



**DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LAS INSTITUCIONES
CALEÑAS**

AUTORES:

ALEXANDRA STEPHANY IBÁÑEZ QUISCUALTUD

SANTIAGO ECHEVERRY FERREIRA

DIRECTOR DEL PROYECTO:

TOMAS LOMBANA

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

SANTIAGO DE CALI

2015

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN	4
1. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Antecedentes	9
2. PROBLEMA	12
3. OBJETIVOS	13
3.1 Objetivo General.....	13
3.2 Objetivos Específicos.....	13
4. METODOLOGÍA.....	14
4.1 Tipo de estudio	18
4.2 Población de estudio.....	19
4.3 Tipo de muestra	19
FICHA TÉCNICA.....	20
5. DESARROLLO.....	21
5.1 Alcalde de Cali	21
5.2 Policía.....	23
5.3 Bomberos.....	25
5.4 Concejo Municipal	27
5.5 Salud.....	28
5.6 Educación	30
5.7 Servicios Públicos	32
5.8 Movilidad	35
6. CONCLUSIONES	38
7. BIBLIOGRAFÍA.....	40

RESUMEN

El presente estudio busca realizar una evaluación de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas, tales como la Alcaldía, la Policía, los Bomberos y el Concejo Municipal. Además de valorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la educación, salud, servicios públicos y movilidad en Cali. Mediante la recolección de datos cuantitativos se pretende indagar acerca de las principales fallas y aciertos que los ciudadanos perciben en el funcionamiento de las instituciones mencionadas anteriormente.

PALABRAS CLAVES: Percepción ciudadana, nivel de satisfacción, instituciones caleñas, diagnóstico.

ABSTRACT

The present research focuses on make an evaluation about the citizen perception on Cali institutions, such like the town hall, the police, the firefighters and the city council, also to appreciate the citizens level of satisfaction on the subject of education, healthy, public services and mobility in town. Through the collection of quantitative data, we pretend inquire about the major failures and successes that the citizens perceive in the functioning of the institutions mentioned above.

KEY WORDS: Citizen perception, level of satisfaction, Cali institutions, diagnostic.

INTRODUCCIÓN

Aspectos específicos como, educación, salud, servicios públicos, y movilidad, en la ciudad de Cali, además de la administración que ejercen instituciones como la Alcaldía, la Policía, los Bomberos y el Concejo Municipal, son temas que competen a toda la ciudadanía y a sus dirigentes. Debido a que, por un lado el acceso a derechos básicos como los servicios públicos, la salud y la educación, garantiza un buen nivel de bienestar y de calidad de vida para la sociedad. Asimismo, por otro lado para los dirigentes es importante medir la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a su funcionamiento, ya que esto le permite modificar o implementar políticas más eficientes que resuelvan las principales fallas que la sociedad percibe en su desempeño, de tal manera que puedan cumplir con las funciones que le fueron encomendadas a cada una de estas instituciones. Por ello, este trabajo tiene como fin realizar un diagnóstico de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas y aspectos de interés para la sociedad, como lo son la educación, la salud, los servicios públicos y la movilidad. Utilizando la información recolectada a través de encuestas, para resaltar las principales fallas en el desempeño de las instituciones que perciben los ciudadanos de la ciudad de Cali.

1. MARCO TEÓRICO

Para realizar un estudio de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas, es importante tener en cuenta que según Roberto Cachanoski¹ *“Las instituciones son las reglas de juego que garantizan que los ciudadanos no estén indefensos frente al monopolio de la fuerza que le fue conferido al Estado y que cuando esas reglas no son respetadas, la sociedad se convierte en rehén de los gobernantes.”* Por ello, es importante evaluar su desempeño, tomando como base la percepción de los ciudadanos sobre estas.

En este trabajo se realizará un diagnóstico sobre la opinión que tienen los ciudadanos de Cali frente a instituciones como la Alcaldía, la Policía, los Bomberos, el Concejo Municipal, además de medir su nivel de satisfacción frente a temas como la salud, la educación, los servicios públicos y la movilidad. Pero antes es necesario tener en cuenta la importancia y el papel que desempeña cada una de las instituciones y temas mencionados anteriormente.

En primer lugar, la Alcaldía es definida como *“Un ente territorial, el cual genera las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales, a través de la planificación del desarrollo económico, social, ambiental y del territorio y, de la administración efectiva de los recursos, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica de sus habitantes, con el fin de*

¹ Profesor de Economía Aplicada en el Master de Economía y Administración de ESEADE, profesor de Teoría Macroeconómica en el Master de Economía y Administración de CEYCE, y Columnista de temas económicos en el diario La Nación (Argentina).

*mejorar su calidad de vida*², de esta forma se puede evidenciar que la Alcaldía es una institución clave en el bienestar de los ciudadanos, ya que tiene como fin administrar de forma eficiente los recursos de la sociedad. Garantizando a su vez una distribución equitativa de los ingresos generados, a todos los habitantes del municipio.

En segundo lugar, es importante tener en cuenta que la Policía Nacional es definida como *“Un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia vivan en paz. La Policía prestará un servicio respetuoso, efectivo y cercano al ciudadano; que garantice comunidades seguras, solidarias y en convivencia”*³. La importancia de esta institución, radica en es la que garantiza la seguridad y el cumplimiento de la ley por parte de los ciudadanos, generando un ambiente propicio para una buena convivencia.

En tercer lugar, cabe resaltar que los Bomberos de Cali es una institución, *“Encargada de prestar servicios de gestión integral del riesgo contra incendio, otros incidentes y eventos masivos, comercialización de equipos de seguridad, protección del medio ambiente, formación técnica y operativa en emergencias, de manera oportuna y confiable”*⁴. De esta manera, los bomberos le brindan ayuda oportuna a la comunidad, en caso de emergencias.

² Alcaldía de Santiago de Cali.

³ Policía Nacional de Colombia.

⁴ Bomberos Voluntarios Santiago de Cali.

En cuarto lugar, El Concejo Municipal de Santiago de Cali es definido como *“Corporación Administrativa Pública, cuya finalidad es brindar un espacio de representación democrática de los habitantes de Cali, que promueve mediante Acuerdos, el desarrollo integral y sostenible de la sociedad caleña; ejerciendo Control Político Administrativo y asesorando a las comunidades en iniciativas que coadyuven a mejorar su calidad de vida en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a través de su organización administrativa autónoma, eficiente, moderna e integrada por servidores públicos competentes e idóneos”*⁵. Esta institución de le brinda los ciudadanos caleños, un espacio para tener la posibilidad de elegir a personas que mejor puedan representar los intereses de toda la comunidad caleña.

En quinto lugar, en cuanto al tema de educación y salud es importante mencionar que estos son derechos de toda la sociedad, lo cuales deben ser proporcionados por el Estado. En el tema de salud, es la ley 1122 de 2007 quien reglamenta la prestación de este servicio. Esta ley y sus decretos reglamentarios tienen como *“Principal objetivo garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas”*⁶. En el tema de educación, el principal objetivo de este derecho es *“Lograr una EDUCACIÓN DE CALIDAD, que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz.*

⁵ Concejo Santiago de Cali.

⁶ Ministerio de Salud.

*Una educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad*⁷. El acceso de parte de todos los ciudadanos a estos derechos, garantiza su bienestar y progreso, de ahí radica la importancia de conocer su percepción sobre estos temas.

En sexto lugar, en cuanto a los servicios públicos, EMCALI *“es la Empresa Industrial y Comercial del Estado que está encargada del suministro de los servicios públicos en la jurisdicción del municipio de Santiago de Cali, y de complementarios como es el de telecomunicaciones. Estos servicios básicos (Acueducto, energía y alcantarillado) a cargo de EMCALI son prestados en la mayoría de Cali*⁸, en sectores en los que EMCALI no presta sus servicios, lo hace la Empresa de Servicios Públicos Aguas del Sur, centrándose esta última en el sector del caney y alrededores (Ciudad Jardín, Pance).

