



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICO EXTERNO E INTERNO

Público Externo: 30 de abril de 2019 de 2:00 – 5:30 p.m.

Público Interno: 6 de mayo de 2019 de 10:00 a.m. – 12m.

Propósito: Conocer la opinión y satisfacción de la realización de la Rendición de Cuentas de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena de los ciudadanos, funcionarios y contratistas asistentes a las jornadas ejecutadas.

Para la estructura y preguntas de la encuesta se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Instrumento No. 19 del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- 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*)
- Los subcomponentes de la rendición de cuentas tales como:
 - La información,
 - La explicación y
 - La sanción (estimulo e incentivos)
 - La evaluación

Tabulación de las Encuestas: Para la tabulación de las encuestas se definió la muestra del total de asistentes a cada Audiencia siendo los siguientes los equivalentes con respecto a la población.

Evento	Población	Muestra	Porcentaje
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Abril 30	55	30	36%
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Mayo 6	131	37	28%

Subcomponente 1: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible.

El primer componente de la Rendición de Cuentas es la Información, en este caso las entidades debe generar datos y contenidos de su gestión, los resultados, su cumplimiento con las metas misionales así como la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad, claridad y de fácil comprensión para todos los grupos poblacionales y de interés.



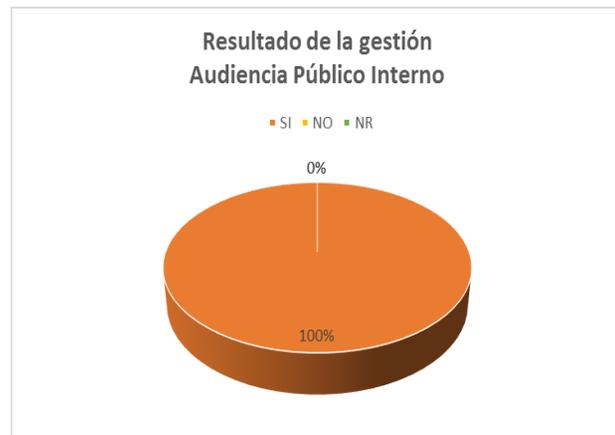
1. ¿La información presentada en la rendición de cuentas fue expresada en lenguaje claro?



Para garantizar una mayor claridad de la información, se determinó en la etapa de aprestamiento de la audiencia que el contenido presentado en las diapositivas se acompañara con ilustraciones, gráficos y datos concluyentes; Así mismo para dar cierre a la presentación de cada programa se presentó un vídeo cuya información incluía testimonios de beneficiarios y explicaciones audiovisuales sobre el programa en mención.

Solo un porcentaje muy bajo de asistentes consideró que no fue claro, consideración que se tendrá en cuenta en el uso de tecnicismos propios de la gestión ambiental.

2. ¿La rendición de cuentas dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad?

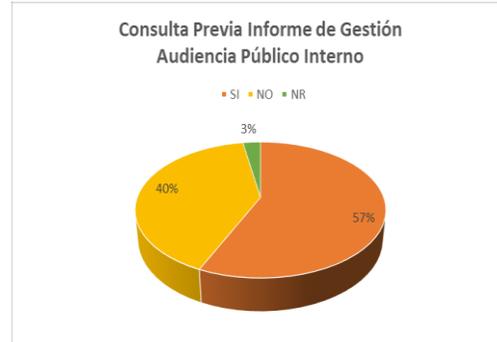
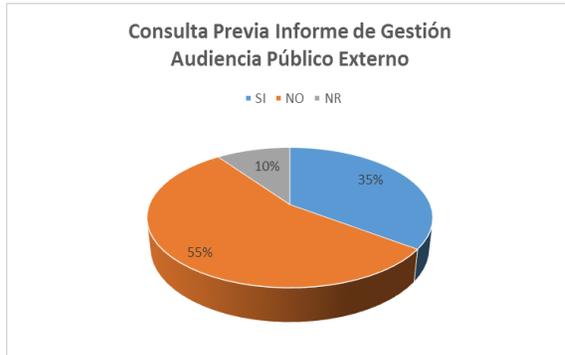


