



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

INFORME FINAL

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO, COMPRENSIÓN DE
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (CIUDADANO)

OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

SEGUNDO SEMESTRE 2021



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Análisis de la encuesta.....	5
2. INFORME CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2021: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO.....	6
2.1. Análisis comparativo de la aplicación de la encuesta durante los últimos 3 años (2019, 2020, 2021)	7
2.2. Satisfacción del cliente externo – ciudadano.....	8
2.3. Satisfacción del cliente externo frente a la gestión del Concejo de Cali 2020 y 2021	9
2.4. Satisfacción del ciudadano frente a la atención del funcionario que le atendió 2020 y 2021.	12
3. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO II SEMESTRE 2021	13
3.1. Identificación de la población e Identidad étnica.	13
3.2. Identidad de género y rango de edad del ciudadano.....	14
3.3. Cruce identidad de género y estrato socioeconómico.	15
3.4. Cruce género, estrato y satisfacción de la información suministrada.	16
3.5. Estrato socioeconómico del ciudadano	17
4. SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO	17
5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18
5.1. Objeto Misional del Concejo.....	19



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

6. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA.....	20
7. ASPECTOS QUE CONSIDERA LA CIUDADANÍA, QUE EL CONCEJO DE CALI PUEDE MEJORAR.....	21
7.1. Acciones del Concejo de Cali frente a los aspectos a mejorar propuestos por los ciudadanos.....	23
8. Bibliografía.....	26



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. INTRODUCCIÓN

El segundo semestre del año 2021, se desarrolló con normalidad y bajo las indicaciones de prevención y bioseguridad generadas por el COVID – 19. Así mismo se sesiono de manera virtual y presencial, y se establecieron reuniones de interés ciudadano en espacios públicos abiertos.

La interacción con la ciudadanía continuo de manera permanente durante el II semestre año 2021, generando la posibilidad de aplicar la encuesta “Satisfacción del Cliente Externo” (una herramienta que el Concejo utiliza, para conocer el grado de satisfacción con respecto a sus productos y servicios), y que permite evaluar y dar cumplimiento a la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad.

Las encuestas fueron aplicadas por los procesos: Dirección Estratégica, Secretaría General, Subsecretarías, Comunicaciones y Relaciones Corporativas y Archivo y Correspondencia, quienes una vez recogieron la información, la diligenciaron a través de una URL implementada para tal fin, y es allí cuando la oficina de Archivo y Correspondencia realiza la compilación general y el análisis de los resultados expuestos en el presente informe.

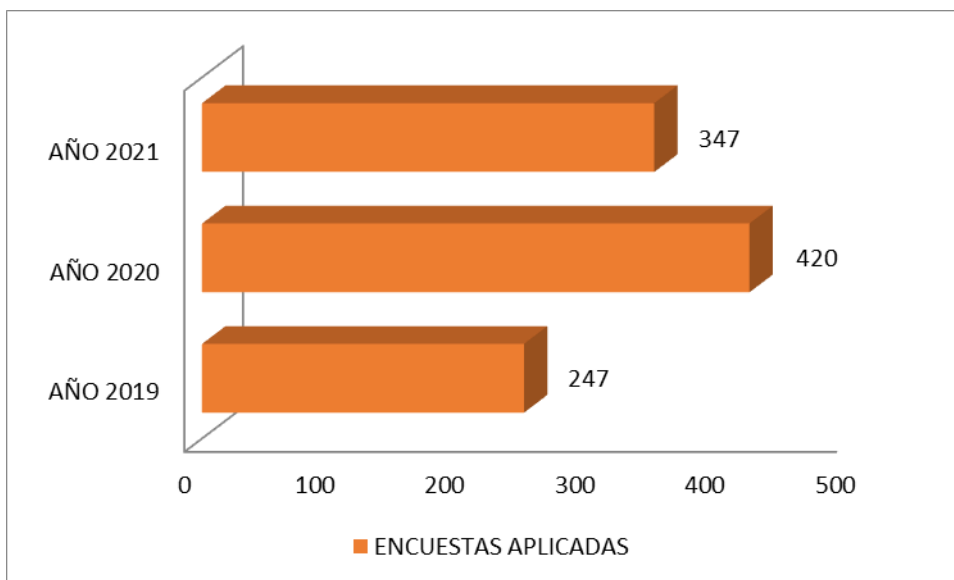


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

1.1. Análisis de la encuesta.

Es importante comprender que el tamaño de la muestra correspondiente a los ciudadanos a los se les aplico la encuesta desde cada una de los procesos que interactúan con la comunidad. El promedio de encuestas que aplica el Concejo de Cali semestralmente es de 169 y para este segundo semestre 2021 fue de 216, superando el promedio correspondiente.

Es importante señalar que la interacción ciudadana por vías virtuales gracias a las situaciones de pandemia y estallido social durante los años 2020 y 2021 se vieron reflejadas en el aumento significativo de la interacción con la comunidad, pasando de 247 encuestas aplicadas en el 2019 a 420 en el año 2020. Así mismo en el 2021 se observa un punto de equilibrio logrando un número total de 347 encuestas aplicadas.



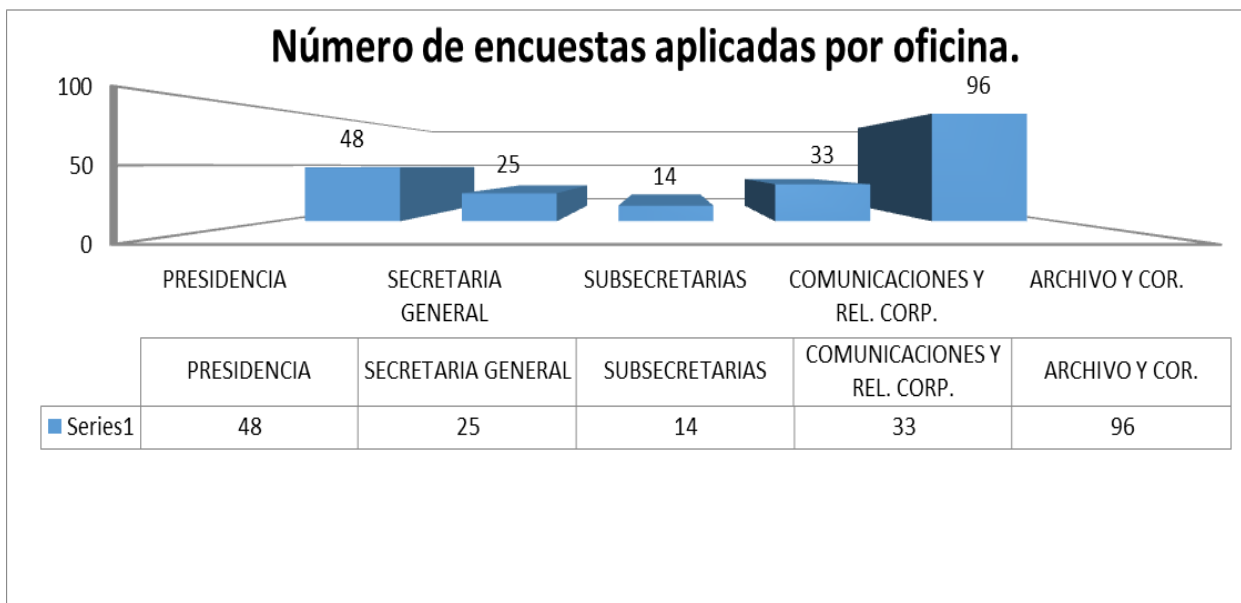


CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

2. INFORME CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2021: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO

La encuesta que se aplica a la comunidad, busca conocer la satisfacción de esta frente a diferentes aspectos de la Corporación Concejo de Cali, entre los cuales está la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

Para el segundo semestre de 2021, se aplicaron un total de 216 encuestas desde las siguientes oficinas:

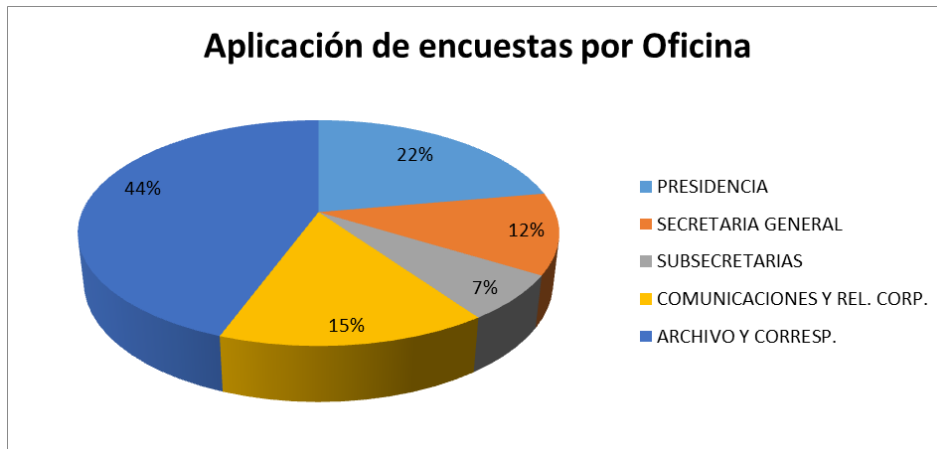


Del universo total de 216, el 44% fueron aplicadas por la oficina de archivo y Correspondencia, el 22,2% por la Presidencia, el 15,3% por la oficina de



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Comunicaciones y Relaciones corporativas, y finalmente el 11,6% por la Secretaria General y el 6,5% por las subsecretarías.



2.1. Análisis comparativo de la aplicación de la encuesta durante los últimos 3 años (2019, 2020, 2021)

Durante los últimos cinco semestres, cada oficina aplicó el siguiente número de encuestas:

CUADRO COMPARATIVO: APLICACIÓN DE ENCUESTA CLIENTE EXTERNO – CIUDADANO					
PROCESO U OFICINA	2019	2020		2021	
	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas
Dirección Estratégica	26	55	32	61	48
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	54	83	22	28	33
Secretaria General	12	11	10	1	25
Subsecretarías	9	11	28	9	14
Archivo y Correspondencia	18	98	70	32	96
Total	119	258	162	131	216



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2.2. Satisfacción del cliente externo – ciudadano

Es importante entender que el cliente externo del Concejo de Cali, corresponde al ciudadano, quien, para efectos del presente análisis, será entendido desde dos dimensiones una política y otra cultural.

Desde la dimensión política el ciudadano es considerado conforme a lo estipulado en la constitución nacional, relacionada con el derecho que tiene un habitante de haber nacido en esta nación y que se ejerce a partir de los 18 años (cap. II de la ciudadanía, art. 98), los ciudadanos poseen derechos y por lo tanto al tenerlos tienen el deber de respetar los derechos de los demás, específicamente el derecho a la vida, siendo solidarios y respondiendo con las acciones humanas, el respeto a las autoridades democráticas, defender los derechos como fundamento de la convivencia, la participación de la vida política, cívica y comunitaria, buscar la paz y mantenerla, colaborar con la justicia, proteger la cultura, la naturaleza y la conservación de un ambiente sano, y la contribución al financiamiento de las inversiones del estado en la justicia y la equidad (cap. V, De los deberes y obligaciones, art 95).

Por otro lado, la ciudadanía desde una dimensión cultural, será entendida como una construcción que en los diversos espacios de aprendizaje se ha reforzado en las estructuras sociales como la familia, la escuela o la misma ciudad (Morán, 2003). Este último debe mirarse desde el contexto nacional, comprendiendo que Colombia es un país con una historia cargada de conflictos sociales prolongados¹ de larga duración, “una sucesión constante de guerras civiles nacionales y de

¹ Teoría del Conflicto Social Prolongado (Protráctil Social Conflicto), toma forma durante la segunda mitad de los ochenta de la mano de dos autores: John Burton y Edward Azar.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

conflictos regionales y locales” (Sánchez, Díaz, & Formisano, 2003), que dentro de su dinámica ha desencadenado la conformación de ciudades como Santiago de Cali, cuyo desarrollo urbanístico se remonta a mediados del siglo XX, en medio de la proliferación de intensas luchas populares por la tierra y los ejidos en la ciudad, ya que en este periodo de industrialización (1944 – 1954) confluyeron dos fenómenos relacionados con el problema de la tierra en Cali: las corrientes inmigratorias que dan lugar a la sobreurbanización demográfica generada por el crecimiento del empleo y los desplazamientos generados por la violencia (Benítez, 2001).

En este sentido, y gracias a su historia, Santiago de Cali, se ha convertido en un epicentro de desarrollo económico y de convergencia cultural, pluriétnica y multirracial, que obligan a observar la ciudad con una mirada diversa e incluyente.