Finalmente, en el tema de movilidad el tránsito es la entidad encargada, cuyas principales funciones son: regular el transporte en la ciudad, ocuparse del ordenamiento vial, regulación del tránsito, prestar un servicio integral a conductores e infractores, y garantizar y mantener el registro de conductores y vehículos. Garantizándole a los ciudadanos una movilidad y sistemas de transportes seguros y eficientes.

⁷ Ministerio de Educación.

⁸ EMCALI.

1.1 Antecedentes

Debido a la gran importancia que tiene para las instituciones, la credibilidad y el nivel de satisfacción que los ciudadanos tienen sobre estas. Anualmente se realiza una investigación de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas y otros temas de gran interés para los habitantes de Cali. El estudio más reciente se realizó en el año 2013 por **Cali como Vamos**⁹ y de ahí se obtuvieron los siguientes resultados acerca las instituciones en las cuales nos enfocamos en este trabajo. En cuanto a la Alcaldía, el conocimiento que tienen del Alcalde los ciudadanos pasó del 76% al 78%. Los caleños que tienen una confianza alta o muy alta, es decir, los que le dan una calificación entre 4 y 5 al nivel de confianza, crecieron nueve puntos porcentuales, de 20% a 29% en el último año. Finalmente, la gestión del mandatario es calificada con 2,8 sobre 5, frente al 2,7 del primer año de gobierno.

En cuanto a la percepción de seguridad en la ciudad subió de 2,9 a 3 en 2013, y la de seguridad en el barrio de 3,3 a 3,4. Así mismo, 36% de los caleños considera en 2013 que la Policía está trabajando bastante para mejorar la seguridad del barrio, frente a un 19% en 2012. Dentro de la población afectada, cayó el principal delito, atraco/robo/raponazo, de 80% a 73%. Finalmente, para los caleños los principales problemas de seguridad en el barrio son los mismos, pandillas, atracos y tráfico de drogas, no obstante aumentó levemente otro fenómeno: los homicidios.

En cuanto al concejo municipal, los resultados de esta encuesta arrojan que el

⁹ Es un programa que desde la ciudadanía evalúa los cambios en la calidad de vida de los habitantes de la ciudad a partir del cumplimiento del Plan de Desarrollo, tiene como referencia el Programa "Bogotá Cómo Vamos".

Concejo mantiene sus niveles de conocimiento para el año 2013: 56% de los caleños han escuchado de él. La favorabilidad también sigue estable: 43%, al igual que la calificación a la gestión: 2,7.

En el tema de educación, en el 40% de los hogares viven jóvenes entre los 17 y 24 años, de los cuales 45% asisten a una institución de educación superior (28% privada, 17% pública), pero 55% no asiste a ninguna. La satisfacción promedio por la educación que reciben estos jóvenes en el sector privado es de 4,4 y de 4,1 en el sector público.

En cuanto a salud, los resultados muestran que Del 50% de caleños que requirió algún servicio de salud en 2013, 93% efectivamente accedió a ellos. Entre quienes utilizaron sus servicios, 26% fueron atendidos inmediatamente al ser una urgencia. No obstante, el porcentaje de caleños que tardaron entre 1 y 5 días en acceder al servicio, una vez solicitada la cita, bajó del 43% (2012) al 34% (2013), mientras que los que se demoraron más de 30 días, pasaron del 10% al 17% en el último año. En 2013, se mantiene la satisfacción promedio con el servicio de salud, en 3,3, el puntaje más bajo desde que se realiza la Encuesta. Adicionalmente, la percepción de que en Cali se les garantice el derecho a la salud es minoritaria entre los caleños (46%), como ocurre desde 2010.

En cuanto a servicios públicos, entre 99% y 100% de los encuestados tienen acceso a los servicios públicos domiciliarios tradicionales (aseo y recolección de basuras, alcantarillado, acueducto y energía), de forma estable en el último año, pero se destaca el crecimiento del gas natural (de 86% a 93%).

Para quienes acceden a cada servicio, aunque entre las satisfacciones promedio más altas se mantienen el gas (4,5), se destaca el importante ascenso de los

servicios prestados principalmente por Emcali: acueducto (de 3,8 a 4,2), energía (de 3,9 a 4,2), alcantarillado (de 3,7 a 4) y en menor medida de telefonía fija (de 4 a 4,1), entre 2012 y 2013.

Finalmente, en cuanto al tema de movilidad, entre los caleños es más frecuente la percepción de incremento en los tiempos de viaje frente al año anterior (45% en 2013, 40% en 2012). Además, manifiestan que se desplazan principalmente en transporte público (47%), 38% en carro o moto y 12% a pie o en bicicleta. Aunque la gente sigue pasándose del sistema colectivo (de 20% a 14%) al masivo (de 29% a 33%), el transporte público es menor en cinco puntos frente a 2011, mientras que el modo particular ha aumentado 4 puntos en los últimos dos años. El andar a pie o en bicicleta también pierde frecuencia frente a años anteriores. Específicamente sobre el MIO, cada vez menos caleños consideran que su servicio sea mejor que el sistema colectivo tradicional (37% en 2012, 30% en 2013).

2. PROBLEMA

Teniendo en cuenta la importancia que tienen los ciudadanos en cualquier territorio y que el principal objetivo de las instituciones como la Alcaldía, es garantizar derechos básicos a la sociedad y con ello asegurar su bienestar y calidad de vida. Es necesario evaluar su desempeño y conocer la opinión de los habitantes de cualquier sociedad. De acuerdo a lo anterior, este estudio plantea como problema de investigación realizar un diagnóstico de la percepción que tienen los ciudadanos sobre instituciones caleñas como la Alcaldía, la Policía, los Bomberos y el Concejo Municipal, y sobre temas de gran importancia como la salud, educación, servicios públicos y la movilidad en la ciudad de Cali.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico de la percepción que tienen los caleños sobre instituciones como la Alcaldía, la Policía, los Bomberos y el Concejo Municipal. Además, de evaluar su opinión acerca de temas como salud, educación, servicios públicos y movilidad en la ciudad de Cali.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar estudios realizados anteriormente, acerca de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas.
- Realizar encuestas para obtener información acerca de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas.
- Analizar las principales fallas y aciertos que perciben los ciudadanos en el funcionamiento de las instituciones en Cali.
- Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos caleños en cuanto a la labor que desempeñan las instituciones analizadas y el servicio de temas como la salud, educación, movilidad y servicios públicos.

4. METODOLOGÍA

Para definir las etapas del proceso de investigación que se van a aplicar en este estudio sobre la percepción ciudadana, se tendrán en cuenta tres autores; Hair Joseph F.- Bush Robert P.- Ortinau David J., Naresh K. Malhotra y William Zikmund – Barry J. Babin.

En primer lugar, de acuerdo a **Hair Joseph F.- Bush Robert P.- Ortinau David J.** el proceso de investigación consta de cuatro fases definidas e interrelacionadas entre sí. Estas cuatro fases son: 1) determinar el problema de investigación, 2) seleccionar el diseño de investigación apropiado, 3) ejecutar el diseño de la investigación y 4) comunicar los resultados de la investigación. Todas las fases deben terminarse convenientemente para dar información precisa y tomar decisiones. Estas fases a su vez se componen de los siguientes pasos.

Fase I: determinar el problema de investigación

Para determinar el problema de investigación se deben tener en cuenta tres pasos que se relacionan entre sí. Los cuales son: 1) aclarar e identificar las necesidades de información, 2) definir el problema y las preguntas de investigación, y 3) especificar los objetivos de la investigación y confirmar el valor de la información.

Fase II: seleccionar el diseño de la investigación

El principal interés en esta fase es seleccionar el diseño de la investigación más apropiado para alcanzar los objetivos. Esta fase consta de cuatro importantes

pasos, los cuales son: 4) determinar el diseño de la investigación y las fuentes de datos, 5) trazar el plan de muestreo y calcular el tamaño de la muestra, 6) examinar los aspectos y escalas de medición, y 7) diseño y prueba piloto del cuestionario.

