

# ENCUESTA DE SEGURIDAD HUMANA

ENERO

ESH

2017



OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO  
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

*“Seguridad humana quiere decir, no tener hambre ni miedo, poder enfrentar la enfermedad, el delito y la violencia. Quiere decir, tolerancia y calidad de vida en la cotidianidad de la población, en sus hogares, en los lugares de trabajo, en el medio ambiente, y, sobre todo en el empleo... Por esta razón, resulta fundamental concebirla como parte de un desarrollo económico socialmente integrador y políticamente participativo”.*

**Víctor Hugo Cárdenas C.**

Vicepresidente de Bolivia  
Presidente Nato del H. Congreso  
Nacional de Bolivia

## PRESENTACIÓN

**José Luis Urón Márquez**  
Presidente Ejecutivo

**Edgar Rincón Castilla**  
Vicepresidente Administrativo

**Juan Felipe Camargo Mejía**  
Director Observatorio  
Socioeconómico

Corrección de estilo:

**Stella Durán Escalona**  
Asesora de Presidencia  
Ejecutiva

La seguridad y bienestar de los empresarios tienen gran significación para la Cámara de Comercio de Valledupar, por esta razón, la entidad realiza importantes esfuerzos para recolectar información fidedigna, que muestre la realidad del entorno empresarial, para ello, desde el año 2012 ha venido realizando la Encuesta de Seguridad Humana (anteriormente Encuesta de Percepción Ciudadana), que permite evidenciar y sustentar, ante las autoridades, las amenazas que actualmente se ciernen sobre el sector empresarial, en materia de seguridad, servicios públicos y confianza institucional. Basada en esta información, la entidad se ha pronunciado a nivel local, ante la Alcaldía, Concejo municipal y Consejos de Seguridad, entre otros y en el ámbito nacional ante la Alta Consejería Presidencial para la Seguridad y Convivencia, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, junto con sus viceministerios, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

En procura de seguir cumpliendo con este objetivo, y de mejorar cada vez más sus trabajos investigativos, la Cámara de Comercio de Valledupar presenta la Encuesta de Seguridad Humana 2017, cuyo fin principal es realizar un monitoreo continuo en los ámbitos más relevantes que afectan al sector, en los aspectos relacionados con la seguridad económica, política, personal y de la comunidad.

Si está interesado en ampliar esta información o consultar sobre otros de los productos investigativos de la entidad, puede hacerlo a través de la página web oficial de la institución <http://www.ccvalledupar.org.co/> en el enlace del Observatorio Socioeconómico, a través del correo electrónico [observatorioeconomico@ccvalledupar.org.co](mailto:observatorioeconomico@ccvalledupar.org.co) o en el teléfono 5897868 ext. 171. De igual forma, no olvide estar atento a las publicaciones que se realizan por medio de las cuentas oficiales en las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram. El equipo de trabajo de la Cámara de Comercio de Valledupar y de su Observatorio Socioeconómico, estará presto para atender su solicitud.

Los contenidos de esta publicación son propiedad de la Cámara de Comercio de Valledupar, su reproducción total o parcial sin autorización expresa del titular, está prohibida. Todos los derechos reservados ©.

## FICHA TÉCNICA

El proceso para la captura de la información de la Encuesta de Seguridad Humana, tiene dos fuentes principales: la primera de ellas, integrada por empresarios, que fueron encuestados en sus establecimientos; la segunda, con datos suministrados por empresarios, usuarios de la Cámara de Comercio de Valledupar en sus diferentes oficinas y Carpas Móviles, minimizando al máximo la existencia de sesgos. Los datos aquí suministrados disponen de gran precisión estadística.

<b>Tamaño de la Muestra</b>	<b>1.430 empresarios y usuarios encuestados</b>
Realizado por	Cámara de Comercio de Valledupar
Financiado por	Cámara de Comercio de Valledupar
Población Objeto	Propietarios/Administradores de establecimientos de comercio formales e informales, abiertos al público; usuarios de la CCV
Número de preguntas	37 preguntas
Instrumento aplicado	Encuesta directa
Fecha de realización de la encuesta	Enero 2 – Enero 31 del 2017
Lugar de aplicación de la encuesta	Perímetro urbano de Valledupar
Nivel de confianza	97 %
Margen de error	2.5 %

## INTRODUCCIÓN

**Para los empresarios de la ciudad, la seguridad es uno de los aspectos neurálgicos que debe ser tenido en cuenta para el buen desarrollo de sus operaciones comerciales, es por ello que la Cámara de Comercio de Valledupar le otorga una especial relevancia a este ámbito,** desde los diferentes trabajos investigativos que realiza. Teniendo esto en cuenta, sumado al objetivo de mejoramiento continuo que enmarca a la entidad, se propició la evolución de la Encuesta de Percepción Ciudadana, buscando que se lograra analizar de mejor manera la seguridad global de las personas, en este caso, de los empresarios, realizando un estudio de su cotidianidad y mirando la seguridad, no solo como la ausencia de violencia, sino desde los diferentes factores que pueden incidir en ella y afectar directamente a los empresarios.

Fue así como se detectó, que uno de los enfoques analizados presentaba una visión coherente con la de la entidad, y podría aplicarse de mejor manera en nuestro contexto, la Seguridad Humana. Esta perspectiva desarrollada por El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) desde 1994, se ha implementado ampliamente en países como Chile, Honduras y Bolivia, como apoyo para afianzar su proceso de recuperación económica. Pese a que no se logró detectar que este enfoque haya sido aplicado al sector empresarial, **la Cámara de Comercio de Valledupar apostó a desarrollarlo, en tanto que el municipio de Valledupar ha experimentado un crecimiento importante en los últimos años y para que este crecimiento sea orientado hacia un desarrollo integral, es necesario abarcar la problemática del tejido empresarial, desde sus diferentes ópticas.** Cabe destacar que el objetivo de este estudio no es elaborar el índice de Seguridad Humana, por lo que no fueron tenidas en cuenta la totalidad de variables que enmarca este enfoque, solo se priorizaron aquellas que pudieran esbozar la situación de los empresarios de la ciudad, sin tener que precisar al detalle.

El PNUD ha definido, bajo este enfoque, siete dimensiones en donde pueden agruparse las principales amenazas en contra de la Seguridad Humana, éstas son: Seguridad política, personal, de la comunidad, económica, alimentaria, salud y ambiental. De estas categorías, luego de hacer la respectiva validación, **la Cámara de Comercio de Valledupar decidió enfocarse en las cuatro primeras, dadas las características propias de la población objeto del estudio y del contexto en el que se desenvuelve.**

## ENCUESTA DE SEGURIDAD HUMANA 2017

El año 2016 fue un año coyuntural para el país, debido a factores de gran importancia e incidencia en el bienestar general de la comunidad. Uno de estos es la firma de los acuerdos de paz con la guerrilla de las FARC, que luego de darse, trae consigo grandes retos, no solo para las partes en conflicto (Gobierno - FARC), sino también para las víctimas del mismo y la ciudadanía en general, que deben demostrar que más allá de la firma de un documento, vivimos en un ambiente de paz y fraternidad; entre todos debemos fomentar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, es decir, solucionar los conflictos por medio del diálogo y llegar a buenos términos, reemplazando, la violencia y la guerra, que son a las que estamos acostumbrados históricamente en el país.

La paz estable y duradera no solo se logra evitando que las guerrillas y grupos armados sigan delinquiendo y generando guerra, se logra prestándole todas las garantías y herramientas a la ciudadanía para que desarrollen sus actividades sociales, culturales, políticas y económicas tranquilamente, sin temores. Esto debe ser materializado por los entes territoriales, para que en el 2017 –año para empezar a asumir los retos, de ir del dicho al hecho- a través de las acciones de sus mandatarios, podamos convertirnos en una región mucho más próspera, donde abunden las oportunidades.

Ante este panorama, la Cámara de Comercio de Valledupar enfatizó sus esfuerzos en la realización de la Encuesta de Seguridad Humana, para conocer la perspectiva de los empresarios, en este nuevo ambiente comercial y de negocios, presentando cifras serias sobre la realidad, en materia de seguridad del entorno empresarial.

