



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN DE BOGOTÁ 2020

Febrero 2021

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

@salimosdeesto juntos

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Conmutador: +57 (1) 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:       ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

ÍNDICE

1. Ficha técnica
2. Algunas consideraciones metodológicas
3. Resultados Encuesta 2020
4. Conclusiones y Recomendaciones

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Ficha Técnica

Año	2020
Tema	Preguntas sobre percepción de seguridad en la ciudad de Bogotá.
Ciudad	Bogotá D.C.
Diseño de la muestra y procesamiento	EcoAnalítica Medición y Conceptos Económicos SAS
Empresa encargada del campo	EcoAnalítica Medición y Conceptos Económicos SAS
Universo	Ciudadanos y residentes habituales mayores de 18 años, habitantes de las 19 localidades urbanas de Bogotá y correspondientes a los 6 estratos socioeconómicos.
Fecha de aplicación	23 de noviembre al 14 de diciembre 2020
Metodología	Encuesta Telefónica
Muestreo	Muestreo Aleatorio estratificado y multietápico, representativo a nivel ciudad
Tamaño de la muestra	3.500
Confiabilidad	95%
Margen de error	2,7%

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Estructura de análisis

Modelos de comportamiento



Basado en el modelo de Tackling fear of crime and disorder in the community del Home Office, Inglaterra.
www.crimereduction.gov.uk

Adaptado por la Dirección de Seguridad y Convivencia de la CCB.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN 2020

Percepción
de inseguridad
en la ciudad
y percepción
de seguridad
en el barrio

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

@salimosdeesto juntos

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Conmutador: +57 (1) 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:       ccb.org.co

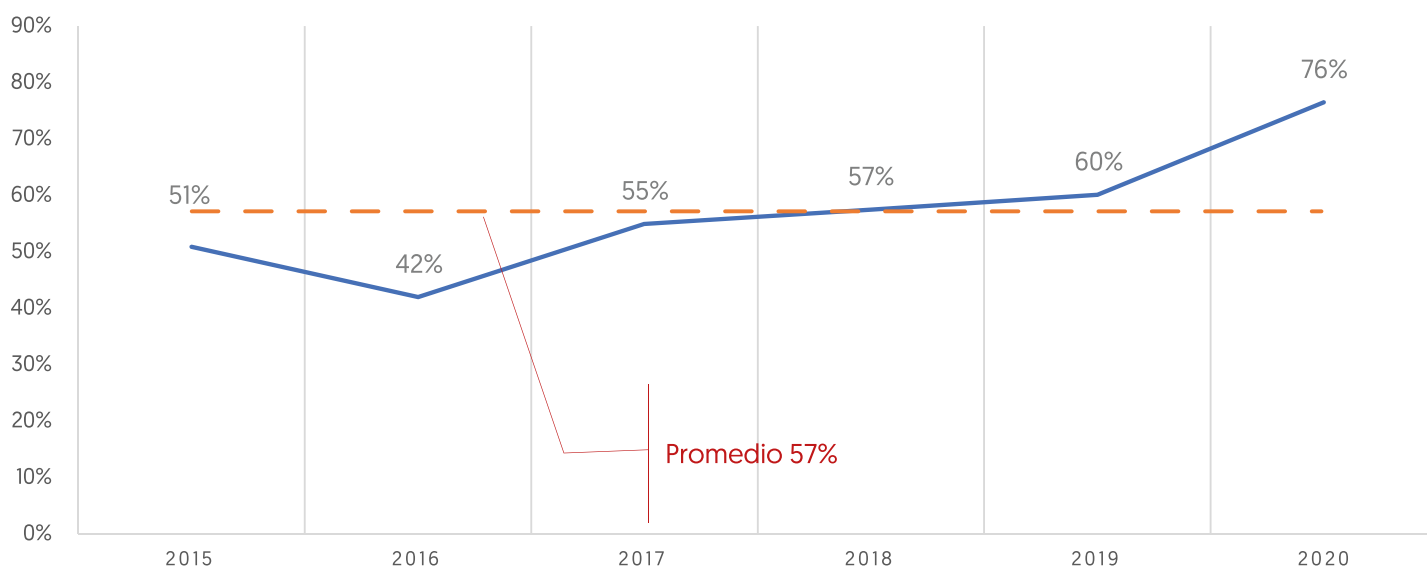


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

La percepción de inseguridad en la ciudad aumentó en 16 puntos porcentuales, el nivel más alto de los últimos 5 años

PERCEPCIÓN DE AUMENTO DE INSEGURIDAD



Base: 3500

Meta Plan Distrital de Desarrollo (PDD en adelante): Reducir en 5% las personas que consideran que la inseguridad ha aumentado.

La percepción de inseguridad aumentó 16 puntos porcentuales al pasar del 60% en 2019 al 76% en 2020, representando así el nivel más alto que ha alcanzado en los últimos 5 años.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

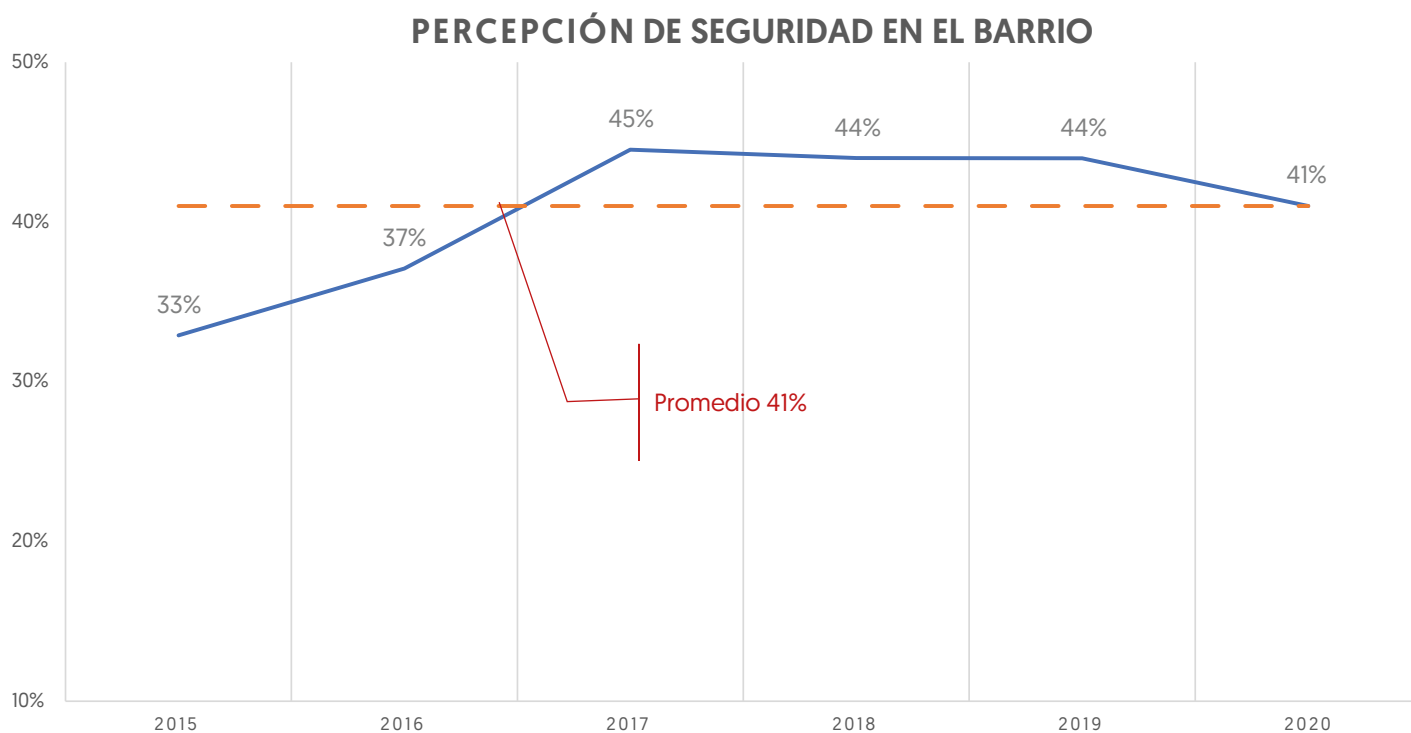
ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

4 De cada 10 ciudadanos considera que el barrio en el que habita es seguro



Base: 3500

Meta PDD: Aumentar en 5% los ciudadanos que consideran su barrio seguro.

La percepción de seguridad en el barrio presentó un deterioro al reducirse del 44% al 41%, contrario a la tendencia de aumento de los últimos 5 años.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

MODELOS DE COMPORTAMIENTO

VICTIMIZACIÓN

VULNERABILIDAD

INSTITUCIONALIDAD

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

@salimosdeestoconjuntos

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Conmutador: +57 (1) 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:               ccb.org.co

