

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO. MAYO – JUNIO 2019.

Como parte del proceso de mejora continua de la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, desde el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional se dictaron los lineamientos para aplicar los formularios que permitan percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos y los solicitantes respecto a la prestación de servicios de la Estrategia de Gestores de Paz y Cultura Ciudadana.

Las encuestas, en su primera versión aprobada el 15 de mayo de 2019, se aplicaron en el periodo comprendido entre el 20 de mayo y el 30 de junio de 2019. La información se recopiló de manera presencial y aplicada a un ciudadano que estuvo presente durante una Jornada de Retribución Social.

El presente informe consolida los resultados obtenidos de las encuestas de percepción de los ciudadanos que participaron en las jornadas realizadas por los Gestores de Paz y Cultura Ciudadana, aplicadas a través de los canales previamente mencionados.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

| | |
|---------------------------------|--|
| NOMBRE DE LA ENCUESTA | MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ESTRATEGIA DE GESTORES DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA - USUARIO |
| TIPO DE ENCUESTA | Aplicación dirigida – encuesta directa |
| POBLACIÓN OBJETIVO | Ciudadanos beneficiados por los servicios ofrecidos por la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, a través de la Estrategia de Gestores de Paz y Cultura Ciudadana. |
| LUGAR DE APLICACIÓN | Espacios de Jornadas de Retribución Social – diversos espacios de ciudad |
| MEDIOS DE RECEPCIÓN | Encuesta física |
| CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS | 680 |
| PERIODO DE APLICACIÓN | Mayo 20 – junio 30 de 2019 |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA | Conocer la percepción del ciudadano respecto a la activación realizada por los Gestores de Paz y Cultura Ciudadana como parte de las Jornadas de Retribución Social. |

Este formato cuenta con dos secciones, la primera permite la caracterización general del ciudadano indagando por género, edad, comuna de residencia, estrato, ocupación y nivel de escolaridad, esto con el fin de obtener datos de los ciudadanos que participan en las jornadas de retribución. La segunda sección es la calificación por parte del ciudadano de diferentes aspectos de la actividad en la que participó, además de una pregunta sobre el reconocimiento de la Estrategia y un espacio para observaciones o sugerencias.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, EN RELACIÓN A LA ESTRATEGIA DE GESTORES DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA

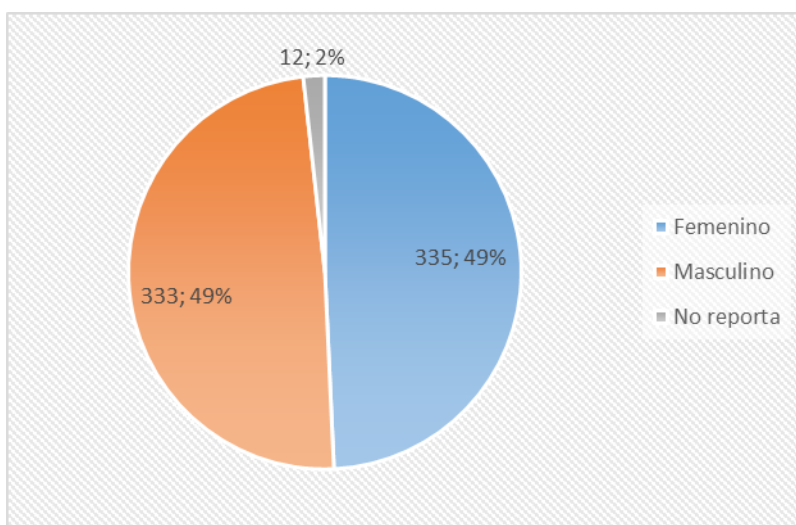
Identificación del participante

En la primera parte de la encuesta se registran los datos generales del ciudadano que participa en la activación realizada por los Gestores en el marco de la Jornada de Retribución. En esta parte se obtuvieron los siguientes resultados:

