



## **INFORME APLICACIÓN DE ENCUESTA “RENDICIÓN DE CUENTAS” FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO SANTA ROSA DE CABAL – RISARALDA**

En el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Relaciones Exteriores asistió a la Feria Nacional llevada a cabo en el Santuario la Milagrosa de la ciudad de Santa Rosa de Cabal – Risaralda el día 29 de julio de 2017.

La Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en el municipio de Santa Rosa de Cabal – Risaralda, convocó 10.053 personas en total, reunió 500 servidores públicos de más de 90 entidades regionales y nacionales, y puso 400 trámites a disposición de los asistentes.

La delegación del Ministerio de Relaciones Exteriores contó con la participación de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, a través de la cual se socializó con ciudadanos visitantes al evento los diferentes canales de comunicación y los canales de participación ciudadana dispuestos por la entidad, con el objetivo de promover la participación ciudadana y fue aplicada a 83 ciudadanos la encuesta “Rendición de cuentas” tendiente a conocer los temas de preferencia para mejorar la satisfacción en la forma en la que la Cancillería da a conocer los resultados de su gestión y aumentar los niveles de confianza en la entidad.

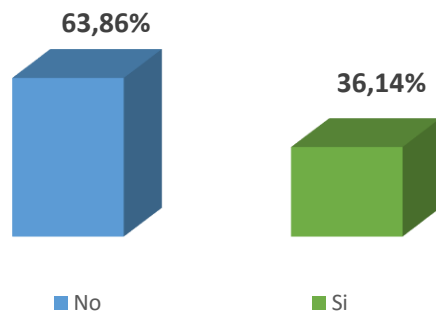
### **Resultados de la encuesta**

En la aplicación de la encuesta se evidenciaron los siguientes resultados:

1. ¿Sabía usted que la Cancillería es el mismo Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia?

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de encuestados</b>	<b>Participación porcentual</b>
No	53	63,86%
Si	30	36,14%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

¿Sabía usted que la Cancillería es el mismo Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia?

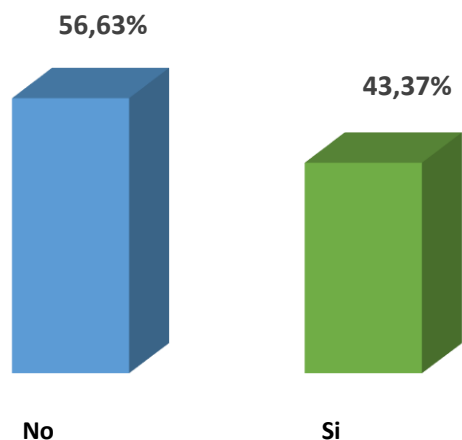


El 63.86% corresponde a 53 ciudadanos encuestados, quienes manifestaron no saber que el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Cancillería son la misma entidad.

2. ¿Sabía usted que las Embajadas y Consulados de Colombia en el exterior pertenecen a la Cancillería?

Respuesta	Cantidad de encuestados	Participación porcentual
No	47	56,63%
Si	36	43,37%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

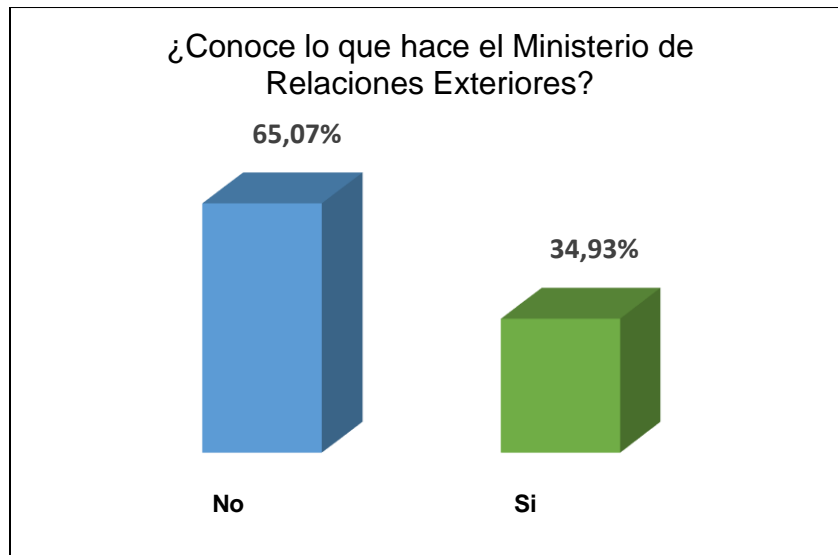
¿Sabía usted que las Embajadas y Consulados de Colombia en el exterior pertenecen a la Cancillería?



El 56,63% evidencia que 47 ciudadanos encuestados, no tienen conocimiento que los consulados y embajadas de Colombia en el exterior hacen parte del Ministerio de Relaciones Exteriores.