Y es precisamente desde esta diversidad, en donde cobra importancia la herramienta encuesta cliente externo – ciudadano, que es aplicada por el Concejo Distrital de Santiago de Cali y que busca comprender y conocer la satisfacción frente a la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

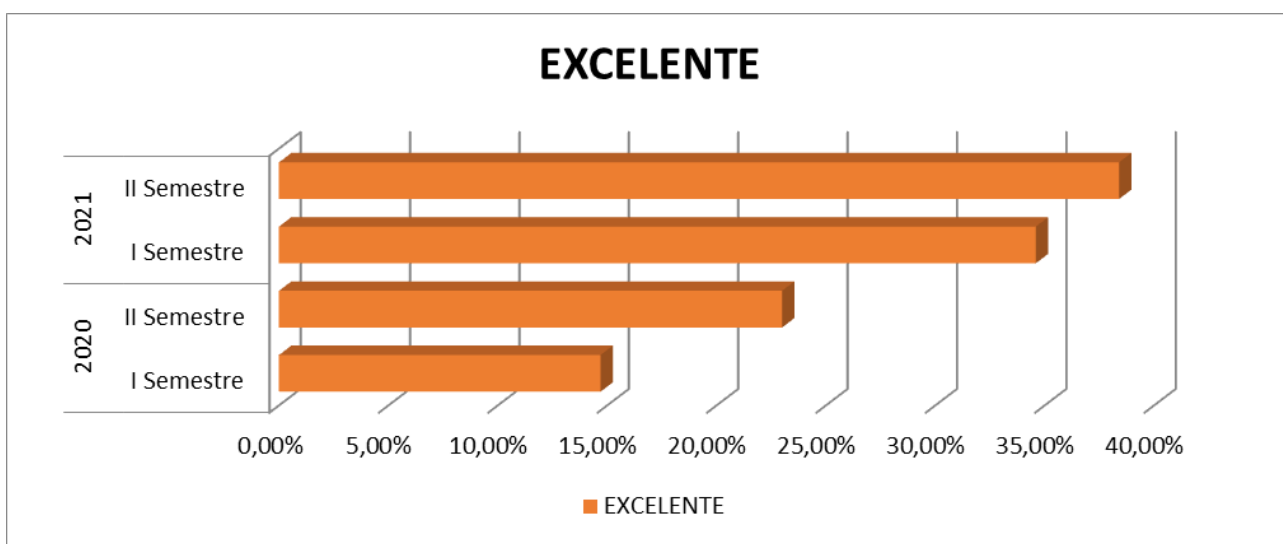
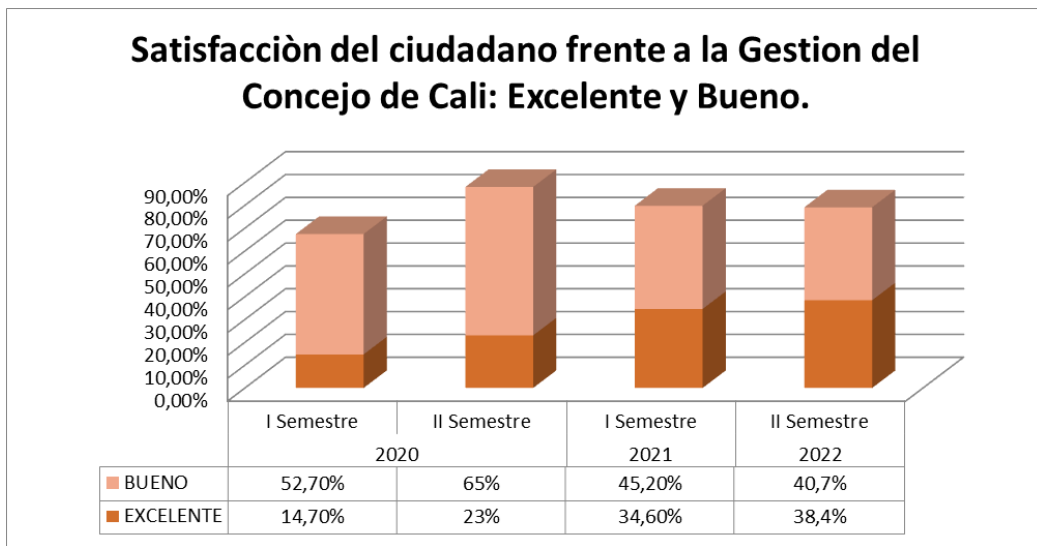
2.3. Satisfacción del cliente externo frente a la gestión del Concejo de Cali 2020 y 2021

Conocer la satisfacción del ciudadano frente a la gestión del Concejo de Cali, permite a la institución encontrar acciones que puedan desde cada proceso



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

involucrado con el cliente externo, buscar alternativas y estrategias para mejorar la imagen y la gestión del Concejo Distrital de Cali.





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Desde el primer semestre 2020 hasta el segundo semestre 2021, se observa en la categoría EXCELENTE un ascenso significativo en la calificación dada por el ciudadano, que inicia desde el 14,7% (semestre I - 2020), y paulatinamente se va incrementando: 23% (semestre II - 2020), 34,6% (I semestre - 2021) y finalmente 38,4% para el segundo semestre del 2021. Este es un fenómeno positivo que permite identificar una mejor percepción del ciudadano en relación con sus necesidades correspondientes y que podría atribuirse a las acciones tomadas por las distintas oficinas que interactúan con la comunidad.

ANÁLISIS COMPARATIVO - PERCEPCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA GESTIÓN DEL CONCEJO DISTRITAL DE CALI				
	2020		2021	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
EXCELENTE	14,70%	23%	34,60%	38,4%
BUENO	52,70%	65%	45,20%	40,7%
ACEPTABLE	28,30%	12%	14,40%	14,8%
MALO	3,50%	0%	1,90%	2,8%
MUY MALO	0,80%	0%	3,80%	3,2%

Existe también en el primer semestre de 2021, un ascenso de la calificación Malo que paso de 1,9% a 2,8% y muy malo que bajo de 3,8% a 3,2%; este aumento en la calificación de Malo, podría estar articulada a los distintos fenómeno sociales que se presentaron durante el año 2021, que de cierta manera representa el inconformismo ciudadano frente a las instituciones del Estado, un estallido social que se caracterizó por el auge de la protesta, pero también por la proliferación de acciones violentas que alcanzaron incluso, las instalaciones físicas del Concejo de Cali en el primer semestre 2021.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2.4. Satisfacción del ciudadano frente a la atención del funcionario que le atendió 2020 y 2021.

El talento humano de la instancia de participación ciudadana más importante de Cali, como lo es el Concejo Municipal, es de gran relevancia para la Institución, razón por la cual, conocer la satisfacción del ciudadano a la hora de acudir al Concejo, es relevante y permite comprender la relación directa ciudadano – estado, las dinámicas relacionales y los aspectos a mejorar de ese vínculo institucional.

