



# **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2013**

**AGOSTO**



**CAMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR**

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Tamaño de la Muestra</b>	579 encuestas en agosto – 7.743 consolidado
<b>Realizada por</b>	Cámara de Comercio de Valledupar
<b>Financiada por</b>	Cámara de Comercio de Valledupar
<b>Población Objeto</b>	Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, usuarios de la Cámara de Comercio de Valledupar. Opinión de la ciudadanía sobre Seguridad
<b>Número de Preguntas</b>	12 Preguntas
<b>Instrumento Aplicado</b>	Encuesta directa
<b>Fecha de Realización de la Encuesta</b>	Enero 2 – Agosto 30 de 2013
<b>Lugar de Aplicación de la Encuesta</b>	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar, Sede principal

# PRESENTACIÓN

La Cámara de Comercio de Valledupar reconoce la importancia de analizar y difundir la coyuntura por la que atraviesa el gremio empresarial, con el fin de identificar en forma temprana las posibles amenazas que puedan interferir en su desarrollo. Es por esto que en el acompañamiento integral que les brinda a los empresarios de la región, implementó la Encuesta de Percepción Ciudadana, que indaga sobre los aspectos más importantes tanto para el sector empresarial como para la ciudadanía en general.

## INTRODUCCIÓN

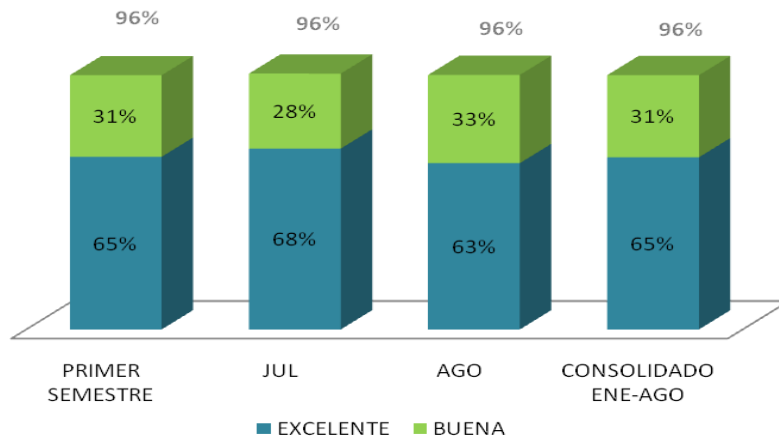
La Encuesta de Percepción Ciudadana 2013 fue aplicada a 7.743 empresarios en los primeros ocho meses del año. Con esta significativa muestra, se ha podido diagnosticar el panorama empresarial de la ciudad y el contexto en el que se desenvuelve la actividad en la región. Esta información es altamente relevante para la Cámara de Comercio de Valledupar y para los diferentes entes de planificación, en su tarea de evaluar los diversos escenarios y posibles amenazas que se ciernen sobre el sector. Es por esta razón que la entidad se permite socializar mensualmente la información obtenida con los líderes políticos, académicos, empresariales, medios de comunicación y ciudadanía en general, confiando en que la gestión que se oriente desde cada sector, contribuya a fortalecer el tejido empresarial del departamento del Cesar.



## ENTORNO CÁMARA DE COMERCIO

### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

La Cámara de Comercio de Valledupar se esfuerza para brindarle la mejor atención posible al usuario. Los datos recolectados en lo corrido del año, dan fe de los resultados que dicha labor, en donde el 96% de los usuarios resaltan la prestación de un buen servicio tanto en su calidad, como en los tiempos de espera establecidos.



Nivel de aceptación del  
servicio prestado en CCV

Gráfico 1: Calificación del servicio

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
EXCELENTE	3192	420	302	3914	51%
BUENA	2632	327	230	3189	41%
REGULAR	311	32	30	373	5%
DEFICIENTE	47	6	2	55	1%
NS/NR	160	37	15	212	3%

