Análisis estadístico

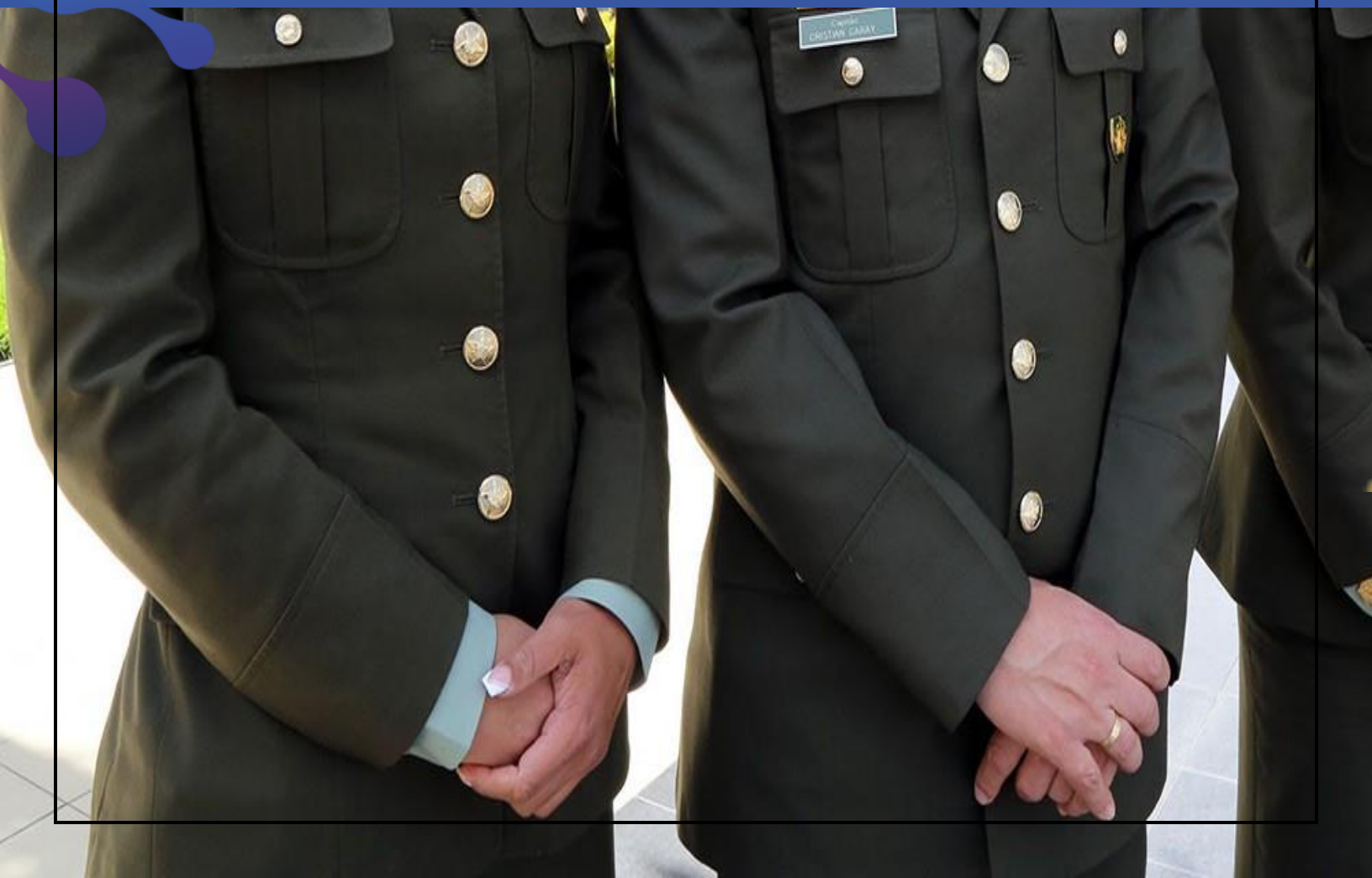
Soluciones pacma S.A.S.



ESTUDIO DE CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN

DE LA LÍNEA TELEFÓNICA DE LA POLICÍA NACIONAL 123

EN CARTAGENA



Análisis estadístico

Soluciones pacma S.A.S.

SOLUCIONES PACMA S.A.S.

Somos una empresa Especializada en el manejo de datos de forma inteligente, a través de

Bigdata, analytics, BI, Inteligencia Artificial y las mediciones estadísticas.

Tenemos más de 5 años de experiencia usando la tecnología para la automatización y gestión de los procesos de comunicación entre las empresas, clientes y usuarios.

Estamos avalados por el Consejo Nacional Electoral con Resolución N° 3847 del 2020.

En el presente documento se especifica la metodología, actividades y equipo de trabajo propuesto para llevar acabo el estudio.

Nuestra fortaleza es Predecir el comportamiento: utilizando la analítica avanzada, que permite incrementar el porcentaje de acierto de las predicciones de resultados. De este modo, con técnicas de Big Data y la técnica de "aprendizaje en proporciones”

Para realizar el trabajo de recolección de datos implica la organización de un conjunto de elementos que de manera articulada permiten la captura y sistematización de la información.

Face Exploratoria

Población Objetivo:
La presente propuesta se basa en la encuesta preliminar y metodología que tienen estipulada para la ciudad de Cartagena alrededor de la percepción de **la línea 1 2 3.**

Marco Muestral:
La presente propuesta se basa en la encuesta preliminar y metodología que tienen estipulada para la ciudad de Cartagena alrededor de la percepción de **la línea 1 2 3.**

Población objetivo:
Personas mayores de 18 años, que vivan en la zona turística de Cartagena hace al menos tres meses, y turistas nacionales o extranjeros de habla hispana (con énfasis en nacionales).

Puede ser la primera vez que visiten Cartagena y que al menos lleven dos días en la ciudad (en ésta o una oportunidad anterior). Aplica personas que tienen Cartagena como segunda vivienda.

Ninguna otra variable se tomará para la escogencia; puede quedar cualquier número de hombres y mujeres. Si van personas en grupo, solo se hará la encuesta a una de ellas.

Procesamiento de Datos e Información

Obtenida la información depurada y sistematizada, el Director del Proyecto acompañado del equipo cuantitativo iniciarán el proceso de cálculo y obtención de los resultados. Contamos con todo el equipo humano y de software estadísticos que permiten el procesamiento y análisis de la información recolectada.

Análisis y entrega de los resultados:

Los resultados obtenidos del estudio serán presentado por medio de uninforme final con las conclusiones y posibles recomendaciones a estudios posteriores.

Trabajo de campo

Diseño de la muestra:
Probabilístico Estratificado, con selección de individuos por muestreo aleatorio.

Tamaño de la muestra:
Total personas encuestados 1.000.

Fecha de Recolección :
del 4 de abril al 12 de abril del 2025.

Margen de error:

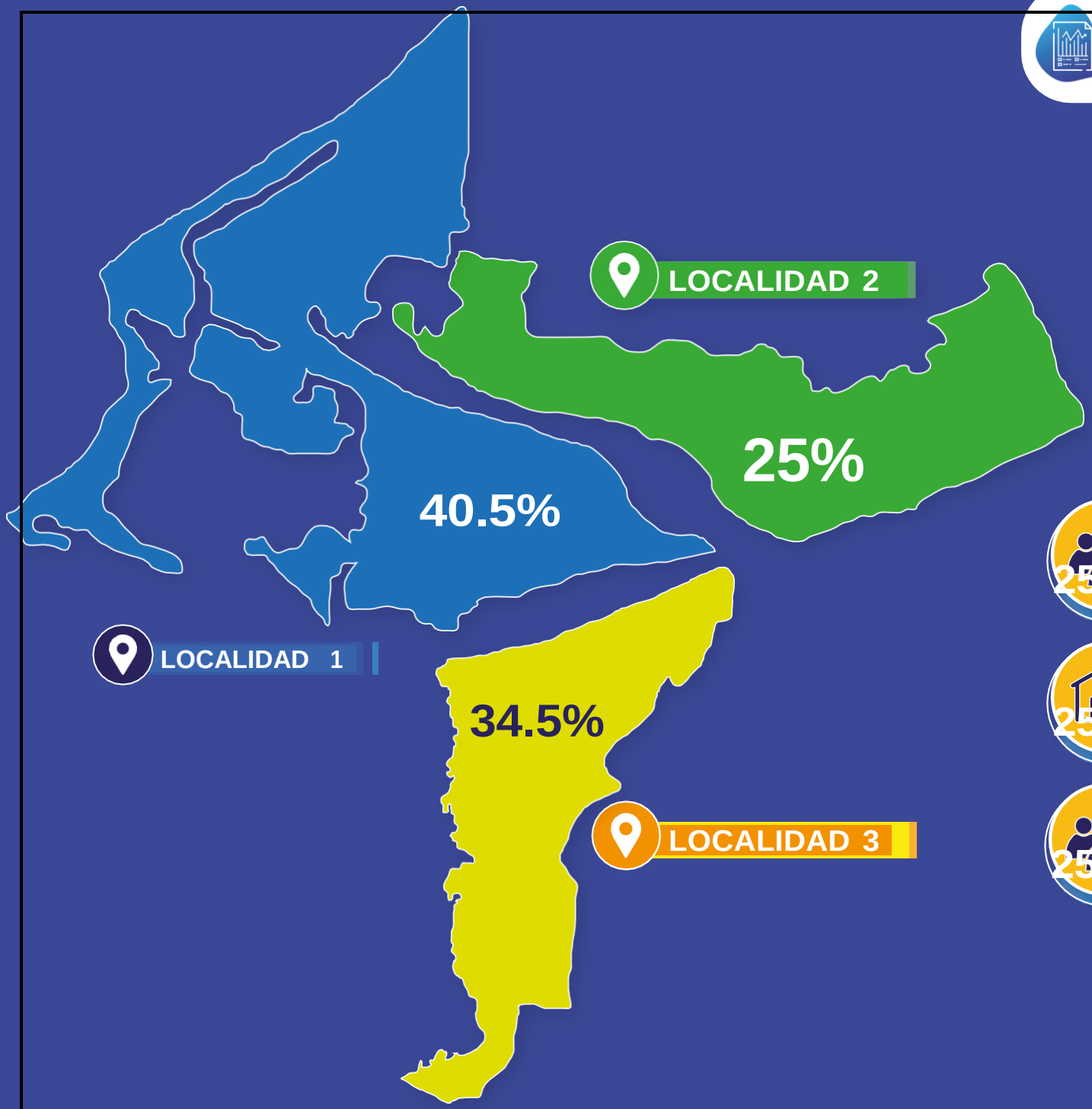
tienen un 95% de confianza: el margen de error es **2,5%, Evaluar la percepción general** hacia la línea de atención telefónica 123 de la Policía Nacional entre turistas de habla hispana y residentes de la zona turística de Cartagena.