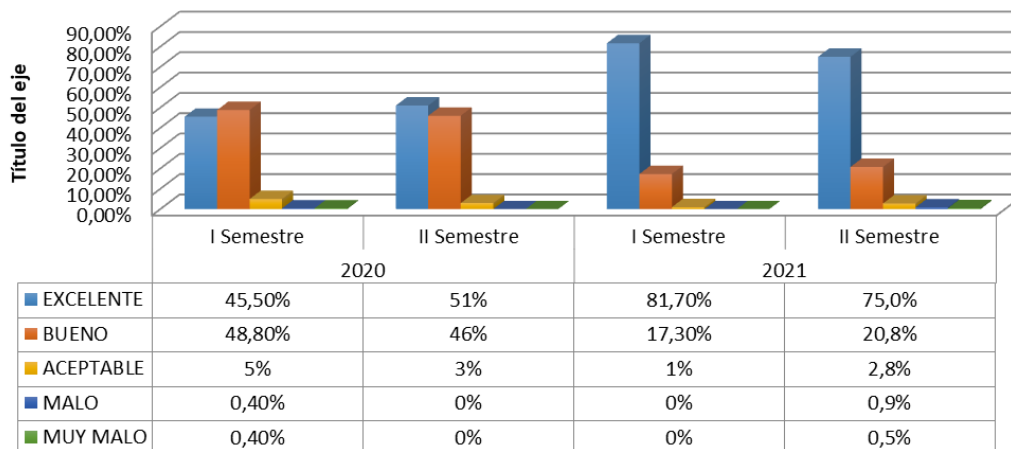
La evaluación que el ciudadano efectúa a su satisfacción frente a la atención del funcionario del Concejo se mantiene alta desde el 2019 con un 44,5%, pero que se va incrementando considerablemente en el 2020 con el 45% y el 51%, terminando en el 2021 con una calificación del 81,7% en el primer semestre y el 75% en segundo.

ANÁLISIS COMPARATIVO - PERCEPCIÓN CIUDADANA FRENTE AL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIÓ EN EL CONCEJO DISTRITAL DE CALI				
	2020		2021	
	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
EXCELENTE	45,50%	51%	81,70%	75,0%
BUENO	48,80%	46%	17,30%	20,8%
ACEPTABLE	5%	3%	1%	2,8%
MALO	0,40%	0%	0%	0,9%
MUY MALO	0,40%	0%	0%	0,5%



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

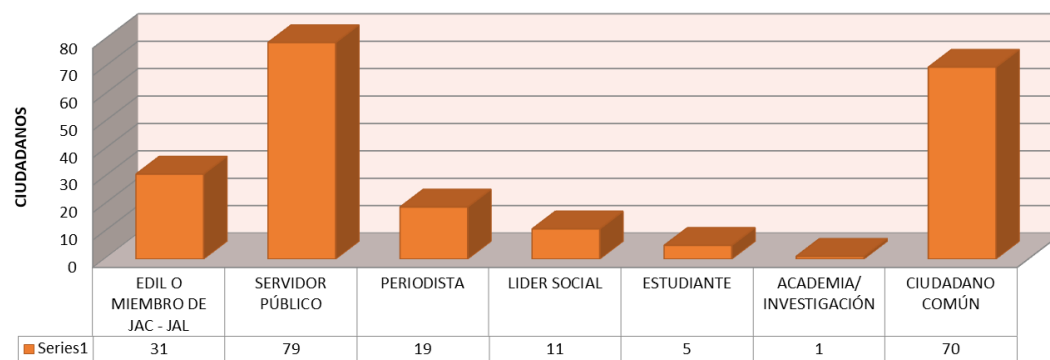
PERCEPCIÓN CIUDADANA FRENTE AL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIÓ EN EL CONCEJO DISTRITAL DE CALI



3. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO II SEMESTRE 2021

3.1. Identificación de la población e Identidad étnica.

IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

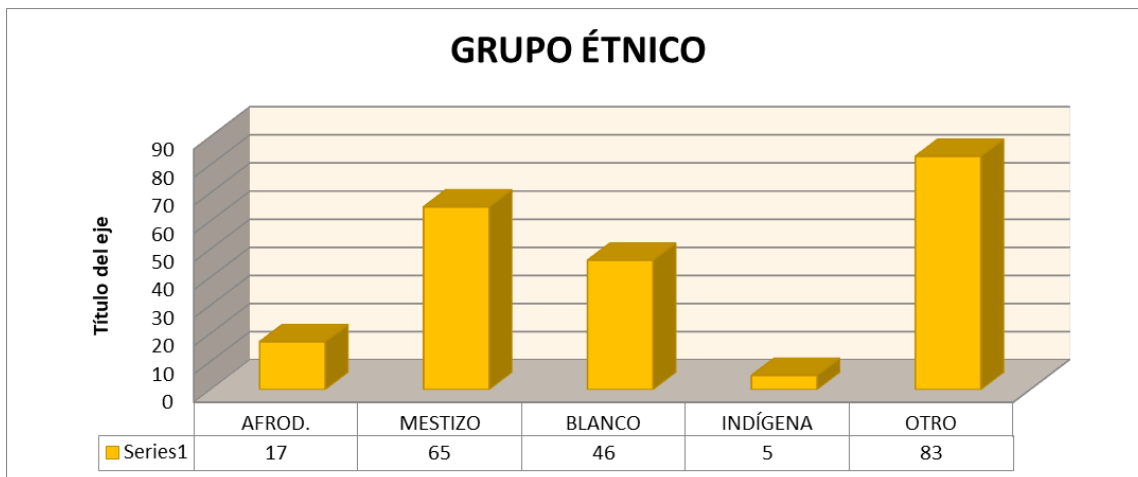


En general, la mayoría de la población que acudió a los servicios del Concejo de Cali, corresponden a servidor público en un 36,6%, seguido del ciudadano común en un 32,4%, y ediles o miembros de JAC o JAL en un 14,4%.

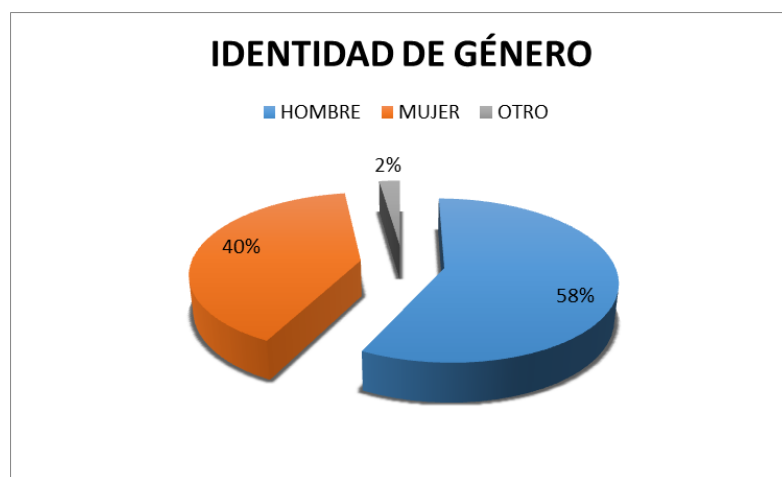


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

De esta población, la mayoría corresponde a población mestiza en un 30,1%, seguida de blanca en un 21,3% y afrodescendiente en un 7,9%, cabe resaltar que un 38,4% no se identifica con ninguno de los grupos étnicos sugeridos y señalo otro.

