



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2013

MAYO



**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

La Cámara de Comercio de Valledupar consciente de la necesidad de generar información de primera mano, que permita diagnosticar la situación actual de los empresarios en ámbitos claves para el desarrollo de sus actividades, ha venido aplicando desde el mes de enero del año en curso, La Encuesta de Percepción Ciudadana, en la cual se les indaga sobre temas coyunturales a los empresarios que se acercan a las instalaciones de CCV. En esta ocasión, los directivos de la entidad se complacen en poner a disposición de dirigentes, líderes, empresarios, emprendedores e investigadores, los resultados obtenidos durante el mes de mayo de 2013.

INTRODUCCIÓN

Mediante La Encuesta de Percepción Ciudadana 2013 se han aplicado a 31 de mayo, 4907 encuestas entre los empresarios y ciudadanos que han solicitado servicios en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar. Los resultados obtenidos, que la institución considera sumamente valiosos, han venido siendo entregados a los líderes políticos, empresariales y académicos de la región, además de ser publicados en la página web corporativa con el fin de acercar la información a la población en general. El objetivo principal de CCV, es ejercer su función como representante y vocera de los comerciantes, dando a conocer mediante estudios estadísticos fehacientes, la situación de las diferentes variables que inciden directamente sobre la actividad comercial y desarrollo del tejido empresarial; con miras a lograr el compromiso de los diferentes actores responsables del desarrollo regional.



FICHA TÉCNICA	
Tamaño de la Muestra	699 encuestas en mayo - 4907 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 1 – mayo 31 2013
Lugar de Aplicación de la Encuesta	Instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar, Sede principal



ENTORNO CÁMARA DE COMERCIO

La medición continua del nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio recibido en CCV, es de vital importancia para la institución. La Cámara de Comercio de Valledupar, en su compromiso de mejoramiento de la calidad de su servicio, ha realizado grandes esfuerzos para satisfacer las expectativas de sus usuarios, de igual forma, espera contar con el apoyo de sus usuarios, para continuar mejorando su servicio.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

Los usuarios están altamente complacidos con el servicio recibido en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar, tanto en materia de atención como de oportunidad. El 96% de los encuestados manifestó sentirse complacidos con el servicio recibido, de igual forma, para la Presidencia Ejecutiva es grato anunciar, que para el mes de mayo, la institución obtuvo un crecimiento del 3% en su calificación como excelente, al igual que un aumento de 2 puntos porcentuales en el nivel de oportunidad con que fue recibido el servicio.

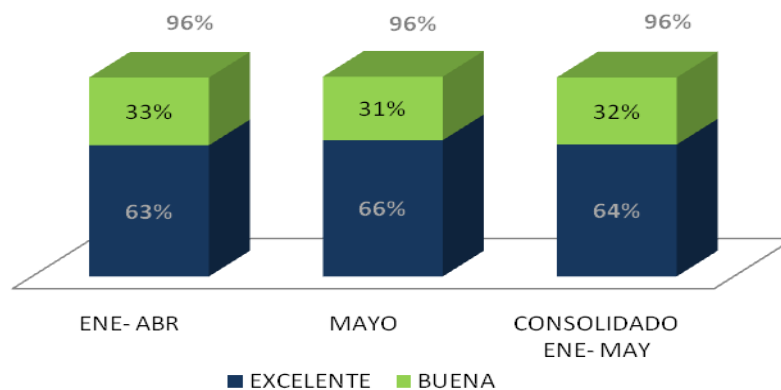


Gráfico 1: Calificación del servicio

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
EXCELENTE	2659	459	3118	64%
BUENA	1373	214	1587	32%
REGULAR	91	14	105	2%
DEFICIENTE	18	2	20	0%
NS/NR	67	10	77	2%

