



Informe: Satisfacción Ciudadana

Proyecto: Avenida El Ferrocarril Etapa Ex post

FICHA TÉCNICA

- **Objetivo del estudio:** Evaluar la satisfacción de los habitantes y comerciantes sobre el proyecto Av. El Ferrocarril entre Carrera 93 y Carrera 100 adelantado por el IDU.
- **Población Objetivo:** Habitantes y Comerciantes en la zona de influencia del proyecto, que fueron encuestados en la primera medición realizada el 31 de Julio de 2018.
- **Tamaño de muestra:** 197 encuestas a los habitantes, 30 encuestas a los comerciantes y 8 de uso mixto en la zona de influencia del proyecto, para un total de 235 ciudadanos.
- **Precisión y confiabilidad:** Margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%.
- **Tipo de muestreo:** Inclusión forzosa de todas las unidades muestrales seleccionadas en la primera medición; para los casos en los cuales no fue posible encontrar el mismo hogar o establecimiento, se reemplazo la unidad muestral, por el hogar o establecimiento más cercano.
- **Tipo de encuesta:** Formulario estructurado. Por motivos de la pandemia del Covid-19, el 91% de las encuestas se realizaron vía telefónica y el restante 9% de manera presencial.
- **Período de recolección:** 17 de septiembre de 2020.

1. Módulo de caracterización del encuestado

Sexo

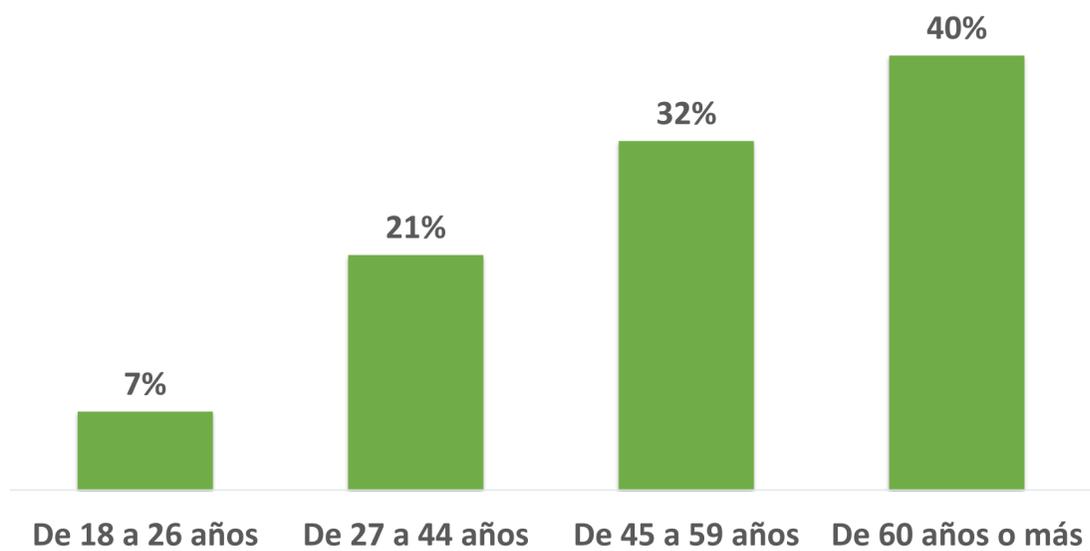


40%

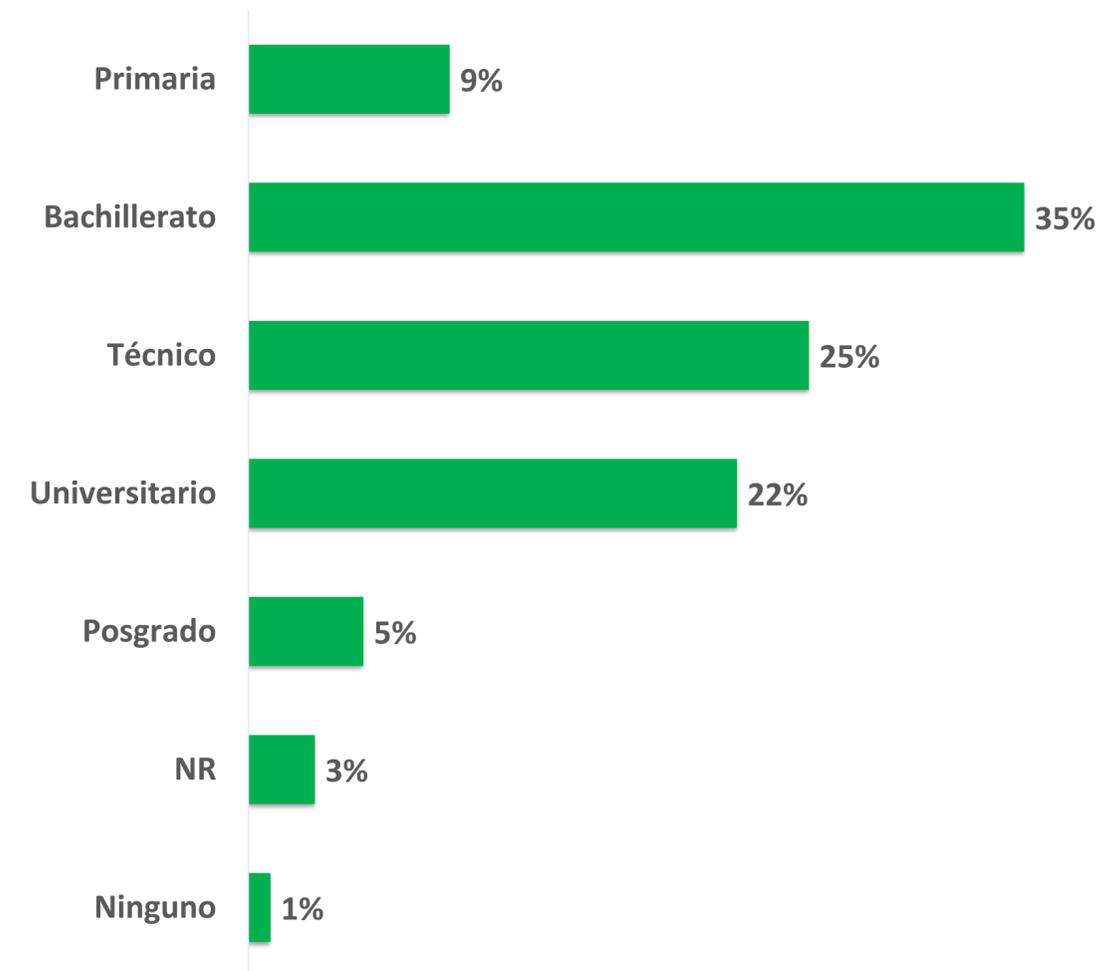


60%

Edad



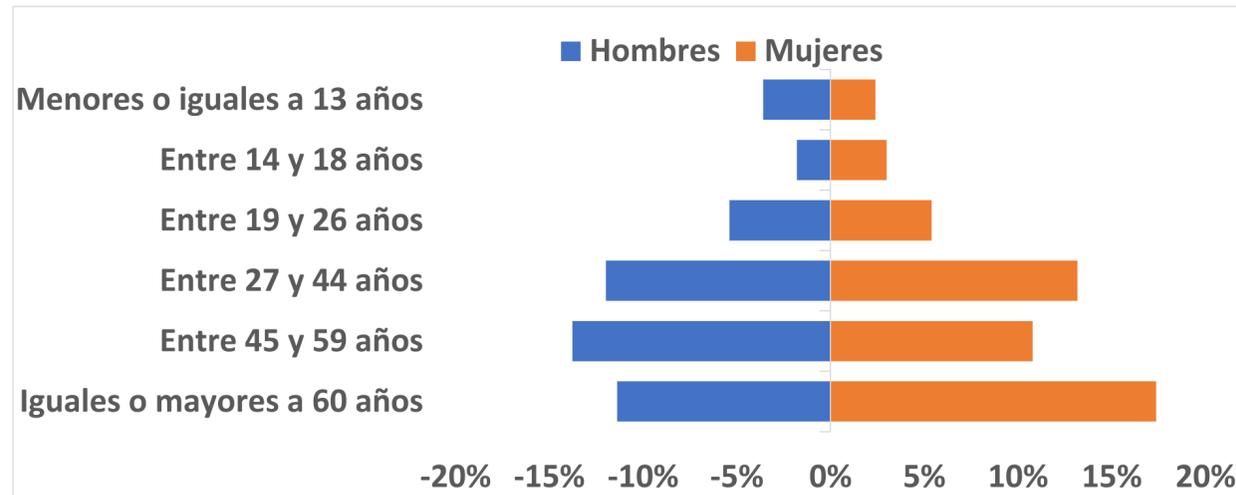
Nivel educativo



Base: 235 encuestas

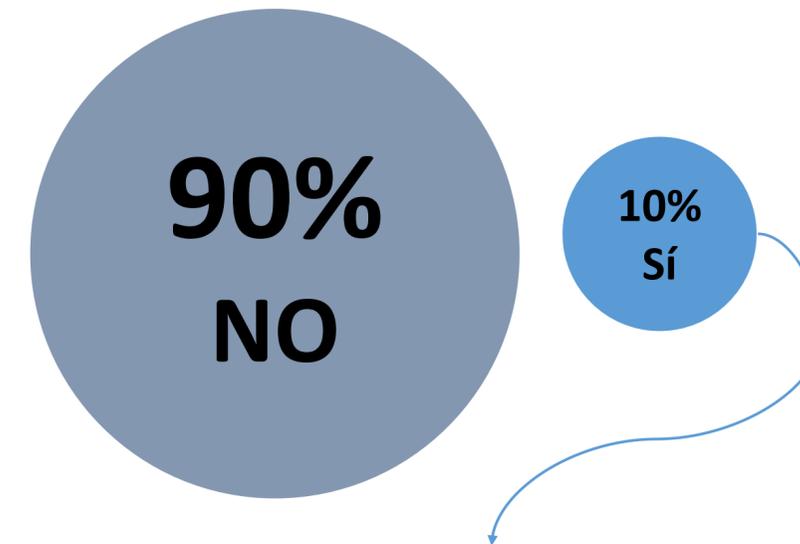
1. Módulo de caracterización del encuestado

Estructura poblacional



Discapacidad en el hogar

¿Usted o algún miembro de su familia tiene algún tipo de discapacidad?



Datos del hogar

Estadística	Valor
Número promedio de personas en el hogar	3.56
Número promedio de cuartos en el hogar	3.39
Indicador promedio de hacinamiento	1.13

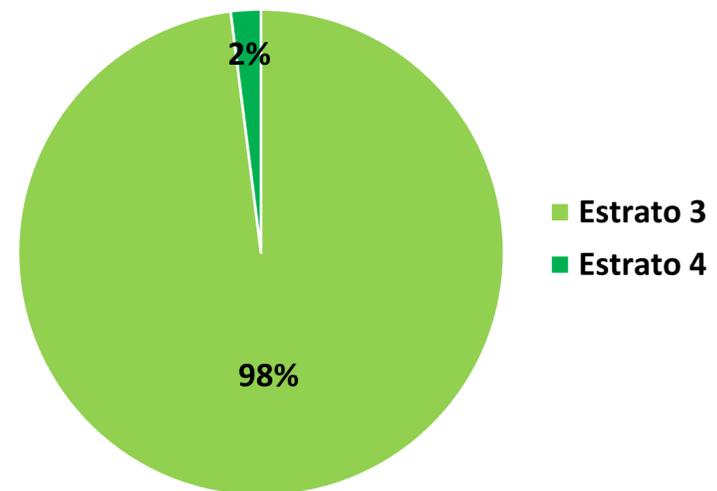
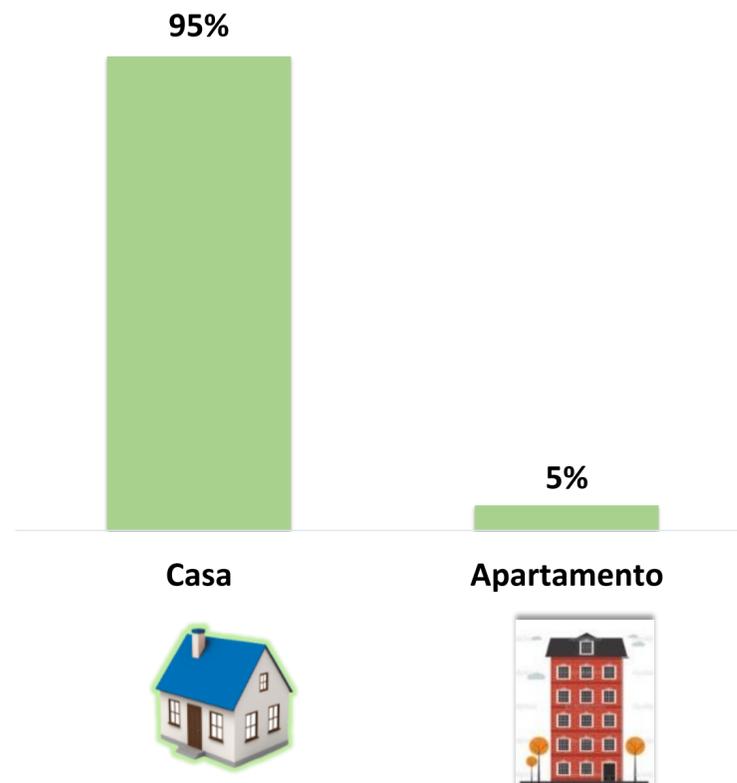
Tipo de discapacidad	Total de personas
Visual	2
Cognitivo	4
Motriz	5