Distribución de la Muestra:
42 barrios de la ciudad de Cartagena y 3 corregimientos de la misma.

Porcentaje de la Muestra:
localidad 1 representa el **40,5%**, localidad 2 representa **25%** y localidad 3 representa el **34.5%** de la muestra.

Análisis estadístico

Soluciones pacma S.A.S.



25%

Personas mayores
de 18 años
zona turística de Cartagena

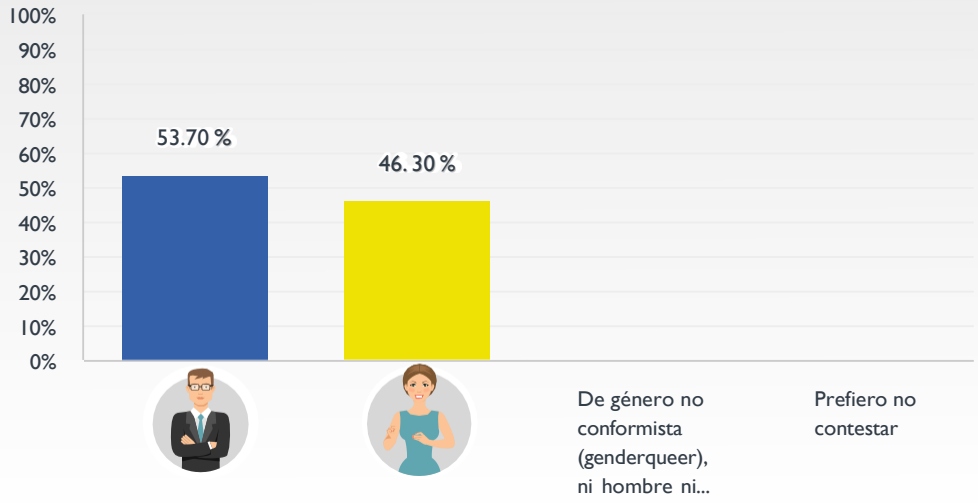
25%

45 barrios
3 corregimientos
de Cartagena

25%

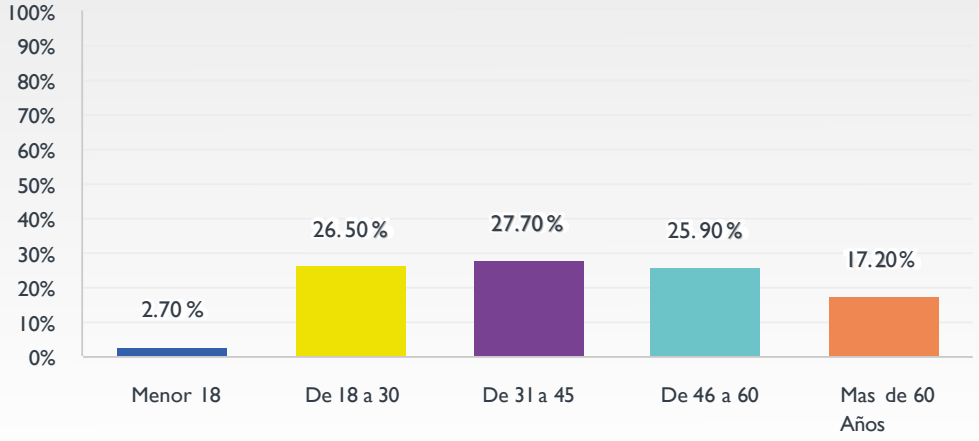
Total de personas encuestadas
100(

¿Genero ?



Se registra que el **53.70%** de los encuestados responde ser del genero masculino y el **46.30%** reconoce ser del genero femenino.

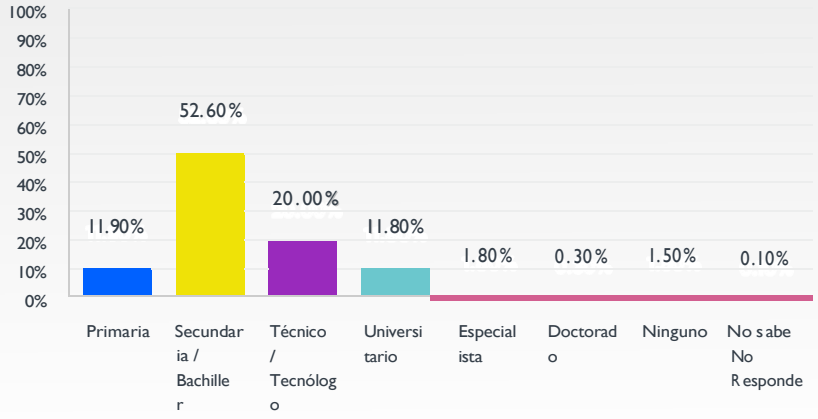
Edad



Se identificó que el **27.70%** de encuestados son personas con edades entre **31 y 45 años, el 26.50% entre 18 y 30 años,** el 25.90% son adultos con edades entre los 46 y 60 años.

El 2.70% son menores de edad y el 17.20% son adultos mayores de 60 años.

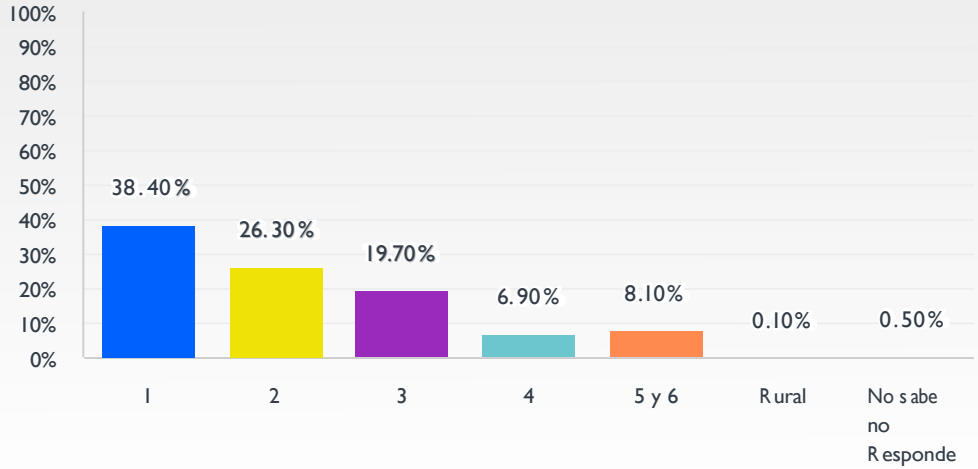
¿Nivel Educativo ?



El **52.60%** de los encuestados dice ser bachiller y el **20.00%** haber realizado estudios técnicos/tecnológicos.

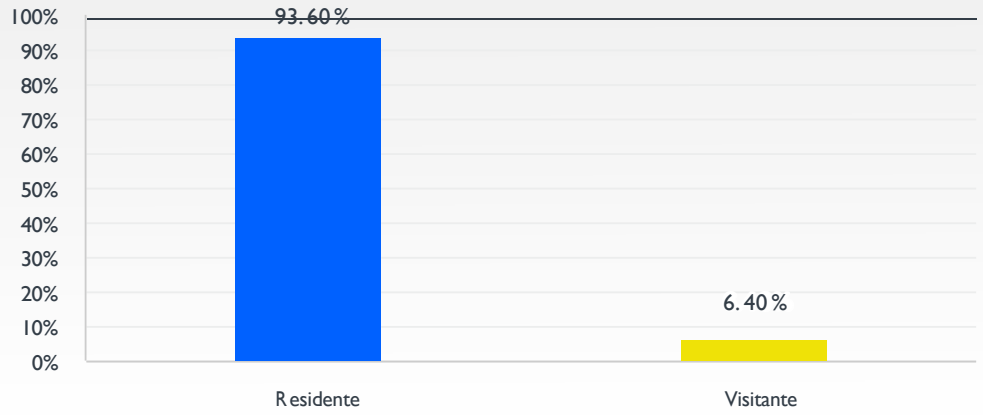
Se registra personas con estudios de **básica primaria (11.90%), profesionales universitarios (11.80%)** y estudios de **posgrados (2.10%)** respectivamente.