Cuadro 1: Calificación del servicio

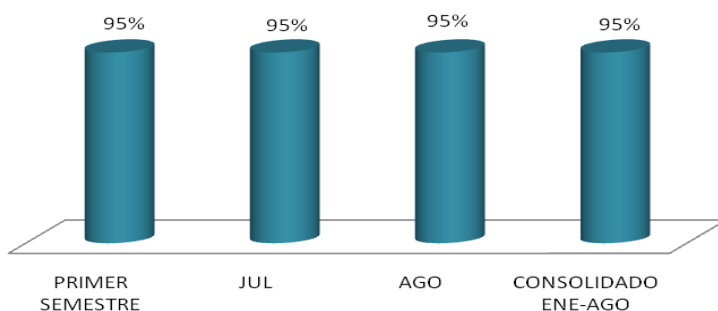


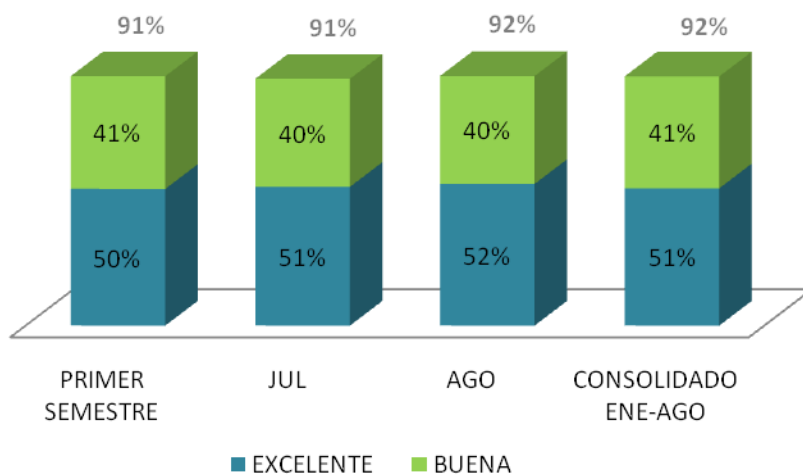
Gráfico 2: Calificación de la atención (oportunidad del servicio)

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
OPORTUNO	6020	785	549	7354	95%
NO OPORTUNO	205	25	19	249	3%
NS/NR	117	12	11	140	2%

Cuadro 2:  
Calificación de la  
atención  
(oportunidad del  
servicio)

## CALIFICACIÓN AL ACTUAL PRESIDENTE EJECUTIVO

El Dr. José Luis Urón Márquez en su calidad de Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar, ha venido obteniendo un alto respaldo por parte del gremio empresarial. El 91% de los encuestados manifiesta apoyar la gestión que Urón Márquez ha desarrollado desde inicios de 2011, dicho apoyo se ha mantenido en el transcurso del año, presentando su nivel más alto en el mes de agosto, en donde subió un punto porcentual, con respecto al mes inmediatamente anterior.



Nivel de aceptación del  
Presidente de CCV

Gráfico 3: Calificación Presidencia CCV

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
EXCELENTE	3192	420	302	3914	51%
BUENA	2632	327	230	3189	41%
REGULAR	311	32	30	373	5%
DEFICIENTE	47	6	2	55	1%
NS/NR	160	37	15	212	3%

Cuadro 3: Calificación Presidencia CCV

## ENTORNO POLÍTICO

El clima político es uno de los aspectos más relevantes en la coyuntura empresarial, puesto que impacta directamente la confianza inversionista. En este sentido, el comportamiento del nivel de confianza con la gestión del Alcalde de Valledupar constituye una fuerte amenaza para el desarrollo del tejido empresarial, debido a la considerable inestabilidad que ha presentado en lo corrido del año, sin embargo, es importante resaltar que para el mes de agosto, el Dr. Freddys

Socarrás Reales presentó un considerable repunte de 9 puntos porcentuales en su calificación, con respecto al mes inmediatamente anterior, al situarse en el 55%.