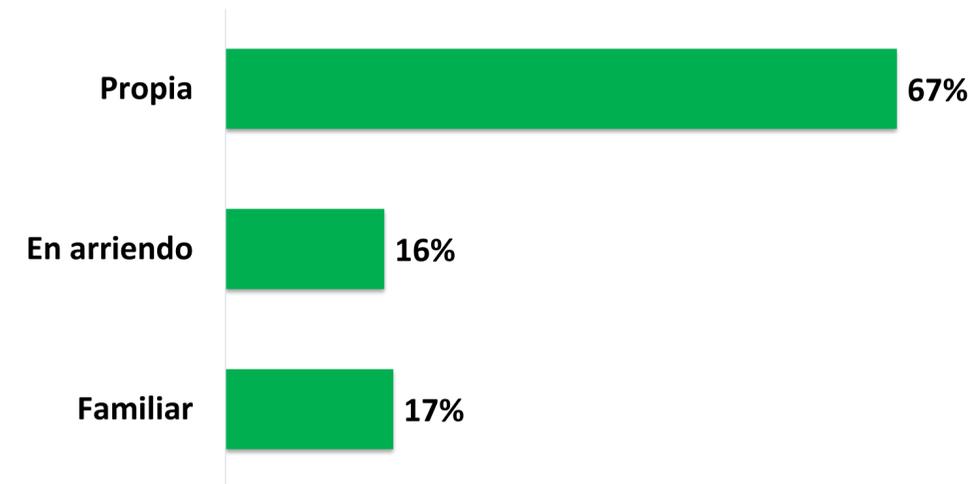
Base: 206 encuestas

2. Módulo Residencial

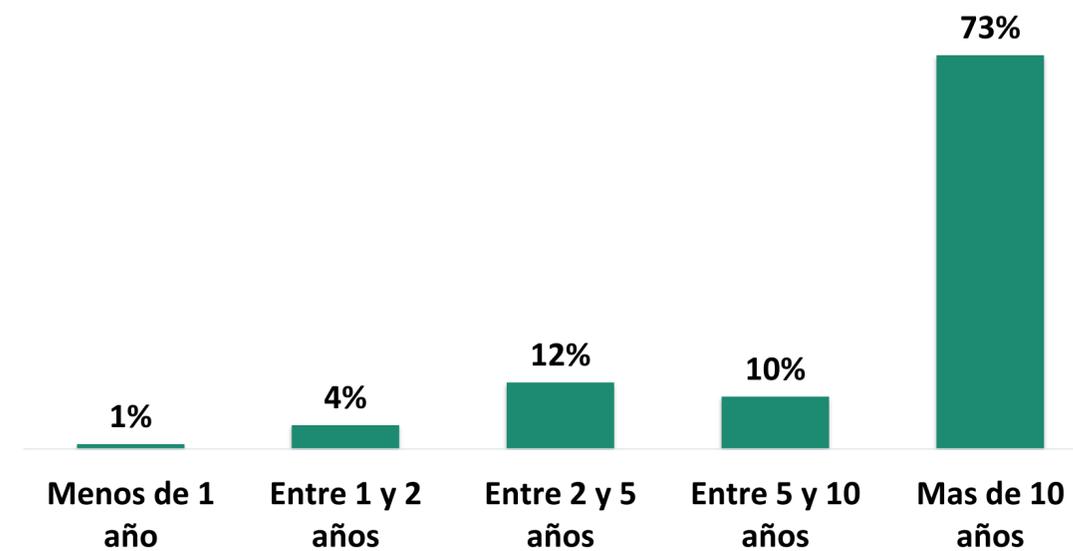
Tipo de vivienda



La vivienda ocupada por el hogar es:



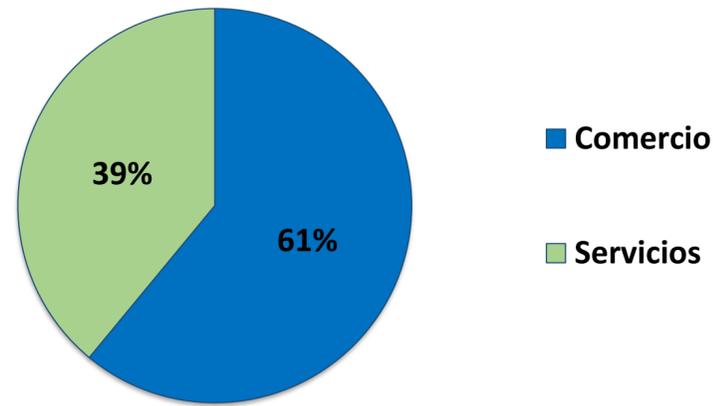
Tiempo viviendo en el sector:



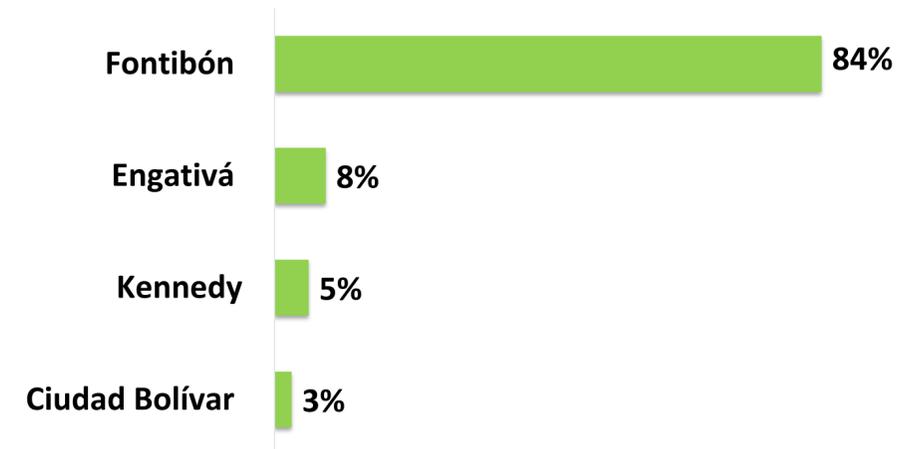
Base:171 encuestas

3. Módulo Comercial

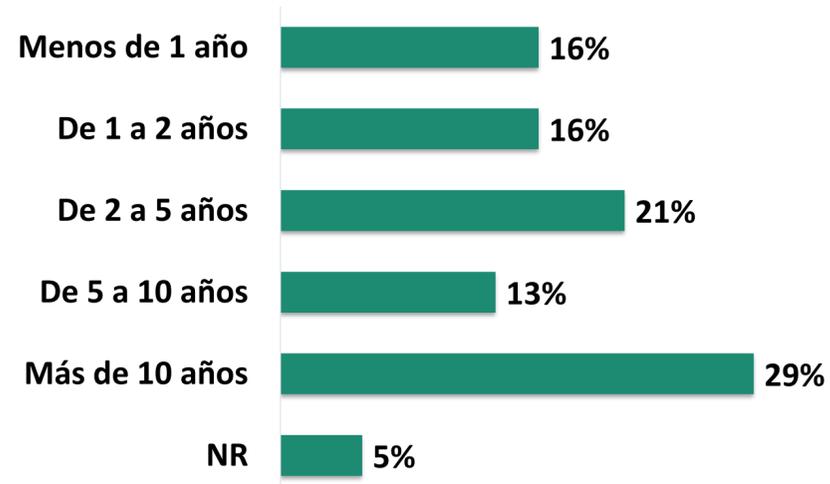
Actividad económica principal



Localidad de residencia



Tiempo del establecimiento en el sector



Número promedio de empleados según sector económico

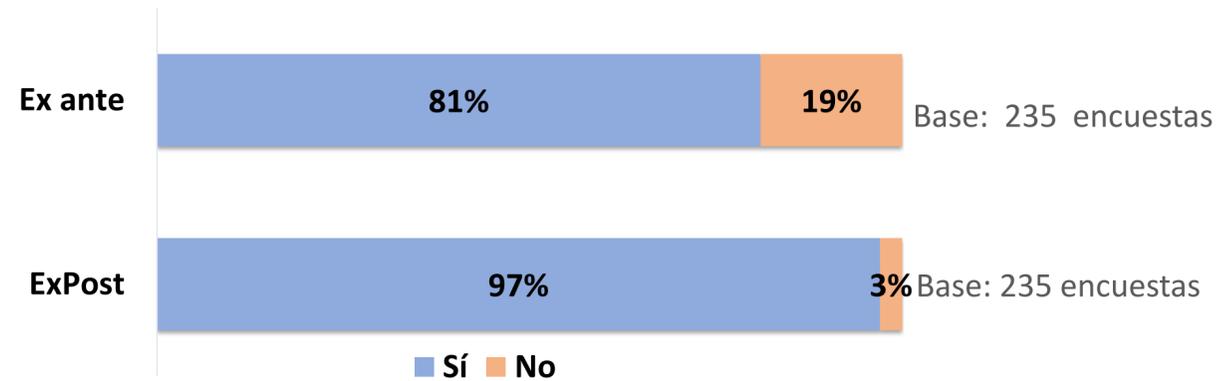
Sector	Promedio de empleados	Número de encuestas
Comercio	3.65	23
Servicios	2.26	15