¿Estrato Social ?



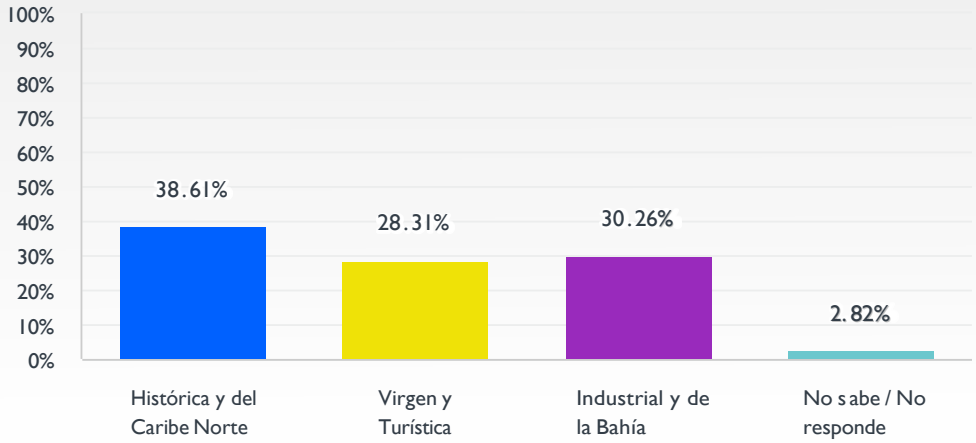
En gran proporción el **38.0% responde vivir en el estrato 1** y el **25.30% reside en el estrato 2**. Además el 19.70% señala pertenecer al estrato 3, seguido del 8.10% quienes indicaron residir en los estratos 5 y 6 respectivamente.
En menor medida el 0.60% respondió habitar en zonas rurales.

¿Cuál es su relación con la ciudad de Cartagena de Indias?



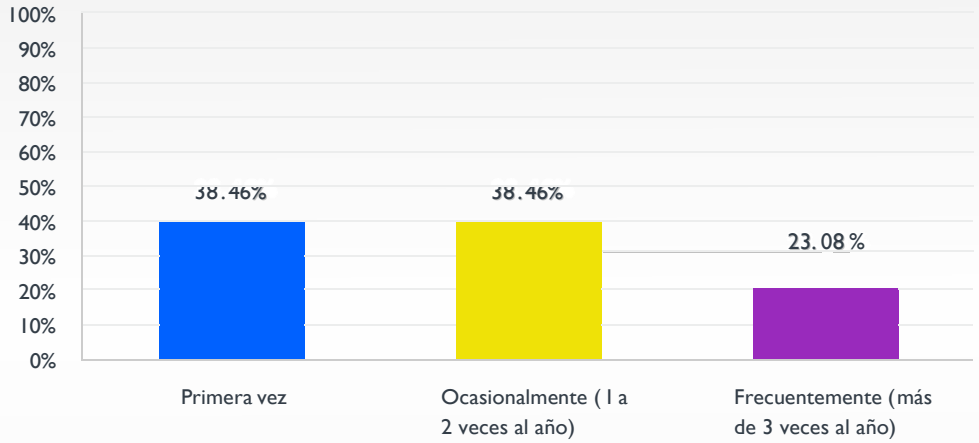
Los resultados de la encuesta revelan que el **93.60% residen en Cartagena y el 6.40% son visitantes de la ciudad.**

Si es residente, ¿en qué localidad vive?



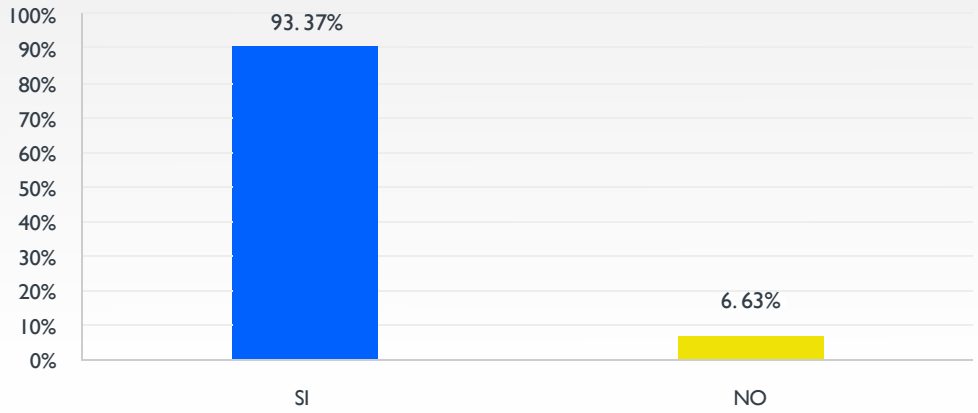
De los residentes en Cartagena, se identifica que el **38.61% reside en la localidad Histórica y del caribe norte, seguido del 30.20%** de encuestados quienes habitan en la localidad industrial y de la bahía. En menor porcentaje el **28.31% se ubica en la localidad virgen y turística.**

Si es visitante, ¿con qué frecuencia visita Cartagena de Indias? (solo sirespondió "visitante" en la pregunta 1)



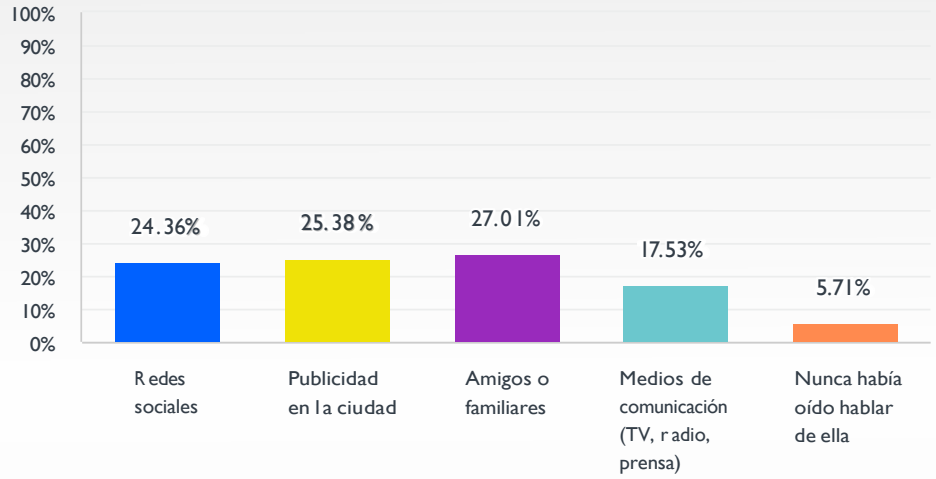
De los visitantes encuestados se encontró que el **38.46% visita ocasionalmente a Cartagena, continuo del 38.46% quienes visitaron por primera vez la capital bolivarense.** Se registra además que el **23.08% es visitante frecuente de la ciudad (mas de 3 veces al año).**

¿Conoce la existencia de la Línea de Emergencias 123 de Cartagena de Indias?



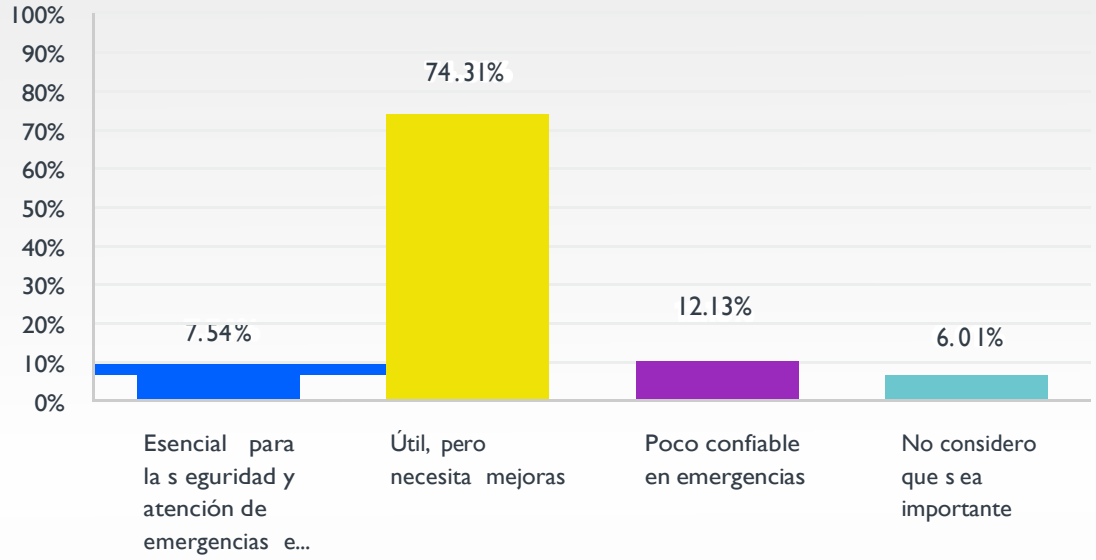
La línea de emergencia **123 de Cartagena es un canal de atención conocido por los encuestados (93.37%),** no obstante **el 6.63% manifestó desconocer la existencia de este servicio telefónico.**

¿Cómo se enteró de la Línea de Emergencias 123?



