

INFORME
ENCUESTAS AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
DICIEMBRE DE 2019

Elaboró: Mayra Alejandra Fuentes Rodríguez
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente
Atencionalcliente@idear.gov.co

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

INTRODUCCIÓN

La audiencia de Rendición de Cuentas del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear se llevó a cabo el día 06 de diciembre de 2019, en la Plazoleta de la Gobernación de Arauca en la Calle 20 # 22 19 del municipio de Arauca, entre las 8:00 a.m. y 12:00 m.

Se convocó a los interesados a través de las redes sociales, página web y notas de prensa.



MODELO ENCUESTA APLICADA

Se diseñó y aplicó la encuesta de evaluación de la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas, dirigida a las personas que asistieron al evento, para tal efecto la encuesta aplicada fue la siguiente:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS													
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR													
"OPORTUNIDADES PARA TODOS"													
FECHA:				MUNICIPIO:									
Agradecemos su presencia en esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Sus respuestas a la presente encuesta que evalúa aspectos de la audiencia y el proceso de rendición de cuentas, son valiosas para nuestra entidad. En cada pregunta, marque con una (x) una sola respuesta y según el caso explique su respuesta:													
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS													
Descripción										Alto	Medio	Bajo	Nulo
¿La Audiencia Pública dió a conocer los resultados de la gestión del Idear?													
¿El tiempo de exposición del informe de gestión institucional fue apropiado?													
¿La información presentada en la audiencia pública responde a sus intereses?													
¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la Audiencia Pública?													
¿Considera necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas?													
COMUNICACIÓN													
Descripción										Alto	Medio	Bajo	Nulo
¿Quedó satisfecho con el informe presentado por el Idear?													
¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Cuentas?													
Radio		Televisión		Prensa Escrita		Redes Sociales		Página web		Por un asesor de la entidad		Otro (Indique cual)	
Por favor proponga un tema de su interés sobre la gestión de esta entidad para próximas Audiencias Públicas:													
Por favor realice la pregunta de su interés sobre la gestión del Idear que considere no haya sido resuelta en la Audiencia, ésta tendrá													

Población: Asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Lugar: Municipio de Arauca, departamento de Arauca.

Fecha: 6 diciembre de 2019.

Total encuestas: 26

Preguntas: 9

Escala de valoración:

Alto	Muy satisfecho
Medio	Medio satisfecho
Bajo	Poco satisfecho
Nulo	Nada satisfecho

Características a evaluar:

- ✓ Calidad del contenido de la información
- ✓ Tiempo usado en la exposición
- ✓ Importancia de realizar Audiencias de Rendición de Cuentas
- ✓ Medios de información consultados por el cliente

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

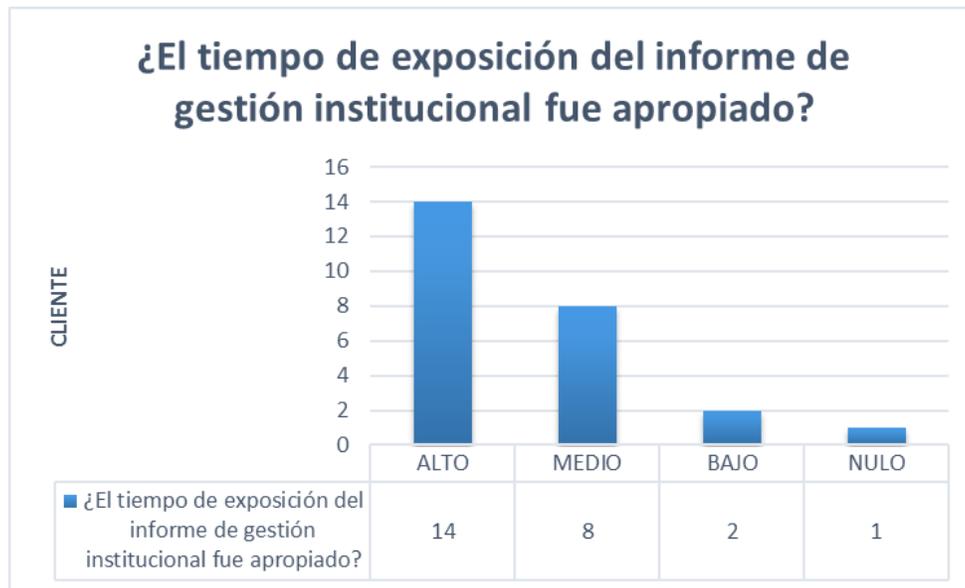
1. ¿La Audiencia Pública dió a conocer los resultados de la gestión del Idear?

