

**MONOGRAFÍA: ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA ACERCA DE LAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN CARTAGENA DE INDIAS DURANTE EL  
AÑO 2015**

**SADY MARTÍNEZ DIAZ**

**C.C. 45.472.416**

**DIRECTOR.**

**CLAUDIA ROCIO ROCHA VALBUENA**

**Magister en Dirección y Administración de Empresas MBA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS.**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**2016**

**MONOGRAFÍA: ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA ACERCA DE LAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN CARTAGENA DE INDIAS DURANTE EL  
AÑO 2015**

**Elaborada por:**

**SADY MARTINEZ DIAZ**

**C.C. 45.472.416**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión  
Pública**

**CLAUDIA ROCIO ROCHA VALBUENA**

**Magister en Dirección y Administración de Empresas MBA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS.**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**2016**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

Firma del Jurado

## RESUMEN

Las instituciones de gestión pública ocupan uno de los renglones principales dentro de los entes territoriales, ya sean estos departamentos, ciudades o cabeceras municipales, dado que estas constituyen un conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del mismo. Más allá de los indicadores de gestión y evaluación dentro de las propias instituciones, la percepción ciudadana constituye un importante mecanismo de valoración debido a que a final de cuentas, es la misma ciudadanía quien decide si dichas instituciones de gestión pública cumplen o no a cabalidad con sus directrices. En ese sentido el objetivo principal de este trabajo es analizar la percepción ciudadana acerca de las instituciones de gestión pública en el campo de los servicios públicos de Cartagena de Indias durante el año 2015, valiéndose como principal herramienta metodológica el análisis descriptivo de los resultados de la encuesta “Cartagena Cómo Vamos 2015”. Los resultados apuntan a que en términos generales los usuarios encuestados se encuentran satisfechos, sin embargo, el servicio de la energía eléctrica es la excepción de la regla, dado el mal servicio que, según la población, se presta.

**Palabras Clave:** Cartagena de Indias, Gestión Pública, Percepción ciudadana, Servicios Públicos.

## **ABSTRAC**

Governance institutions occupy one of the main items within the territorial entities, whether these departments, cities or municipal capitals, as these are a group of public organizations that perform administrative functions and management. Beyond the management indicators and evaluation within the institutions, the public perception is an important mechanism valuation because that ultimately is the same citizens who decides whether these governance institutions comply not fully with their guidelines. In this sense, the main objective of this paper is to analyze public perceptions about governance institutions in the field of public services in Cartagena de Indias in 2015, using as main methodological tool descriptive analysis of the results of the poll "Cartagena Cómo Vamos 2015". The results suggest that respondents generally users are satisfied, however, the electricity service is the exception to the rule, given the poor service according to the population.

**Keywords: Cartagena de Indias, Citizen perception, Public Management, Publics Services**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	4
ABSTRAC .....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
LISTA DE FIGURAS .....	8
INTRODUCCIÓN .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
JUSTIFICACIÓN.....	19
OBJETIVOS.....	21
OBJETIVO GENERAL .....	21
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	22
MARCO LEGAL .....	29
MARCO ESPACIAL .....	30
MARCO TEMPORAL.....	30
METODOLOGÍA .....	31
RESULTADOS.....	33
CAPÍTULO 1. CARACTERÍSTICAS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA Y SUS PRINCIPALES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	33
CAPITULO 2. PERCEPCIÓN CIUDADANA DE CARTAGENA DE INDIAS POR MEDIO DE LA ENCUESTA “CARTAGENA CÓMO VAMOS” 2015.....	40
CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA ACERCA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CARTAGENA DE INDIAS DURANTE EL AÑO 2015.....	46
VERIFICACIÓN DE OBJETIVOS.....	48

CONCLUSIONES .....50

RECOMENDACIONES .....50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....52

## LISTA DE FIGURAS

<b>GRÁFICA 1. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE ACUEDUCTO.....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICA 2. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO .....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICA 3. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA .....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICA 4. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA .....</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICA 5. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR .....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICA 6. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE ASEO Y RECOLECCIÓN DE BASURAS .....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICA 7. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN CARTAGENERA CON EL SERVICIO DE GAS DOMICILIARIO.....</b>	<b>45</b>



### Resumen analítico del escrito “RAE”

Tipo de Documento	Monografía Análisis de la Percepción Ciudadana Acerca de las empresas de Servicios Públicos En Cartagena de Indias durante el año 2015
Nombre y Apellidos del Autor	Sady Martínez Díaz
Palabras Clave	Cartagena de Indias, Gestión Pública, Percepción ciudadana, Servicios Públicos
Descripción	Monografía de análisis de experiencia donde se analizará la gestión pública de los servicios públicos de Cartagena tomando en cuenta la percepción ciudadana por medio de la encuesta Cartagena Cómo Vamos 2015.

<p>Fuentes</p>	<p>Alcázar, H. F. (1 de Julio de 2016). Cartagena, con la menor tasa de desempleo del país: DANE. <i>El Universal</i> , pág. 1.</p> <p>Biblioteca virtual Luis Ángel Arango. (1991). <i>Banco de la República de Colombia</i>. Recuperado el 27 de Julio de 2016, de Participacion Ciudadana:   <a href="http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/constitucion/participacion-ciudadana">http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/constitucion/participacion-ciudadana</a></p> <p>Cartagena Cómo Vamos . (15 de Septiembre de 2016). <i>Encuesta de Percepción Ciudadana</i>. Obtenido de   <a href="http://www.cartagenacomovamos.org/publicaciones/encuesta-de-percepcion-ciudadana/">http://www.cartagenacomovamos.org/publicaciones/encuesta-de-percepcion-ciudadana/</a></p> <p>Chica Vélez, S. (marzo de 2011). <i>Administración y desarrollo, temas de administración y gestion pública</i>. Recuperado el 27 de julio de 2016, de una mirada a los nuevos enfoques de la gestion pública :   <a href="http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.pdf">http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.pdf</a></p> <p>DANE. (5 de Mayo de 2016). <i>Índice de precios al Consumidor Junio 2016</i>. Recuperado el 16 de Julio de 2016, de Departamento Nacional de Estadísticas:   <a href="http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_jun16.pdf">http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_jun16.pdf</a></p>
----------------	--

DNP. (2012). *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado el 27 de Julio de 2016, de Funciones DNP: <https://www.dnp.gov.co/DNP/acerca-de-la-entidad/Paginas/funciones-DNP.aspx>

Ficha técnica Cartagena Cómo Vamos 2015. (2015). *Cartagena Cómo Vamos*. Obtenido de <http://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2014/08/Presentaci%C3%B3n-completa-Encuesta-de-percepci%C3%B3n-2015.pdf>

Galicia Araujo, G. (Agosto de 2010). *Instituto Nacional de Ciencias Penales*. Recuperado el 29 de Julio de 2016, de la percepción ciudadana de la seguridad en dos zonas del distrito federal: Una experiencia de Prevención al delito: 2002-2004: [http://www.comunidadyprevencion.org/docs/percepcion\\_ciudadana\\_seguridadpublica.pdf](http://www.comunidadyprevencion.org/docs/percepcion_ciudadana_seguridadpublica.pdf)

García Sánchez, I. M. (Mayo de 2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencia*. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de Respot Universidad de Salamanca [http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu\\_gasto\\_publico/47\\_GarciaSanchez.pdf](http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf)

Gómez, J. Á. (2009). *eumed.net*. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de capital social, descentralización y modernización del Estado.

