



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2013

**INFORME CONSOLIDADO AL
MES DE SEPTIEMBRE**



**CAMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR**

FICHA TÉCNICA	
Tamaño de la Muestra	402 encuestas en agosto – 8.145 consolidado
Realizada por	Cámara de Comercio de Valledupar
Financiada por	Cámara de Comercio de Valledupar
Población Objeto	Hombres y Mujeres, mayores de 18 años, usuarios de la 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	Enero 2 – Septiembre 30 de 2013
Lugar de Aplicación de la Encuesta	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

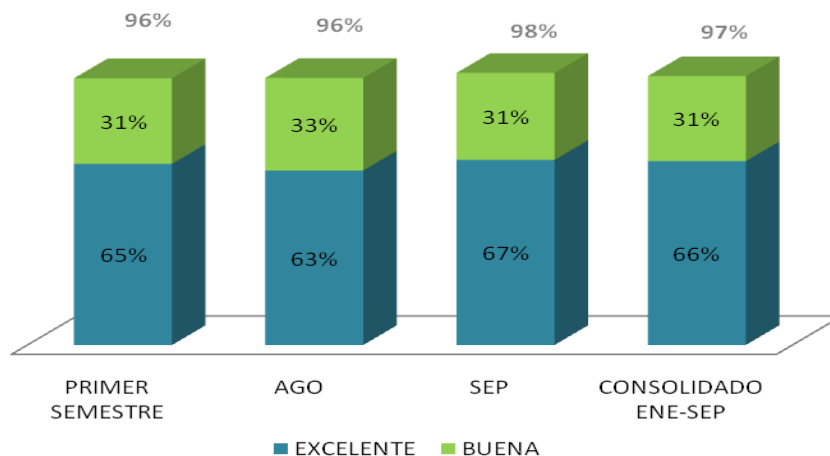
La Encuesta de Percepción Ciudadana 2013 fue aplicada a 8.145 empresarios en los primeros ocho meses del año. Con esta significativa muestra, se ha podido diagnosticar el panorama empresarial de la ciudad y el contexto en el que se desenvuelve la actividad en la región. Esta información es altamente 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 realiza un esfuerzo continuo para brindarle a los comerciantes, la mejor atención posible. La apreciación de los usuarios que han visitado las instalaciones de la entidad, permiten apreciar que esta labor ha sido fructífera y que los empresarios cada vez se sienten más gustosos de realizar sus operaciones en CCV. Durante el mes de septiembre, el nivel de aceptación al servicio prestado subió un 2% en comparación con el primer semestre y el mes de agosto, al ubicarse en el 98%, 31% de ellos responde a una calificación como buena, mientras que el otro 67% de los comerciantes consideran excelente el servicio recibido. De igual manera, también resaltan el breve tiempo de espera para ser atendidos, en el mes de septiembre se presentó una mejora del 3% en este aspecto, en donde el 98% de los empresarios exaltó haber recibido una atención oportuna.



Nivel de aceptación del
servicio prestado en CCV

Gráfico 1: Calificación del servicio

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
EXCELENTE	4113	562	364	268	1194	66%
BUENA	1976	233	193	126	552	31%
REGULAR	132	9	16	3	28	2%
DEFICIENTE	22	3	0		3	0%
NS/NR	99	15	6	5	26	1%