El diseño de la investigación es un plan general de los métodos que se aplican para reunir y analizar los datos. Determinar el diseño más apropiado de la investigación depende de los objetivos y de las necesidades de información. El investigador debe considerar la clase de datos, método de recolección (por ejemplo, encuesta, observación, entrevista exhaustiva), método de muestreo, calendario y presupuesto. Hay tres categorías de diseños de investigación: exploratoria, descriptiva y causal.

La investigación exploratoria tiene uno de estos objetivos: 1) generar conocimientos que ayuden a definir la situación problemática que enfrenta el investigador, o 2) profundizar los conocimientos de motivos, actitudes y conductas de los consumidores, a los que no es fácil llegar usando otros medios de investigación.

La investigación descriptiva consiste en recopilar datos numéricos para responder preguntas de investigación; da respuestas a las preguntas sobre quién, qué, cuándo, dónde y cómo.

La investigación causal reúne datos para que los administradores establezcan relaciones causales entre dos o más variables. La investigación causal es más apropiada cuando los objetivos incluyen la necesidad de entender que variables inciden en la variable dependiente.

Fase III: ejecutar el diseño de la investigación

Los principales objetivos de la fase de ejecución son terminar todos los formatos necesarios de recolección de datos, reunir y preparar tales datos y analizarlos e interpretarlos para entender el problema o la oportunidad.

Fase IV: comunicar los resultados de la investigación

La última fase de la investigación de información se centra en informar los resultados de la investigación a la gerencia. El objetivo general es preparar un informe que sea útil para una persona que no está dedicada a la investigación.

En segundo lugar, según **Naresh K. Malhotra (2004, p.9-11)**. El proceso de investigación consta de seis etapas.

Etapa I: Definición del problema; en esta etapa el investigador debe considerar la finalidad del estudio, la información básica permanente, la información que hace falta y cómo utilizarán el estudio quienes toman decisiones.

Etapa II: Elaboración de un método para resolver el problema; esta etapa incluye la elaboración de un marco teórico u objetivo, en el cual se incluye modelos analíticos, preguntas de investigación e hipótesis y determinar qué información se necesita.

Etapa III: Elaboración del diseño de investigación; en esta etapa se detallan los procedimientos para la obtención de la información necesaria, teniendo en cuenta los siguientes pasos: 1) Definición de la información necesaria, 2) Análisis de datos secundarios, 3) Investigación cualitativa, 4) Métodos para el acopio de datos

cualitativos, 5) Procedimientos de medición y preparación de escalas, 6) Redacción del cuestionario, 7) Muestreo y tamaño de la muestra y 8) Plan para el análisis de datos.

Etapa IV: Trabajo de campo o acopio de los datos; esta etapa comprende un equipo de campo o personal que opera en el campo, como es el caso de las entrevistas personales, telefónicamente desde su oficina, por correo o electrónicamente.

Etapa V: Preparación del análisis de los datos; en esta etapa se requiere la revisión, codificación, transcripción y verificación de los datos obtenidos. Para ello se le asignan códigos numéricos o de literales para representar cada respuesta a cada pregunta. Los datos se analizan para deducir información relacionada con los componentes del problema.

Etapa VI: Preparación y presentación del informe; en este informe escrito se debe abordar las preguntas específicas de la investigación y describir el método y diseño, así como los procedimientos de acopio y análisis de los datos que se hayan adoptado, además se exponen los resultados y los principales descubrimientos.

Finalmente, según **William Zikmund.-Barry J. Babin. (2009, p.60)**. El proceso de investigación consta de seis etapas.

Etapa I: Descubrimiento y definición del problema; en esta etapa el investigador debe definir los objetivos de la investigación y seleccionar la técnica de investigación exploratoria, analizar datos secundarios, realizar una investigación previa, encuesta de experiencias y estudiar el caso.

Etapa II: Planeación del diseño de investigación; en esta etapa se debe seleccionar el método básico de investigación, es decir, trabajo de campo, ya sea a través de encuestas o entrevistas.

Etapa III: Muestreo; en esta etapa se debe seleccionar el diseño de la muestra, ya se muestreo probabilístico o no probabilístico.

Etapa IV: Recolección de datos; a través del trabajo de campo que realice el investigador.

Etapa V: Procesamiento y análisis de datos; en esta etapa se debe realizar una edición y codificación de los datos, y posteriormente analizar los resultados obtenidos a partir de los datos.

Etapa VI: Conclusiones e informe; en esta etapa el investigador debe interpretar los resultados obtenidos a partir de los datos y realizar un informe escrito.

Teniendo en cuenta la definición del proceso de investigación de los tres autores descrita anteriormente, en este trabajo se va a utilizar la definición planteada por Hair Joseph F., Bush Robert P. y Ortinau David J. en la cual el proceso de investigación consta de cuatro etapas.

4.1 Tipo de estudio

Para esta investigación se realizará un estudio descriptivo, el cual tiene como propósito medir la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta, en la cual se tuvo en cuenta variables como edad y estrato socioeconómico, para la selección de la población.

4.2 Población de estudio

La población de estudio serán hombres y mujeres mayores de 18 años, con niveles socio económicos alto (estratos 5 y 6), medio (estrato 4 y 3) y bajo (estrato 1 y 2), que habiten en la ciudad de Cali, en cada una de las 6 zonas en las que se divide la ciudad.

4.3 Tipo de muestra

La investigación de percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas, se realizará seleccionando una muestra probabilística de 120 personas residentes en la ciudad de Cali quienes voluntariamente aceptaran participar en el estudio.

FICHA TÉCNICA

Nombre del Proyecto	Diagnóstico de la percepción ciudadana sobre las instituciones caleñas.
Contratante	Proyecto de Grado.
Ejecutor	Estudiantes de la Universidad Icesi. Alexandra Ibáñez y Santiago Echeverry
Estudio	Investigación para conocer la opinión de los ciudadanos caleños sobre instituciones de la ciudad como la Alcaldía, la Policía, los Bomberos y el Concejo Municipal. Además, de medir su nivel de satisfacción en servicios como la Salud, la Educación, los Servicios Públicos y la Movilidad en el Cali.
Población Objetivo	Hombres y mujeres, mayores de 18 años que residan en la ciudad de Cali.
Tamaño de la Muestra	120 Encuestas.
Sistema de Muestreo	Muestreo probabilístico. Muestreo aleatorio estratificado, habitantes de la ciudad de Cali.
Método de Muestreo	Utilización de un cuestionario totalmente estructurado con preguntas cerradas y filtro.
Diseño Muestral	Se utilizará una investigación descriptiva.
Error y nivel de confianza	El error de las 120 encuestas realizadas corresponde a 8,7% ¹⁰ . Con un nivel de confianza correspondiente al 95%.
Cubrimiento/zonas	Santiago de Cali.
Técnicas de recolección	Encuestas.
Duración del proyecto	Del 15 de Septiembre de 2014 al 10 de Mayo de 2015
Fecha de entrega del informe	Mayo 22 de 2015

¹⁰ Se aplicó la fórmula de error con $n=120$, $p=q=50\%$, $z= 1,96$ correspondiente al 95% del nivel de confianza.

5. DESARROLLO

5.1 Alcalde de Cali

En cuanto al conocimiento que tienen los ciudadanos sobre el actual Alcalde de Cali

Rodrigo Guerrero, tenemos que la mayoría de la población caleña conoce al Alcalde. Como se puede observar en el gráfico 5-1.1, el 83% del total de la

población encuestada que corresponde a

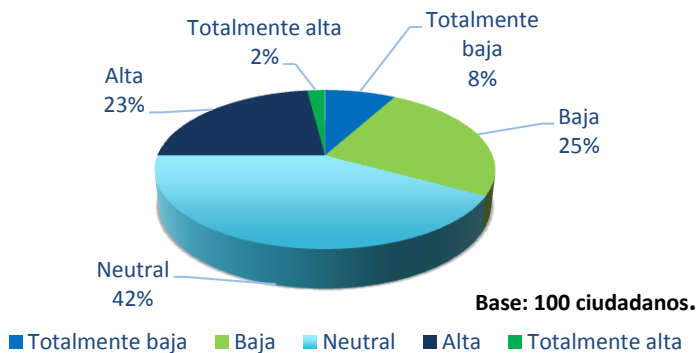
100 ciudadanos, afirma conocer al actual Alcalde de Cali. Esto evidencia que si bien las estrategias de publicidad implementadas por el Alcalde en su periodo de mandato, han logrado que la mayoría de los caleños tengan conocimiento sobre él, estas no han sido totalmente efectivas.