A esta pregunta, tenemos que el 60% de los ciudadanos encuestados respondió que con la información que se presentó si se dió a conocer la gestión del Idear, el 28% consideraron que fue regular, el 8% baja y el 4% (01) asistente consideró que no se dieron a conocer los resultados de la gestión del Instituto.



2. ¿El tiempo de exposición del informe de gestión institucional fue apropiado?

Referente a sí el tiempo de exposición usado por la gerente para rendir cuentas sobre su gestión fue el indicado, tenemos que el 56% de los ciudadanos manifestaron sentirse muy satisfechos con el tiempo de exposición, el 32% medio satisfechos, el 8% poco satisfecho, y el 4% expresó no estar satisfecho.



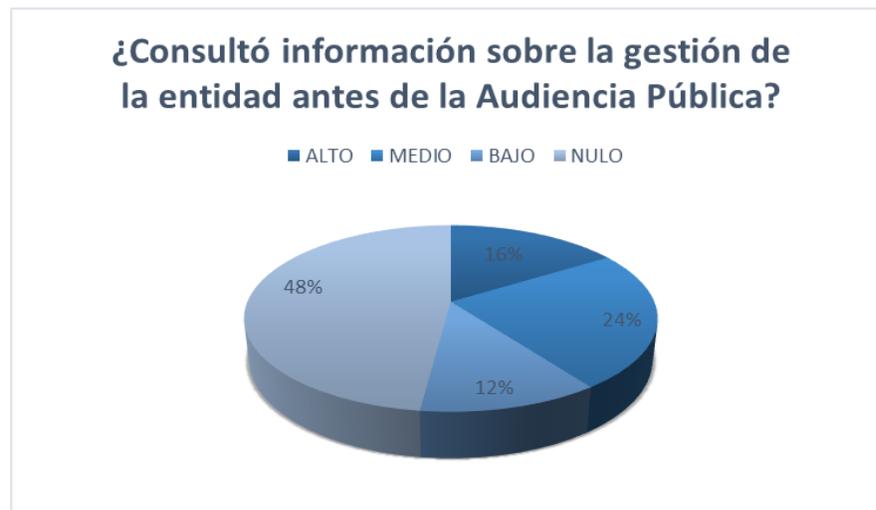
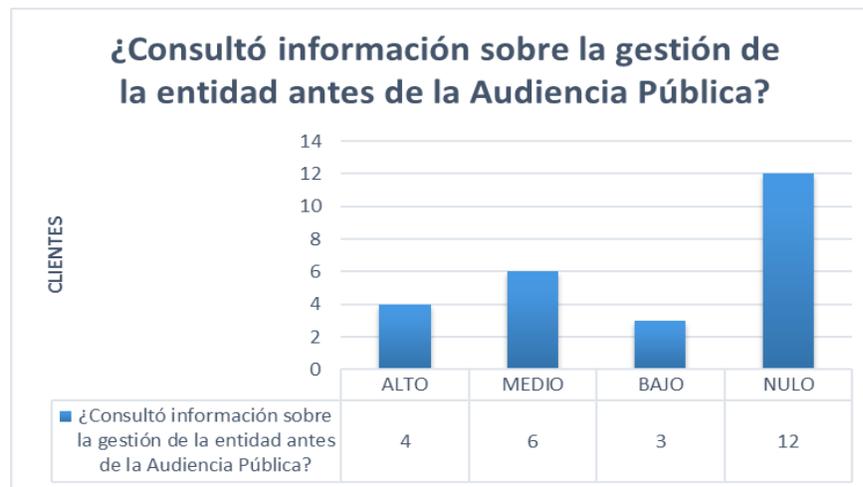
3. ¿La información presentada en la audiencia pública responde a sus intereses?