Cuadro 1: Calificación del servicio

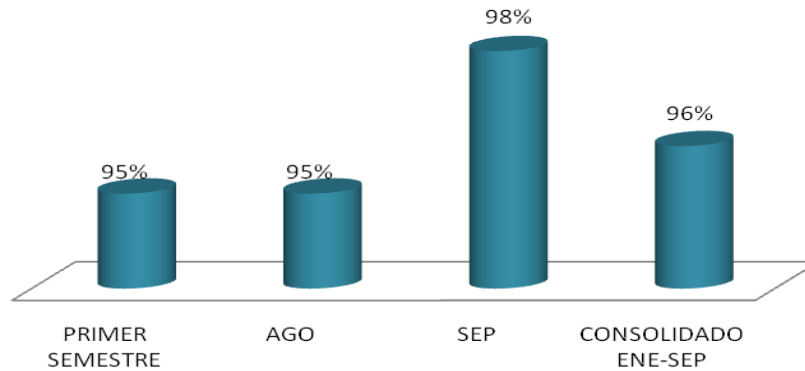


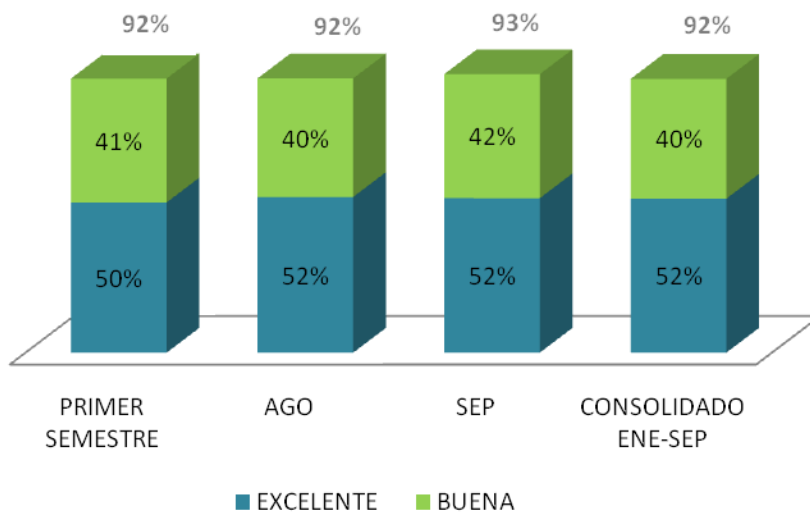
Gráfico 2: Calificación de la atención (oportunidad del servicio)

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE-SEP
OPORTUNO	6020	785	549	394	1728	96%
NO OPORTUNO	205	25	19	2	46	3%
NS/NR	117	12	11	6	29	2%

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

CALIFICACIÓN AL ACTUAL PRESIDENTE EJECUTIVO

La labor realizada por el Dr. José Luis Urón Márquez como Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar, ha sido altamente reconocida por el gremio empresarial, tal como lo demuestra el alto respaldo que ha sido continuo en el transcurso del año, para el mes de septiembre este apoyo se incrementó en un punto porcentual frente al mes de agosto y el consolidado del primer semestre, al obtener un nivel de aprobación de 93%.



Nivel de aceptación del Presidente de CCV

Gráfico 3: Calificación Presidencia CCV



	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE-SEP
EXCELENTE	3192	420	302	208	930	52%
BUENA	2632	327	230	167	724	40%
REGULAR	311	32	30	12	74	4%
DEFICIENTE	47	6	2	1	9	0%
NS/NR	160	37	15	14	66	4%

Cuadro 3: Calificación Presidencia CCV

ENTORNO POLÍTICO

El nivel de aceptación de la gestión adelantada por el Alcalde de Valledupar ha fluctuado altamente en el último trimestre, después de haber presentado en julio la calificación más baja en lo corrido del año, presentó un repunte considerable de 9 puntos porcentuales en el mes siguiente, sin embargo, para septiembre, volvió a presentar una caída, esta vez de 2 puntos porcentuales al ubicar su nivel de aceptación en el 53%