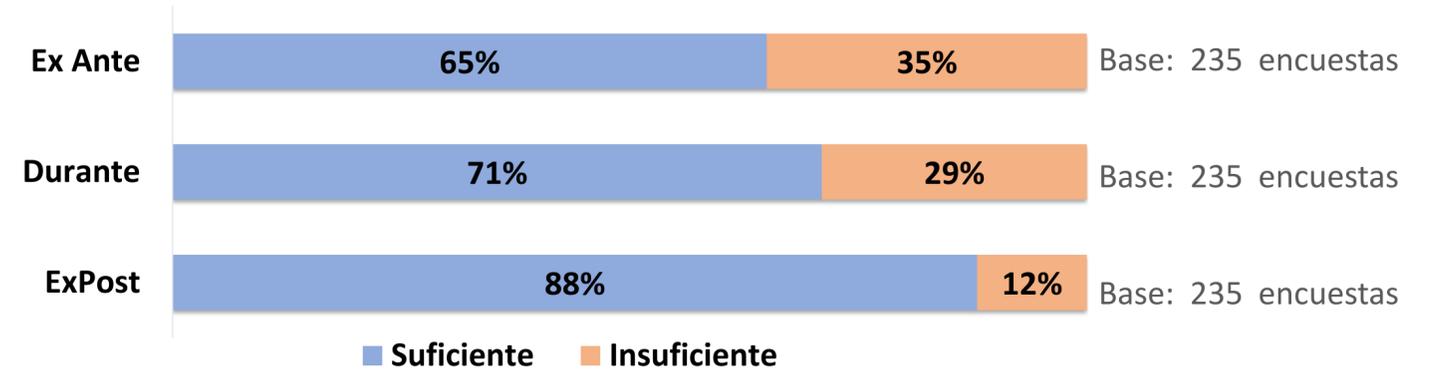
Base: 38 encuestas

4. Conocimiento y percepción del proyecto

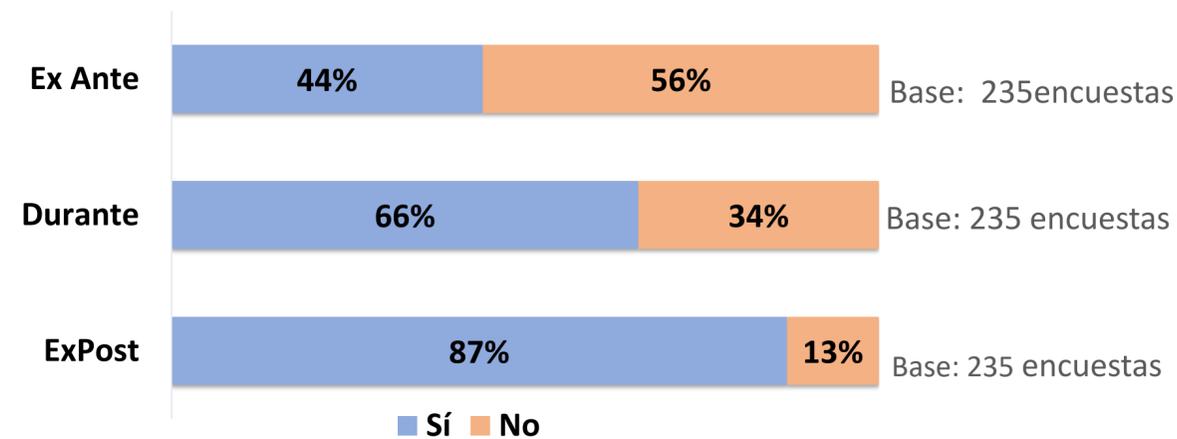
¿Sabe que en este sector, el IDU adelantó la construcción del proyecto Avenida El Ferrocarril?



¿Considera que la información recibida ha sido?



¿Recibió información sobre el proyecto del IDU?



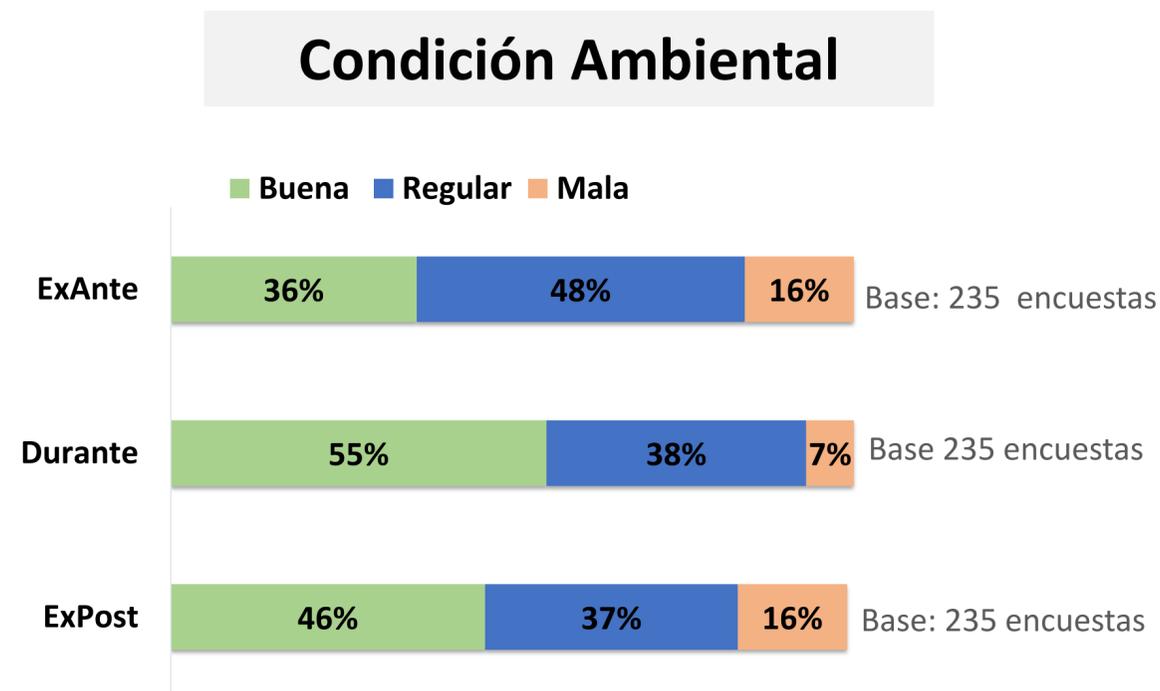
¿Por qué medio ha sido informado del proyecto?

• Personas que si han recibido información

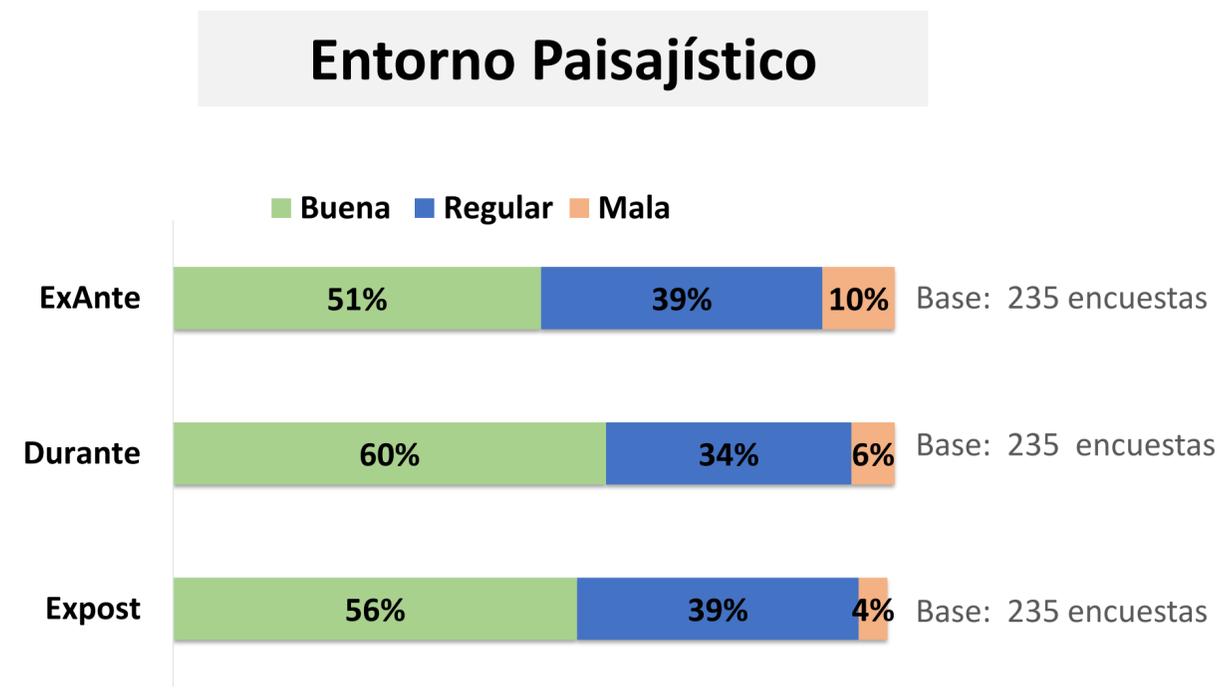
Medio	Durante	Expost
Comunicación directa del IDU	44	153
Junta de acción comunal	35	30
Voz a voz	16	37
Medios de comunicación (Tv;Radio,Prensa;etc)	50	61
Líderes comunales	12	1
Redes Sociales		
Otra (volantes)	25	6

4. Conocimiento y percepción del proyecto

Valore los siguientes aspectos del sector en la actualidad:



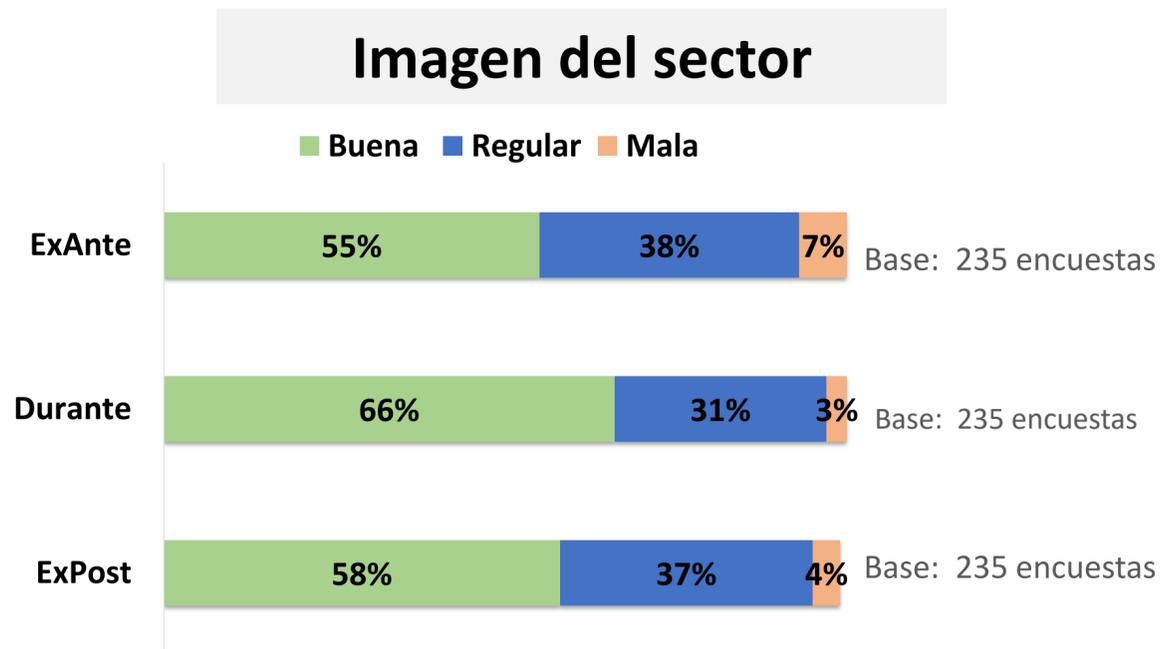
El impacto en la percepción relacionada a la condición ambiental en el sector entre las etapas ex antes y ex post fue positivo. Se observa un incremento del 10% en la calificación buena y una disminución del 11% en la calificación mala.



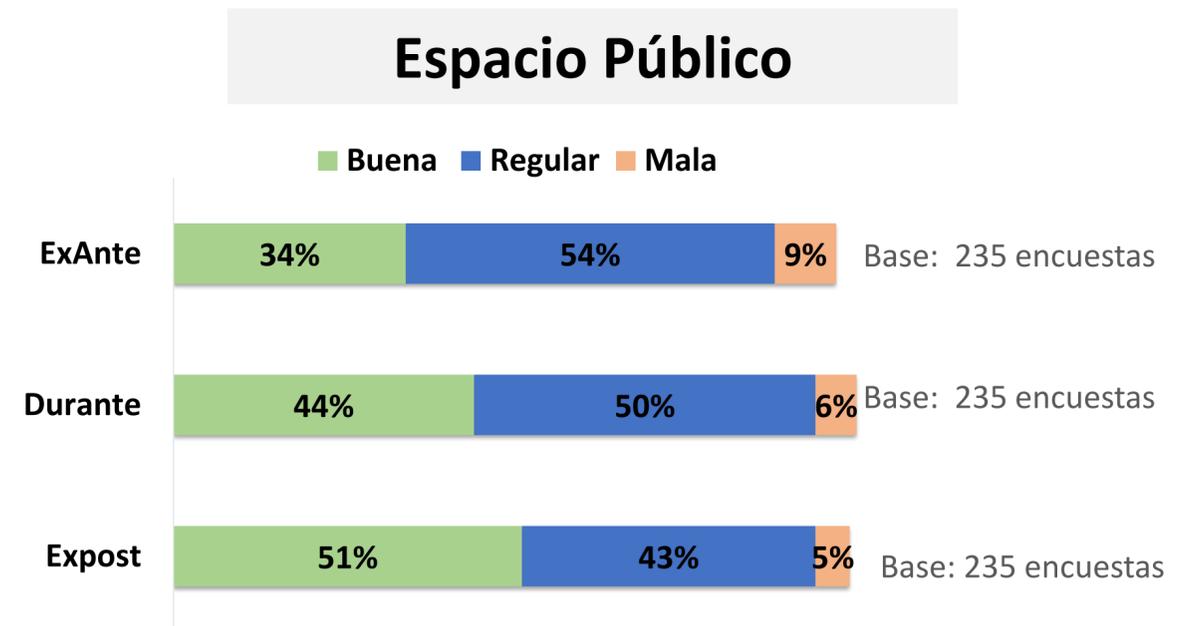
Se observa un incremento en el 5% de la percepción positiva entre las etapas ex ante y ex post del entorno paisajístico de los ciudadanos encuestados.