3. ¿Conoce lo que hace el Ministerio de Relaciones Exteriores?

Respuesta	Cantidad de encuestados	Participación porcentual
No	54	65,07%
Si	29	34,93%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

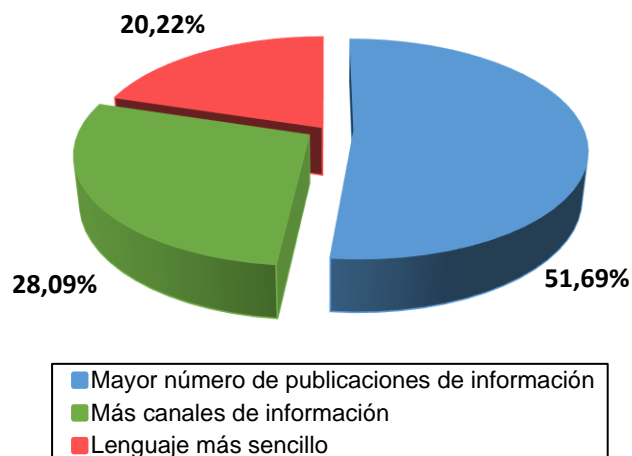


El 65.07% de los ciudadanos encuestados (54) no conoce la misión institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores.

4. ¿Cómo podemos mejorar la forma en la que le contamos la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores? (Puede elegir máximo 2 respuestas)

Respuesta	Cantidad de respuestas	Participación porcentual
Mayor número de publicaciones de información	46	51,69%
Más canales de información	25	28,09%
Lenguaje más sencillo	18	20,22%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00%</b>

¿Cómo podemos mejorar la forma en la que le contamos la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores?

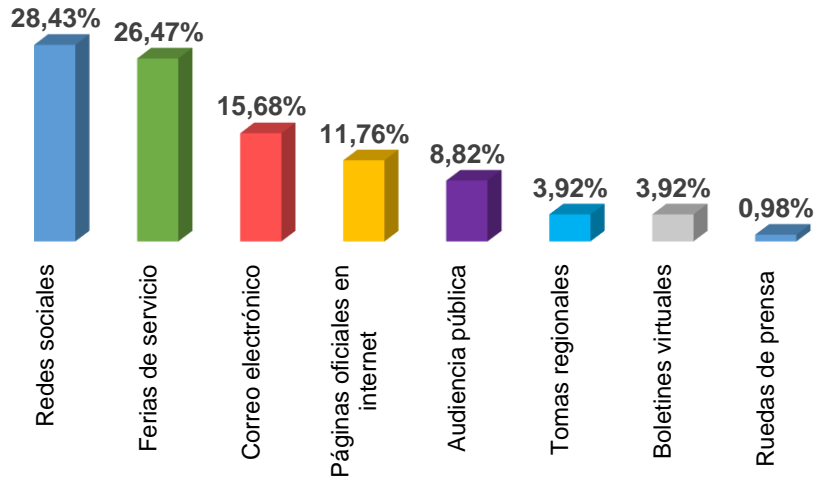


46 ciudadanos encuestados equivalentes al 51,69%, consideran que el Ministerio de Relaciones Exteriores puede mejorar el proceso de rendición de cuentas, con un mayor número de publicaciones de información.

5. De los siguientes canales de comunicación ¿Cuál o cuáles son de su preferencia para recibir información sobre la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio?

Respuesta	Cantidad de respuestas	Participación porcentual
Redes sociales	29	28,43%
Ferias de servicio	27	26,47%
Correo electrónico	16	15,68%
Páginas oficiales en internet	12	11,76%
Audiencia pública	9	8,82%
Tomas regionales	4	3,92%
Boletines virtuales	4	3,92%
Ruedas de prensa	1	0,98%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

De los siguientes canales de comunicación ¿Cuál o cuáles son de su preferencia para recibir información sobre la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio?



