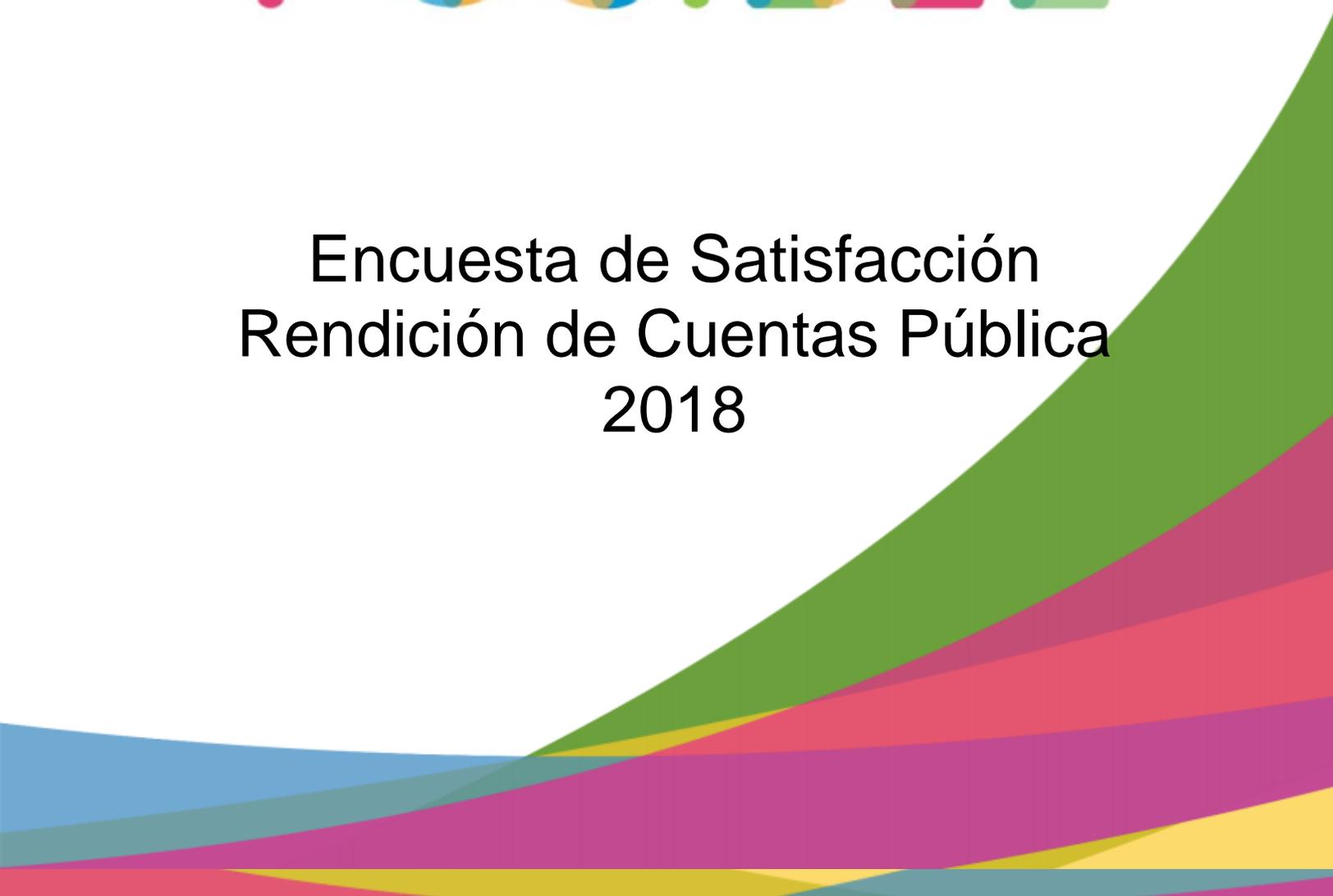




# CIÉNAGA

TERRITORIO DE LO  
POSIBLE

Encuesta de Satisfacción  
Rendición de Cuentas Pública  
2018



De Conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1757 y el Decreto 124 de 2016, la Alcaldía municipal de Ciénaga a principios de cada anualidad pone a disposición de la ciudadanía, organismos de control y grupos de interés, su estrategia anual de Rendición de Cuentas, la cual se encuentra inmersa en su Plan Anticorrupción, y la cual expresa los instrumentos, mecanismos, lineamientos y contenidos empleados por la administración municipal para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el ejercicio del control social.