4. Conocimiento y percepción del proyecto

Valore los siguientes aspectos del sector en la actualidad:



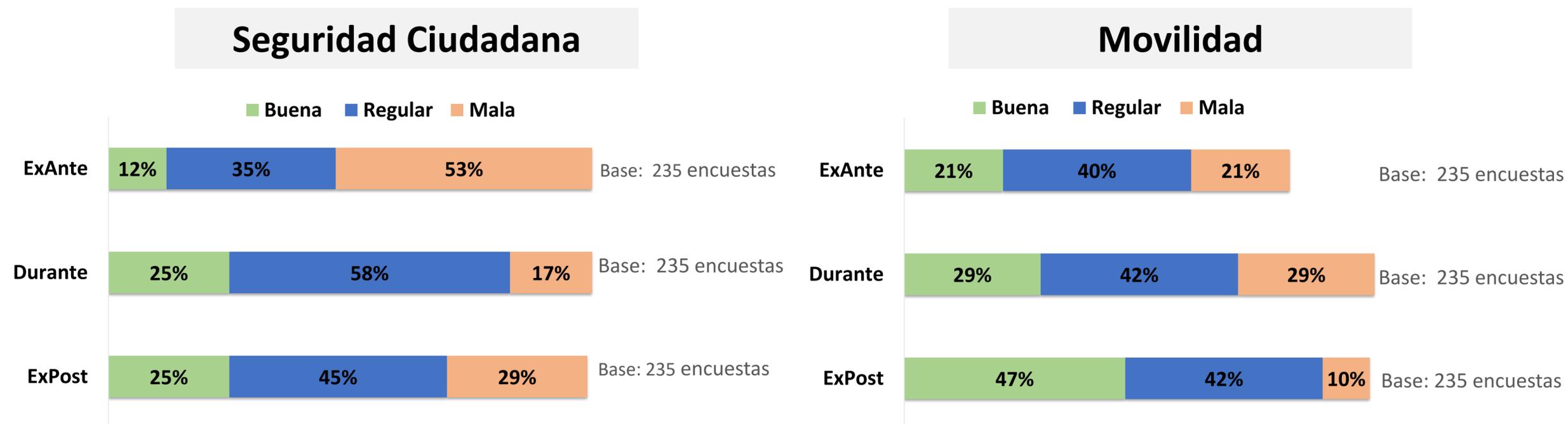
Se evidencia un cambio positivo en la percepción de la imagen del sector, por parte de la ciudadanía encuestada, esta mejoró entre la etapa ex ante y ex post un 3%.



La percepción positiva del espacio público, por parte de los ciudadanos encuestados, aumento en el 17% una vez finalizado el proyecto (entre las etapas ex ante y ex post).

4. Conocimiento y percepción del proyecto

Valore los siguientes aspectos del sector en la actualidad:

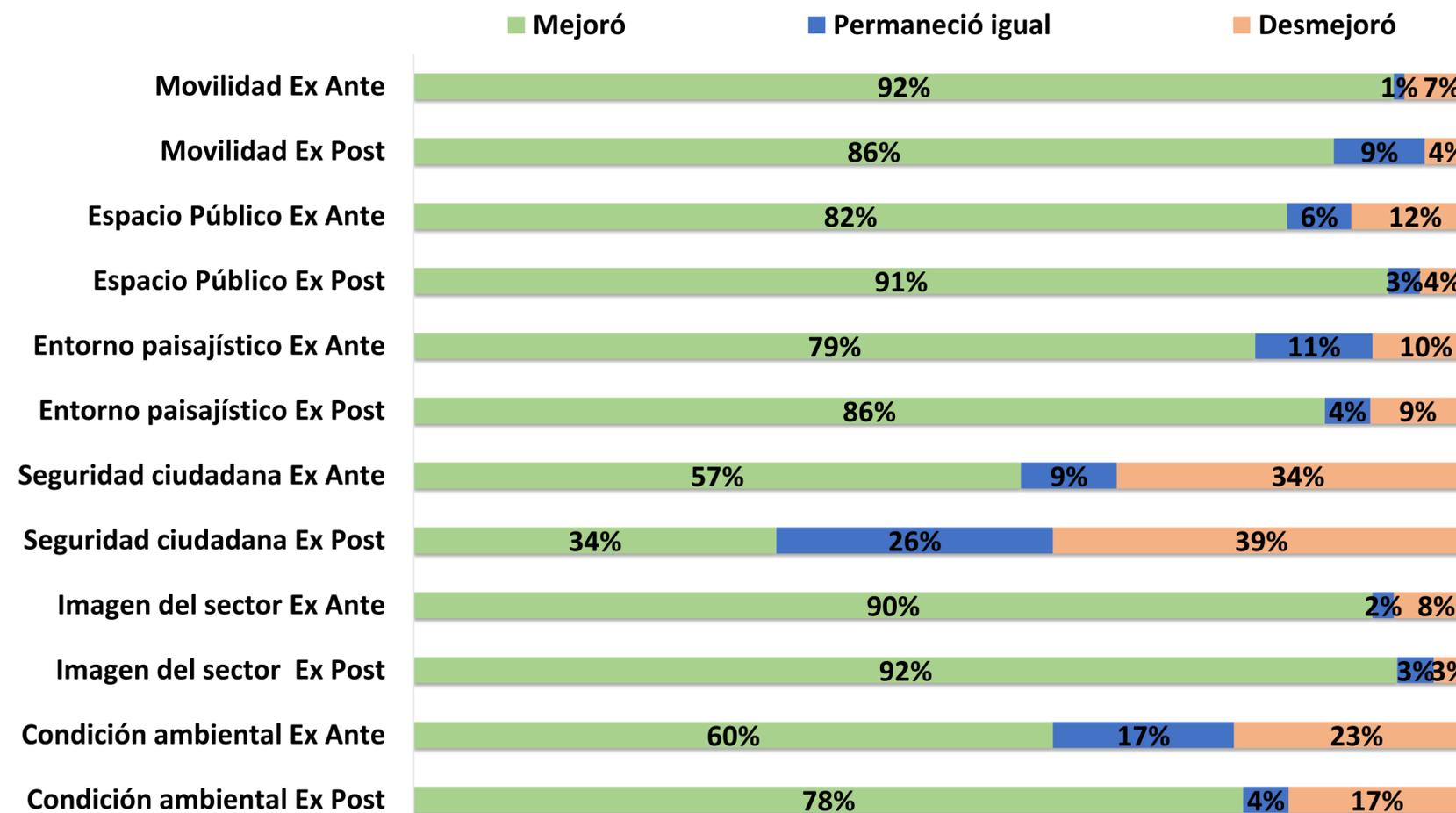


La valoración de la seguridad ciudadana en el sector, desde la percepción de los ciudadanos encuestados, ha mejorado de manera notable entre las etapas ex antes y ex post: La percepción de seguridad ciudadana valorada como buena aumentó en el 13%, mientras que la percepción de inseguridad en el sector -valorada como mala- cae en el 24%.

La percepción de la movilidad en el sector presenta un cambio positivo del 26% entre las etapas ex ante y ex post. En adición, entre la misma etapas, la percepción ciudadana de que la movilidad es regular, aumenta en el 2%.

4. Conocimiento y percepción del proyecto

Considera usted que las siguientes condiciones en el sector, una vez finalizado el proyecto ¿mejoraron, desmejoraron o siguieron iguales?



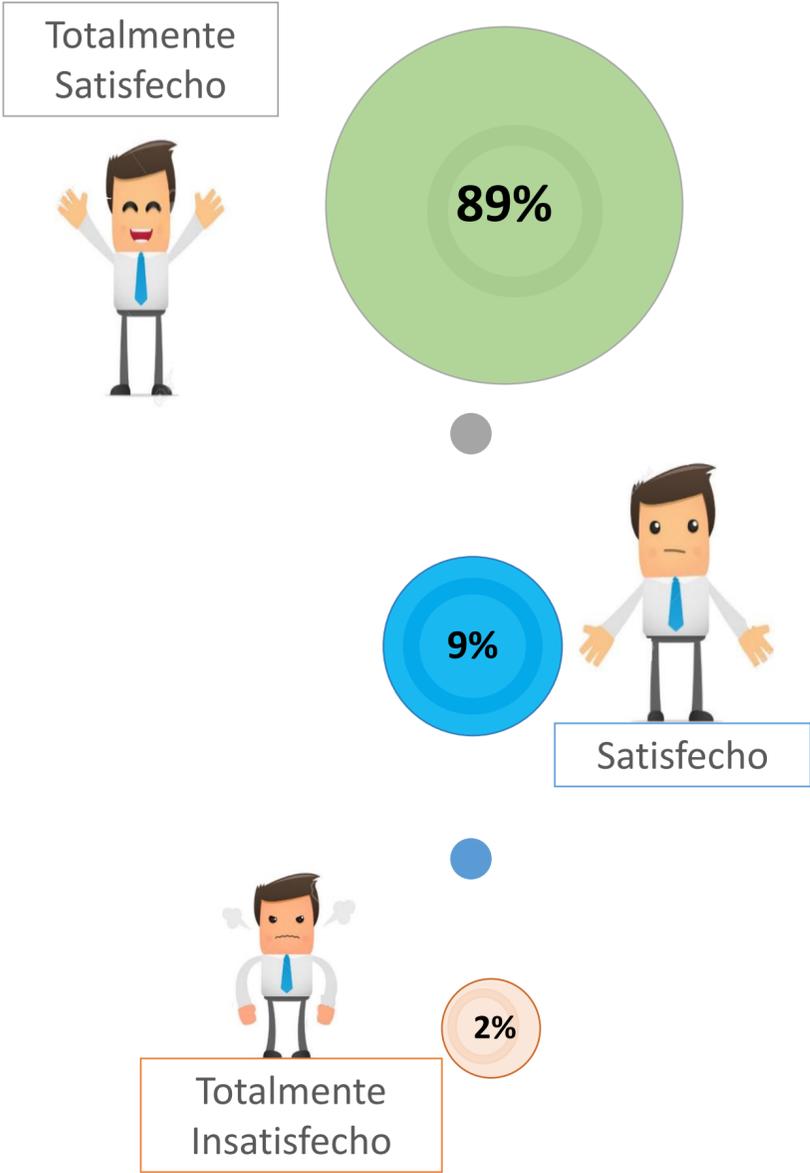
Base Ex ante: 235 encuestas

Base Ex post: 235 encuestas

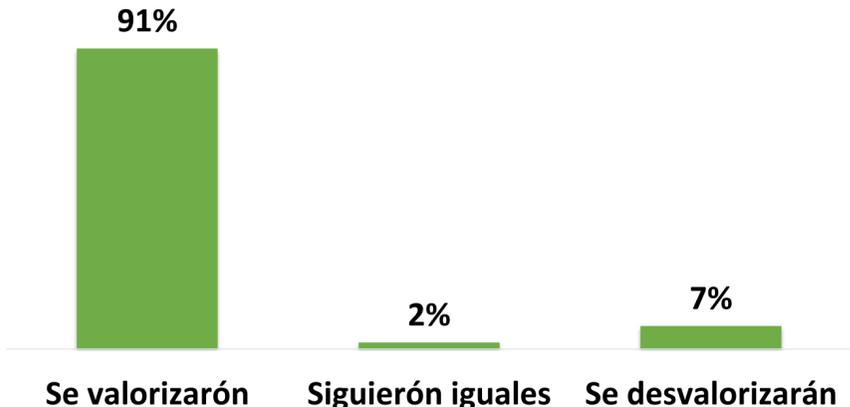
Las expectativas del proyecto se cumplieron en relación a las condiciones ambientales, imagen del sector, entorno paisajístico y espacio público en el sector, con la realización del proyecto. En contraste, las expectativas de mejora en las condiciones de movilidad y seguridad ciudadana del sector, una vez finalizará en proyecto, no se cumplieron.