La Audiencia de Rendición de Cuentas citada fue para presentar los resultados de la vigencia 2018 y avances con relación al Plan de Acción Institucional 2016-2019 "Magdalena ambiental, compromiso de todos" Como tal los asistentes consideraron que se dio a conocer la gestión de la Corporación por cada componente/ programa; solo un porcentaje mínimo considero que no se evidenció en la presentación resultados de seguimiento al proceso de recuperación de la



Ciénaga Grande de Santa Marta; aunque estos fueron dados a conocer en el Programa: Estrategias para la conservación de la biodiversidad y Planificación ambiental del territorio para la adaptación al cambio climático en el informe de gestión publicado en la página web de la entidad.

3. ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la rendición de cuentas?



Más del 50 por ciento de los asistentes a la Audiencia no habían leído el informe de gestión de la Corporación, el cual se publicó en la página web de la entidad desde marzo del 2019; Cabe anotar que éste se socializó a través de enlaces en los correos electrónicos, en la convocatoria de prensa, banner en el inicio de la página web y a través de mensajes por WhatsApp lo que constituye una garantía por parte de la Corporación para facilitar el acceso a la información de la gestión institucional.

4. La información presentada en la rendición de cuentas responde a sus intereses?





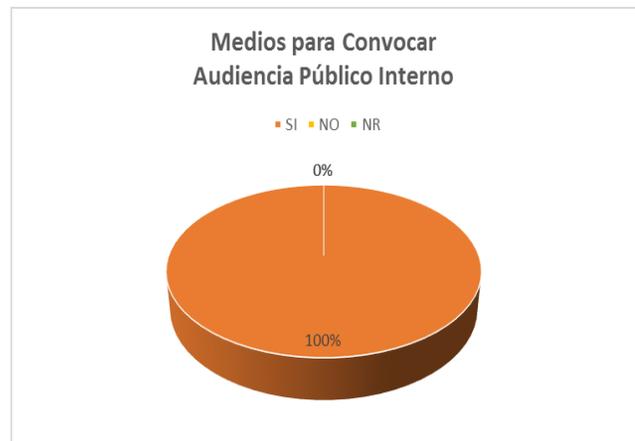
En general los asistentes a las Audiencias consideraron que la información presentada si respondió a sus intereses, dentro de las razones expuestas se destacan:

- Conocer el avance en el cumplimiento de los objetivos de la Corporación.
- Evidencia de administración y gestión adecuada.
- Coloca en contexto las metas de la Corporación.
- Evidencia el impacto de las acciones

Quienes respondieron negativamente consideran que:

- El tema de sequía que afecta al departamento no fue considerado en la rendición de cuentas.
- Porque no cumplió con las expectativas que tenía para el evento.

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?



La mayoría de los asistentes dan cuenta que si conocieron los medios usados para convocar a los ciudadanos para participar en este espacio de diálogo de Rendición de Cuentas garantizando la participación y el principio de transparencia por parte de la Corporación.

6. Señale los medios por los cuales se enteró de esta Audiencia de Rendición de Cuentas.





La encuesta relaciona los medios por los que la Corporación dio a conocer la realización de la Audiencia de Rendición de Cuenta; los resultados evidencian que la comunidad accede a la información en primera instancia en los medios oficiales tales como la página web www.corpamag.gov.co; las redes sociales corporativas; las comunicaciones oficiales y los correos emitidos desde las cuentas institucionales.

7. La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la rendición de cuentas fue:



Los asistentes consideran que si hubo claridad en el procedimiento para las intervenciones durante la jornada de Rendición de Cuentas; Las valoraciones negativas se direccionan más hacia los participantes que al proceso indicando lo siguiente:

- Muchas intervenciones se salieron del tema
- Las intervenciones no se referían al objeto
- Las preguntas no fueron pertinentes a la rendición de cuentas.