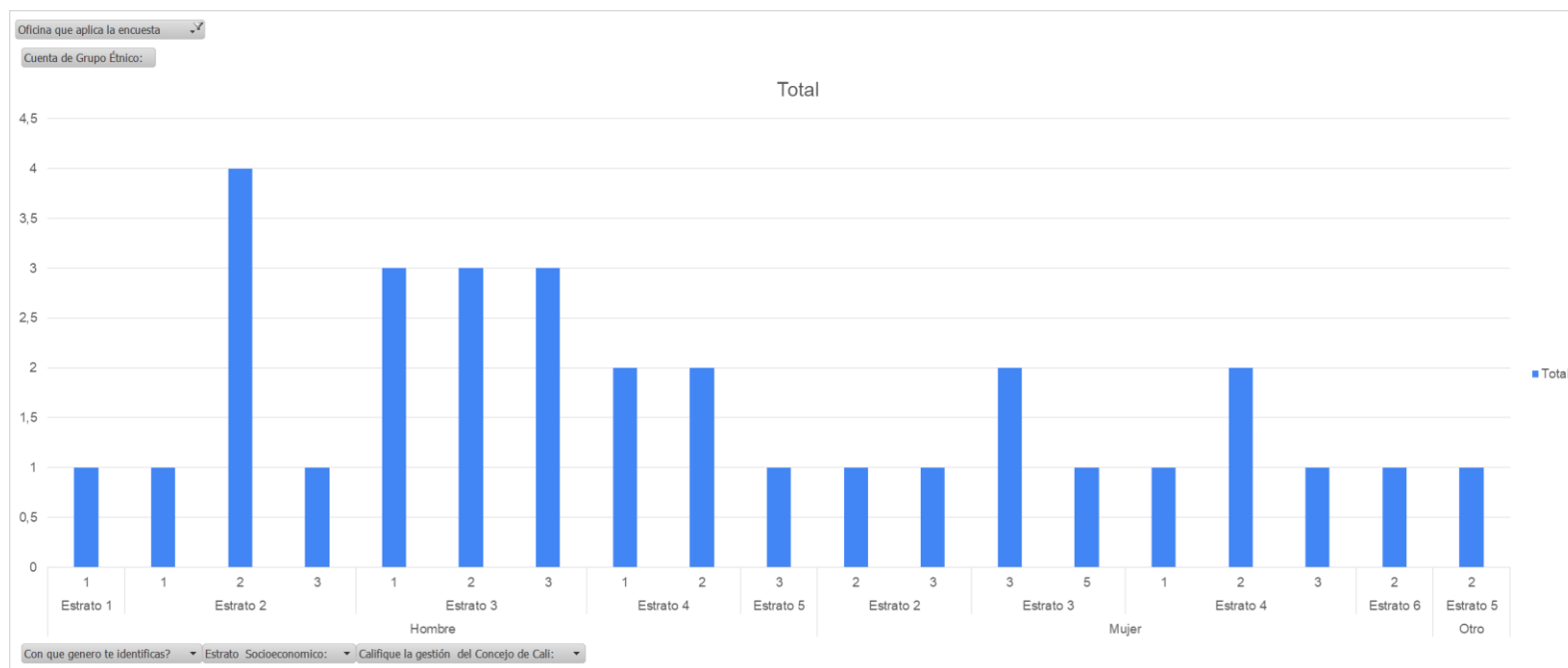


3.2. Identidad de género y rango de edad del ciudadano



Los ciudadanos que nos visitaron durante este semestre continúan mayoritariamente como en los dos anteriores los hombres en un 58%, Mujeres en un 40% y “Otro” en un 2%.

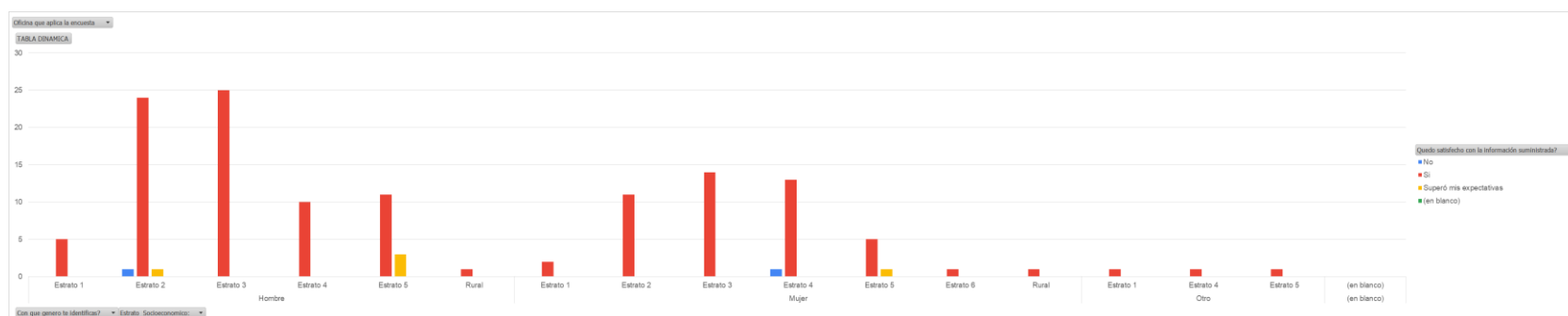
3.3. Cruce identidad de género y estrato socioeconómico.



Se observa mayor presencia de ciudadanos hombres, con un nivel predominante socioeconómico de estratos 2 y 3. En mujeres el nivel socioeconómico predominante es 4 y 3. Así mismo llama la atención la baja población identificada en estrato 1, solo dos personas de género masculino.

Estos datos podrían estar relacionados con el nivel de estudios de los ciudadanos que visitan el Concejo Distrital de Cali que en un alto índice corresponden a servidores públicos.