Caracterización general

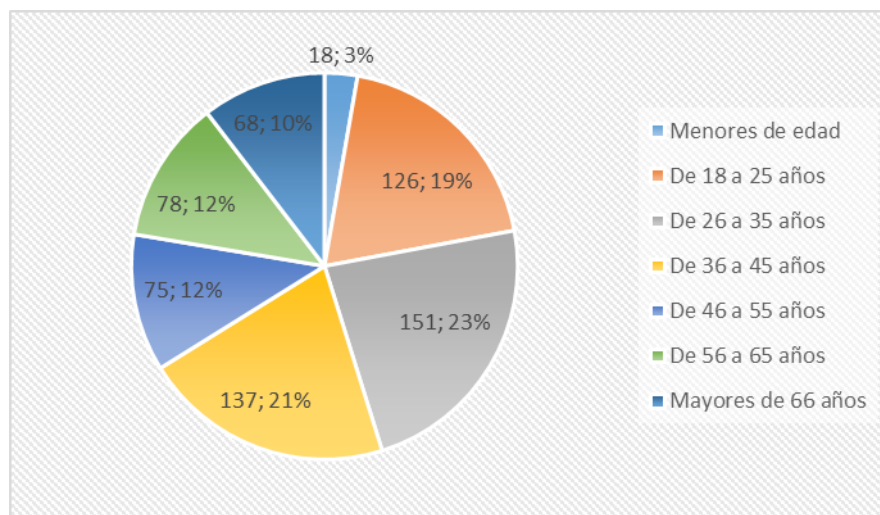
Aproximadamente el 63% de los ciudadanos encuestados en las activaciones en el marco de las Jornadas de Retribución Social son menores de 45 años; la distribución entre hombres y mujeres es equitativa; alrededor del 41% residen en las comunas 13, 14, 15 y 18; el 90% residen en estratos 1, 2 y 3; y el 55% son empleados o trabajan de manera independiente. A continuación, se exponen más detalles de la población encuestada.

Gráfica 1. Distribución por género de los encuestados. Mayo – junio 2019.



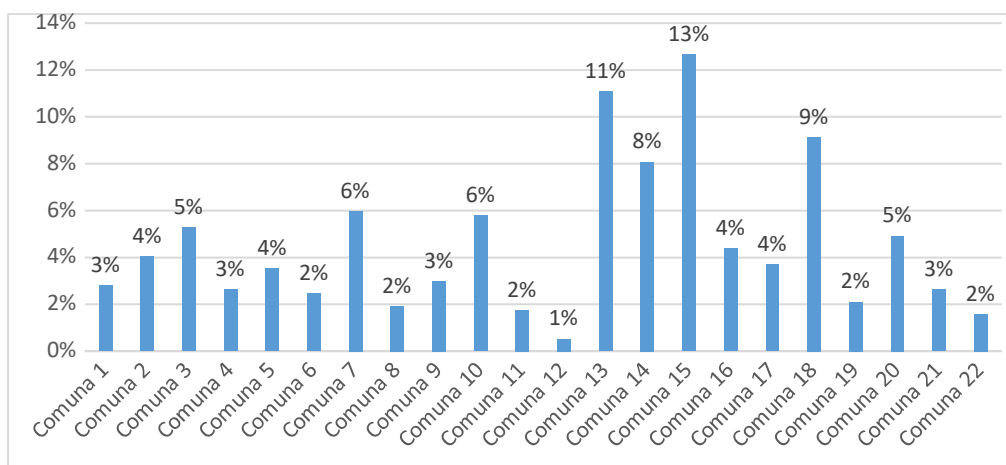
A partir de la distribución por género de los encuestados se puede inferir que las Jornadas de Retribución Social llevadas a cabo por los Gestores de Paz y Cultura Ciudadana impactan igualitariamente a los caleños, hombres y mujeres por igual.