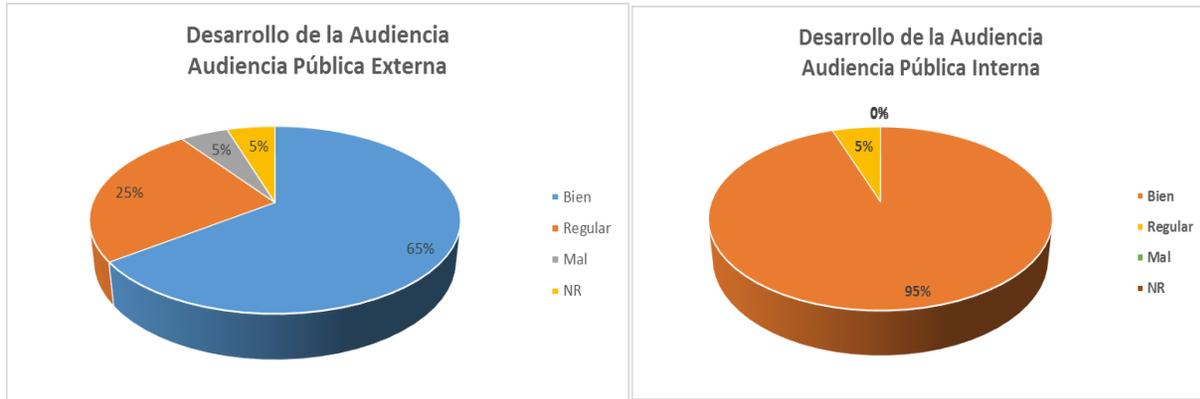
Subcomponente 2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones.

Este componente permite garantizar que los ciudadanos puedan realizar preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

La rendición de cuentas supone responder y someterse, entre otros, al control ciudadano por lo que la forma de interactuar y dialogar es fundamental y definitiva para generar las condiciones que permitan que los ciudadanos estén abiertos a las explicaciones y justificaciones presentadas por la entidad.

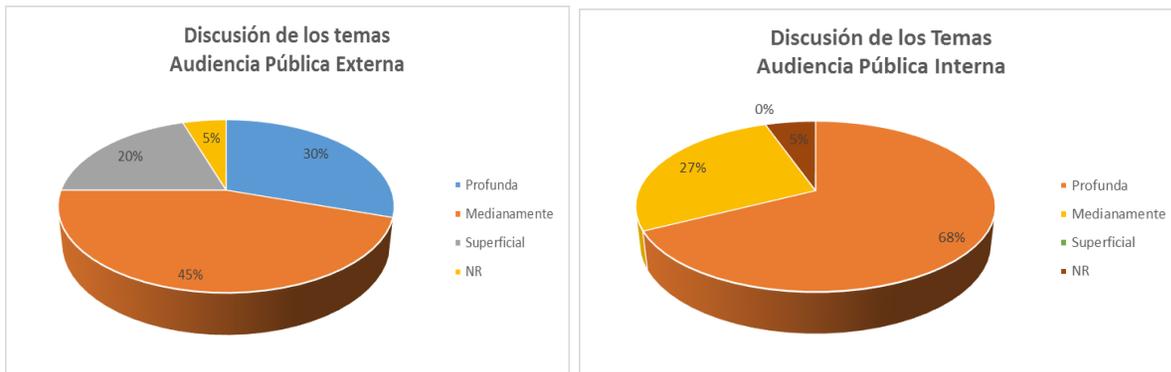


8. Cree usted que la rendición de cuentas se desarrolló de manera:



Para la mayoría de los asistentes a las Audiencias la Jornada se desarrolló de manera organizada, cabe anotar que la forma del auditorio dificulta algunos temas de carácter logístico en especial cuando se está realizando transmisión en directo.

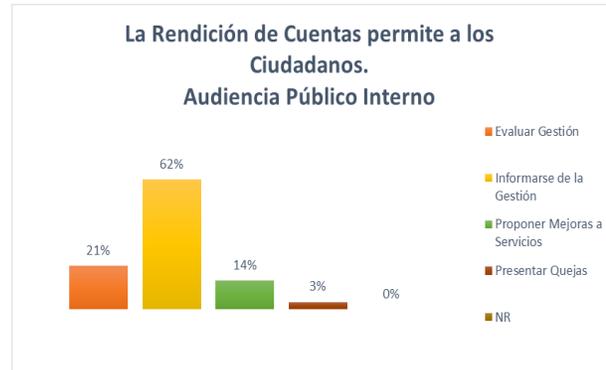
9. Los temas de la rendición de cuentas fueron discutidos de manera:



Un 45% del público externo asistente a la Rendición de Cuentas considera que los temas fueron discutidos de manera medianamente profunda lo que significa que se requiere que en próximas audiencias se garantice el diálogo de los grupos de valor con la entidad dando más claridad, tiempo y espacio para discutir los temas.

