



# **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2013**

**ENERO**



**CAMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR**

**Dr. José Luis Urón Márquez**  
Presidente Ejecutivo

**Dr. Edgar Rincón Castilla**  
Secretario Administrativo

**Diana Medina Ramírez**  
Directora Observatorio Económico

**Agradecimientos:**

**Stella Durán Escalona**

## **PRESENTACIÓN**

En el año 2.012 la Cámara de Comercio de Valledupar ha implementado dentro de sus instalaciones la Encuesta de Percepción de Seguridad. En vista de la gran acogida que tuvo dicho instrumento, la Cámara de Comercio de Valledupar quiso ampliar la gama de preguntas, por esta razón a partir de Enero del presente año, se empezó a aplicar la Encuesta de Percepción Ciudadana que involucra temas relacionados con: Entorno Cámara, Seguridad y Servicios Públicos.

La Cámara de Comercio de Valledupar espera que la información proporcionada sea de utilidad para la comunidad en general.

# **INTRODUCCIÓN**

**La Cámara de Comercio de Valledupar en cumplimiento de su compromiso en fortalecer el tejido empresarial de la región, pone a disposición de empresarios, emprendedores, estudiantes y ciudadanía en general la información perteneciente a la Encuesta de Percepción Ciudadana, en donde se pregunta a los usuarios sobre los aspectos que se consideran más relevantes para el desarrollo de la región.**

**Diagnosticar la percepción que tienen los empresarios sobre temas tan delicados como la Seguridad y Servicios Públicos, permitirá proponer conceptos de mejora, coherentes y oportunos, que sirvan de herramienta tanto para los entes gubernamentales como para todos los interesados.**

**Esta encuesta se aplica a los visitantes de las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar. Para el mes de Enero se obtuvo un total de 1.143 encuestados.**



FICHA TÉCNICA	
Tamaño de la Muestra	1.143 encuestas
Realizado por	Cámara de Comercio de Valledupar
Financiado por	Cámara de Comercio de Valledupar
Población Objeto	Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, usuarios de Cámara de Comercio de Valledupar. Opinión de la ciudadanía sobre Seguridad
Número de Preguntas	12 Preguntas
Instrumento Aplicado	Encuesta directa
Fecha de Realización de la Encuesta	2 – 31 Enero 2013
Lugar de Aplicación de la Encuesta	Instalaciones de Cámara de Comercio de Valledupar, Sede principal



## ENTORNO CÁMARA DE COMERCIO

Para la Cámara de Comercio de Valledupar es de vital importancia conocer de primera mano el nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios, sobre el servicio recibido. Por este motivo, en la Encuesta de Percepción Ciudadana se ha reservado un espacio en donde los usuarios pueden expresar sus consideraciones relacionadas con la institución.

### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

La Cámara de Comercio de Valledupar y todo su personal han realizado grandes esfuerzos para perfeccionar el servicio que se le brinda a los usuarios. Tal como demuestra la Encuesta de Percepción Ciudadana, estos esfuerzos han surtido efecto, sin embargo, aún se presentan falencias en el servicio prestado. El 96% de los encuestados manifestó que la atención recibida había sido oportuna y a tiempo, sin embargo, el 3% dijo no haber recibido una atención oportuna; es por este motivo que CCV agradece la confianza de sus usuarios y reafirma su compromiso de mejoramiento y perfeccionamiento del servicio ofrecido.

Calificación del servicio CCV	
Excelente	765
Buena	332
Regular	22
Deficiente	7
NS/NR	17

Cuadro 1: Calificación del servicio

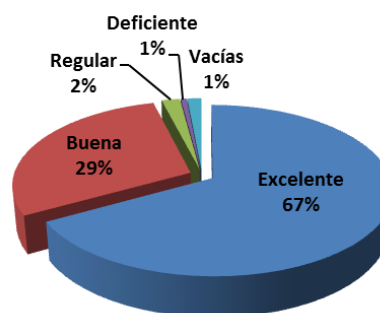
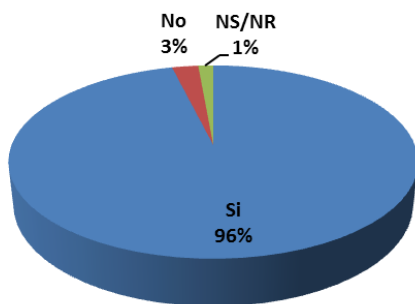


