

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida en cinco ciudades colombianas

Diciembre de 2008

Encuestas de Percepción Ciudadana, instrumentos de medición

Hoy en Colombia son cinco los Proyectos Cómo Vamos haciendo seguimiento a la calidad de vida en Bogotá, Cartagena, Medellín, Cali y Barranquilla. Los Cómo Vamos son una iniciativa de carácter privado, creados para evaluar calidad de vida a partir de la ejecución de los Planes de Desarrollo por parte de los gobiernos municipales y además para fomentar en la ciudadanía mayor interés, conocimiento y responsabilidad en torno a los temas vitales de ciudad.

Enmarcadas las actividades de los Cómo Vamos en la línea de la Evaluación, se ha desarrollado una metodología de seguimiento a la calidad de vida fundamentada en indicadores técnicos e indicadores de percepción. En el presente documento se analizan exclusivamente los indicadores de percepción, derivados de las Encuestas de Percepción Ciudadana, aplicadas en las ciudades en mención entre junio y julio de 2008.

Las encuestas son realizadas por la firma encuestadora Ipsos Napoleón Franco para captar la opinión y el pensamiento ciudadano frente a los bienes y servicios que reciben y la gestión pública de sus gobiernos locales.

A partir del 2008, siendo uno de los productos principales de la Red de Ciudades Cómo Vamos, se ofrece a la ciudadanía y a las autoridades municipales un informe comparativo de la percepción de calidad de vida en cinco ciudades, el cual permite identificar similitudes y contrastes entre ellas y eventualmente guiar acciones públicas o privadas.

Ficha técnica Encuestas

<p>Persona natural o jurídica que las encomendó: Proyectos Cómo Vamos de Bogotá, Cartagena, Medellín, Cali y Barranquilla.</p>	<p>Técnica de recolección de datos: Entrevista personal cara a cara con aplicación de un cuestionario estructurado en hogares.</p>
<p>Fuentes de financiación: Proyectos Cómo Vamos.</p>	<p>Tipo de la muestra: Muestreo probabilístico estratificado polietápico, cara a cara, en hogares. El marco muestral utilizado fue el Censo de Población DANE de 1993, con sus proyecciones al año 2005.</p>
<p>Grupos objetivos: Hombres y mujeres, mayores de 18 años de edad, de niveles socioeconómicos 1 al 6, residentes en las 5 ciudades. Hombres y mujeres, mayores de 18 años de edad, niveles socio económicos alto (estratos 6 y 5), medio (estrato 4 y 3) y bajo (estrato 2 y 1), residentes en las 5 ciudades.</p>	<p>Preguntas concretas que se formularon: Ver cuestionarios anexo</p>
<p>Tamaño de las muestras: Bogotá 1.506 encuestas, Cartagena 1.000, Medellín 1.516, Cali 1.200, Barranquilla 1.200.</p>	<p>Personajes por los que se indagó: Alcaldes en ejercicio en 5 ciudades— Samuel Moreno, Judith Pinedo, Alonso Salazar, Jorge Iván Ospina y Alejandro Char.</p>
<p>Tema o temas a los que se refiere: Indicadores del clima de opinión en la ciudad; opinión de la ciudadanía sobre el rumbo de las cosas en la ciudad; identificar indicadores clave que permitan medir los niveles de satisfacción, las opiniones sobre el cumplimiento de los puntos básicos del Plan de Desarrollo de las 5 ciudades.</p>	<p>Fecha de realización campo: Junio y Julio de 2008</p>
	<p>Margen de error observado: Bogotá 2.58%, Cartagena 3.23%, Medellín 2.61%, Cali 2.94%, Barranquilla 2.94%, con 95% de confiabilidad</p>
	<p>Área/ Cubrimiento: Cascos urbano y una representación rural de Cartagena.</p>

Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

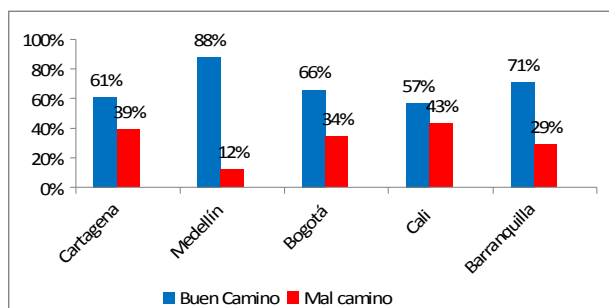
Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

Clima de opinión general

El módulo inicial de las Encuestas de Percepción indaga por el sentimiento general de la ciudadanía frente a su ciudad y a su calidad de vida.