## Política Institucional para la Rendición de Cuentas

### Principios:

- ❖ Toda información que produce la Alcaldía municipal de Ciénaga debe publicarse **PERMANENTEMENTE** a través de los canales dispuestos por la entidad de acuerdo con la naturaleza, atributos y periodicidad en que debe publicarse la información, así:
  - a) La información noticiosa que produce la entidad debe publicarse permanentemente.
  - b) La información sobre planes, informes y resultados establecidos en la Ley de Transparencia, la Política de Rendición de Cuentas y la Estrategia de Gobierno en línea se publica de manera periódica, de acuerdo con el cronograma para la rendición de cuentas y los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico o en los reglamentos o actos administrativos.
  - c) La información de gestión sobre cómo vamos y qué estamos haciendo, se publicará cada vez que el equipo de comunicaciones lo considere necesario.
- ❖ Todas las actuaciones de los servidores públicos de la Alcaldía municipal de Ciénaga deben ser **TRANSPARENTES**, por lo tanto, deben ser accesibles y publicables, de conformidad con nuestra Estrategia de Rendición de Cuentas, salvo las restringidas por la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario y la ley 1437/11 (información reservada y clasificada).
- ❖ La información que se publica debe ser **AMPLIAMENTE DIFUNDIDA** por lo que se recomienda usar preferentemente medios electrónicos que aseguran una difusión sin fronteras. Estos recursos son: página web, redes sociales,

correo electrónico y mensajería instantánea, además de los medios convencionales de prensa escrita, radial y televisiva.

### Características

- ❖ Toda la información que produce la Alcaldía municipal de Ciénaga (oral y escrita) debe ser expresada de manera **SIMPLE, CLARA Y CONCISA**, permitiendo su comprensión e interpretación de manera fácil y amena.
- ❖ Toda información debe ser comunicada de manera **OPORTUNA**.
- ❖ La información que se publica debe ser **ACTUAL**, en especial la información de noticias, así como la financiera, contractual y de evaluación de acuerdo con los periodos de publicación.
- ❖ Toda información publicada debe ser **ACCESIBLE** en formatos simples y alojada en los enlaces correspondiente, asegurando que el ciudadano pueda acceder de manera fácil a éstos.
- ❖ La información que se entrega al ciudadano y que se publica debe ser **VERAZ**, sustentada con evidencias que prueban el carácter genuino de la información.
- ❖ Los datos, informes, estadísticas y comunicaciones en general, deben ser entregada de manera **COMPLETA**. No es válido entregar información parcial o a medias.

3

### Elementos:

#### INFORMACIÓN

- ❖ La Alcaldía municipal de Ciénaga difunde datos, estadísticas, informes y noticias entre otros, sobre la planeación, gestión y resultados de la entidad, reflejando la trazabilidad e los procesos desarrollados por ella.
- ❖ La información que entrega la Alcaldía garantiza el derecho de acceso a la documentación pública a los ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y organismos de control; entre otros.

- ❖ La información que produce la Alcaldía municipal de Ciénaga debe ser difundida de manera transparente, accesible, oportuna y veraz a través de los diversos canales y recursos de que dispone la entidad para la divulgación institucional; y de manera preferente e ineludible en el portal institucional <http://www.cienaga-magdalena.gov.co>

## DIALOGO

- ❖ La Alcaldía municipal de Ciénaga está comprometida con la generación de espacios de encuentro presenciales y virtuales, a través de mecanismos como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.
- ❖ El diálogo en la rendición de cuentas de la Alcaldía municipal de busca dar explicaciones y justificaciones, y responder a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones, a través de un contacto directo, garantizando interacción con el esquema preguntas-respuestas y aclaraciones.
- ❖ La audiencia pública participativa se lleva a cabo, por lo menos una vez al año, a través de un acto público organizado donde se convocan a los gremios, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, grupos de interés y ciudadanía en general, para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención y participación democrática de todos los actores sociales.