Cuadro 1: Calificación del servicio

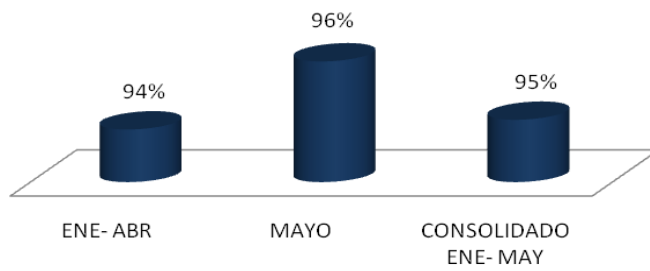


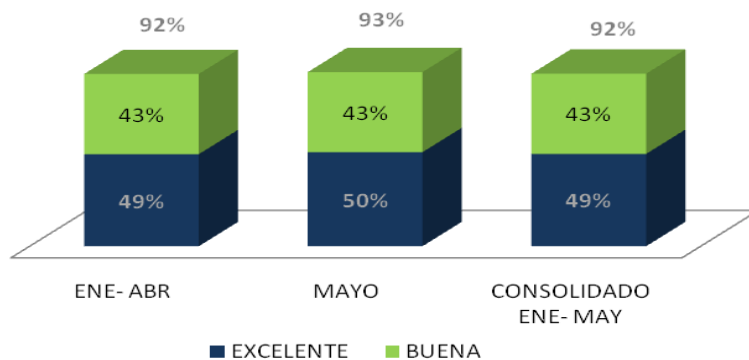
Gráfico 2: Calificación de la atención (oportunidad del servicio)

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
OPORTUNO	3975	669	4644	95%
NO OPORTUNO	151	14	165	3%
NS/NR	82	16	98	2%

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

CALIFICACIÓN A LA ACTUAL PRESIDENCIA EJECUTIVA

El Dr. José Luis Urón Márquez en su gestión como Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Valledupar, ha sido altamente respaldado por la comunidad empresarial. El nivel de aceptación de su gestión incrementó un punto porcentual durante el mes de mayo al ubicarse en el 93%. Datos que ofrecen un consolidado total del 49% de usuarios que califican la gestión del Dr. Urón como excelente y un 43% que la considera buena, generando así un nivel de aceptación global del 92%.



Nivel de
aceptación de
Presidente de
CCV

Gráfico 3: Calificación Presidencia CCV

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO	% CONSOLIDADO
EXCELENTE	2062	350	2412	49%
BUENA	1797	298	2095	43%
REGULAR	221	22	243	5%
DEFICIENTE	34	3	37	1%
NS/NR	94	26	120	2%

Cuadro 3: Calificación Presidencia CCV

ENTORNO POLÍTICO

El clima político es un punto crucial para el tejido empresarial puesto que impacta directamente la confianza inversionista. Para el caso de la ciudad de Valledupar, la evaluación de la gestión de su alcalde, Dr. Freddys Socarrás, tuvo una fuerte caída en el mes de mayo por parte de los comerciantes, al presentar una disminución de 5 puntos porcentuales, frente al consolidado de Enero- Abril. Las cifras de consolidado total, arroja un nivel de aceptación cercano al 57%, comprendido por un 17% que consideró excelente la gestión del Sr. Alcalde, y un 40% que la calificó como buena.

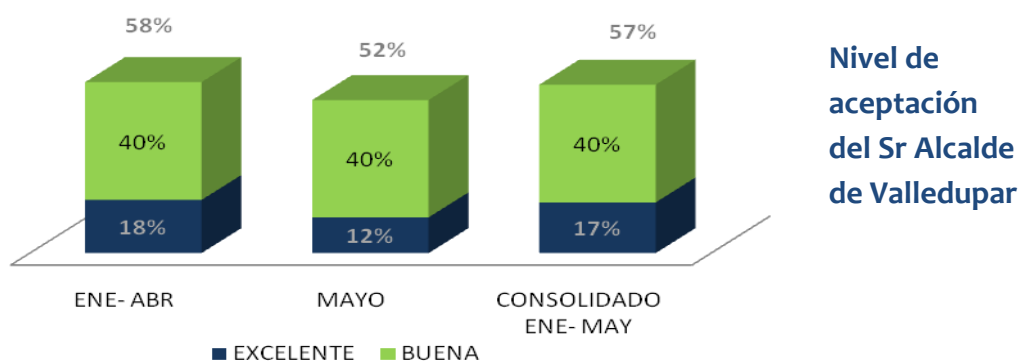


Gráfico 4: Calificación al Alcalde

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
EXCELENTE	761	85	846	17%
BUENA	1686	279	1965	40%
REGULAR	1247	223	1470	30%
DEFICIENTE	391	95	486	10%
NS/NR	123	17	140	3%