Gráfica 2. Rangos etáreos de los encuestados. Mayo - junio 2019



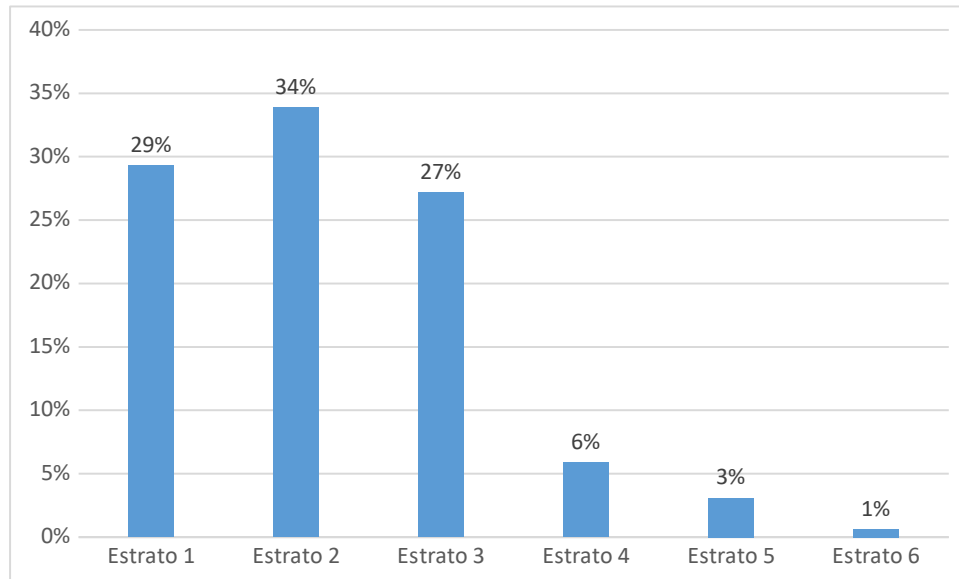
Por otra parte, de acuerdo con la distribución por rangos de edades de los encuestados, se puede afirmar que los beneficiados por las Jornadas de Retribución corresponden a todos los grupos etáreos.

Gráfica 3. Encuestados por comuna de residencia. Mayo - junio 2019



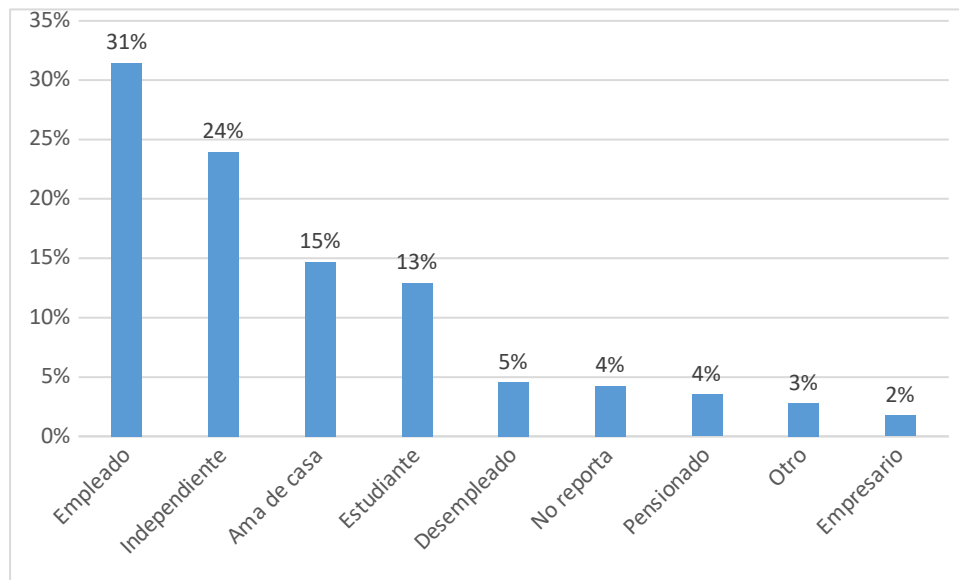
En cuanto a las comunas de residencia de los beneficiados por las Jornadas de Retribución, se evidencia que, principalmente, éstos provienen del oriente de la ciudad (comunidades 13, 14 y 15), aunque también hay un número significativo de beneficiados residentes en la zona de ladera (comunidades 18 y 20). Sin embargo, también se observa que hay ciudadanos beneficiados provenientes de todas las comunas de la ciudad.

Gráfica 4. Encuestados por estrato de residencia. Mayo – junio 2019.