4

## LENGUAJE CLARO

- ❖ Para la Alcaldía municipal de Ciénaga el lenguaje claro hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que el Estado entrega a la ciudadanía, con una estructura gramatical correcta y con las palabras apropiadas. El objetivo del lenguaje claro no es dar orientaciones para redactar un mensaje, sino para hacerlo en forma clara, concreta y directa; para evitar el empleo innecesario de tiempo, el desgaste de trabajo, de esfuerzo humano y de recursos. Lenguaje claro **no implica necesariamente escribir menos, ni eliminar reglas gramaticales, tampoco busca empobrecer el lenguaje**; su objetivo es enriquecerlo, enfocarlo y hacerlo comprensible.
- ❖ Buscamos entregar la información a los ciudadanos de manera sencilla, clara, comprensible, amable y directa; promoviendo una actitud abierta y

proactiva en los funcionarios o servidores públicos. Esto implica instrucción sobre redacción de textos e información y sobre la atención al usuario.

- ❖ Este componente *busca que el ciudadano encuentre lo que busca, entienda lo que encuentra y use lo que encuentra para satisfacer sus necesidades*. Con la implementación de nuestros lineamientos de lenguaje claro se busca garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se ofrece a los ciudadanos.
- ❖ La Alcaldía municipal de Ciénaga emplea el Lenguaje Claro en los siguientes documentos: *Actos administrativos, oficios, memorandos, comunicados de prensa, boletines, circulares internas, invitaciones, convocatorias, mensajes persuasivos, correos electrónicos, publicación web, manuales instructivos, encuestas*.
- ❖ Son múltiples los beneficios que se derivan de utilizar un lenguaje claro, comprensible y accesible en la administración pública, además de mantener una actitud abierta y comprensiva hacia el ciudadano; porque no solo favorece a éste sino a toda la administración pública. Se destacan los siguientes:

#### **Para el Ciudadano:**

- ❖ Aumenta su satisfacción, al recibir información concreta, simple y útil para sus intereses o para su conocimiento personal.
- ❖ Facilita su participación y el control social, al brindar información veraz, clara, oportuna y utilizable.
- ❖ Reduce costos y cargas, porque le evita trasladarse, hacer peticiones escritas, o llamadas para solicitar la información.
- ❖ Reduce el uso de intermediarios para obtener la información.
- ❖ Aumenta la confianza en las instituciones públicas y en el estado.
- ❖ Facilita la comunicación e interacción con el gobierno o la administración.
- ❖ Lo acerca la administración pública.

- ❖ Promueve la consecución de los fines del estado, al poder contar con ciudadanos bien informados.

**Para la Administración Pública:**

- ❖ Racionaliza costos y evita el desgaste administrativo en aclaraciones o respuestas de peticiones o requerimientos de información escrita, verbal o personal.
- ❖ Reduce errores o ambigüedades en el suministro de la información.
- ❖ Optimiza la eficiencia administrativa en la atención de solicitudes de los ciudadanos.
- ❖ Mejora los índices de percepción ciudadana respecto del compromiso institucional de entregar información oportuna, clara, veraz y utilizable.
- ❖ Aumenta la eficacia, la eficiencia

***A continuación mostraremos los resultados de la encuesta a satisfacción de los grupos de valor asistentes a la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2018***

6

**FORMATO DE ENCUESTA**

Encuesta de satisfacción de la Rendición de Cuentas Publicas de 2018 Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena	
1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas Publicas de la vigencia 2018 de la Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena fue	
Suficiente	<input type="checkbox"/>
Insuficiente	<input type="checkbox"/>
2. Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad	
Totalmente Efectivo	<input type="checkbox"/>

Efectivo

Poco efectivo

Nada efectivo

3. En la Jornada de Rendición de Cuentas Publicas 2018 se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad

Si

No

4. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas 2018 de la Alcaldía Municipal de Ciénaga fue claro

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. Participaría en una nueva Jornada de Rendición de Cuentas Publica de la Alcaldía de Ciénaga Magdalena

Si

No

Tal vez

6. En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Ciénaga Magdalena ?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

7. ¿Qué tema sugiere usted, sea incluido en nuestra próxima Jornada de Rendición de Cuentas?