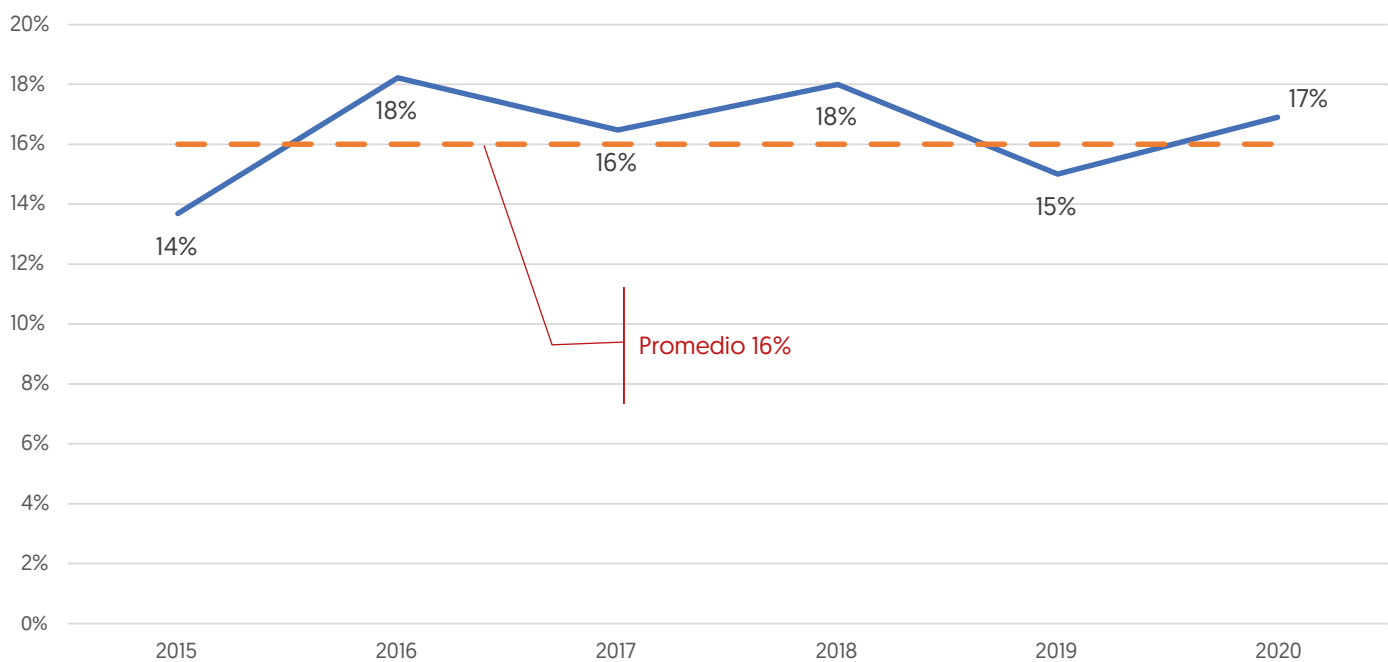


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

El 17% de los ciudadanos en Bogotá fue víctima de un delito en el 2020

VICTIMIZACIÓN



Base: 600

Aumentó levemente el porcentaje de ciudadanos que manifestó ser víctima directa de algún delito al pasar del 15% en 2019 al 17% en 2020, en donde 132 de cada 1.000 ciudadanos fueron víctimas de hurto.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

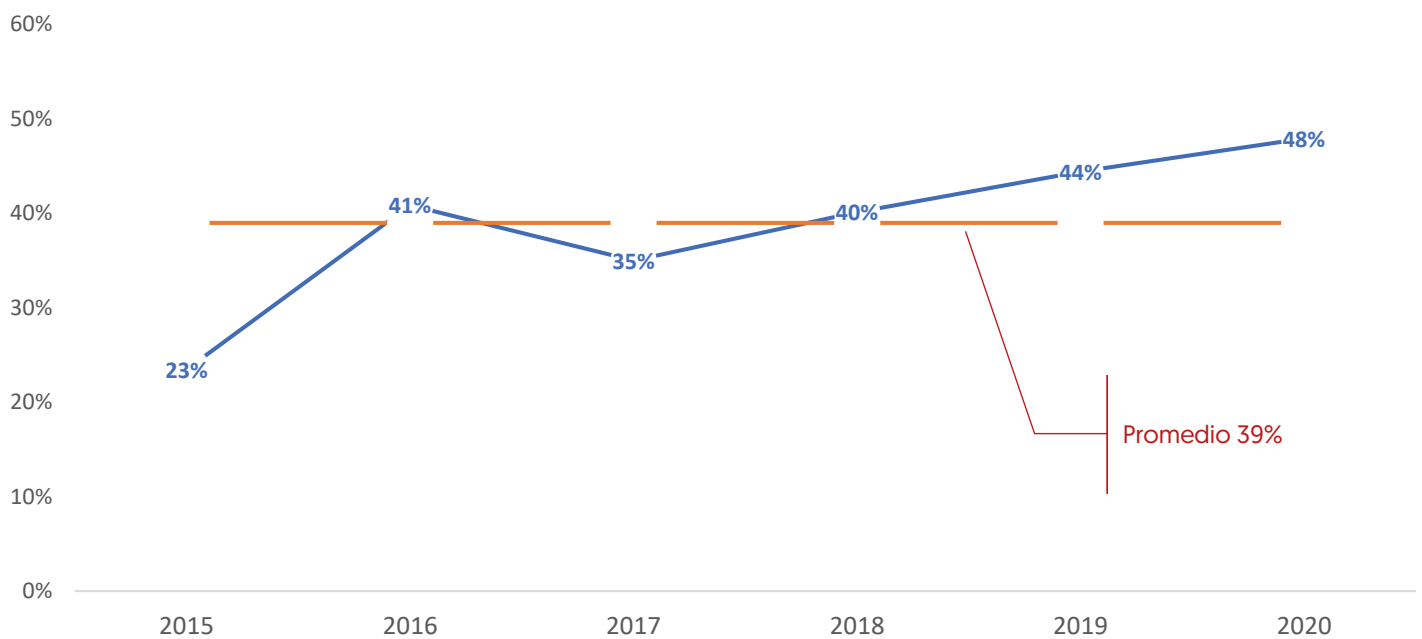


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

El 48% de los ciudadanos víctimas de un delito denunció el hecho

INDICADOR DE DENUNCIA



Meta PDD: Aumentar en 11% las personas que denuncian el delito del que fueron víctima.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

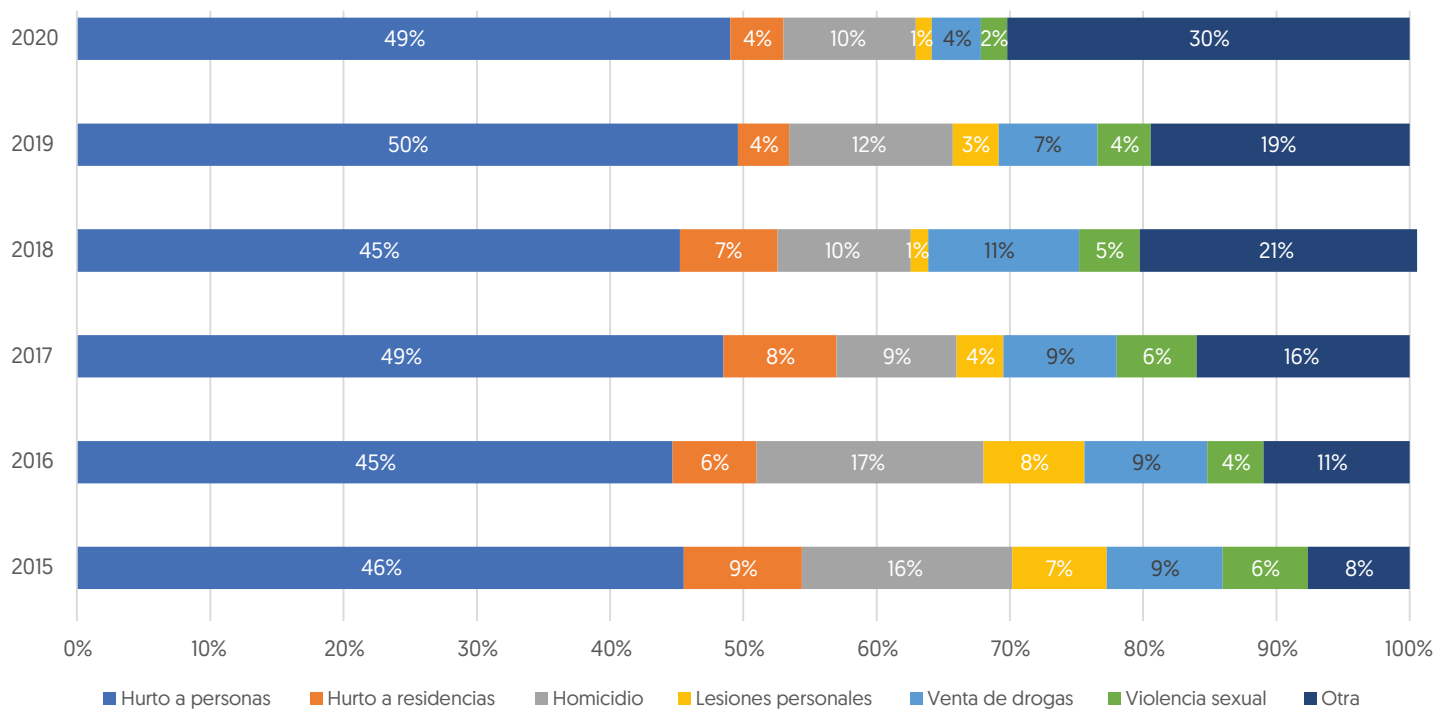


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

El hurto a personas sigue siendo el delito que más preocupa a los ciudadanos

DELITOS QUE MÁS PREOCUPAN



Base: 3500

El delito que más preocupa a los ciudadanos sigue siendo el hurto a personas (49%), seguido del homicidio que bajó dos puntos porcentuales ubicándose en 10%.

Para el 2020 el feminicidio fue el tercer delito que más preocupó a los ciudadanos (8,4%), seguido por la violencia contra las mujeres (4,8%).