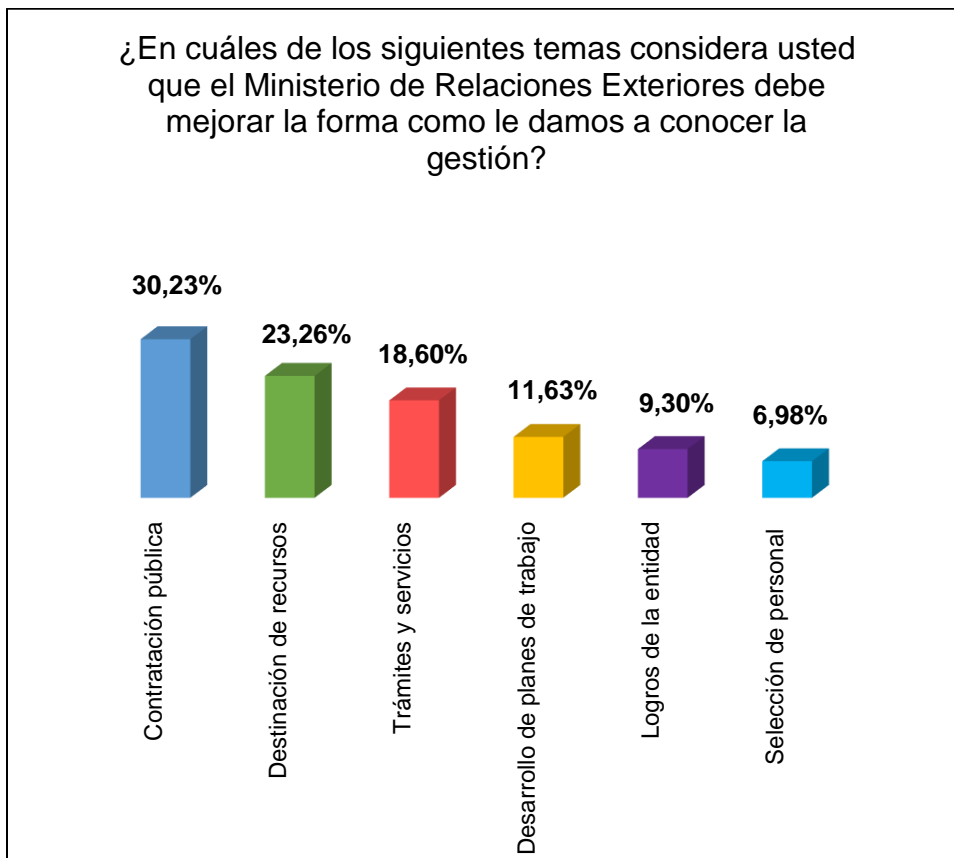
En lo pertinente a los canales de comunicación de la entidad, el canal de mayor preferencia de los ciudadanos son las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) representado por el 28,43% (29 ciudadanos).

El siguiente canal de preferencia son las ferias de servicios, representado por el 26.47% del total de respuestas recibidas.

Asimismo, el correo electrónico y las páginas oficiales en internet son los siguientes canales de información con preferencia por los ciudadanos encuestados (15.68% y 11.76% respectivamente).

6. ¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que el Ministerio de Relaciones Exteriores debe mejorar la forma como le damos a conocer la gestión?

Respuesta	Cantidad de respuestas	Participación porcentual
Contratación pública	13	30,23%
Destinación de recursos	10	23,26%
Trámites y servicios	8	18,60%
Desarrollo de planes de trabajo	5	11,63%
Logros de la entidad	4	9,30%
Selección de personal	3	6,98%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>



Para el 30.23% de los ciudadanos que respondieron la encuesta (13 personas) la entidad debe mejorar la rendición de cuentas en los temas de contratación pública, seguido por la destinación de recursos.

De la misma manera, los trámites y servicios, y el desarrollo de planes de trabajo son temas de interés entre los ciudadanos encuestados (18.60% y 11.63% respectivamente).

Esta pregunta fue aplicada a las personas que manifestaron conocer el quehacer de la entidad (pregunta 3).

7. ¿Se siente satisfecho con la forma en la que le contamos la gestión?

Respuesta	Cantidad	Participación porcentual
Satisfecho	17	58,62%
Muy satisfecho	9	31,03%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	6,90%
Insatisfecho	1	3,45%

Respuesta	Cantidad	Participación porcentual
<b>Total</b>	29	100,00%



El 58.62% de las personas que manifestaron conocer la misión de la entidad, se encuentra satisfecho con la forma en la que el Ministerio de Relaciones Exteriores presenta la rendición de cuentas institucional.

Por su parte el 31.03% de los ciudadanos indicaron encontrarse muy satisfechos con la forma en que la entidad presenta la rendición de cuentas.

Esta pregunta fue aplicada a las personas que manifestaron conocer el quehacer de la entidad (pregunta 3).

### **Recomendaciones de los Ciudadanos**

De acuerdo a las encuestas diligenciadas por los Ciudadanos, se presentan las siguientes propuestas de mejora formuladas por los encuestados:

- Los ciudadanos encuestados consideran que es importante el uso de canales masivos de comunicación como televisión nacional, televisión en zonas



regionales, radio y Whatsapp para dar a conocer la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

- Implementar una aplicación móvil (App) para rendición de cuentas del Ministerio y su Fondo Rotatorio.
- Mantener por parte del Ministerio y su Fondo Rotatorio contacto presencial con la ciudadanía en las regiones a través de las ferias de servicios.
- Los ciudadanos sugieren al Ministerio la implementación de unidades móviles a los municipios a fin de acercar los trámites y servicios a las provincias y regiones apartadas de Colombia.

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Fecha de elaboración: 10 de agosto de 2017