

JUNIO

20  
21

GRUPO DE  
MODERNIZACIÓN  
DEL ESTADO

ENCUESTA DE  
**PERCEPCIÓN  
CIUDADANA**

2020

*Informe de  
resultados*



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Encuesta de Percepción Ciudadana 2020**  
Informe de resultados

**Dirección General**

Luis Alberto Rodríguez Ospino

**Grupo de Modernización del Estado**

Wilson Darío Rodríguez Pérez - coordinador

Jacobo Campo Robledo

Lewis Enrique Polo Espinosa

Valentina Porras Ocampo – diseño y diagramación

**2**

**Apoyo editorial**

Grupo de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Luis Segundo Gámez Daza, coordinador

Carmen Elisa Villamizar Camargo, correctora de estilo

**© Departamento Nacional de Planeación**

Calle 26 núm. 13-19 Bogotá, D. C.

PBX: 3815000

**Junio de 2021**

# Contenido

<b>1. Justificación de la Encuesta de Percepción Ciudadana</b> .....	<b>4</b>	
<b>2. Descripción del formulario</b> .....	<b>6</b>	
<b>3. Representatividad de la muestra y reporte del trabajo de campo</b> .....	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>4. Resultados principales</b> .....	<b>12</b>	
2.1 Información de carácter general .....	<b>13</b>	
2.2 Percepción y confianza sobre las entidades del Estado .....	<b>18</b>	
2.3 Satisfacción con aspectos importantes del Estado .....	<b>22</b>	
2.4 Relación ciudadano-Estado .....	<b>28</b>	
2.5 Conocimiento de la ciudadanía en procesos de las entidades públicas .....	<b>33</b>	

01

**Justificación  
de la Encuesta  
de Percepción  
Ciudadana**

01

**El Grupo de Modernización del Estado (GME), creado por Resolución Interna 3951 de 2019 como dependencia de la Dirección General del Departamento Nacional de Planeación (DNP), lidera las políticas de Servicio al Ciudadano y Mejora Regulatoria, así como la estrategia de innovación pública para optimizar la efectividad y eficiencia del Estado.**

Para lograrlo, el GME promoverá la gestión eficiente y el desarrollo de políticas públicas, basadas en evidencia y centradas en el usuario, para todo el país, a través de buenas prácticas y el desarrollo de metodologías y espacios de experimentación que brinden soluciones eficientes a problemas públicos.

Por ello, el GME tiene presente que desde el sector público se deben considerar las necesidades, preferencias y opiniones de los ciudadanos para garantizar la prestación de servicios. Por ello, se desarrollan distintas herramientas que puedan capturar e identificar dichos aspectos con el propósito de hacerles seguimiento y aplicarles evaluaciones en la prestación de servicios, desarrollo de programas sociales y políticas públicas que se ajusten, respondan, e impacten el bienestar de la ciudadanía de acuerdo con sus expectativas.

De modo que, la *Encuesta de Percepción Ciudadana (EPC)* es una herramienta adecuada y pertinente de captura de información teniendo en cuenta cada una de las temáticas y ejes centrales del GME. Por ejemplo, en innovación pública se obtiene información en línea con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, específicamente en lo relacionado con el “Pacto por la ciencia, la tecnología y la innovación”; y en mejora regulatoria se pretende recoger información que ayude a la orientación pertinente en el desarrollo de la Política Nacional de Mejora Normativa contenida en distintos documentos normativos. Además, la encuesta posibilita obtener datos de la percepción de los ciudadanos sobre la capacidad de las entidades públicas para implementar políticas, programas y proyectos basados en evidencia y centrados en el usuario.

Finalmente, el Grupo de Modernización del Estado considera que efectuar mediciones y disponer de evidencias son componentes claves en los procesos de toma de decisiones para el desarrollo de las políticas públicas. Por lo tanto, es fundamental que el GME disponga de una herramienta de captura de datos propia para obtener la información necesaria, suficiente y representativa, que le permita construir análisis e inferencias, de tal manera que las actividades y acciones que lleve a cabo en la implementación de la estrategia Innovación Pública y las políticas de Mejora Regulatoria y de Servicio al Ciudadano cuenten con datos y evidencia empírica.

02

# Descripción del formulario

02

**El instrumento de recolección de información está compuesto por siete capítulos. El primero de ellos incluye la *Caracterización general*, en el cual se recogen aspectos como el consentimiento informado, la ciudad donde se aplica la encuesta, las características sociodemográficas de los encuestados, y un primer acercamiento del conocimiento de los ciudadanos frente a los distintos servicios a los que han accedido o que tienen presente.**

El segundo capítulo, encierra todo lo concerniente a la *Percepción sobre el Estado* de manera general, la confianza de los ciudadanos de proporcionar información, la calificación sobre los servicios recibidos por el Estado, la opinión sobre las actitudes de los funcionarios públicos, la percepción de eficiencia en asuntos institucionales y la evaluación del impacto de los servicios del Estado en el bienestar de los ciudadanos.

El tercer capítulo, contiene preguntas relacionadas con la dimensión de *Enfoque en el usuario* que captura toda la información sobre si los ciudadanos consideran que el Gobierno tiene en cuenta sus necesidades, preferencias u opiniones a la hora de diseñar políticas o resolver problemas. El cuarto capítulo corresponde a *Uso de evidencia*, el cual consulta a los ciudadanos sobre si perciben que las decisiones tomadas por el Gobierno se basan en evidencia —estudios, investigaciones, opinión de expertos, etc.—. El siguiente capítulo, quinto, es el de *Información y comunicación*, el cual muestra si los ciudadanos sienten que tienen completa accesibilidad a las distintas fuentes de información del Estado, y los posibles medios donde podrían obtener dicha información.

Los dos últimos capítulos son los enfoques de *Participación*, sexto, y *Percepción sobre mejora regulatoria*, séptimo. El primero brinda luces sobre el grado de la relación entre Estado y ciudadanía en establecer espacios de diálogo y la construcción de soluciones a problemas sociales, y qué tanto los funcionarios públicos promueven y facilitan esos espacios. Finalmente, el séptimo capítulo mide el grado de conocimiento de los ciudadanos sobre temas de expedición y regulación de normas relacionadas con los distintos servicios públicos y privados provistos. Los capítulos y el número de preguntas se relacionan en la **tabla 1**.

**Tabla 1**  
**EPC. Capítulos de la encuesta y número de preguntas**

	<b>Capítulo</b>	<b>Número de preguntas</b>
<b>1.</b>	<b>Caracterización general</b>	<b>19</b>
<b>2.</b>	<b>Percepción sobre el Estado</b>	<b>23</b>
<b>3.</b>	<b>Enfoque en el usuario</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Uso de evidencia</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>Información y comunicación</b>	<b>13</b>
<b>6.</b>	<b>Participación</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>Percepción sobre mejora regulatoria</b>	<b>12</b>

**Fuente:** elaboración propia con base en la EPC 2020.

03

**Representatividad  
de la muestra  
y reporte del  
trabajo de campo**

03

**De acuerdo con el objeto de la encuesta, la muestra estimada y recolectada es representativa para todo el país, toda vez que la información recolectada proviene de las 13 principales ciudades de Colombia.**

No obstante, si bien los resultados garantizan la representatividad nacional, no existen otros niveles de representatividad que tengan en cuenta las características observables de los ciudadanos, como grupos etarios, sexo, y nivel educativo. Por lo tanto, los resultados analizados y expuestos solo brindan información general respecto a la percepción de la ciudadanía sobre los temas de interés y no permiten hacer inferencias por diferentes grupos poblaciones.

Por su parte, el operativo de campo llevado a cabo en las 13 principales áreas metropolitanas obtuvo como resultado la recolección de 2.612 encuestas diligencias. En todas las ciudades se alcanzó un porcentaje de recolección superior al 98%, lo cual garantiza la representatividad y el poder estadístico de acuerdo con la muestra calculada (**tabla 2**).

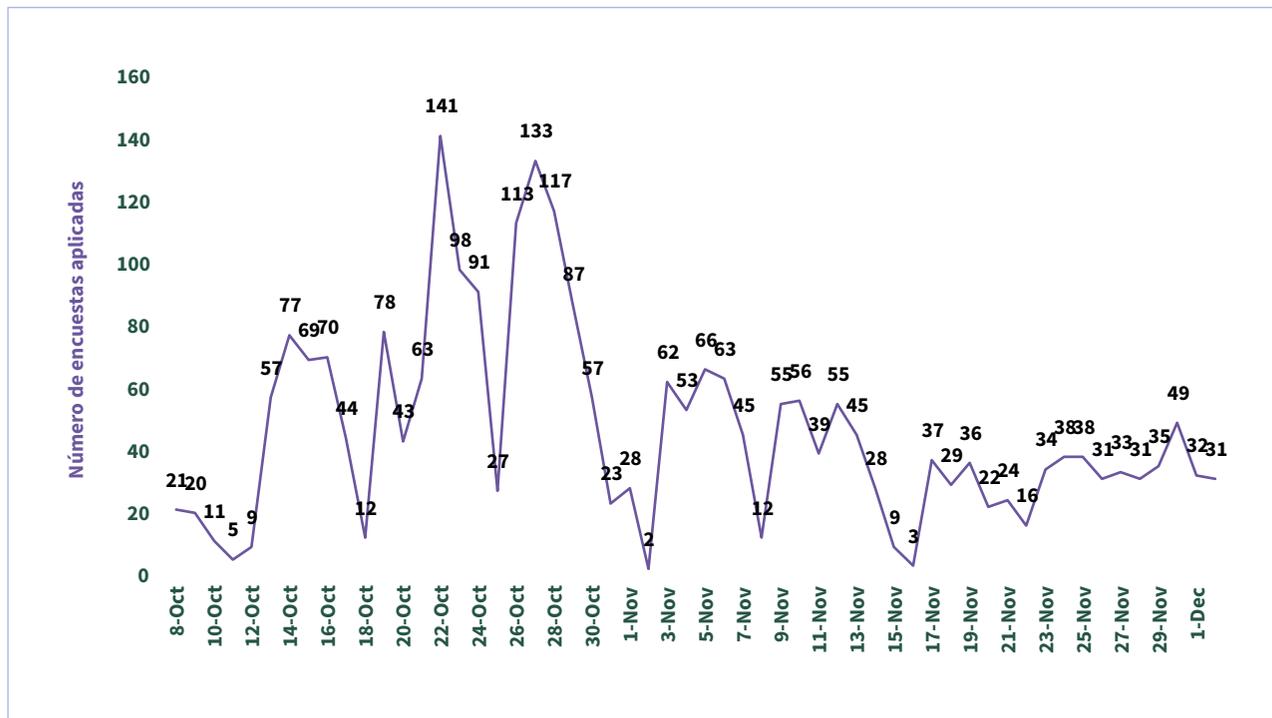
**Tabla 2**  
**EPC. Tamaño de muestra óptimo y encuestas realizadas en las 13 áreas metropolitanas**

Ciudad	Muestra	Porcentaje (%)	Encuestas realizadas	Porcentaje completado (%)
Bogotá	1110	42,5	1110	100,0
Barranquilla	172	6,6	172	100,0
Cartagena	120	4,6	120	100,0
Bucaramanga	85	3,3	85	100,0
Pasto	45	1,7	45	100,0
Villavicencio	68	2,6	68	100,0
Medellín	362	13,9	362	100,0
Cali	306	11,7	306	100,0
Cúcuta	100	3,8	100	100,0
Ibagué	71	2,7	71	100,0
Pereira	58	2,2	57	98,0
Manizales	63	2,4	64	102,0
Montería	52	2,0	52	100,0
<b>Total</b>	<b>2612</b>	<b>100,0</b>	<b>2612</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia con base en la EPC 2020.