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

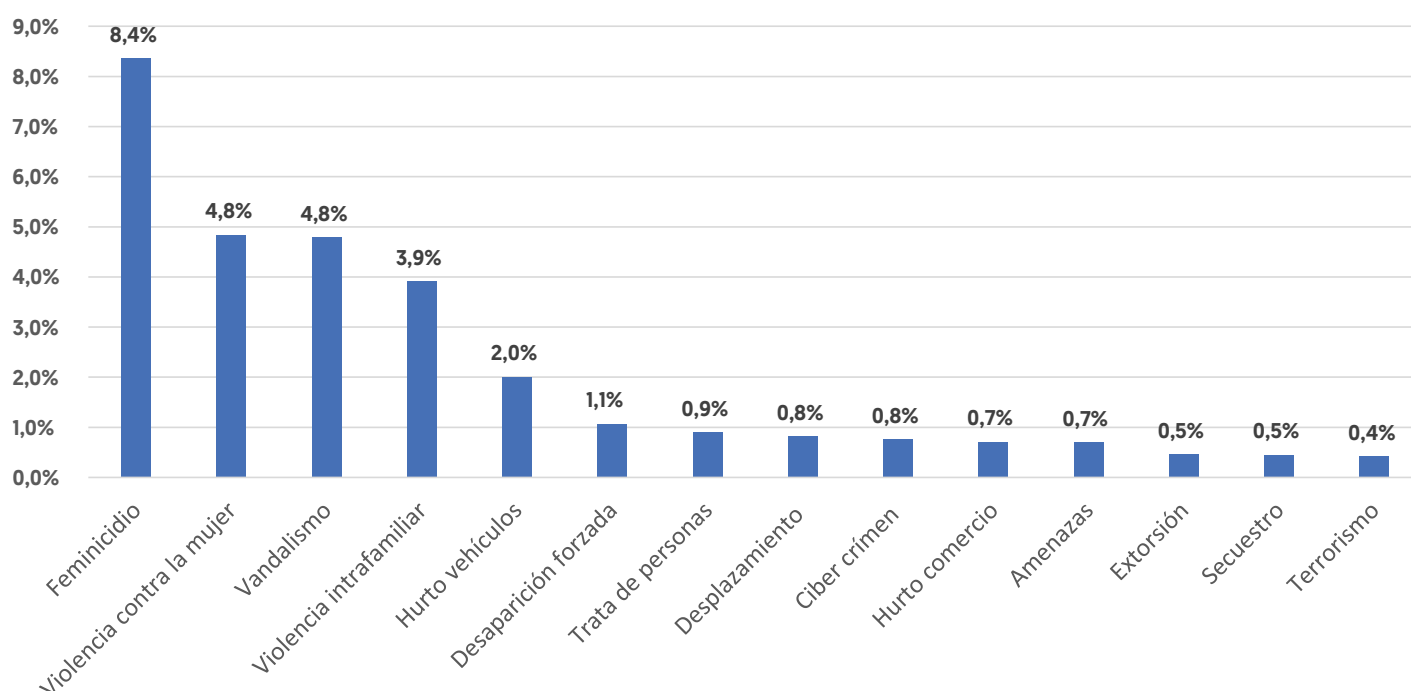


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Durante el 2020 aumentó la preocupación de los ciudadanos frente a delitos como feminicidio y violencia contra la mujer e intrafamiliar

DESAGREGACIÓN DE OTROS DELITOS QUE PREOCUPAN 2020



Base: 3500

Llama la atención el incremento del porcentaje de “otros delitos” del 19% en 2019 al 30% en 2020, reflejando la preocupación ciudadana frente al feminicidio, la violencia contra la mujer, el vandalismo y violencia intrafamiliar.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia



Síguenos en:

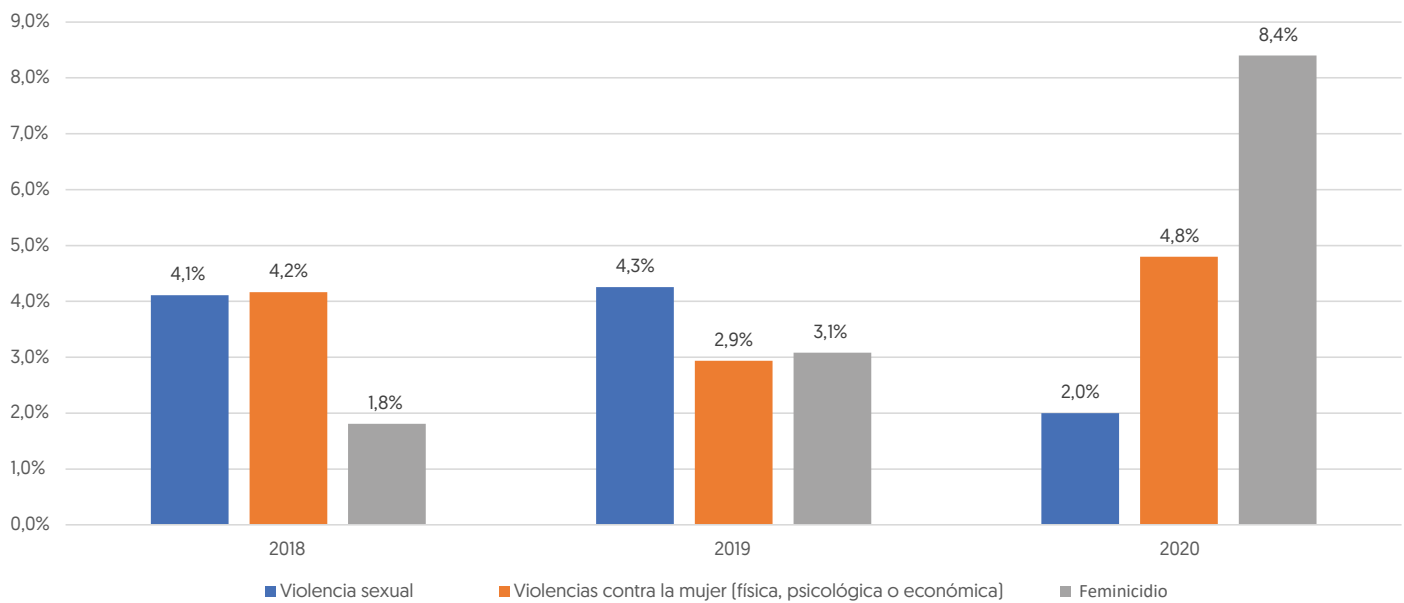
ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

La preocupación de los ciudadanos frente a delitos como el feminicidio y la violencia contra la mujer viene aumentando desde el 2018



#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

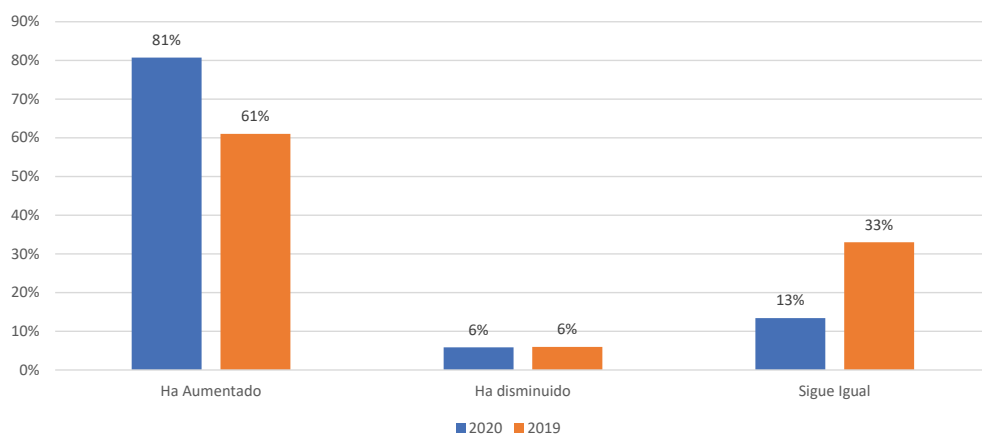


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

8 de cada 10 mujeres consideran que la inseguridad en la ciudad aumentó

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD DE LAS MUJERES

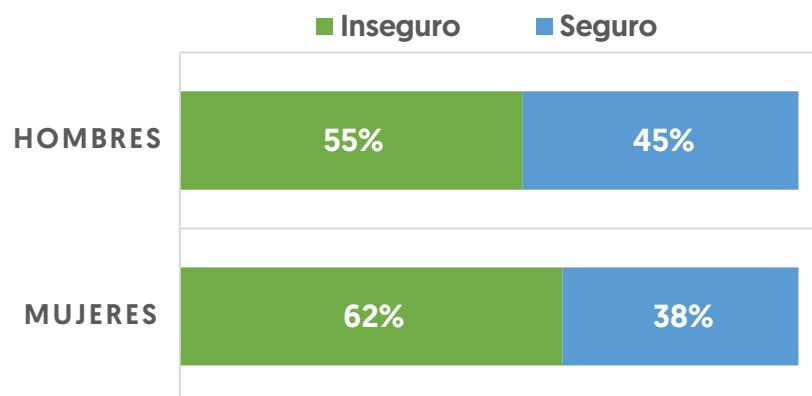


Entre 2019 y 2020 se registró un incremento de 20 puntos porcentuales, al pasar del 61% al 81%.

*En la metodología anterior la línea base era 63%, con la homologación quedó el dato para 2019 en 61%