---

---

---

---

8. Le gustaría dejar alguna sugerencia y/o comentario

---

---

---

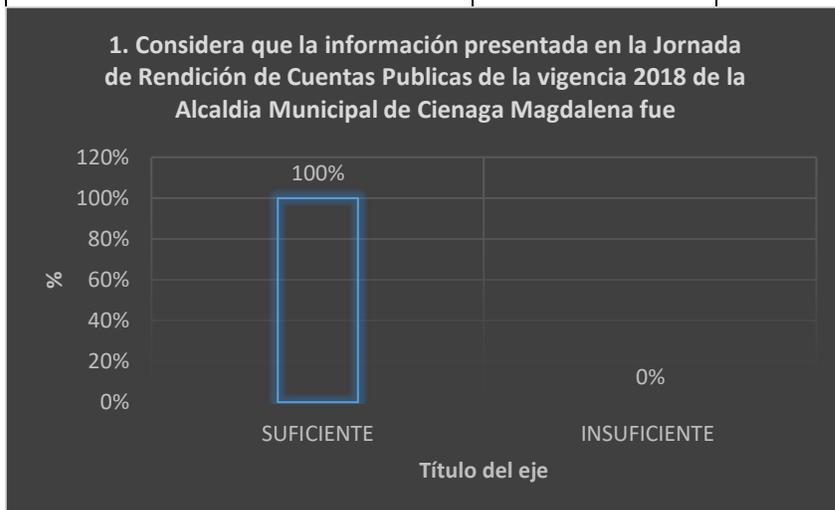
---

## RESULTADO

Se tomó una muestra de 50 personas para la realización de la encuesta y los resultados se muestran a continuación

1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas Publicas de la vigencia 2018 de la Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena fue

	TOTAL	%
SUFICIENTE	50	100%
INSUFICIENTE	0	0%

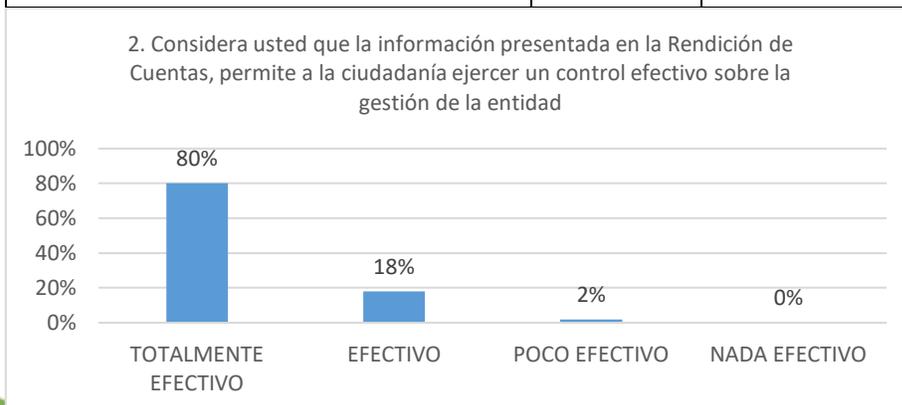


El 100% de los encuestados considero que la información presentada en la Rendición de Cuentas Publicas de la vigencia 2018 de la Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena fue SUFICIENTE, Resultado satisfactorio para el ente territorial y la comunidad

9

2. Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad

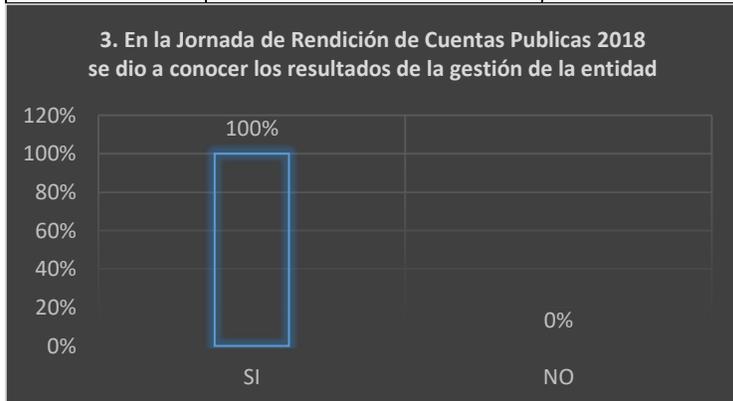
	TOTAL	%
TOTALMENTE EFECTIVO	40	80%
EFECTIVO	9	18%
POCO EFECTIVO	1	2%
NADA EFECTIVO	0	0%



El 80% de los encuestados considero que la Rendición de Cuentas permite ejercer un control Totalmente efectivo sobre la gestión del ente territorial, solo el 2% considero que es poco efectivo