Todos los aspectos de seguridad que se tienen en cuenta en este estudio, hacen parte de la seguridad humana que compete al empresario y a la ciudadanía en general. El primero de ellos, toma en cuenta la seguridad personal, es decir, los hechos delictivos que afectan directamente al encuestado.

## SEGURIDAD PERSONAL

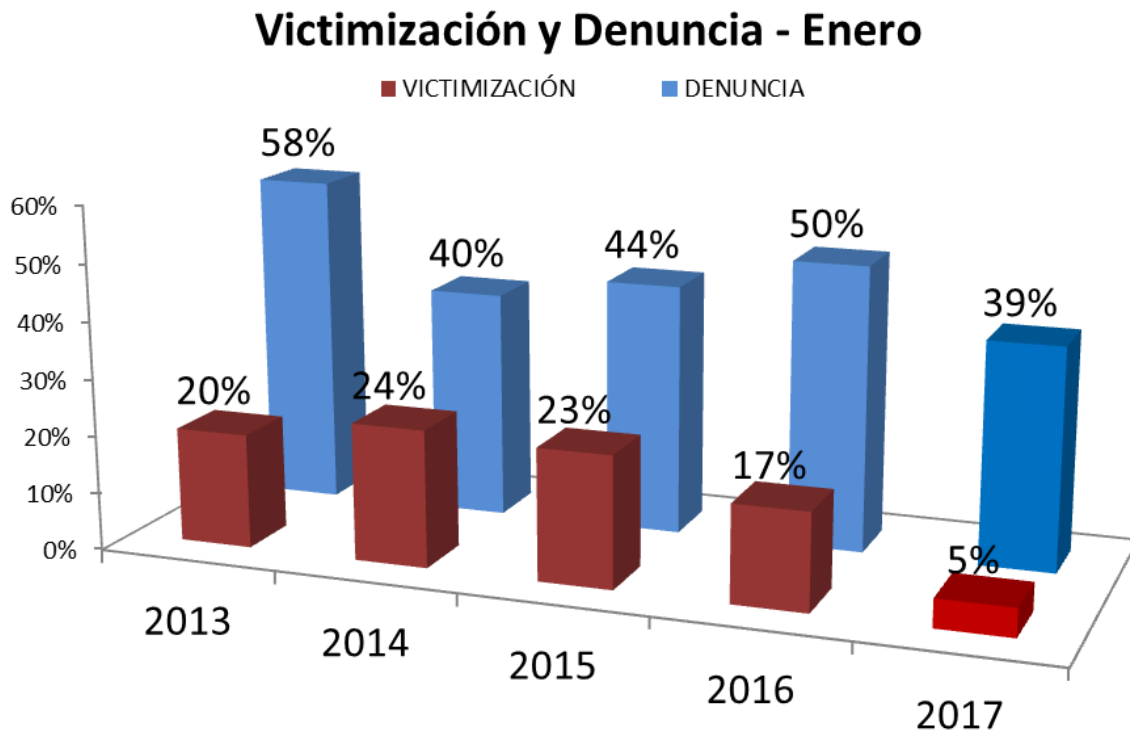
### VICTIMIZACIÓN

**Enero del 2017 presentó 5 % de victimización**, por lo que el 2017 empezó con un nivel de victimización inferior a los niveles presentados en el 2016. En el primer mes del año se encuestaron 1430 empresarios (1002 empresarios en sus establecimientos de comercio y 428 en la oficina de registros públicos de la entidad).

El nivel de victimización ha venido en descenso en los últimos 4 años, llegando a la cifra más baja en enero. Disminuyó 12 puntos porcentuales respecto al 17 % que se presentó en enero del 2016 (nivel más alto del 2016), cuando recién empezaba la gestión de los actuales mandatarios, y 15 pp frente al 2013, segundo año de gestión de la administración anterior.

Enero del 2017  
tuvo un nivel de  
victimización de  
**5 %.**

Gráfica 1: Victimización y denuncia de enero de los últimos 5 años.



El acumulado anual del 2016 cerró con victimización del 9 % (10 % en el primer semestre y 8.6 % en el segundo semestre), mientras que en el acumulado del 2015 fue del 10 %.

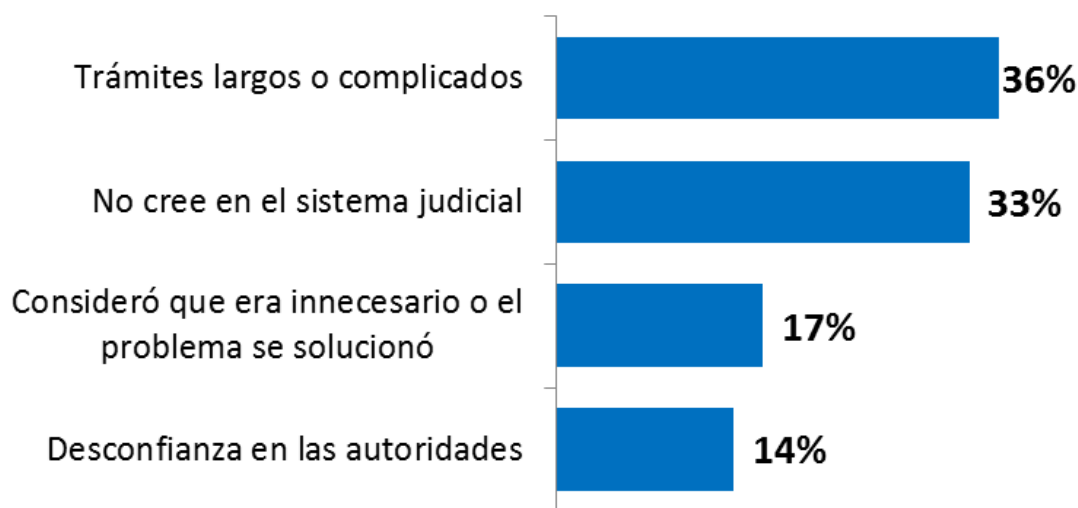
## DENUNCIA

De los 73 empresarios que fueron víctima de algún hecho delictivo en enero del 2017, el **39 % denunció el hecho**, disminuyendo 11 puntos porcentuales frente a enero del 2016, cuando la denuncia fue del 50 %. **El principal motivo que manifestaron los empresarios para no realizar la denuncia fue la complejidad de los trámites, considerándolos largos y tediosos, con el 36 %.** El 33 % no lo hace porque no cree en el sistema judicial, el 17 % no lo consideró necesario ya que resolvió el problema, mientras que el 14 % desconfía de las autoridades. Lo que evidencia que la ciudadanía no tiende a denunciar todos los hechos delictivos que les sucede.

El **39 %** de las víctimas denunció el hecho delictivo.

Gráfica 2: Porcentajes de los 42 encuestados que fueron víctima y NO denunciaron.