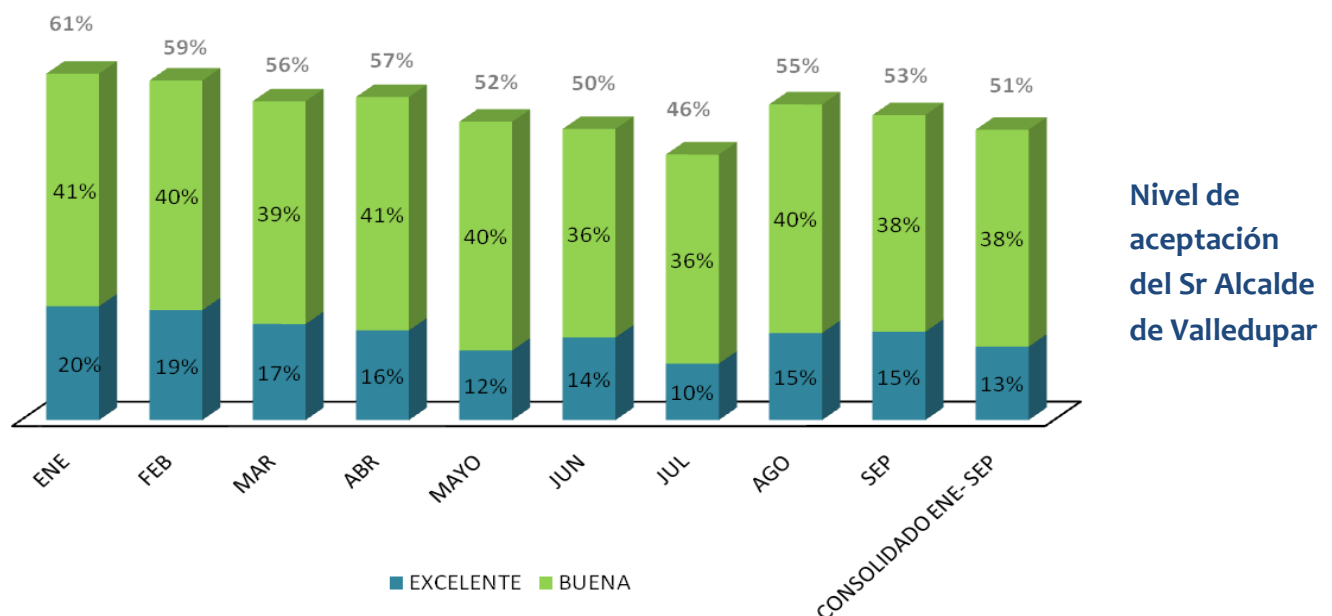


Gráfico 4: Calificación al Alcalde



	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
EXCELENTE	1053	81	88	62	231	13%
BUENA	2487	300	231	152	683	38%
REGULAR	1925	293	184	134	611	34%
DEFICIENTE	694	103	58	46	207	11%
NS/NR	183	45	18	8	71	4%

Cuadro 4: Calificación al Alcalde

Sin embargo, la percepción del cumplimiento de las propuestas del Sr Alcalde por su parte, presentó un incremento de un punto porcentual en septiembre. El 29% de los comerciantes considera que Freddys Socarrás está cumpliendo con su Plan de Gobierno, el 39% que no lo está haciendo, mientras que el 27% no conoce el planteamiento de la gestión municipal.

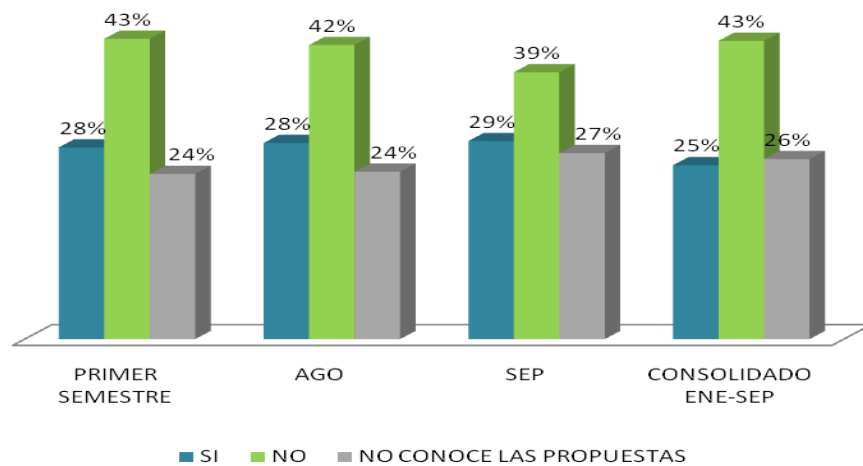


Gráfico 5: Percepción del cumplimiento de las propuestas del Alcalde

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
SI	1810	174	164	115	453	25%
NO	2732	376	246	155	777	43%
NO CONOCE LAS PROPUESTAS	1488	221	140	108	469	26%
NS/NR	312	51	29	24	104	6%

Cuadro 5: Percepción del cumplimiento de las propuestas del Alcalde



SEGURIDAD

La seguridad es un aspecto principal para el buen desarrollo del tejido empresarial, por esta razón la Cámara de Comercio de Valledupar ha resaltado la importancia de realizar un monitoreo continuo del entorno de seguridad que afecta a los comerciantes de la región.