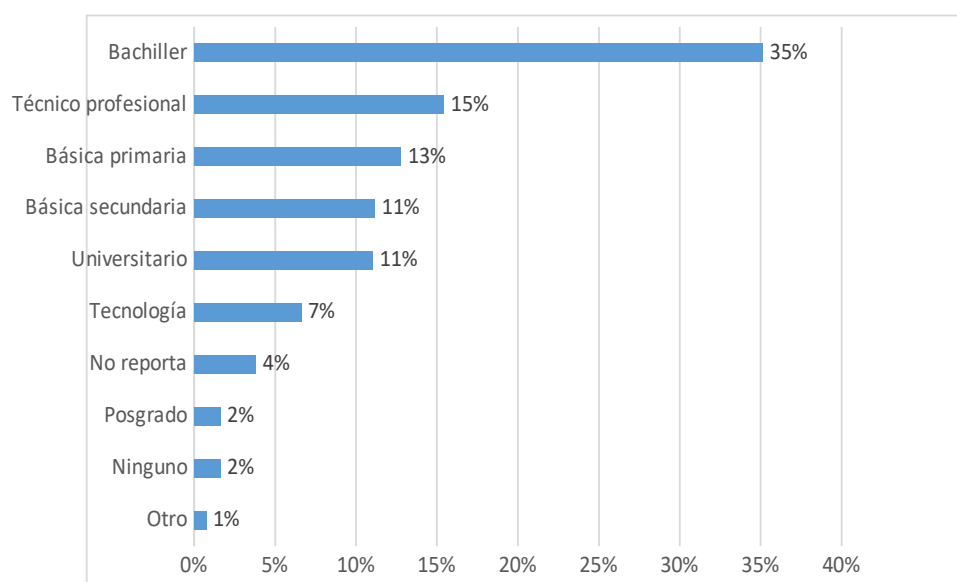
Al considerar el estrato de proveniencia de los ciudadanos beneficiados, el 90% de éstos residen en estratos 1, 2 y 3, hecho que evidencia que el impacto de las Jornadas de Retribución Social está centrado en personas de ingreso de bajo a medio de la ciudad de Cali.

Gráfica 5. Ocupación de los encuestados. Mayo - junio 2019



Por último, el grueso de los beneficiados por las Jornadas de Retribución son empleados o trabajadores independientes con un nivel de escolaridad de bachilleres o técnicos profesionales, aunque también hay un número significativo de personas con escolaridad incompleta.

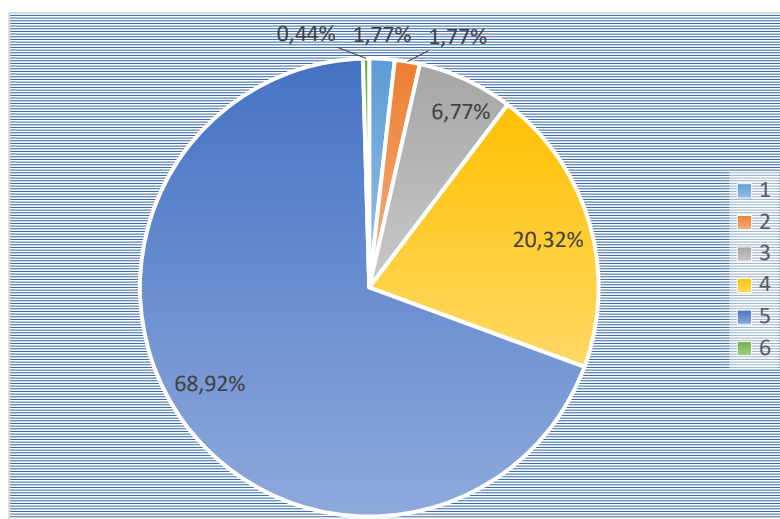
Gráfica 6. Escolaridad encuestados. Mayo - junio 2019.



Percepción del usuario

1. ¿El mensaje que transmitieron los gestores es comprensible?