La recolección de los datos se llevó a cabo entre los meses de octubre y diciembre de 2020. No obstante, el flujo de recolección de la información tuvo un comportamiento estacional dadas las limitaciones derivadas de la contingencia del COVID-19. De acuerdo con la figura 1, la mayor recolección de información se logró durante las dos últimas semanas de octubre. Luego, en las dos primeras semanas de noviembre hubo un nivel de recolección similar al del inicio del operativo.

**Figura 1**  
**EPC. Cantidad de encuestas aplicadas, por día**



**Fuente:** elaboración de los autores con base en los resultados de EPC 2020.

04

**Resultados  
principales**

04

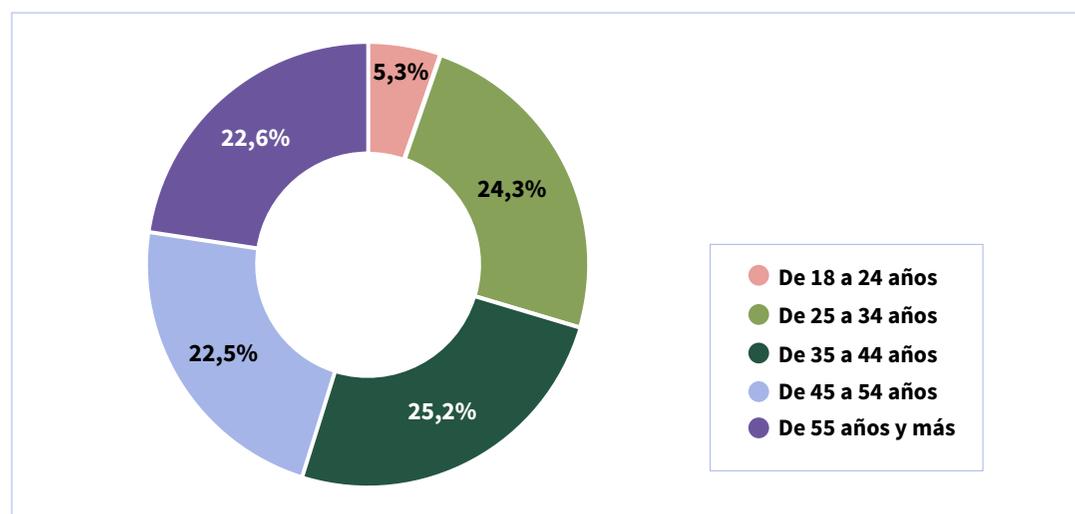
En la presente sección se reúnen los resultados generales de la *Encuesta de Percepción Ciudadana* aplicada en 2020, correspondientes a cada una de las dimensiones o ejes temáticos que se trabajan en el Grupo de Modernización del Estado, de modo que estos resultados sirvan de recomendaciones y/o punto de partida para mejora de las entidades públicas en el diseño y ejecución de políticas encaminadas a la prestación de distintos servicios a los ciudadanos.

#### 4.1 Información de carácter general

De acuerdo con la figura 2, la distribución por grupos etarios de la población encuestada en el todo el país fue muy similar a partir de los 25 años, con una proporción promedio del 23%. Por su parte, el rango de edad con menor participación fue el de 18 a 24 años con el 5%. Asimismo, la mayor proporción de ciudadanos que contestaron la encuesta corresponde al grueso de la población económicamente activa.

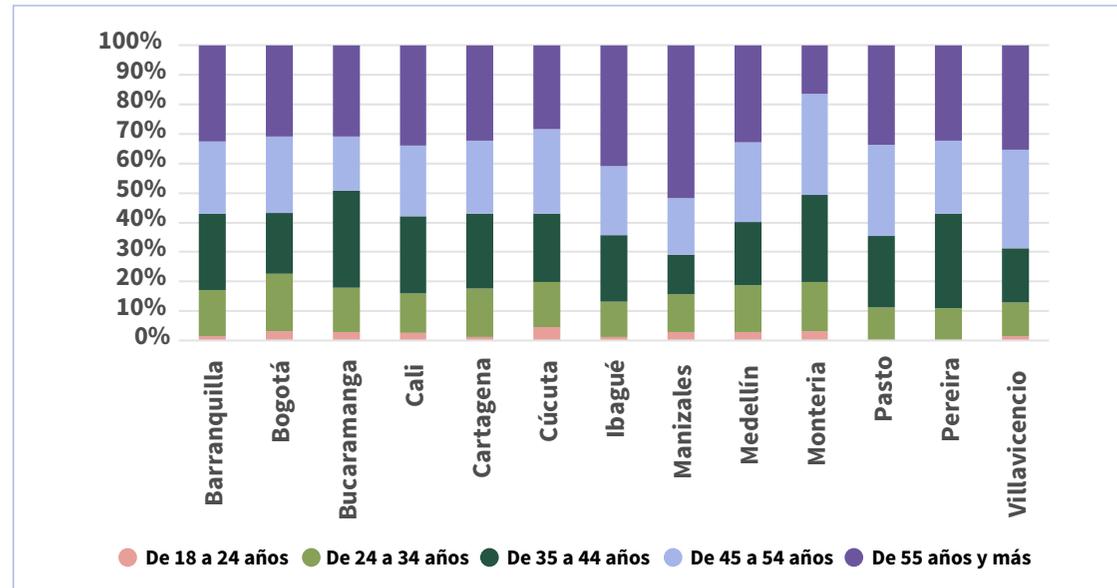
Al detallar los resultados por ciudades, La figura 3 muestra que la distribución por grupos etarios en cada una de las ciudades encuestadas se compone de la siguiente manera: Barranquilla, Cartagena, Ibagué, Pasto, Pereira y Villavicencio son las ciudades con las menores participaciones del ciudadanos con rango de edad menor —de 18 a 24 años—, mientras que Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín y Montería son las ciudades donde hubo mayor participación por los dos primeros grupos etarios—de 18 a 24 y de 25 a 34 años—.

**Figura 2**  
**EPC. Distribución de la población encuestada en el país, por grupos etarios**



**Fuente:** elaboración de los autores con base en los resultados de EPC 2020.

**Figura 3**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por ciudad según rangos de edad**

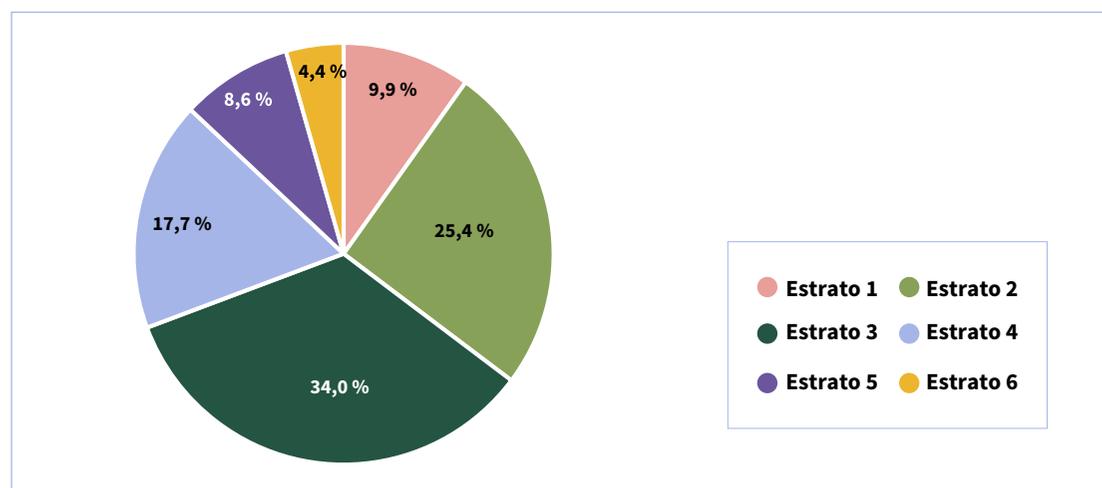


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

La segunda variable para analizar está asociada al estrato socioeconómico de los 2.612 participantes en la encuesta. En la figura 4 se muestra que la gran mayoría de los ciudadanos que contestaron la encuesta provienen de los estratos 2, 3 y 4, pues suman más del 70% de la proporción total, por lo cual se concluye que la clase media es la de mayor participación.

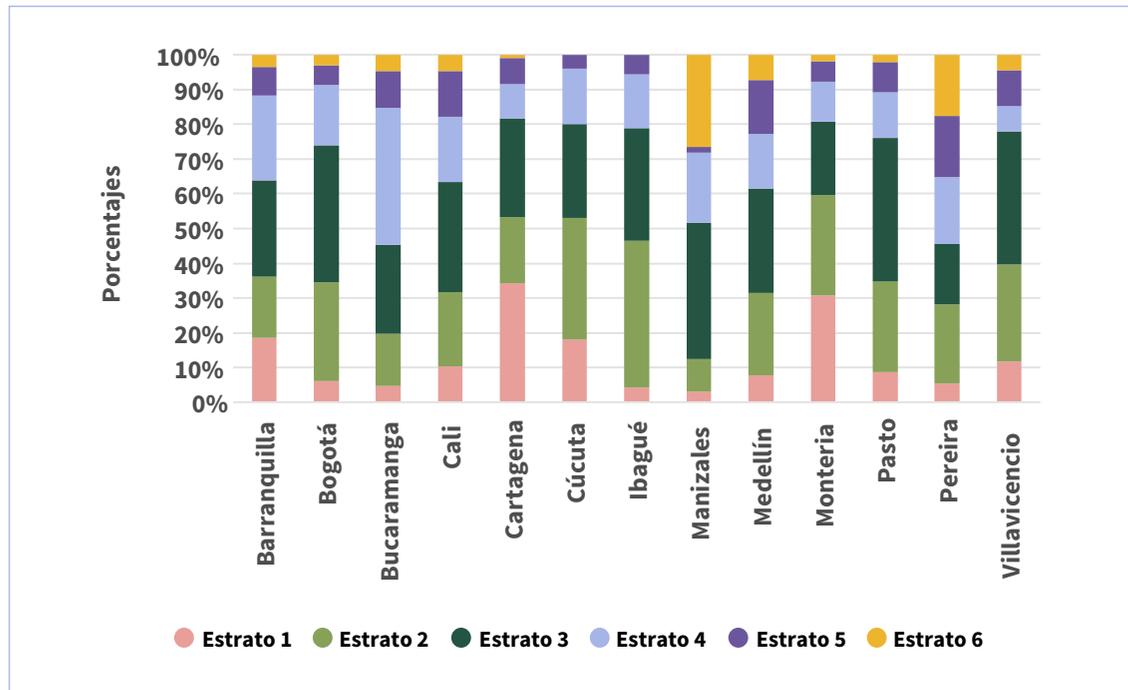
En ese sentido, la distribución por ciudades difiere un poco de la nacional. La figura 5 indica que en Cartagena y Montería hay más representación en el estrato 1; para el estrato 2, Ibagué y Cúcuta; para el estrato 3, Bogotá, Manizales, Pasto, Cali y Villavicencio, y como último estrato representativo, el estrato 4 se destaca en Bucaramanga (figura 5).