Gráfico 5-1.1: ¿Conoce usted al actual alcalde de Cali?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 5-1.2: Califique su nivel de confianza en el alcalde.



Fuente: Elaboración Propia.

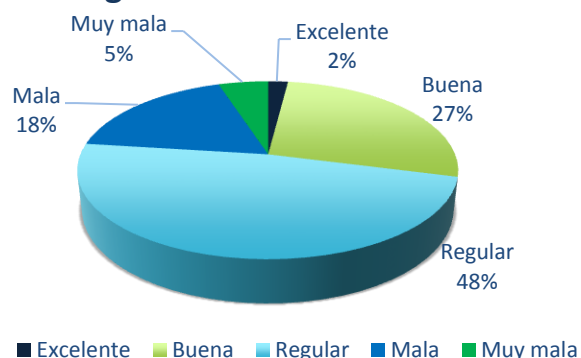
Del 83% de los ciudadanos que afirmaron conocer al actual Alcalde de Cali, el cual corresponde a 100 habitantes. La mayoría tiene una postura neutral en cuanto al nivel de confianza en el mandatario.

Ya que, a partir del gráfico 5-1.2 se puede observar que el 42% de los ciudadanos caleños tienen una posición neutra al calificar el nivel de confianza en el Alcalde de Cali, mientras que el 25% de los ciudadanos tiene un nivel de confianza bajo en el mandatario y el 23% un nivel de confianza alto. En general, el promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños a la confianza que tienen en la labor del Alcalde es de 2.4, es decir, que es baja.

Finalmente, del 83% de los ciudadanos que afirmaron conocer al Alcalde de Cali, casi la mitad de los habitantes caleños califica la gestión del mandatario como regular. Como se puede observar en el gráfico 5-1.3, el 48% de los ciudadanos que afirman conocer al Alcalde califican su gestión como regular, lo cual refleja la inconformidad de

estos ciudadanos, en cuanto a las acciones realizadas por el mandatario en su periodo de gobierno.

Gráfica 5-1.3: ¿Cómo califica la gestión del mandatario?



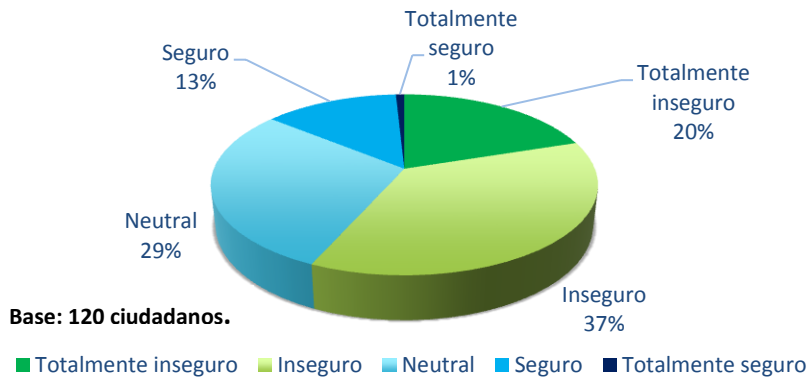
Base: 100 ciudadanos.

Fuente: Elaboración Propia.

Asimismo, el 27% de los ciudadanos califican la gestión del mandatario como buena y el 18% califican la gestión como mala. En general, el promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños a la gestión que desempeña el Alcalde es de 2.5, es decir, que es mala.

5.2 Policía

Gráfica 5-2.1: Califiqué qué tan seguro se siente en la ciudad



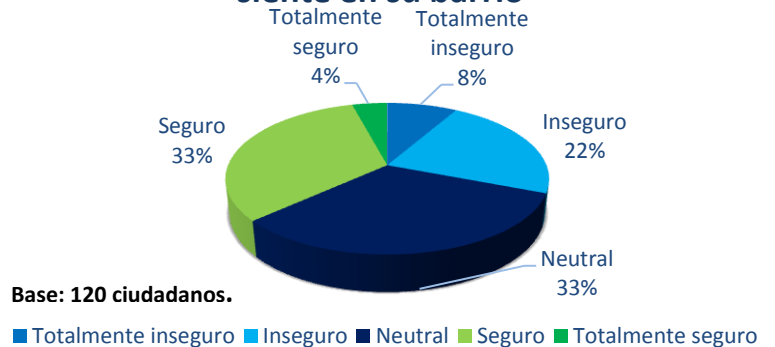
Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a la percepción de seguridad que tienen los ciudadanos caleños, es más común que los ciudadanos se sientan inseguros en la ciudad. Como se puede observar en la gráfica 5-2.1, el 37% del total de la población encuestada se siente inseguro en la ciudad, el 29% de los ciudadanos tiene una posición neutral en cuanto a la percepción de seguridad en la ciudad y el 20% se siente totalmente inseguro. En general, el promedio de calificación en cuanto al nivel de seguridad en la ciudad, que sienten los caleños es de 2.4, es decir, que se sienten inseguros en la ciudad.

Asimismo, el porcentaje de la población encuestada que se siente segura en su barrio y la población que tiene una posición neutral ante la seguridad en su barrio es el mismo. Esto se puede observar en la gráfica 5-2.2, donde un 33% de los ciudadanos encuestados se siente seguro en su barrio y otro 33% de los habitantes de Cali tienen

una postura neutral, seguida de un 22% de los ciudadanos que se sienten inseguros en su barrio. En general, el promedio de la calificación en cuanto al nivel de seguridad en su barrio, que sienten los caleños es de 3, es decir, que se tienen una postura neutral en cuanto a seguridad en su barrio.

Gráfica 5-2.2: Califique qué tan seguro se siente en su barrio



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto al desempeño de la policía, más de la mitad del total de la población encuestada cree que la policía está realizando pocas acciones para lograr que su barrio sea más seguro. Como se puede observar en la gráfica 5-2.3, el 70% de la

Gráfica 5-2.3: ¿Qué tanto cree usted que la policía de Cali está realizando acciones para lograr que su barrio sea más seguro?



Fuente: Elaboración Propia.

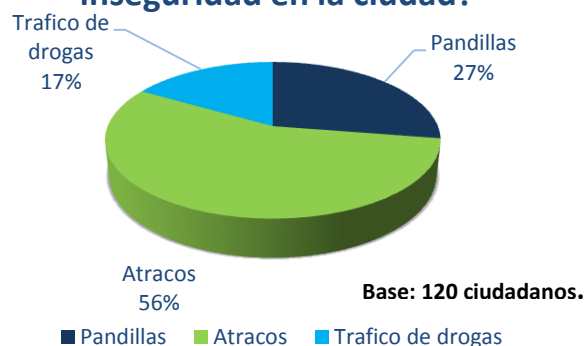
población encuestada, el cual corresponde a 84 ciudadanos percibe que la policía está realizando pocas acciones para lograr que su barrio sea más seguro, seguido por el 23% de los

ciudadanos que son indiferentes a las

acciones que realiza la policía para brindar más seguridad en su barrio. Esto puede deberse a que los ciudadanos perciben poca presencia de policías en los barrios.

Finalmente, la gráfica 5-2.4 muestra que el 56% de la población caleña, que corresponde a 67 ciudadanos encuestados, creen que el principal problema de seguridad en la ciudad son los atracos, seguido de un 27% que cree que son las pandillas y el 17% restante de los ciudadanos encuestados creen que el principal problema de inseguridad en la ciudad es el tráfico de drogas.