679 respuestas

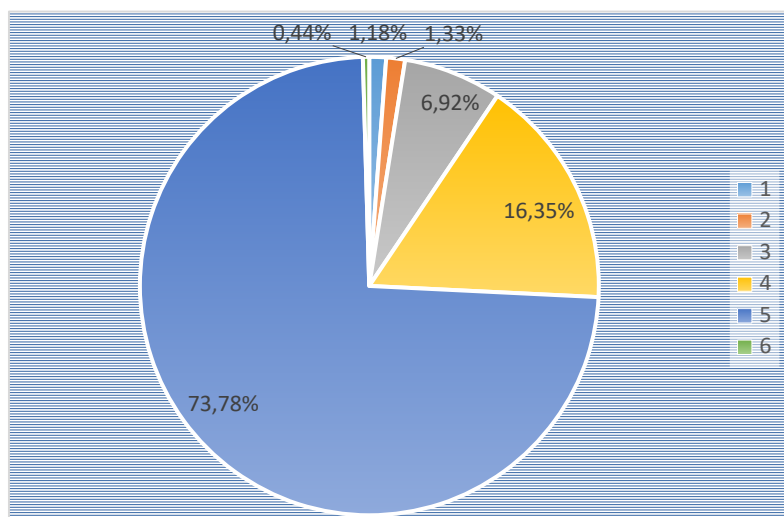


El 89% de los encuestados se mostró muy satisfecho o satisfecho en cuanto al grado de claridad con el Gestores transmitieron el mensaje. En general, se puede inferir que los Gestores transmiten adecuadamente el mensaje a la ciudadanía. Sin embargo, 24 ciudadanos afirmaron que el mensaje no tuvo la claridad esperada.

Calificación media: 4,54

2. ¿El mensaje transmitido por los Gestores promueve la cultura ciudadana?

679 respuestas

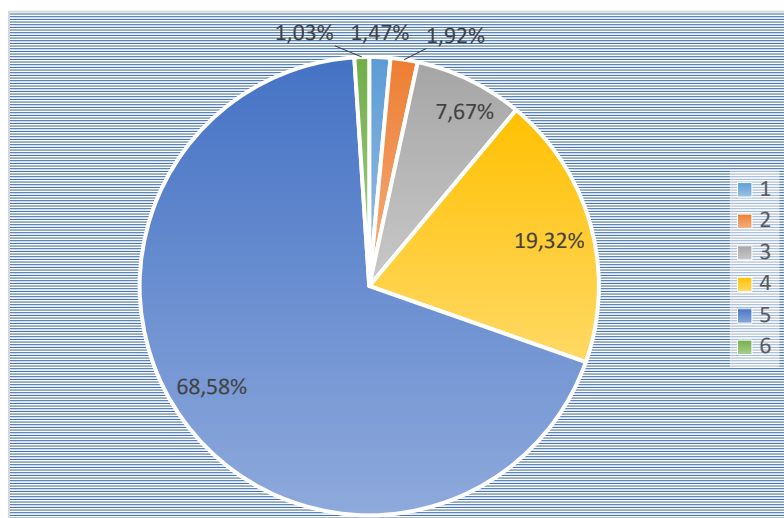


El 90% de los encuestados asegura que el mensaje transmitido por los Gestores promueve buenas prácticas de cultura ciudadana, y se encuentran muy satisfechos o satisfechos con el mismo. Tan solo 17 ciudadanos, de los 679 encuestados, se encontraban insatisfechos o muy insatisfechos respecto a este tema.

Calificación media: 4,62

3. ¿El mensaje transmitido es útil en su vida cotidiana?

678 respuestas



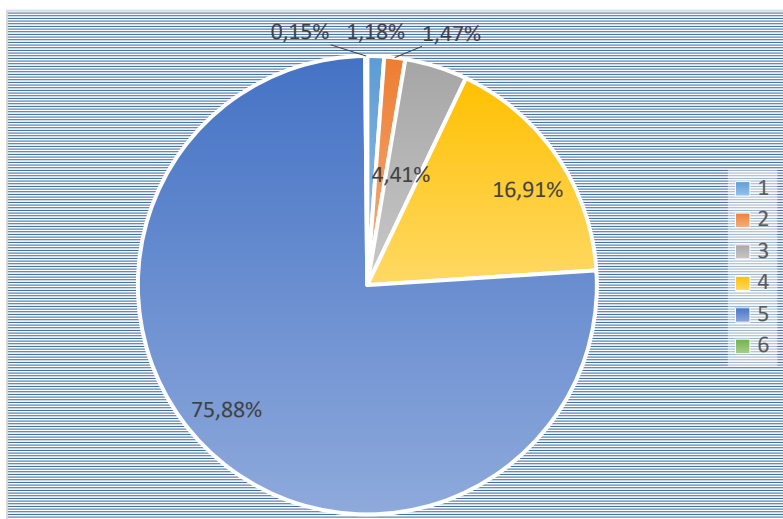
El 88% de los ciudadanos encuestados considera que el mensaje transmitido por los Gestores es útil en su vida cotidiana y se encuentran satisfechos o muy