Gráfico 1: Calificación del servicio



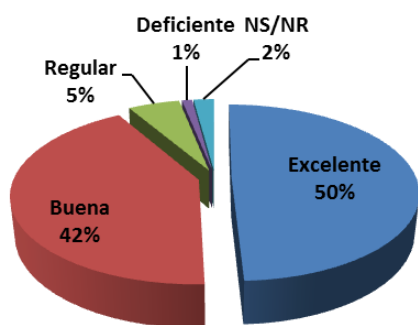
La atención recibida fue oportuna y a tiempo	
Si	1099
No	28
NS/NR	16

Cuadro 2: Calificación de la atención

Gráfico 2: Calificación de la atención

### CALIFICACIÓN DE LA ACTUAL PRESIDENCIA EJECUTIVA

La gestión del actual Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar, el Doctor José Luis Urón Márquez, está altamente respaldada por los usuarios de la institución. El 50% de los usuarios que ha hecho presencia en las instalaciones de la entidad, considera que la gestión del Dr. Urón ha sido Excelente, presentando en conjunto un nivel de aprobación del 92% al ser calificado como Bueno por el 42%



Calificación de la presidencia CCV	
Excelente	564
Buena	482
Regular	61
Deficiente	12
NS/NR	24

Gráfico 3: Calificación Presidencia CCV

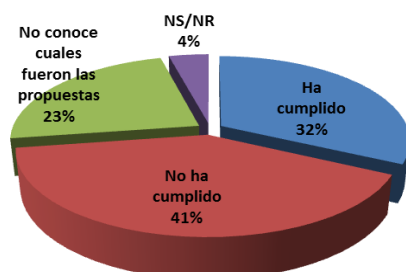
Cuadro 3: Calificación Presidencia CCV

## ENTORNO POLÍTICO

Determinar el grado de aceptación de los empresarios de las políticas aplicadas por el Alcalde del municipio, permite vislumbrar el nivel de confianza inversionista de la región. En este sentido la Encuesta de Percepción Ciudadana develó que el Doctor Freddy Socarrás Reales presenta un nivel de aceptación cercano al 61% en el sector empresarial de Valledupar. Situación que devela una importante conformidad política por parte del sector.



Calificación de gestión del Alcalde	
Excelente	227
Buena	464
Regular	330
Deficiente	95
NS/NR	27



Cuadro 4: Calificación al Alcalde

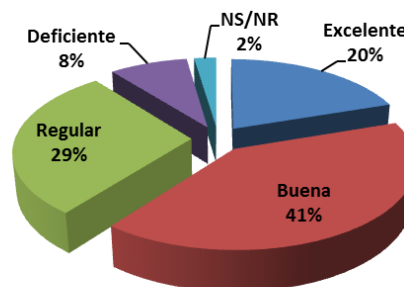


Gráfico 4: Calificación al Alcalde

Al cuestionar a los usuarios sobre el cumplimiento de las propuestas de la presente alcaldía, se evidencia un punto de quiebre para la administración actual, puesto que solo el 32% de los empresarios considera que el Alcalde ha hecho efectivo el pliego de propuestas realizadas durante su campaña.

