

INFORME

Plan de trabajo GESCO + I
Actividad: Monitoreo 4 Balance del espacio de diálogo

Objetivo: Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción y adelantar un balance del proceso de rendición de cuentas a partir de la conclusión del plan de trabajo.

Referencias: Plan de trabajo 2022
Resultados de la encuesta de satisfacción

Dirigido a: Equipo de Rendición de cuentas
Oficina Asesora de Planeación
Oficina Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial

Contexto

En atención a lo dispuesto por el Manual Único de Rendición de Cuentas dentro de las actividades de seguimiento y evaluación, y con el ánimo de recopilar, sistematizar y analizar las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas, el pasado 7 de julio la SIC aplicó una encuesta de satisfacción a los ciudadanos que participaron en la audiencia de rendición de cuentas de la entidad.

Cabe aclarar que esta consulta es una acción adicional a los medios que se mantienen abiertos antes, durante y después del espacio, para que los grupos de valor puedan interactuar, corresponde a un instrumento más para fortalecer el diálogo, la interacción y retroalimentación del espacio de diálogo audiencia pública.

Resultados de la consulta

La consulta estuvo disponible de forma online en la transmisión en vivo por medio de un código QR que se estuvo rotando durante la audiencia, participaron en total 84 personas. El cuestionario se construyó con base en el Instrumento No. 19 Encuesta de evaluación de espacio de diálogo, incluyó 10 preguntas y su diligenciamiento fue anónimo.

En términos generales la percepción de la ciudadanía (con base en esta muestra) fue positiva, aspectos como lenguaje claro (canales de interacción y contenido) – Pregunta 2 y 4, la información transmitida – Pregunta 5, tiempo de exposición tanto del diálogo como del informe -Pregunta 3 y 7- y utilidad de este tipo de espacios -Pregunta 8, obtuvieron porcentajes de aceptación iguales o superiores al 99%, en esta misma proporción se encuentra la cantidad de participantes que manifestaron tener interés en volver a participar. Por lo anterior, se pueden considerar como fortalezas para mantener.

El comportamiento de las preguntas que sustentan lo anterior, se presentan a continuación:





Ilustración 1 Medios interacción

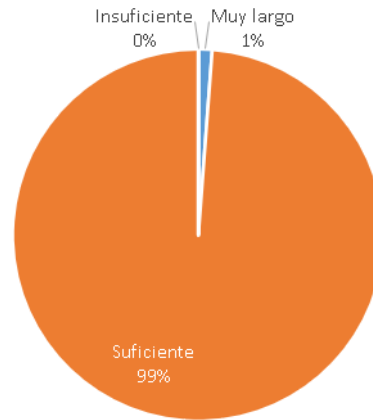


Ilustración 2 Duración espacio

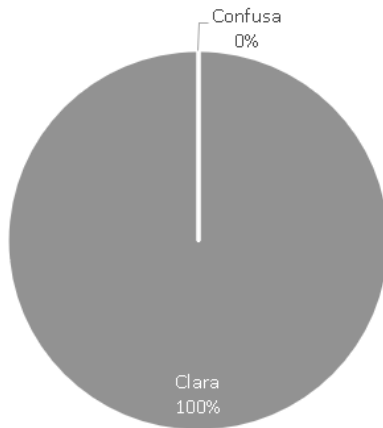


Ilustración 3 Lenguaje claro

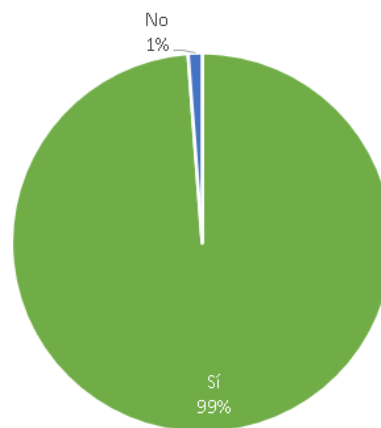


Ilustración 4 Información de interés

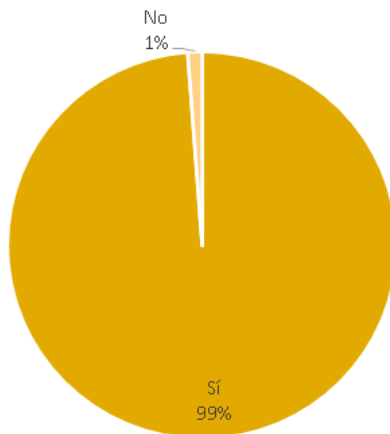


Ilustración 5 Utilidad espacio

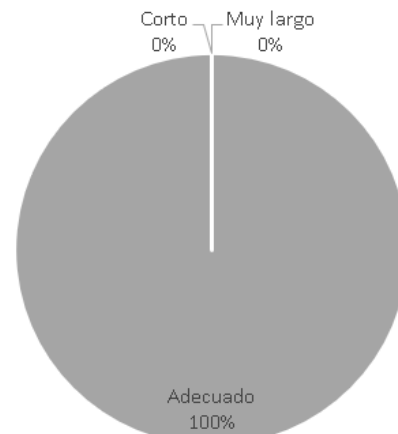



Ilustración 6 Tiempo exposición

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia
 Teléfonos: ~ 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