**Figura 4**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por ciudad según rangos de edad**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

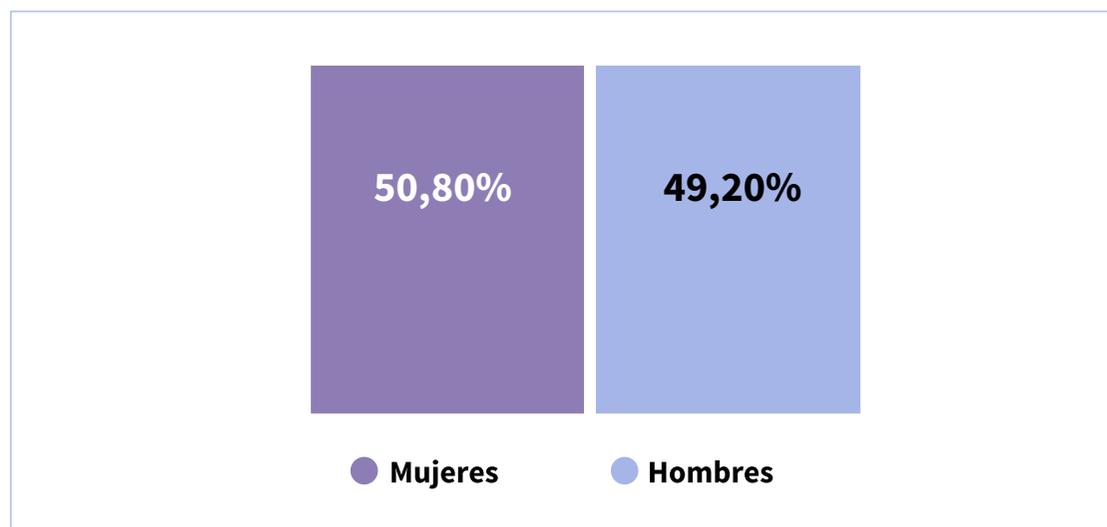
**Figura 5**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por estratos según ciudades**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Al observar la distribución por sexos en el país, luego de graficar los datos en la figura 6, se evidencia que esta característica registra un equilibrio, toda vez que son muy similar la proporción de mujeres con respecto a la de hombres que respondieron la encuesta, el 50,8% y el 49,2%, respectivamente.

**Figura 6**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por sexo**

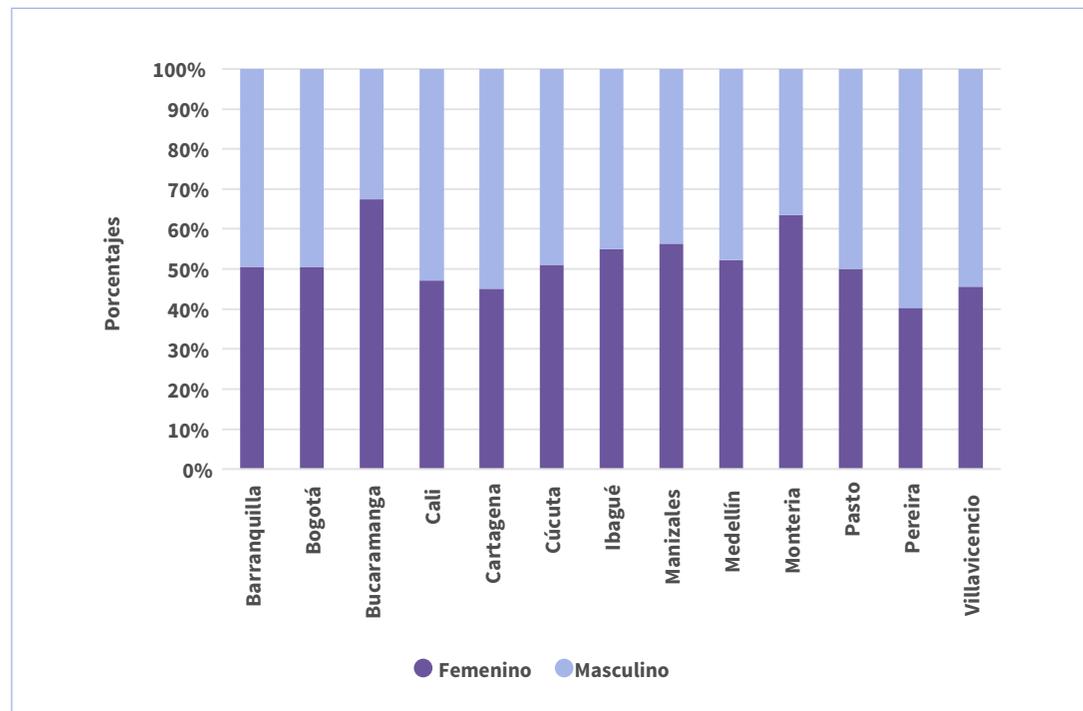


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Ahora bien, al analizar la distribución por sexo en cada una de las ciudades, se encuentra, como lo muestra la figura 7 que las mujeres tienen mayor representación en Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Pereira y Villavicencio, mientras que el sexo masculino se destaca en Bucaramanga y Montería; por lo que se concluye que entre los encuestados hay una mayor participación por parte del sexo femenino.

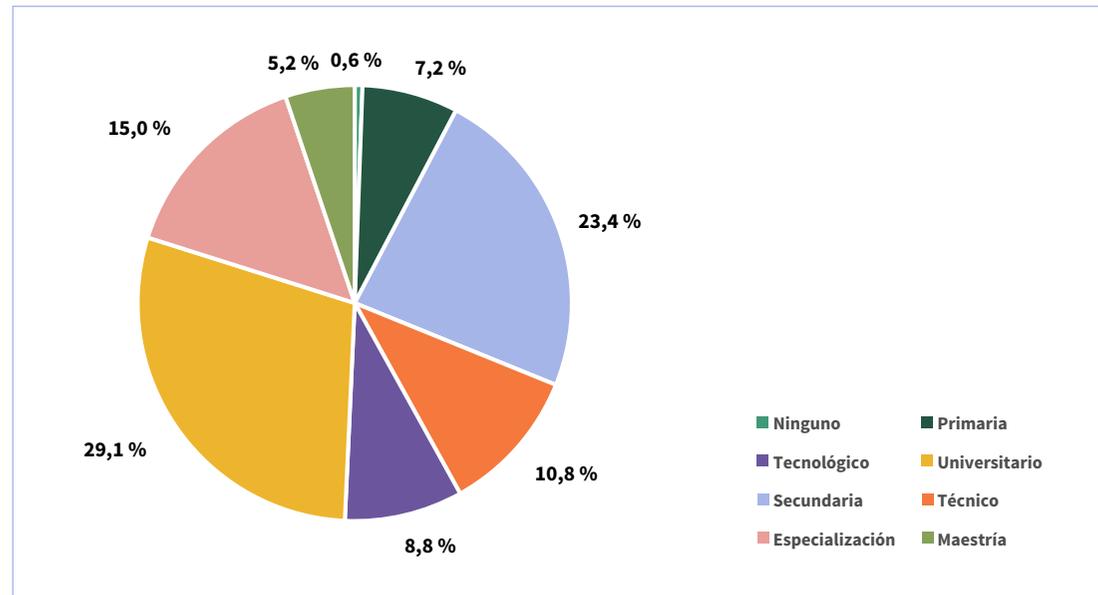
En cuanto a la distribución en el nivel educativo alcanzado por los participantes de la encuesta, presentado en la figura 8, se encuentra que los ciudadanos con al menos pregrado son quienes mayor participación tuvieron dentro de la encuesta; además, al tener en cuenta a quienes alcanzaron grado universitario, especialización y maestría, suman casi el 50% del total de encuestados. Por su parte, la siguiente proporción importante está conformada por las personas que alcanzaron el nivel de bachillerato, técnico y tecnológico con una participación del 43%. Finalmente, las personas con grado de primaria y sin ningún tipo de nivel educativo representan menos del 10% del total de encuestados.

**Figura 7**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por sexo según ciudades**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

**Figura 8**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por nivel educativo**

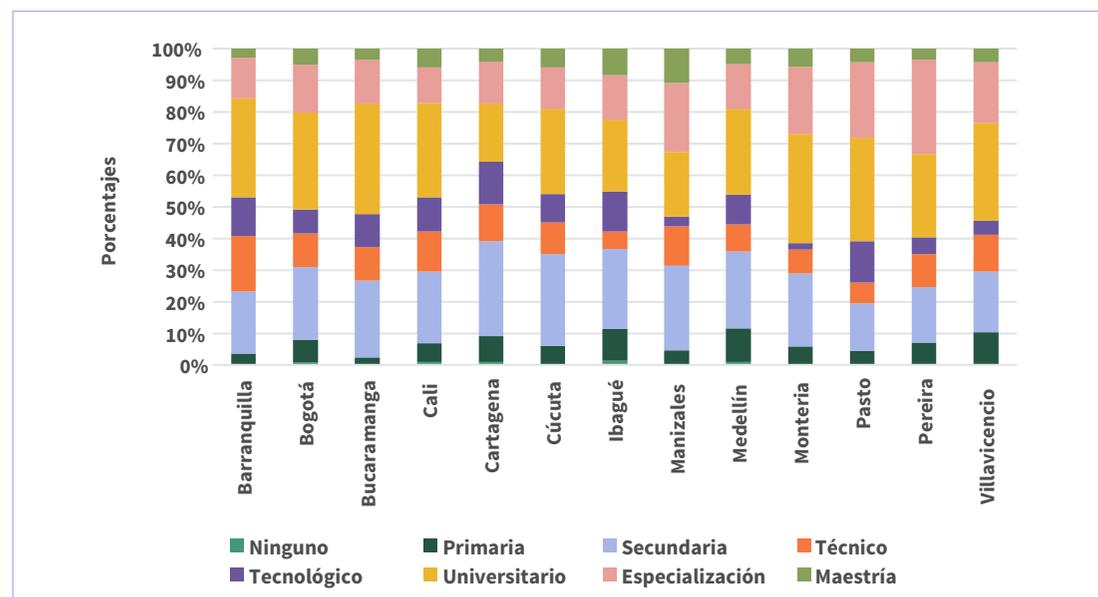


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

17

Al observar la distribución del nivel educativo por ciudades, se encuentran los resultados como se presenta en la figura 9. Como puede advertir en dicha ilustración la mayoría de las ciudades los niveles de secundaria y universitario cuentan con la mayor participación dentro del total, al sumar, aproximadamente, el 50 % del total de la proporción. Asimismo, los niveles educativos con menos participación siguen siendo primaria y ninguno.

**Figura 9**  
**EPC. Distribución de la población encuestada, por nivel educativo según ciudades**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

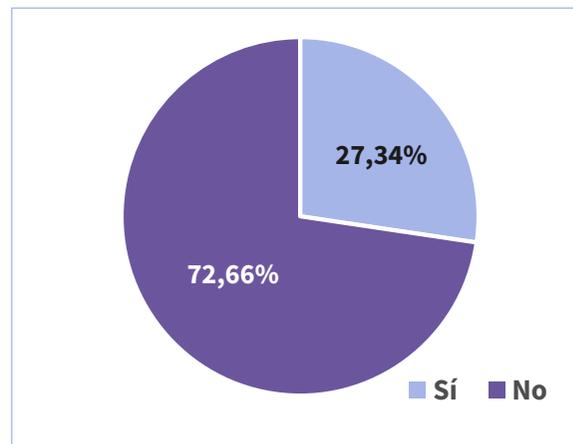
## 4.2 Percepción y confianza sobre las entidades del Estado

Los resultados hallados en estas dimensiones incluyen aspectos muy interesantes, pues al consultar la percepción de los ciudadanos sobre qué tan rápido responde el Gobierno en la toma de decisiones ante ciertas problemáticas, en la mayoría de los casos se ponen en evidencia retos que asumir.