<http://www.eumed.net/librosgratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>

Lopera Echavarría , J. D., Ramírez Gómez , C. A., Zuluaga Aristizábal, M. U., & Ortiz Vanegas , J. (2010). *EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>

López Pineda , L., & Martelo Suárez , K. (Mayo de 2016). *Cámara de Comercio de Cartagena*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO EL COMERCIO EXTERIOR DE BOLÍVAR, 2015:

[http://www.ccartagena.org.co/descargar\\_archivo.php?f=2016071247\\_INV\\_Informe\\_C.E.\\_2015\\_.pdf](http://www.ccartagena.org.co/descargar_archivo.php?f=2016071247_INV_Informe_C.E._2015_.pdf)

Ospina Bozzi, S. (Marzo de 2001). *Revista de Servicio Público año 52 No 1*. Recuperado el 27 de Julio de 2016, de Evaluación de la Gestion Pública, :

	<p><a href="http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/evaluacion-de-la-gestion-publica-conceptos-y-aplicaciones-en-el-caso-latinoamericano-1/view">http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/evaluacion-de-la-gestion-publica-conceptos-y-aplicaciones-en-el-caso-latinoamericano-1/view</a></p> <p>Superintendencia de Servicios Públicos . (13 de Abril de 2016). <i>Superservicios exige a Electricaribe mejorar, de manera inmediata, la atención a usuarios</i>. Obtenido de</p> <p><a href="http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Comunicados/Superservicios-exige-a-Electricaribe-mejorar-de-manera-inmediata-la-atencion-a-usuarios">http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Comunicados/Superservicios-exige-a-Electricaribe-mejorar-de-manera-inmediata-la-atencion-a-usuarios</a></p> <p>Vargas Cuellar, M. I. (Junio de 2010). <i>Universidad Autónoma San Luis de Potosi, México</i>. Recuperado el 29 de Julio de 2016, de Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: una propuesta para el estudio de mecanismos institucionales de participación:</p> <p><a href="http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/02/mivc.htm">http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/02/mivc.htm</a></p>
<p>Metodología</p>	<p>El presente trabajo se enmarca dentro de una monografía de tipo análisis de experiencias, donde se pretende analizar el grado de satisfacción y percepción que tiene la población Cartagenera de los servicios públicos domiciliarios durante el año 2015 por medio de los resultados de la encuesta “Cartagena Cómo Vamos 2015” donde el foco principal estará apuntando a todas las preguntas relacionadas con los servicios públicos.</p>

Conclusiones	<p>Cartagena de Indias es una de las ciudades más importantes para Colombia dado que combina la actividad industrial con la zona de Mamonal y las actividades turísticas con sus playas monumentos e historia. En ese sentido esta ciudad necesita servicios públicos que permitan el desarrollo de estas actividades y así lograr el progreso de la ciudad. Las conclusiones de este trabajo muestra que los servicios públicos tienen satisfechos a la mayoría de los cartageneros, siendo la excepción el servicio de energía eléctrica prestada por Electricaribe que por medio de cortes, daños a electrodomésticos y constantes interrupciones de servicio prolongadas han logrado el descontento de sus usuarios, que se han manifestado por medio de marchas, plantones, protestas y otras manifestaciones haciendo este descontento evidente.</p>
Recomendaciones	<p>Con el desarrollo de este trabajo se dejó un importante antecedente que invita a futuras investigaciones y monografías a profundizar los temas relacionados con la gestión pública, participación ciudadana y servicios públicos en todas sus facetas. Adicionalmente este trabajo demuestra una buena situación en cuanto a la percepción ciudadana respecto a la satisfacción de los usuarios de servicio públicos. Sin embargo, este trabajo también demuestra el descontento de la población por el servicio de energía eléctrica prestado por Electricaribe. En ese caso, esta monografía recomienda intervenir y auditar Electricaribe con el fin de</p>

	<p>realizar una investigación que permita dilucidar a donde han ido a parar los fondos destinados a la inversión y la mejoría del servicio.</p>
--	---

## INTRODUCCIÓN

Cartagena de Indias ha tenido un importante incremento en sus variables económicas durante los últimos años, puesto que en materia de mercado laboral el desempleo en esta ciudad ha mejorado su cifra, debido a que el último trimestre móvil marzo -mayo de 2016 según cifras del Departamento Nacional de Estadísticas ( DANE), fue la ciudad con menor tasa de desempleo con una cifra de 7,9% , seguidas de otras ciudades como Bogotá con 8,0%, Barranquilla con 8,6 entre otras (Alcázar, 2016). En exportaciones e importaciones, el Puerto de Cartagena se ha consolidado en los últimos años como la aduana clave para la realización de los trámites de comercio exterior colombiano; en 2015 alrededor de US\$18.261,1 millones se contabilizaron en las transacciones de comercio exterior con el resto del mundo por la aduana de Cartagena, representadas en 51,2%, un poco más de la mitad del total nacional. (López Pineda & Martelo Suárez , 2016). En términos de variación de precios Cartagena estuvo por debajo del promedio mensual en Junio de 2016 con -0,09% mostrando una diferencia de 0,10% frente al mismo mes del año anterior. (DANE, 2016).

Bajo el marco de las consideraciones anteriores se espera que de la misma manera que la ciudad creció en sus principales variables económicas , este crecimiento también se manifieste en otros aspectos de la ciudad, en este caso, se esperaría que las entidades de gestión pública experimenten un desarrollo coherente con el progreso de la ciudad, en ese sentido, este trabajo se centra en presentar, describir y analizar la percepción ciudadana acerca de las principales entidades de gestión pública de la ciudad, más específicamente; instituciones de Servicios públicos como Electricaribe, Aguas de Cartagena y Surtigas, entre otros.



## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cartagena de Indias tiene retos importantes en términos económicos, sociales y culturales, por un lado, debido a que posee playas, monumentos históricos y otras atracciones turísticas, tiene el compromiso de impulsar su economía, su parte social y cultural por la vía del turismo, dado que es llamada la ciudad “Heroica” y además ha sido proclamada patrimonio histórico y cultural por la UNESCO. Por otro lado, con la presencia de una de las zonas más importantes a nivel industrial en el país, como es la zona de Mamonal y teniendo como principal eje el sector petroquímico y sus derivados, esto representa otro compromiso importante no solo con la economía y sociedad local, si no con la región y el estado.

Bajo el marco de las consideraciones anteriores, la ciudad de Cartagena necesita que las entidades de gestión pública respondan eficientemente y eficazmente con cada uno de estos importantes retos en el campo de la Gestión Pública como la alcaldía, los juzgados y el Concejo, los servicios públicos entre otras. Las entidades que prestan los servicios públicos deben responder a las necesidades de una ciudad tan importante como Cartagena de Indias, en otras palabras, estos deben coadyuvar al crecimiento de la ciudad y sin duda son una de las instituciones de gestión públicas más importantes, esto debido a que la energía eléctrica, el servicio de agua y alcantarillado, la telecomunicaciones, entre otros, son vitales para los procesos industriales y turísticos de la ciudad.

Con las últimas noticias acerca del mal servicio que prestan estas entidades, sumado a las múltiples quejas, protestas, marchas y manifestaciones a lo largo de toda la ciudad de Cartagena hacen necesario indagar acerca de la calidad de Servicio que prestan las mismas. Naturalmente todas las instituciones prestadoras de servicios públicos anteriormente mencionadas, poseen sus propios mecanismos de gestión y resultados además, tienen la Superintendencia de Servicios Públicos

vigilándolos, no obstante, la percepción ciudadanía es en última instancia el termómetro más relevante en estas instituciones, pues a fin de cuentas, es la ciudadanía quien evalúa si estas entidades de gestión pública han dado resultados positivos para la ciudad o por el contrario han contribuido negativamente con su crecimiento.

Tomando en cuenta todas las consideraciones anteriores se generan las siguientes inquietudes: ¿Cuáles son las empresas prestadoras de los servicios públicos en la ciudad de Cartagena? ¿Cuáles son los mecanismos de percepción y participación ciudadana de esas empresas en Cartagena de Indias? y finalmente ¿Cuáles son los resultados en cuanto a satisfacción del servicio de estas empresas desde la percepción ciudadana durante el año 2015?.

## JUSTIFICACIÓN

Dado el importante crecimiento en todos los aspectos experimentado por Cartagena de Indias en los últimos años, esta ciudad necesita instituciones públicas que estén acorde y en sintonía con ese auge, en ese sentido, esta investigación es necesaria puesto que se requiere evaluar a las principales instituciones de servicios públicos de la ciudad y qué mejor forma de hacerlo que la percepción ciudadana, puesto que esta es sin duda una de las valoraciones de mayor relevancia más allá de los propios indicadores de cada institución, dado que son los propios ciudadanos quienes califican las entidades.