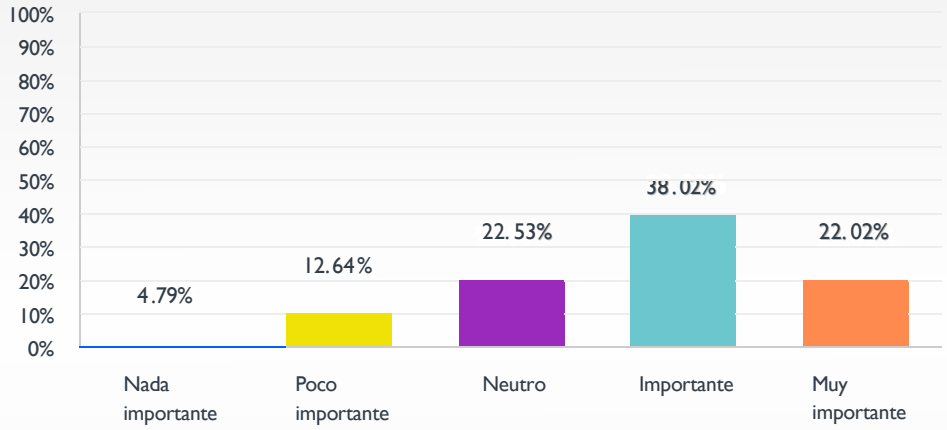
Los conocedores de la línea de emergencia 123, manifestaron **haberse enterado por amigos y familiares (27.01%)** y otros **se enteraron por anuncios publicitarios (25.38%).** Asimismo, **el 24.36% se enteró por anuncios publicados en las redes sociales y el 17.53%** por anuncios divulgados en los medios masivos de comunicación.

En su opinión, la Línea de Emergencias 123 es un servicio? (Seleccione la opción que mejor refleje su percepción)



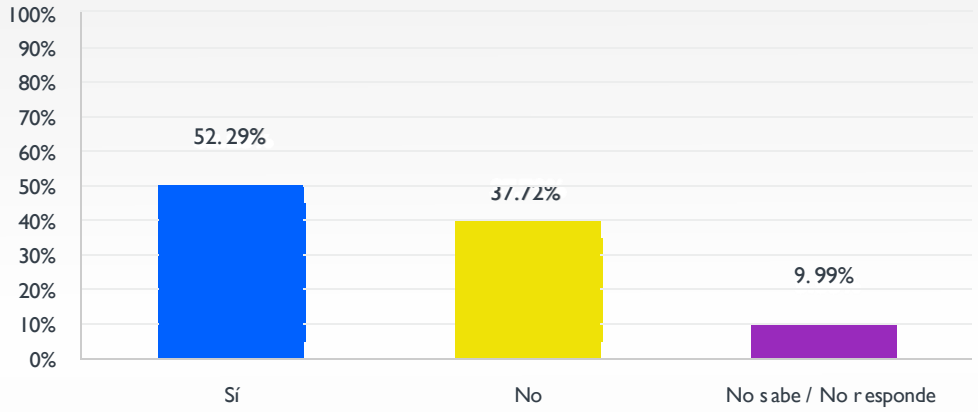
La opinión de los encuestados sobre el servicio de la línea de emergencia 123 es favorable. Se identificó que **el 74.31% considera que la atención fue útil.** No obstante, otros perciben que **el servicio es poco confiable para atender situaciones de emergencias (12.13%).** Por ultimo, **el 7.54% percibe que es esencial para la seguridad de la ciudadanía mientras que el 6.01% opina que es impertinente.**

¿Cómo califica la importancia de la Línea 123 en la seguridad y bienestar de Cartagena de Indias? (Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada importante" y 5 es "Muy importante")



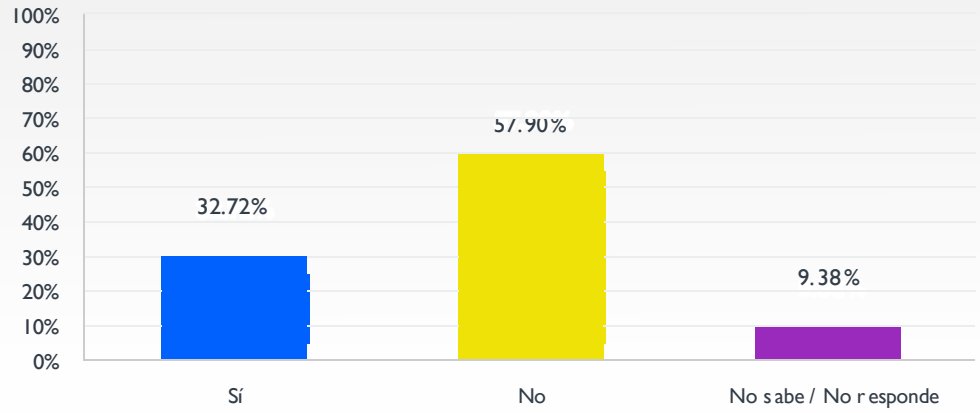
Se identifica que los encuestados otorgan una calificación de importancia favorable. Los resultados indican que **el 38.02% califica la línea como importante, seguida del 22.02%** quienes la distinguen con un nivel de alta relevancia para la seguridad de la ciudad. En contraste y en menor proporción **se registra que el 12.64% confiere poca y el 4.79% nula trascendencia.** Otros **(22.53%) otorgan un nivel de importancia neutral.**

¿Cree que la Línea de Emergencias 123 es eficiente en la atención de emergencias en la ciudad?



La percepción de eficiencia en la atención de emergencias es significativa. Los resultados indican que **el 52.29% de encuestados afirma haber recibido un servicio eficiente.** Con todo, **el 37.72% considera que la atención es ineficaz y el 9.99%** indica no saber/ no responder sobre la calidad en la atención.

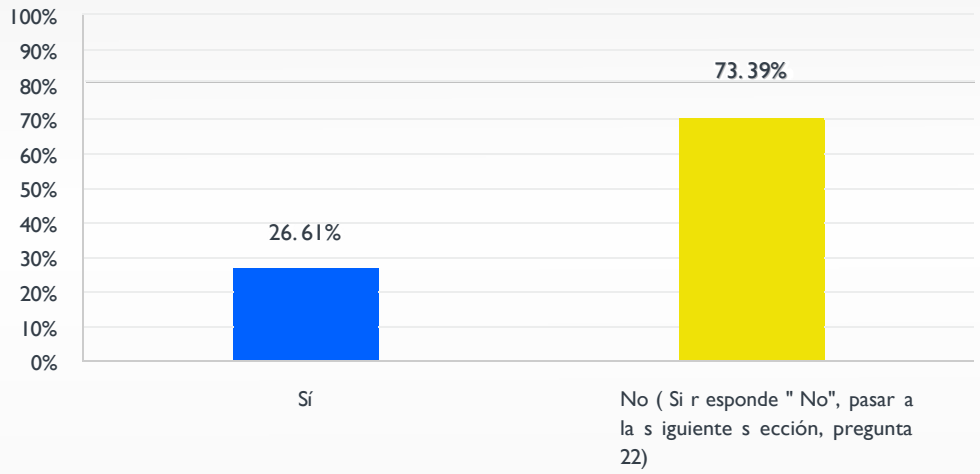
¿Considera que Cartagena brinda suficiente información sobre el uso de la Línea de Emergencias 123?



El 57.90% de los usuarios considera que Cartagena no brinda suficiente información sobre el uso de la línea de emergencia 123. Pese a, **el 32.72% de los encuestados razona lo contrario. El 9.38% manifiesta no saber/ no responder sobre la información brindada.**

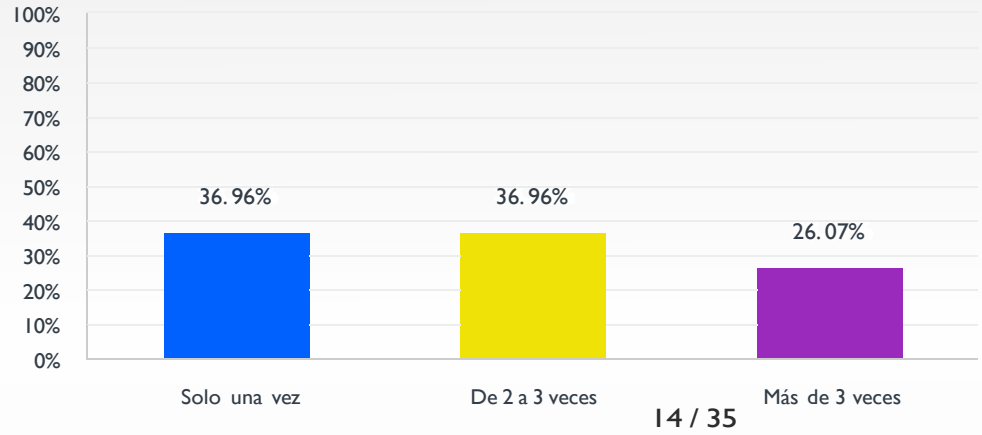
(ESTA SECCIÓN SOLO SE RESPONDE SI EL ENCUESTADO HA UTILIZADO LA LÍNEA 123 ALGUNA VEZ.)