Con relación a la información presentada en la audiencia pública responde a los intereses de los ciudadanos tenemos que el 40% de los encuestados se siente muy satisfechos. El 36% medio satisfechos, y para el 24% su nivel de satisfacción fue bajo.



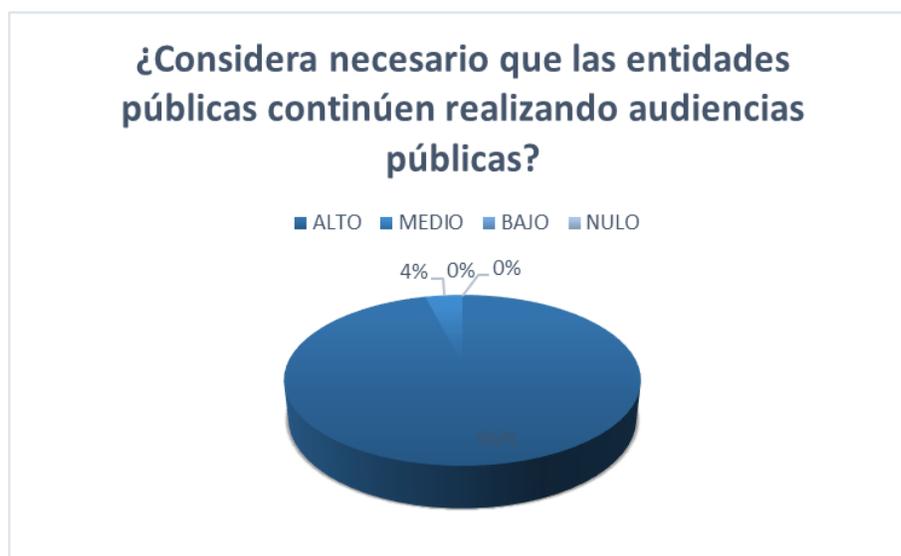
4. ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la Audiencia Pública?

El 48% de los ciudadanos encuestados manifiesta que no consultaron información antes de asistir a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el 24% expresaron que medio consultaron información, el 14% si revisaron el informe y el 12% de las personas encuestadas manifestaron que fue poco lo consultado.



5. ¿Considera necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas?

El 96% de los asistentes encuestados consideran que es muy necesario continuar realizando las audiencias públicas de rendición de cuentas, y el 4% las considera medio necesarias. Para este punto no se recibieron calificaciones bajas o malas.