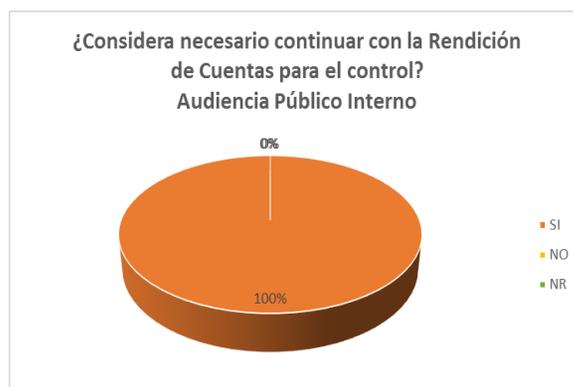
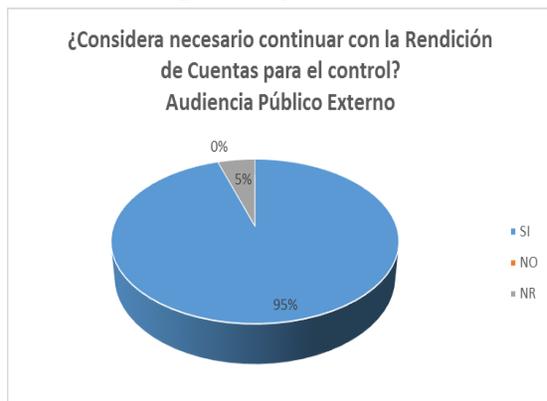


10. Según su experiencia, primordialmente, la rendición de cuentas permite a ciudadanos o usuarios de los servicios de la entidad:



La mayoría de los asistentes consideran que la Rendición es el espacio que les permite informarse de la gestión y los resultados de la Corporación, en segunda instancia como un medio de evaluación y seguidamente como un escenario para presentar quejas. Estos resultados dan cuenta del nivel en que se encuentra la Corporación, por lo que es necesario para Corpamag garantizar la participación de los grupos de valor en los escenarios de diálogo de rendición de cuentas, por medio del diálogo colaborativo, orientado a evaluar la gestión pública y desarrollar propuestas de mejora con el fin de alcanzar el nivel de consolidación en la Rendición de Cuentas.

11. ¿Considera necesaria continuar con la realización de la rendición de cuentas para el control de la gestión pública?



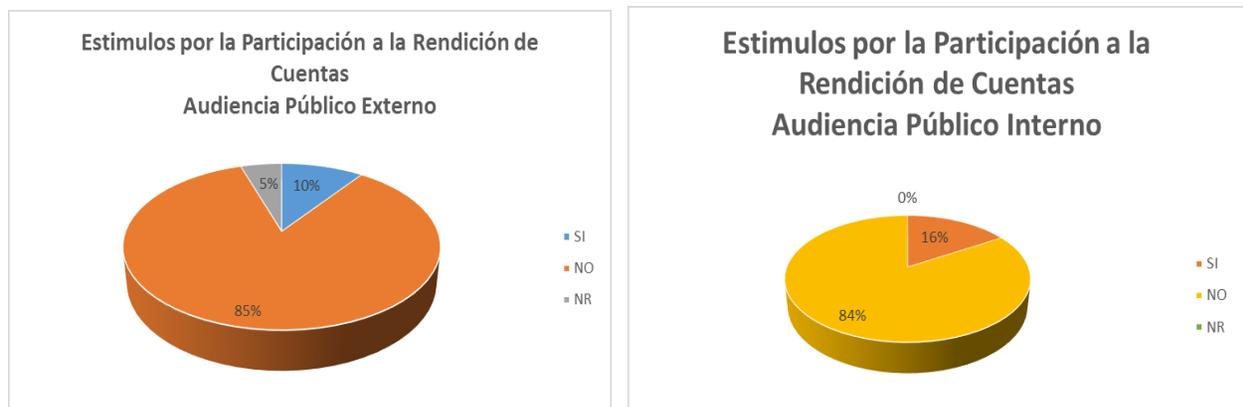
Todos los asistentes consideran que las Rendiciones de Cuentas deben continuar realizándose para el control social de la gestión pública.