### Motivo de No Denuncia



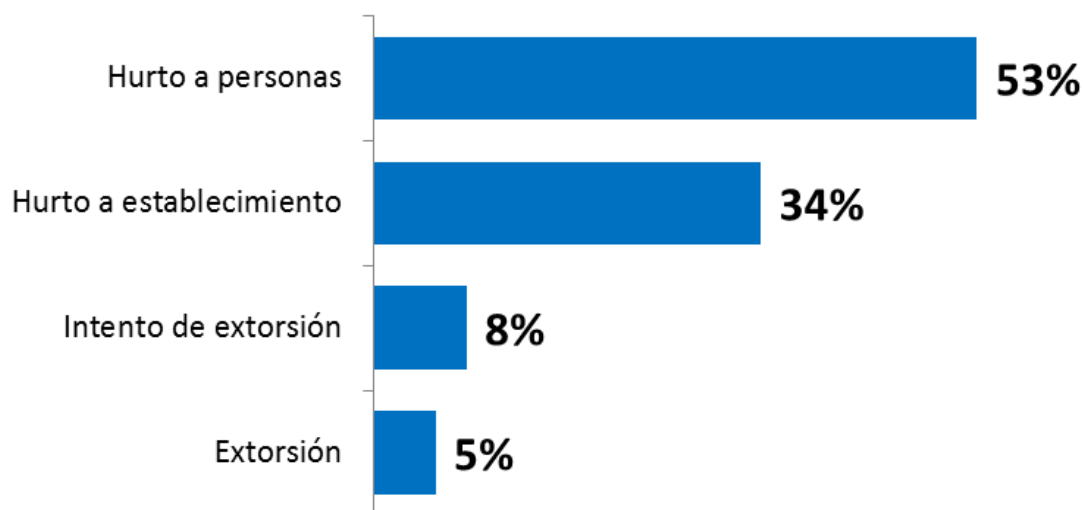
## HECHOS DELICTIVOS

**El hecho delictivo que más se presentó en el primer mes del 2017 fue el hurto a personas, que afectó al 53 %.** En enero del 2016, este hecho delictivo marcó 39 %, por lo que esta cifra aumentó 14 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior. Seguidamente, el hurto a establecimientos fue de 34 %, mientras que el año anterior fue de 14 %, evidenciando un aumento significativo de 20 puntos porcentuales. Otros hechos delictivos que se presentaron en enero del 2017, fueron el **intento de extorsión, con 8 % y la extorsión, con el 5 %.** Este hecho delictivo aumentó 3 pp frente a enero del año anterior, cuando se presentó en el 10 % de los empresarios.



Gráfica 3: Hechos delictivos que afectaron a los empresarios en enero del 2017.

## Hechos delictivos Enero 2017



El 2016 estuvo enmarcado por el trabajo de cooperación entre el Gula de la Policía y el Ejército Nacional, que gracias a cuyos esfuerzos, se logró disminuir la extorsión en los municipios del norte del departamento. Los **casos de extorsión o intento de extorsión** presentados en el mes de enero del 2017 se aumentaron del 7 % en diciembre del 2016 al 13 % en enero del 2017, probablemente por los resultados económicos que trae consigo la temporada navideña, cuando los empresarios tienen mayores ventas, lo cual aumenta el interés de los delincuentes en este delito.

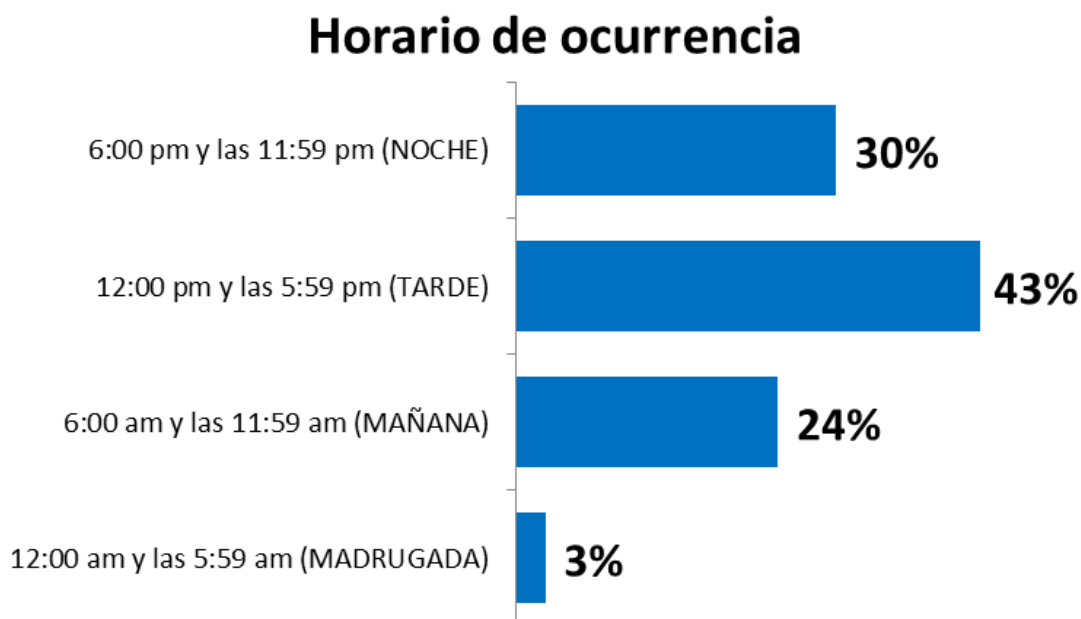
Hace un año, en enero del 2016, se presentaron algunos hechos delictivos que no se dieron en este primer mes del 2017, tales como la estafa, el hurto a residencias, hurto a vehículos, entre otros, lo que denota el esfuerzo de las autoridades encargadas de garantizar la seguridad, tanto del empresariado, como de la ciudadanía en general, lo cual disminuyó la presencia de estos delitos a 0.

El **5 %** de los comerciantes fue víctima de extorsiones.

### DÍA Y HORARIO DE OCURRENCIA

Estos hechos delictivos que afectaron al empresariado ocurrieron, principalmente, en horas de la tarde, el 44 % entre las 12 pm y las 5:59 pm, mientras que el 28 % ocurrió en horas nocturnas (6 pm a 11:59 pm). **El alto porcentaje de victimización en horas de la tarde** evidencia que los asaltantes aprovechan la afluencia, en distintos puntos de la ciudad, para cometer sus delitos, es decir, no temen a la luz del día ni la presencia de las autoridades para cometerlos.

Gráfica 4: Horario de ocurrencia de los hechos delictivos presentados en enero del 2017.



Puntualmente, la extorsión o intento de extorsión se presentó en horas de la noche, mientras que el hurto a establecimientos y a personas, se dio en la tarde; 60 % y 38 % respectivamente. **En el caso de los establecimientos, estos casos se presentan en horarios de atención a clientes y usuarios, ningún caso se dio en la madrugada, cuando estos se cierran.**

Tabla 1: Horario de ocurrencia de los hechos delictivos presentados en enero del 2017.

Horario de ocurrencia	Extorsión o intento de extorsión	Hurto a establecimiento	Hurto persona	Total general
Madrugada	● 0%	● 0%	● 5%	3%
Mañana	● 20%	● 16%	● 31%	24%
Tarde	● 20%	● <b>60%</b>	● <b>38%</b>	43%
Noche	● <b>60%</b>	● 24%	● 26%	30%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

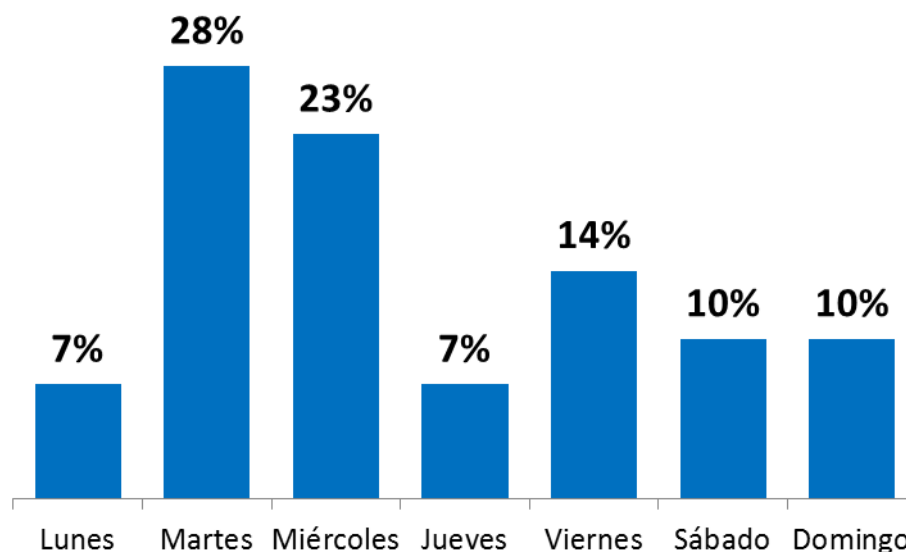
Por otro lado, **entre semana se comete el 80 % de los hechos delictivos**, siendo martes y miércoles los días en que más se vio afectado el empresariado. Es importante que las autoridades hagan mayor presencia en la comunidad para que disminuyan los hechos delictivos, más aun, cuando **parte del empresariado (28 %) atribuye la inseguridad a la poca presencia de la policía y autoridades.**

Tabla 2: Día de ocurrencia de los hechos delictivos presentados en enero del 2017.