Las figuras 10 y 11 muestran que por nivel agregado y para cada una de las 13 principales ciudades, en promedio, más del 70% de los encuestados afirman que el Estado no toma decisiones rápidas y ágiles ante una problemática que esté afectando a la ciudadanía. Tal resultado es relevante puesto que brinda luces sobre lo baja que es la confianza de los ciudadanos hacia el Estado; ahora bien, la tarea del Gobierno es cambiar esta percepción actuando de una manera mucho más eficaz y eficiente ante distintas problemáticas.

**Figura 10**

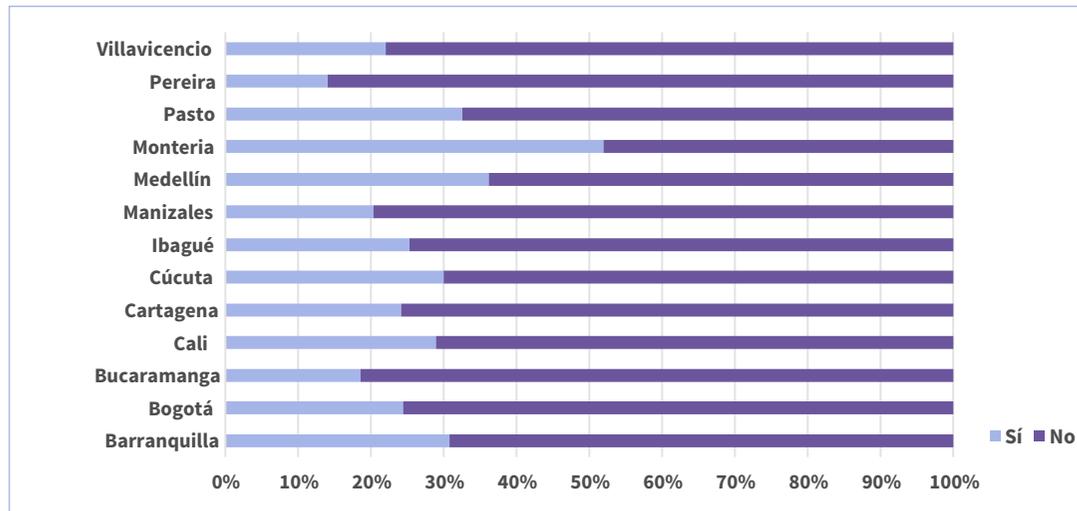
*¿Considera que el Estado de Colombia, frente a una nueva problemática que afecte a la ciudadanía, toma decisiones rápidas y ágiles?*



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Figura 11

**¿Considera que el Estado de Colombia, frente a una nueva problemática que afecte a la ciudadanía, toma decisiones rápidas y ágiles?**

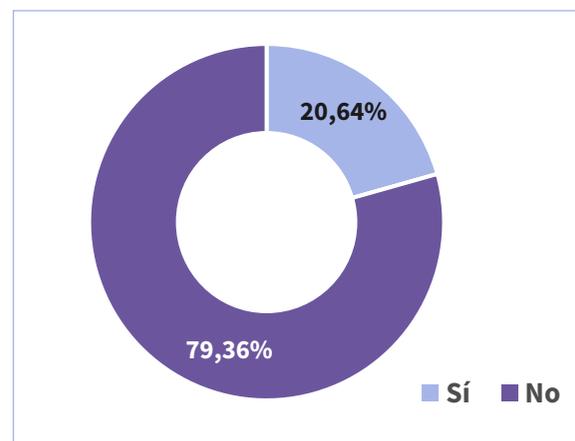


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

En ese mismo sentido, al consultarle a los ciudadanos si las entidades públicas responden de manera adecuada y oportuna a sus necesidades, el 79% afirma que las entidades no responden de manera adecuada (figura 12). Este es un resultado trascendental porque la ciudadanía además de considerar que el Estado no responde de manera ágil ante distintas problemáticas, opina que no hay una buena coordinación con los entes territoriales para la implementación de políticas públicas. Esas manifestaciones de la percepción ciudadana conforman un reto para mejorar la respuesta ante problemáticas de la población en general y optimizar la eficiencia en la coordinación con los entes territoriales.

Figura 12

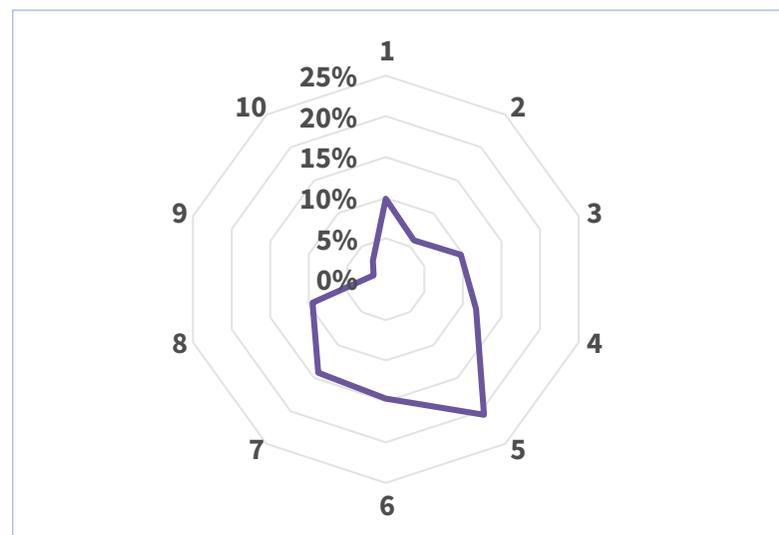
**¿Las entidades públicas responden de manera adecuada y oportuna a las necesidades de la población?**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Igualmente, cuando se les consulta a los ciudadanos que califiquen el nivel de coordinación entre el Gobierno nacional y los entes territoriales para la aplicación de políticas y programas sociales (figura 13), la mayoría de los participantes de la encuesta brindaron una calificación de 5 y 6 puntos con un máximo de 10 puntos. Con base en esas respuestas se asume que no hay una buena percepción en cuanto a la dinámica de trabajo desde el orden nacional con los entes territoriales para la implementación de programas sociales y/o políticas públicas.

**Figura 13**  
**Nivel de percepción de la coordinación de trabajo entre el Gobierno nacional y los entes territoriales para la aplicación de políticas públicas**

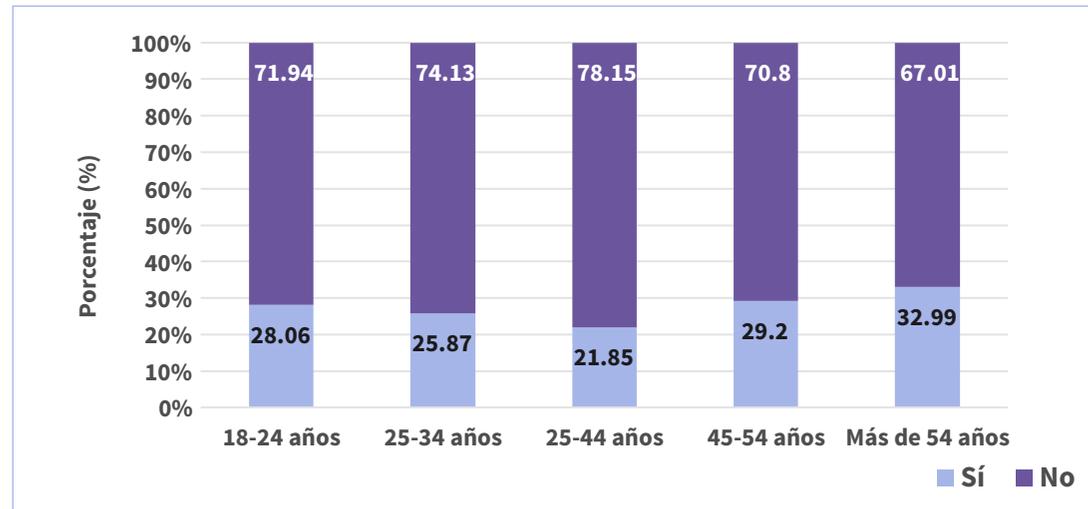


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Ahora bien, al analizar con más detalle la percepción de los ciudadanos por características individuales, como se puede observar en la figura 14 que, en todos los grupos de edad existe un pesimismo en lo relacionado con una posible respuesta rápida y ágil por parte del Gobierno frente a algún problema que afecte a la ciudadanía. Este resultado reafirma lo planteado en la figura 10, lo cual *a priori* indica que sin importar las características sociodemográficas no hay un resultado destacable entre las respuestas a esta pregunta.

Figura 14

*¿Considera que el Estado de Colombia, frente a una nueva problemática que afecte a la ciudadanía, toma decisiones rápidas y ágiles? Por grupos etarios*



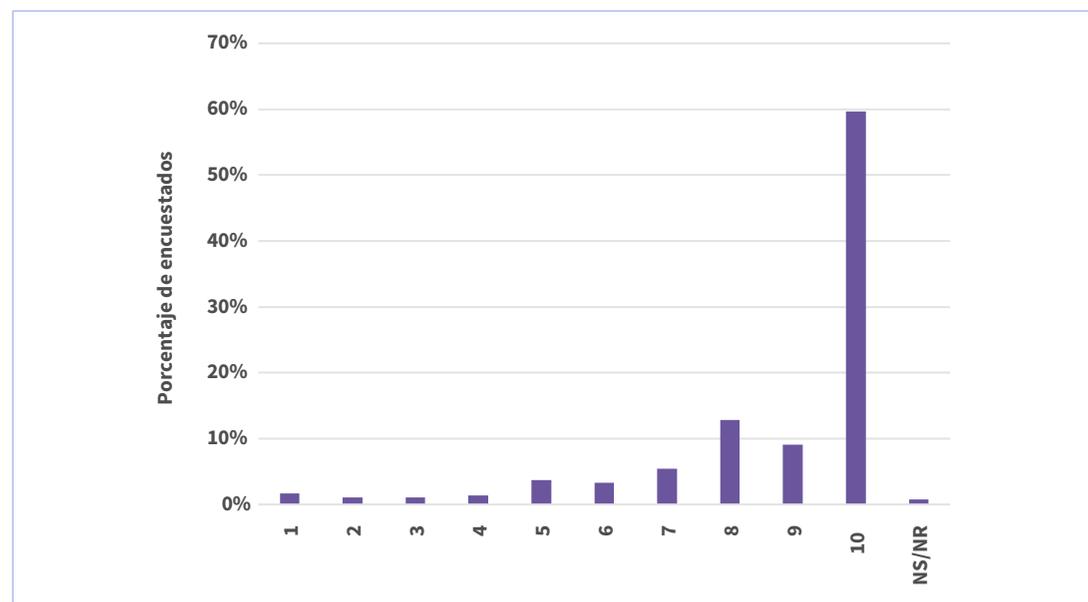
**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Por su parte, al estudiar esta misma percepción por nivel educativo, plasmado en la figura 15, se evidencia que, entre mayor es el nivel de escolaridad menos confianza existe en que el Gobierno pueda actuar de manera rápida y ágil ante algún hecho que impacte negativamente a la población en general. La discrepancia entre niveles educativos puede dar luces de qué tanta información posee cada grupo a cerca de la gestión del Estado en lo concerniente a las problemáticas que enfrentan o afectan a estos grupos.