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

En este componente busca que la Entidad incentive a los grupos de interés para participar en la rendición de cuentas; estos pueden ser capacitaciones a los funcionarios, realización de consultas o encuestas a los ciudadanos y usuarios, implementación de acciones de mejoras, entre otros conducentes a promover una cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad y hacia los grupos de interés con los que Corpamag se relaciona.

12. ¿Usted ha recibido incentivo o estímulo por la participación a la rendición de cuentas de la Corporación?



Los resultados dan cuenta la necesidad que la Corpamag implemente estímulos e incentivos para que los ciudadanos y los servidores públicos (funcionarios) que contribuyan a la interiorización de una cultura de Rendición de Cuentas.

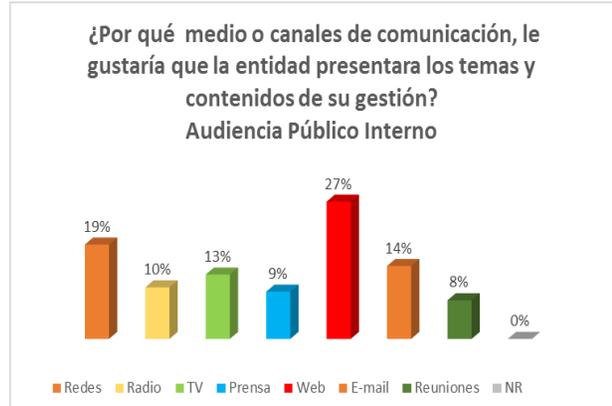
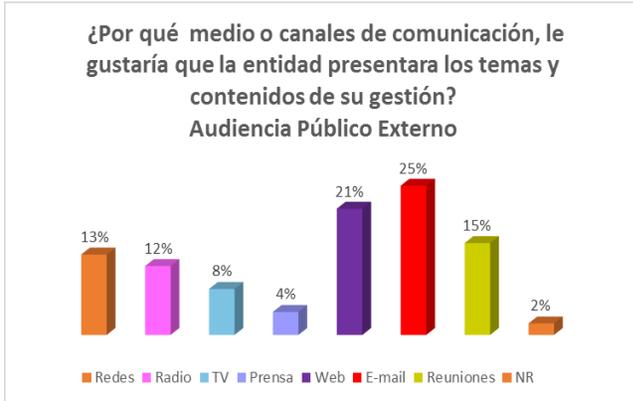
13. La oportunidad para que los asistentes inscritos opinen en la Audiencia de Rendición de Cuentas fue:



Más del 60% consideran que fue adecuada la oportunidad para que los asistentes inscritos opinaran en la Jornada de Rendición de Cuentas. Se debe considerar la opinión de quienes lo consideraron insuficiente ya que la Corporación debe garantizar la participación y el diálogo durante la actividad para rendiciones futuras.



14. ¿Por qué medio o canales de comunicación, le gustaría que la entidad presentara los temas y contenidos de su gestión?

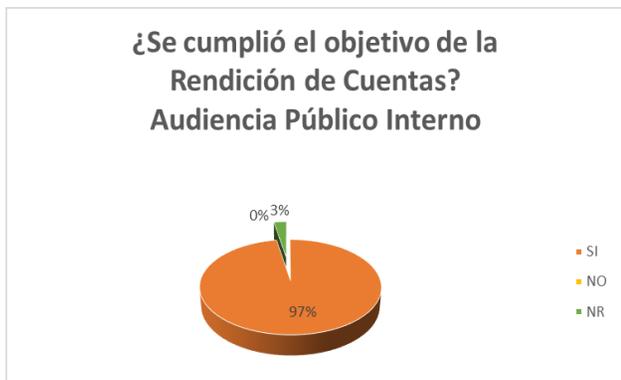


De acuerdo a los resultados presentados, la Corporación debe continuar potenciando su página web como medio de información para la ciudadanía sobre la gestión y acciones realizadas; así mismo los correos electrónicos y las redes sociales se visualizan como partes de la estrategia de comunicación en futuras Rendiciones de Cuentas. Para los ciudadanos las reuniones son escenarios fundamentales en la información de temas específicos de la gestión de Corpamag.

Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Este subcomponente busca que la ciudadanía conozca los resultados de la evaluación de las Jornadas de Rendición de Cuentas cuya publicación se realiza en la página web de la Corporación. También permite responder por los resultados de la gestión definiendo mecanismos de mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

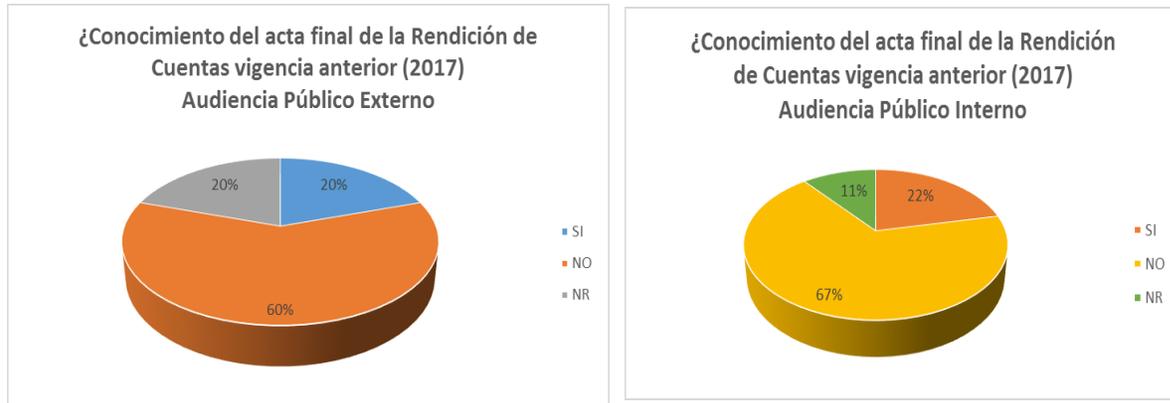
15. ¿Se cumplió con el objetivo de la rendición de cuentas?





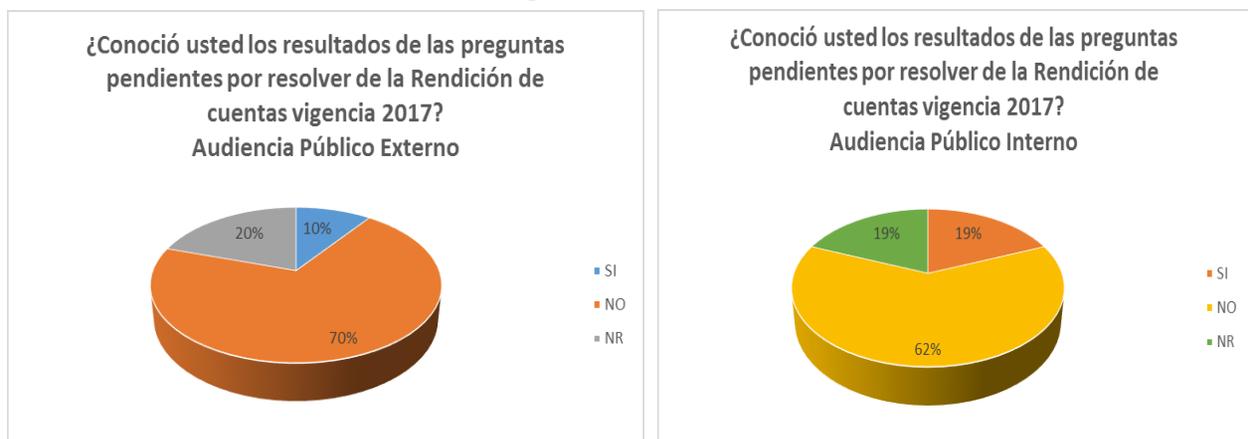
Un amplio porcentaje de asistentes consideran que la Audiencia de Rendición de Cuentas si cumplió con el objetivo establecido en la convocatoria. Como acción de mejora se requiere hacer énfasis en los objetivos de audiencias futuras para que las expectativas de los asistentes se suscriban en ello.