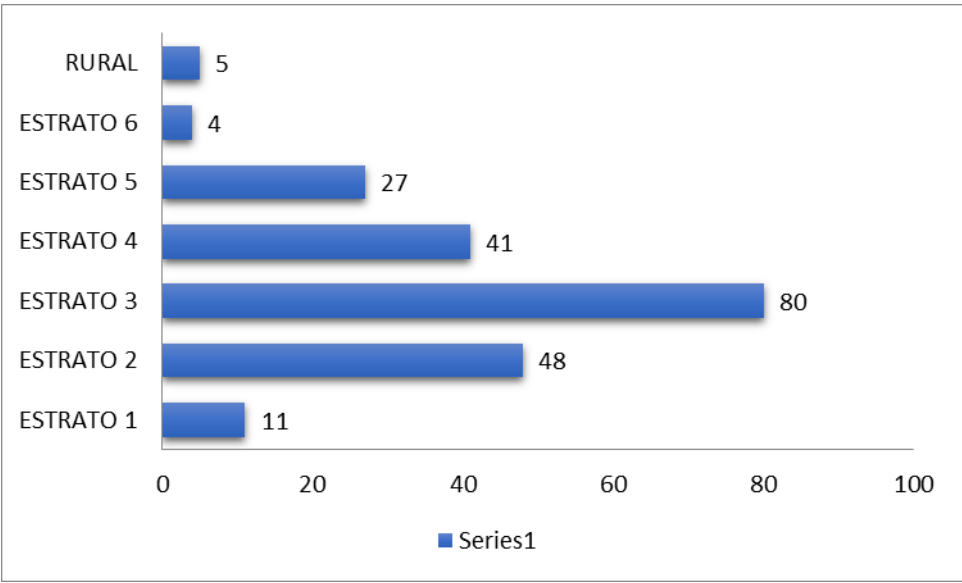
3.4. Cruce género, estrato y satisfacción de la información suministrada.



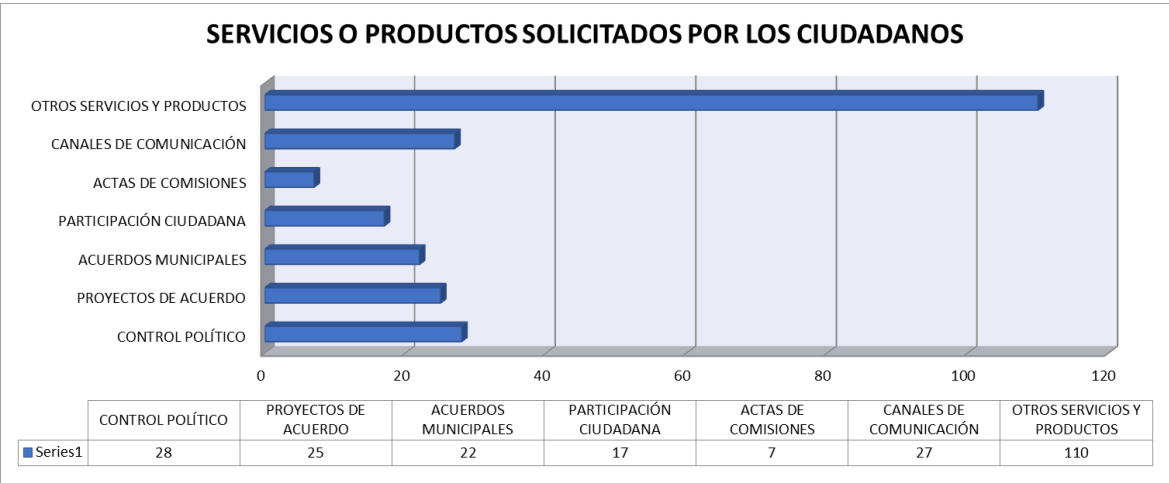
Haciendo el cruce entre género, estrato socioeconómico y satisfacción de la información y/o servicio que el ciudadano solicito en el Concejo Distrital de Cali, encontramos que en general se presentó una conformidad alta con el servicio y/o producto solicitado. En el ítem de superar las expectativas, se presentó en los hombres y mujeres de estrato 5, y tuvieron inconformidades hombre de estrato dos y mujeres de estrato 4.

3.5. Estrato socioeconómico del ciudadano

El estrato socioeconómico referenciados por los ciudadanos que visitan el concejo, continua en primer lugar el 3, el cual se ubica en un 37%, seguido del 2 con un 22,2%.



4. SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

En mayor proporción se encuentra Otros servicios y productos con un 50,9%, seguido de control político con un 13%, canales de comunicaciones en un 12,5% y proyectos de acuerdo con un 11,6%.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un componente importante de la encuesta, esto debido al papel misional del Concejo de Cali como la instancia de participación más grande de la ciudad.

Para entender la relevancia de las preguntas que componen la encuesta en este sentido, es importante entender que las instancias de participación son espacios de interlocución permanente, con diferentes niveles de incidencia, entre la ciudadanía y entre esta y la administración municipal, mediante los cuales los ciudadanos pueden incidir en las políticas públicas, los planes, programas y proyectos, con el fin de aumentar la efectividad, transparencia, corresponsabilidad, gobernabilidad, cooperación y la garantía de los derechos. Son un punto de encuentro entre los diferentes actores de la sociedad y el Estado.

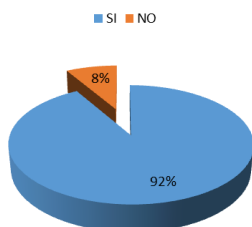
En la Ciudad de Cali, existen más de 65 instancias de participación ciudadana creadas bajo actos administrativos de carácter nacional y territorial, siendo la mas importante por su jerarquía e historia el Concejo Distrital.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

5.1. Objeto Misional del Concejo

CIUDADANOS QUE CONOCEN EL OBJETO MISIONAL DEL CONCEJO DISTRITAL DE CALI

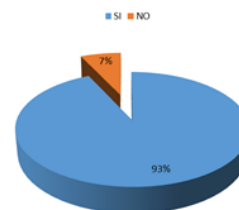


Frente a la pregunta sobre el objetivo misional del Concejo de Cali, un 92 % respondió si conocerlo, frente a un 8%, que por el contrario respondió que no. Teniendo en cuenta que las personas que en mayor proporción interactuaron con el Concejo de Cali correspondían a servidores públicos, es interesante

identificar la claridad que se tienen frente al deber ser misional del Concejo de Cali por parte de la mayoría de funcionarios.

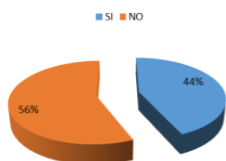
En coherencia con lo anterior, el 93% de los ciudadanos identifican la institución como la principal instancia de participación ciudadana. No obstante, a pesar de ese conocimiento, el 56% de los ciudadanos dice nunca haber

CIUDADANOS QUE RECONOCEN AL CONCEJO DISTRITAL DE CALI COMO LA INSTANCIA DE PARTICIPACIÓN MÁS IMPORTANTE DE LA CIUDAD



participado expresando sus opiniones en los estudios de proyectos de acuerdo.