satisfechos con el mismo. 23 ciudadanos se encontraban insatisfechos con este ítem.

Calificación media: 4,55

4. ¿Se sintió a gusto con la presencia de los Gestores?

680 respuestas

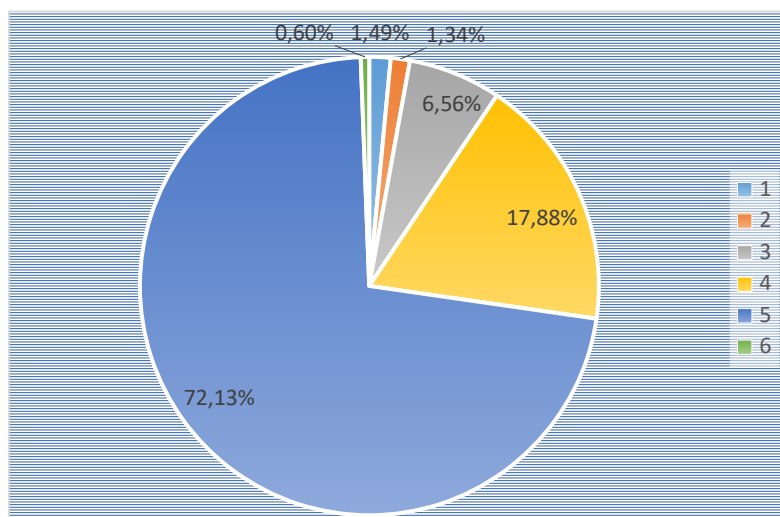


El 93% de los ciudadanos encuestados se encontraban o satisfechos o muy satisfechos con la presencia de los Gestores, demostrando así una aceptación considerablemente alta por parte de la ciudadanía. Solo 18 ciudadanos se manifestaron insatisfechos con la presencia de los Gestores en el marco de las Jornadas de Retribución

Calificación media: 4,65

5. ¿Los Gestores demostraron dominio y claridad frente a los temas abordados en la jornada?

671 respuestas

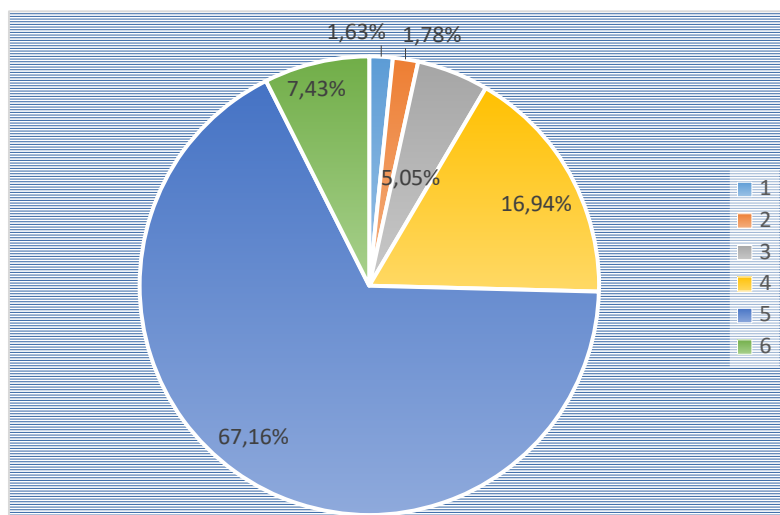


El 90% de los encuestados se siente muy satisfecho o satisfecho con el nivel de apropiación del tema por parte de los Gestores en el marco de las Jornadas de Retribución. Esto es un indicador de la buena preparación de las activaciones junto a los profesionales. 19 ciudadanos encuestados consideran que el grado de apropiación de los temas abordados por los gestores es poco o muy poco satisfactorio.