Esta investigación se realiza en un momento oportuno, puesto que Cartagena ha crecido mucho durante los últimos años como se mencionó anteriormente, en ese caso, es un momento pertinente para realizar y analizar una evaluación a las principales entidades de servicios públicos de la ciudad teniendo en cuenta la percepción ciudadana con el fin de valorar la gestión, mencionar las principales dificultades para así hacer recomendaciones y apuntar al mejoramiento continuo de las mismas.

En cuanto a la relevancia del presente trabajo, esta radica en que toca temas que son fundamentales para la sociedad de hoy, por una parte, las instituciones de servicios públicos, dado que estas soportan el andamiaje estructural para que se realicen productos y se ofrezcan servicios, y por otra parte, la percepción ciudadana que juega un papel esencial y relevante para la administración pública de hoy en día, puesto que, los ciudadanos son cada vez más conscientes de las realidades económicas en las cuales están inmersos, en ese sentido, tienen tanto derechos como deberes de participar como evaluadores del servicio que les están prestando, con el fin de que estos mismos

gestionen los mecanismos para que, tal y como lo propone un principio básico de gestión pública, se mejoren cada vez más la prestación de servicios y finalmente se logre la satisfacción de los clientes.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar la Percepción Ciudadana acerca de las Instituciones de Servicios Públicos de Cartagena de Indias durante el año 2015.

### **Objetivos específicos**

-Caracterizar las empresas prestadoras de servicios públicos y sus mecanismos de participación ciudadana.

-Exponer la percepción ciudadana de Cartagena de Indias acerca de los servicios públicos domiciliarios por medio de la Encuesta “Cartagena Cómo Vamos” 2015.

-Analizar la percepción ciudadana acerca de las Instituciones de servicios públicos de Cartagena de Indias durante el año 2015.

## MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En el ámbito teórico y conceptual existen dos concepciones que son las bases fundamentales de la presente monografía. Por una parte, se tiene la gestión pública concentrada sobre todo a la evaluación y su impacto en los servicios públicos, por otra parte, la participación ciudadana haciendo énfasis en su importancia y el papel fundamental que juega actualmente.

En términos generales es posible definir la gestión pública como la actividad que se desarrolla en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del Estado, esta interviene en la planeación, ejecución y control de las actividades de las organizaciones; en la obtención de los insumos que permiten la toma de decisiones y en la organización y operación de los instrumentos para que tales decisiones se ejecuten. (Gómez, 2009).

En ese sentido uno de los principales organismos de gestión pública en el país es el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el cual entre otras funciones debe desarrollar los lineamientos de planeación impartidos por el Presidente de la República y coordinar el trabajo de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de resultados del Plan Nacional de Desarrollo y de otras políticas del Gobierno Nacional con los Ministerios, Departamentos Administrativos y entidades territoriales. (DNP, 2012).

Por tal razón se suele asociar a la gestión pública con el cumplimiento de los objetivos propuestos, dado que si existe una planeación, una ejecución de planes y un control de los mismos se está hablando de una gestión que integra todos los componentes exitosamente de tal manera que se cumplan con las metas planteadas, en otras palabras, el concepto de gestión pública está directamente asociado a los resultados que logre una administración y se ha definido como un

proceso integral, sistemático y participativo, que se articula en tres grandes momentos: la planificación, la ejecución y el seguimiento y evaluación de las estrategias de desarrollo económico, social, ambiental, físico, institucional, político y financiero sobre la base de unas metas acordadas de manera democrática. (Gómez, 2009).

Los objetivos de la gestión pública deben apuntar directamente al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al desarrollo económico, social y cultural de la misma de una manera eficiente y eficaz sin que esto castigue su bolsillo, además que este desarrollo debe responder a las necesidades de cada población en particular, tal y como han sido las directrices en la administración de los países con alto nivel de calidad de vida que en las últimas décadas, estas administraciones se han visto inmersas en procesos de regeneración con el objetivo de conseguir una administración más eficiente y ágil que pueda adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, sin que ello se traduzca en un incremento de la presión fiscal, sino que incluso se tienda a la contención o reducción del gasto público. (García Sánchez, 2007).

Bajo el marco de las consideraciones anteriores los líderes de los principales servicios públicos tienen el deber de optimar los recursos de tal manera que generen satisfacción para su población, es decir, las empresas públicas o administraciones de las mismas tienen la responsabilidad de mejorar la calidad del servicio de la población a la cual ellos sirven.

La evaluación de la gestión pública, al igual que la planeación y ejecución de la misma, debe ser un proceso que integre todos los eslabones de la cadena de tal manera que se logre el objetivo de mejoramiento del servicio para la población, esta cadena incluye desde las grandes instancias gubernamentales y de control, pasando por entidades intermedias para finalmente concentrarse en los pequeños eslabones que completan la cadena, en otras palabras, desde el punto de vista de la

Administración Pública como disciplina, la evaluación de los resultados de la gestión pública se puede abordar desde tres niveles analíticos diferentes: un enfoque macro, que considera el desempeño del gobierno en la implementación de sus políticas públicas; un nivel meso, que considera el desempeño de las organizaciones públicas; y un nivel micro, que considera la contribución producida por el desempeño de los empleados al cumplimiento de la misión. Un sistema de evaluación de la gestión pública supone un diseño institucional que produzca los incentivos necesarios para que sus usuarios vean la necesidad de acceder a la información de los tres niveles y de establecer conexiones entre éstos, creándose así una coherencia en las prácticas de los distintos niveles de la administración pública. Si el esfuerzo de evaluación se limita a generar indicadores de gestión en los niveles micro y meso de la acción, es posible hablar de un sistema de medición de la gestión que genera aprendizajes para mejorar las prácticas administrativas, más no necesariamente para mejorar la calidad de las políticas públicas. Por otro lado, un sistema que se limite a generar indicadores en los niveles meso y macro, descuidando su articulación con el nivel micro de la acción gerencial, corre el peligro de perder legitimidad frente a quienes deberán implementarlo en la práctica, los gerentes y empleados (Ospina Bozzi, 2001).

Teniendo claro el concepto de gestión pública, sus objetivos, metas, utilidad y evaluación es posible empezar a esbozar la teoría que se desprende de la misma. Anteriormente la gestión pública estaba concentrada en el tratamiento eficiente y eficaz de los recursos tomando herramientas de la economía que hacían posible dirigirse al óptimo técnico en cada una de las entidades, sin embargo, dejaba de lado el bienestar social el cual, como ya se ha visto, debe ser el fin último de la misma. En contraste con lo expuesto anteriormente nace una corriente denominada “ La nueva gestión pública”, que aunque sigue con un enfoque eficiente y eficaz en cuanto al tratamiento de recursos, apunta directamente al desarrollo de la población al coste mínimo posible, asimismo, el



establecimiento de un nuevo paradigma de la Gestión Pública, implica, desde la perspectiva de los autores tratados en el tema, superar los modelos procedimentales paquidérmicos que hacen énfasis en la eficiencia de los medios más que en sus fines y resultados, a los cuales se les asigna la responsabilidad de los problemas y la crisis de la Administración Pública. (Chica Vélez, 2011).

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana (García Sanchez, 2007).

En síntesis la nueva gestión pública es una herramienta que permite el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida y servicios en los entes territoriales, contiene pasos organizados tendientes al manejo óptimo de los recursos públicos y ofrece todos los mecanismos para asegurar el éxito de las mismas, incluyendo como objetivo final la satisfacción de la población.

El control hace parte fundamental del nuevo paradigma propuesto por la gestión pública, en ese sentido, la misma propone indicadores y resultados con el fin de evaluar si se lograron los objetivos, no obstante, la ciudadanía debe jugar un papel fundamental en el control los resultados de la gestión de los servicios públicos, pues en última instancia, es precisamente la población quien decide si las gestión pública ejercida trajo satisfacción para ellos o no, en ese orden de ideas, la participación ciudadana ocupa un lugar relevante dentro del control de la gestión pública, como se mencionó anteriormente.

Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. Todos los individuos de nuestra sociedad con capacidad de voto tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común. El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo. (Biblioteca Virtual Luis Ángel Arango, 1991).

La Constitución Política de Colombia de 1991, otorga a la ciudadanía del país la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública y también determinar la forma como los ciudadanos participamos en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal. Lo anterior está consagrado en el preámbulo de la Constitución Política de 1991 donde afirma que “El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, comprometido a impulsar la integridad de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia”.

(Preámbulo Constitución Política de Colombia 1991). Otro escrito que garantiza la participación ciudadana como garante de la gestión pública se encuentra consagrado en el Artículo 270 de la misma que declara “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los

diversos niveles administrativos y sus resultados” ( Art. 207, Constitución Política de Colombia 1991).

Existe una diferencia entre lo que es percepción ciudadana y la participación ciudadana aunque están directamente relacionadas, la primera es definida como la opinión o sensación de la población de un ente territorial respecto a todos los hechos relacionado con lo público, por ejemplo, la opinión de los ciudadanos sobre la delincuencia y la intervención estatal (Galicia Araujo, 2010).

La participación ciudadana no es un fenómeno que simplemente se presente dentro de los entes territoriales, si no que posee varios niveles que van desde la no participación, es decir, que la ciudadanía simplemente se le informa de las decisiones tomada por la administración, pasando por un nivel intermedio donde es posible tomar en cuenta algunas sugerencias de parte de los ciudadanos y por último, un nivel de poder ciudadano, donde la población participa activamente y son tomados en cuenta en la toma de decisiones.

En otras palabras, los escalones inferiores son la manipulación y la terapia, ambos describen niveles de “no-participación” que han sido utilizados por algunos como un sustituto de la auténtica participación. El objetivo real no es permitir a la gente participar en la planeación o ejecución de programas sino el permitir a los actores poderosos el “educar” o “curar” a los participantes. Los escalones información y consulta, representan cierto nivel de “simbolismo” que permite a los excluidos el escuchar y ser escuchados, sin que esto represente una carga significativa de poder que impulse el cambio del status quo. El escalón apaciguamiento, no es más que una fase superior del simbolismo ya que los actores poderosos aún detentan el derecho de decidir sobre las opiniones de los excluidos. Más arriba de la escalera se encuentran los niveles de poder ciudadano con crecientes niveles de influencia en la toma de decisiones. La asociación permite a los excluidos

negociar e intercambiar con los actores poderosos tradicionales. En los escalones superiores se encuentra el poder delegado y el control ciudadano, que permiten a los excluidos obtener la mayoría de los puestos en la toma de decisiones, o el control total de la administración. En la tabla 1 resumimos las características específicas de los ocho escalones de la participación. (Vargas Cuellar, 2010).

Con todo lo expuesto anteriormente se espera que los resultados de la presente monografía apunten directamente a realizar un diagnóstico acerca de las principales entidades de gestión pública de la ciudad de Cartagena con el fin de saber, desde la percepción ciudadana, cual es el resultado de las mismas durante el año 2015, asimismo, que los responsables de estas entidades públicas tomen en cuenta la opinión de la población y de esa manera se logre el desarrollo y progreso y en ese sentido Cartagena de Indias prospere como ciudad turística e industrial de Colombia.

## MARCO LEGAL

En Colombia la participación Ciudadana ocupa uno de los renglones más importantes dentro de las leyes, puesto que está consagrada en la Constitución, como se mencionó anteriormente. No obstante, existen muchas leyes y decretos, para que se haga uso de los derechos y deberes y se ejerza la participación en los diversos niveles del Estado, estas leyes son la Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 734 de 2002, la Ley Antitrámites, la Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas Nuevo Código Único Disciplinario, la Ley 962 de 2005. Ley 80 de 1993, sobre Contratación Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 – contratación estatal Ley 489 de 1998, Sistema de Desarrollo Administrativo Ley 472 de 1998, sobre las acciones de cumplimiento, Ley 87 de 1993, de Control Interno, Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana, Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 152 de 1994, Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley de Planeación Participativa, Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.

De las leyes anteriormente mencionadas se destaca la Ley 142 de 1994, esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural. El artículo 2 de esta ley dictamina los objetivos de los servicios públicos domiciliarios que son; garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios; Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios; atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento

básico; Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan; prestación eficiente; libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante; obtención de economías de escala comprobables; mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación; establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

Por su parte los Decretos son el 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela, el Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley 190 de 1995, el Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la Ley 142 de 1994, Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela, Decreto 1382 de 2000.

### **MARCO ESPACIAL**

Esta monografía se enmarca espacialmente en la Ciudad de Cartagena de Indias en el departamento de Bolívar en el país de Colombia.

### **MARCO TEMPORAL**

El año 2015 es el periodo de tiempo escogido para desarrollar la temática de esta monografía

## METODOLOGÍA

El presente trabajo se enmarca dentro de una monografía de tipo análisis de experiencias, donde se pretende analizar el grado de satisfacción y percepción que tiene la población Cartagenera de los servicios públicos domiciliarios durante el año 2015 por medio de los resultados de la encuesta “Cartagena Cómo Vamos 2015”, donde el foco principal estará apuntando a todas las preguntas relacionadas con los servicios públicos.

La población de estudio es Cartagena de Indias y como se mencionó anteriormente se analizarán los resultados de la encuesta Cartagena Cómo Vamos, esta encuesta es la consecuencia de la inmersión de la ciudad de Cartagena en la red “Ciudades como vamos” el cual tiene por objetivo rendir cuentas de las administraciones públicas de las principales ciudades en Colombia. En este caso Cartagena Cómo Vamos también reúne instituciones de carácter regional como Comfenalco Cartagena, Andi Seccional Bolívar, Fundación Procartagena, Periódico el Universal, Cámara de Comercio de Cartagena, entre otras.

Respecto a la ficha técnica de la encuesta, esta fue realizada por Cifras & Conceptos, la financiación corrió por cuenta de Cartagena Cómo Vamos y la Fundación Corona, con el objetivo de conocer la opinión de la ciudadanía respecto al rumbo de las cosas en la ciudad e indicadores clave de la calidad de vida, así como las opiniones sobre el cumplimiento de los puntos básicos del programa de gobierno. Exponiendo un muestreo probabilístico multietápico: se realiza selección de manzanas, hogares y personas dentro de cada comuna o zona de interés, con población objetivo de hombres y mujeres, ciudadanos mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos, residentes habituales de Cartagena de Indias D. T. y C.. La técnica fue de entrevista cara a cara

con un cuestionario estructurado de aproximadamente 50 minutos de duración y una muestra de 1.136 encuestas (Ficha técnica Cartagena Cómo Vamos 2015, 2015)

El software utilizado para realizar las gráficas, procesar y analizar la información de la encuesta fue el paquete Office en su versión 2013. El instrumento metodológico usado en esta monografía para medir la percepción ciudadana acerca de la satisfacción respecto a los servicios públicos de la ciudad en el año 2015, son los resultados de la Encuesta Cartagena Cómo Vamos.



## **RESULTADOS**

### **CAPÍTULO 1. CARACTERÍSTICAS DE LA CIUDAD DE CARTAGENA Y SUS PRINCIPALES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

Uno de los temas fundamentales para la gestión pública a día de hoy son las empresas prestadoras de servicios públicos, ya que estas representan en gran medida el carácter público y sus funciones. La Ley 142 de 1994 en su artículo 14 inciso 21 define a los servicios públicos domiciliarios como los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible. Seguidamente se define a la energía eléctrica como el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión. El Acueducto como “la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte” y alcantarillado como “la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Asimismo, en esta ley se define la telefonía pública como el servicio básico de telecomunicaciones, uno de cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio. Por último el gas combustible es definido como el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro

medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

Con la definición clara de los servicios públicos domiciliarios, es posible empezar a nombrar las empresas que prestan estos servicios en Cartagena.