Cuadro 4: Calificación al Alcalde

Al indagar a los comerciantes sobre su percepción del nivel de cumplimiento del plan de gobierno municipal, se obtuvieron resultados preocupantes. La percepción de cumplimiento bajó tres puntos porcentuales durante el mes de mayo, al ubicarse en el 26%, mientras que el 24% del total de encuestados durante los meses de enero a mayo de 2013, manifestaron no tener conocimiento amplio del plan de gobierno del Sr. Alcalde de Valledupar. Esta situación es crítica en la medida en que si los empresarios no están familiarizados con las políticas incluidas en plan de acción municipal, ni los sectores a los cuales están enfocadas, no solo podrán perder oportunidades de inversión, sino que de igual manera podrán tener falencias a la hora de afrontar posibles amenazas, derivadas de dichas políticas.

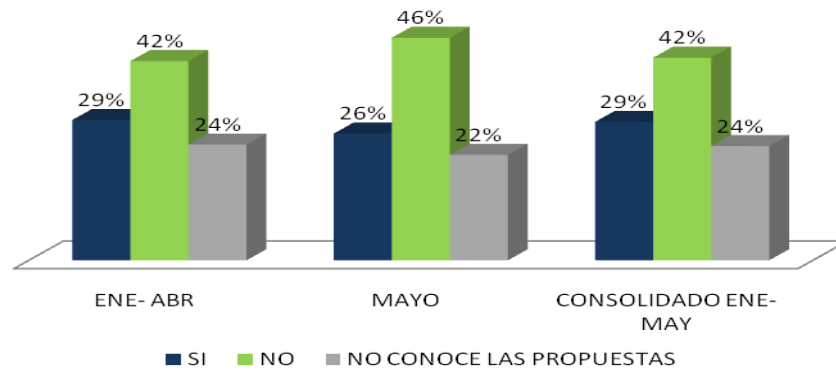


Gráfico 5: Percepción del cumplimiento de las propuestas del Alcalde

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
SI	1234	185	1419	29%
NO	1752	325	2077	42%
NO CONOCE LAS PROPUESTAS	1017	154	1171	24%
NS/NR	205	35	240	5%

Cuadro 5: Percepción del cumplimiento de las propuestas del Alcalde

SEGURIDAD

La Cámara de Comercio de Valledupar insiste en la importancia de mantener un clima de seguridad para lograr el desarrollo de la región. En este sentido, y en cumplimiento del compromiso de realizar un sondeo permanente en este campo, presenta a empresarios, emprendedores, estudiantes y ciudadanía en general, los resultados generados por la encuesta de Percepción Ciudadana relacionada con este tema.

CONDICIONES GENERADORAS DE INSEGURIDAD

En el transcurso del año, el Desempleo se ha mantenido como la principal condición generadora de inseguridad identificada por los empresarios, seguida de la corrupción y el consumo de alcohol y/o drogas. Este es un llamado por parte del sector empresarial a las autoridades competentes, de reforzar su accionar en estos ámbitos, con el fin de mejorar las estrategias que combaten seguridad.