21

Figura 15

*¿Considera que el Estado de Colombia, frente a una nueva problemática que afecte a la ciudadanía, toma decisiones rápidas y ágiles? Por nivel educativo.*

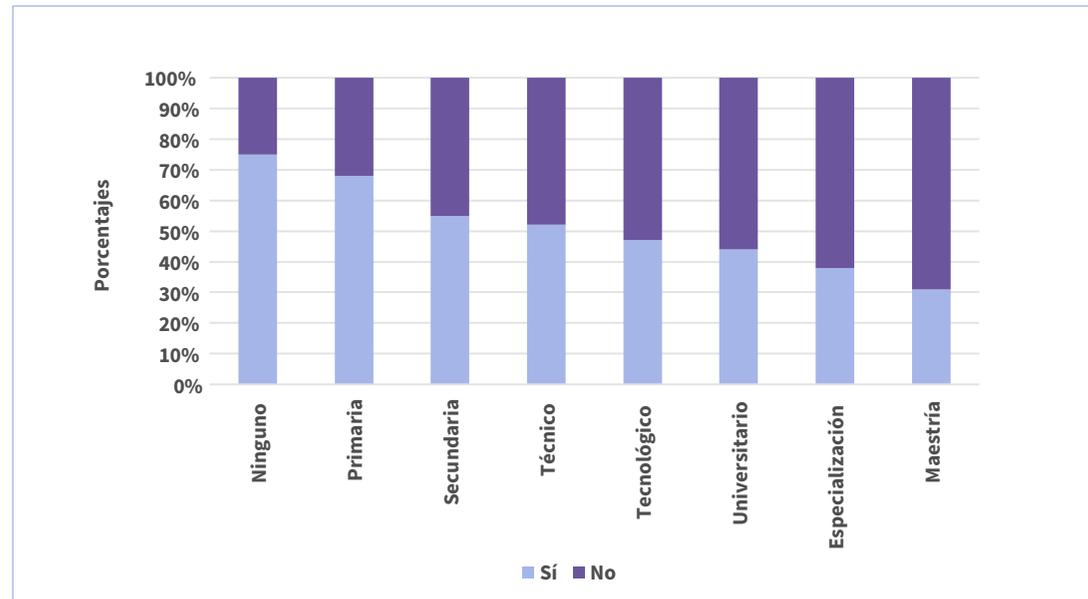


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

### 4.3 Satisfacción con aspectos importantes del Estado

En el momento de evaluar aspectos importantes para el Estado, se puede observar en la figura 16 que más del 70% de los ciudadanos encuestados afirman que el Estado debe mejorar la prestación de servicios, teniendo en cuenta que la proporción mayor de los encuestados asignaron puntajes entre 8 y 10 puntos con un máximo de 10. Esto indica que, aparte de los retos existentes en materias particulares como innovación pública, mejora regulatoria, eficiencia institucional, se debe fortalecer y potencializar la prestación de servicios e implementación de políticas en asuntos transversales.

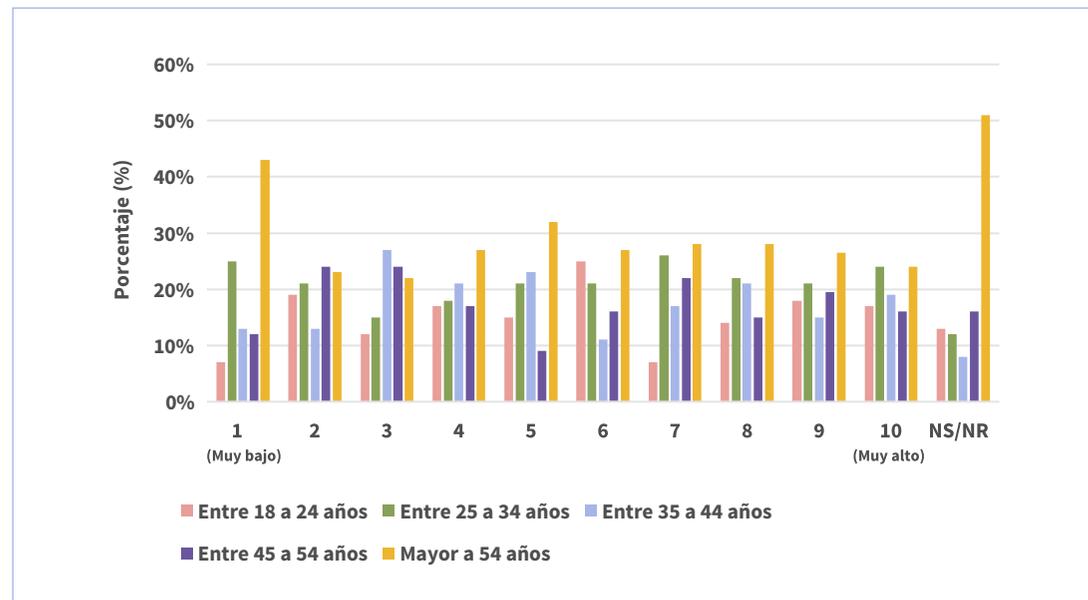
**Figura 16**  
*Mejorar los servicios del Estado*



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

En ese mismo sentido, se procede ahora a analizar las respuestas a la misma pregunta por grupos etarios. La figura 17 muestra que los encuestados mayores de 54 años no consideran que se deban mejorar los servicios del Estado como un aspecto de gran importancia y esencial para el desarrollo e implementación de políticas públicas, a diferencia de las personas que se encuentran entre los 25 y 34 años, que sí demuestran interés y criterio en la necesidad de mejorar los servicios por parte del Estado.

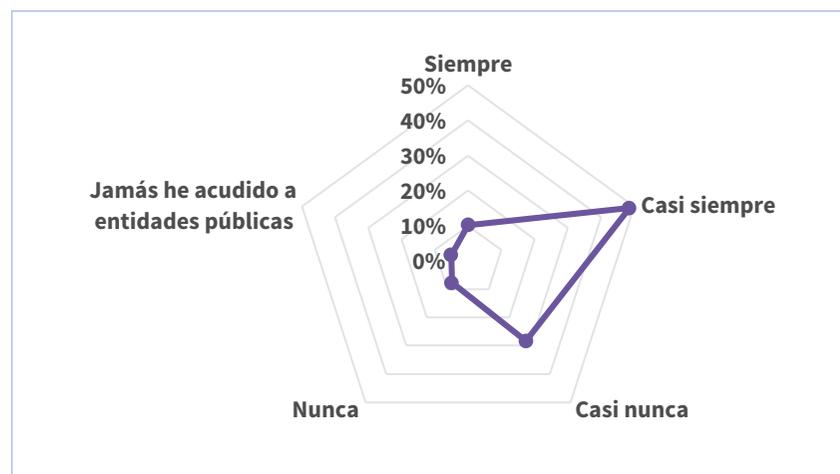
**Figura 17**  
**Mejorar los servicios del Estado, por grupos etarios**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Al consultar a los ciudadanos sobre la calidad y prontitud de los servicios brindados por el Estado, como se ilustra en la figura 18, cerca del 50% de los encuestados afirma haber recibido casi siempre respuesta a su necesidad o problema manifestado ante entidades públicas. Si bien este resultado puede considerarse destacable, se registra una proporción notoria de ciudadanos a quienes no se les está atendiendo sus solicitudes.

**Figura 18**  
**Cuando usted ha acudido a una entidad pública para realizar algún tipo de trámite u otro servicio, ¿ha recibido respuesta a su necesidad/problema?**

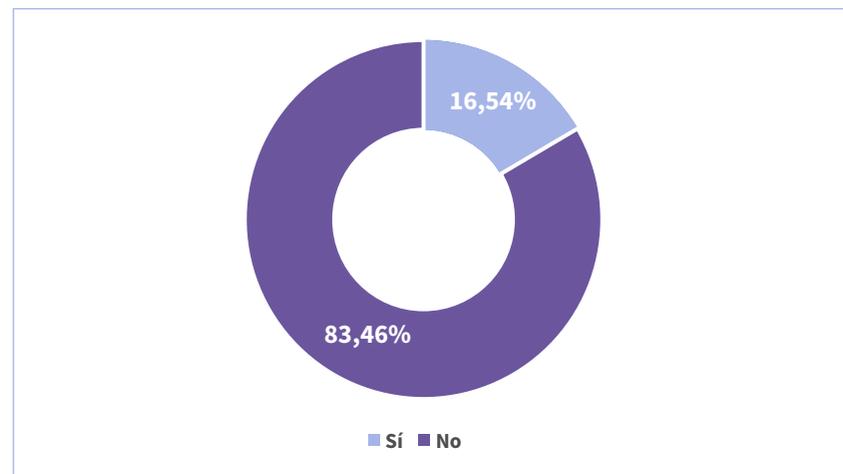


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

En ese mismo sentido, a pesar de que un porcentaje significativo de los ciudadanos afirma que se atienden sus solicitudes (figura 18), al consultar si los trámites de las entidades públicas son claros y ágiles, más del 80% de los ciudadanos no perciben que estos se procesen de manera óptima y eficiente (figura 19). De modo que, no basta solo con que los trámites o necesidades se atiendan o que los ciudadanos obtengan una respuesta, es necesario que esa atención se lleve a cabo de una manera efectivamente óptima.

**Figura 19**

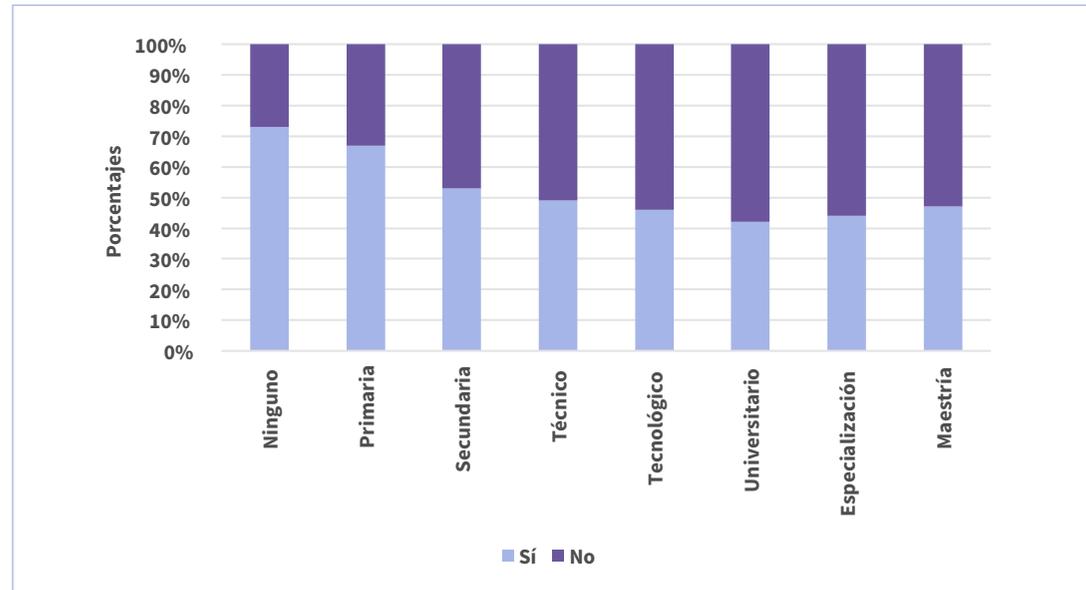
***¿Considera usted que los trámites de las entidades públicas son claros y ágiles?***



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

La calidad del servicio al ciudadano también requiere un análisis teniendo en cuenta el nivel educativo de los encuestados. Los trámites prestados por las entidades públicas son considerados claros y ágiles en un porcentaje mayor al 50% por parte de participantes en cuyo nivel académico logrado se encuentra en las categorías ninguno, primaria y secundaria; mientras para los participantes con logros académicos de técnico, tecnológico, universitario, especialización, maestría en un porcentaje mayor o igual al 50% señalan que dichos servicios no brindan un desempeño claro y ágil en su desarrollo (figura 20).