 Nuestro aporte es fundamental,
 al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



**El futuro
de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Dos de las preguntas formuladas proporcionan algunos datos adicionales para el análisis, los medios por los cuales se enteraron de la convocatoria y la proporción de ciudadanos que consultaron información sobre la gestión de la entidad antes del espacio de diálogo. Para el primer caso se puede observar que el medio más efectivo para convocar la ciudadanía en esta ocasión fueron las redes sociales (45%), en segundo lugar, se encuentra la página web de la entidad (21%) y en tercero el correo electrónico (19%), el porcentaje restante reaccionó a los medios tradicionales, prensa y televisión, con un 1% cada uno, finalmente otros medios representaron el 12%.

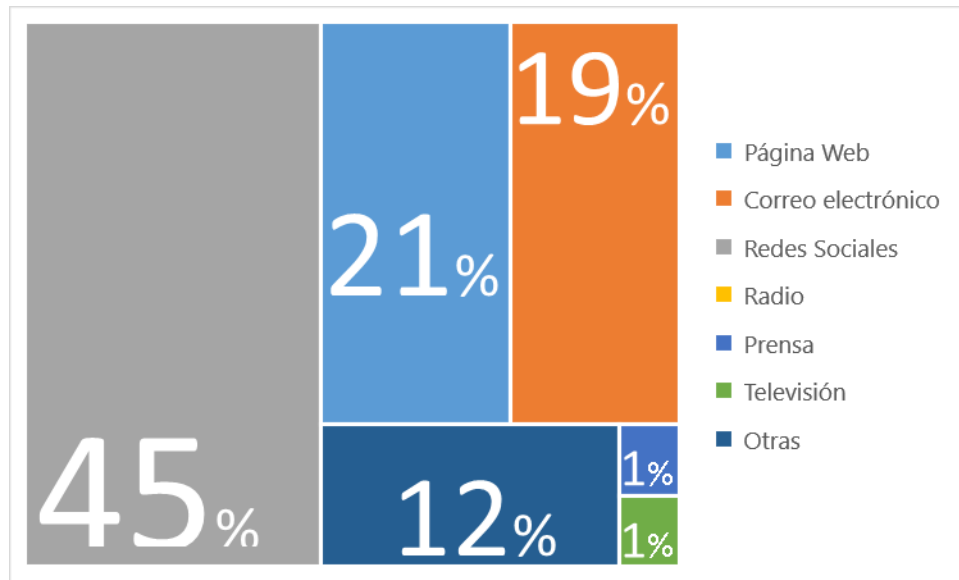


Ilustración 7 Medios convocatoria

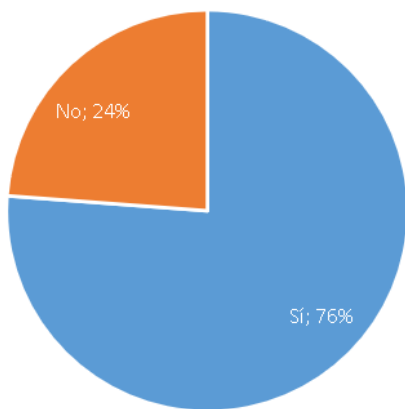


Ilustración 8 Consulta de información previa

Con relación a la consulta de información sobre la gestión de la entidad, como ejercicio previo a la participación en la audiencia pública, solo el 76% de los ciudadanos que participaron en esta encuesta se documentaron previamente, es decir, el 24% restante ingresó al espacio sin consultar este tipo de información.



Análisis de autoevaluación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta y en un ejercicio de autocontrol, el equipo de rendición de cuentas compuesto por funcionarios, contratistas y las jefes de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, adelantaron la autoevaluación del proceso de rendición de cuentas desarrollado para este espacio de diálogo, así las cosas, se concluye lo siguiente:

Debilidades y fortalezas

Teniendo en cuenta que este espacio de diálogo se materializó en un corto tiempo, se destaca como fortaleza la capacidad de respuesta y coordinación entre los grupos de trabajo y el despacho, además, se destaca que este último ejercicio puede constituirse como un ejemplo o buena práctica para replicar cuando los espacios de diálogo hagan alusión al cierre de gestión de una administración.

Otra buena práctica que vale la pena mantener, es la invitación de validadores a estos espacios, tanto nacionales como internacionales, además de mejorar la dinámica del diálogo, asegura la participación de grupos de interés representados por los invitados.

Desde la perspectiva de la preparación del proceso, debe mantenerse la dinámica de logros y retos, pues de esta manera, no solo se le cuenta a la ciudadanía la gestión y los resultados desde varias perspectivas, además, se logran compromisos públicos que luego se materializan en el plan de acción institucional; también, es importante destacar que desde el plan táctico de comunicaciones y su ejecución se abordan los requisitos que exige el MURC y un poco más allá.