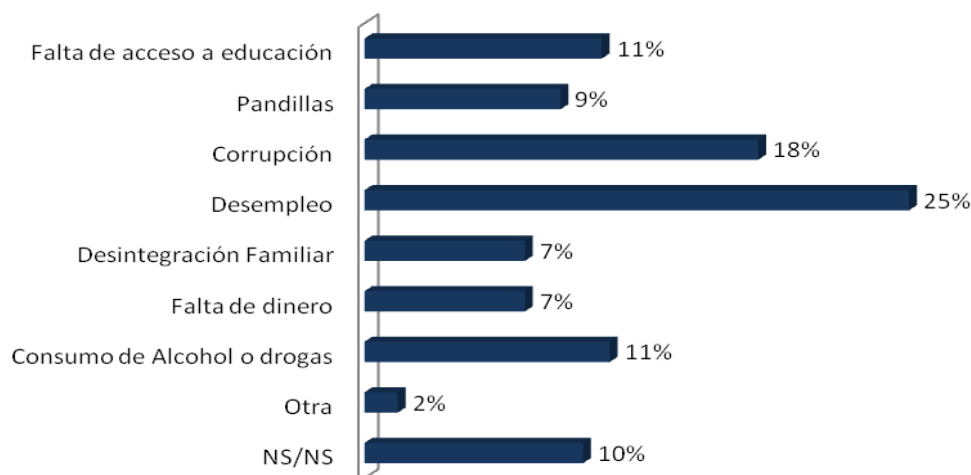


Gráfico 6: Detonantes de Inseguridad

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
Falta de acceso a educación	759	150	909	11%
Pandillas	641	111	752	9%
Corrupción	1254	255	1509	18%
Desempleo	1743	344	2087	25%
Desintegración Familiar	515	100	615	7%
Falta de dinero	508	107	615	7%
Consumo de Alcohol o drogas	810	130	940	11%
Otra	115	13	128	2%
NS/NS	326	512	838	10%

Cuadro 6: Detonantes de Inseguridad

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Los empresarios por la naturaleza de su actividad son un grupo objetivo para los delincuentes, tal y como lo demuestran las elevadas tasas de victimización que presentan. Este hecho contribuye altamente a que los empresarios implementen medidas adicionales que permitan garantizar su seguridad. En total el 93% de los empresarios manifestaron haber tomado una medida de protección adicional, siendo la más frecuente, el cambiar de estilo de vida y dejar de exhibir artículos de valor, seguido de la instalación de rejas o cerraduras especiales y alarmas.

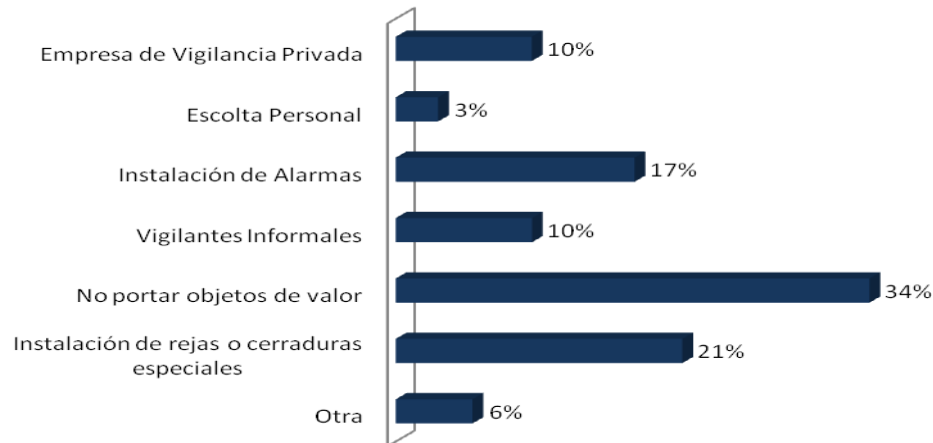


Gráfico 7: Medidas de protección

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
Empresa de Vigilancia Privada	435	68	503	10%
Escolta Personal	135	22	157	3%
Instalación de Alarmas	754	129	883	17%
Vigilantes Informales	438	66	504	10%
No portar objetos de valor	1474	278	1752	34%
Instalación de rejas o cerraduras especiales	915	145	1060	21%
Otra	246	38	284	6%

Cuadro 7: Medidas de protección

VICTIMIZACIÓN

La tasa de victimización para el mes de mayo incrementó 1 punto porcentual con relación al consolidado enero-abril, al ubicarse en el 21%. En este mes 144 empresarios manifestaron haber sido víctimas directas o indirectas de algún tipo de delito. La agresión más frecuente continúa siendo el hurto, que para el mes de febrero representó el 85% de los casos, seguido de la extorsión con un 6%.