### **Electricaribe.**

Electricaribe es la empresa que distribuye y comercializa energía en la Costa Caribe colombiana. Esta empresa desarrolla las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica en los siete departamentos de la Costa Caribe. El compromiso que esta empresa tiene con la región es múltiple e integral, orientado a dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés y toma en consideración las dimensiones de la actividad empresarial: económica, corporativa, humana, social y medioambiental. La Compañía desarrolla su actividad comercial consiente de las necesidades del entorno y de la diversidad cultural de la región, con el fin de atender las necesidades del mercado, Electricaribe presta el servicio a través de las siguientes empresas:

- Energía Empresarial de la Costa S.A. E.S.P., que atiende parte del mercado liberalizado
- Fundación Electricaribe Social, Gestión Social de la Compañía.
- Energía Social de la Costa S.A. E.S.P. que se orienta a atender el mercado eléctrico subnormal, pero que ha sufrido cambios operativos a lo largo del presente año y se fusionará con Electricaribe

S.A. ESP durante el año 2016. Este mercado es gestionado ahora por Mercados Especiales una unidad integral de Electricaribe.

Electricaribe realiza numerosas acciones que producen alto impacto social, que responden a un modelo de intervención comunitario generando valor a las comunidades, a la vez que lleva beneficios para los intereses del negocio de Gas Natural Fenosa, que se ha denominado: acción social con sentido empresarial.

La historia de esta empresa nace como la gran mayoría de sus similares en el sector. Durante la década de los 90's con los racionamientos, los fenómenos naturales y las insolventes empresas estatales que manejaban las redes eléctricas, se tomó la decisión de privatizar las empresas de servicios públicos, por lo que esto motivó la creación de cinco nuevas empresas para la prestación del servicio público, entre las cuales se encontraban Electricaribe y Electrocosta, que realizarían las actividades de distribución y comercialización de energía. Producto de este proceso en agosto de 1998 Electricaribe y Electrocosta fueron capitalizadas en un 65% por el consorcio conformado entre Houston Industries y Electricidad de Caracas, y se les transfirieron todos los activos, algunos pasivos y se realizó la sustitución de los trabajadores y pensionados de las anteriores electrificadoras públicas (Atlántico, Magdalena, César, Guajira, Bolívar, Córdoba, Sucre y Magangué). El 35% restante quedó en manos de las anteriores electrificadoras y Corelca.

La participación ciudadana a través de esta empresa se realiza con formatos de PQR y peticiones, Quejas y reclamos a través un formulario disponible en:

<http://www.electricaribe.com/co/hogar/1297110284915/servicio+al+cliente.html>

## **Aguas de Cartagena**

Aguas de Cartagena S.A E.S.P., es una empresa que contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, con un equipo humano y técnico comprometido con la más alta calidad, generando valor compartido a todos los grupos de referencia y trabajando por la sostenibilidad.

La Sociedad Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos mixta que comenzó a prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado, el 25 de junio de 1995, constituyéndose en el primer exitoso modelo en esta modalidad en Colombia.

Se organiza como Sociedad Anónima, con base en la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento del Acuerdo N° 05 de 1994, emanado del Concejo de Cartagena.

El Distrito de Cartagena de Indias participa en su composición accionaria con el 50%; La Sociedad Aguas de Barcelona (Grupo Agbar) es el Socio Operador con el 45.9% y los accionistas privados representan el 4.1% restante.

Durante los 20 años de gestión empresarial, Acuacar alcanza significativos logros con el mejoramiento continuo de los sistemas, que garantizan unos servicios de Acueducto y Alcantarillado de excelente calidad y continuidad, incorporando modernas tecnologías en su operación, con una gran recuperación y crecimiento de su infraestructura.

Este desempeño ha sido posible gracias al apoyo del Gobierno Distrital, al compromiso y responsabilidad social de la Empresa, en armonía con su entorno y a la gestión fructífera de todos sus colaboradores. En el cumplimiento de sus objetivos, se destaca la puesta en marcha en el año

2012 de una obra de Ingeniería de gran impacto nacional: el Emisario Submarino con el cual empezó la recuperación ambiental de los cuerpos de agua de Cartagena.

La participación ciudadana a través de esta empresa se realiza con formatos de PQR y peticiones, quejas y reclamos a través un formulario disponible en <https://www.acuacar.com/Servicioalcliente/PQR.aspx>

### **Pacaribe**

Promoambiental Caribe S.A. ESP. es una empresa dedicada a la recolección, transporte y disposición final de todos aquellos residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen, no puedan ser manejados o tratados como residuos compactibles. Su misión es prestar un servicio de gestión integral de residuos a sus usuarios cumpliendo con los estándares de calidad, continuidad y cobertura, disponiendo de personal competente, y manteniendo la infraestructura física y tecnológica adecuada. La política de calidad está dirigida a la prestación eficaz del servicio de gestión integral de residuos para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado. Tiene un sistema de PQR que se puede encontrar en <http://192.168.160.195/PQRSPACARIBE/Index.php>.

### **Surtigas**

Surtigas es una compañía con más de 47 años de experiencia, durante los cuales ha facilitado el acceso al servicio de gas natural y servicios asociados en Colombia a más de 657.000 hogares. Actualmente la empresa opera en más de 150 poblaciones de los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba, Antioquia y Magdalena, lo que la convierte en la distribuidora y comercializadora de gas natural con mayor área geográfica atendida en el territorio nacional: 90.000 km<sup>2</sup>.

Surtigas inicia sus operaciones en 1968 con la comercialización de gas propano en las ciudades de Cartagena y Sincelejo; luego de 10 años, en 1979, la empresa cambia su actividad a la comercialización de gas natural, un energético más económico, seguro y ecológico.

Los primeros barrios beneficiados con la llegada del gas natural a Cartagena fueron Alto Bosque, Pie de la Popa, Bocagrande, Castillogrande y el Laguito; el gran impacto de este servicio posibilitó a la empresa extender la cobertura a gran parte de la ciudad, logrando hoy día una cobertura del 90% y altos niveles de atención a usuarios comerciales e industriales.

En 1984 se construyó el gasoducto de la ciudad de Sincelejo que hoy permite el suministro de gas natural al 98% del municipio. En la década de los 90, gracias a los programas de masificación del gas natural, impulsados por el gobierno nacional, Surtigas inicia un proyecto de extensión de redes a 32 poblaciones en los departamentos de Bolívar, Sucre y Córdoba.

En estas cuatro décadas, Surtigas ha alcanzado una cobertura del 90% en su zona de influencia; llevando soluciones energéticas y bienestar a miles de familias, pertenecientes en un 80% a los estratos 1 y 2. Igualmente lleva soluciones a 7.433 clientes comerciales y a 263 clientes industriales.

Con un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial con un enfoque de Sostenibilidad, Surtigas apunta a propiciar en el país escenarios más equitativos, vivibles y viables a través de un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental desde sus acciones empresariales.

La participación ciudadana a través de esta empresa se realiza con formatos de PQR y peticiones, quejas y reclamos a través un formulario disponible en “<http://www.surtigas.com.co/atencion-al-cliente.php>”

Por último la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mantiene una supervisión y vigilancia constante de las acciones y procesos que las diversas empresas prestadoras del servicio de energía llevan a cabo a lo largo del territorio nacional, cada año la Superservicios presenta a la comunidad un informe pormenorizado de las experiencias encontradas en las visitas y seguimientos hechos a un grupo de Empresas Prestadoras de Servicios Públicos (ESP), los cuales sirven como prueba de muestreo del estado actual del total del colectivo.