CONDICIONES GENERADORAS DE INSEGURIDAD

La principal condición generadora de inseguridad para los empresarios de la ciudad de Valledupar es el desempleo, los comerciantes han sido constantes en considerar este factor como el principal determinante de la inseguridad en el municipio, en este sentido, el gremio hace un fuerte llamado a las autoridades a desarrollar alternativas de solución que disminuyan la tasa de desempleo de la región, situación que no solo permitiría el aumento en la calidad de vida de la población sino en mejorar los índices de seguridad. De igual forma, se ha detectado el gran impacto que problemáticas como la corrupción y el consumo de alcohol y drogas tienen con la seguridad de los empresarios.

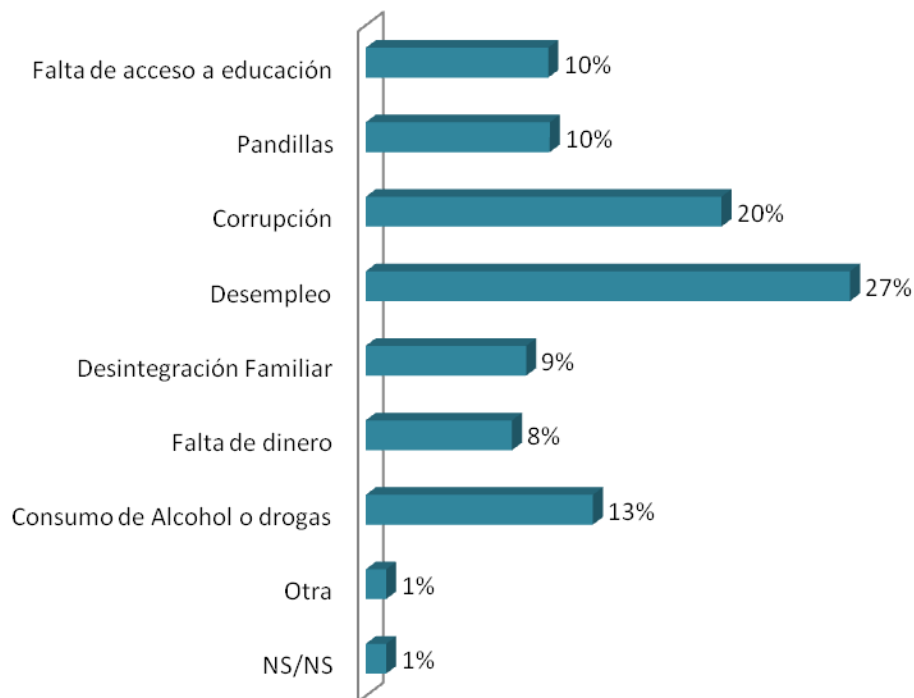


Gráfico 6: Detonantes de Inseguridad



	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
Falta de acceso a educación	1184	156	114	78	348	10%
Pandillas	1011	141	132	78	351	10%
Corrupción	1678	305	226	147	678	20%
Desempleo	2774	399	307	217	923	27%
Desintegración Familiar	848	133	91	82	306	9%
Falta de dinero	886	109	111	59	279	8%
Consumo de Alcohol o drogas	1261	158	163	112	433	13%
Otra	174	23	15	13	51	1%
NS/NS	883	29	0	10	39	1%

Cuadro 6: Detonantes de Inseguridad

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Dada la vulnerabilidad que históricamente ha presentado el sector empresarial de Valledupar en materia de seguridad, los comerciantes de la ciudad han implementado medidas adicionales que busquen resguardar sus unidades productivas. Se ha detectado que la medida de protección más frecuente es el cambio de hábitos y la adopción de estrategias como el no portar objetos de valor, de igual forma, la instalación de rejas o cerraduras especiales, juega un papel importante en la seguridad de los empresarios.