3. En la Jornada de Rendición de Cuentas Publicas 2018 se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad

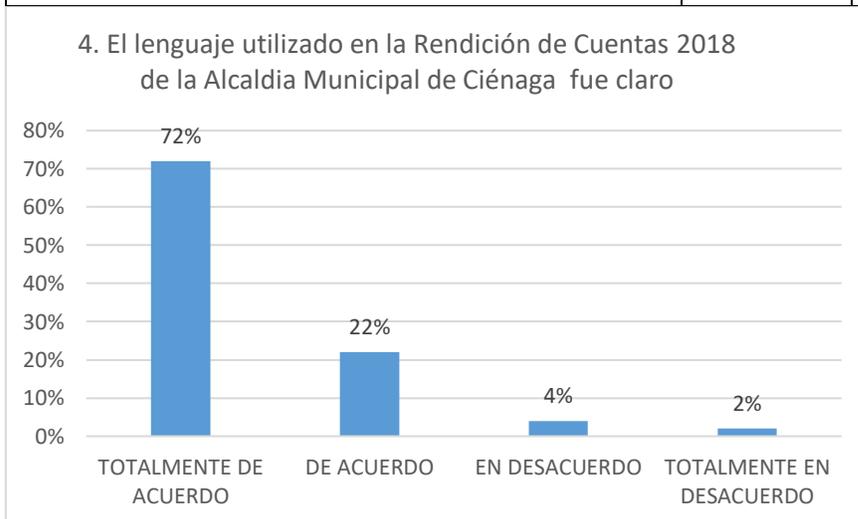
	TOTAL	%
SI	50	100%
NO	0	0%



El 100% de los encuestados considero que en el ejercicio de Rendición de Cuentas 2018, se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad

4. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas 2018 de la Alcaldía Municipal de Ciénaga fue claro

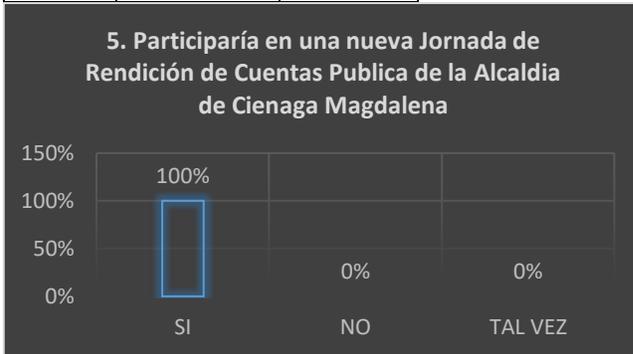
	TOTAL	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	36	72%
DE ACUERDO	11	22%
EN DESACUERDO	2	4%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2%



El 72% de los encuestados está totalmente de acuerdo que en la audiencia de Rendición de Cuentas Pública 2018 el lenguaje utilizado en el evento fue claro, el 4% estuvo en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo

5. Participaría en una nueva Jornada de Rendición de Cuentas Publica de la Alcaldía de Ciénaga Magdalena

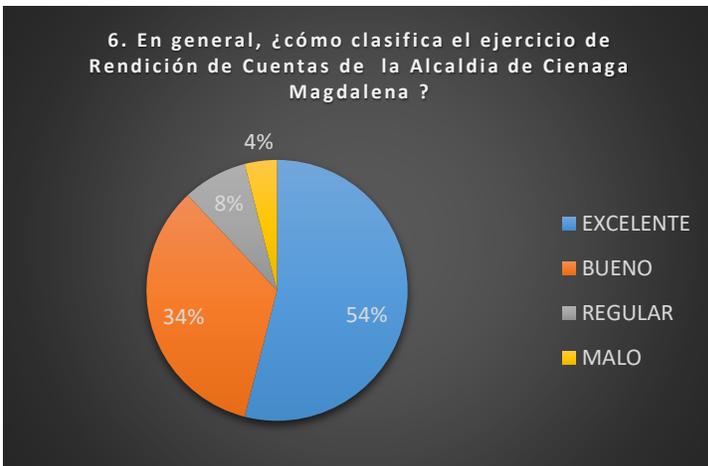
	TOTAL	%
SI	50	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%



El 100% de los asistentes a la Rendición de cuentas Públicas del 2018 volverían a participar de una nueva jornada

6. En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Ciénaga Magdalena?

	TOTAL	%
EXCELENTE	27	54%
BUENO	17	34%
REGULAR	4	8%
MALO	2	4%



En general el 54% de los encuestados califico el ejercicio de Rendición de cuentas 2018 EXCELENTE; el 34% como Bueno, el 8% como Regular y el 4% como malo.

Adicionalmente, la comunidad solicito ampliar los siguientes temas:

1. Profundizar más en el tema de Salud
2. Derechos Humanos y Paz
3. Programas y avances de la comunidad Víctimas del Conflicto Armado