¿Ha utilizado la Línea de Emergencias 123 en Cartagena de Indias en alguna ocasión?



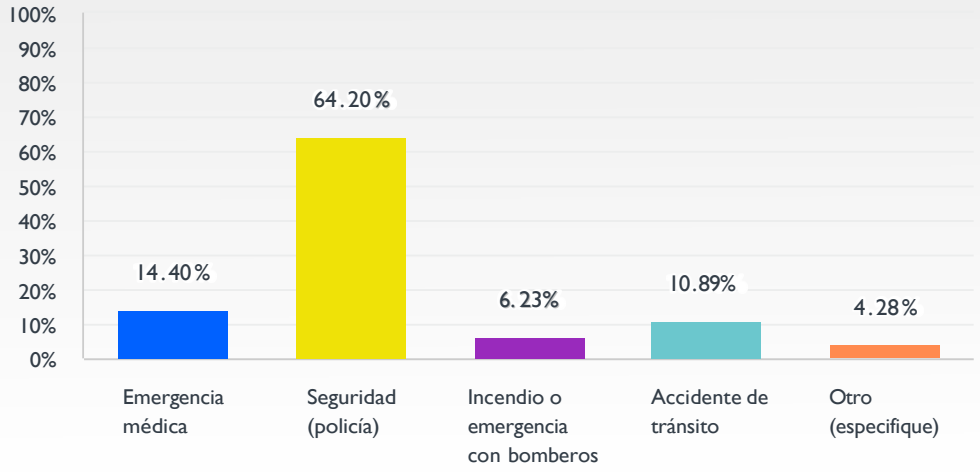
El uso ocasional de la línea de emergencia 123 en Cartagena es bajo. Los datos revelan que el 73.39% de los encuestados responde no haberla utilizado y el 26.61% utilizó en alguna ocasión la línea de emergencia.

¿Con qué frecuencia ha utilizado la Línea de Emergencias 123 en el último año?



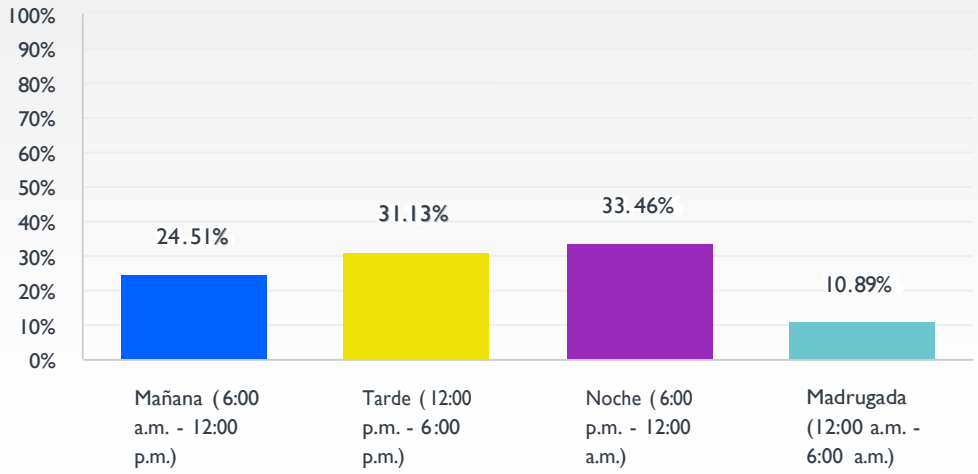
Los resultados de la encuesta indican que el 36.96% utilizó de 2 a 3 veces la línea de emergencias 123 en el último año. Asimismo el 36.96% informa haberla utilizado una vez y el 26.07% indicó haber usado la línea mas de 3 veces el año inmediatamente anterior.

¿Cuál fue el motivo principal de su llamada?



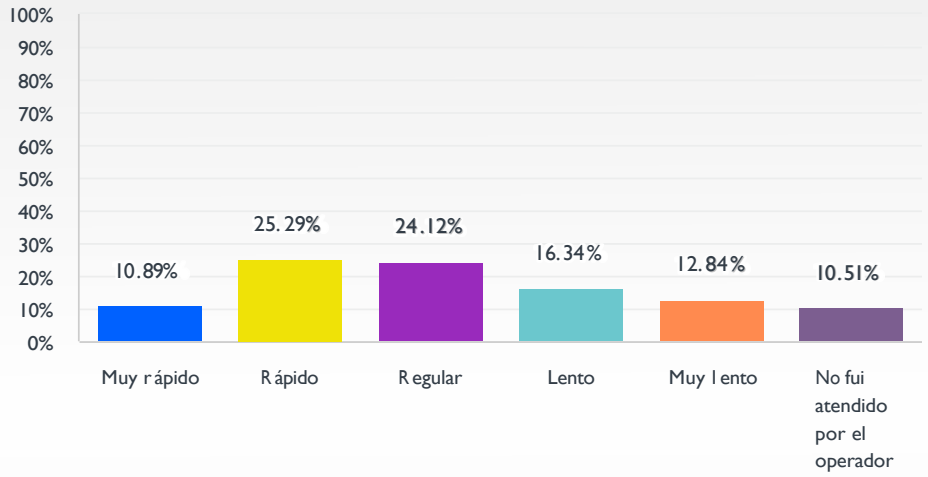
El motivo principal que impulsa a los encuestados a realizar llamadas telefónicas al 123 es la seguridad ciudadana **(64.20%). Seguido de llamadas para atender emergencia medica (14.40%)** y para asistir accidentes de transito (10.89%). **El 6.23% indicó haber estado motivado para reportar casos de emergencia con bomberos y el 4.28% por otros motivos sin especificar.**

¿En qué horario realizó la llamada?



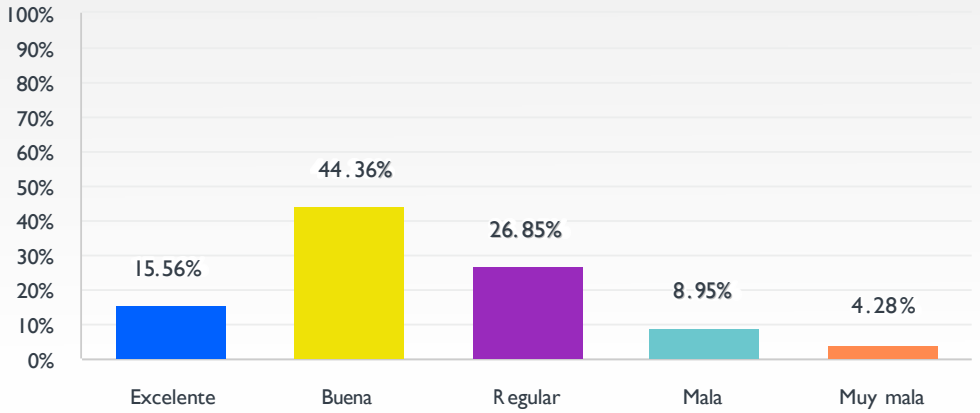
La Línea de Emergencias 123 atiende las llamadas de los ciudadanos los siete días de la semana, las 24 horas del día. Aunque **el 33.46% de las llamadas se realizan en horario nocturno (06:00 a.m. – 12:00 p.m.) y el 31.13% en horas de la tarde (12:00pm a 06:00pm).** Se reporta que en horario matutino también se realizan llamadas de emergencia (24.51%) y en menor frecuencia en horas de la madrugada (10.89%).

¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta desde que realizó la llamada hasta que fue atendido por un operador?



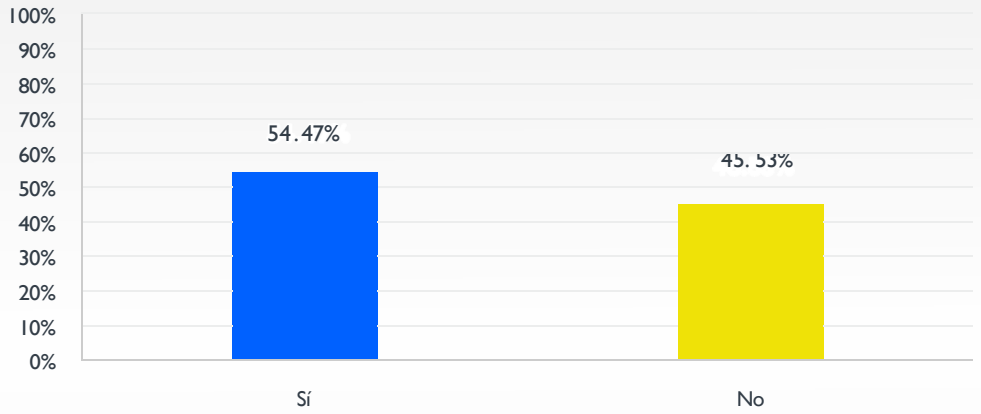
La percepción de eficiencia en la atención de emergencias es significativa. Los resultados indican que **el 52.29% de encuestados afirma haber recibido un servicio eficiente.** Con todo, **el 37.72% considera que la atención es ineficaz y el 9.99%** indica no saber/ no responder sobre la calidad en la atención.