5. Módulo de satisfacción de los ciudadanos con el proyecto

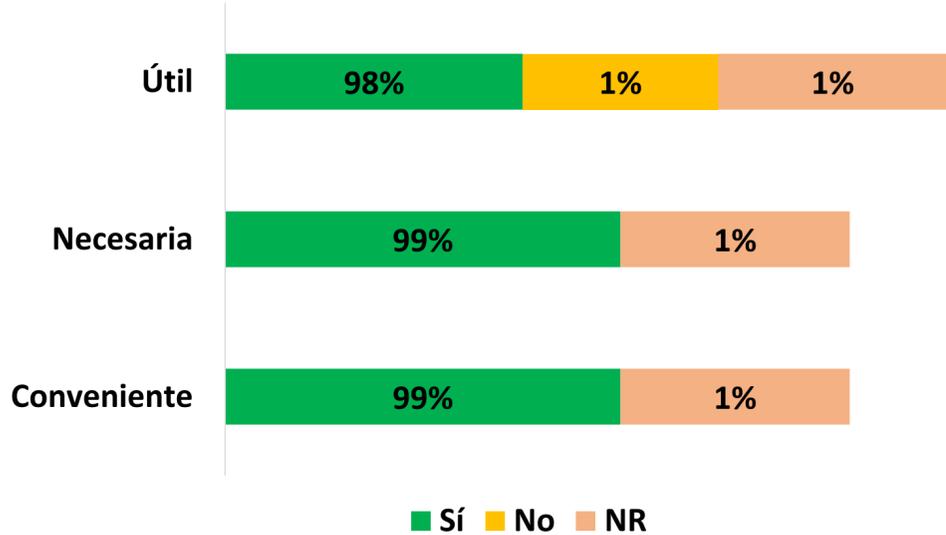
¿Cuál es su nivel de satisfacción con este proyecto?



Considera que con la construcción de esta obra, los predios de esta zona:



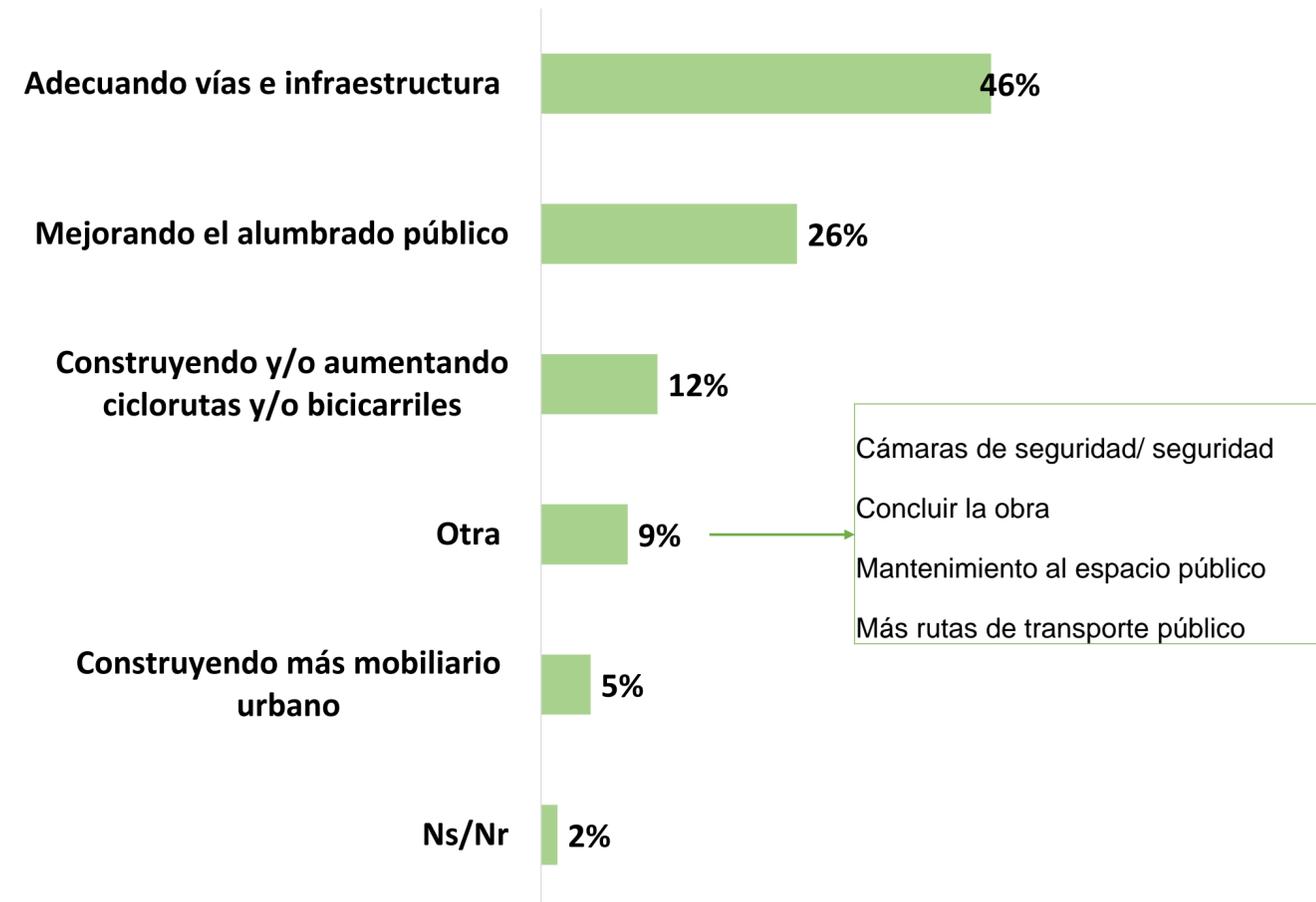
Le parece que la construcción de esta obra fue :



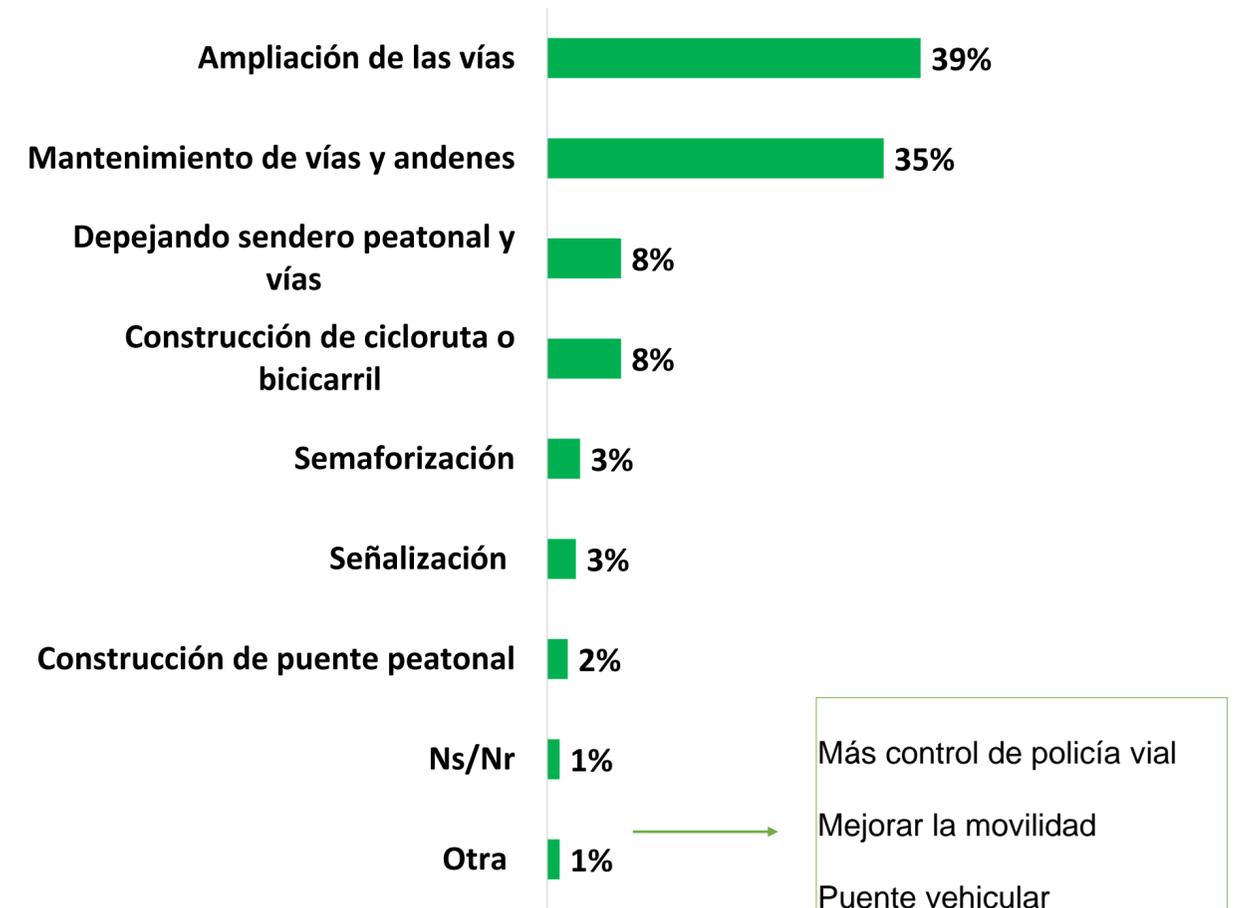
Base: 235 encuestas

6. Módulo General

¿Cuál de los siguientes aspectos considera primordial para mejorar el espacio público del sector?



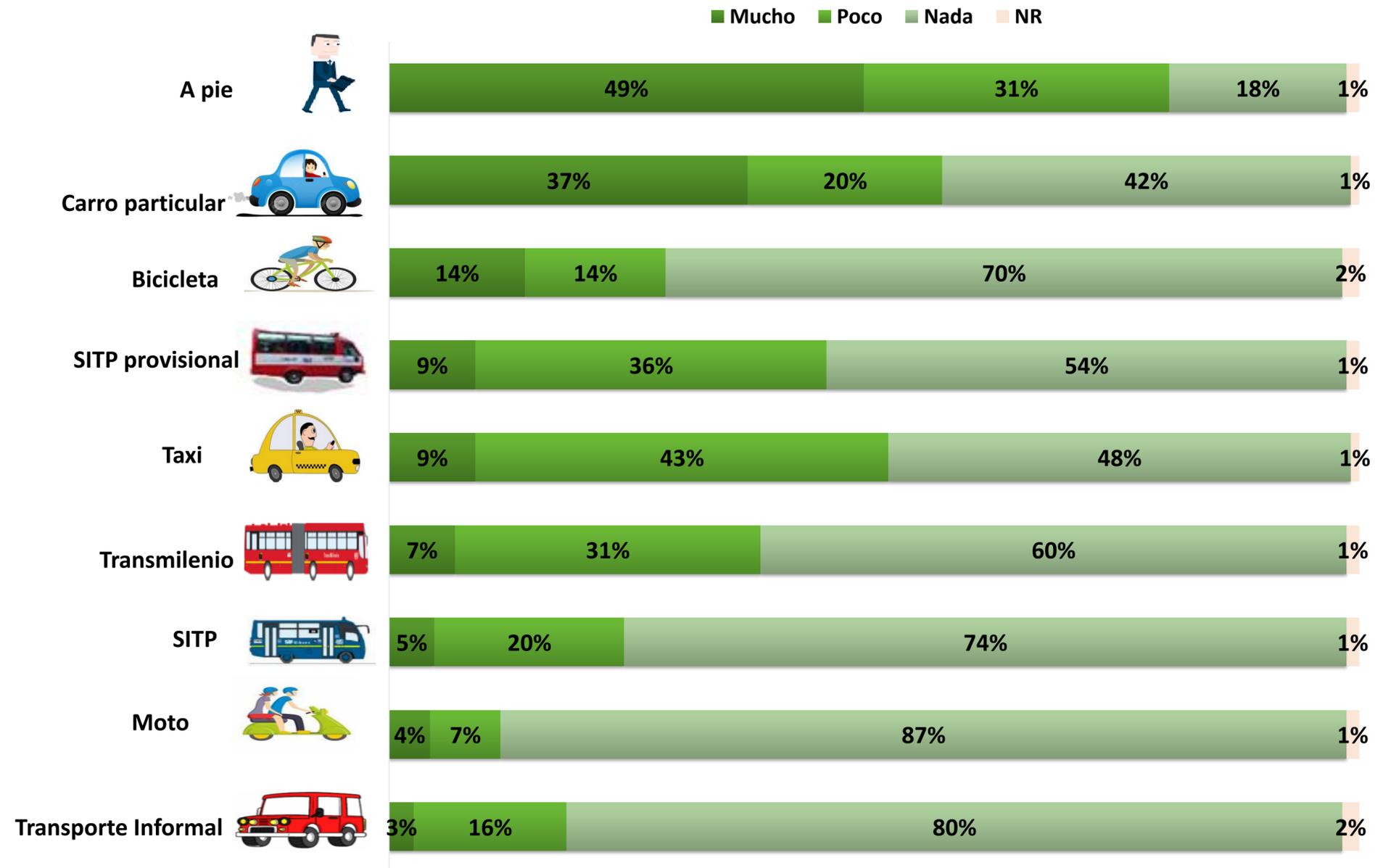
¿Cuál de los siguientes aspectos considera primordial para mejorar la movilidad del sector?