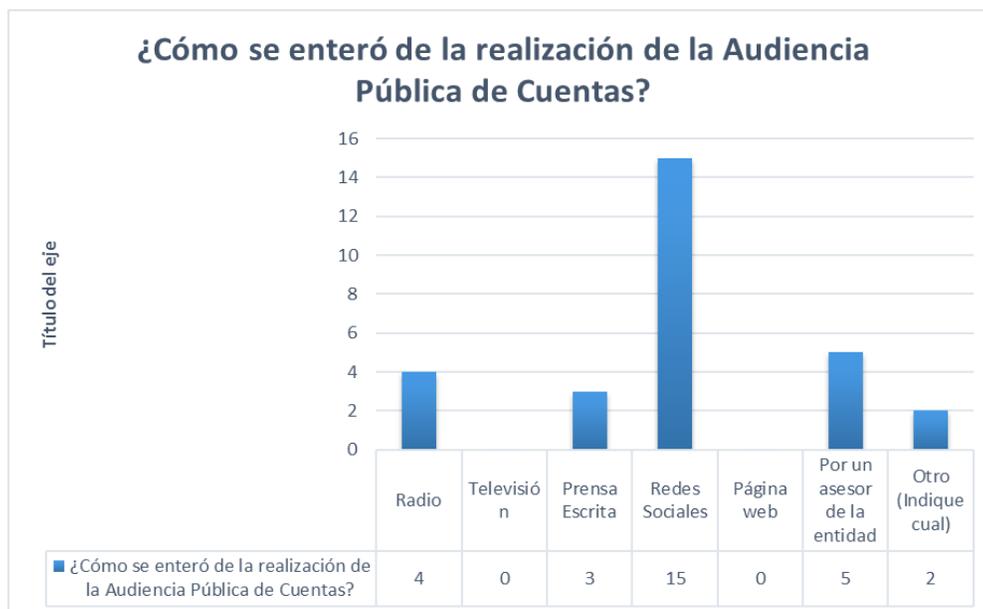
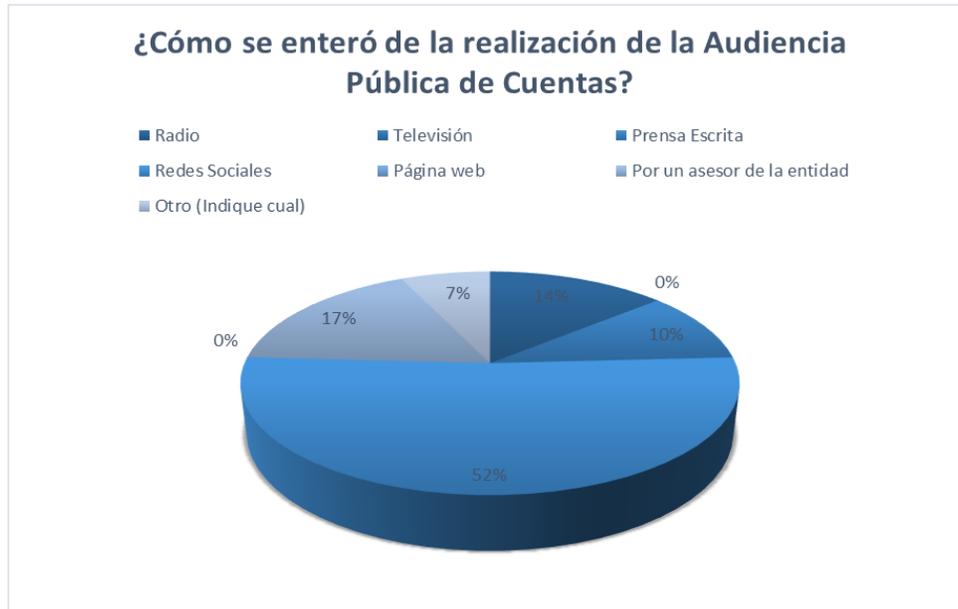
6. ¿Quedó satisfecho con el informe presentado por el Idear?

El 40% de los asistentes encuestados manifestaron haber quedado muy satisfechos con el informe de gestión presentado por la Gerente, el 28% expresó que su nivel de satisfacción con la rendición de cuentas de la Entidad fue bajo; el 24% indicó estar medio satisfecho y el 8% califico como nada satisfecho con el informe rendido.



7. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Cuentas?

Respecto a este ítem, las encuestas realizadas dan cuenta que un 52% de los ciudadanos encuestados se informó a través de redes sociales; el 17% mediante un asesor del Idear; el 14% a través de radio; el 10% por prensa; y un 7% respondió que por otros medios. Ninguno de los encuestados mencionó la televisión o página web como fuente informativa.



PREGUNTAS ABIERTAS

Por favor proponga un tema de su interés sobre la gestión de esta entidad para próximas Audiencias Públicas:

En total se obtuvieron 4 comentarios por los encuestados:

1. Financiación de posgrados.
2. Amplíen cómo se puede acceder a los beneficios de la entidad.
3. Actividad económica sin definir.
4. Menos video, menos lectura, había muchas distracciones. El tema debe ser el apoyo al comercio local.

Por favor realice la pregunta de su interés sobre la gestión del Idear que considere no haya sido resuelta en la Audiencia, ésta tendrá respuesta a través de la web o correo electrónico.

En total se obtuvo 1 comentario por los encuestados.

1. Más becas para los estudios de postgrado.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la medición de satisfacción de la Audiencia de Rendición de Cuentas se recomienda lo siguiente:

1. Se cumplió con el objetivo propuesto de informar a la ciudadanía sobre los logros, dificultades y retos del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.
2. Se propone en las próximas rendiciones de cuentas generar un espacio de diálogo en el que haya espacio para escuchar las inquietudes de la ciudadanía con respecto a las gestiones del Idear, e incluir como tema fundamental en la audiencia pública, el impacto de la gestión y la forma de participación de la ciudadanía.