Calificación media: 4,60

6. ¿Durante la jornada hubo espacios para la participación de la comunidad convocada?

673 respuestas

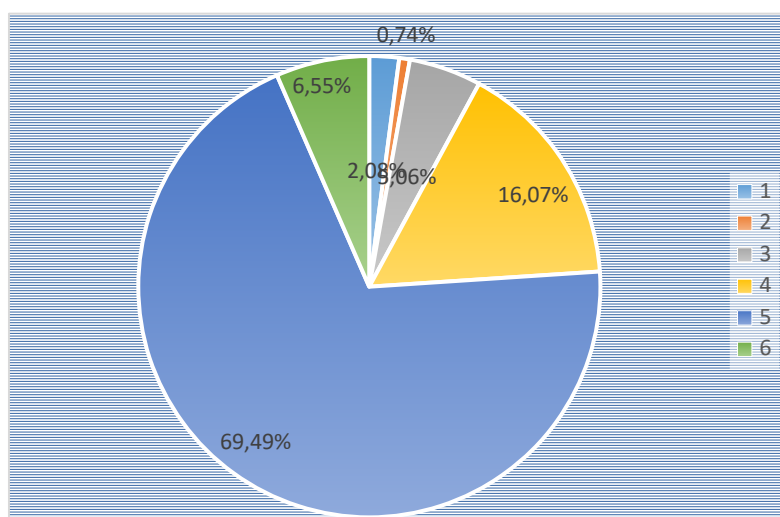


El 84% de los ciudadanos encuestados manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos con los espacios de participación a la ciudadanía ofrecidos en las activaciones en el marco de las Jornadas de Retribución. Por otra parte, el 7% de los ciudadanos consideró que no podían responder o no sabían cómo hacerlo, esto podría explicarse a que no todas las Jornadas de Retribución cuentan con la posibilidad de abrir espacios de participación a la ciudadanía. 23 ciudadanos se mostraron insatisfechos con los espacios de participación.

Calificación media: 4,58

7. ¿La jornada contó con los elementos necesarios para el desarrollo de la misma?

672 respuestas



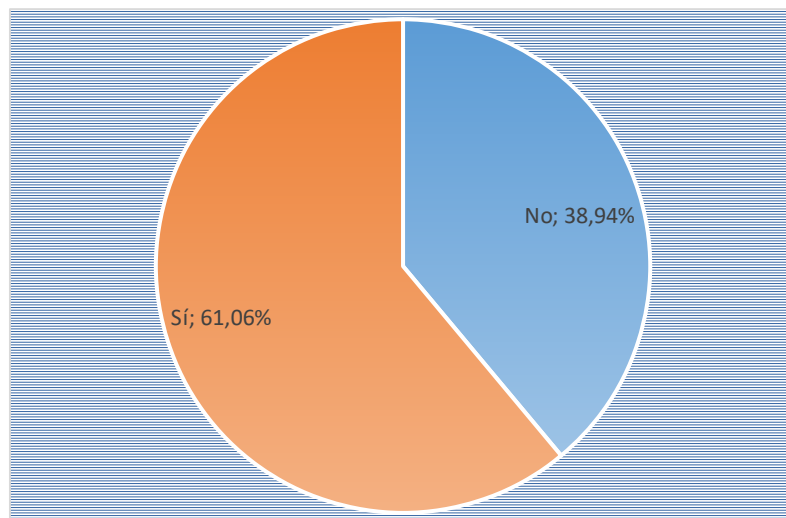
El 85% de los ciudadanos manifiesta que la jornada contó con los elementos necesarios para su correcto desarrollo, y se encuentran satisfechos o muy

satisfechos con este hecho. Cabe anotar, que el 7% de los ciudadanos no respondió esta pregunta.

Calificación media: 4,61

8. ¿Sabía que la Estrategia de Gestores de Paz y Cultura Ciudadana es una apuesta social de la alcaldía para brindar oportunidades a población vulnerable?

606 respuestas



En cuanto al reconocimiento, el 61% de los ciudadanos encuestados que respondieron la pregunta afirman conocer el propósito de la Estrategia, 39% no lo hacían.