¿Cómo calificaría la actitud y atención del operador que lo atendió?



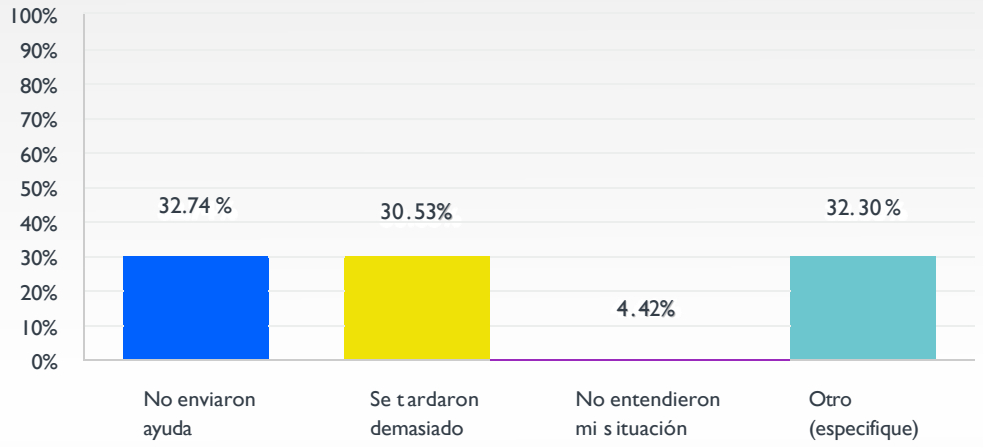
En relación con la calificación de la actitud y atención del operador, los resultados indican que **el 44.36% de encuestados califican la actitud como buena, el 26.85% califica regular la experiencia y el 15.56% calificó la atención como excelente.** En menor porcentaje, **el 8.95% califica la actitud del operador como mala y el 4.28% muy mala.**

¿El servicio brindado resolvió su emergencia de manera efectiva?



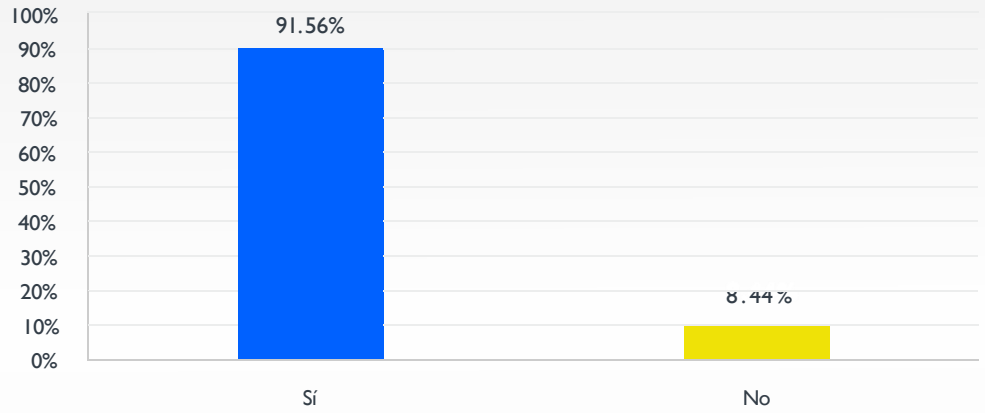
El 54.47% indica que el servicio brindado resolvió su emergencia de manera efectiva y el 45.53% considera lo contrario.

Si su emergencia no fue resuelta, ¿cuál fue la razón?



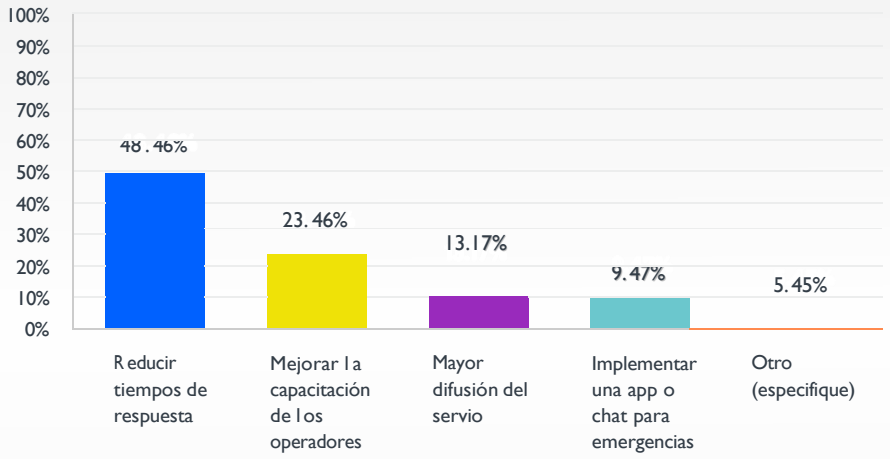
Las razones por las cuales los encuestados consideran que su emergencia no fue resuelta se deben en gran parte al no envío de ayudas al momento de la llamada (32.74%), también a la tardanza en la atención de la emergencia (30.53%) y a problemas comunicativos en la llamada (4.42%). El 32.30% de usuarios manifestó otras razones sin especificar.

¿Cree que la Línea de Emergencias 123 necesita mejoras?



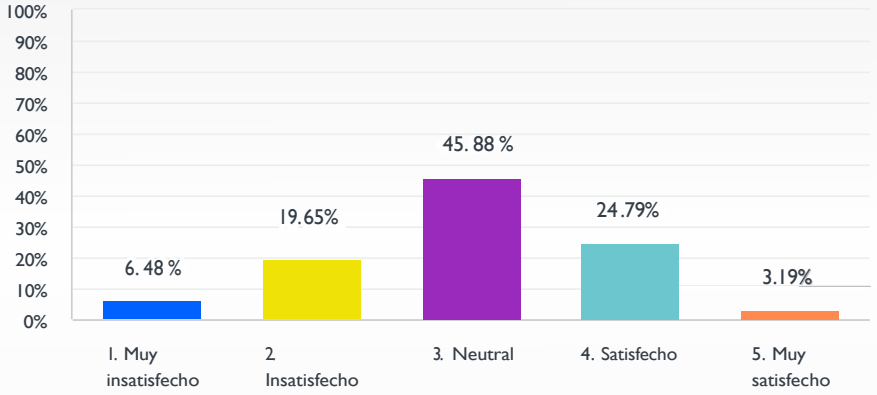
El 91.56% de encuestados considera que la línea de emergencias 123 necesita desarrollar acciones de mejoras. En contraste, el 8.44% manifiesta que no es necesario mejorar.

¿Qué aspectos deberían mejorar en la Línea de Emergencias 123? (Seleccione hasta dos opciones)



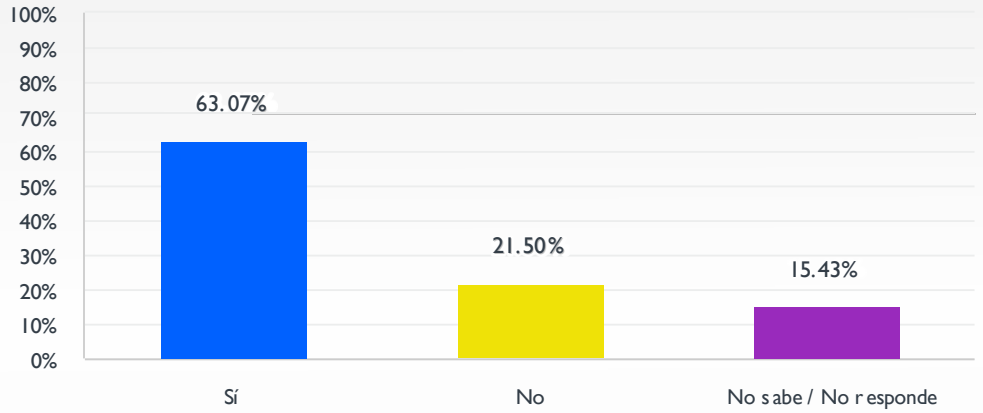
Los encuestados proponen que para mejorar se necesita reducir los tiempos de respuesta (48.46%), capacitar a los operadores (23.46%) **y** promover el uso de la línea realizando campañas de difusión (13.17%). **Usuarios proponen implementar una aplicación móvil para atender emergencias (9.47%) y otros realizan otras recomendaciones sin especificar (5.45%).**

En una escala de 1 a 5, ¿qué tan satisfecho se siente con el serviciode la Línea de Emergencias 123? (Donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es"Muy satisfecho")



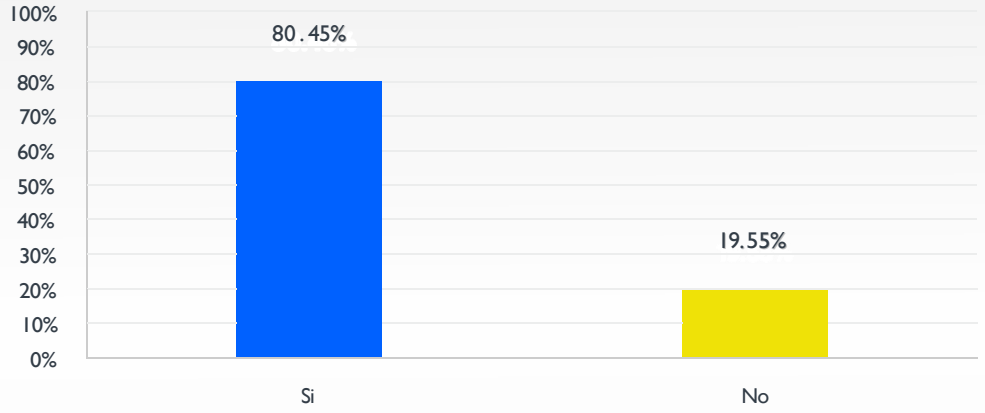
En cuanto el nivel de satisfacción del servicio de la línea de emergencia, los datos indican que el 45.88% otorga una calificación neutral, el 24.79% se siente satisfecho, el 19.65% se siente insatisfecho. **En menor medida,** el 6.48% se siente muy insatisfecho y el 3.19% muy satisfecho.