Día de ocurrencia	Extorsión o intento de extorsión	Hurto a establecimiento	Hurto persona	Total general
Lunes	● 0%	● 8%	● 8%	● 7%
Martes	● 20%	● 24%	● 31%	● 28%
Miércoles	● 0%	● 28%	● 23%	● 23%
Jueves	● 40%	● 8%	● 3%	● 7%
Viernes	● 0%	● 12%	● 18%	● 14%
Sábado	● 20%	● 8%	● 10%	● 10%
Domingo	● 20%	● 12%	● 8%	● 10%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A excepción de la extorsión o intento de extorsión, cuando la mayor parte de los casos se presentaron los jueves, **más de la mitad de los hurtos -a personas y a establecimientos- se presentaron los días martes y miércoles**

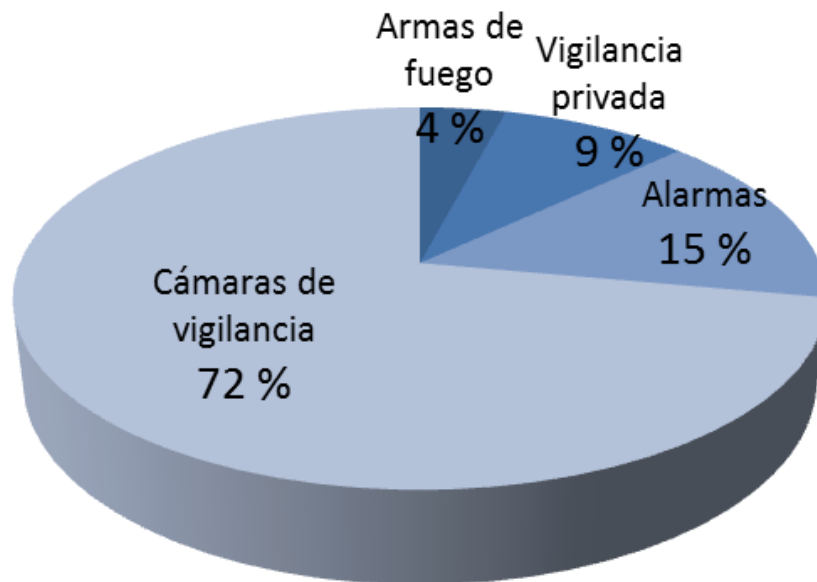
Gráfica 5: Día de ocurrencia de los hechos delictivos presentados en enero del 2017.



## MEDIDAS DE SEGURIDAD

Para contrarrestar los hechos delictivos que generan inseguridad, los empresarios disponen de medidas de seguridad en sus establecimientos para proteger sus bienes. En el 2016, **tan solo el 23 % manifiesta que dispone de estas medidas de seguridad**. Entre las cuales se destacan las cámaras de vigilancia, utilizadas por el 52 %, las alarmas, usadas por el 18 %, y la vigilancia privada, por el 14 %.

Gráfica 6: Medidas de seguridad más usadas.



#### PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD

Luego de que el 2016 cerrara con una percepción de inseguridad del 91 % del sector empresarial (de la ciudad), aumentando 3 pp frente al acumulado del 2015, cuando el 88 % percibía lo mismo; en enero del nuevo año, 2017, no asoma un cambio de percepción drástica.

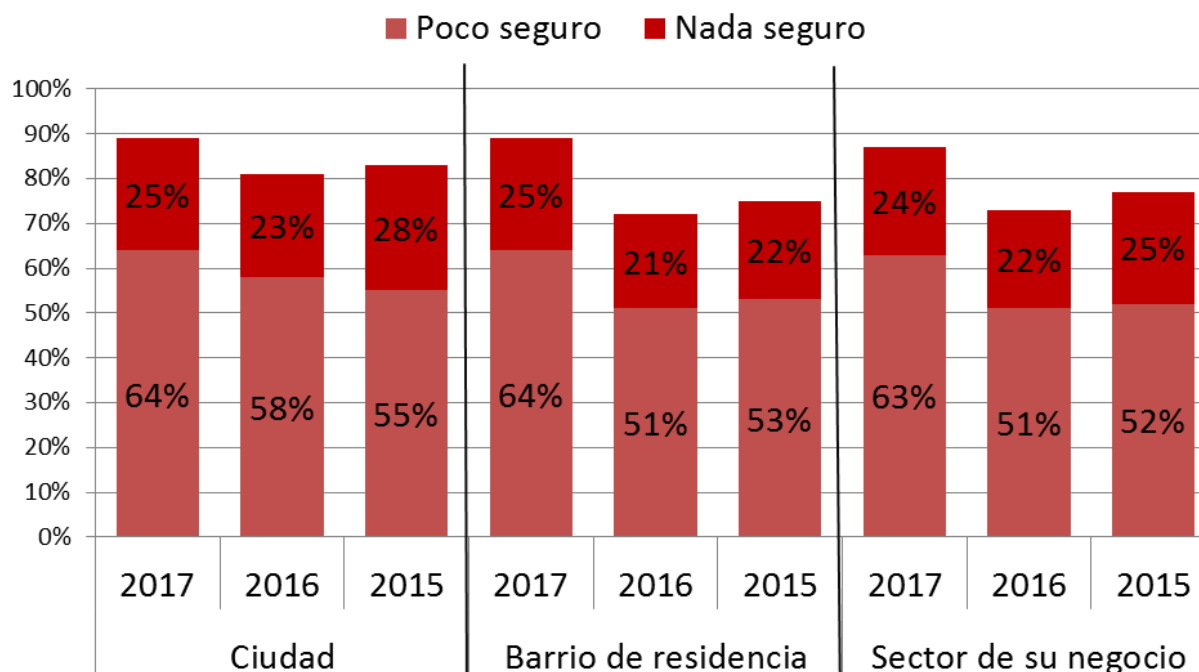
En este primer mes del 2017, la percepción de inseguridad en la ciudad llega al 89 %; el 64 % de los

comerciantes se siente poco seguro y el 25 %, nada seguro en la ciudad. A pesar de que las cifras reflejan pocos hechos delictivos (5 % en enero del 2017, mientras que diciembre del 2016 tuvo una tasa de victimización del 7 %, noviembre del 7 %, y octubre del 8 %), la ciudadanía aun siente temor en Valledupar.

En enero, el 89 % de los empresarios se sintió inseguro en Valledupar.

Gráfica 7: Percepción de inseguridad en enero de los últimos 3 años por sectores.

## Percepción de inseguridad - Enero



En el acumulado del 2016, la percepción de inseguridad entre el empresariado fue causada por hechos delictivos sucedidos a conocidos, por ejemplo, que robaron a algún familiar, vecino, amigo, compañero de trabajo, etc.

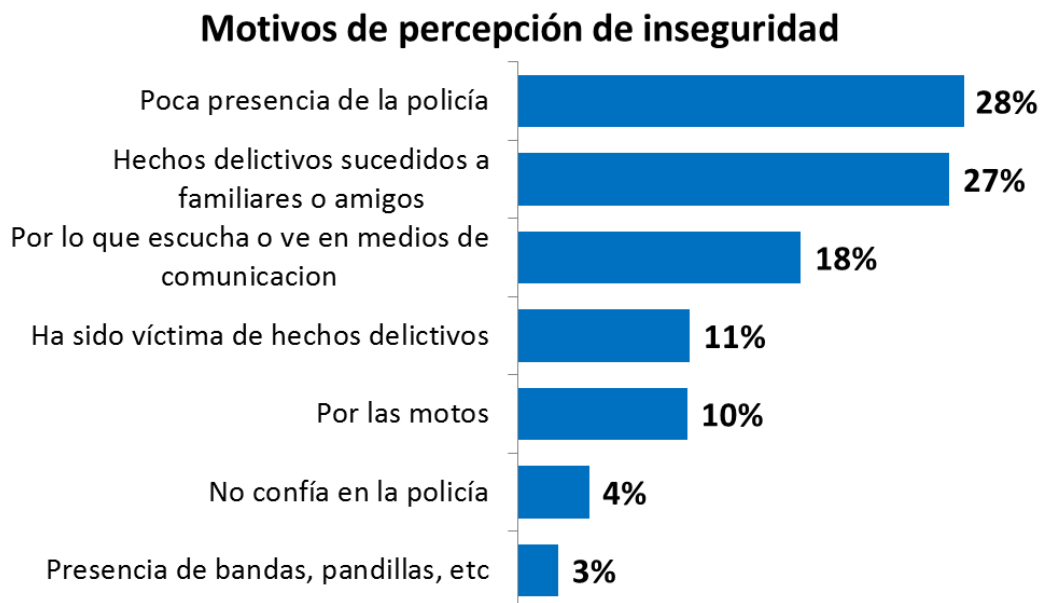
En enero del 2017 esta percepción de inseguridad (del 89 % en la ciudad) se debe principalmente a la poca presencia de la policía u otras autoridades que mantengan segura la ciudad (28 %) y por el mismo motivo del año anterior, que son los hechos delictivos sucedidos a algún conocido. **El haber sido víctima directa de hechos delictivos, tan solo es motivo de inseguridad para el 11 %, lo que evidencia una vez más que los niveles de victimización son bajos, en contraste con los altos índices de percepción de inseguridad.**