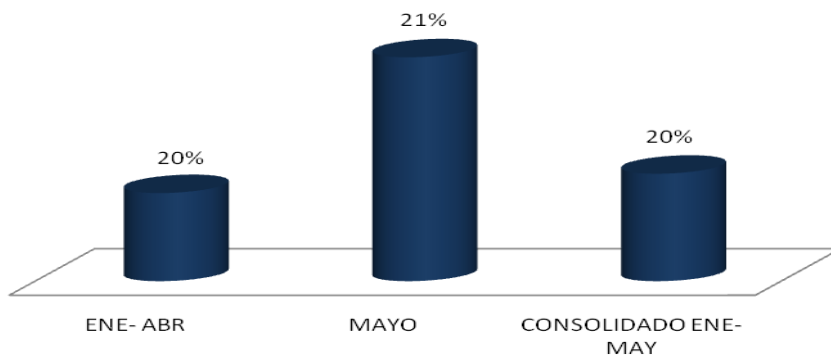


Gráfico 8: Victimización. Comerciantes afectados por hechos delictivos.

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
SI	849	144	993	20%
NO	2580	436	3016	61%
NS/NR	779	119	898	18%

Cuadro 8: Victimización. Comerciantes afectados por hechos delictivos.

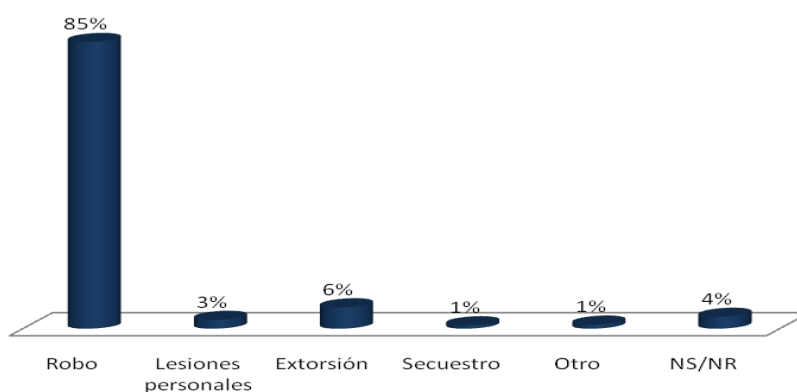


Gráfico 9: Delitos que impactan el comercio de Valledupar

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
Robo	721	126	847	85%
Lesiones personales	26	0	26	3%
Extorsión	54	9	63	6%
Secuestro	9	1	10	1%
Otro	10	2	12	1%
NS/NR	29	6	35	4%

Cuadro 9: Delitos que impactan el comercio de Valledupar

El nivel de denuncia por su parte, se ha mantenido relativamente constante en lo transcurrido del año. En esta materia, los comerciantes han demostrado confiar en el accionar policial, manteniendo una alta tasa de denuncia, que durante el mes de mayo incrementó en 2 puntos porcentuales al ubicarse en el 59%, generando así una tasa de denuncia consolidada del 57%, hecho que indica que 57 de cada 100 empresarios víctima de algún hecho delictivo, realiza su denuncia ante las autoridades competentes.

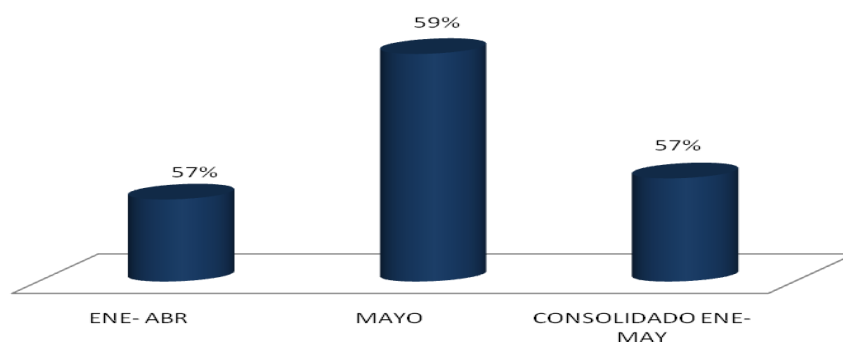


Gráfico 10: Denuncias

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
DENUNCIA	482	85	567	57%
NO DENUNCIA	254	46	300	30%
NS/NR	113	13	126	13%