16. ¿Conoció usted el acta final de la rendición de cuentas de la vigencia anterior?



Corpamag cuenta en su página web con las actas de la Audiencia de Rendición de Cuentas e informes complementarios de vigencias anteriores, sin embargo, como una acción de mejora se propone que a través de los medios de la convocatoria se dé a conocer dicha publicación e incluir en la estrategia de comunicaciones de la próxima Audiencia de Rendición de Cuentas éste aspecto.

17. ¿Conoció usted los resultados de las preguntas o PQR'D que quedaron pendiente por resolver de la rendición de cuenta de vigencia anterior?

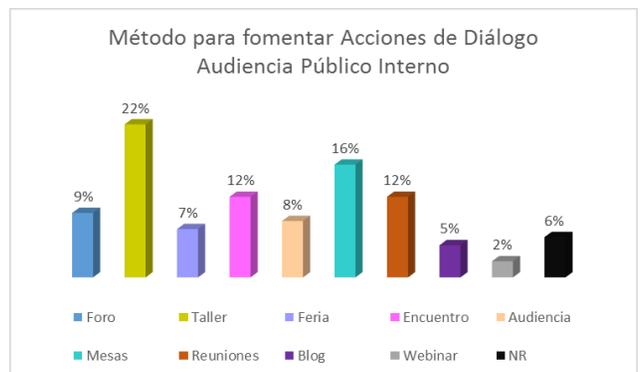


Corpamag asumiendo el principio de transparencia dio respuesta por escrito a todas las preguntas realizadas en la Audiencia de Rendición de Cuentas. Estas se publicaran en la página web para conocimiento de la ciudadanía. Al igual que la pregunta anterior, los asistentes no



conocen los resultados de las preguntas o PQRD pendientes de la vigencia anterior (2017) por lo que usarán los mismos medios de la convocatoria para informar su publicación.

18: ¿Qué método de participación para la rendición de cuentas, cree usted que es más efectivo para fomentar las acciones de diálogo?

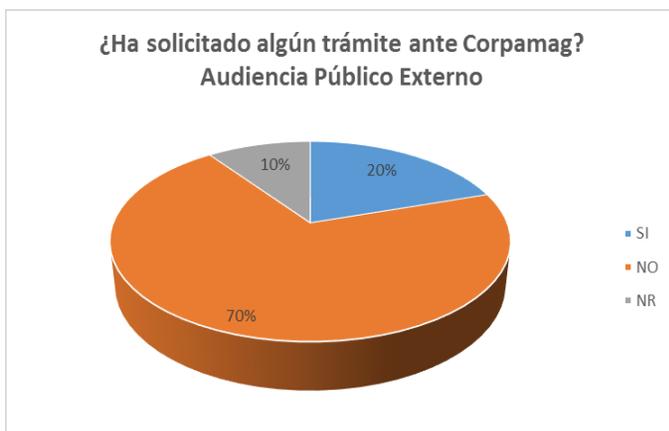


Para los asistentes a la audiencia, de las opciones presentadas para promover la participación para la Rendición de Cuentas, fueron de su preferencia las siguientes en su orden:

Encuentros de Diálogos Participativos.

- Talleres o Mesas de trabajo
- Audiencias Públicas Participativas Virtuales
- Las reuniones
- Mesas de diálogos zonales o temáticas

19. ¿Usted ha solicitado algún tipo de trámite ante Corpamag?





CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA
NIT. 800.099.287-4

De los asistentes a las Audiencias solo un porcentaje menor ha realizado trámites ante la entidad siendo los siguientes los indicados en el formulario:

- Proyecto comunitario de educación ambiental en la CGSM
- Tres solicitudes por escrito desde hace más de un año no respondidas (no indica el tipo)
- Proyecto Restauración CGSM
- Convenio con Corpamag

Elaborado por: Grace Morales Urueta (10/05/2019)

Revisado por: Carlos Santodomingo (13/05/2019)

Aprobado por: Rosana Lastra