Por otro lado, **las noticias de los medios de comunicación ocasionan que el 18 % se sienta inseguro**, generando temor con su información, por esto, se recomienda juicio y sensatez en la divulgación de las noticias, para no generar pánico entre los residentes y turistas, además de ahuyentar a los inversionistas, quienes, ante las malas noticias, prefieren no invertir en proyectos que generan desarrollo económico en la región.

La presencia de motocicletas no representa gran amenaza para la ciudadanía y el empresariado, ya que solo para el 10 % estas acarrear hechos delictivos, por lo que se

evidencia que ha mejorado la percepción que se tiene de los mototaxistas.

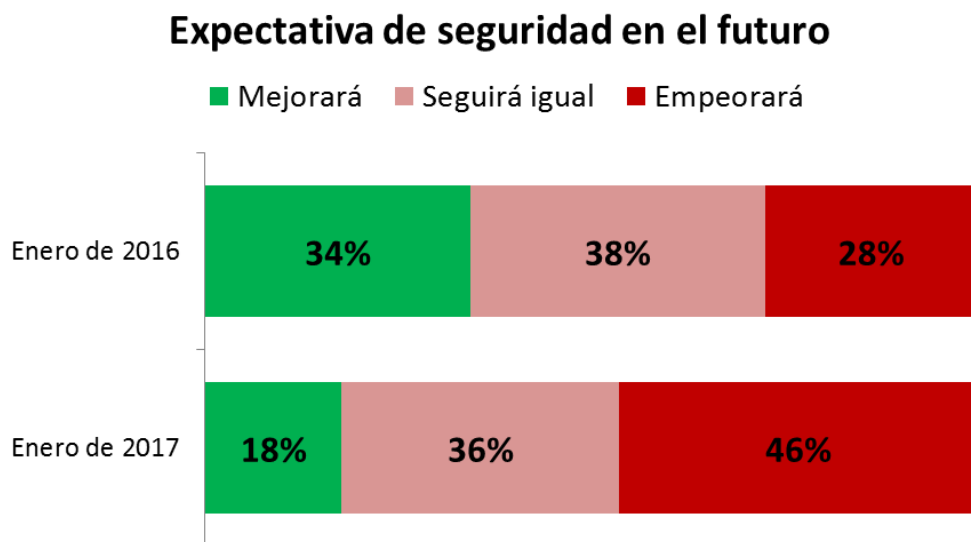
Gráfica 8: Motivos por los que se sintieron inseguros los empresarios en enero.



## EXPECTATIVAS EN SEGURIDAD

De esta manera, la alta percepción de inseguridad se ve reflejada en las expectativas de que la seguridad mejore en el futuro. En enero del 2017, pocos empresarios consideran que la seguridad va a mejorar, tan solo el 18 % piensa esto, mientras que casi la mitad (46 %) cree que va a empeorar.

Gráfica 9: Expectativa de seguridad en los próximos meses.



## SEGURIDAD DE LA COMUNIDAD

Aparte de los hechos delictivos, de los que son víctima directamente, los empresarios y la ciudadanía en general, también se presentan hechos en la comunidad, los cuales presencian o se enteran de primera mano, sin llegar a afectarlos directamente.

El inicio del 2017 reafirma la percepción de inseguridad que existe en la ciudad, principalmente por la concepción que se tiene que el hurto a personas está afectando el desarrollo de las actividades. Enero evidencia que el 86 % de los consultados conoce o se enteró sobre la afectación de algún conocido por el hurto a personas, el 13 % conoce que el hurto a establecimiento afectó a alguien. Tan solo el 1 % manifiesta lo mismo, respecto al hurto a residencias.

### SERVICIOS

Por otra parte, para que los empresarios desarrollen sus actividades comerciales de manera óptima, deben contar con servicios eficientes, ya sean públicos o privados, para así satisfacer las necesidades de los usuarios.

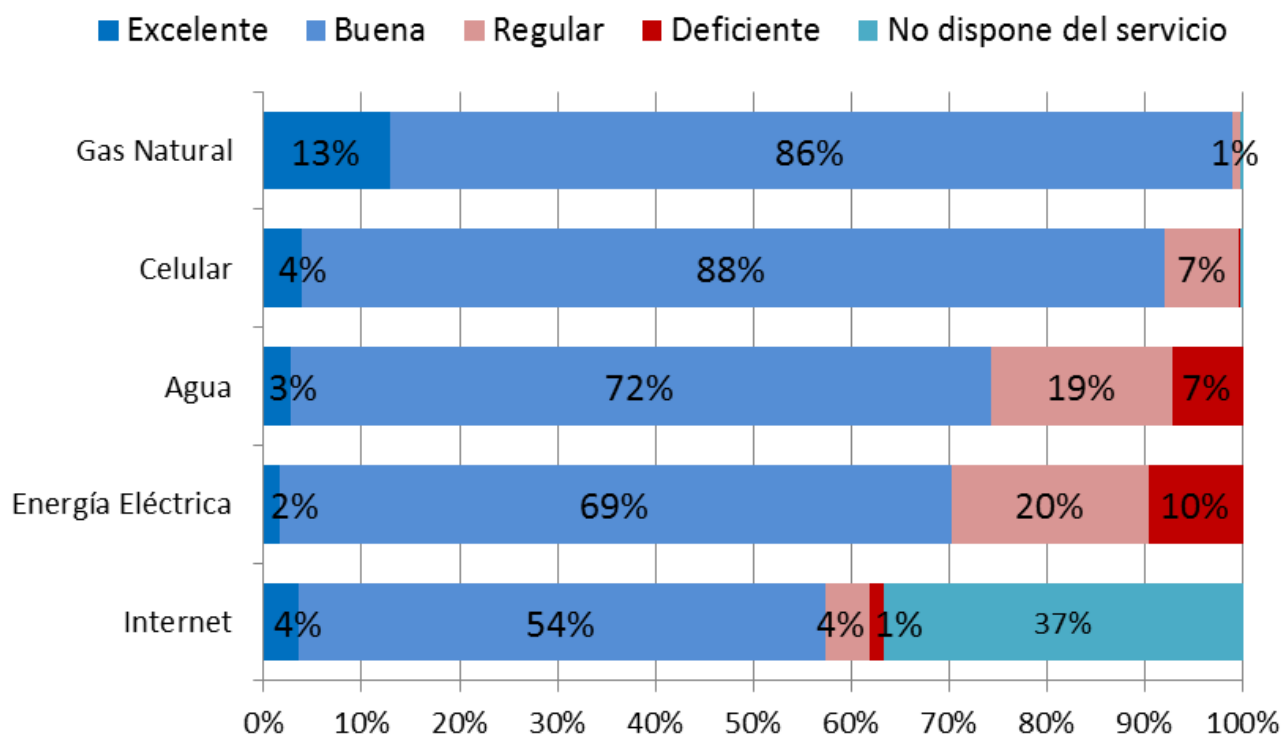
El **servicio de Gas** sigue consolidándose como el servicio público mejor evaluado por los consultados, es el único servicio público con una calificación excelente de dos dígitos, en la medición Enero 2017 esta calificación acumula 13 %. Al cierre de 2016 la sumatoria de las calificaciones excelente y buena sumaron 89 % y al inicio de 2017 sube a 99 %, se mantiene la misma tendencia observada al cierre de 2015 e inicio de 2016. En términos generales los consultados siguen manifestando su satisfacción con el servicio, dada la alta calidad en la prestación del mismo, tanto en los usuarios residenciales como comerciales.