Gráfica 5-2.4: ¿Cuál cree usted que es el principal problema de inseguridad en la ciudad?

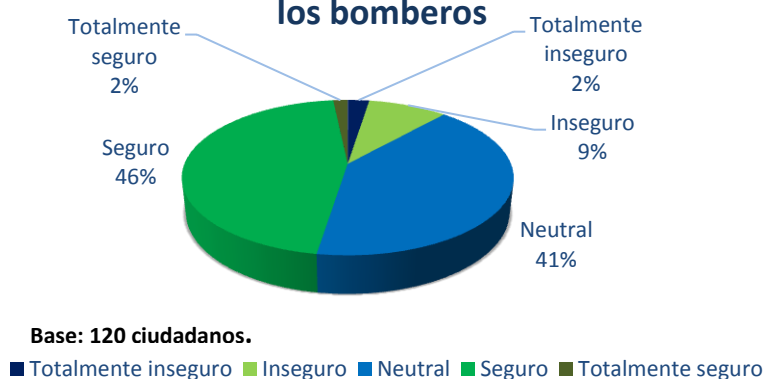


Fuente: Elaboración Propia.

5.3 Bomberos

En cuanto, al desempeño de los bomberos en la gráfica 5-3.1 se puede observar, que

Gráfica 5-3.1: Califique qué tan seguro se siente en caso de un incendio u otro accidente en el que tengan que intervenir los bomberos



Fuente: Elaboración Propia.

el 46% del total de la población encuestada se siente segura en caso de un incendio u otro accidente en el que la intervención de los bomberos sea necesaria, seguido del 41% de los ciudadanos que tiene una

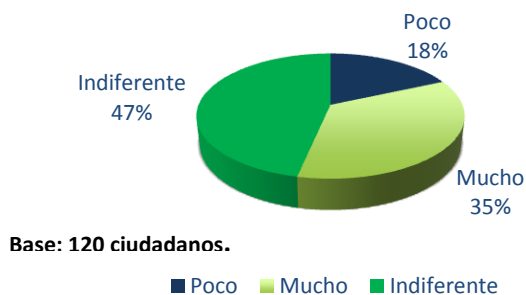
posición neutral en caso de la intervención de los bomberos. En general, el promedio de la calificación

en cuanto al nivel de seguridad en caso de accidente en el que tengan que intervenir los bomberos, que sienten los caleños es de 3.4, es decir, que se tienen una postura neutral en cuanto a seguridad en caso de que los bomberos tengan que intervenir.

Asimismo, la gráfica 5-3.2 nos muestra que 47% de la población encuestada es indiferente ante las acciones que están realizando los bomberos para lograr intervenir en caso de un accidente en el

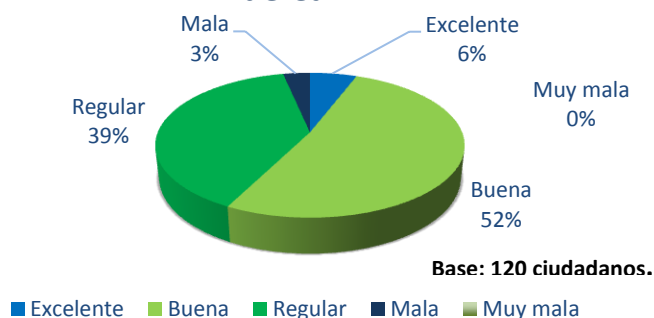
menor tiempo posible, seguido de un 35% de los habitantes caleños que consideran que los bomberos están realizando muchas acciones y el 18% restante de los ciudadanos cree que los bomberos está realizando pocas acciones para lograr intervenir en caso de un accidente en el menor tiempo posible.

Gráfica 5-3.2: ¿Qué tanto cree usted que los bomberos de Cali están realizando acciones para lograr intervenir en caso de un accidente en el menor tiempo posible?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 5-3.3: Califique la labor que desempeñan actualmente los bomberos de Cali



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a la labor que desempeñan los bomberos. Como la gráfica 5-3.3 muestra el 52% del total de la población encuestada califica la labor que desempeñan actualmente los bomberos de Cali como buena, seguida del 39% de los ciudadanos que

califican la labor de los bomberos como regular y el 6% de los encuestados califica la labor de los bomberos como excelente. En general, el promedio de la calificación que le dan los caleños a la labor que desempeñan los bomberos de 3.6, es decir, que desempeñan una buena labor.

Finalmente, como se puede observar en la gráfica 5-3.4, el 51% de los ciudadanos encuestados considera que la principal falla en el servicio que prestan los bomberos es el tiempo, seguido del 38% de la población que percibe que la principal falla es el equipo que utilizan y el 11% restante de los encuestados considera que la principal falla en el servicio es el nivel de preparación del personal.

Gráfica 5-3.4: ¿Cuál cree que es la principal falla en el servicio que brindan los bomberos?

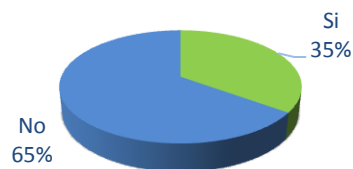


Fuente: Elaboración Propia.

5.4 Concejo Municipal

En cuanto al Concejo Municipal, más de la mitad de los encuestados no tiene conocimiento acerca de la labor que desempeña el Concejo Municipal de Cali. En la gráfica 5-4.1 se puede observar que el 65% del total de la población encuestada que corresponde a 78 ciudadanos afirma no conocer la

Gráfica 5-4.1: ¿Conoce usted la labor que desempeña el Concejo Municipal de Cali?

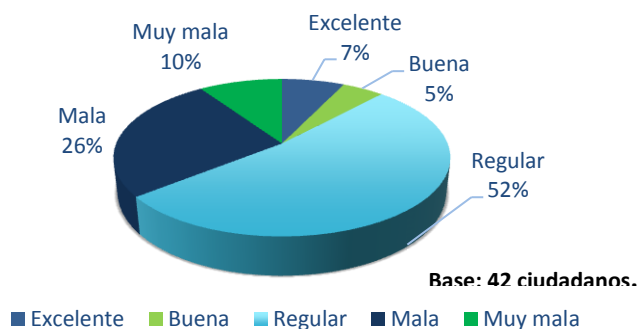


Base: 120 ciudadanos.

Fuente: Elaboración Propia.

labor que desempeña el Concejo Municipal, mientras que el 35% de los encuestados si tiene conocimiento de su labor.

Gráfica 5-4.2: ¿Cómo califica la gestión del Concejo Municipal?



Fuente: Elaboración Propia.

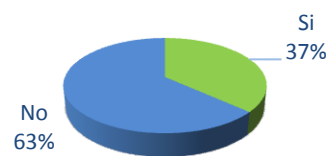
Del 35% de los encuestados que afirman conocer la labor que desempeña el Concejo Municipal de Cali, un gran porcentaje califica su gestión como regular. Como se puede observar en la gráfica 5-4.1, el 52% de los ciudadanos que tienen conocimiento

acerca de la labor que desempeña el Concejo Municipal califica su gestión como regular, seguido de un 26% de los habitantes de Cali que califican su labor como mala. En general, el promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños a la gestión que desempeña el Concejo Municipal es de 4.0, es decir, que es buena.

5.5 Salud

En cuanto al tema de salud la mayoría de los caleños consideran que no se les garantiza el derecho a la salud. Como se puede observar en la gráfica 5-5.1 el 63% del total de la población encuestada percibe que no se le garantiza el derecho a la salud, el cual corresponde a 76

Gráfica 5-5.1: ¿Siente que en Cali se le está garantizando el derecho a la salud?



Base: 120 ciudadanos.