## **CAPITULO 2. PERCEPCIÓN CIUDADANA DE CARTAGENA DE INDIAS POR MEDIO DE LA ENCUESTA “CARTAGENA CÓMO VAMOS” 2015.**

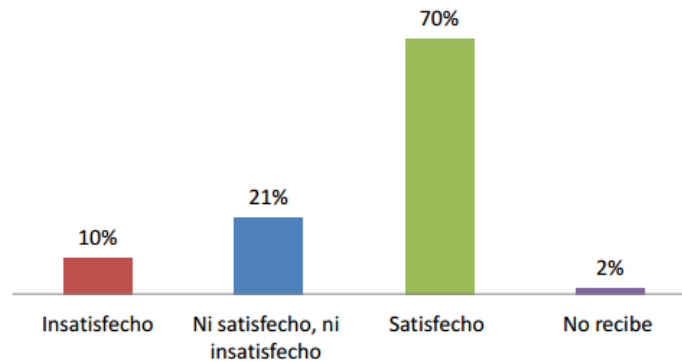
La encuesta de percepción ciudadana es un estudio realizado desde el 2005 través de una firma encuestadora; es aplicada a mil ciudadanas y ciudadanos mayores de edad, en las tres localidades de la ciudad del área urbana y rural, de todos los niveles socio económicos. En la encuesta la ciudadanía expresa su percepción, opinión y grado de satisfacción con: Gestión del Alcalde de Cartagena y su gabinete, clima de opinión económica, alimentación, educación, salud, espacio público y equipamiento del barrio, vivienda, seguridad, movilidad vial, participación ciudadana, responsabilidad y convivencia ciudadana, recreación, deporte y cultura, discriminación, equidad y derechos y el Concejo de Cartagena. (Cartagena Cómo Vamos, 2016).

En ese orden de ideas, esta encuesta arroja resultados confiables acerca de la percepción de los ciudadanos Cartageneros respecto a múltiples temas no solo de gestión pública, sino también otros frentes relevantes para la ciudadanía como gestión de la alcaldía, educación, procuraduría entre otras, no obstante, en este trabajo está dirigido hacia el análisis de la satisfacción de los cartageneros respecto a los servicios públicos durante el año 2015.



Gráfica 1. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Acueducto

**¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de acueducto que recibe, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no recibe el servicio de acueducto en su hogar, por favor dígamelo.**

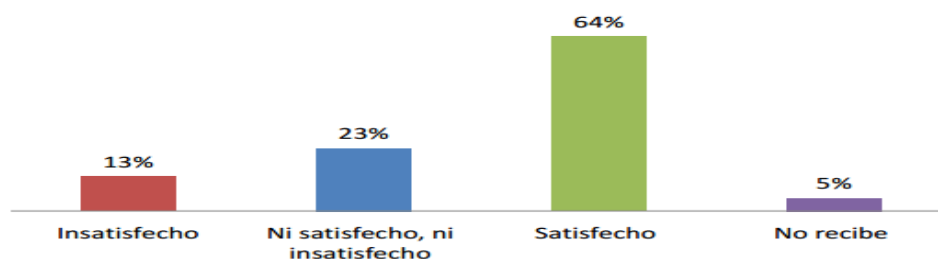


Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

En la Gráfica 1 se observa el grado de satisfacción de la población Cartagenera respecto al servicio de acueducto, es posible notar que la gran mayoría se encuentra satisfecha con este servicio, dado que el 72% de toda la muestra afirma que este servicio cumple a cabalidad con su función, sin embargo, existe un 21% que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y existe un 10% que se encuentra insatisfecho con el servicio del agua y finalmente un 2% que no lo recibe.

Gráfica 2. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Alcantarillado

**¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de alcantarillado que recibe, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no recibe el servicio de alcantarillado en su hogar, por favor dígamelo.**

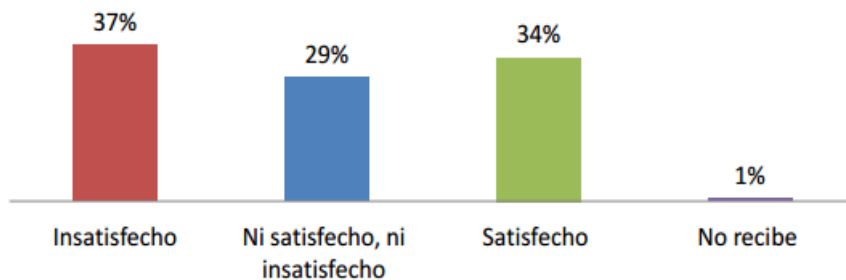


Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

Respecto a la satisfacción del servicio de Alcantarillado, como se aprecia en la Gráfica 2, durante el año 2015, la población Cartagenera se muestra satisfecha dado que el 64% dio esta respuesta al indagar por su grado de complacencia con el servicio prestado, un 23% afirmo estar ni insatisfecho ni satisfecho, 13% declaro estar insatisfecho y un 5% no recibe este servicio. Dado que se suele combinar los servicios de alcantarillado y agua, comparando los resultados de ambas variables respecto a la percepción ciudadana del grado de satisfacción de la misma es posible afirmar que la gente se encuentra menos satisfecha respecto al agua que al alcantarillado.

Gráfica 3. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Energía Eléctrica

**¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de energía eléctrica que recibe, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no recibe el servicio de energía eléctrica en su hogar, por favor dígamelo.**



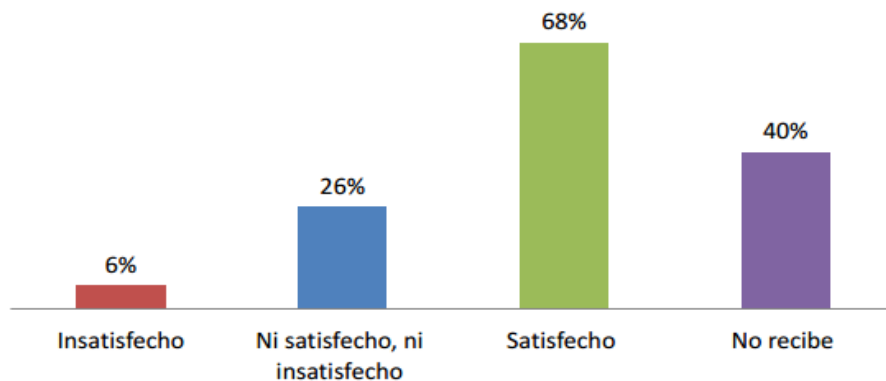
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

Uno de los servicios públicos por los cuales la gente se queja, realiza protestas, marchas y plantones es el servicio de la energía eléctrica en la ciudad de Cartagena, cuyo grado de satisfacción se puede apreciar en la Gráfica 3, dichos hechos mencionados anteriormente corresponde con los resultados de la encuesta de satisfacción para el año 2015, puesto que el mayor porcentaje de respuestas fue de insatisfacción con un 37%, seguidamente un 34% que declaro estar satisfecho. Con un 29%

aparece la respuesta de ni insatisfecho ni satisfecho y solamente un 1% restante no recibe este servicio.

Gráfica 4. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Telefonía Fija

**¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de telefonía fija que recibe, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no recibe el servicio de telefonía fija en su hogar, por favor dígamelo.**

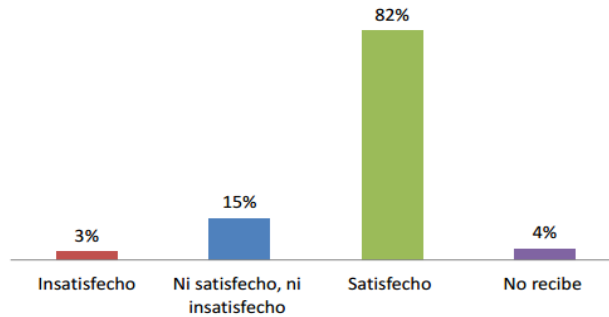


Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

La percepción ciudadana acerca del servicio de telefonía fija en términos generales es positiva, como lo muestra la Gráfica 4, dado que el 68% se considera satisfecho, 26% ni satisfecho ni insatisfecho y solo un 6% insatisfecho. Cabe resaltar que existe un 40% de encuestados que no recibe este servicio, sin embargo, es notorio que con la aparición, el auge y los bajos costos que manejan los servicios de telefonía celular muchas personas hayan retirado dicho servicio.

Gráfica 5. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Telefonía Celular

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de telefonía celular que tiene, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no tiene servicio de telefonía celular, por favor dígamelo.