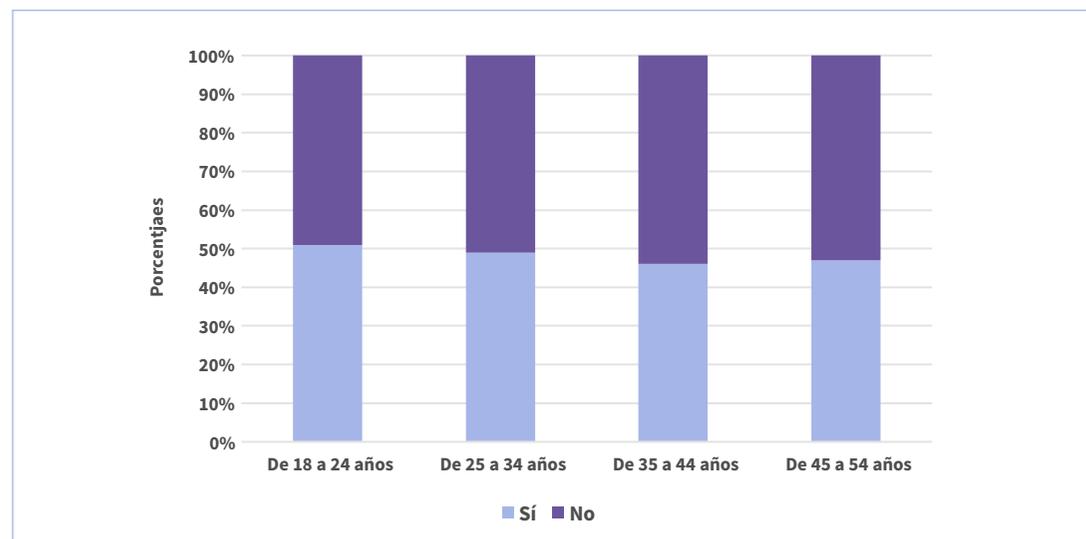
**Figura 20**  
**¿Considera usted que los trámites de las entidades públicas son claros y ágiles? Por nivel educativo**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Al tomar como variable de estudio la edad cuando se acude a una entidad pública para realizar algún tipo de trámite u otro servicio, se reconoce que las personas entre 18 y 34 años han recibido respuesta a su necesidad y problema en un 50%, y las personas que están entre 35 y 54 años en la misma proporción no han recibido el mismo desempeño y calidad en el servicio solicitado (figura 21).

**Figura 21**  
**¿Cuándo usted ha acudido a una entidad pública para realizar algún tipo de trámite u otro servicio, ha recibido respuesta a su necesidad/problema? Por grupos etarios**



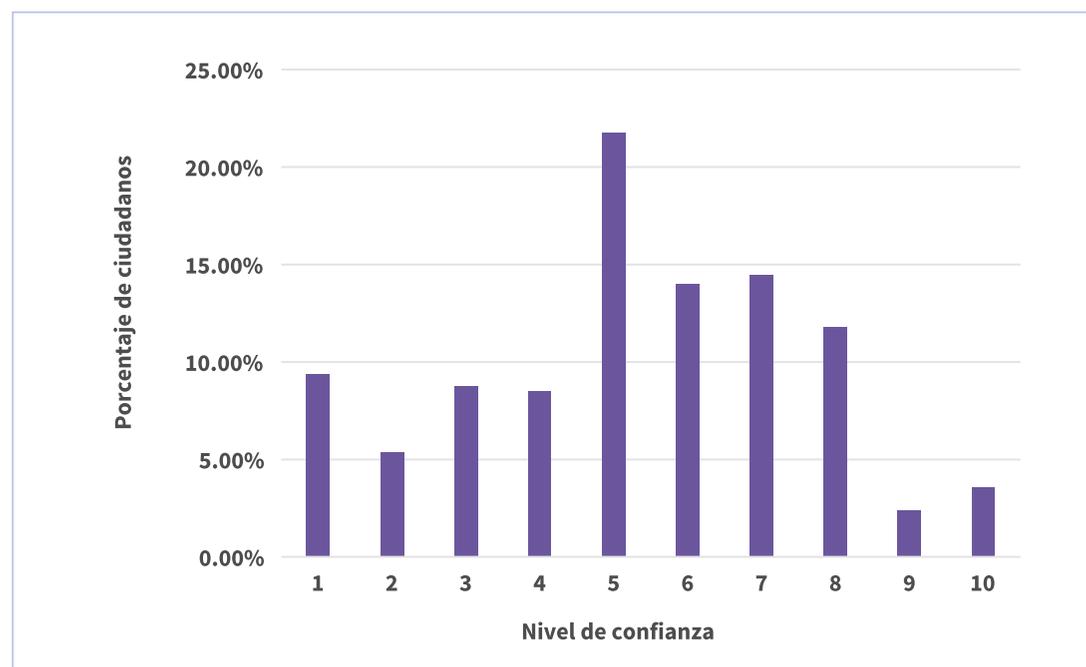
**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

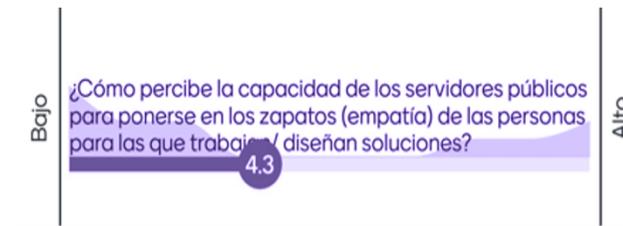
Ahora bien, una respuesta interesante es la que se muestra a través de los dos paneles de la figura 22, donde se registra que una proporción elevada de los encuestados indica no querer o no estar seguros de brindar información sobre necesidades, problemáticas u opiniones a entidades públicas. Se puede considerar que esta situación es tanto causa como consecuencia de que el sector público no haya podido atender las necesidades de forma adecuada para así cambiar la percepción de los ciudadanos sobre la prestación de servicios. La gran mayoría de los encuestados dan una calificación, en promedio, de 5,26 sobre 10 puntos en el nivel de confianza para entregar información sobre sus necesidades, problemas, comportamientos, gustos a las entidades públicas.

Asimismo, el resultado poco destacado en análisis va en línea con la realidad de que la mayoría de los ciudadanos calificaron con rangos bajos la percepción de empatía de los funcionarios con respecto a sus necesidades y solicitudes. Las respuestas de los participantes dejan en claro que acrecentar la confianza ciudadana es un reto por alcanzar para poder identificar claramente dichas necesidades, dar solución a los problemas públicos, y que se logre el objetivo central de la mejora del Estado: aumentar su eficiencia y efectividad.

**Figura 22**  
***Nivel de confianza de ciudadanos para entregar información sobre problemáticas y necesidades, y empatía de los funcionarios***

**(a) Nivel de confianza**



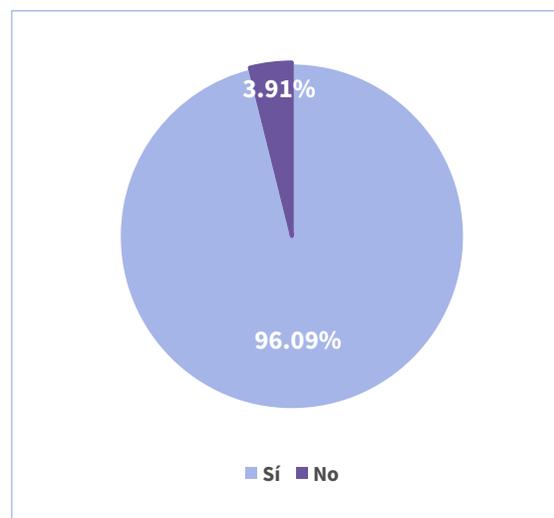
**(b) Empatía de los funcionarios públicos**

**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Finalmente, los resultados anteriores contrastan perfectamente con la existencia de una percepción generalizada de que los procesos y servicios prestados por parte del Estado para responder a problemáticas y necesidades de los ciudadanos exigen una transformación casi que estructural, dado que más del 95% de los ciudadanos encuestados en todo el país afirman que las entidades del Gobierno deben modernizarse para atender mejor los problemas públicos (figura 23).

**27**

**Figura 23**  
**Las entidades del Gobierno deben modernizarse**



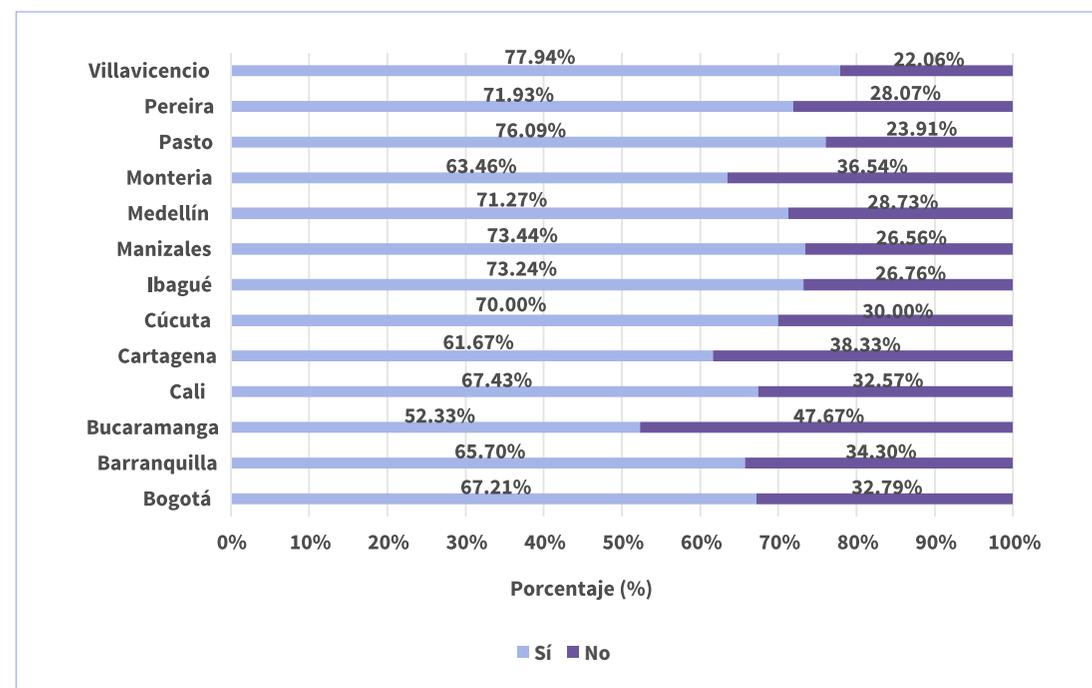
**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

#### 4.4 Relación ciudadano-Estado

Un resultado destacado sobre la relación del ciudadano con el Estado es que 50% de los ciudadanos desconoce que el Gobierno tiene facultades para expedir normas que afectan o influyen en la prestación de servicios públicos y privados. De acuerdo con la figura 24 se puede observar que, en promedio, una tercera parte de los ciudadanos de todo el país no sabe que el Estado puede expedir normas sobre dichos servicios. Lo anterior indica que una gran proporción de personas en las principales ciudades del país como Bucaramanga, Montería y Cartagena, desconocen la intervención del Gobierno en factores relevantes de su quehacer diario.