Base: 1598

BARRIO SEGURO



#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

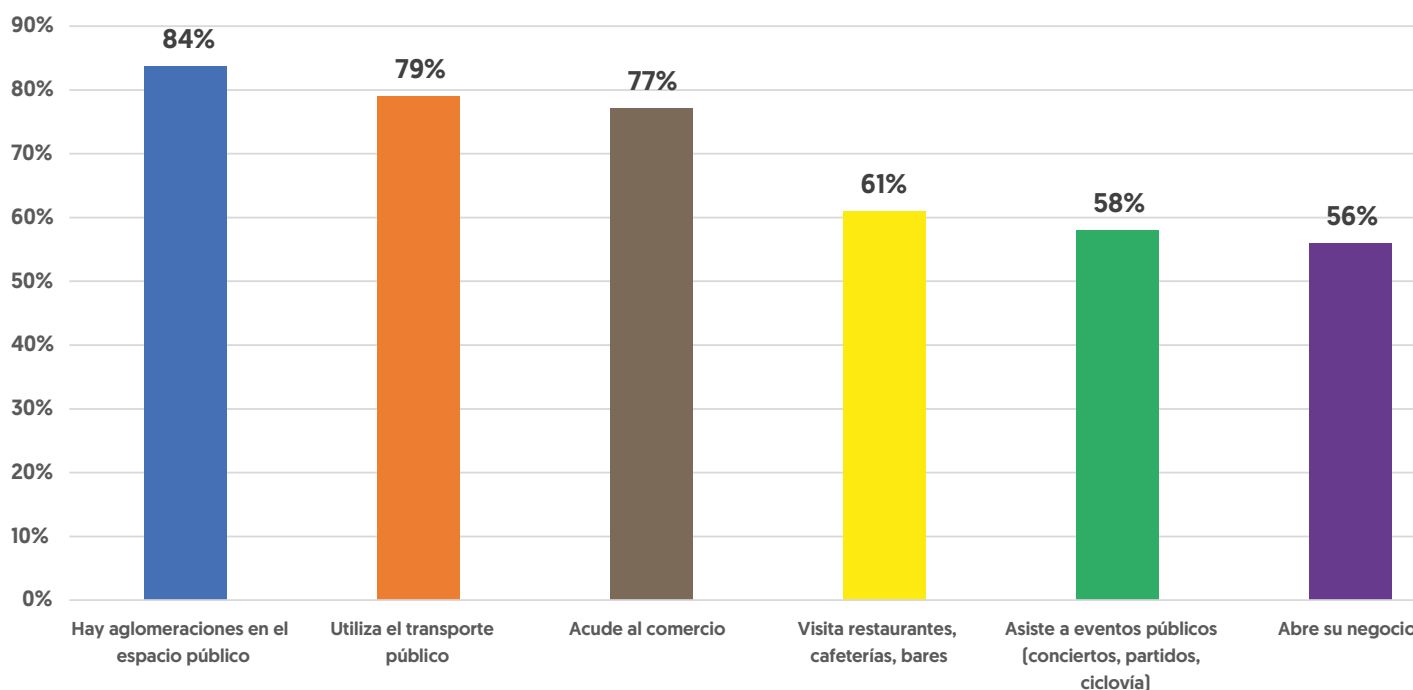


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Percepción de inseguridad durante la pandemia

¿CON LA PANDEMIA USTED SE SIENTE INSEGURO CUANDO?



Base: 3500

Durante la pandemia el 84% de las personas encuestadas se sienten inseguras cuando se presentan aglomeraciones en el espacio público, seguido del 79% cuando acuden al transporte público, y el 77% cuando van al comercio.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

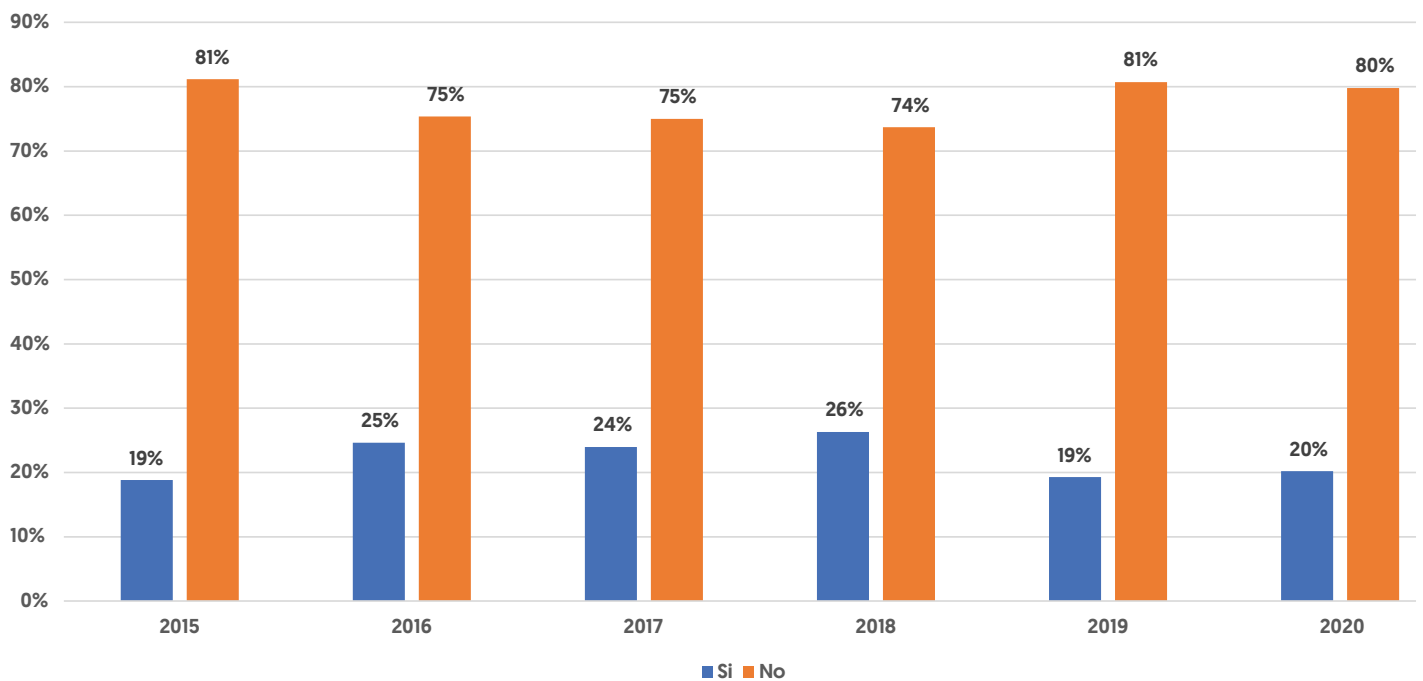


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

1 De cada 5 ciudadanos llamó a
la línea de emergencias 123

LLAMADAS AL 123



Base: 3500

En cuanto a la utilización del Número Único de Emergencias 123 por parte de los ciudadanos, este se mantiene en un nivel del 20%.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

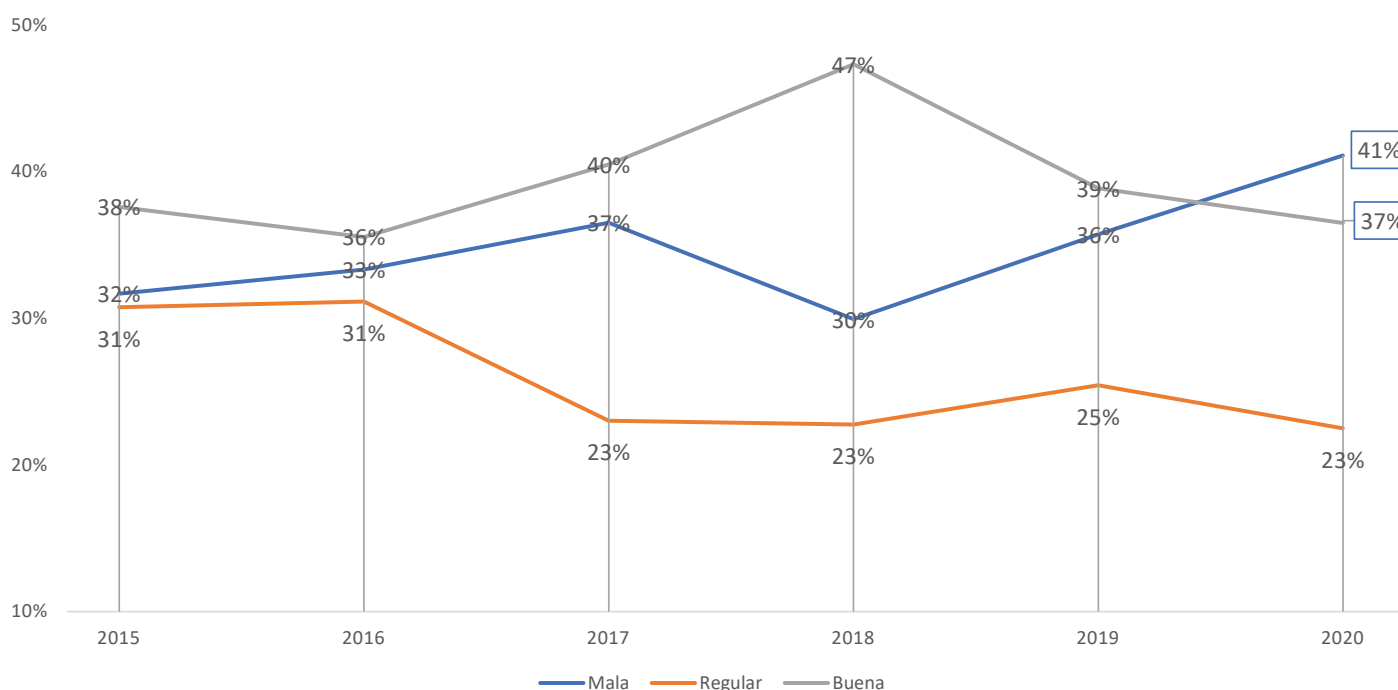


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Se registró un aumento de 5 puntos porcentuales en la calificación a la mala atención en el 123

CALIFICACIÓN LLAMADA 123



Base: 717

Se registró un aumento en la mala atención en la llamada al pasar del 36% al 41%, y por primera vez en los últimos 5 años, el porcentaje de usuarios de esta línea que calificó como mala la atención es mayor a los que la calificaron como buena.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