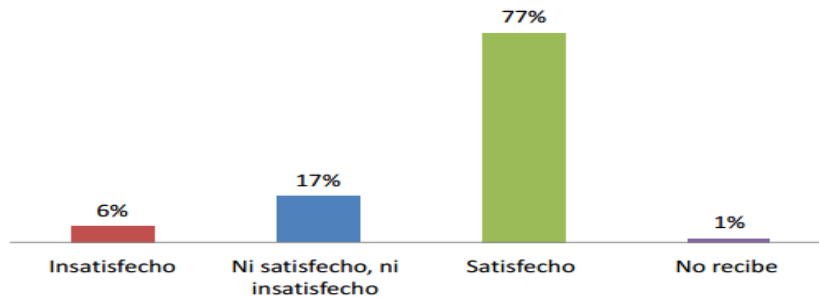


Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

En el caso de la telefonía celular que se puede apreciar en la Gráfica 5, la mayoría de encuestados responden sentirse satisfechos con el servicio de telefonía celular, 15% ni satisfechos ni insatisfechos y solo un 3% afirmó sentirse insatisfecho.

Gráfica 6. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Aseo y Recolección de Basuras.

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de aseo y recolección de basuras que recibe, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no recibe el servicio de aseo y recolección de basuras en su hogar, por favor dígamelo.

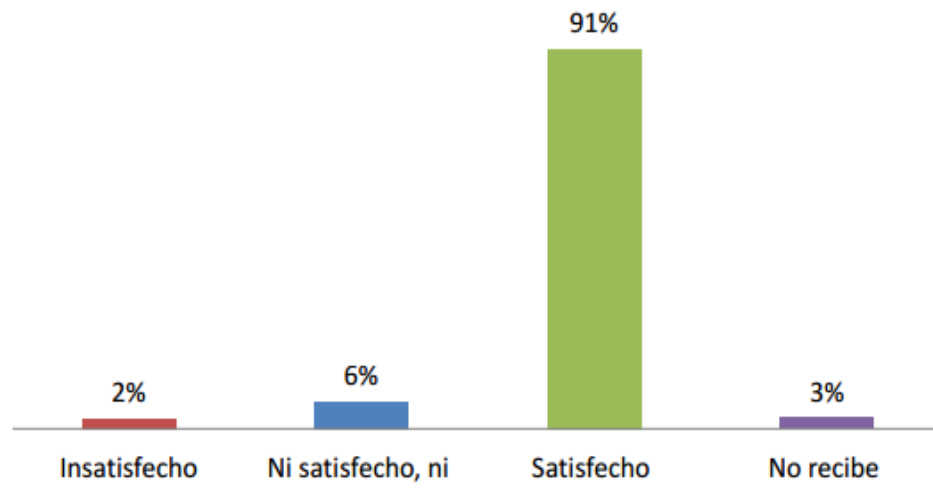


Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

En la Gráfica 6 se puede apreciar la satisfacción de la población cartagenera respecto al servicio de aseo y recolección de basuras, donde cabe anotar que un 77% de encuestados se encuentra satisfecho con dicho servicio, un 6% insatisfecho que juntos con un 17% que no está ni insatisfecho ni satisfecho

Gráfica 7. Satisfacción de la población Cartagenera con el Servicio de Gas domiciliario

**¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de gas domiciliario que recibe, usando estas opciones? Puede utilizar cualquier número de la escala. Si no recibe el servicio de gas domiciliario en su hogar, por favor dígamelo.**



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cartagena Cómo Vamos, 2015

En la Gráfica 7 se observa la satisfacción de la población cartagenera con respecto al servicio de gas domiciliario, inmediatamente salta a la vista que este servicio cuenta con la mayor aprobación de toda la serie, ya que un 91% es decir, la gran mayoría de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con este servicio, ni satisfechos ni insatisfechos solo 6% y un mínimo de 2% afirma sentirse insatisfecho. Solo el 3% de los encuestados no recibe este servicio.

### **CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA ACERCA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CARTAGENA DE INDIAS DURANTE EL AÑO 2015.**

En el primer capítulo de esta monografía se mencionaron las empresas prestadoras de servicios públicos de Cartagena, adicionalmente se mostraron los mecanismos de participación ciudadana de las mismas, en donde todas las empresas demostraron tener un sistema de atención al cliente por el modelo PQR de quejas y reclamos.

El capítulo 2 se expusieron los resultados de la encuesta “Cartagena Cómo Vamos” donde se midió el grado de satisfacción de la población cartagenera respecto a los servicios públicos arrojando como conclusión que en términos generales las empresas prestadoras de servicios públicos en cuanto a satisfacción de los usuarios muestran cifras positivas, con la excepción del servicio de energía eléctrica.

En este capítulo se contrastaran los resultados de la encuesta anteriormente mencionada con las empresas prestadoras de servicios públicos, adicionalmente, se contextualizara de mejor manera estos resultados apoyándose con notas de prensa y noticias de periódicos y revistas que ayuden a entender de mejor manera el trasfondo los resultados de la encuesta.

El servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cartagena es prestado por Aguas de Cartagena, en términos generales, la percepción ciudadana de este servicio es positiva, es se debe en gran parte a las constantes inversiones, arreglos y mantenimientos que se realizas a las redes de acueducto y alcantarillado por parte de esta empresa, tal y como lo muestran las siguientes notas de prensa:

“Acuacar repara daño de tubería en el barrio Las Lomas”, 12 de Julio de 2015” obtenido de <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/acuacar-repara-dano-de-tuberia-en-el-barrio-las-lomas-199576>”, **“Aguas de Cartagena efectúa trabajos de reparación en el Sistema de Acueducto”, 20 de abril de 2016 obtenido de “<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/aguas-de-cartagena-efectua-trabajos-de-reparacion-en-el-sistema-de-acueducto-224195>”**

En cuanto al servicio de energía eléctrica, que en Cartagena de Indias es prestado por Electricaribe e igual que se constató anteriormente, la población cartagenera se encuentra insatisfecha con este servicio dado que los frecuentes cortes de luz, los daños a los electrodomésticos e interrupciones constantes de servicio son comunes.

Analizando más a fondo el problema de Electricaribe se tiene que sus directivos expresaron que prestan un mal servicio dado que existe una cultura de “no pago” en la ciudad heroica, en ese sentido, esta situación ha impedido que la empresa mejore sus servicios tal y como lo muestra la siguiente nota de prensa:

“Si morosos no cancelan deuda, Electricaribe podría hacer nuevos racionamientos”, 4 de Mayo de 2016, [“http://www.eluniversal.com.co/regional/si-morosos-no-cancelan-deuda-electricaribe-podria-hacer-nuevos-rationamientos-225347”](http://www.eluniversal.com.co/regional/si-morosos-no-cancelan-deuda-electricaribe-podria-hacer-nuevos-rationamientos-225347)

No obstante, según un reciente informe de la Superintendencia de Servicios Públicos muestra que no existe una cultura donde no se pague por este servicio en Cartagena, si no que la empresa, presuntamente, no está invirtiendo los fondos necesarios para mejorar el servicio, a pesar de contar con los recursos, mientras tanto los usuarios quienes al día de hoy siguen sufriendo apagones, daños a sus electrodomésticos y a pesar de las múltiples manifestaciones, en Electricaribe no se toman las medidas necesarias para mejorar el servicio. (Superintendencia de Servicios Públicos , 2016)

La telefonía fija y celular, que en Cartagena es prestada por UNE, MOVISTAR, TELMEX, entre otros, tiene un buen grado de satisfacción según la encuesta realizada en 2015. Esto se debe a que la competencia entre múltiples empresas privadas permite al usuario elegir la mejor calidad al más bajo costo y si no le gusta el servicio, simplemente se cambia de compañía a otra mejor.

En cuanto a aseo y recolección de basuras, las 2 empresas prestadoras de este servicio son Urbaser Colombia y Pacaribe, ambas salieron bien libradas respecto a la percepción de satisfacción de la población cartagenera, ya que un alto porcentaje afirma está satisfecho con dicho servicio.