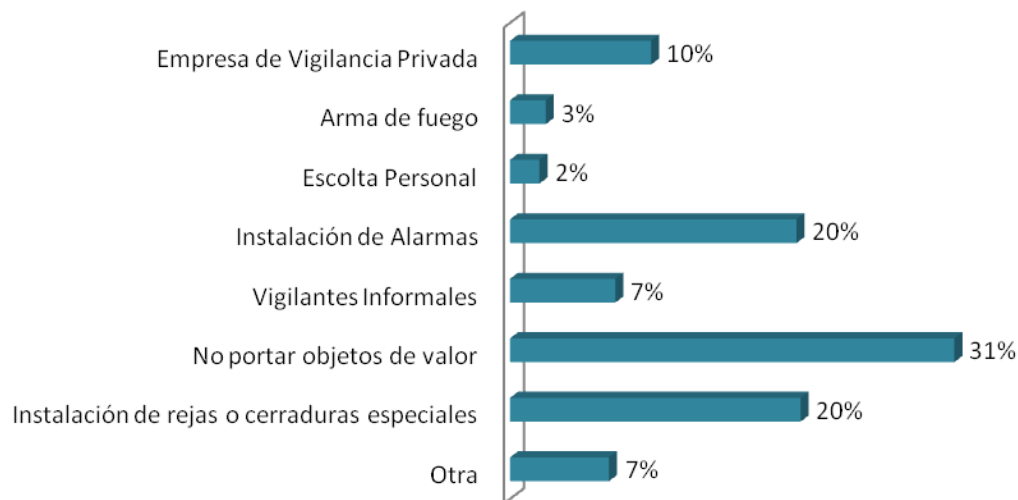


Gráfico 7: Medidas de protección



	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
Empresa de Vigilancia Privada	668	74	67	24	165	8%
Escolta Personal	218	28	14	7	49	2%
Instalación de Alarmas	1165	165	136	73	374	18%
Vigilantes Informales	656	82	50	43	175	8%
No portar objetos de valor	2304	318	211	172	701	34%
Instalación de rejas o cerraduras especiales	1371	178	138	91	407	20%
Arma de Fuego	0	0	17	12	29	1%
Otra	412	87	47	44	178	9%

Cuadro 7: Medidas de protección

VICTIMIZACIÓN

La tasa de victimización empresarial se ha destacado por estar por encima de la tasa de victimización de la ciudadanía en general de Valledupar que ronda en el 13% según información proporcionada por el DANE. Para el mes de septiembre se presentó una disminución significativa al ubicarse 13 puntos por debajo del mes de agosto, al situarse en el 17%.