POBLACIÓN QUE HA PARTICIPADO EN ESTUDIO DE PROYECTOS

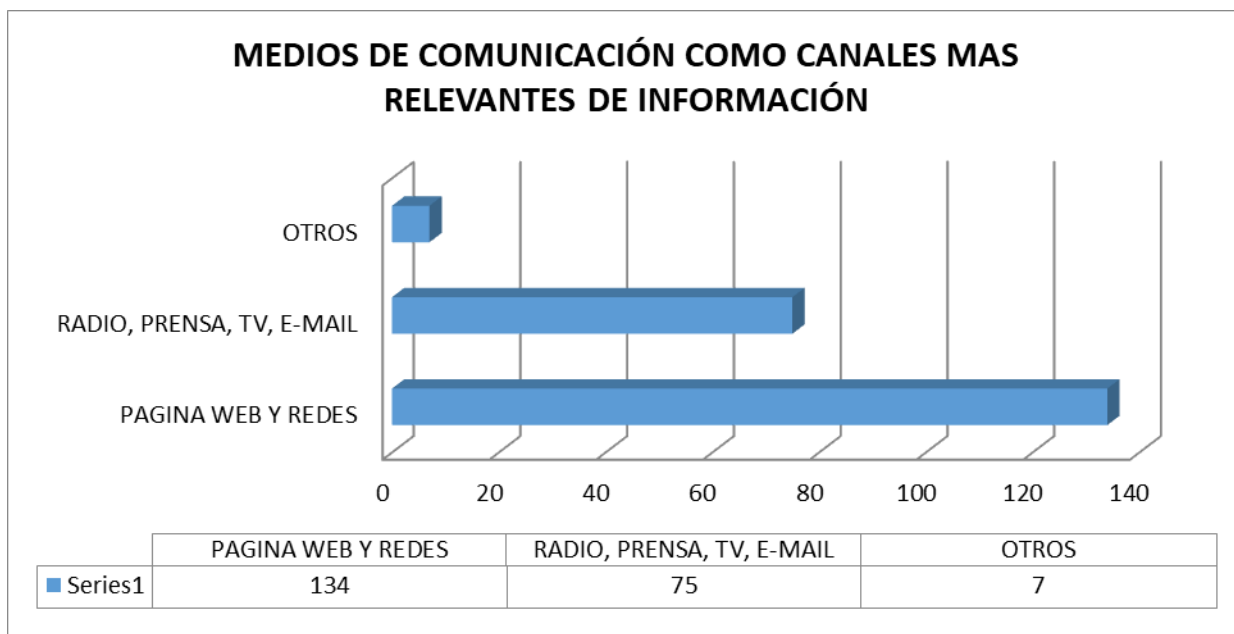


En general se evidencia en este primer semestre que casi la mitad de los ciudadanos correspondiente al 44% han interactuado con el Concejo Distrital de Cali, y en algún momento, han sido actores activos en la instancia de participación más importante de la ciudad.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

6. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA



Los canales de comunicación sugeridos por la encuesta son: Prensa, Radio, Televisión, Pagina Web y Redes, Personalmente, y a través de otras personas. En comparación con los datos del semestre anterior continúa una disminución en el uso de canales convencionales, y un aumento en los canales de Pagina Web y Redes Sociales del Concejo, seguido por televisión y prensa. Esta preferencia de la virtualidad corresponde a las dinámicas propias generadas por la Pandemia Covid -19, que acelero las interacciones virtuales, ubicándolas en un punto alto de importancia.

Se evidencia la permanencia en el primer puesto de la página web y las redes sociales con un 62%, con una favorabilidad alta de parte de la percepción ciudadana frente a este canal de comunicación. Por su parte radio, prensa, tv están en un 34,7% y otros 3,2%.



7. ASPECTOS QUE CONSIDERA LA CIUDADANÍA, QUE EL CONCEJO DE CALI PUEDE MEJORAR.

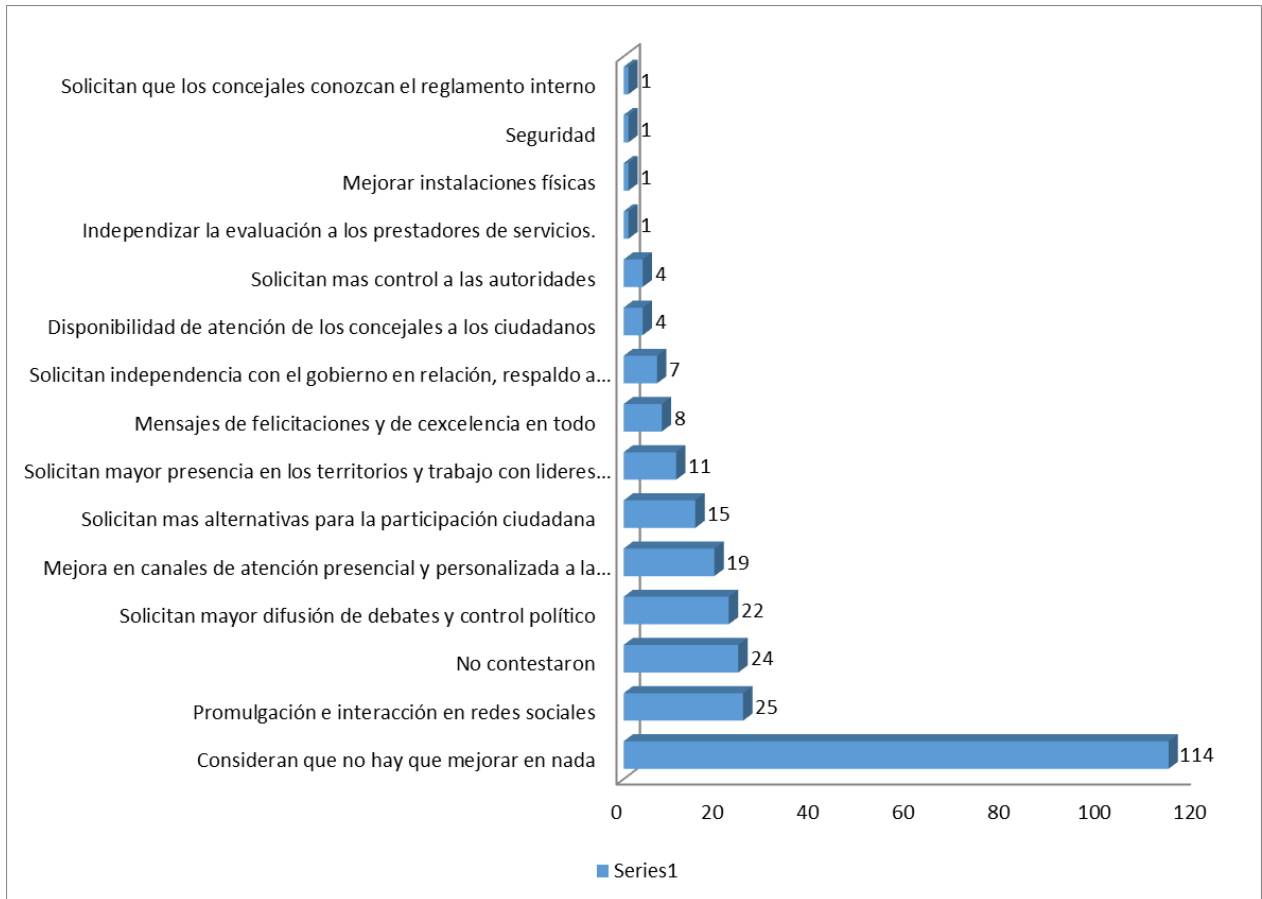
La encuesta incorpora dentro de su estructura una pregunta cualitativa abierta, basada en diagnósticos previos que sugerían escuchar más al ciudadano, con el fin de mejorar en aquellos asuntos propios del objeto misional del Concejo de Cali.