Por último el servicio de gas natural domiciliario, prestado por Surtigas, muestra la satisfacción más alta si se la compara con los demás servicios, esto se debe a la buena gestión que tiene la empresa y la buena contratación de outsourcing que verifican que todas las conexiones este bien realizadas.

### **VERIFICACIÓN DE OBJETIVOS.**

Para lograr el objetivo principal de analizar la Percepción Ciudadana acerca de las Instituciones de Servicio Públicos de Cartagena de Indias durante el año 2015, se inició primero con la



caracterización las empresas prestadoras de servicios públicos y sus mecanismos de participación ciudadana, los cuales se consultaron y se mostraron en el capítulo 1. El segundo objetivo específico de exponer la percepción ciudadana de Cartagena de Indias acerca de los servicios públicos domiciliarios por medio de la Encuesta “Cartagena Cómo Vamos” 2015, se consiguió al analizar los resultados de dicha encuesta y finalmente para analizar La Percepción Ciudadana acerca de las Instituciones de servicios públicos de Cartagena de Indias durante el año 2015, se combinaron los capítulos anteriores y se contextualizaron los hallazgos con noticias.

## CONCLUSIONES

Cartagena de Indias es una de las ciudades más importantes para Colombia dado que combina la actividad industrial con la zona de Mamonal y las actividades turísticas con sus playas monumentos e historia. En ese sentido esta ciudad necesita servicios públicos que permitan el desarrollo de estas actividades y así lograr el progreso de la ciudad.

Las conclusiones de este trabajo muestran la realización de una caracterización de las empresas prestadoras de servicios públicos en la ciudad arrojando como característica principal que son de carácter privado y que poseen mecanismos de participación ciudadana por medio de las quejas, reclamos y sugerencias sumada a la supervisión de la Superintendencia de Servicios Públicos. Seguidamente se expusieron los resultados de la encuesta de satisfacción “Cartagena como vamos 2015” donde el foco principal estuvo dirigido a los servicio públicos.

Finalmente, al confrontar las características con lo mostrado en dicha encuesta de satisfacción ciudadana, se concluye que los servicios públicos tienen satisfechos a la mayoría de los cartageneros, siendo la excepción el servicio de energía eléctrica prestada por Electricaribe que por medio de cortes, daños a electrodomésticos y constantes interrupciones de servicio prolongadas han logrado el descontento de sus usuarios y estos han mostrado su descontento por medio de marchas, plantones, protestas y otras manifestaciones.

## RECOMENDACIONES

1. Con el desarrollo de este trabajo se dejó un importante antecedente que invita a futuras investigaciones y monografías a profundizar los temas relacionados con la gestión pública, participación ciudadana y servicios públicos en todas sus facetas, en ese orden de ideas, se recomienda que futuros trabajos e investigaciones desarrollen la temática de la gestión pública a través del estudio de los servicios públicos y como estos afecta la sociedad, dado que es un tema interesante y que toca temas fundamentales para el ciudadano de hoy en día.
2. Este trabajo demuestra una buena situación en cuanto a la percepción ciudadana respecto a la satisfacción de los usuarios de servicio públicos, no obstante, se recomienda no solo seguir adelante con esta gestión sino además continuar mejorando de tal manera que se alcance grados mucho más elevados de satisfacción para la ciudad de Cartagena de Indias, a pesar de los buenos resultados expuestos primeramente.
3. Este trabajo también demuestra el descontento de la población por el servicio de energía eléctrica prestado por Electricaribe. Las directivas de esta empresa consideran que no se ha podido mejorar el servicio gracias a la cultura de no pago de la población cartagenera, en contraparte, la Superintendencia de Servicio Públicos ha declarado que los problemas de esta empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica no se deben a la cultura de no pago en Cartagena si no a que esta empresa no ha destinado los recursos suficientes para la realización de las inversiones que permitan mejorar el servicio. En ese caso, esta monografía recomienda intervenir y auditar Electricaribe con el fin de realizar una investigación que permita dilucidar a donde han ido a parar los fondos destinados a la inversión y la mejoría del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcázar, H. F. (1 de Julio de 2016). Cartagena, con la menor tasa de desempleo del país: DANE.

*El Universal* , pág. 1.

Biblioteca virtual Luis Angel Arango. (1991). *Banco de la República de Colombia*. Recuperado el

27 de Julio de 2016, de Participacion Ciudadana:

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/constitucion/participacion-ciudadana>

Cartagena Cómo Vamos . (15 de Septiembre de 2016). *Encuesta de Percepción Ciudadana*.

Obtenido de <http://www.cartagenacomovamos.org/publicaciones/encuesta-de-percepcion-ciudadana/>

Chica Vélez, S. (marzo de 2011). *Administracion y desarrollo, temas de administración y gestion*

*pública*. Recuperado el 27 de julio de 2016, de Una mirada a los nuevos enfoques de la gestion publica :

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una\\_mirada\\_a\\_los\\_nuevos\\_enfoques\\_de\\_la\\_gestion\\_publica.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109133/Documentos/Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.pdf)

DANE. (5 de Mayo de 2016). *Índice de precios al Consumidor Junio 2016*. Recuperado el 16 de

Julio de 2016, de Departamento Nacional de Estadísticas:

[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol\\_ipc\\_jun16.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_jun16.pdf)

DNP. (2012). *Departamento Nacional de Planeacion* . Recuperado el 27 de Julio de 2016, de

Funciones DNP: <https://www.dnp.gov.co/DNP/acerca-de-la-entidad/Páginas/funciones-DNP.aspx>

Ficha técnica Cartagena Cómo Vamos 2015. (2015). *Cartagena Cómo Vamos*. Obtenido de <http://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wpcontent/uploads/2014/08/Presentaci%C3%B3n-completa-Encuesta-de-percepci%C3%B3n-2015.pdf>

Galicia Araujo, G. (Agosto de 2010). *Instituto Nacional de Ciencias Penales*. Recuperado el 29 de Julio de 2016, de La percepción ciudadana de la seguridad en dos zonas del distrito federal: Una experiencia de Prevención al delito: 2002-2004: [http://www.comunidadyprevencion.org/docs/percepcion\\_ciudadana\\_seguridadpublica.pdf](http://www.comunidadyprevencion.org/docs/percepcion_ciudadana_seguridadpublica.pdf)

García Sánchez, I. M. (Mayo de 2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencia*. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de Respot Universidad de Salamanca : [http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu\\_gasto\\_publico/47\\_GarciaSanchez.pdf](http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf)

Gómez, J. Á. (2009). *eumed.net*. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de CAPITAL SOCIAL, DESCENTRALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO : <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>

Lopera Echavarría , J. D., Ramírez Gómez , C. A., Zuluaga Aristizábal, M. U., & Ortiz Vanegas , J. (2010). *EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>

López Pineda , L., & Martelo Suárez , K. (Mayo de 2016). *Camara de Comercio de Cartagena*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO EL COMERCIO EXTERIOR DE BOLÍVAR, 2015:

[http://www.cccartagena.org.co/descargar\\_archivo.php?f=2016071247\\_INV\\_Informe\\_C.E.\\_2015\\_.pdf](http://www.cccartagena.org.co/descargar_archivo.php?f=2016071247_INV_Informe_C.E._2015_.pdf)

Ospina Bozzi, S. (Marzo de 2001). *Revista de Servicio Público año 52 No 1*. Recuperado el 27 de Julio de 2016, de Evaluación de la Gestión Pública, : <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/evaluacion-de-la-gestion-publica-conceptos-y-aplicaciones-en-el-caso-latinoamericano-1/view>

Superintendencia de Servicios Públicos . (13 de Abril de 2016). *Superservicios exige a Electricaribe mejorar, de manera inmediata, la atención a usuarios*. Obtenido de <http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Comunicados/Superservicios-exige-a-Electricaribe-mejorar-de-manera-inmediata-la-atencion-a-usuarios>

Vargas Cuellar, M. I. (Junio de 2010). *Universidad Autónoma San Luis de Potosi, México*. Recuperado el 29 de Julio de 2016, de Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: una propuesta para el estudio de mecanismos institucionales de participación: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/02/mivc.htm>