**Figura 24**

**¿Sabía usted que el Gobierno nacional tiene la facultad de expedir normas sobre temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, las tarifas de la gasolina, el transporte? Porcentaje por ciudades**

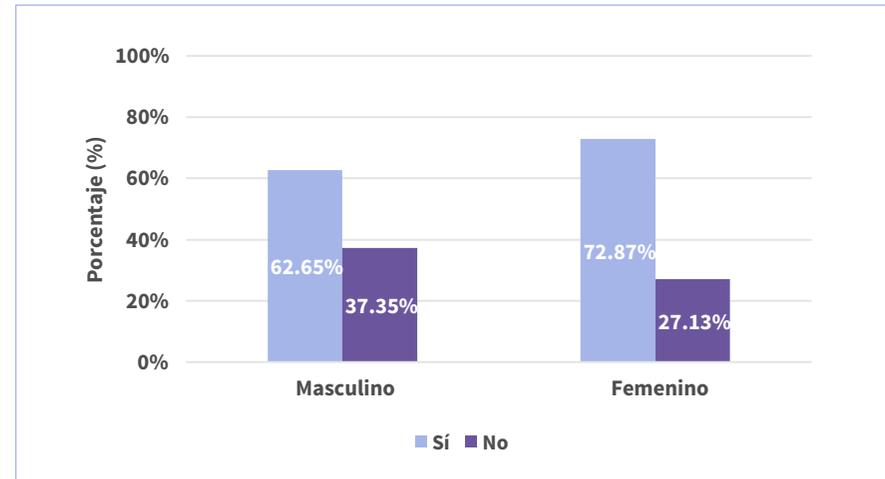


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Así mismo, al analizar los encuestados por características observables se encuentra que, en promedio, las mujeres tienen mayor conocimiento que los hombres de la inherencia del Gobierno en temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, las tarifas de la gasolina y el transporte, pues el 72,87% de las mujeres encuestadas conocen de estas facultades del Gobierno mientras que solo el 62,65% de los hombres lo sabe (figura 25).

Figura 25

**¿Sabía usted que el Gobierno nacional tiene la facultad de expedir normas sobre temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, las tarifas de la gasolina, el transporte? Porcentajes por género**

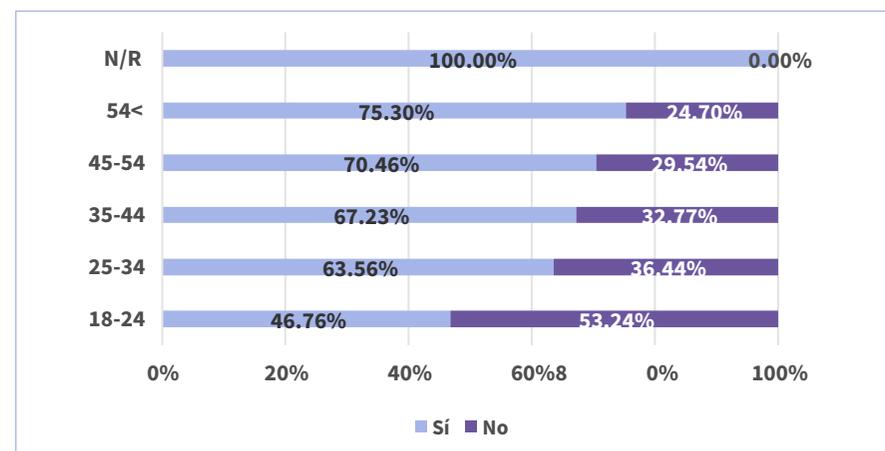


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Al analizar por distribución de edades (figura 26), el conocimiento sobre las facultades del Gobierno para expedir normas en temas puntuales relacionados con su vida cotidiana, se tiene que el 53,24% de las personas entre 18 y 24 años desconocen que el Gobierno cuenta con tales capacidades. A medida que incrementa la edad aumenta el conocimiento respecto a las facultades regulatorias el Gobierno; sin embargo, el 24,7% de las personas mayores de 54 años las desconoce. Este resultado refleja que una gran proporción de personas con edad para votar desconocen el papel del Gobierno y la influencia que este tiene en factores que determinan el desarrollo de sus actividades diarias.

Figura 26

**¿Sabía usted que el gobierno nacional tiene la facultad de expedir normas sobre temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, las tarifas de la gasolina, el transporte? Porcentajes por grupos etarios**

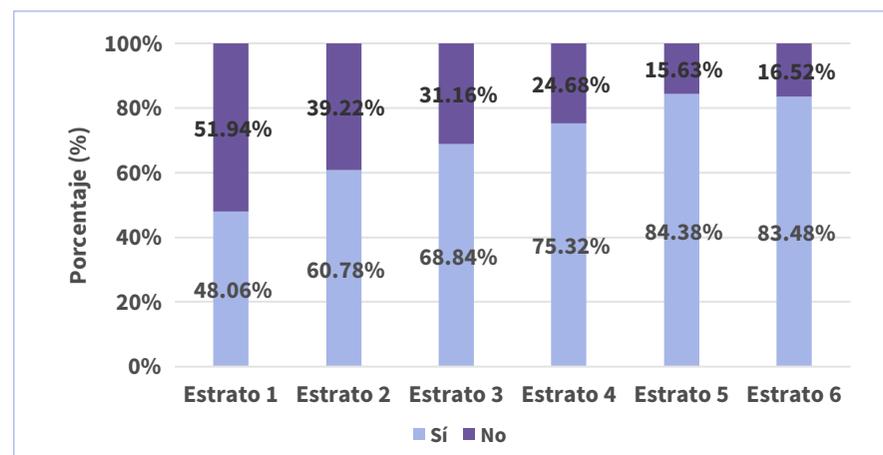


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Al observar las respuestas por nivel socioeconómico, se encuentra que en los estratos más bajos los entrevistados tienen menos conocimiento sobre las facultades del Gobierno en influir normativamente sobre los servicios que reciben los ciudadanos. Esta información indica desconocimiento importante a pesar de ser los estratos más bajos los que más se benefician o afectan por decisiones del Gobierno respecto a tarifas o precios, ya que estos representan una mayor proporción de sus ingresos disponibles (figura 27).

**Figura 27**

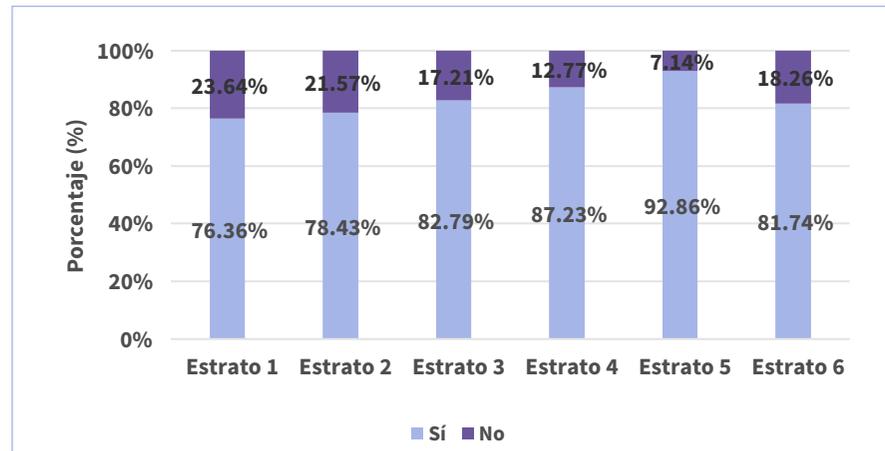
**¿Sabía usted que el gobierno nacional tiene la facultad de expedir normas sobre temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, las tarifas de la gasolina, el transporte? Porcentajes por estrato socioeconómico**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

La figura 28 muestra que al consultar a las personas si creen que las regulaciones afectan su vida cotidiana, se tiene, en promedio, que el 84% responden “Sí”; a su vez, la menor la proporción de respuestas afirmativas se registra en las personas de estratos más bajos. Al comparar esta pregunta con el conocimiento de la intervención del Gobierno en las regulaciones de servicios públicos y otras tarifas, indica que se desconocen en mayor proporción las particularidades directas que puede regular el Gobierno, pero de forma general se conoce más que las regulaciones gubernamentales sí afectan la vida cotidiana de las personas.

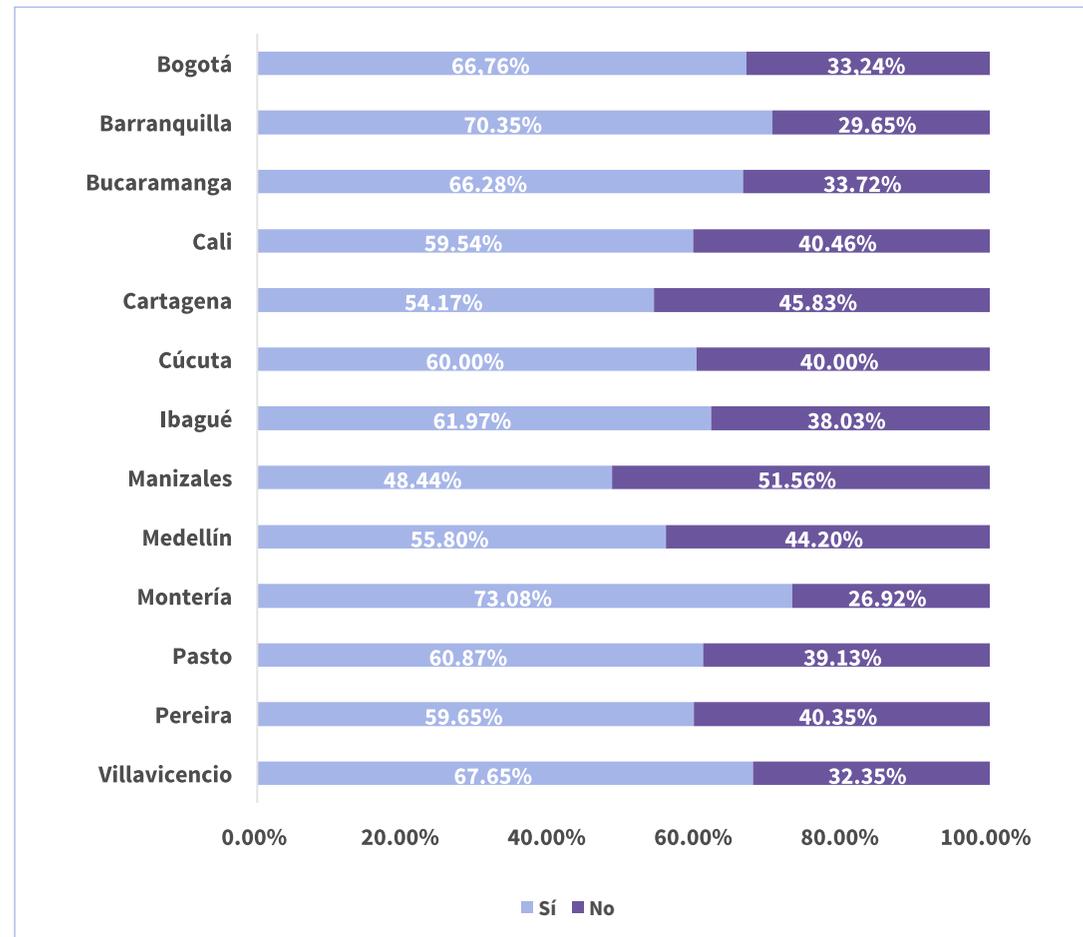
**Figura 28**  
**¿Cree usted que las regulaciones afectan su vida cotidiana? Porcentajes por estrato socioeconómico**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