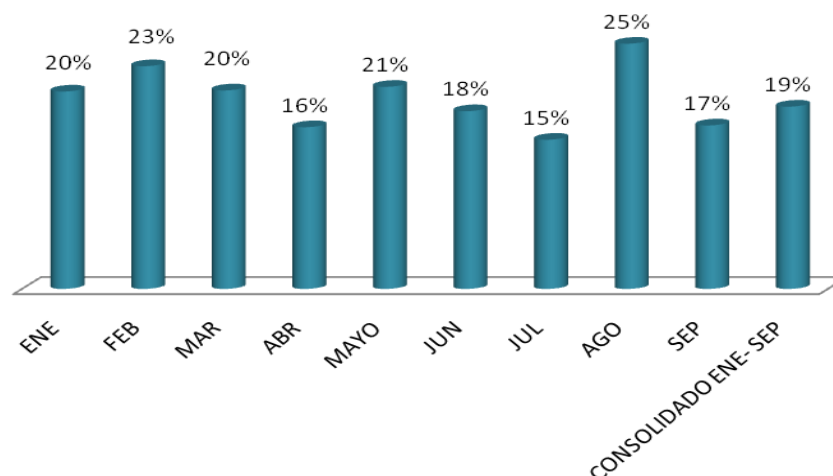


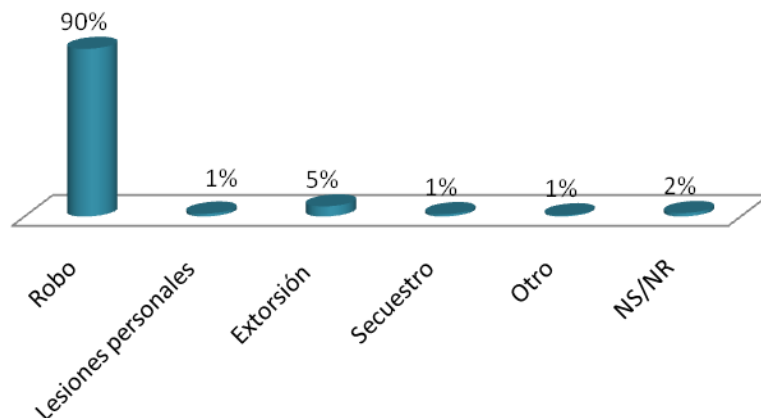
Gráfico 8: Victimización. Comerciantes afectados por hechos delictivos.



	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
VICTIMAS	1253	125	143	67	335	19%
NO VICTIMAS	4010	557	329	248	1134	63%
NS/NR	1079	140	107	87	334	19%

Cuadro 8: Victimización.Comerciantes afectados por hechos delictivos.

9 de cada 10 delitos cometidos a comerciantes es el hurto. Esto consolida al robo como el principal delito que afecta al sector empresarial. Los casos de extorsión declarados continúan presentando una tendencia negativa, para el mes de septiembre se redujo en dos puntos al pasar del 7% en el mes de agosto, al 5% en septiembre. 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	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
Robo	1065	107	140	53	300	90%
Lesiones personales	34	3	1	1	5	1%
Extorsión	89	10	1	7	18	5%
Secuestro	12	0	1	3	4	1%
Otro	18	1	0	1	2	1%
NS/NR	35	4	0	2	6	2%

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, tuvo un fuerte repunte al incrementar 14 puntos porcentuales en septiembre, al situarse en el 75% frente al



61% del mes de agosto; esto reafirma la tendencia al alza que presenta la confianza en la fuerza pública medida por la tasa de denuncia.

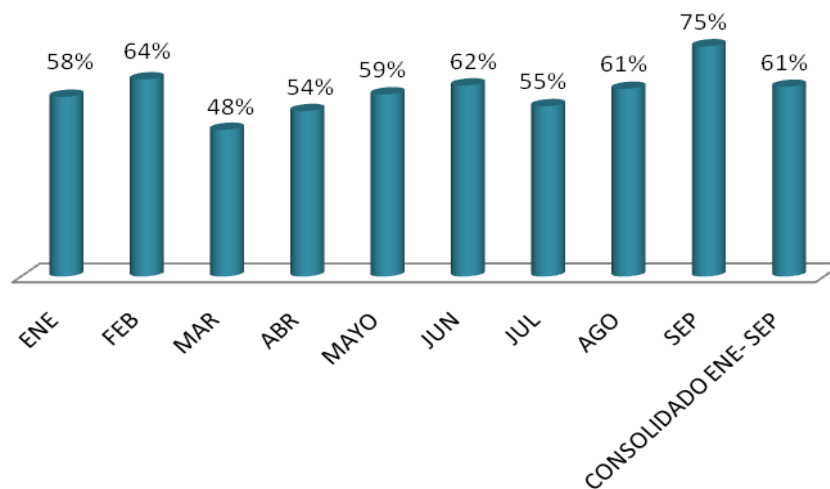


Gráfico 10: Denuncias

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE-SEP
DENUNCIA	728	69	87	50	206	61%
NO DENUNCIA	384	50	56	13	119	36%
NS/NR	141	6	0	4	10	3%

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.