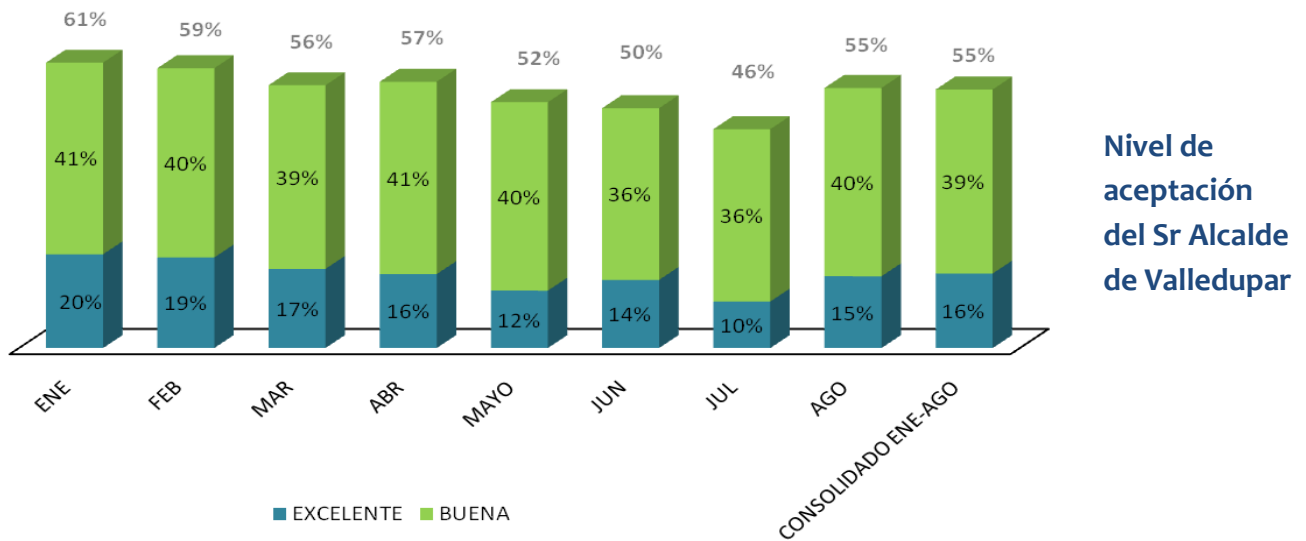


Gráfico 4: Calificación al Alcalde

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
EXCELENTE	1053	81	88	1222	16%
BUENA	2487	300	231	3018	39%
REGULAR	1925	293	184	2402	31%
DEFICIENTE	694	103	58	855	11%
NS/NR	183	45	18	246	3%

Cuadro 4: Calificación al Alcalde

Del mismo modo, la percepción del cumplimiento de las propuestas del Sr Alcalde tuvo un mejoramiento considerable. En el mes de agosto, el 28% de los empresarios manifestó considerar que el Dr. Socarrás estaba cumpliendo con su Plan de Gobierno, cifra que aumentó en 7 puntos porcentuales con respecto a julio, asimismo, el nivel de desconocimiento del plan de acción del actual Alcalde, cayó en 4 puntos porcentuales.

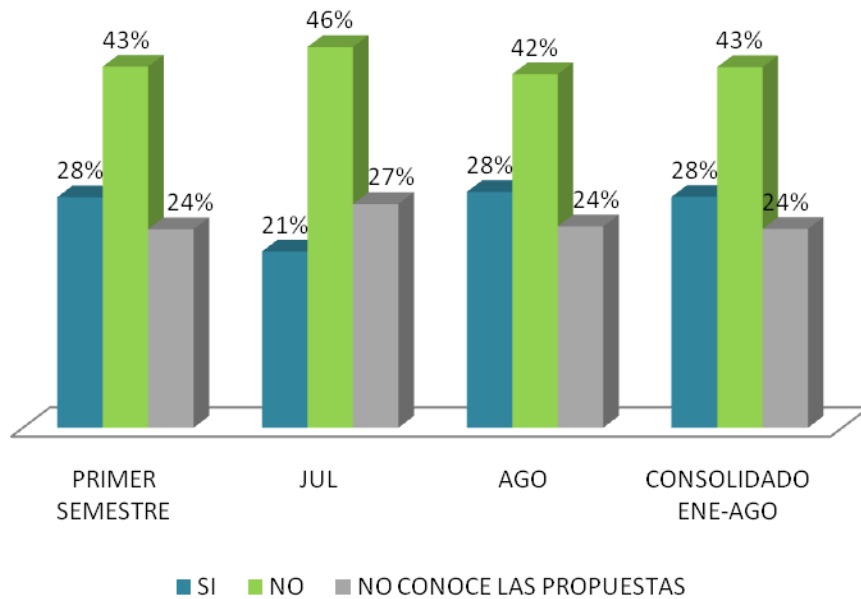


Gráfico 5: Percepción del cumplimiento de las propuestas del Alcalde

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
SI	1810	174	164	2148	28%
NO	2732	376	246	3354	43%
NO CONOCE LAS PROPUESTAS	1488	221	140	1849	24%
NS/NR	312	51	29	392	5%

Cuadro 5: Percepción del cumplimiento de las propuestas del Alcalde

## SEGURIDAD

Otro aspecto altamente relevante en el ámbito empresarial, que impacta directamente la confianza inversionista, es la seguridad. Por esta razón, la Cámara de Comercio de Valledupar viene realizando un monitoreo continuo sobre la seguridad de los comerciante y los factores que pueden perturbarla.