¿Considera que la Línea de Emergencias 123 es un servicio confiableen Cartagena de Indias?



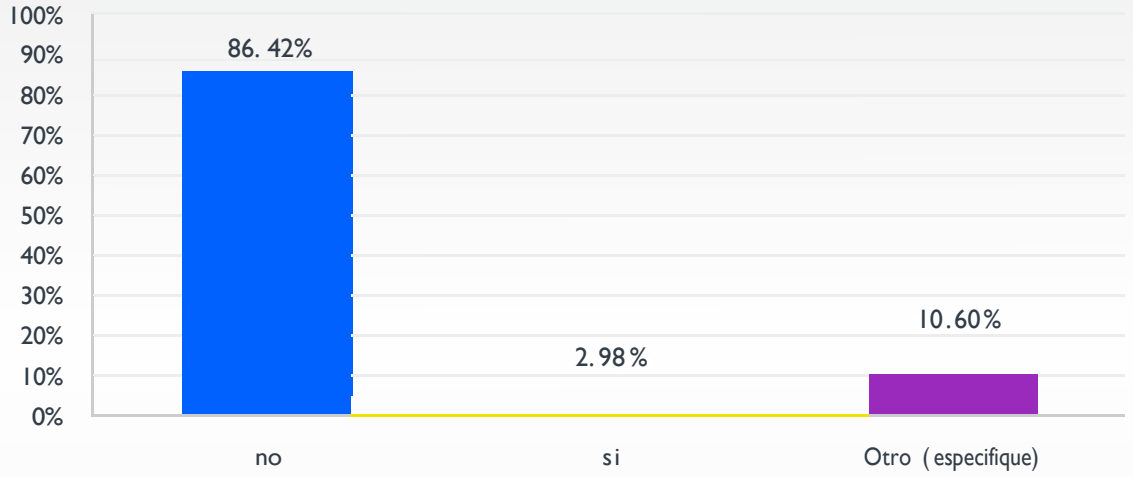
En relación con la confianza del servicio, los resultados muestran que el 63.07% considera que el servicio es confiable, el 21.50% considera lo contrario y el 15.43% manifiesta no saber/ no responder.

¿Recomendaría el uso de la Línea de Emergencias 123 a familiares o amigos en caso de emergencia?



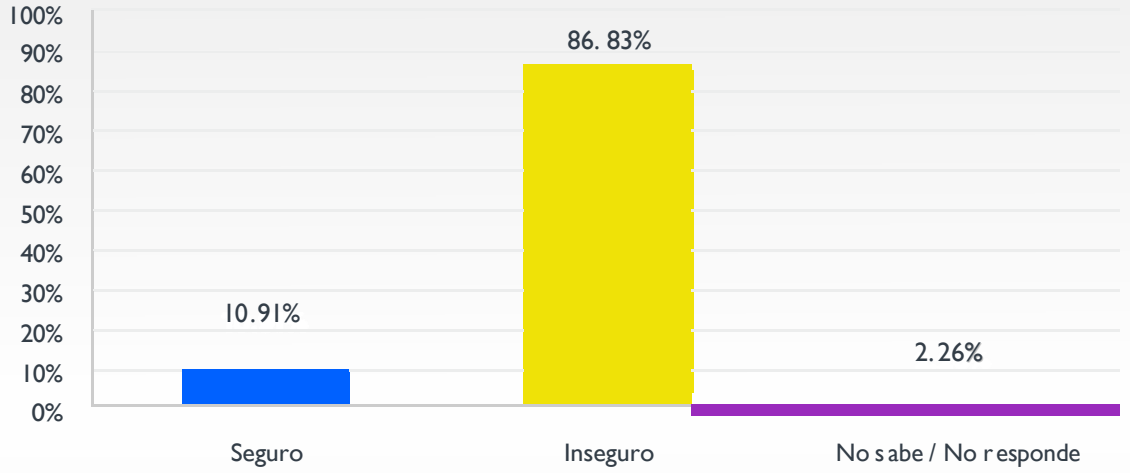
El 80.45% de los encuetados recomendaría el uso de la línea de emergencias 123 a familiares o amigos en caso de emergencia y el 19.55% no lo recomendaría.

¿Le gustaría dejar algún comentario o sugerencia sobre el servicio? (Opcional)



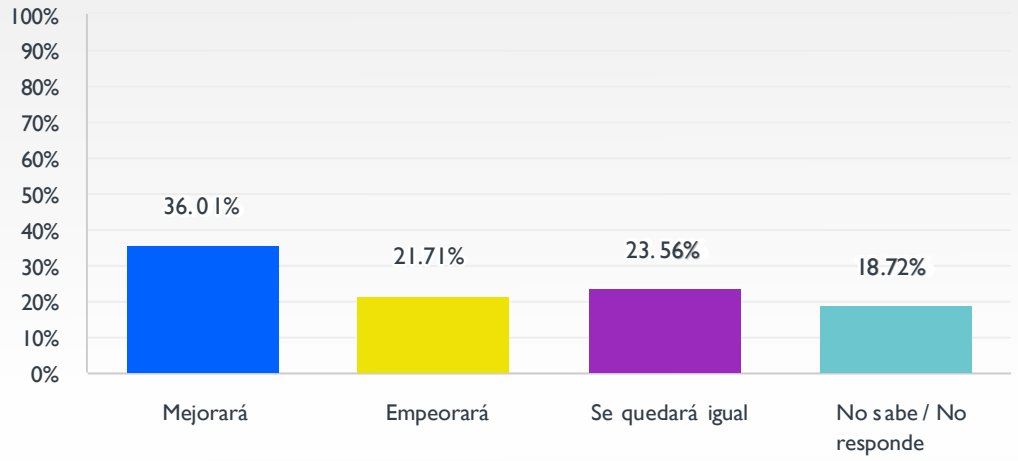
El 86.42% de los encuestados no le gustaría sugerir sobre el servicio, el 2.98% sí desea realizar comentarios propositivos y el 10.60% respondió otro sin especificar.

¿Considera usted que Cartagena de Indias es?



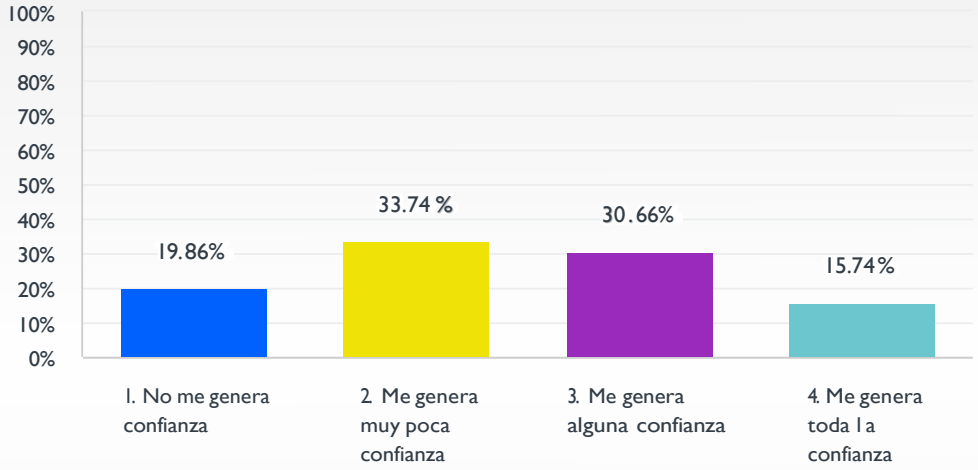
La percepción de inseguridad ciudadana en los encuestado es alta. El 86.83% de encuestados, percibe a Cartagena como una ciudad insegura. Con todo, el 10.91% considera todo lo contrario, mientras que el 2.26% **expresa no saber/no responder nada sobre la seguridad en la ciudad.**

¿Cree usted que la seguridad de Cartagena de Indias en los próximos seis meses?



