un plan nacional de desarrollo concreto y efectivo

Por último, los participantes mencionaron los siguientes aspectos por mejorar:

Manejar un lenguaje menos técnico
Mejorar el soporte tecnológico
La ciudadanía no realizó preguntas sólidas ni los funcionarios.
La logística del evento fue muy buena. Sin embargo, no se inició en el tiempo establecido
Presencia del director, mejorar audio del vídeo
Habilitar un espacio más grande para este tipo de evento
Faltó información respecto a la re-estructuración del IGAC lo que han venido desarrollando
Más apoyo visual
Dada la tecnicidad del instituto es necesario que la información que se presenta sobre la gestión desarrollada por la entidad sea presentada con mayor claridad , en lenguaje que sea comprensible
Un auditorio más grande para este importante ejercicio
Tema catastral, como educar al ciudadano en entender los temas de revaluos y a los alcaldes para que ajusten los pagos y % como son bomberos y CAS
Si bien se dieron a conocer resultados, sería necesario una presentación más clara por ejemplo en la distribución de los productos que se han adelantado en el país, donde se avanzó más, los proyectos donde se enfocaron, teniendo presente su labor geográfico más recurso visual a parte del vídeo
Nuevas estrategias que permitan mayor participación ciudadana de partes interesadas externas la IGAC
Un auditorio con mayor capacidad
Mejorar el sonido utilizado
Subtítulos en los vídeos
Deben rendir cuentas de la parte activa de la oficina de difusión
Más claridad sobre las acciones que se han ido implementado
Herramientas tecnológicas
Vincular más ciudadanía
Realizarlo en un lugar más amplio

#### 4. RECOMENDACIONES

Se debe continuar evaluando los evento de rendición de cuentas, para tener en cuenta los aspectos positivos y/o por mejorar y tomar las respectivas acciones.