### CONDICIONES GENERADORAS DE INSEGURIDAD

En lo corrido del año, los empresarios han manifestado que la principal condición generadora de inseguridad es el desempleo, esta afirmación permite deducir que muchos de los delincuentes

activos presentes en la ciudad de Valledupar, decidieron emprender su vida delictiva por falta de oportunidades para ingresar al ámbito legal. La segunda condición generadora de inseguridad detectada, es la corrupción, este aspecto impacta directamente la confianza social, genera inconformismo y promueve tanto la ilegalidad como la informalidad, al desconfiar de los dirigentes.

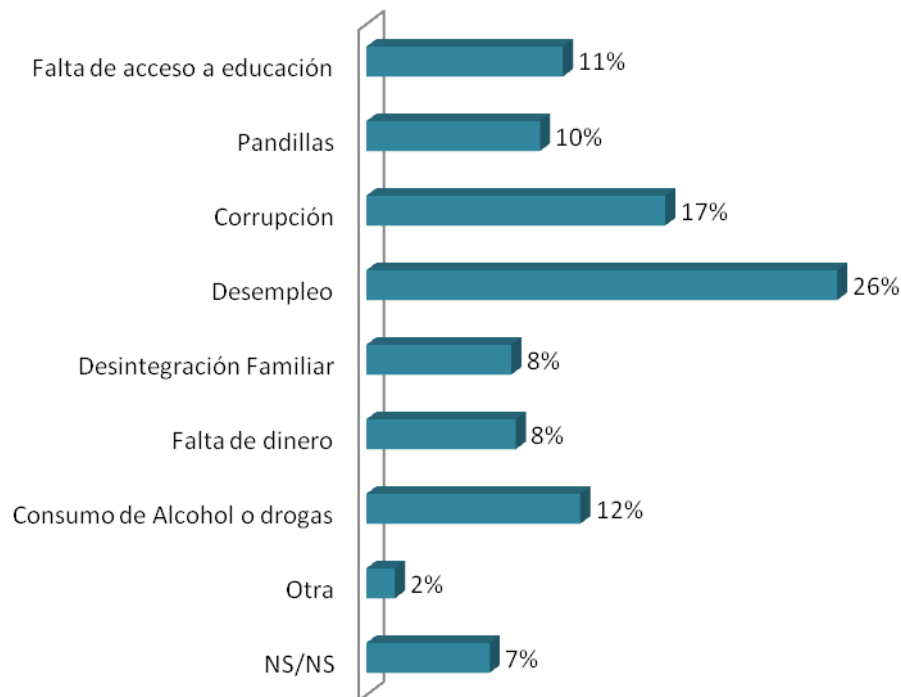


Gráfico 6: Detonantes de Inseguridad

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
Falta de acceso a educación	1184	156	114	1454	11%
Pandillas	1011	141	132	1284	10%
Corrupción	1678	305	226	2209	17%
Desempleo	2774	399	307	3480	26%
Desintegración Familiar	848	133	91	1072	8%
Falta de dinero	886	109	111	1106	8%
Consumo de Alcohol o drogas	1261	158	163	1582	12%
Otra	174	23	15	212	2%
NS/NS	883	29	0	912	7%

Cuadro 6: Detonantes de Inseguridad

## MEDIDAS DE PROTECCIÓN

El alto grado de inseguridad que afecta al sector empresarial en la región, ha conllevado a que los empresarios tomen medidas preventivas particulares, que mejoren su condición de seguridad. En este sentido, el 31% de los comerciantes manifestó tener especial cuidado a la hora de transportar dinero y habitualmente no portan objetos de valor, el 20% manifestó haber optado por instalar rejas o cerraduras especiales en sus negocios y/o hogares, mientras que el 20% dijo haber instalado sistemas de alarma. A partir del mes de agosto se empezó a indagar a los comerciantes sobre el porte personal de armas, como resultado se obtuvo que 17 encuestados, que representan el 3% de los encuestados en el mes de agosto, manifestaron usar armas de fuego para reforzar su seguridad.