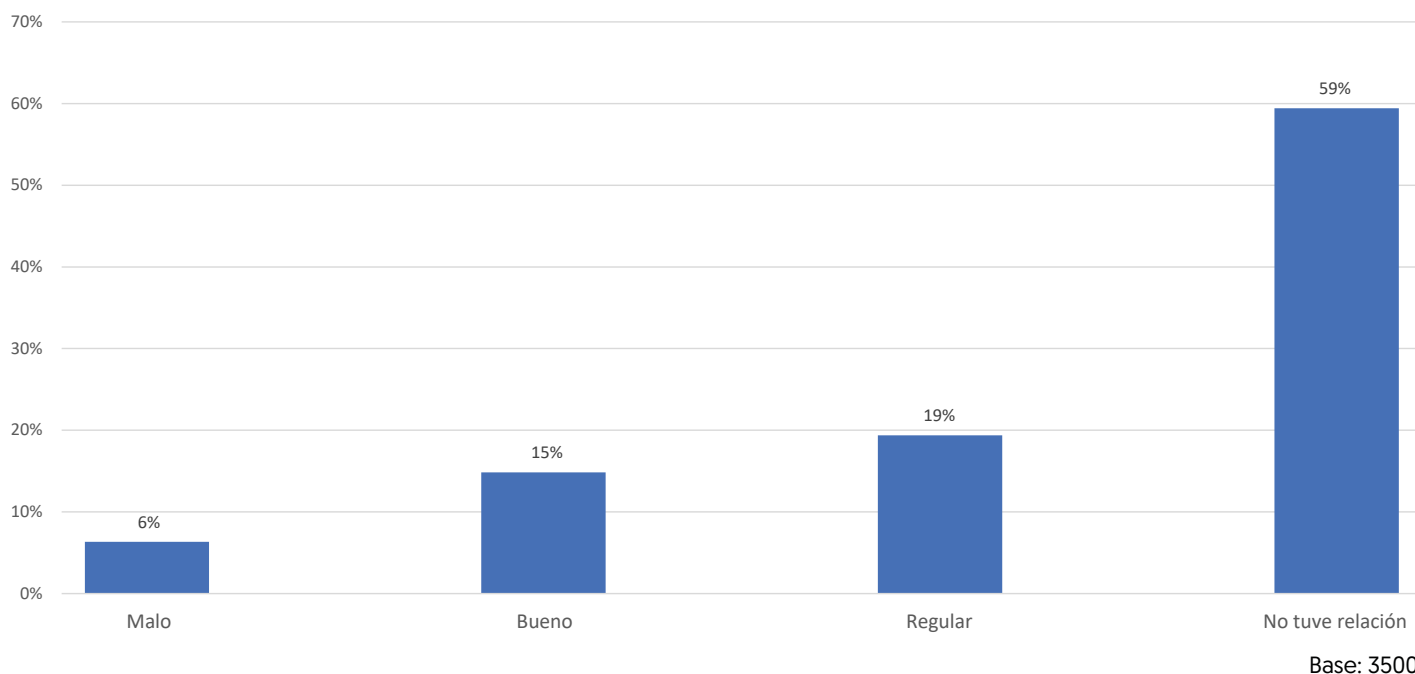


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Relación de los ciudadanos con la Administración Distrital

¿CÓMO CALIFICARÍA SU RELACIONAMIENTO CON LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL?



El 59% de los ciudadanos de Bogotá no tuvo relación con la Administración Distrital durante el 2020. Aquellos que si lo tuvieron lo califican como regular (19%), seguido de bueno (15%) y malo (6%).

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

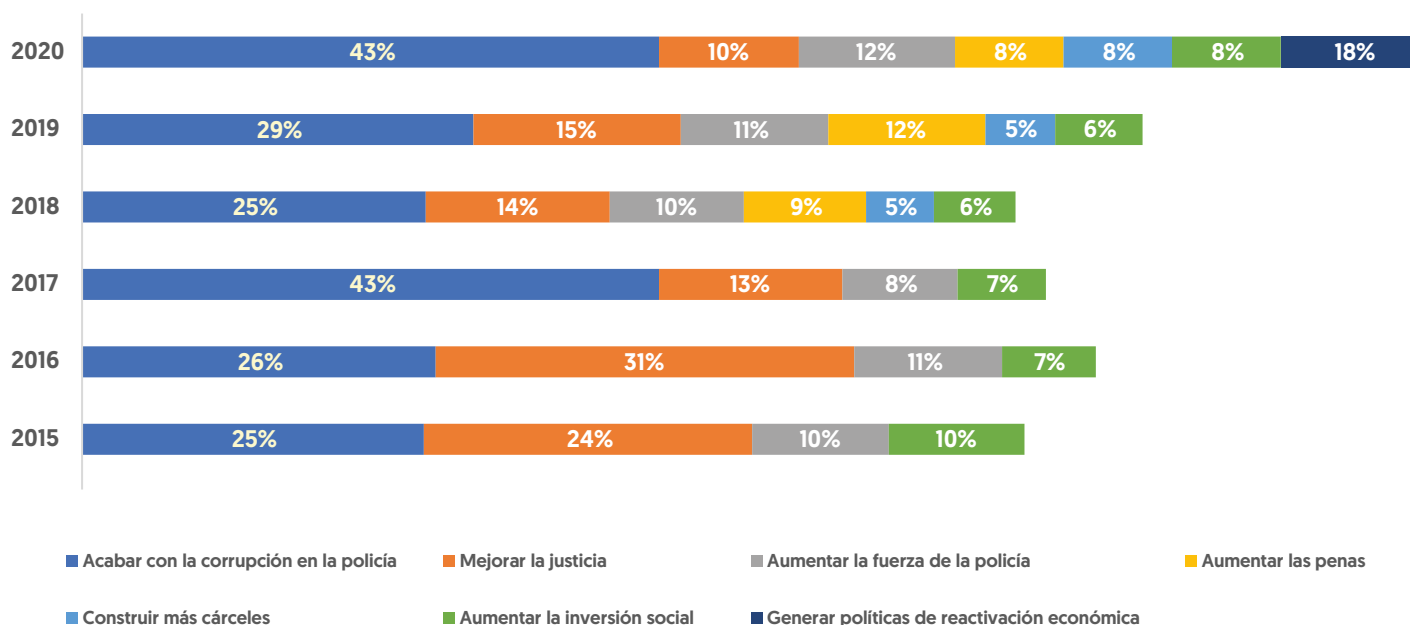


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Acabar con la corrupción de la Policía es la principal acción para mejorar la seguridad, según los ciudadanos

¿CUÁL ACCIÓN DEBE PRIORIZARSE PARA MEJORAR LA SEGURIDAD?



Base: 3500

Según los encuestados la principal acción para mejorar la seguridad en la ciudad, es acabar con la corrupción de la Policía la cual refleja un aumento considerable al pasar del 29% al 43% en comparación con el año anterior.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

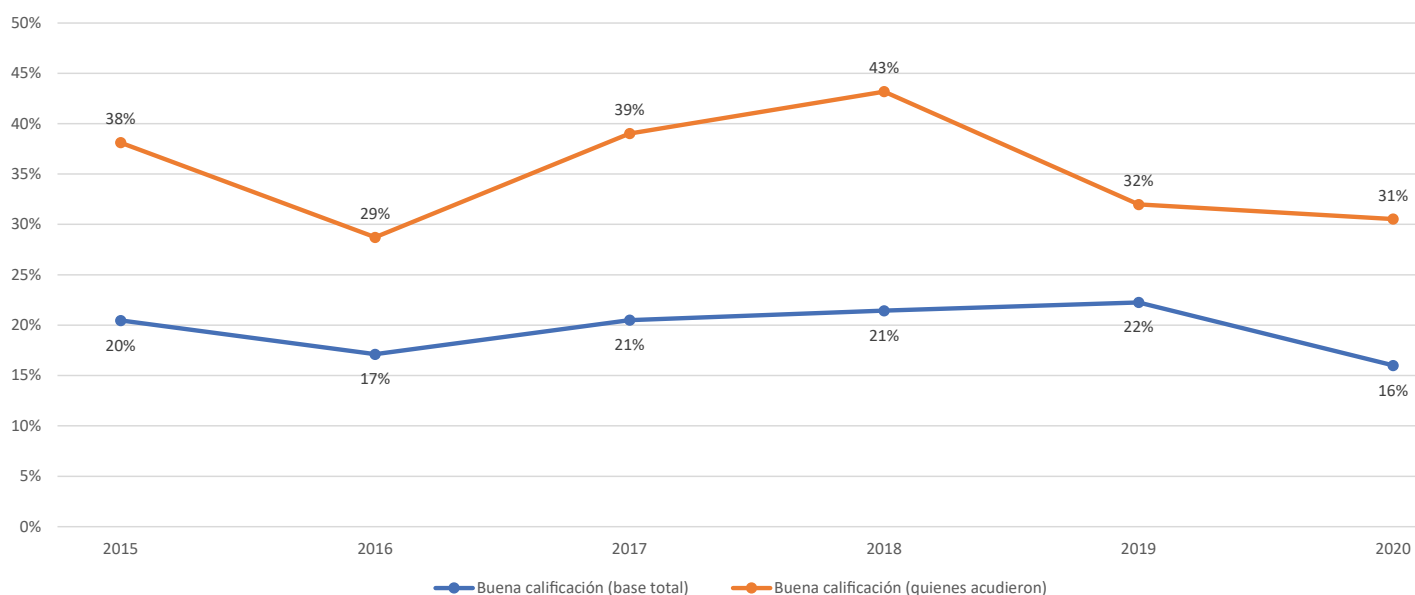


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

3 De cada 10 ciudadanos que interactuaron con la Policía califican bien el servicio

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA



Base: 3500

Base: 816

En promedio quienes acudieron a la policía lo hicieron 2 veces en el año. 3 de cada 10 ciudadanos que interactuaron con la Institución califican bien el servicio recibido.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