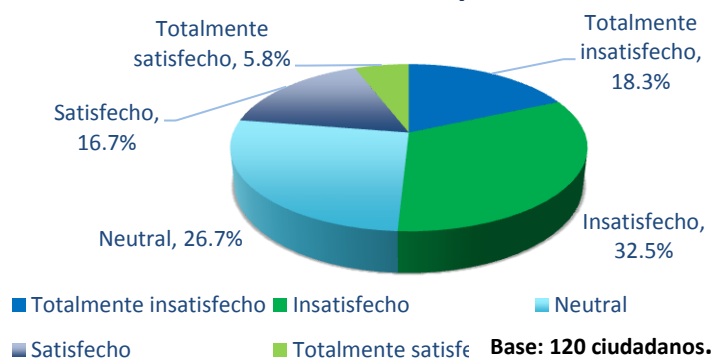
■ Si ■ No

Fuente: Elaboración Propia.

ciudadanos. Mientras que 37% de los encuestados considera que si se les está garantizando el derecho a la salud. Esto puede deberse a que a los ciudadanos no se les ha prestado los servicios de salud, cuando estos los han solicitado.

Asimismo, un porcentaje significativo de los caleños se sienten insatisfechos con

Gráfica 5-5.2: ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de salud que se le brinda?



Fuente: Elaboración Propia.

respecto al servicio de salud que se ofrece en la ciudad. Como se puede observar en la gráfica 5-5.2 el 32.5% de los encuestados se sienten insatisfechos con el

servicio de salud que se presta en la ciudad, el

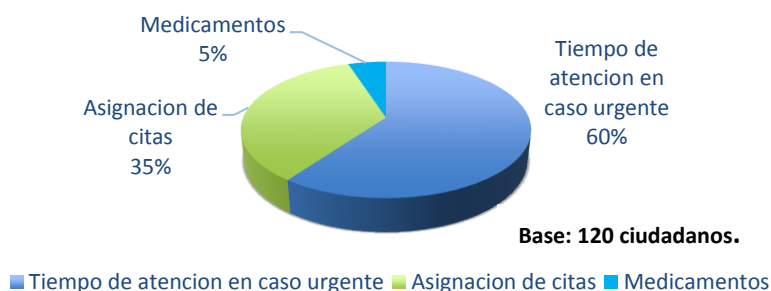
18.3% está totalmente insatisfecho, solo el 16.7% se

siente satisfecho, y tan solo un 5.8% se siente totalmente satisfecho. Las personas que hacen uso del servicio de EPS y Sisben son las personas que más tienen que sufrir el mal servicio que se presta en la ciudad. Si miramos otro tipo de estudios acerca de esto, se puede encontrar resultados similares, ya que el servicio de salud prestado en todo el país está muy por debajo de otros países de la región. Es por esta razón que el gobierno, a través del ministerio de salud pretende cambiar el sistema de salud como tradicionalmente lo conocemos, el objetivo es crear una entidad pública, Salud Mia, que se encargue de afiliar a las personas al Sistema, recaude y distribuya los recursos, bajo los más estrictos controles. Con Salud Mía, se pretende que la gente logre confiar en que los recursos de la salud serán invertidos en su salud. En general, el promedio de la

calificación que le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio de salud es de 2.6, es decir, que se sienten insatisfechos.

Finalmente, en cuanto a los principales fallas en el servicio de salud. A partir de la gráfica 5-5.3 se puede evidenciar que el 60% de los encuestados consideran que la principal falla del servicio de salud es el tiempo de atención en un caso urgente, solo un 5% considera que los medicamentos son la principal falla, dado que en algunas ocasiones ofrecen pocas alternativas a los usuarios, y el restante 35% considera que es la asignación de citas, las cuales en muchos casos suelen demorarse en otorgarse, debido a la congestión y la falta de eficiencia en la asignación.

Gráfica 5-5.3: ¿Cuál cree usted que es la principal falla en el servicio de salud?



Fuente: Elaboración Propia.

5.6 Educación

Gráfica 5-6.1: ¿Siente que en Cali se le está garantizando el derecho a la educación?



Fuente: Elaboración Propia.

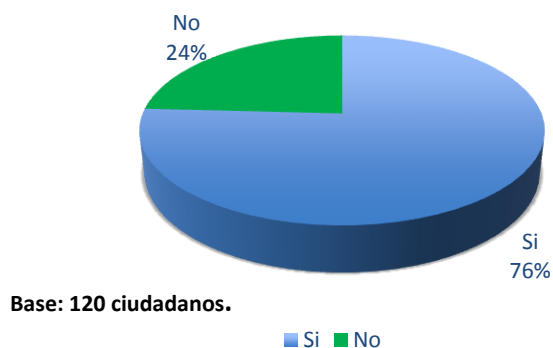
En cuanto al tema de educación, se puede decir que la ciudadanía caleña presenta optimismo respecto a si considera que en la ciudad se le está garantizando el derecho a la educación. Como se puede observaren la gráfica 5-6.1, 72% de los caleños siente que si se le está

garantizando el derecho a la educación. Sin embargo es importante considerar que un 28% percibe que no se le está garantizando este derecho. Esto puede deberse a las dificultades que tienen los ciudadanos para acceder a la educación.

Por otro lado, a partir de la gráfica 5-6.2, se puede observar que el 76% de la población encuestadas han realizado algún estudio de pregrado. De los resultados de la tabla anterior, tuvimos que 72% de los caleños siente que si se le está garantizando el derecho a la

educación, por lo que podría presentar una correlación entre el porcentaje de personas que si han realizado un estudio de pregrado y el porcentaje de personas que siente que se le está garantizando el derecho a la educación.

Gráfica 5-6.2: ¿Ha realizado usted algún estudio de pregrado?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 5-6.3: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al nivel educativo prestado?



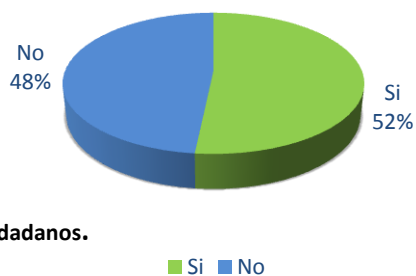
Fuente: Elaboración Propia.

Del 76% de la población que afirmo haber realizado algún estudio de pregrado, como se puede observar en la gráfica 5-6.3, el 57% de los encuestados, se sienten satisfechos con el nivel

educativo que se les ha prestado, el 27% se sienten totalmente satisfechos. Si sumamos ambos, nos daría que un 83.5% presenta favorabilidad respecto al nivel de satisfacción prestado. Solo un 2% se sienten insatisfechos, y ninguno se siente totalmente insatisfecho. En general, el promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio de educación es de 3.1, es decir, que los caleños tienen una postura neutral frente al nivel de satisfacción de la educación.

Finalmente, del 76% de la población que afirmo haber realizado algún estudio de pregrado, como se puede observar en la gráfica 5-6.4, el 52% de los encuestados consideran que si pagan un precio justo por el servicio prestado, pero un 48% considera todo lo contrario.

Gráfica 5-6.4: ¿Considera que el precio pagado cada semestre es el valor justo por el servicio prestado?



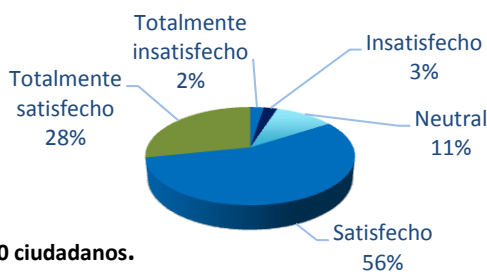
Base: 91 ciudadanos.

Fuente: Elaboración Propia.

5.7 Servicios Públicos

En cuanto al servicio de energía prestado en la ciudad, como se puede observar en la gráfica 5-7.1 el 56% de los encuestados, dice estar satisfecho con el servicio prestado, y un 28% siente estar totalmente satisfecho, solo un

Gráfica 5-7.1: ENERGIA



Base: 120 ciudadanos.

■ Totalmente insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Neutral
■ Satisfecho ■ Totalmente satisfecho

Fuente: Elaboración Propia.