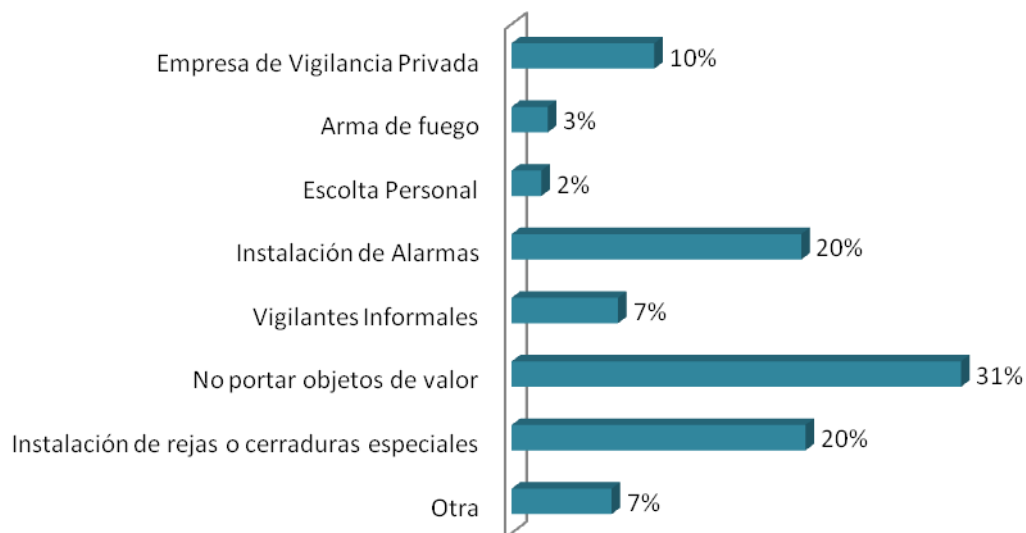


Gráfico 7: Medidas de protección

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
<b>Empresa de Vigilancia Privada</b>	<b>668</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>809</b>	<b>10%</b>
<b>Escolta Personal</b>	<b>218</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>260</b>	<b>3%</b>
<b>Instalación de Alarmas</b>	<b>1165</b>	<b>165</b>	<b>136</b>	<b>1466</b>	<b>17%</b>
<b>Vigilantes Informales</b>	<b>656</b>	<b>82</b>	<b>50</b>	<b>788</b>	<b>9%</b>
<b>No portar objetos de valor</b>	<b>2304</b>	<b>318</b>	<b>211</b>	<b>2833</b>	<b>34%</b>
<b>Instalación de rejas o cerraduras especiales</b>	<b>1371</b>	<b>178</b>	<b>138</b>	<b>1687</b>	<b>20%</b>
<b>Arma de Fuego</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>0%</b>
<b>Otra</b>	<b>412</b>	<b>87</b>	<b>47</b>	<b>546</b>	<b>6%</b>

Cuadro 7: Medidas de protección

## VICTIMIZACIÓN

Durante el mes de agosto se obtuvo la tasa de victimización más elevada en lo corrido del año. El crecimiento frente al mes inmediatamente anterior fue sustancialmente alto, al subir 10 puntos porcentuales. Esta es sin duda una alerta a las autoridades competentes, para generar un acompañamiento más decidido al sector empresarial.

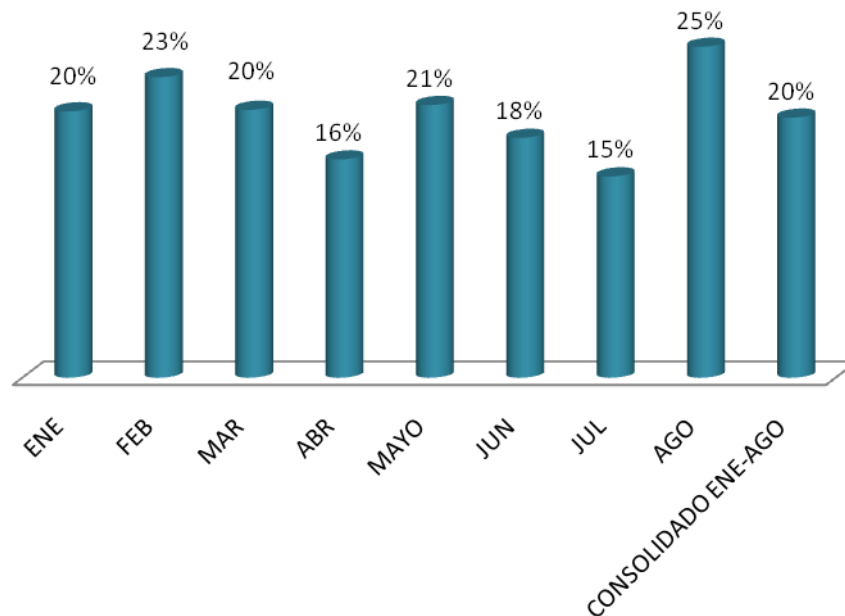
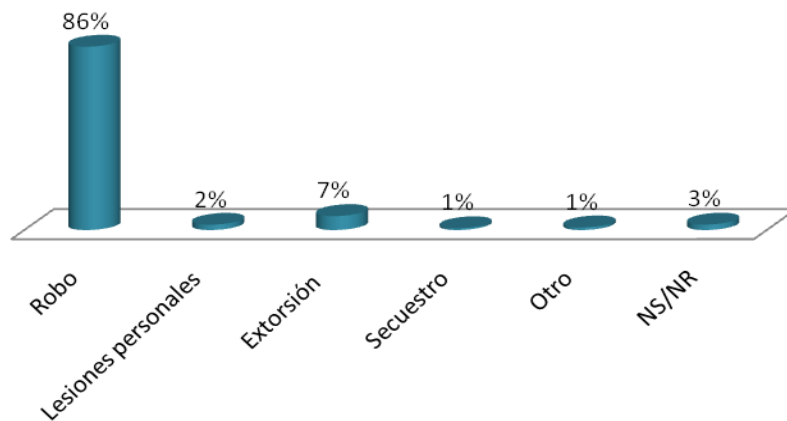