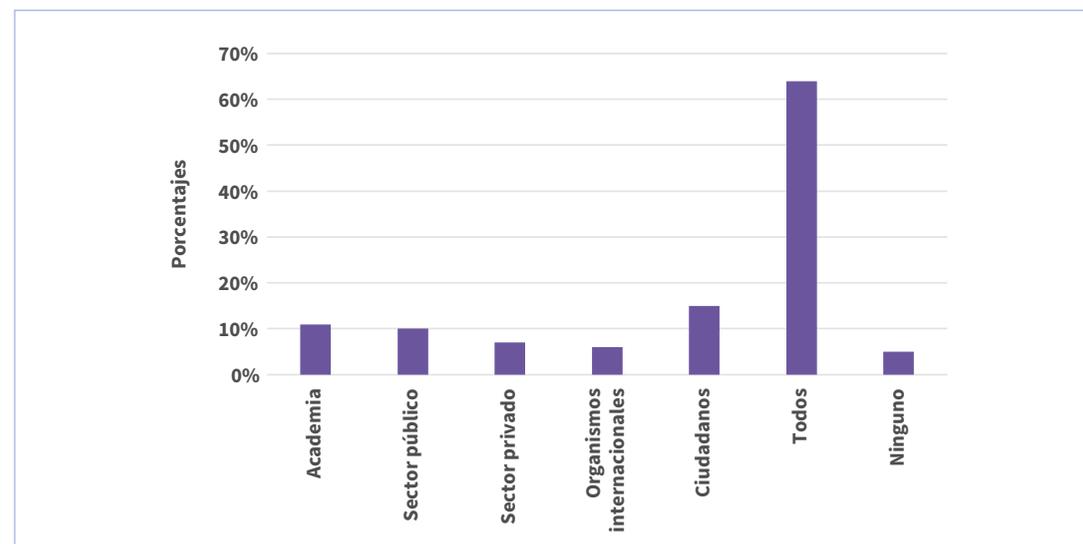
Finalmente, si bien hay una proporción significativa de personas que reconocen la relevancia de las regulaciones en sus vidas cotidianas, el 37% de los encuestados no quisiera participar en la construcción de una norma o regulación. La gente de Montería, Barranquilla y Bogotá es la que en mayor proporción expresa que sí quisiera participar (figura 29). En ese mismo sentido, más del 60% de los encuestados afirman que todos los actores deben participar en la construcción de las normas o regulaciones. Estas repuestas forman un mensaje claro del valor que da la ciudadanía a la cocreación y el trabajo conjunto para dar soluciones a los problemas públicos.

**Figura 29**  
*¿Le gustaría participar en la construcción de una norma o regulación?*



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

**Figura 30**  
*¿De estos actores cuáles considera que influyen en la generación de propuestas a problemas sociales?*

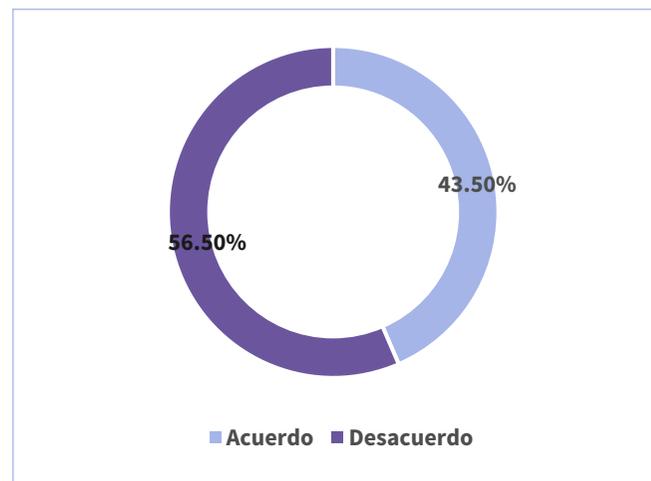


**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

## 4.5 Conocimiento de la ciudadanía en procesos de las entidades públicas

Al consultar a los encuestados si estaban de acuerdo o no con el hecho de que las decisiones del Gobierno se basan en evidencia, más de la mitad afirmaron estar en desacuerdo con tal premisa (figura 31). En el momento de analizar el resultado se encuentra información relevante, pues la gran mayoría considera que la toma de decisiones se hace sin ningún tipo de visión objetiva; esta consideración de los ciudadanos representa un reto para el Estado que debe informar mejor cómo es el diseño de cada una de las políticas que se implementan desde el sector público.

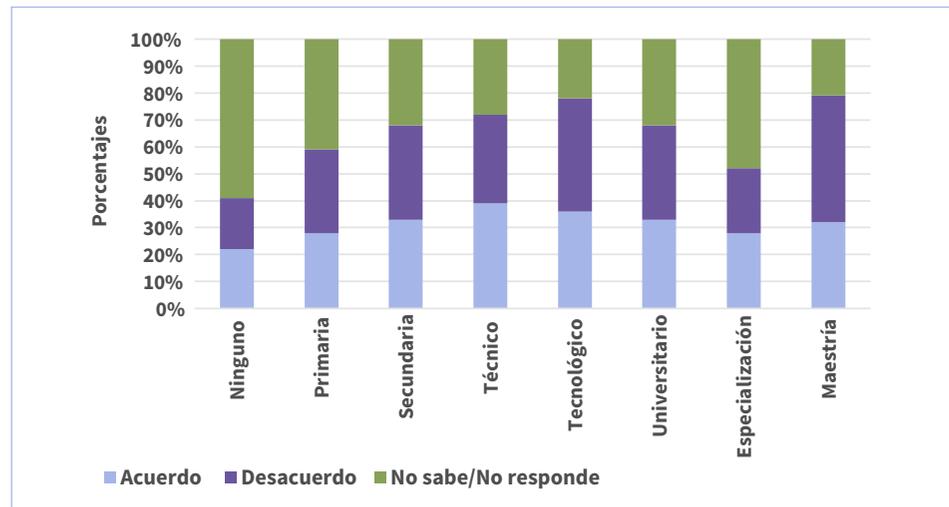
**Figura 31**  
*¿Las decisiones del Gobierno se basan en evidencia, estudios o investigaciones?*



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Según los datos registrados y obtenidos los encuestados con niveles académicos tecnológico y maestría consideran que las decisiones tomadas por parte del Gobierno nacional no son basadas en evidencia, estudios o investigaciones, a diferencia de los participantes cuyo nivel académico es técnico, el 40% señalan que sí se basan en estas herramientas. Los participantes con nivel académico especialización, cerca del 47% de los encuestados no saben o no responden, junto con los participantes que no cuentan con niveles de escolaridad, en el que, aproximadamente, el 60% de los encuestados tampoco saben o responden (figura 32).

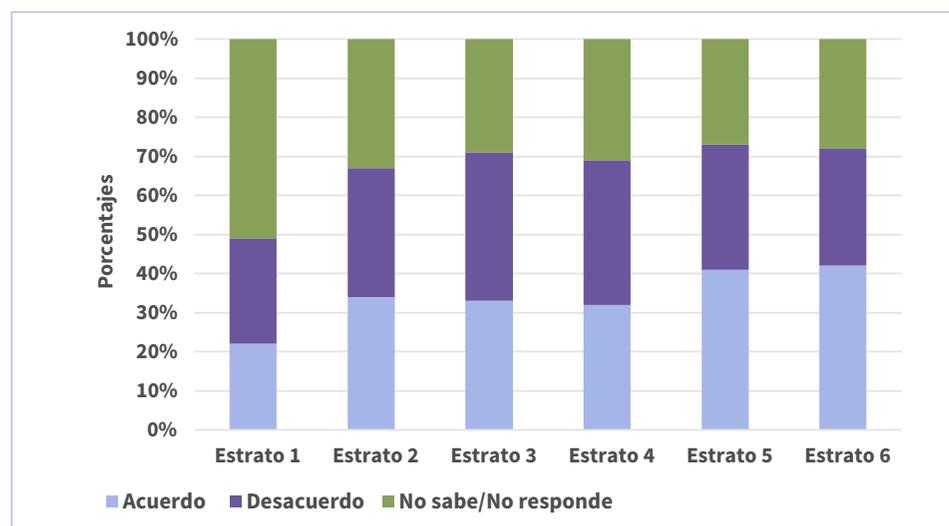
**Figura 32**  
**¿Las decisiones del Gobierno se basan en evidencia, estudios o investigaciones?**  
**Porcentajes por niveles académicos**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

Al tomar en consideración las opiniones por estratos económicos (figura 33) de los participantes respecto a la inclusión de opiniones e intereses de grupos o potenciales beneficiarios en la toma de decisiones del Gobierno, se observa que un 50% de quienes pertenecen al para el estrato 1 señalan que no saben o no responden sobre lo planteado; en el estrato 2, el 32% se encuentran de acuerdo, también la misma proporción respecto a los opiniones en desacuerdo y de no saber o no responder; en el estrato 3 en un 38% se encuentran en desacuerdo, mientras en un 32% expresan su afirmación; respecto a los estratos 5 y 6 la opinión representativa se encuentra conforme frente a la hipótesis anteriormente presentada.

**Figura 33**  
**¿Las decisiones del Gobierno incluyen opiniones e intereses de grupos o potenciales beneficiarios?**  
**Porcentajes por estratos socioeconómicos**



**Fuente:** elaboración propia con base en los resultados de la EPC 2020.

# ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2020



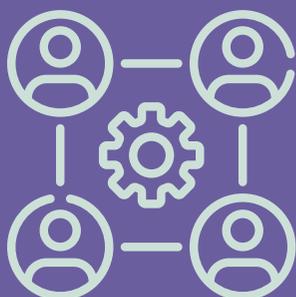
MÁS DEL  
**70%**  
DE CIUDADANOS

## CONSIDERA QUE

El Estado colombiano **no toma decisiones rápidas y ágiles frente a problemáticas que los afecten.**

**Las entidades públicas no responden de manera eficiente a sus necesidades.**

Existe una **calificación media** en el nivel de percepción por parte de los ciudadanos en si existe una **coordinación de trabajo entre el Gobierno nacional y los entes territoriales.** Por lo que debe garantizarse una mejor dinámica de trabajo conjunto para atender las necesidades de los ciudadanos.



**60%**

Si bien a los ciudadanos casi siempre le son atendidas sus solicitudes. **Cerca del 60% afirman que se deben mejorar sustancialmente los servicios del Estado.**

## DEBIDO A QUE

MÁS DEL  
**80%**  
DE ENCUESTADOS

argumentan que **los trámites de las entidades públicas** no son claros ni ágiles.



MÁS DEL  
**98%**  
DE CIUDADANOS

afirman que los **servicios deben modernizarse** en aras de que se aumente la eficiencia del Estado.

## LOS CIUDADANOS

Saben que el Estado tiene potestad para influir e impactar sobre su bienestar mediante actos normativos.



Quieren participar en el diseño y construcción de normas y regulaciones, para que estas impacten de manera óptima sobre el bienestar general.



Consideran que entre todos se daría una mejor generación y construcción de propuestas a programas sociales.



Una clara muestra de que es necesario que el Estado sea más cercano y accesible a los ciudadanos.



**El futuro  
es de todos**

**DNP**  
Departamento  
Nacional de Planeación

**Calle 26 No. 13-19  
Edificio Fonade  
Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (057+1) 381-5000**

**[www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)**



DNP Colombia



/departamentonacionaldeplaneacion



@DNP\_Colombia