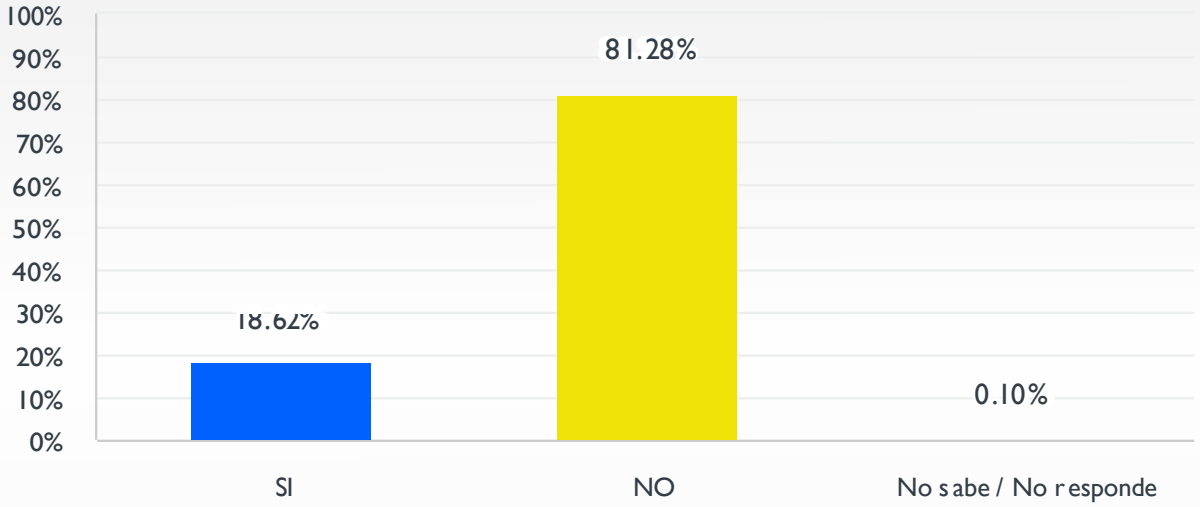
Parte de los encuestados ve con optimismo la seguridad ciudadana a futuro. El 36.01% de los encuestados cree que la seguridad en Cartagena en los próximos seis meses mejorará. No obstante, el 21.71% mantiene una posición pesimista al creer que empeorará con el tiempo. Se registra que el 23.56% piensa que se quedará igual y el 18.72% no sabe no responde.

¿Qué grado de confianza le genera a usted la Policía Metropolitana de Cartagena (siendo 1, No me genera confianza y 4 Me genera toda la confianza)?



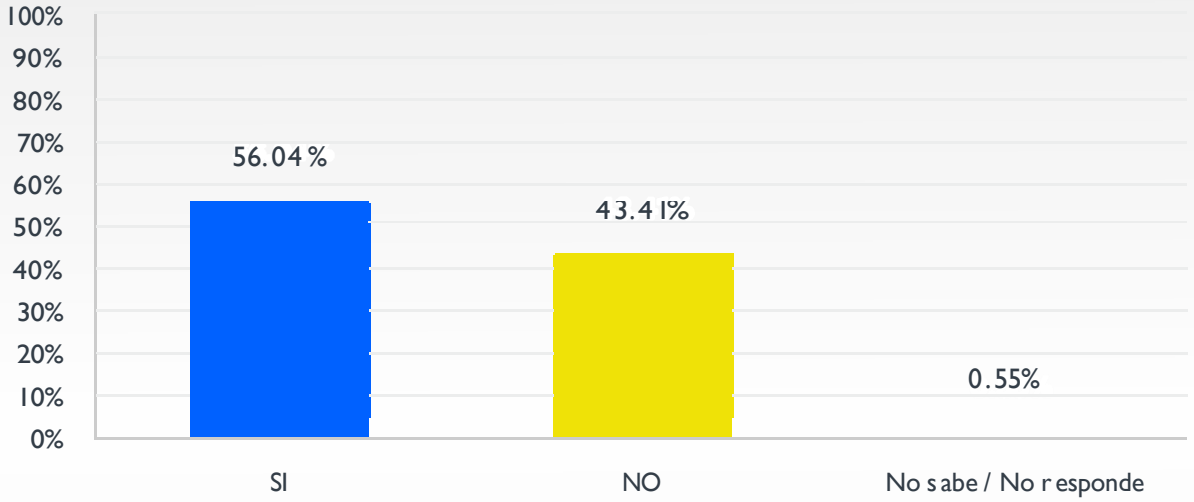
El grado de confianza que le genera a los encuestados la Policía Metropolitana de Cartagena se encuentra fraccionado con diferentes posturas. El 33.74% le genera muy poca confianza, el 30.66% le general alguna confianza, el 19.86% no les genera confianza y el 15.74% les genera toda la confianza.

¿Usted ha sido víctima de algún delito en Cartagena en los último 12 meses?



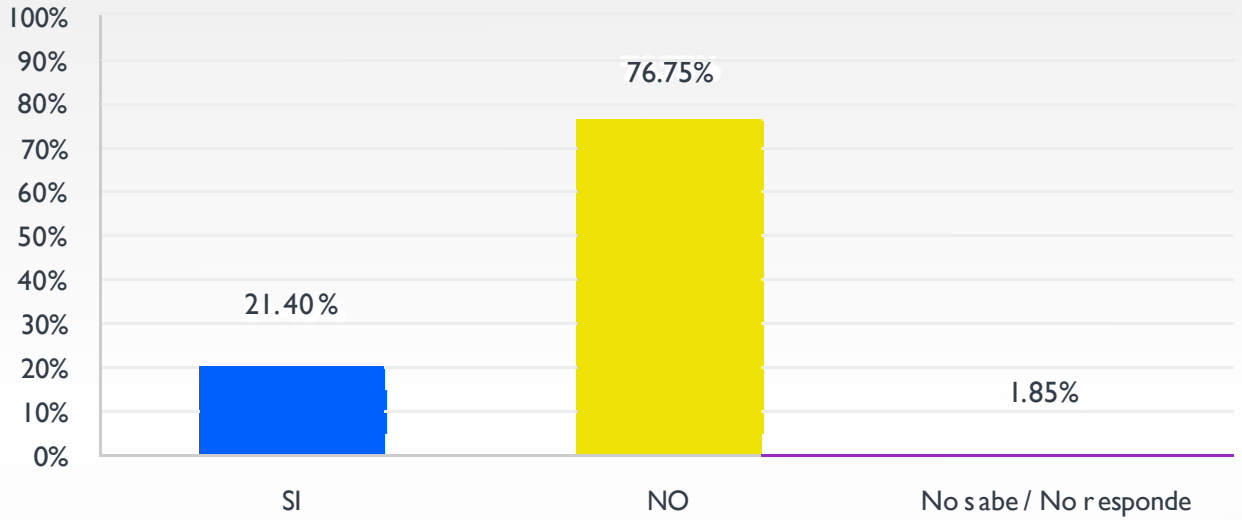
El 81.28% informa no haber sido victima de algún delito en Cartagena en los últimos 12 meses y el 18.62% expresa que ha sido victima de algún flagelo en este tiempo de análisis.

¿Denunció ante las autoridades competentes haber sido víctima del delito?



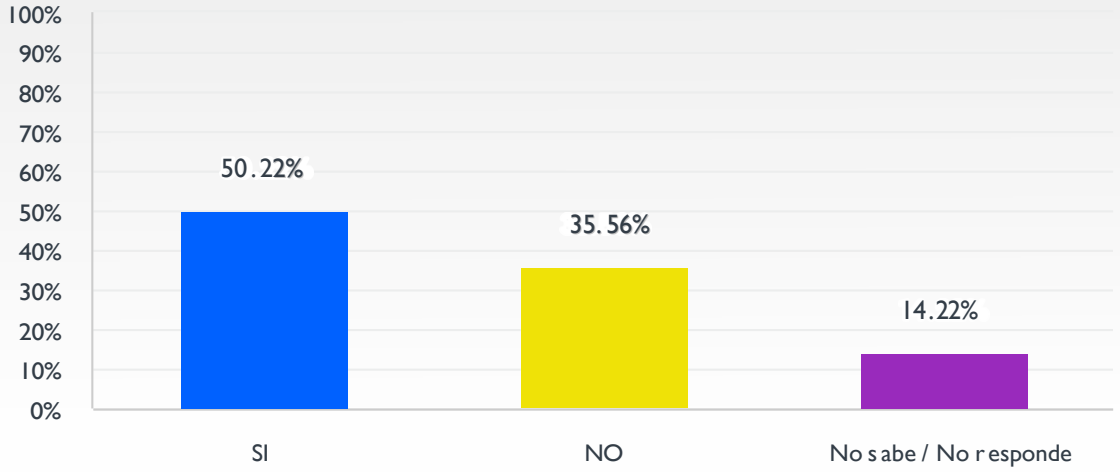
De las personas que informaron haber sido victima de algún delito, el 56.04% indicó haber denunciado ante las autoridades competentes haber sido victima del delito y el 43.41% prefirió no denunciar.

¿Algún familiar o amigo ha sido víctima de un delito en Cartagena de Indias en los últimos 12 meses?



El 76.75% respondió que algún familiar o amigo ha sido victima de un delito en Cartagena en los ultimo 12 meses, el 21.40% informó que personas allegadas han sido victimas de la inseguridad en la ciudad. En menor proporción el 1.85% indicó no saber / no responder.

¿El familiar o amigo denunció ante las autoridades competentes el delito del que fue víctima?



De las personas que informaron conocer a familiares y amigos que han sido victima de algún delito, el 50.22% indicó tener conocimiento que **el allegado denunció ante las autoridades competentes haber sido victima del delito** y el 35.56% prefirió no denunciar. El 14.22% indicó no saber / no responder.

Ancilisis estadlstico

Soluciones

pacma s.A.s.