Gráfico 8: Victimización. Comerciantes afectados por hechos delictivos.

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
VICTIMAS	1253	125	143	1521	20%
NO VICTIMAS	4010	557	329	4896	63%
NS/NR	1079	140	107	1326	17%

Cuadro 8: Victimización. Comerciantes afectados por hechos delictivos.

El delito que afecta con mayor frecuencia al sector empresarial es el robo, el cual representa el 86% de los hechos delictivos manifestados por los comerciantes. Los casos de extorsión declarados, presentaron una leve reducción al pasar del 8% en el mes de julio, al 7% en agosto. Sin embargo, es importante destacar que muchos empresarios se niegan a responder este tipo de preguntas por temor a las represalias.



**Delitos que  
impactan el  
comercio de  
Valledupar**

Gráfico 9: Delitos que impactan el comercio de Valledupar

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
Robo	1065	107	140	1312	86%
Lesiones	34	3	1	38	2%
Extorsión	89	10	1	100	7%
Secuestro	12	0	1	13	1%
Otro	18	1	0	19	1%
NS/NR	35	4	0	39	3%

Cuadro 9: Delitos que impactan el comercio de Valledupar

El nivel de confianza en el accionar de las autoridades, medido por la tasa de denuncia, incrementó 6 puntos porcentuales, al situarse en el 61% en agosto frente al 55% del mes de julio; estas cifras que generan un consolidado a agosto del 58% infieren que los empresarios tienen un nivel de confianza aceptable en la fuerza pública.

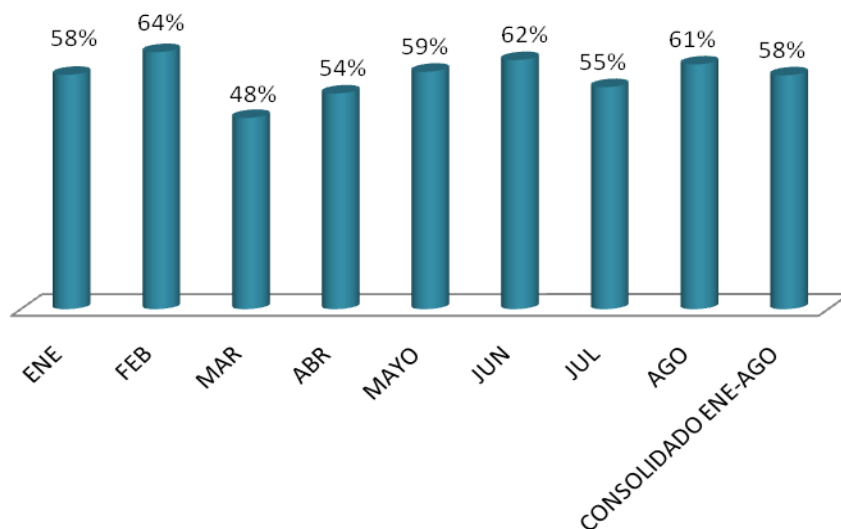


Gráfico 10: Denuncias



	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
DENUNCIA	728	69	87	884	58%
NO DENUNCIA	384	50	56	490	32%
NS/NR	141	6	0	147	10%

Cuadro 10:Denuncias

### AMENAZAS PARA LA SEGURIDAD

La delincuencia común es considerada por los empresarios como la principal amenaza para la seguridad en la región; las bandas emergentes y las BACRIM por su parte, no interfieren en gran medida sobre las operaciones empresariales, según lo manifiestan los mismos empresarios. Sin embargo, cabe resaltar que muchos de ellos se abstienen de responder este tipo de preguntas o denunciar los hechos delictivos ante las autoridades competentes, por temor a represalias.