Cuadro 10: Denuncias

AMENAZAS PARA LA SEGURIDAD

55 de cada 100 empresarios catalogan a la delincuencia común como la principal amenaza para la seguridad en la región, de igual forma manifiestan que las bandas emergentes y las BACRIM, no interfieren en gran medida sobre las operaciones empresariales, según lo manifiestan los empresarios. Sin embargo, es importante resaltar que muchos empresarios se abstienen de responder este tipo de preguntas o de denunciar los hechos delictivos ante las autoridades competentes, por temor a represalias.

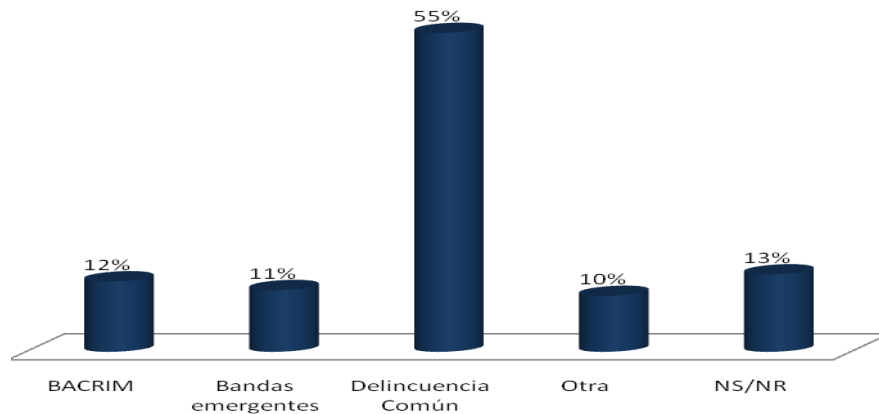


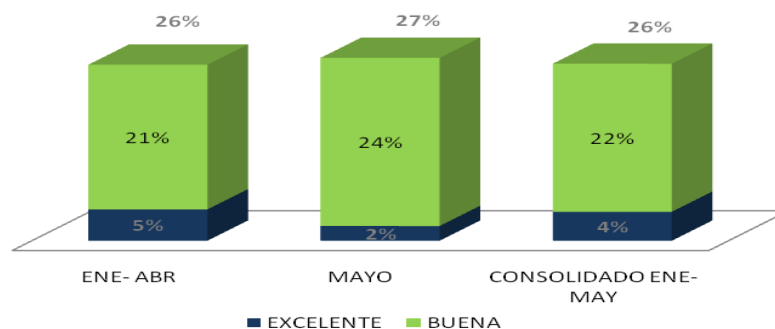
Gráfico 11: Amenazas para la seguridad

	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
BACRIM	527	71	598	12%
Bandas emergentes	457	67	524	11%
Delincuencia Común	2282	425	2707	55%
Otra	453	22	475	10%
NS/NR	481	176	657	13%

Cuadro 11: Amenazas para la seguridad

CALIFICACIÓN A LA POLICÍA NACIONAL

El actuar de la policía está respaldado por 27 de cada 100 empresarios entrevistados durante el mes de mayo. Este indicador que presentó el incremento de un punto porcentual durante el mes mencionado, se ubicó en el 26% según los resultados consolidados recolectados entre enero y mayo de 2013.



Nivel de
aceptación de
la Policía
Nacional

Gráfico 12: Calificación a la Policía Nal



	ENE- ABR	MAYO	CONSOLIDADO ENE- MAY	% CONSOLIDADO ENE- MAY
EXCELENTE	696	64	760	15%
BUENA	1295	180	1475	30%
REGULAR	965	209	1174	24%
DEFICIENTE	373	122	495	10%
NS/NR	879	124	1003	20%

Cuadro 12: Calificación a la Policía Nal

SERVICIOS PÚBLICOS

Disponer de servicios públicos eficiente es una herramienta primordial para que los empresarios puedan desarrollar eficazmente sus actividades, y ofrecerle a sus clientes la calidad requerida en bienes y servicios. Valledupar cuenta con una infraestructura relativamente suficiente, pese a que durante el transcurso del año se ha presentado una continua inconformidad en el servicio de agua potable, al presentar la calificación más baja, mientras que el servicio de Gas, se mantiene como el más reconocido.