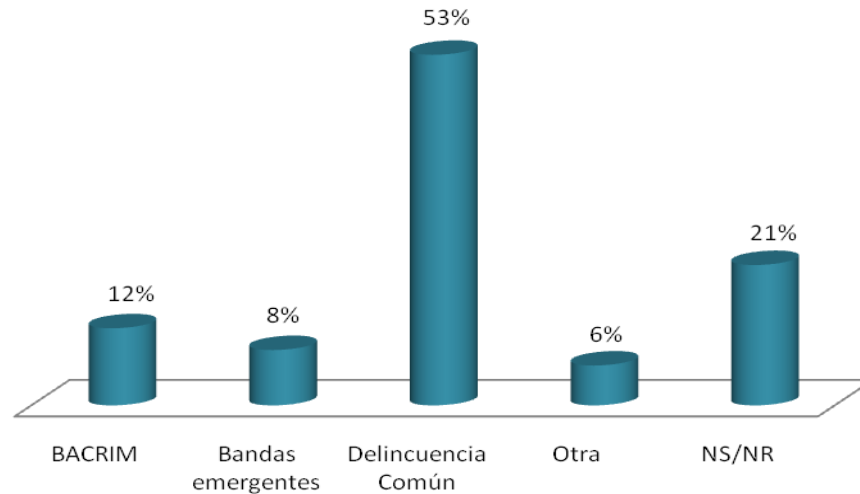


Gráfico 11:Amenazas para la seguridad

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
BACRIM	780	102	82	50	234	12%
Bandas emergentes	720	93	39	36	168	8%
Delincuencia Común	3617	505	307	252	1064	53%
Otra	555	61	47	13	121	6%
NS/NR	942	179	145	102	426	21%

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 ha estabilizado en el 27% presentado desde el primer semestre del año, arrojando un consolidado general de 26% del cual el 5% considera como excelente la gestión policial y el 21% buena.

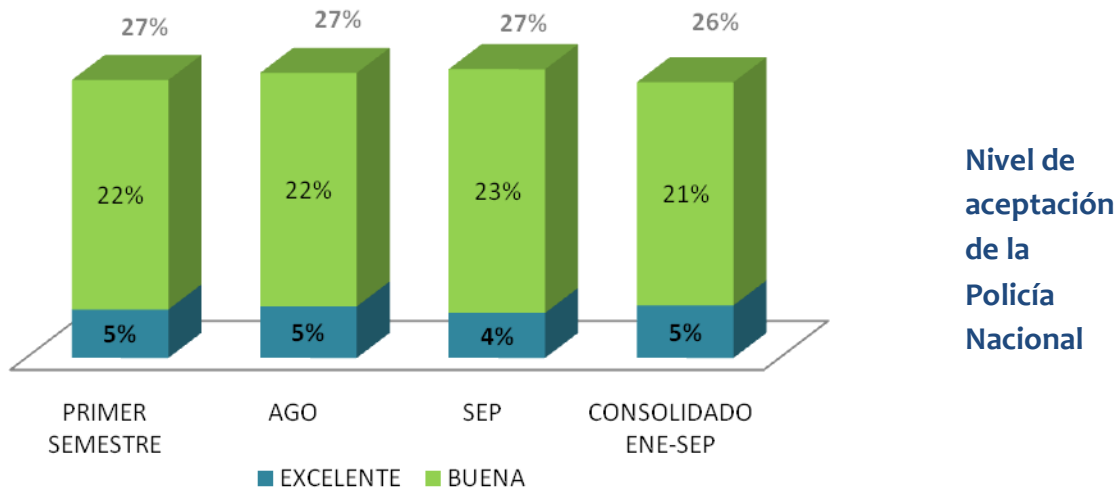


Gráfico 12: Calificación a la Policía Nal

	PRIMER SEMESTRE	JUL	AGO	SEP	CONSOLIDADO ENE-SEP	% CONSOLIDADO ENE- SEP
EXCELENTE	282	44	28	17	89	5%
BUENA	1385	159	127	92	378	21%
REGULAR	2444	303	208	153	664	37%
DEFICIENTE	1033	166	96	54	316	18%
NS/NR	1198	150	120	86	356	20%

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 de 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.