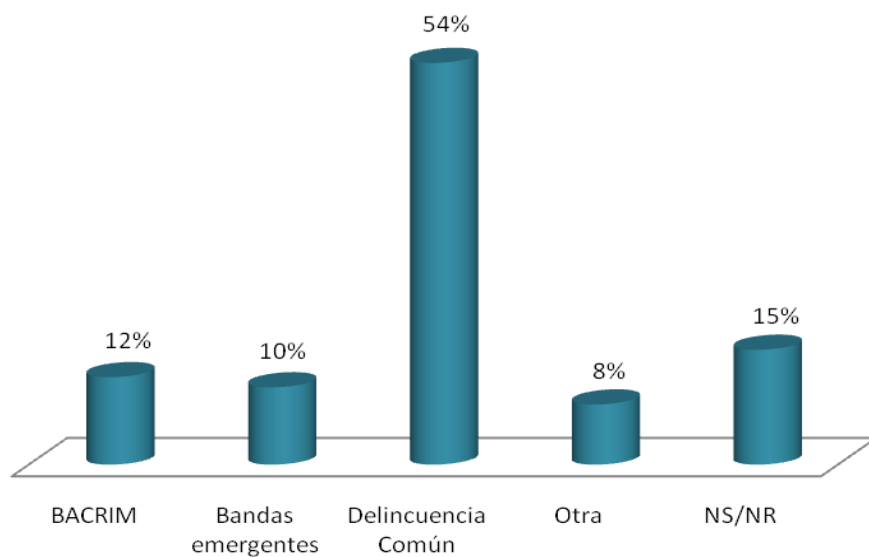


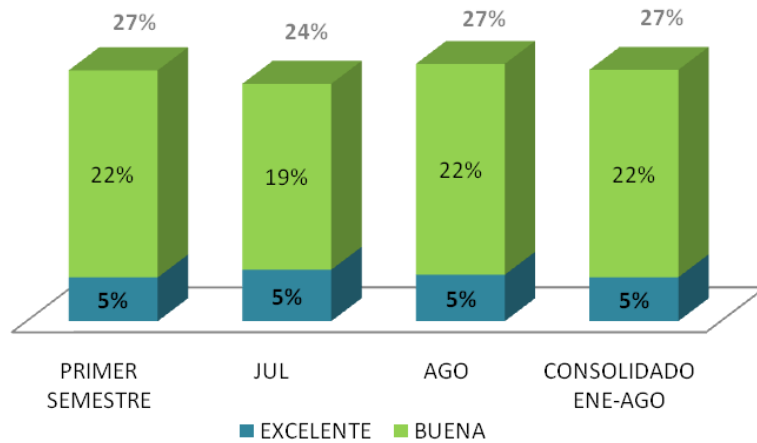
Gráfico 11:Amenazas para la seguridad

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
BACRIM	780	102	82	964	12%
Bandas emergentes	720	93	39	852	10%
Delincuencia Común	3617	505	307	4429	54%
Otra	555	61	47	663	8%
NS/NR	942	179	145	1266	15%

Cuadro 11:Amenazas para la seguridad

## CALIFICACIÓN A LA POLICÍA NACIONAL

El nivel de confianza en la policía nacional, medido por la calificación directa a su accionar, se ubicó en el 27%, presentando un crecimiento de 3 puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior recuperándose de la caída presentada en ese mismo mes.



Nivel de  
aceptación  
de la  
Policía  
Nacional

Gráfico 12: Calificación a la Policía Nal

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	CONSOLIDADO ENE-AGO	% CONSOLIDADO ENE-AGO
EXCELENTE	282	44	28	354	5%
BUENA	1385	159	127	1671	22%
REGULAR	2444	303	208	2955	38%
DEFICIENTE	1033	166	96	1295	17%
NS/NR	1198	150	120	1468	19%

Cuadro 12: Calificación a la Policía Nal

## SERVICIOS PÚBLICOS

La calidad de los servicios públicos es un factor primordial para el desarrollo empresarial. Por esta razón la Cámara de Comercio de Valledupar, ha querido ahondar en la percepción de eficacia que tienen los empresarios de la ciudad, sobre cada uno los servicios públicos de los que hacen uso para el desarrollo de sus actividades empresariales. En este sentido, los empresarios consideran que el servicio que presenta mayor falencia, es el acueducto, mientras que destacan el buen servicio del suministro de gas natural, situación que se ha mantenido durante el transcurso del año.