Base: 235 encuestas

6. Módulo General

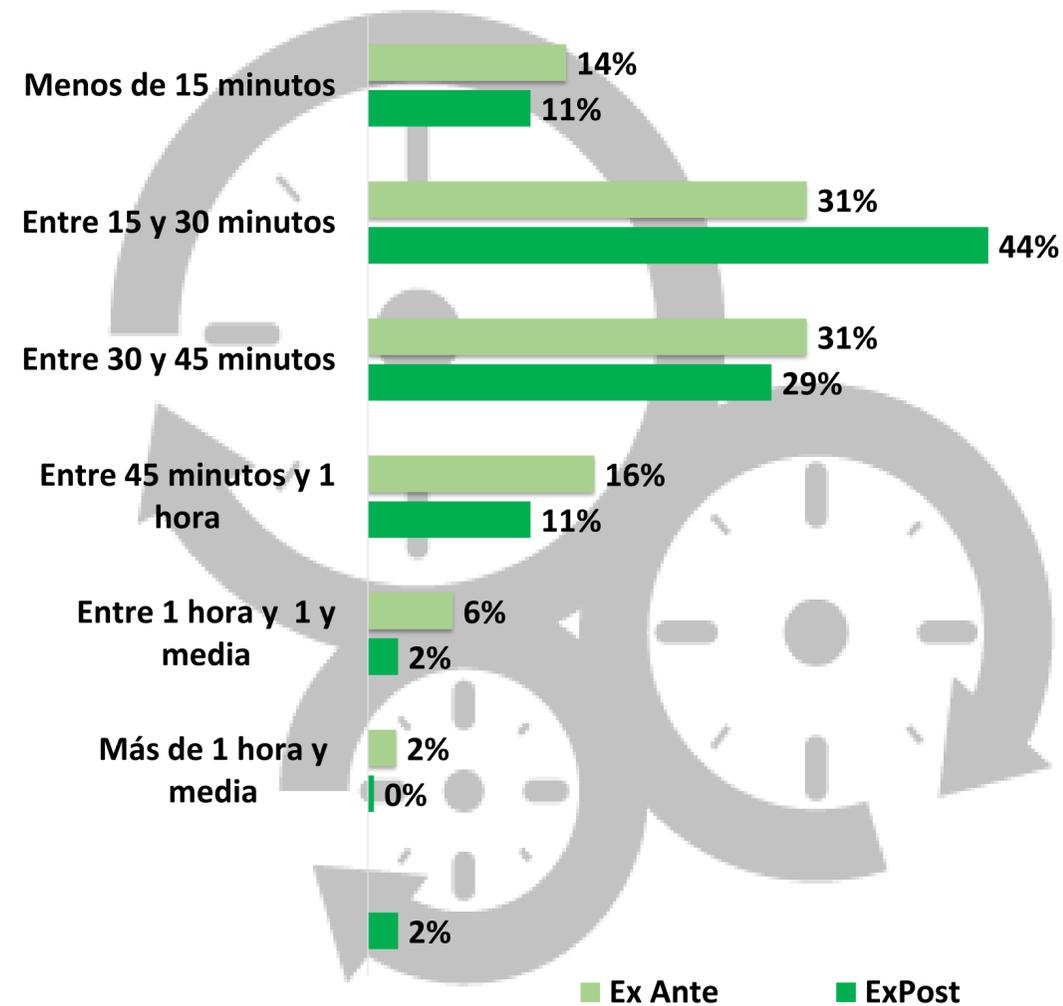
¿Con que frecuencia utiliza los siguientes medios de transporte?



Base: 235 encuestas

6. Módulo General

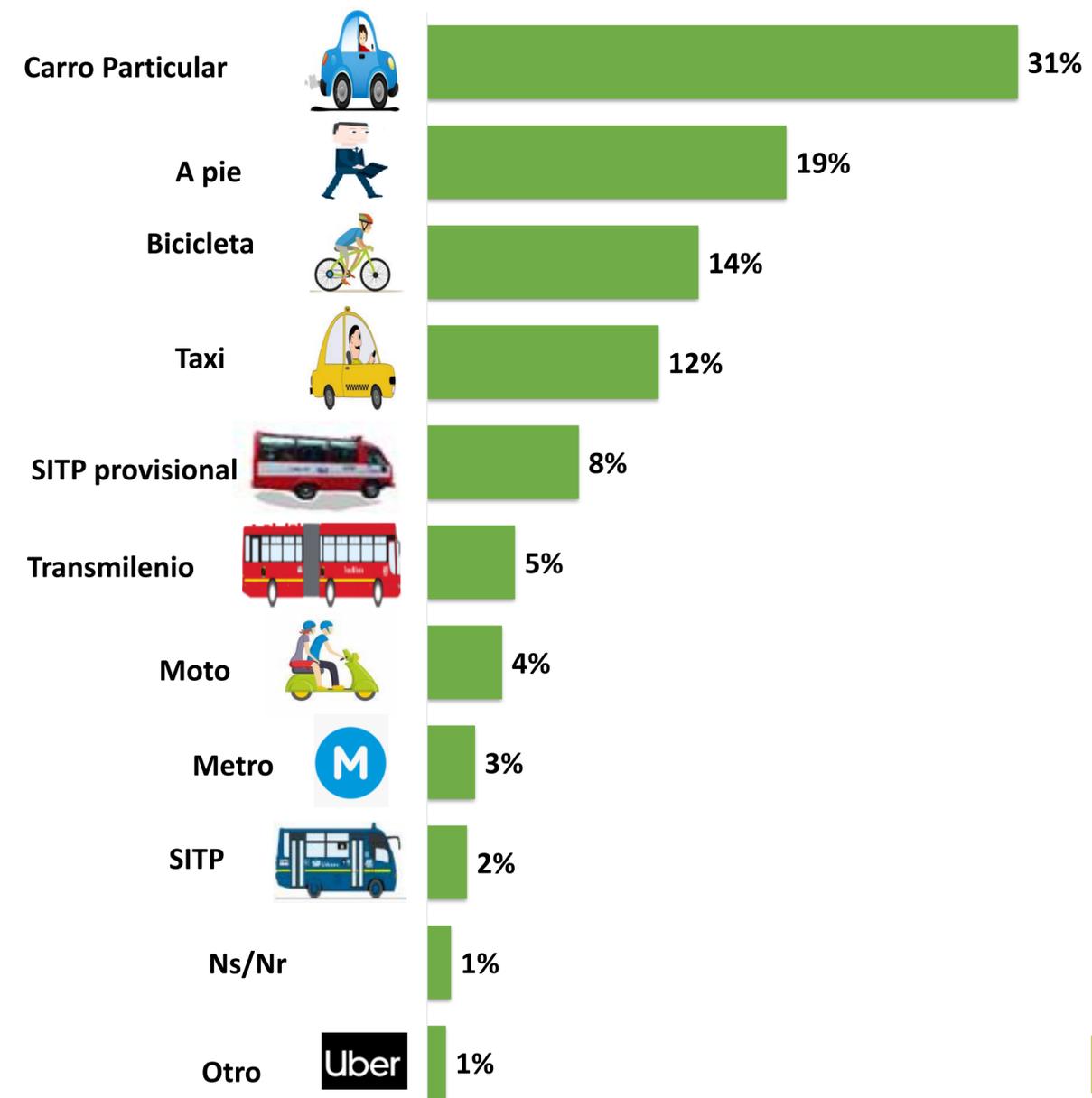
¿Cuánto tiempo en promedio dura el recorrido a su destino habitual?:



Base Durante: 235 encuestas

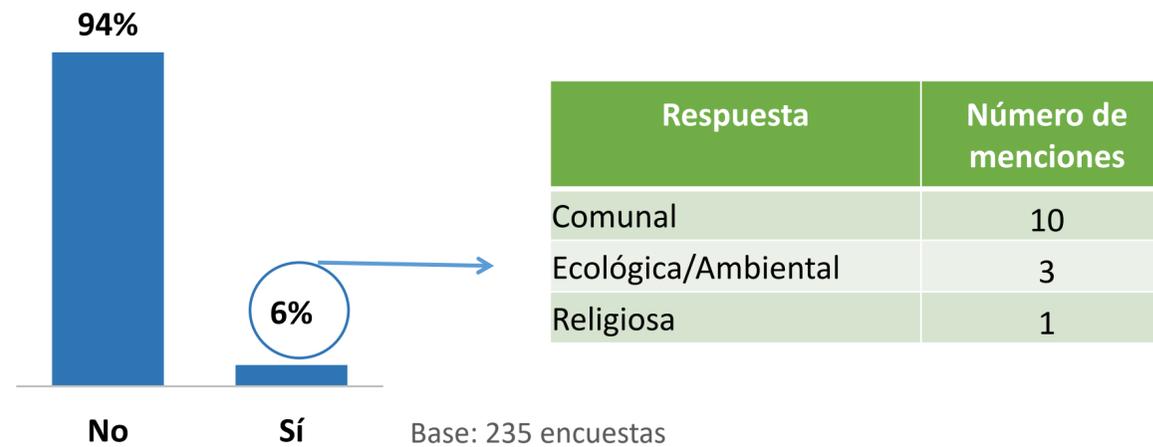
Base Ex Post: 235 encuestas

¿Qué medio preferiría para movilizarse?:

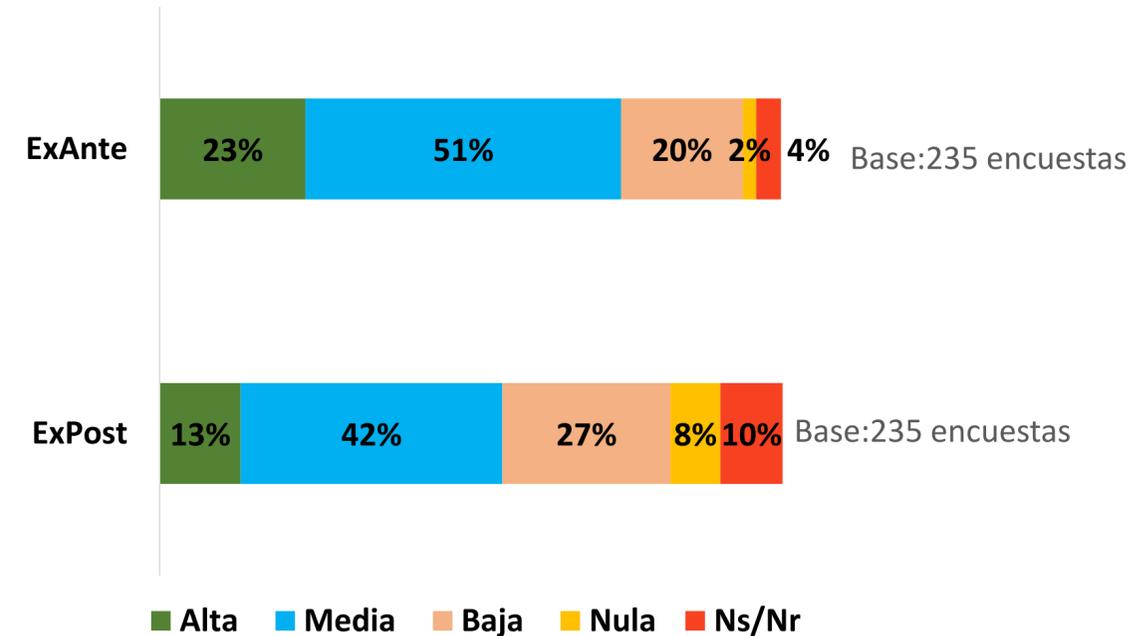


6. Módulo General

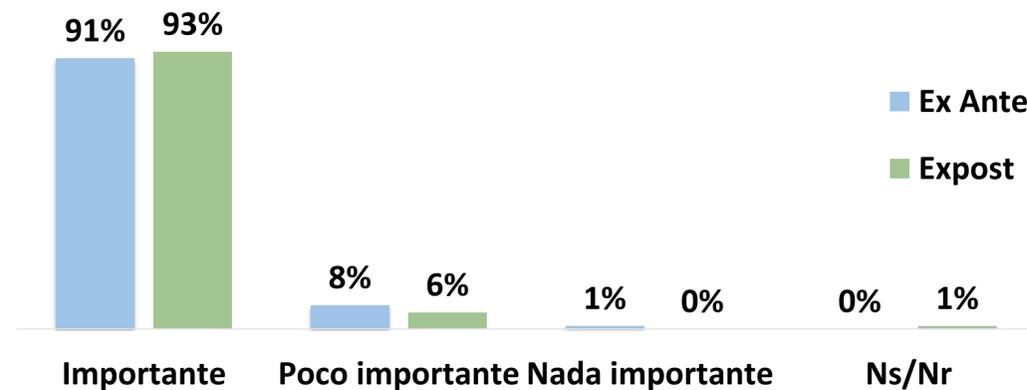
¿Usted pertenece a alguna organización social-ambiental o comunitaria?



¿Cuál cree que ha sido el nivel de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de este proyecto?



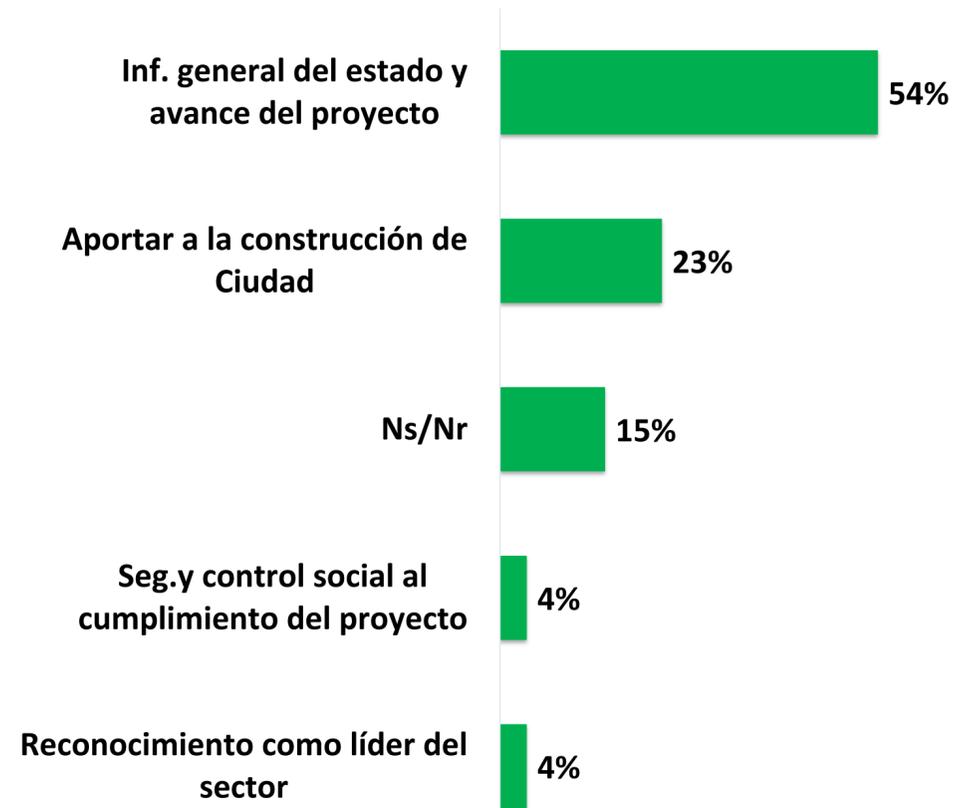
En su opinión ¿qué tan importante es la participación ciudadana y el control social en el desarrollo de los proyectos que adelanta el IDU?



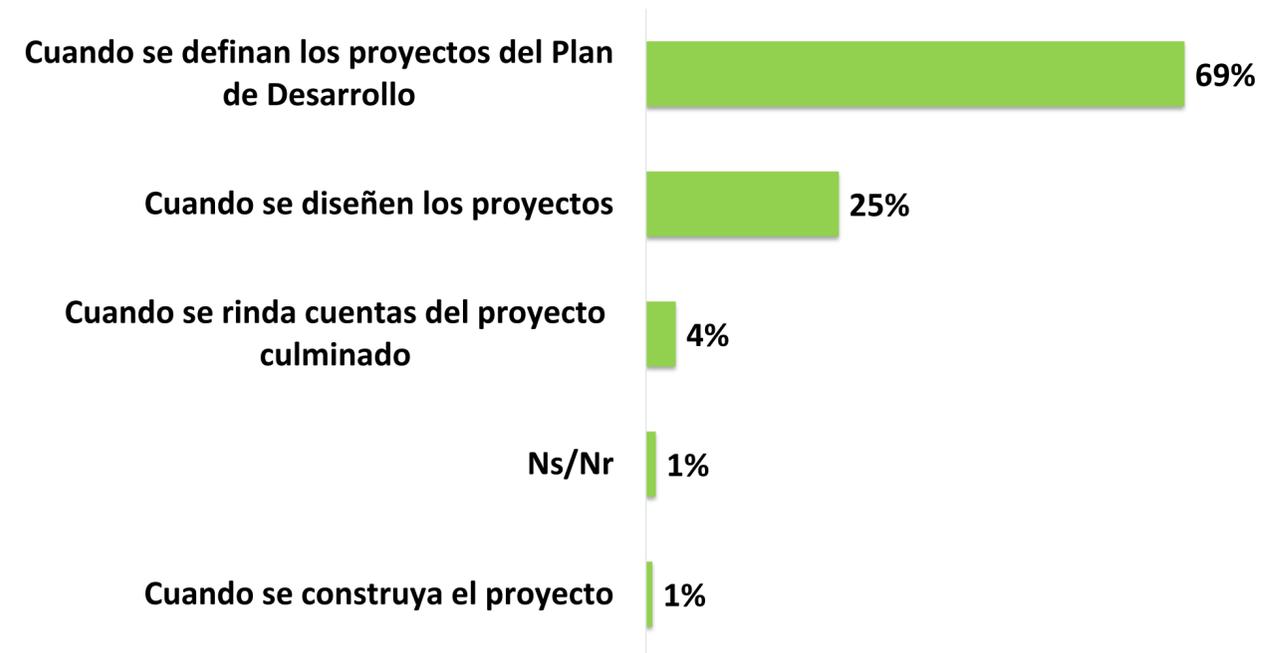
La percepción de un nivel de participación alta en la toma de decisiones disminuyó un 10% con relación a la etapa ex ante del proyecto. A su vez, se incrementó el nivel de participación baja en la toma de decisiones en el 7%.

6. Módulo General

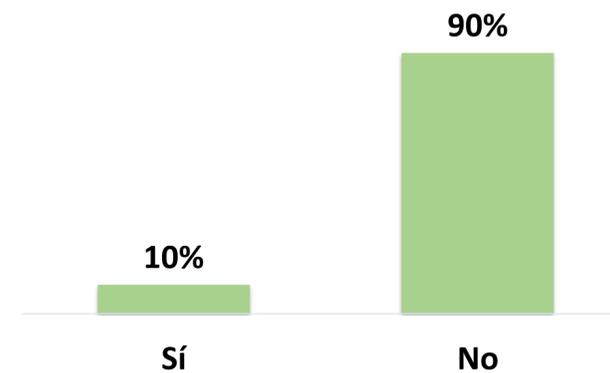
¿Qué beneficio obtuvo usted de la participación ciudadana en el proyecto?



En su opinión, en qué momentos de los proyectos que adelanta el IDU es más importante la participación de la ciudadanía:



¿Le interesaría vincularse a escenarios de participación para realizar seguimiento a proyectos?



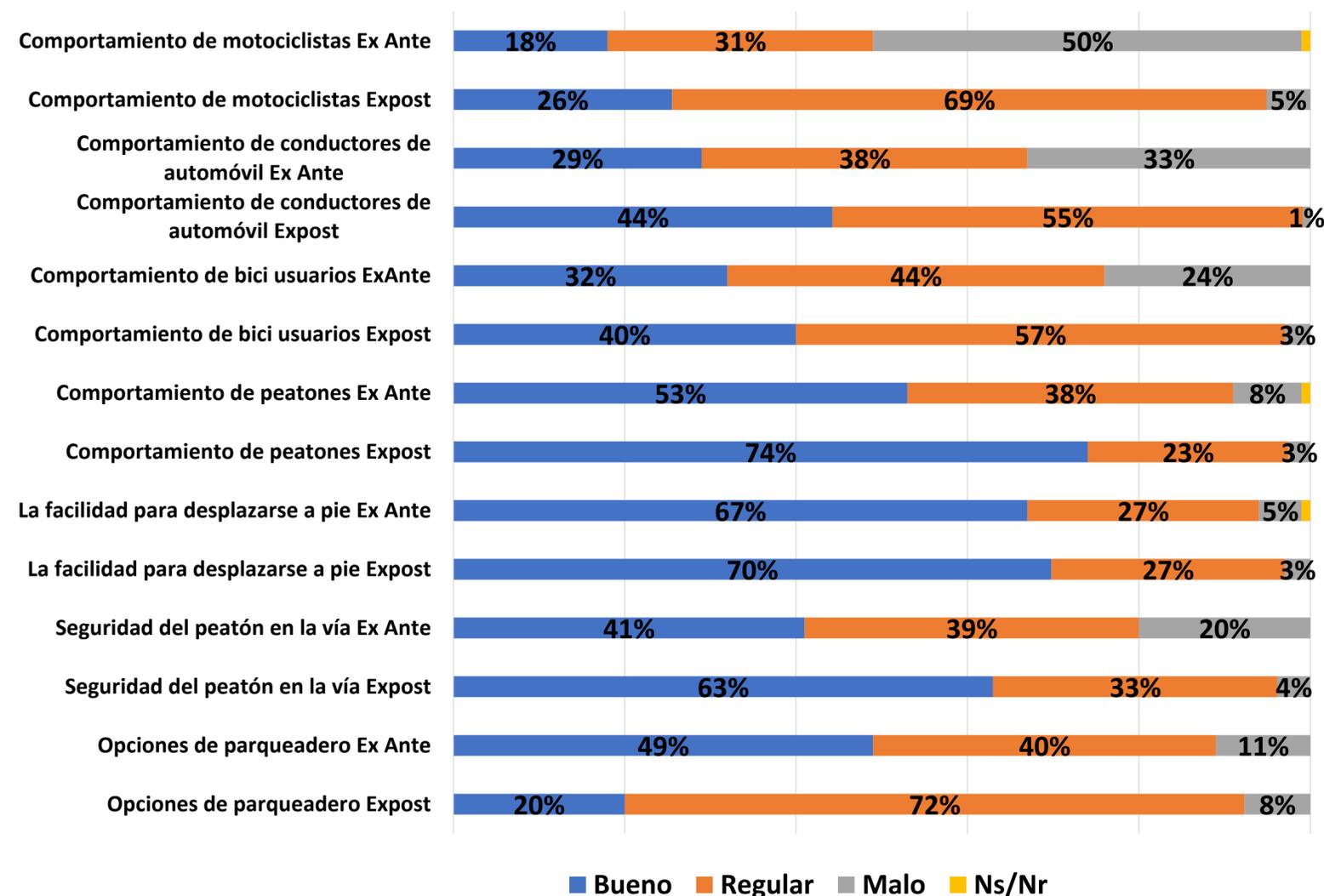
Base: 235 encuestas

7. Cultura y Comportamientos Ciudadanos

¿Usted ha presenciado alguna de las siguientes situaciones en la zona en el último mes?