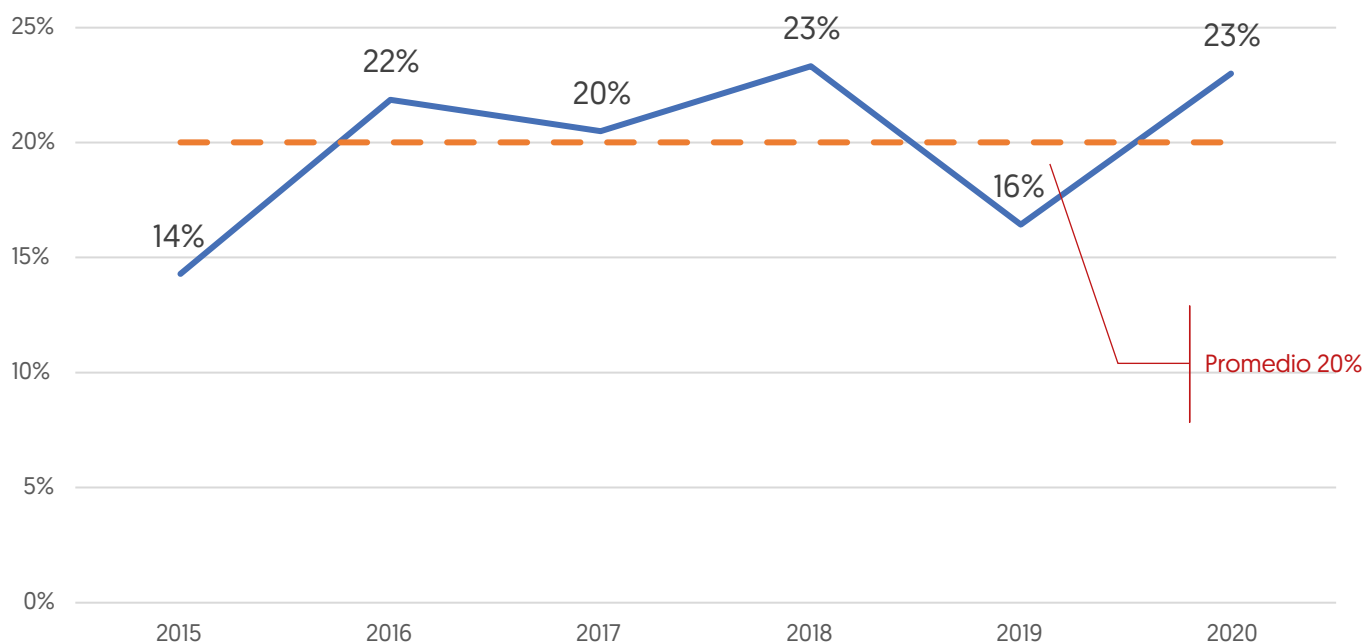


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

El porcentaje de ciudadanos que acudió a la Policía en el 2020 creció 7 puntos porcentuales con respecto al 2019

SÍ ACUDIÓ A LA POLICÍA



¿CON QUÉ FRECUENCIA VE USTED A LA POLICÍA EN SU BARRIO?

Todos los días	Algunos días a la semana	De vez en cuando en el mes
21%	27%	52%

Base: 568

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

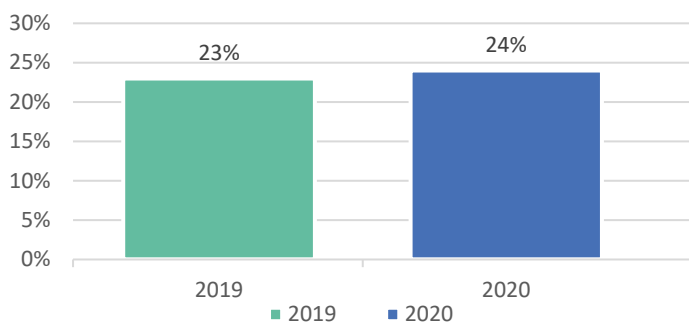


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

En promedio quienes acudieron a la Policía lo hicieron 2 veces en el año

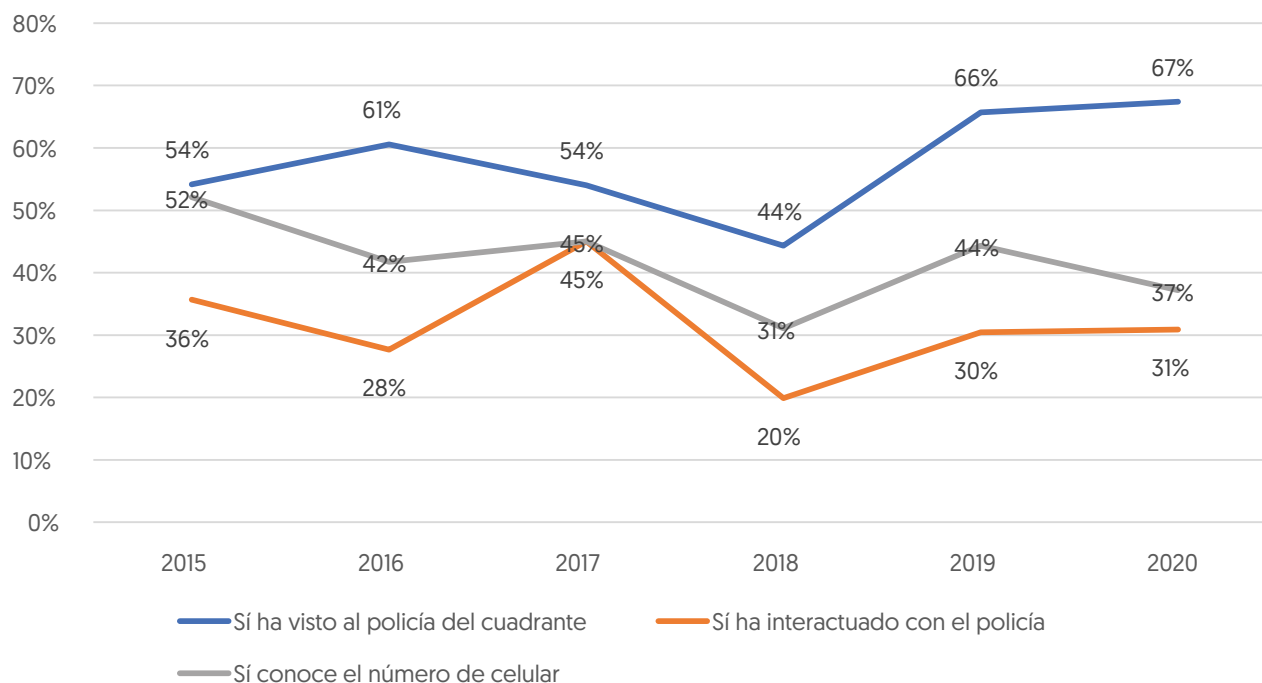
PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE SÍ SABEN A QUÉ CUADRANTE PERTENECE SU HOGAR



Base: 848

El 24% de los ciudadanos conocen a qué cuadrante pertenecen, y de este porcentaje, el 67% afirma haber visto al Policía del Cuadrante, el 37% señala que conoce el número de celular del cuadrante, y el 31% ha interactuado con el policía.

CUADRANTES



Base: 848

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

La comunicación no verbal y el entendimiento de la necesidad del ciudadano deben ser los aspectos a mejorar en el modelo de atención

VALORACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Amabilidad en el trato
57%

Contacto visual
53%

Disposición para ayudar
47%

Entendimiento de la necesidad
45%

Comunicación no verbal
44%

Base: 3500

El protocolo de atención al ciudadano es una herramienta fundamental para la buena percepción del servicio de policía. El saludo amable y la amabilidad en el trato son las habilidades mejor puntuadas por los ciudadanos con un 57% y un 53% respectivamente.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia



ccb.org.co
Síguenos en:



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

FACTORES

CONVIVENCIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Fuentes de información en seguridad para ciudadanos
- Situaciones que afectan la convivencia

TRANSPORTE Y ESPACIO PÚBLICO

- Percepción seguridad espacio público
- Visibilidad del delito
- Transmilenio
- Percepción negocios en Bogotá

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

@salimosdeesto juntos

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Conmutador: +57 (1) 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

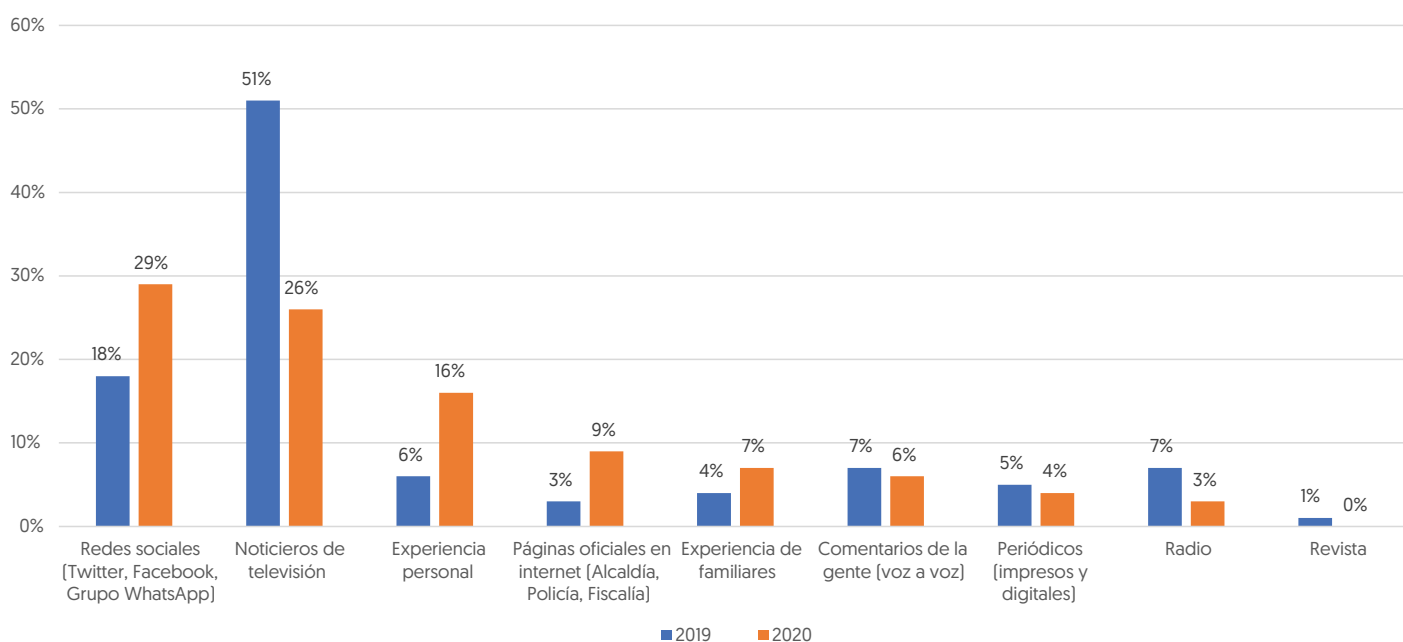


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Por primera vez las redes sociales son la principal fuente de información para formar opiniones personales sobre seguridad