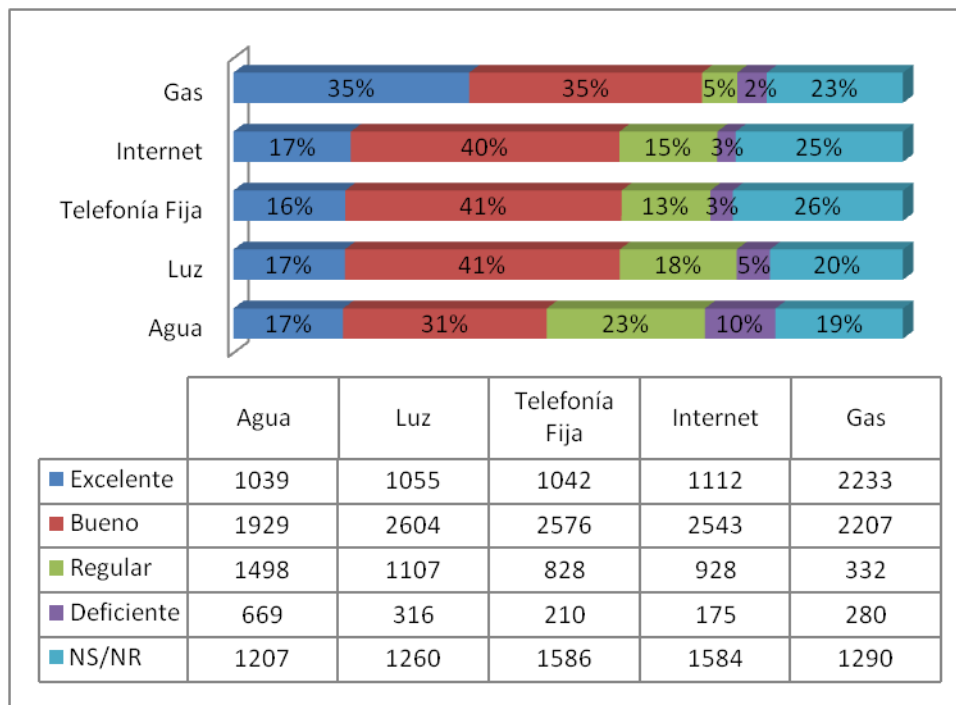


Gráfico 13: Calificación a servicios públicos

Entre las empresas de telecomunicaciones, Movistar retomó el liderazgo con la mejor calificación tras haber caído 3 puntos en julio, pese a que mantiene la calificación de excelente disminuida, el nivel de aceptación global (calificación de Excelente y Bueno) se ubicó en el 51%, frente al 50% obtenido por Tigo y Claro.

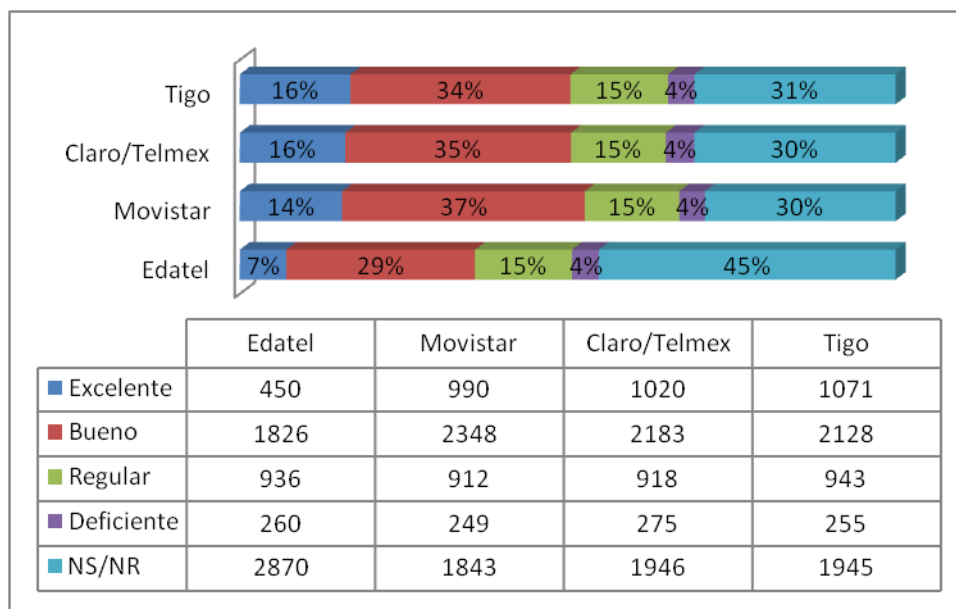


Gráfico 14: Calificación a empresas de telefonía