Tomando como base el nivel de interacción alcanzado en este tipo de espacios, vale la pena seguir fortaleciendo los mecanismos para que la ciudadanía pueda participar de manera más amplia, en el mismo sentido, se puede mejorar la manera en que se publicita la estrategia y los otros espacios de control social y participación que esta contiene. Así mismo, se pueden mejorar la forma en que se recopilan los temas de interés para la agenda de rendición y cómo se hace más visible que estos temas identificados por la ciudadanía son atendidos de manera prioritaria en la audiencia.

Propuestas de mejora

Producto de la encuesta, en donde se le indagó a la ciudadanía, si reconocían alguna oportunidad de mejora para el espacio de diálogo, y, además, producto del análisis autocrítico del equipo de rendición de cuentas, se mencionan algunas oportunidades:



- Podría haber espacios previos con algún formato similar, para que la ciudadanía pueda participar en distintas oportunidades.
- Es posible hacer un acercamiento diferenciado a los grupos de valor, con una estrategia de comunicación focalizada.
- Además de flexibilizar aún más la interacción durante los espacios, los ciudadanos recomiendan hacerlo desde las regiones y con mayor difusión.
- También sugieren dar mayor publicidad a los resultados de la gestión e incluir, con mayor protagonismo, dentro de la jornada la entrega de datos sobre los logros.
- Proponen también la inclusión de descargables por temas, para que quién quiera profundizar en algo puntual pueda hacerlo.
- Plantean que se publique de manera previa una agenda de temática para la audiencia pública.

Verificación inclusión grupos de valor

Teniendo en cuenta que la consulta ciudadana inicial fue amplia y general, y que esta arrojó que la caracterización de las personas que participaron incluía todos los grupos de valor objetivo, como se describió en el informe de la consulta, se consideran cubierta la participación.



El 1,2% de los ciudadanos que respondieron esta pregunta, manifestaron pertenecer a la comunidad LGBTQI+

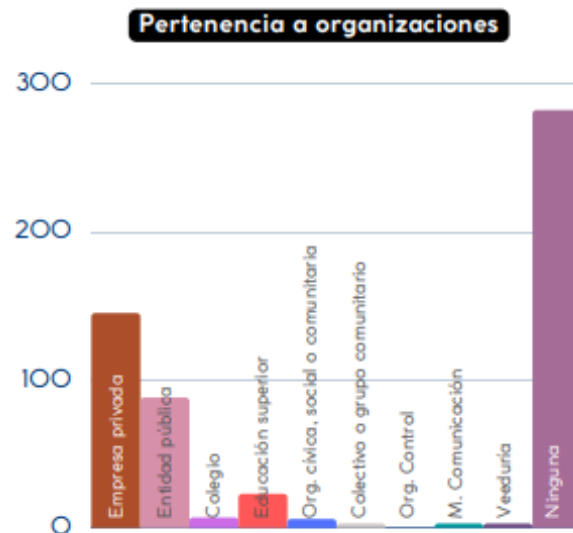
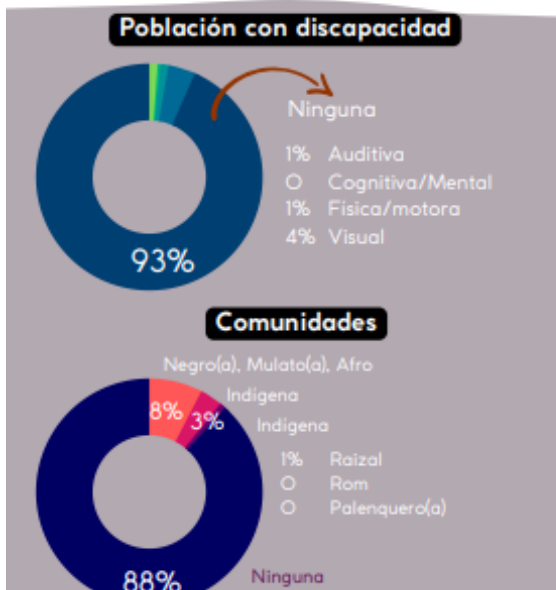


Ilustración 9 Aparte de caracterización

Además, considerando que el espacio contó con transmisión simultánea por diferentes medios, su realización en vivo desde la región (Barranquilla, Atlántico), una convocatoria amplia a partes interesadas y grupos de valor, la utilización de lenguaje claro y lenguaje de señas, se asegura así, disminuir las barreras de participación de la ciudadanía en general, también, se mantienen públicos los elementos y los canales de este proceso, para que expost, las personas que estén interesadas puedan consultar y participar.

Durante el espacio de diálogo 440 ciudadanos estuvieron conectados de forma virtual a través de los canales de la SIC, solo vía Twitter y Facebook la entidad recibió 226 interacciones. Así mismo con corte al 25 de julio de 2022, el video de la audiencia pública “Diálogo con Colombia” ha obtenido un total de 2.480 reproducciones en los canales virtuales de la entidad.

Elaboró: EMSS
Revisó: Equipo RdC
Aprobó: GJCM/AA