El **99 %** califica positivamente el servicio de gas natural.

Los indicadores de satisfacción del **servicio de Energía Eléctrica**, prestado por Electricaribe, siguen avanzando positivamente en la evaluación hecha por los consultados. El acumulado de 2016 versus los resultados obtenidos en la primera evaluación de 2017 presenta avances muy significativos, mostrando que la calificación buena, pasó de 49 % a 69 %, la calificación regular de 30 % pasa a 20 % y la deficiente de 17 % baja a 10 %, al iniciarse el año 2017. La percepción positiva sobre el servicio prestado por Electricaribe sigue ganando terreno entre los consultados, lo cual pone en evidencia que han disminuido las fallas en el servicio, entre otras razones, debido a la intervención realizada por el gobierno nacional, en noviembre pasado.

Gráfica 10: Calificación de todos los servicios prestados.

## Calificación de servicios



Los consultados califican como bueno el servicio de **Telefonía Celular** en un 88 % y como excelente en un 4 %. Ninguno le da calificación negativa y tan solo el 7 % lo califica como Regular. Esta calificación por parte de los consultados guarda relación con la amplia oferta de planes, equipos y operadores de este servicio, que estimulan la competencia y en consecuencia benefician a los usuarios. Se destaca también entre los consultados la disponibilidad del servicio en un 100 %.

**El servicio de Agua** abre el año 2017 con cifras muy positivas en comparación con el cierre del año 2016. El 72 % de los consultados lo califica como bueno en comparación con el 56 % al cierre de 2016, la calificación regular baja de 26 % a 19 % y la deficiente, baja de 13 % a 7 %. Esta mejora significativa puede estar asociada a la no interrupción del servicio, como consecuencia del cambio estacional durante los dos últimos meses del año 2016.

La no disponibilidad del **servicio de Internet** entre los consultados durante el año 2016 cerró en 32 % y subió a 37 % en la medición de Enero 2017, un poco más de un tercio de los consultados manifiesta no contar con acceso a internet, este dato es llamativo, dada la creciente importancia que el acceso a internet tiene para el desarrollo productivo, social y



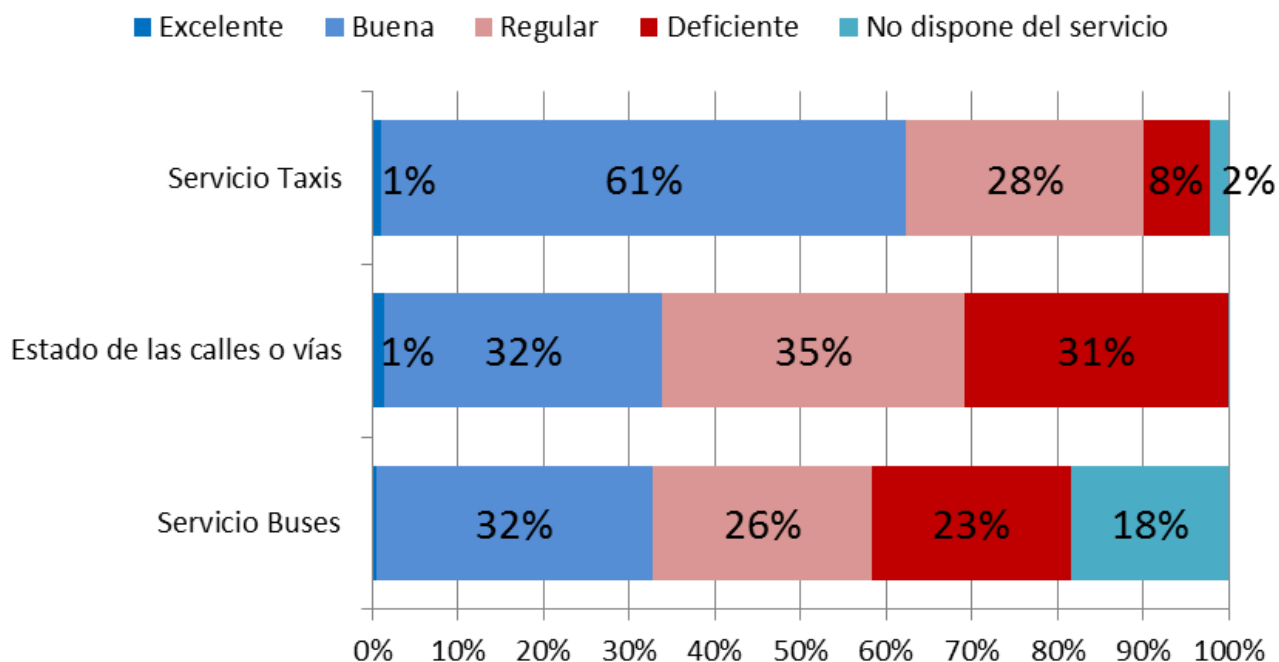
cultural de la sociedad colombiana, en el marco de los tratados de libre comercio con distintos bloques comerciales a nivel mundial. En términos generales, la evaluación hecha por los consultados es positiva y esta arroja un 58 % al sumarse las calificaciones excelente y buena, observándose un crecimiento de 4 % en la sumatoria de estas dos calificaciones con respecto al cierre del año 2016. De igual forma, la calificación regular registra un importante descenso pasando de 11 % en 2016 a 4 % en Enero 2017.

## TRANSPORTE Y MOVILIDAD

La percepción ciudadana sobre el estado de las calles y vías de la ciudad muestra variaciones significativas en los resultados de la medición del mes de Enero 2017 con respecto a las cifras definitivas al cierre del año 2016. Esta primera medición de 2017 revela la insatisfacción latente de los consultados con respecto a este tema, los resultados comparados, revelan un descenso en la evaluación positiva de las calles y vías de la ciudad.

Gráfica 11: Calificación del estado de las vías de la ciudad y del sistema de transporte.

### Movilidad y Transporte



Al cierre de 2016 la calificación buena registró un 35 % y al inicio de 2017 muestra un descenso de 3 % ubicándose en 32 %, la calificación regular cerró con un 41 % y abrió el año con un 35 % registrando un descenso de 6 puntos porcentuales, la calificación deficiente pasa de 22 % al cierre de 2016, a un 31 % durante el primer mes de 2017 mostrando un aumento de 9 puntos.

Estos resultados son una alerta para los organismos encargados de la infraestructura vial y movilidad de la ciudad, para que implementen acciones de mejora que impacten positivamente la percepción de la ciudadanía.

A partir de este año 2017 se subdivide la evaluación del **Servicio Público Colectivo de Transporte en dos sub categorías: Servicio de taxis y Servicio de buses**. La medición de Enero 2017 da cuenta de una buena evaluación por parte de los usuarios del **servicio de taxis**, siendo la calificación buena la que más acumula puntos entre los consultados con un 61 %, le sigue la calificación regular con un 28 %, en contraste con la calificación deficiente 8 % y un 2 % que No usa el servicio. Es importante destacar que en este servicio tiene una incidencia notoria los cambios estacionales que afectan en mayor o menor medida la movilidad urbana, debido a las fallas en los drenajes y servicio de alcantarillado, que se han venido reportando por distintos medios.

Estas cifras dan cuenta de las diferencias existentes en la evaluación realizada por los usuarios del **servicio de buses**, aunque la calificación buena acumula 32 % esta seguida muy de cerca por la calificación regular con un 26 % y deficiente con un 23 %, las diferencias porcentuales son muy cortas y llevan a inferir la necesidad de implementar mejoras significativas en el servicio, que amplíen positivamente esas diferencias porcentuales en la evaluación que realicen los consultados.