Cumplimiento de propuestas de la alcaldía	
Ha cumplido	368
No ha cumplido	462
No conoce cuales fueron las propuestas	267
NS/NR	46

Gráfico 5: Cumplimiento de las propuestas del Alcalde

Cuadro 5: Cumplimiento de las propuestas del Alcalde

## SEGURIDAD

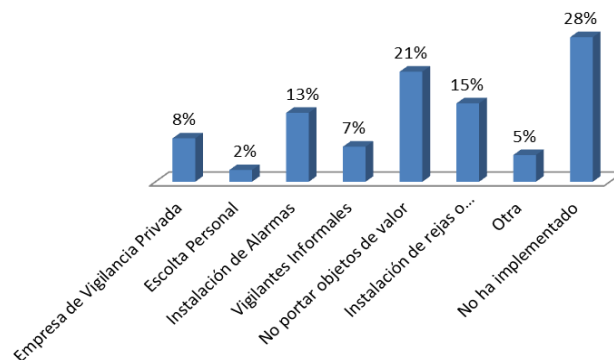
La seguridad constituye un aspecto determinante para lograr un buen ambiente para el tejido empresarial. Para la Cámara de Comercio de Valledupar es importante que los empresarios se sientan seguros, y que se les brinde todas las condiciones necesarias para el buen desarrollo de sus operaciones comerciales.



## CONDICIONES GENERADORAS DE INSEGURIDAD

Los empresarios perciben que el principal detonante de inseguridad en la ciudad son los altos niveles de desempleo que se presentan en la zona.

Cuadro 6: Detonantes de Inseguridad  
Gráfico 6: Detonantes de Inseguridad



## MEDIDAS DE PROTECCIÓN

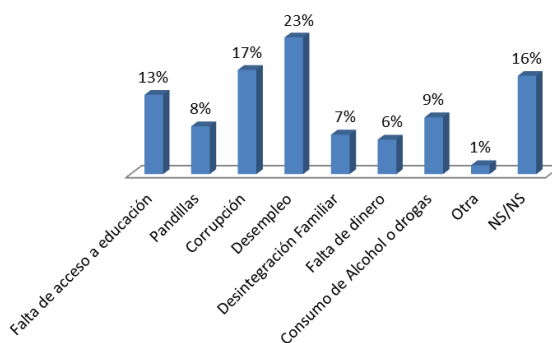
La vulnerabilidad en materia de Seguridad que presentan los empresarios de la región, ha hecho que el 72% de los usuarios de CCV hayan visto la necesidad de implementar medidas adicionales de protección. La medida más frecuente la sido el no uso de objetos de valor, seguido de la instalación de sistemas de alarmas.

Medidas de Protección	
Empresa de Vigilancia Privada	141
Escolta Personal	38
Instalación de Alarmas	224
Vigilantes Informales	114
No portar objetos de valor	358
Instalación de rejas o cerraduras especiales	255
Otra	87
No ha implementado	470

Condiciones de Inseguridad	
Falta de acceso a educación	239
Pandillas	144
Corrupción	314
Desempleo	412
Desintegración Familiar	119
Falta de dinero	104
Consumo de Alcohol o drogas	171
Otra	27
NS/NS	296

Gráfico 7: Medidas de protección

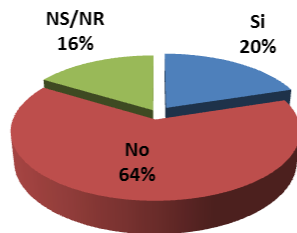
Cuadro 7: Medidas de protección





## VICTIMIZACIÓN

El 20% de los encuestados manifestó haber sido víctima de algún hecho delictivo en el mes de Enero. El delito que mayormente acosa a los empresarios es el robo; una persona manifestó haber sido víctima de secuestro, mientras que otro encuestado declaró el homicidio de un miembro de su núcleo familiar.



victimización

Denuncias	
Si	134
No	70
NS/NR	26

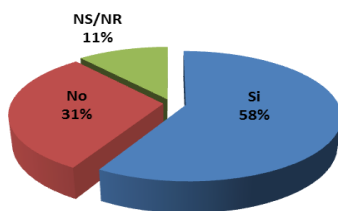
Gráfico 8: victimización

Cuadro 8:

Cuadro 9:Delitos

Gráfico 9:Delitos

El 58% de los empresarios que fueron víctimas de algún tipo de delitos manifestó haber denunciado dichos eventos ante las autoridades pertinentes. Esta situación revela una confianza considerable en la fuerza pública por parte de los empresarios.