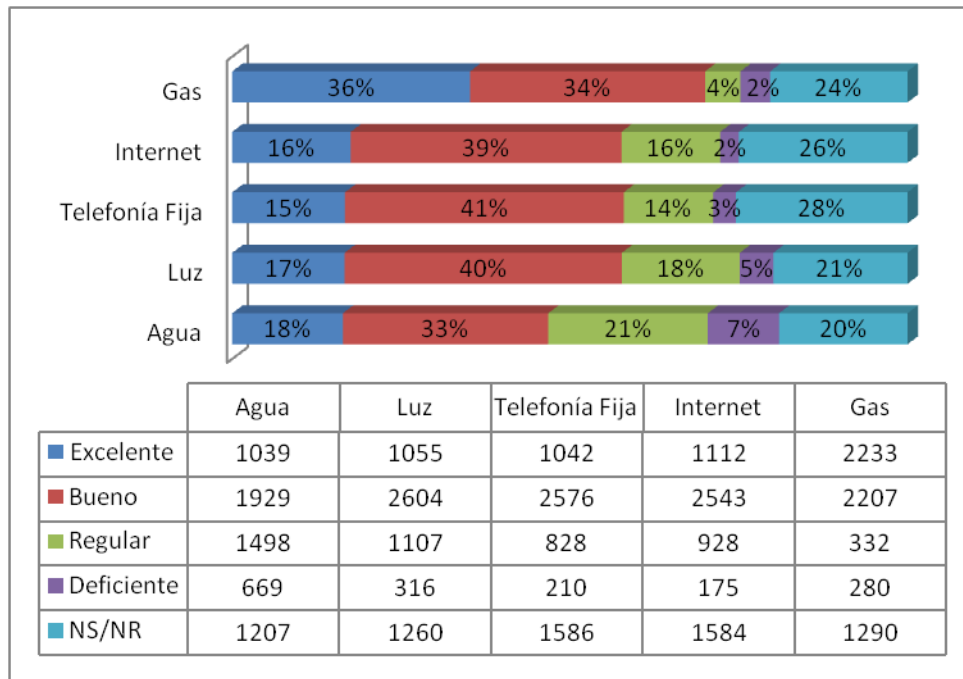


Gráfico 13: Calificación a servicios públicos

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.

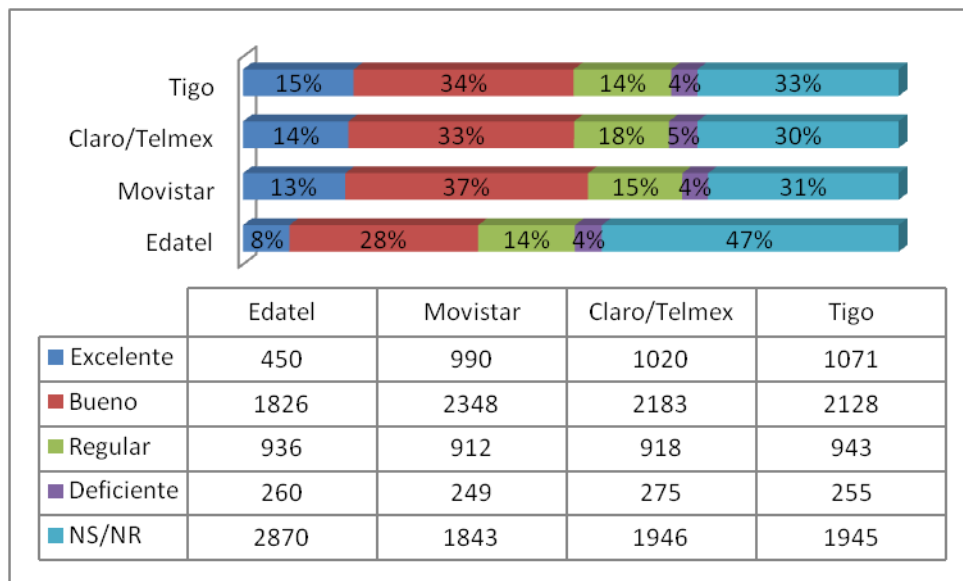


Gráfico 14: Calificación a empresas de telefonía