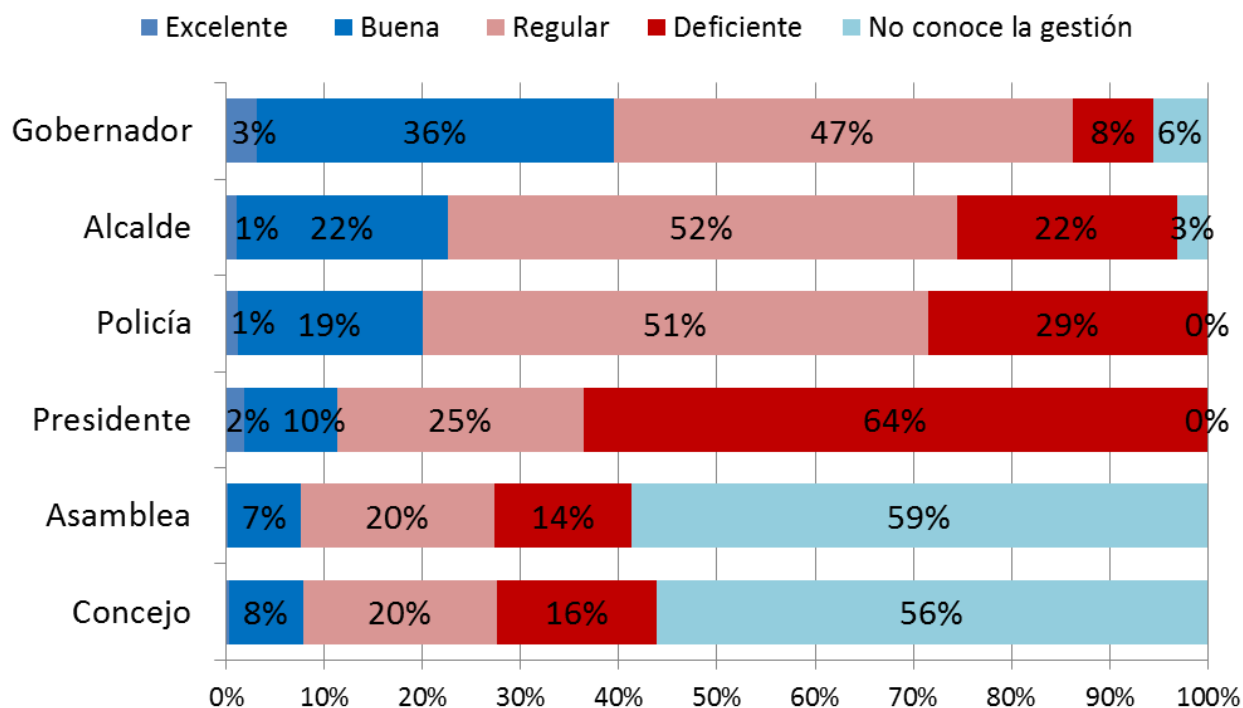
El servicio de taxis (62 %) tiene mejor calificación que el servicio de buses (32 %).

## SEGURIDAD POLÍTICA

En el año 2016, solamente el 9 % de los empresarios sintió respaldo a sus actividades empresariales y económicas por parte de los entes territoriales e instituciones de apoyo como policía, ejército, entre otras. Esto demuestra la enorme brecha que existe entre el empresariado y sus gobernantes, quienes no les brindan las herramientas suficientes, para desarrollar en forma óptima sus actividades. Esta desprotección se refleja en la calificación que le dan a cada una de las instituciones por las que se indagó.

Gráfica 12: Percepción de la gestión de las instituciones en enero del 2017.

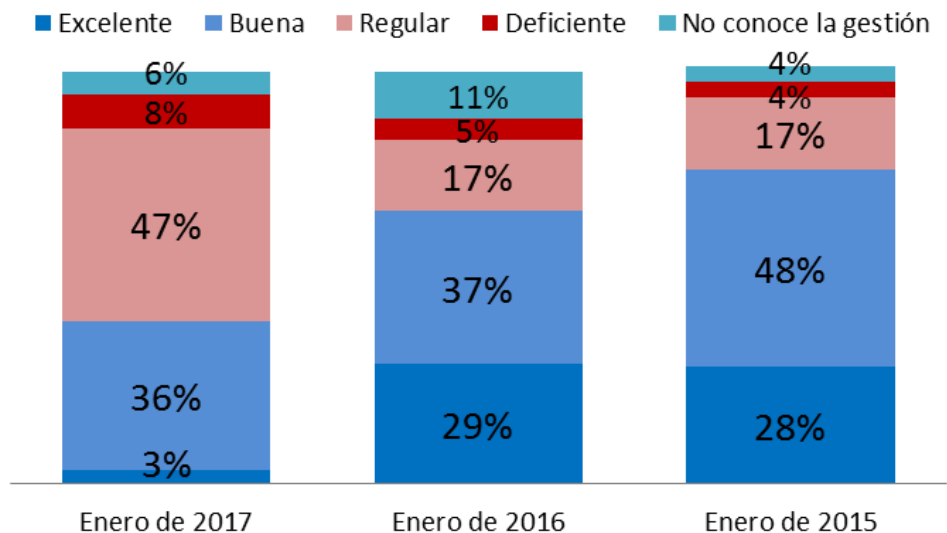
### Percepción de la gestión



En el año 2017, con relación a la administración pública, **la Gobernación del Cesar, bajo la gestión de Francisco Ovalle, es la que tiene mejor calificación; para el 39 %**, esta ha cumplido con su gestión, aunque disminuyó 2 pp respecto al acumulado del 2016, que cerró en 41 %. Respecto a enero del 2016, también disminuyó, esta vez de manera sustancial, ya que estaba en 66 % de favorabilidad. Si se compara con la administración de Luis Alberto Monsalvo, en su último año de gestión (2015), en enero de ese año su favorabilidad alcanzó el 76 %, por lo que desciende 37 pp.

Gráfica 13: Percepción de la gestión del Gobernador en enero de los últimos 3 años.

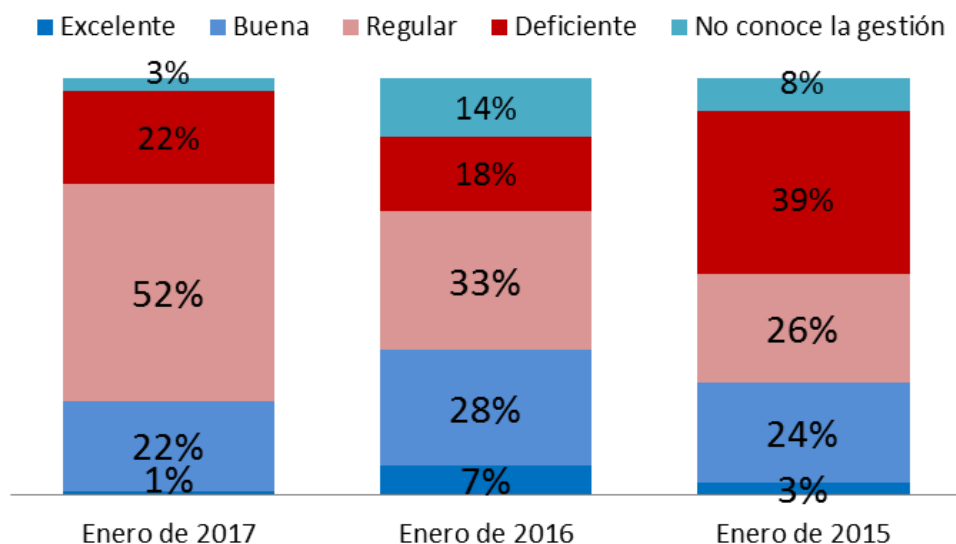
## Calificación gestión Gobernador



Le sigue la **Alcaldía de Valledupar**, con **calificación positiva del 23 %** (15 puntos porcentuales menos que en el acumulado del 2016, lo que denota una drástica disminución de un mes a otro. Frente a enero del 2016, cuando iniciaba la administración del actual alcalde Augusto Ramírez Uhía, ha desmejorado en 12 puntos porcentuales, para ese entonces recibió una calificación favorable del 35 %. **Además, en comparación con enero del 2015**, cuando administraba la ciudad Freddy Socarrás Reales, también es inferior en 4 puntos.