Ha sido victima de algún delito	
Si	230
No	726
NS/NR	187

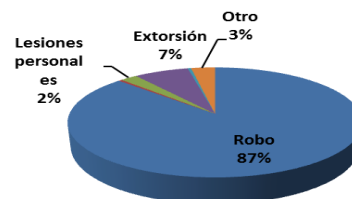
Delitos	
Robo	200
Homicidio	1
Lesiones personales	5
Extorsión	16
Secuestro	1
Otro	7

## SEGURIDAD

Cuadro 10:Denuncias

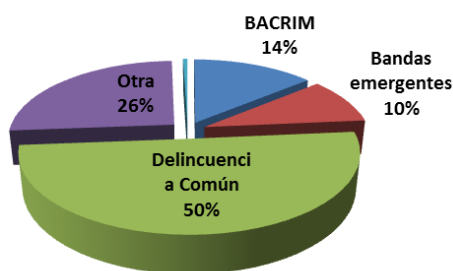
Gráfico 10:Denuncias

 AMEN  
AZAS PARA  
LA





La delincuencia común constituye la principal amenaza para la seguridad según el 50% de los encuestados.



Cuadro 11: Amenazas para la seguridad

Gráfico 11: Amenazas para la seguridad

### CALIFICACIÓN A LA POLICÍA NACIONAL

La calificación directa al servicio prestado por la Policía Nacional, devela una grave falencia dentro de esta institución, puesto que solo el 29% de los empresarios aprueba la labor adelantada por la Policía Nacional y solo el 6% Excelente y el 23% Buena.

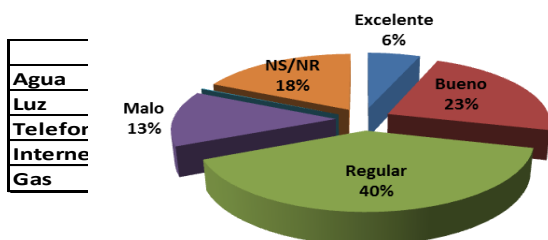
Amenaza para la seguridad	
BACRIM	169
Bandas emergentes	115
Delincuencia Común	605
Otra	310
NS/NR	6

Gráfico 12: Calificación a la Policia Nal

Cuadro 12: Calificación a la Policia Nal

## SERVICIOS PÚBLICOS

El acceso a servicios públicos de calidad permite a los empresarios desarrollar sus actividades comerciales con mayor comodidad, y a su vez, brindarle a sus clientes mayor calidad en los bienes y servicios. En esta materia, en el municipio de Valledupar, se destaca el servicio prestado por la compañía de Gas Natural, que obtiene la mayor aceptación, mientras que el servicio de Agua potable es el que mayores falencias presenta.



Calificación Policía	
Excelente	69
Buena	261
Regular	454
Malo	151
Pésimo	2
NS/NR	206

Cuadro 13: Calificación a servicios públicos

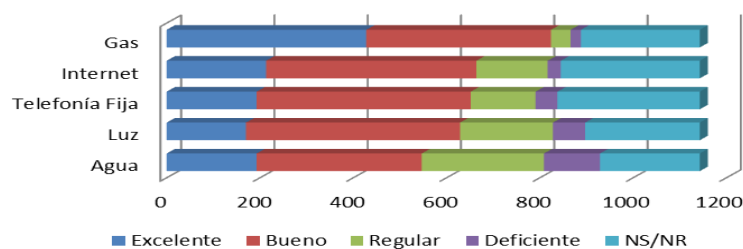


Gráfico 13: Calificación a servicios públicos

Al realizar la evaluación al servicio de comunicaciones, las empresas de telefonía móvil presentan gran similitud en la calificación del servicio, en donde la operadora Tigo se destaca ligeramente por la calidad del servicio prestado.

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	NS/NR
<b>Tigo</b>	199	387	152	31	374
<b>Movistar</b>	159	401	162	40	381
<b>Claro/Telmex</b>	206	361	174	37	365
<b>EdateL</b>	79	309	166	47	542

Cuadro 14: Calificación a empresas de telefonía

Gráfico 14: Calificación a empresas de telefonía