5% tiene una opinión desfavorable. Es evidente que un alto porcentaje siente estar satisfecho con el servicio, un 11% tomo una posición neutral. En general, el promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio de energía es de 3.8, es decir, que los caleños están satisfechos con este servicio.

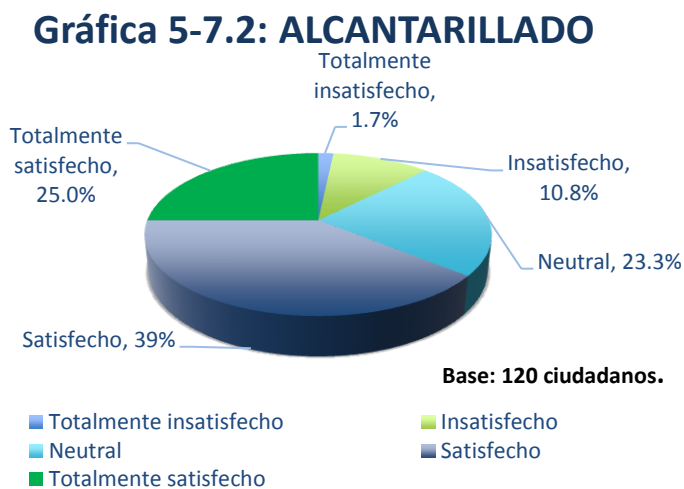
En cuanto al servicio de alcantarillado, se puede decir que hay un alto porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios, pero este valor representa un porcentaje menor del que presenta el servicio de energía, el cual arrojo un valor mucho mayor.

Podemos observar a partir de

la gráfica 7-7.2, que el 39% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio de alcantarillado,

seguido del 25% de los ciudadanos que se sienten totalmente satisfechos con su servicio y el 23% tiene una postura neutral. El promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio de alcantarillado es de 4.1, es decir, que los caleños están satisfechos con este servicio.

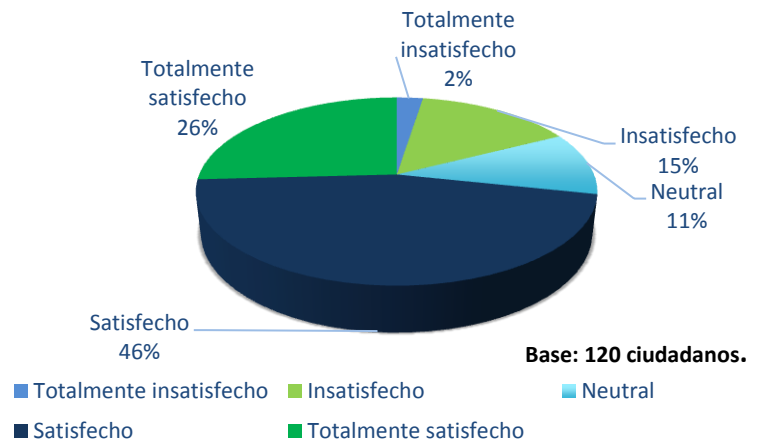
Los caleños expresan un alto nivel de satisfacción frente al servicio de acueducto que se presta en la ciudad. Como se puede observar en la gráfica 5-7.3, el 46% de los encuestados expresan sentirse satisfechos y un 26% se siente totalmente satisfecho. El 15% está insatisfecho y solo el 2% expreso estar totalmente insatisfecho. Uno de los principales problemas que presenta este servicio para la ciudadanía es que la mayoría



Fuente: Elaboración Propia.

de los ductos tienen más de 30 años, están viejos y cuando sufren daños los afectados sufren desabastecimiento de agua por largos periodos. Además de las conexiones fraudulentas, invasiones, y daños en la red de acueducto que generan las mayores pérdidas. El promedio de la calificación que

Gráfica 5-7.3: ACUEDUCTO

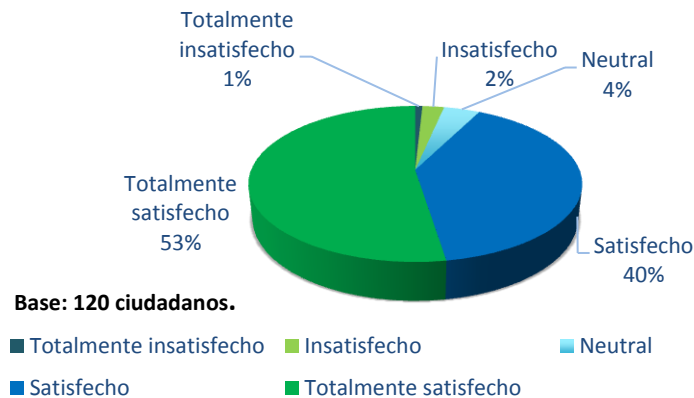


Fuente: Elaboración Propia.

le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio de acueducto es de 3.8, es decir, que los caleños están satisfechos con este servicio.

Los caleños expresan un alto nivel de satisfacción frente al servicio de gas que se

Gráfica 5-7.4: GAS



Fuente: Elaboración Propia.

presta en la ciudad. Como se puede observar en la gráfica 5-7.4, el 53% de los encuestados expresan sentirse totalmente satisfechos y un 40% se

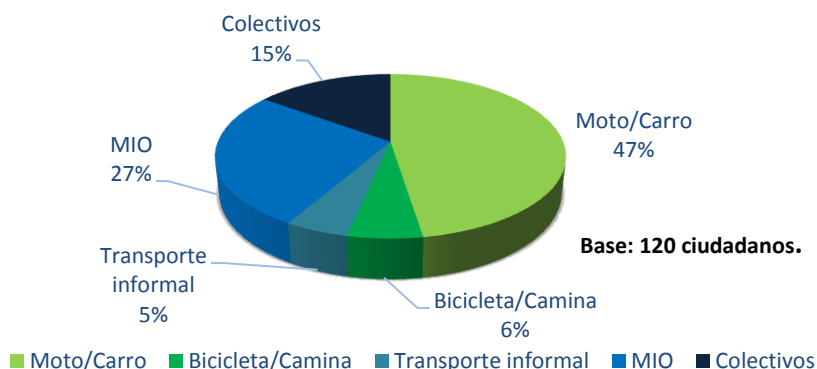
siente satisfecho. El 2% está insatisfecho y solo el 1% expreso estar totalmente insatisfecho. El promedio de la calificación que le dan

los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio de gas es de 4.5, es decir, que los caleños están totalmente satisfechos con este servicio.

5.8 Movilidad

Entre los caleños que se mueven a diarios en las principales vías de la ciudad, a partir de la gráfica 5-8.1 se puede observar que el 47% de los encuestados utiliza

Gráfica 5-8.1: ¿Qué medio de transporte utiliza principalmente?



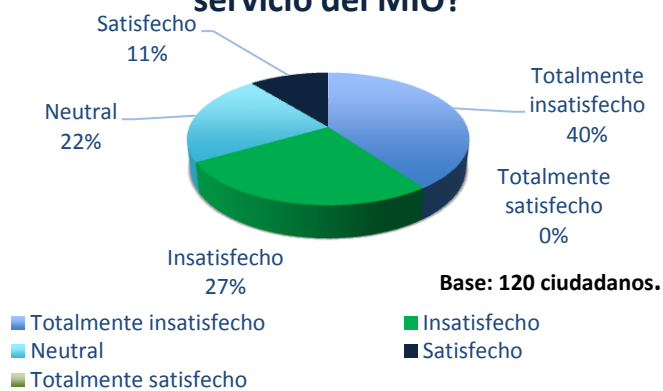
con mayor frecuencia el carro o moto como

Fuente: Elaboración Propia.

principal medio de transporte. El Mío es el segundo medio de transporte que utilizan los caleños, con un 27% de la muestra.

Por otra parte, se hizo una comparación entre el servicio del MIO, con el de los buses,

Gráfica 5-8.2: ¿Comparando el servicio del MIO con el de los buses, busetas y colectivos, cuál es su nivel de satisfacción sobre el servicio del MIO?