Gráfica 14: Percepción de la gestión del Alcalde en enero de los últimos 3 años.

## Calificación gestión Alcalde



Debido a la coyuntura que vive el país, donde se presentan día a día temas críticos para el futuro del mismo, se ahondó en la percepción que tiene el empresariado sobre el presidente de la República, Juan Manuel Santos Calderón.

Su gestión no tiene mayor aceptación entre los comerciantes, ya que solo el 12 % considera que esta ha sido excelente (2 %) o buena (10 %). **El 64 % del empresariado asegura que lo realizado por el presidente, en general, es deficiente.**

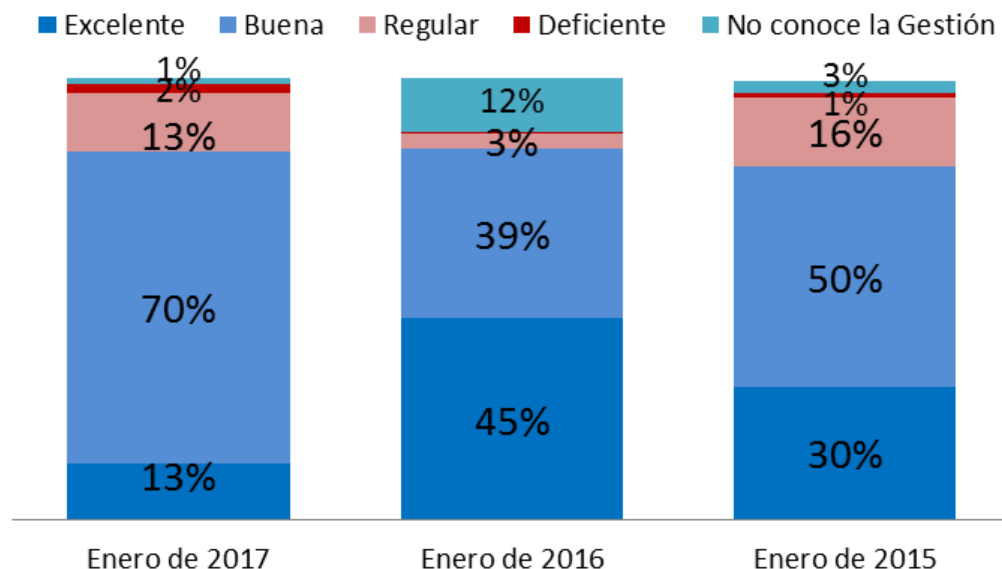
### GESTIÓN CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

La Cámara de Comercio de Valledupar, en contraste, alcanza la mejor calificación, en cuanto a la percepción de su gestión por parte de los empresarios, logrando que el 83 % la considere positiva en el mes de enero del 2017. En el consolidado del año 2016, la gestión fue favorable para el 65 % del empresariado y en el acumulado 2016 fue del 80 %.

En enero del 2016, la entidad recibió calificaciones positivas del 84 %, mientras que en enero del 2015 fue del 80 %.

Gráfica 15: Percepción de la gestión de la CCV en enero de los últimos 3 años.

## Calificación gestión CCV



La entidad pretende institucionalizar y posicionar su programa bandera, “**CÁMARA AL PARQUE**”, mediante el cual, se ofrecen todos los servicios de la CCV, en puntos simultáneos de la ciudad, buscando descentralizarse y atender a la mayor cantidad de usuarios, acercándose a ellos. **Allí se brindan los servicios de registros públicos,**

**asesorías jurídicas, apoyo psicosocial, conciliación y arbitraje, y jornadas de sensibilización y formalización**, realizadas por un grupo de brigadistas y equipo de apoyo, capacitados para ayudar al empresario y comerciante, de acuerdo con sus necesidades.

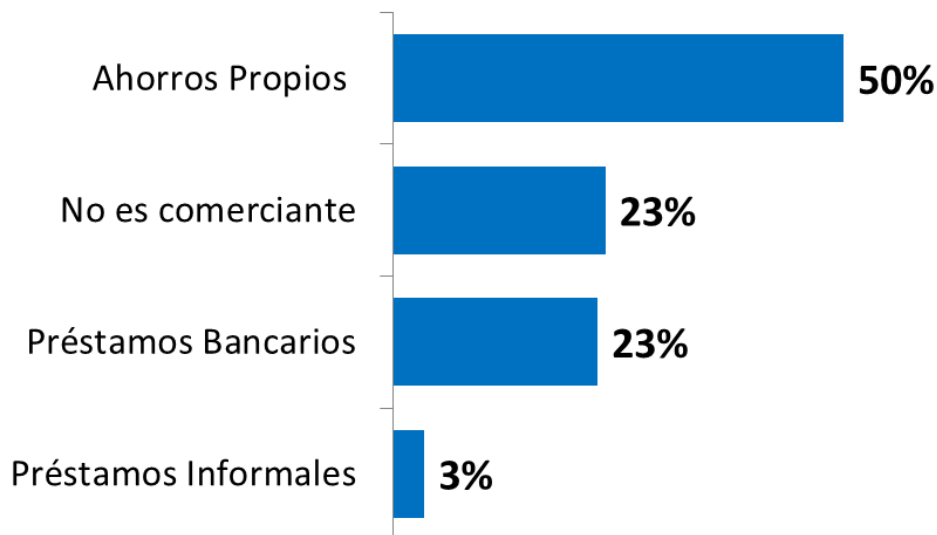
El Programa Cámara al Parque es conocido por el 34% de los consultados, un 66% declaró no conocerlo. El 32% tiene una opinión favorable de los servicios que brinda el Programa Cámara al Parque y un 2% lo considera excelente, estos números sugieren hacer un mayor esfuerzo promocional para dar a conocer el programa y así dar cumplimiento al propósito de acercar cada vez más la Cámara de Comercio de Valledupar a las comunidades de su área de influencia, así como a sus inscritos y afiliados.

## SEGURIDAD ECONÓMICA

**Los ahorros propios son la fuente de financiamiento más utilizada por un 50 % del empresariado**, seguido por préstamos bancarios con un 23 % y préstamos informales con un 3 %, evidenciando la poca tendencia que tiene el empresariado a recurrir al gota a gota, fuente de financiación ilegal, que alcanza a ser peligrosa, por la manera en que se cobran los montos, afectando la integridad de quienes los adeudan. El 23 % de la muestra total no son comerciantes y por lo tanto no fueron interrogados con esta pregunta.

Gráfica 16: Fuentes de financiación a las que acudieron los empresarios en el último mes.

### Fuentes de Financiación - enero



Un 33% de los consultados declara una disminución del promedio de ventas diario con respecto al mes anterior, un 28 % manifiesta que el promedio de ventas diarias se

mantiene y sólo un 6% dice que ha aumentado, estos resultados comparan el comportamiento de Diciembre y Enero que son dos meses atípicos, uno de alto consumo y otro de muy bajo consumo, respectivamente. De igual forma, el 23 % de los encuestados son usuarios de la entidad, sin llegar a ser comerciantes, por lo que no les aplica la pregunta.

Con respecto al promedio de ventas diarias por parte de los comerciantes consultados tenemos que un 30% declaró tener ventas entre 10 mil y 50 mil pesos, 38% declara tener ventas entre 50 mil y 100 mil pesos, 8% dice tener ventas entre 100 mil y 500 mil pesos y sólo el 1% declara tener un promedio diario de ventas superior a 500 mil pesos.

Gráfica 17: Nivel de ventas diarias que reportan los empresarios en enero del 2017.



Este promedio de ventas diarias se espera que experimente variaciones a lo largo de año tanto al alza como a la baja, dependiendo del mes y la temporada, como por ejemplo la temporada escolar, carnavales, Festival Vallenato, Semana Santa, entre otras, que dinamizan el comportamiento de la demanda y oferta de productos y servicios. Se hace la salvedad de que el 20% de los consultados no son comerciantes, sino usuarios de la Cámara de Comercio que hacían algún trámite, y por lo tanto no aplican para esta pregunta.