¿Cómo califica los siguientes aspectos relacionados con la movilidad en el sector?

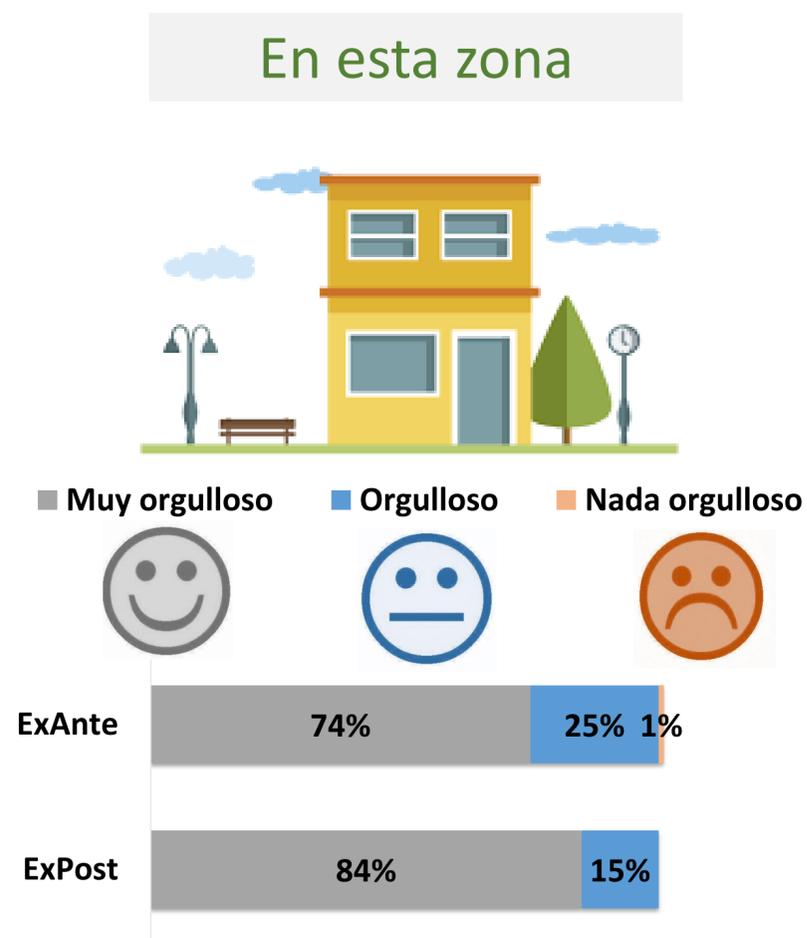


Base: 235 encuestas

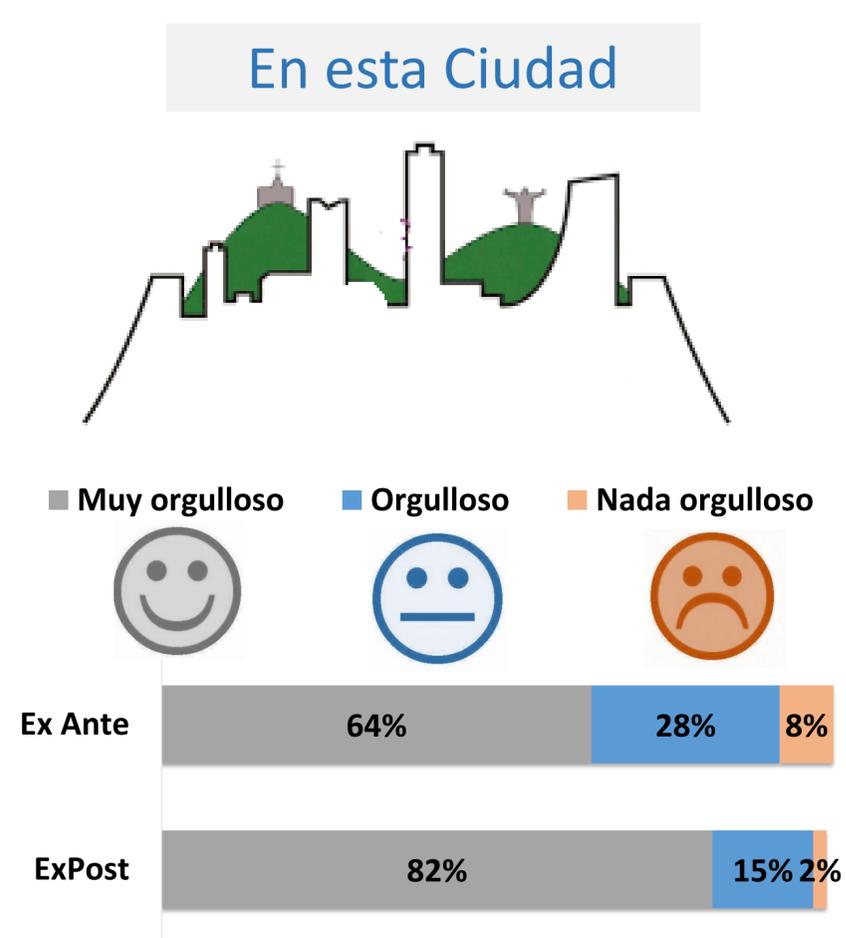
Se presentan cambios positivos en relación al comportamiento ciudadano, en la zona, una vez culminado el proyecto; a excepción de la invasión del espacio público por parte de comerciantes, la cual aumentó. Respecto a la movilidad del sector, se aprecian mejoras en cuanto al comportamiento de motociclistas, conductores, bici-usuarios, peatones y la seguridad de estos últimos; a excepción de las opciones de parqueadero público, la cual presentó cambios en su calificación (caída e incremento en las valoraciones buena y regular respectivamente).

7. Cultura y Comportamientos Ciudadanos

¿En una escala de 1 a 6 donde 1 es Nada y 6 es Mucho, que tan orgulloso se siente de vivir y/o trabajar?



El orgullo por la zona donde viven y/o trabajan los ciudadanos encuestados aumentó una vez finalizada la obra.



El orgullo por vivir y/o trabajar en la ciudad aumentó un 18%, entre los ciudadanos encuestados, una vez terminado el proyecto.

8. Índice General de Satisfacción del Proyecto

Se muestran los resultados obtenidos para el indicador de satisfacción calculado en etapa Ex post, con el fin de identificar el cumplimiento de las expectativas ciudadanas en cuanto a algunas condiciones de su entorno una vez finalizado el proyecto:

Rango indicadores

- Mayor a 75: **Bueno**
- Mayor a 50, menor o igual a 75: **Regular**
- Menor o igual a 50: **Malo**

La satisfacción con el proyecto, supera las expectativas, en la mayoría de los aspectos, a excepción de la seguridad ciudadana.

Indicador por dimensión

Aspecto	Indicador de satisfacción
Movilidad	● 87%
Espacio Público	● 93%
Seguridad ciudadana	● 34%
Imagen del sector	● 94%
Entono paisajístico	● 87%
Condición ambiental	● 79%
Indicador general	● 79

Índice de satisfacción



9. Observaciones y Sugerencias

Observaciones Positivas

La obra mejoro muchísimo la movilidad del sector
 Sirvió mucho a la movilidad del sector
 Hay buen espacio para el peatón Ayudo el proyecto
 Descongestiono mucho el sector
Excelente el proyecto
Muy bonito el proyecto
Muy bueno el proyecto
 Mejoro la imagen del sector
 Quedo muy bueno el proyecto
 Chévere el proyecto Muy chévere quedo
 Quedo lindo el proyecto
 El proyecto quedo muy bonito
 La imagen del sector mejoro
 Mejoro la movilidad
 Quedo muy bueno el espacio público

Base: 51 menciones

Sugerencias

Controlar tratamiento de basuras y container que pusieron
 Cultura ciudadana en el tema de las basuras
 Faltan parqueaderos
 Los ciclistas cogen el andén de cicloruta
 No hay presencia de la Alcaldía Local
 La comunidad se arriesga a cruzar por los pases no permitidos por comodidad
Mas seguridad en el sector
 Falta construir el puente entre la Av. Ciudad de Cali y la Av. Ferrocarril
 Mejorar los tiempos de los semáforos
 Falta una caneca para la gente que transita por ahí deposite la basura
 Hacer el tren se cercanías
 Más control por cámaras a bici usuarios que infrinjan las reglas
 Colocar un CAI en el sector

Base: 44 menciones

Observaciones Negativas

Coloquen reductores de velocidad porque los carros van a alta velocidad
 Debieron ampliar más el proyecto No hay cultura ciudadana para cuidar el proyecto
 Falto dejar acceso para las personas con discapacidad
 Falta completar un tramo llegando a la Av. Cali, para des embotellar la entrada y la salida hacia Fontibón
 Debido al paso de vehículos las vías se están deteriorando
 Mejorar la señalización en la vía Continuar el cicloruta de Hayuelos hacia Fontibón
 Demasiada accidentalidad en el corredor
 Dejaron predios abandonados que generan inseguridad deberían adaptarlos o venderlos
 No se tuvo en cuenta la opinión de la ciudadanía para los cruces peatonales.
 Falta definir una cicloruta **Hacer mantenimiento al proyecto**
 Existen partes del proyecto que no están bien terminadas
 En la Cl 22 con 96g se rompió y se hundió el pavimento y los predios del frente se han visto afectados
 Garantizar la durabilidad de las obras el proyecto ya se está deteriorando
 Falta terminar bien la obra **Mejorar la señalización**
 Las culatas sin arreglar **Más policía en el sector.**
Mejorar las vías internas del barrio
Arreglar vías alternas al proyecto
Mas iluminación en la zona
Invasión de espacio público
Dar continuidad a estos proyectos
Mantenimiento de vías Solo faltan arboles
 El asfalto se está levantando entre la 95 y 96
 Entre la calle 96 c y 96 h se está hundiendo la vía
 Esté proyecto no lo dejaron bien terminado
 Mejorar el trazado cicloruta
 Presencia de habitantes de calle Afecto el negocio desviando el transporte
 Hacia la Av. Ciudad de Cali hace falta una malla de seguridad
 De oriente a occidente por la Av. Ferrocarril no hay retorno
 Cambiaron el sentido de la Cl 22 lo cual afecto la movilidad de la vía
 Concluir la obra y hacerla como estaba programada
 Dañaron la Calle 96c y Calle 97 con el tránsito de buses alimentadores
 Falta mejorar en algunas partes espacio publico
 La apertura de la Cl 97 solo quedo en un sentido y provoca mucha congestión
 Hizo falta mesas de trabajo con la comunidad para haber socializado el proyecto

Base: 104 menciones

10. Conclusiones

- El 97% de los ciudadanos encuestados manifestaron estar informados del proyecto. Los medios más importantes en brindar información del proyecto, de acuerdo con la percepción ciudadana, fueron la comunicación directa del IDU (67%) y los medios de comunicación tradicionales -27%- (TV, Radio y Prensa).
- El nivel de satisfacción con el proyecto alcanzó el 89%, entre los ciudadanos encuestados, siendo positivo en materia de ejecución y gestión, sin embargo se presentan percepciones desfavorables en torno a la seguridad ciudadana.
- Se observa un impacto favorable en la percepción ciudadana relacionada a la movilidad y al espacio público en el sector; durante la etapa constructiva y de finalización del proyecto fue positivo, pues se evidencia un incremento del 26% y 17% respectivamente en los encuestados que la calificaron como buena.
- La percepción es positiva de la ciudadanía frente al sentimiento de orgullo de vivir en la zona y en la ciudad (10% y 18% respectivamente), impactando de manera favorable con el proyecto.
- El 79% fue el nivel de satisfacción de los encuestados frente al proyecto en general, en donde los factores de mejor calificación fueron el espacio público, la imagen del sector, movilidad y el entorno paisajístico.