MEDIOS PARA FORMAR OPINIÓN PERSONAL SOBRE SEGURIDAD



Base: 3500

El 29% utiliza las redes sociales como fuente de información sobre seguridad, seguido del 26% de noticieros de televisión y del 16% la experiencia personal.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

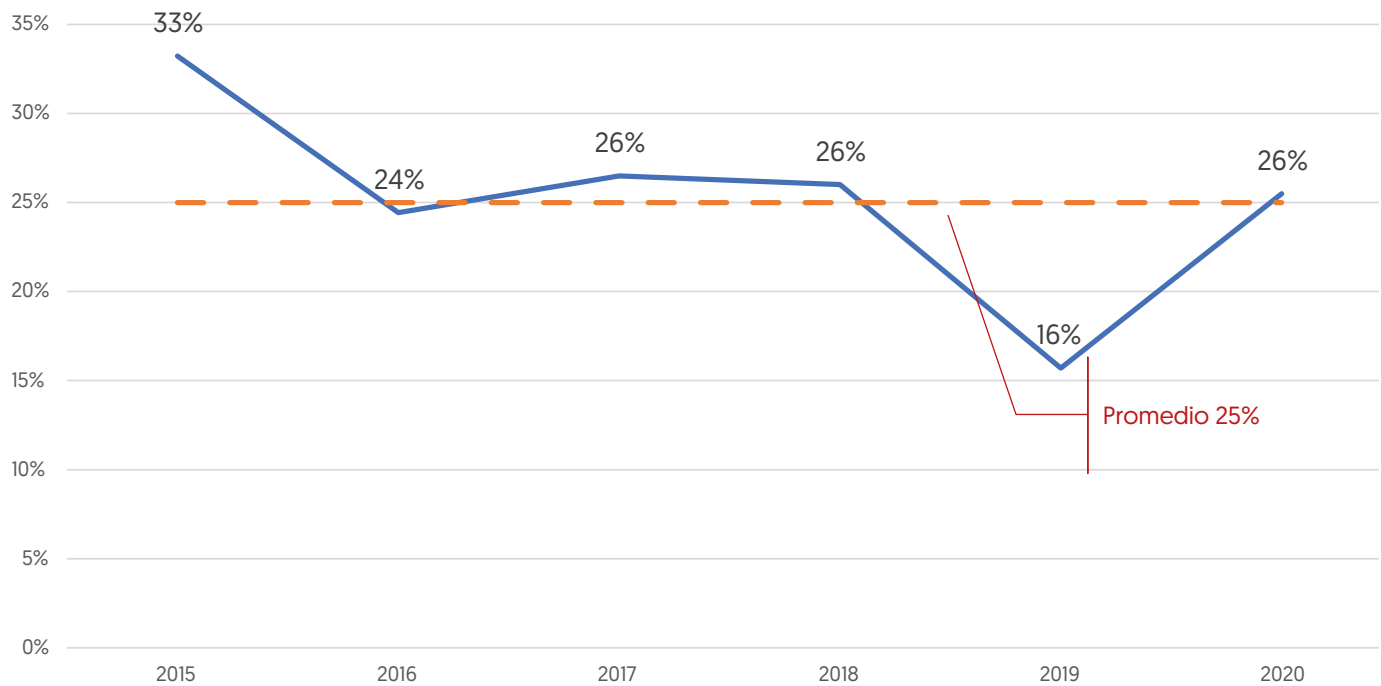


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Percepción de seguridad y convivencia

VÍCTIMAS DE SITUACIÓN QUE AFECTÓ SU CONVIVENCIA



Base: 3500

El porcentaje de ciudadanos que manifiesta haber sido víctima de una situación que afectara su convivencia se ubicó en 26%, un punto por encima del promedio de los últimos cinco años.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

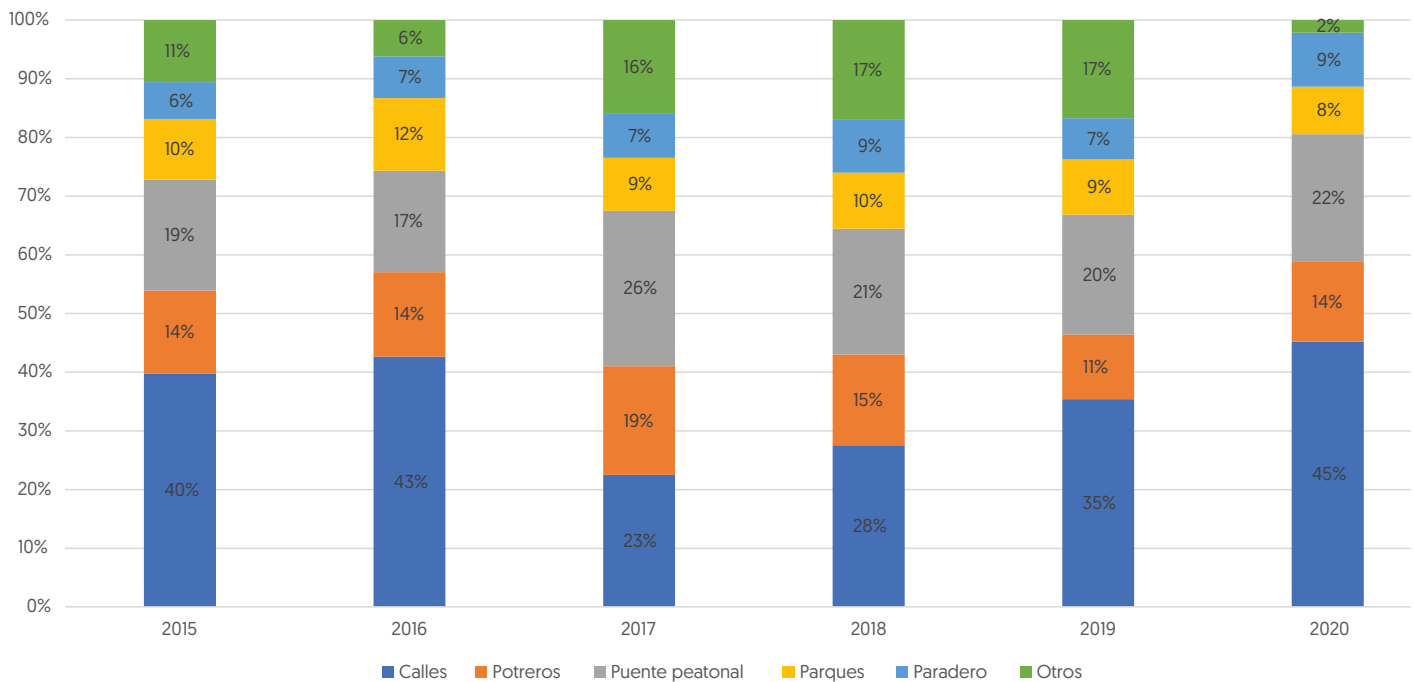


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Las calles se consolidan como el lugar del espacio público más inseguro. Esta variable incluye semáforos, ciclorutas y andenes

PERCEPCIÓN ESPACIO PÚBLICO



Base: 3500

Sigue aumentando la percepción de inseguridad en la calle como el espacio más inseguro, el cual pasó de un 35% a un 45%, seguido de los puentes peatonales [22%] y los potreros [14%].

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

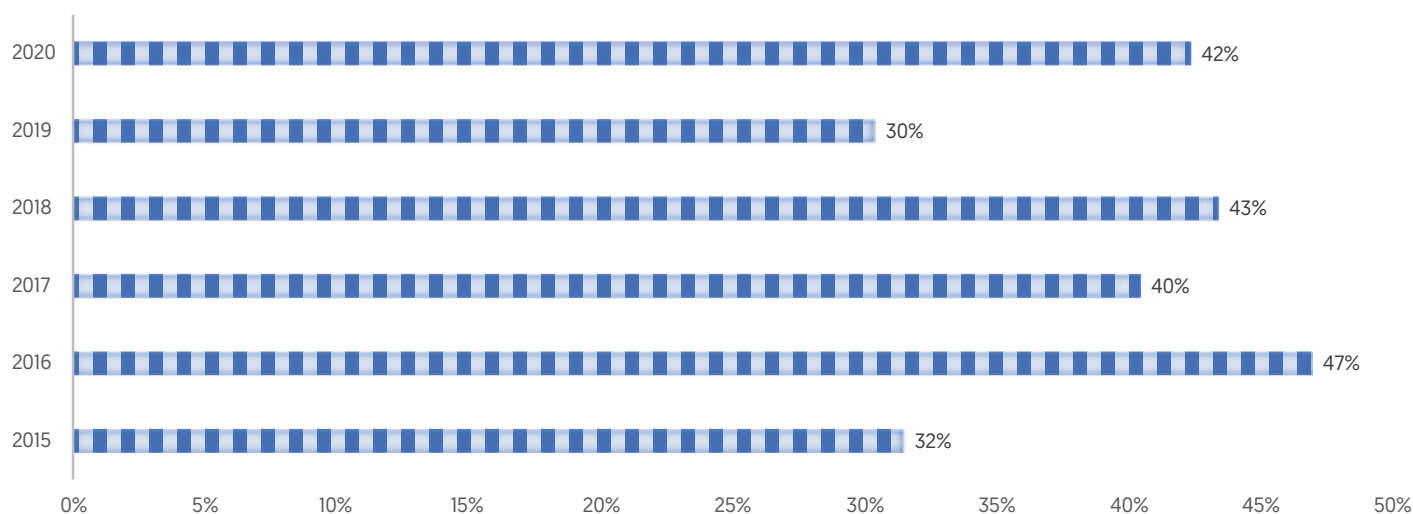


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

4 De cada 10 ciudadanos fueron
testigos de un delito

TESTIGOS DE UN DELITO SIN SER VÍCTIMA



Base: 3500

En el 2020 los testigos de delitos sin ser víctimas aumentaron 12 puntos porcentuales, al pasar de 30% a 42%.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia



Síguenos en:
ccb.org.co

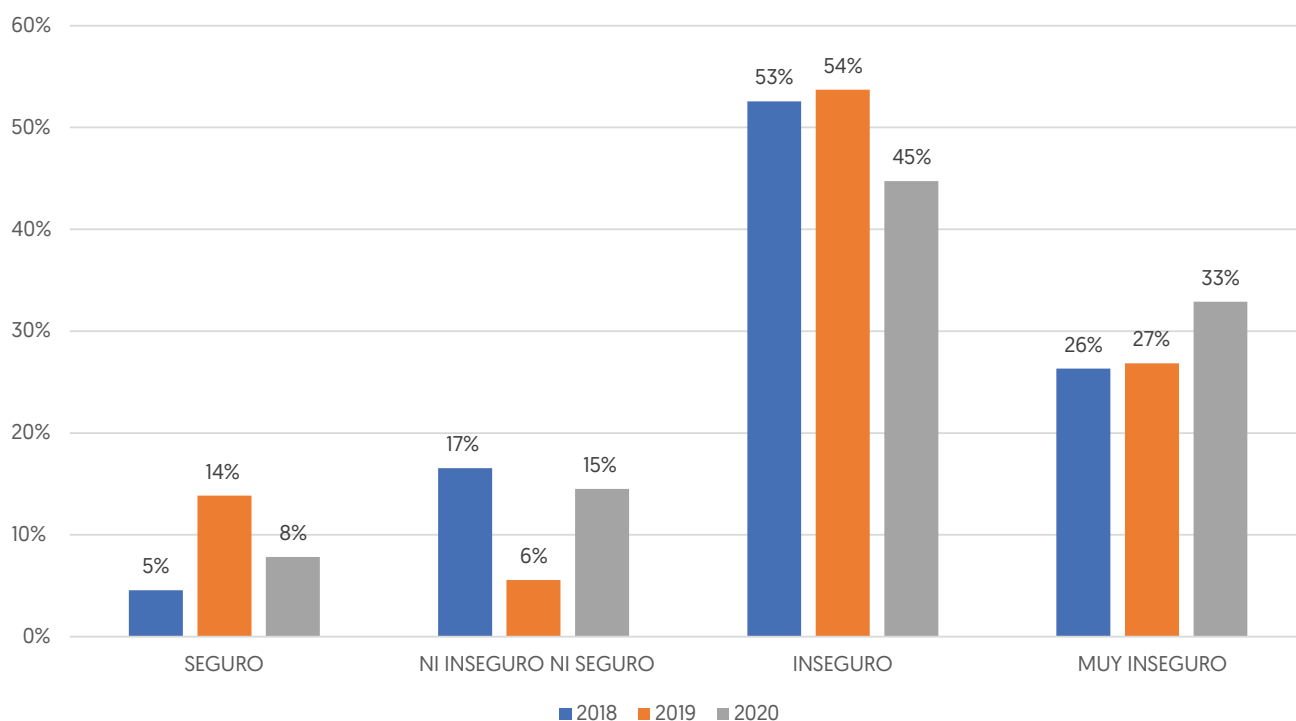


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

El 78% de los ciudadanos considera que Transmilenio es inseguro o muy inseguro

CONSIDERA QUE TRANSMILENIO ES:



Base: 3500

Meta PDD: Reducir en 10% los ciudadanos que consideran Transmilenio inseguro.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co

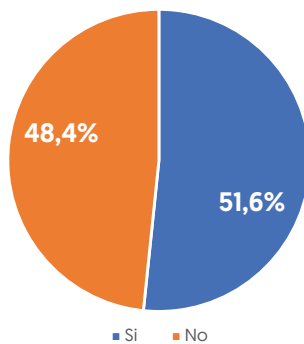


Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

La mayoría de los ciudadanos considera a Bogotá como una ciudad segura para hacer negocios

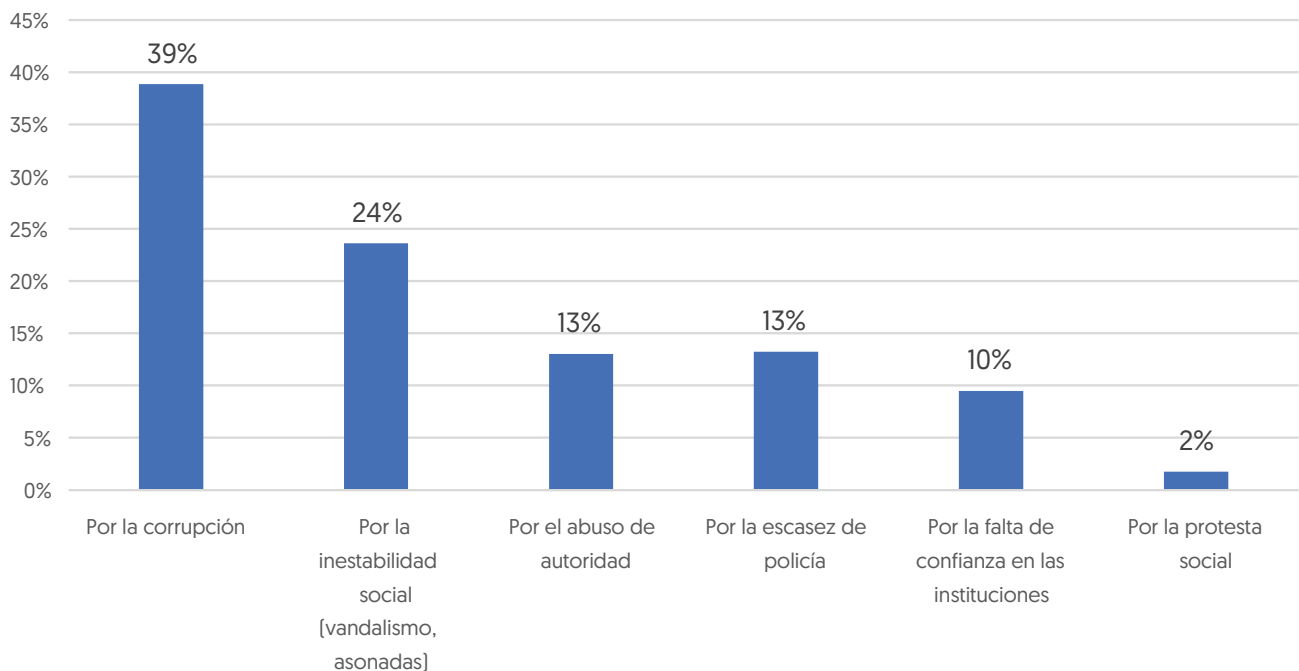
CONSIDERA A BOGOTÁ UNA CIUDAD SEGURA PARA HACER NEGOCIOS



Base: 3500

El 52% de los encuestados afirma que Bogotá es una ciudad segura para hacer negocios, el 48% no. La corrupción [39%] y la inestabilidad social asociada al vandalismo y las asonadas [24%], son las principales razones por las que los ciudadanos que respondieron que no.

RAZONES PARA CONSIDERAR A BOGOTÁ INSEGURA PARA LOS NEGOCIOS



Base: 3500

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:

ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

@salimosdeesto juntos

Línea de respuesta inmediata: +57 (1) 383 0330 Conmutador: +57 (1) 594 1000 Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en:       ccb.org.co



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

A pesar de la coyuntura por la pandemia, la agenda de seguridad y convivencia requiere especial atención en los siguientes aspectos:

- Es fundamental desarrollar acciones diferenciadas por sexo como se propone en el Plan Integral de Seguridad, Convivencia y Justicia y mostrar resultados enfocados a las mujeres.
- Los altos niveles de percepción de inseguridad requieren de una agenda, no solo enfocada en la reducción de delitos, sino que ahonde en acciones comunicativas y concretas que prioricen el relacionamiento de los ciudadanos con los servicios del Estado, sus rasgos de vulnerabilidad y que incluya intervenciones en el espacio y transporte público.
- La actividad económica informal en Bogotá es del 42,2 %. [Fuente DANE, octubre – diciembre 2020] Se deben identificar los puntos de alta concentración de la actividad informal y diseñar, de forma concertada, protocolos especiales de bioseguridad tanto para vendedores como para las personas que circulan por el espacio público, acompañados de medidas pedagógicas.
- Las acciones de política pública que promueven el mayor uso de la línea de emergencias 123 no deben dejar de lado un enfoque en favor de la atención en la llamada y especialmente, en la satisfacción de quienes llaman.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

Se recomienda ejecutar acciones prontas para mejorar los servicios del Estado asociados a la seguridad y convivencia

- La interacción y atención al ciudadano debe ser una prioridad para la Policía y para la Administración Distrital. Se recomienda que la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia se encargue de la construcción y ejecución de un proyecto que busque mejorar las habilidades blandas de los funcionarios y apoyo a la MEBOG en la construcción de confianza con el ciudadano.
- La calle (que incluye andenes y ciclorrutas entre otros) debe ser el lugar en el que se ejecuten la mayor cantidad de acciones tendientes a generar la presencia institucional y cambios en la percepción de inseguridad de los ciudadanos. Estas acciones complementarían el control de delito en las Zonas de Atención Prioritaria y en acciones de prevención en los entornos de confianza definidos en el Plan Integral de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Frente a los temas convivencia es fundamental seguir enfatizando en políticas que permitan reducir las reuniones ruidosas, el mal manejo de las basuras, siendo éstas las situaciones que más afectan.

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS



Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y VICTIMIZACIÓN DE BOGOTÁ 2020

Febrero 2021

#ESTAEMPRESA
ESDETODOS

Línea de respuesta inmediata: +57 [1] 383 0330 Conmutador: +57 [1] 594 1000 Bogotá D.C., Colombia