Frente a cada uno de los aspectos consignados, por los ciudadanos, se han establecido acciones de mejora en la implementación de las Jornadas de Retribución Social, buscando ofrecer un servicio orientado en el ciudadano.

A continuación, se relacionan algunas de las observaciones o sugerencias consignadas por los ciudadanos:

- Mayor difusión en redes sociales
- Un servicio muy bueno para la comunidad, brindan un apoyo muy importante para gente
- Que algunos gestores más acercamiento a las personas y que no sean penosos
- Que el programa fuera a colegios y universidades
- Cambiar el termino de gestor de paz ya que la gente lo asocia a un guerrillero o un exguerrillero
- Me parece muy bueno por que ayudan a la ciudad

- Me gusta porque me gusta conocer sobre las plantas
- Felicito a los gestores de paz, por su buen desarrollo en las instalaciones de ventas de la tesorería, muy atentos con las personas discapacitadas y buena actitud
- Es bueno el desempeño de los gestores de paz y cultura ciudadana en las actividades por la cual se desempeña
- Muy agradecida por lo aprendido
- Necesitamos una alcaldía muy comprometida la ciudad tiene muchos problemas
- Les falta un poco más de tono
- Debemos mostrar más para la comunidad y tener un semillero completo para así dar a conocer más, pero muy contento con lo de las plantas; me gustó mucho
- La administración amplíe el número de gestores para todas las comunas, para hacer trabajo de recuperación social colectivo entre las comunidades y regresar la cultura que hemos tenido
- Una linda manera de promover la cultura ciudadana
- Que lo que nosotros hacemos está bien se ha perdido mucho la cultura y el respeto, me gustaría que nos acompañaran más seguido
- Juegos más llamativos
- Que se realicen en otras partes
- No hacen nada, que trabajen
- No trabajan nada
- Son muy vagos
- Me parece muy bien el nuevo proyecto ya que es un nuevo apoyo para la nueva generación
- Felicitaciones
- Muy buen trabajo
- Felicitarlos y espera que vuelvan pronto ya que les ayuda y promueve la memoria y la cultura en la vida cotidiana
- Me parece muy buena la comprensión de los gestores y muy buena la atención
- Estoy a gusto con lo que están haciendo para la comunidad se entere lo que están haciendo sobre las plantas
- Mejor participación
- Está muy bien porque nos enseñan a reutilizar

CONCLUSIONES

Para la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana es importante conocer la percepción de los solicitantes frente a los servicios ofrecidos por la Estrategia de Gestores de Paz y Cultura Ciudadana con el objetivo de identificar las fortalezas y debilidades y, posteriormente, plantear acciones para la mejora en la prestación de servicios.

En cuanto a la aplicación de las encuestas a las que se refiere el presente informe, se puede concluir que:

1. El alcance de la Estrategia abarca a ciudadanos de toda Cali; en mayor o menor proporción, pero, de acuerdo a lo observado en la caracterización general de los encuestados, la Estrategia ha impactado población de todas las edades, comunas, estratos y condiciones sociales.
2. En general, la percepción de los ciudadanos respecto a las Jornadas de Retribución es positiva, los ciudadanos entienden los objetivos y los mensajes de las jornadas, viendo la utilidad para su vida diaria, se sienten cómodos con la presencia de los Gestores y perciben que el desarrollo de las mismas es acorde a lo esperado.
3. El 61% de los ciudadanos encuestados reconoce la Estrategia, es decir, que se ha alcanzado un nivel de reconocimiento, al menos entre la población que mayoritariamente se ve beneficiada por la misma.
4. Entre las sugerencias y observaciones del último punto de la encuesta, destacan un gran número de felicitaciones y mensajes alusivos a la buena prestación del servicio que ofertan los Gestores, demostrado en comentarios de agradecimiento por lo aprendido durante las activaciones. Este ejercicio, también permitió identificar las situaciones que deben mejorarse durante la implementación de las Jornadas de Retribución Social, brindándole herramientas a la Estrategia para generar un mejoramiento continuo, en relación a la función que desempeñan los Gestores y la mejora del servicio brindado a la ciudadanía.