Fuente: Elaboración Propia.

busetas y colectivos. A partir de la gráfica 5-8.2 podemos observar que el 40% de la ciudadanía encuestada se siente totalmente insatisfecha con el servicio prestado en el MIO, solo un 11%

se siente satisfecho, y ninguno expreso sentirse totalmente satisfecho. Estas cifras muestran una gran insatisfacción respecto al MIO, lo cual es preocupante, debido a que este es el principal medio de transporte de un gran número de caleños. El promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción del servicio del MIO comparado con buses, busetas y colectivos de 2.0, es decir, que los caleños están insatisfechos con el servicio del MIO.

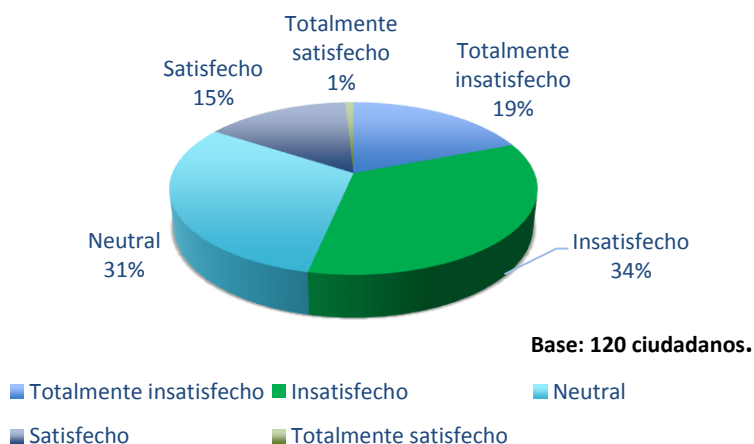
Del estudio también podemos observar a partir de la gráfica 5-8.3 que el 88% cree que los tiempos de viaje en el MIO no se ha reducido, lo cual es más preocupante aun, pues esto representa una de las mayores quejas por parte de los usuarios, y parece que aún no logran reducir los tiempos de viaje.

Gráfica 5-8.3: ¿Cree usted que los tiempos de viaje en el transporte público (MIO) se ha reducido?



Fuente: Elaboración Propia.

Gráfica 5-8.4: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al estado de las vías de la ciudad?



Fuente: Elaboración Propia.

Por último, se quiso saber cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al estado de las vías de la ciudad. Como se puede observar en la gráfica 5-8.4, el 34% se siente

insatisfecho, un 31% se siente totalmente insatisfecho, es decir que, más de la mitad tienen una opinión desfavorable con respecto al estado de las vías de la ciudad; solo un 1% se siente totalmente satisfecho, esto quiere decir que la Alcaldía debe implementar acciones más eficientes para mejorar el estado de las vías de la ciudad, pues un alto porcentaje muestra descontento en este indicador. El promedio de la calificación que le dan los ciudadanos caleños al nivel de satisfacción en cuanto al estado de las vías de la ciudad es de 2.5, es decir, que los caleños tienen una postura neutral en cuanto al estado de las vías de la ciudad.

6. CONCLUSIONES

- Los caleños expresan un nivel de insatisfacción, con respecto al servicio prestado por el MIO. Adicionalmente, los ciudadanos perciben que los tiempos de viaje en el MIO no se han reducido. Este estudio se hizo comparando el servicio prestado por el MIO con el de buses, busetas y colectivos, lo cual parece un poco contradictorio con lo que está pasando en la ciudad, pues el actual secretario de Tránsito, está realizando acciones para sacar los buses urbanos de la ciudad, argumentando que estos le quitan mercado al MIO y que terminan afectándolo. Esto puede ser en parte cierto, pero con el estudio realizado podemos decir que el verdadero problema es el servicio inadecuado que presta el MIO, el cual mantiene con un alto grado de descontento a la ciudadanía caleña y esto hace que eviten utilizar este servicio.
- Asimismo, de acuerdo a los resultados del estudio, los caleños se sienten insatisfechos con el estado de las vías de la ciudad. Esto no es una sorpresa, debido a que para quienes vivimos en la ciudad, es fácil de evidenciar el mal estado de algunas calles principales de la ciudad, como la panamericana, la cual es una vía importante que conecta a gran parte del territorio Colombiano, interregionalmente y por la que transitan miles de camiones de carga cada año y la que se observa claramente, está llena de huecos. Es por esta razón que la Alcaldía debe trabajar fuertemente en estos indicadores, de modo que se logre mejorar la calidad de vida de los caleños.
- Por otro lado, la mayoría de los ciudadanos perciben se le está garantizando el derecho a la educación, y los que han realizado un estudio de pregrado, se sienten

satisfecho con el servicio prestado por las universidades e instituciones técnicas que prestan el servicio de la educación. Aunque un alto porcentaje mostro favorabilidad, todavía existe un buen porcentaje que opina todo lo contrario, por eso se debe seguir trabajando para mejorar este indicador.

- Los ciudadanos perciben que se debe mejorar el tiempo de atención en caso de urgencias a los usuarios en el servicio de salud, ya que consideran que esta es la principal falla en el sistema de salud.
- Asimismo, el estudio arroja que los ciudadanos perciben una mala gestión del Alcalde y tienen una postura neutral en cuanto al nivel de confianza que tienen en el mandatario. Asimismo, califican la labor que desempeña el Concejo Municipal como regular. Adicionalmente, los caleños se sienten inseguros en la ciudad y creen que la policía está realizando pocas acciones para garantizar la seguridad en la ciudad y reducir los índices de atracos que es el principal problema de inseguridad según los encuestados.
- Finalmente, los caleños afirmaron que la principal falla en el servicio que prestan los bomberos es el tiempo, pero perciben una buena labor por parte de los Bomberos. En cuanto a los servicios públicos (energía, acueducto, alcantarillado y gas) se sienten satisfechos.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Santiago de Cali. (12 de Diciembre de 2014). *www.Cali.gov.co*. Obtenido de http://www.cali.gov.co/cali/publicaciones/misin_y_visin_6_pub
- Babin, W. G.-B. (2009). Investigación de Mercados. En W. G.-B. Babin, *El proceso de Investigación de Mercados* (pág. 60). México: Cengage Learning.
- Bomberos Voluntarios. (2014). *www.bomberoscali.org*. Obtenido de <http://www.bomberoscali.org/index.php/quienes-somos/mision-vision?id=12>
- Cali cómo Vamos. (2013). *CalicómoVamos*. Obtenido de <http://www.calicomovamos.org.co/#!/quienes-somos/cwcd>
- Cali en Cifras. (2013). *Cali en Cifras*. Obtenido de http://planeacion.cali.gov.co/Publicaciones/Cali_en_Cifras/Caliencifras2013.pdf
- Concejo Santiago de Cali. (20 de Septiembre de 2014). *www.concejodecali.gov.co*. Obtenido de <http://www.concejodecali.gov.co/publicaciones.php?id=34617>
- EMCALI. (2015). *Portal de Servicios EMCALI*. Obtenido de <http://www.emcali.com.co/web/guest/nuestra-emcali>
- J., H. J.-B.-O. (2010). Investigación de Mercados. En H. J.-B.-O. J., *Revisión del Proceso y las Propuestas de Investigación* (págs. 42-53). México: McGrawHill.

Malhotra, N. K. (2004). Investigación de Mercados un Enfoque Aplicado. En N. K. Malhotra, *Introducción a la Investigación de Mercados* (págs. 9-11). México: Pearson.

Ministerio de Educación. (29 de Mayo de 2013). *MINEDUCACIÓN*. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-89266.html>

Ministerio de Salud. (2013). *MINSALUD*. Obtenido de <http://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Prestacion-servicios-home.aspx>

Policía Nacional de Colombia. (2015). *Policía Nacional*. Obtenido de http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/INSTITUCION/Direccionamiento_estrategico

Secretaria de Tránsito y Transporte. (29 de Junio de 2012). *Programa Servicios de Tránsito*. Obtenido de http://www.cali.gov.co/transito/publicaciones/funciones_y_responsabilidades_1_pub