La pregunta abierta solicita que el ciudadano mencione aquellos aspectos en que el Concejo debe mejorar, en ese sentido, las respuestas que se traslada a sugerencias del cliente externo, expresaron los siguiente en el segundo semestre 2021: De 216 encuestas aplicadas, 24 no respondieron, 114 consideraron que no hay que mejorar en nada, y el resto de ciudadanos expresaron que el concejo debe mejorar en los siguientes aspectos agrupados en la siguiente tabla:

ASPÉCTOS POR MEJORAR DESDE LAS VOCES CIUDADANAS	PERSONAS
Consideran que no hay que mejorar en nada	114
Promulgación e interacción en redes sociales	25
No contestaron	24
Solicitan mayor difusión de debates y control político	22
Mejora en canales de atención presencial y personalizada a la ciudadanía.	19
Solicitan mas alternativas para la participación ciudadana	15
Solicitan mayor presencia en los territorios y trabajo con lideres de JAC y JAL	11
Mensajes de felicitaciones y de cexcelencia en todo	8
Solicitan independencia con el gobierno en relación, respaldo a la ciudadanía e imparcialidad en aprobación y toma de decisiones.	7
Disponibilidad de atención de los concejales a los ciudadanos	4
Solicitan mas control a las autoridades	4
Independizar la evaluación a los prestadores de servicios.	1
Mejorar instalaciones físicas	1
Seguridad	1
Solicitan que los concejales conozcan el reglamento interno	1



CONCEJO SANTIAGO DE CALI



Esta información permite observar la percepción ciudadana desde una mirada más subjetiva y directa, y puede servir de insumo para ayudar a cada uno de los procesos y a la alta dirección, en toma de decisiones o acciones lideradas por el Concejo Distrital de Cali para el periodo que inicia en el 2022.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

7.1. Acciones del Concejo de Cali frente a los aspectos a mejorar propuestos por los ciudadanos

En los informes anteriores que correspondía a II semestre de 2020 y I de 2021, arrojaron unos aspectos por mejorar desde el Concejo de Cali según criterio de los ciudadanos; con el fin de dar solución, durante el I y II semestre de 2021 la Oficina de Archivo y Correspondencia convoco mesas de trabajo con los líderes de los procesos encargados de aplicar la herramienta y en donde se socializaron las sugerencias ciudadanas. De dichas reuniones surgieron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. La pregunta de la encuesta es abierta y de carácter subjetivo, cuyo contenido surge del criterio y la opinión personal de cada ciudadano, razón por la que muchas sugerencias son elaboradas sin el conocimiento de que ya el concejo viene realizando las acciones que competen.
2. Hay una percepción equivocada de la presencia del Concejo en medios de comunicación y de cómo reportan los medios de comunicación la información del concejo. Cabe anotar que cada medio de comunicación informa desde su respectivo interés y propósito.
3. Hay vacíos por indagar, por ejemplo, en como la información del Concejo impacta en los medios de comunicación.
4. Se debe tener en cuenta el roll de los concejales, quienes dentro de sus estructuras manejan igualmente información y se vuelven visibles ante la opinión pública.
5. Se debe diferenciar las fuentes y las formas que tanto los medios de comunicación y los concejales emiten, frente a las comunicaciones corporativas que son permanentes en la página web del Concejo.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

6. Es deber del ciudadano estar informado y acudir a las herramientas virtuales y físicas cuando se requiere la información.
7. Las convocatorias a participar del estudio de los proyectos de acuerdo son abiertas y públicas a través de la página institucional del Concejo, no obstante, realmente le compete al gobierno generar las dinámicas para la participación ciudadana, así como la pedagogía correspondiente a los acuerdos.
8. Permanentemente se difunden en la pagina oficial del concejo a través de piezas gráficas, anuncios a la participación ciudadana, así como los puntos importantes de la gestión del Concejo y de los debates de Control político.

2021 **RENDICIÓN DE CUENTAS**

► Posicionamiento en medios de comunicación

Informe Comunicaciones y Relaciones Corporativas Enero – Noviembre
Jaiver Duvan Guerrero Lenis – Jefe Of. Comunicaciones y Relaciones Corporativas

En el periodo de **Enero a Noviembre del 2021** la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas publicó en el portal web **799 Comunicados Estratégicos** y los medios de comunicación: **Radio, Prensa, Televisión e Internet** emitieron **1.115 Noticias del Concejo de Cali**.



► Posicionamiento en medios de comunicación

Facebook	2.453 Seguidores
Numero seguidores 17.756	
Twitter	23.347
Instagram	4.097
Youtube	suscriptores 425





CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

9. Se han venido desarrollando desde el 2019 en los micro territorios Cabildos abiertos, Concejo a las Comunas, Asambleas de presupuesto participativo con ediles; aunque la pandemia generó cambios de la participación a la virtualidad, en el 2021 se han realizado foros, plenarias y reuniones de seguridad.
10. Los resultados del control político se promulgan constantemente a través de los boletines que emite la Oficina de Comunicaciones.
11. Existe un formulario de participación ciudadana, diseñado para que el ciudadano no solo participe en el estudio de los proyectos de acuerdo, sino que anexe el material que considere pertinente dicho estudio.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

8. Bibliografía.

Benítez, E. (2001). *Historia de Cali en el siglo 20: sociedad, economía, cultura y espacio*. Cali: Universidad del Valle.

DANE. (2005). *Proyecciones de población municipal por área 2005- 2020*. DAPM.

DAPM, C. (2003). *Plan de Desarrollo Estratégico Comuna 19 periodo 2004 - 2008*. Cali: Alcaldía de Cali.

CONCEJO DISTRITAL DE CALI, informe Rendición de cuentas 2021, Diciembre 2021, Cali - Valle

Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflictos, desarrollo y civilización*. Bilbao: Guernika Gogoratuz.

Harto de Vera, F. (2004). *Investigación para la Paz y resolución de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Sánchez, F., Díaz, A. M., & Formisano, M. (2003). Conflicto, Violencia y Actividad Criminal en Colombia: Un análisis Espacial. *CEDE*, 1 - 60.