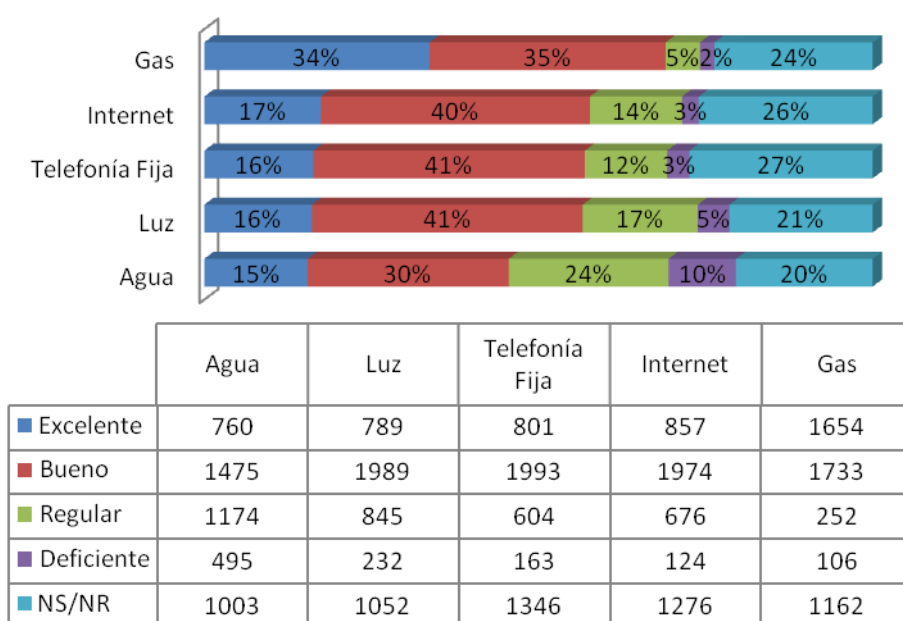


Gráfico 13: Calificación a servicios públicos

En materia de telecomunicaciones las empresas Tigo, Movistar y Claro, presentan el mismo nivel de aprobación (50% de calificación entre bueno y excelente), mientras que Edatel es la empresa de comunicaciones con menor nivel de aprobación al ubicarse en el 36%.

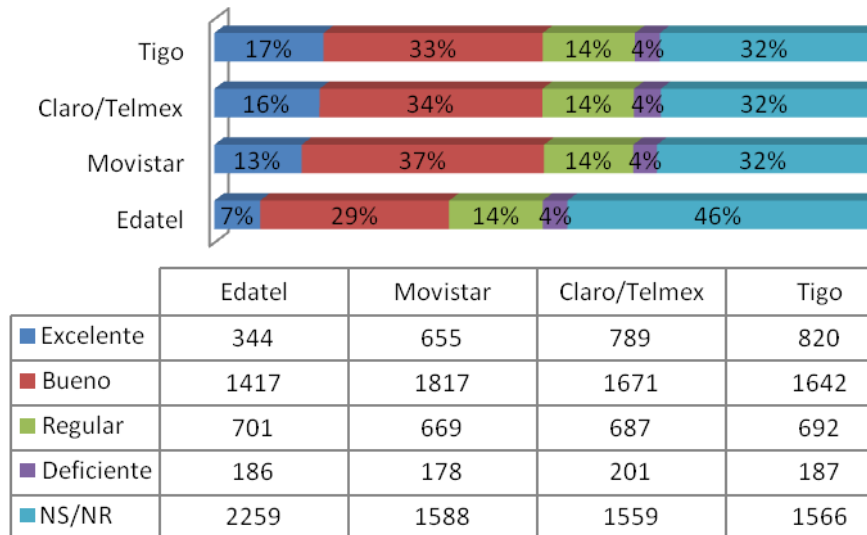


Gráfico 14: Calificación a empresas de telefonía