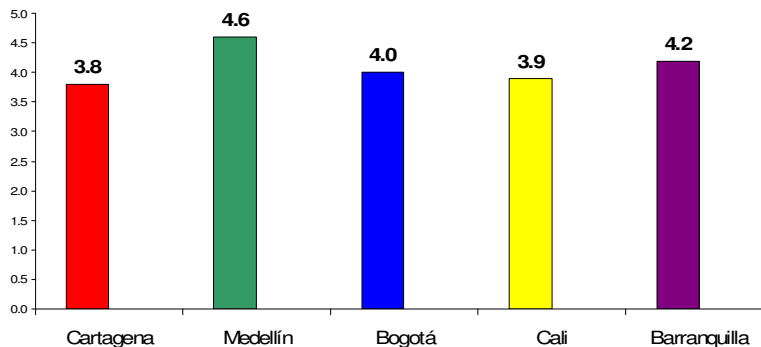
En este sentido, en las cinco ciudades evaluadas la mayor parte de los ciudadanos perciben que las cosas van por buen camino. En Medellín se registró el mayor nivel de optimismo, seguida por Barranquilla y Bogotá, y finalmente Cartagena y Cali.

¿Las cosas en su ciudad van por buen camino o por mal camino?



En cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos de Cartagena, Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla con la ciudad donde viven, se aprecia en general un alto nivel en todas las ciudades. Individualmente, se mantienen relativamente constantes las calificaciones frente a las del nivel de optimismo, lo cual da indicios de un cierto patrón de percepción sobre el clima general por ciudad. Medellín es nuevamente la ciudad donde se registró la mayor satisfacción de sus ciudadanos, seguida por Barranquilla, y luego Bogotá, Cali y Cartagena con un nivel más bajo.

¿Qué tan satisfecho se siente usted con la ciudad donde vive?
(donde 5 es muy satisfecho y 1 es muy insatisfecho)



Clima de opinión económica

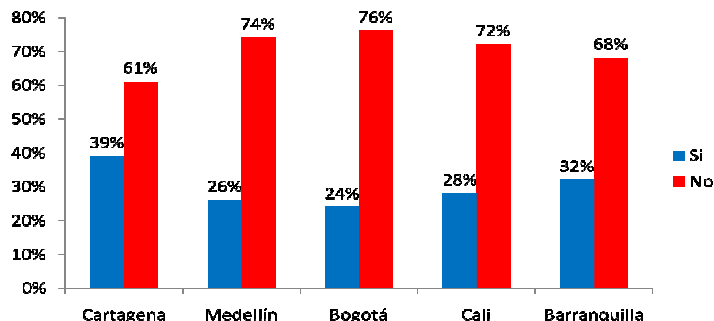
Con el ánimo de conocer la opinión de los ciudadanos sobre su situación económica y la de sus familias, se indaga por la auto percepción de pobreza. En este sentido, en todas las ciudades analizadas es mayor la proporción de personas que no se consideran así mismos

Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

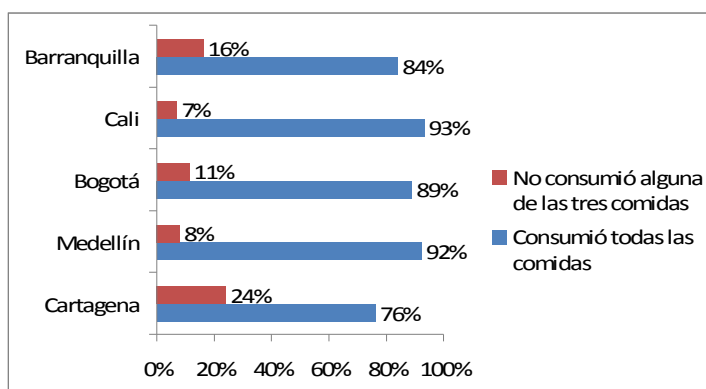
pobres, pero aun así resulta significativo el porcentaje que sí se auto-percibe pobre. La auto-percepción de pobreza es mayor en las dos ciudades de la Costa Caribe con niveles superiores al 30%, y en Bogotá, Cali y Medellín oscila entre el 24% y 28%. Las razones que soportan esta percepción se asocian con la falta o pérdida de empleo y con el bajo nivel de ingresos en el hogar.

¿Podría decirme si usted se considera pobre?



Buscando inquirir con mayor profundidad sobre la situación económica de las familias, se preguntó a las personas si estrictamente por falta de dinero, alguien en su hogar había dejado de consumir alguna comida, uno o más días de la semana inmediatamente anterior. Al igual que en el caso anterior, los mayores porcentajes que implican dificultad económica se registraron en Cartagena y Barranquilla, y los menores en Bogotá, Medellín y Cali. Sin embargo, al considerar la situación alimentaria, ningún porcentaje de dificultad resulta insignificante.

Por falta de dinero, ¿algún miembro del hogar no consumió alguna de las tres comidas, uno o más días de la semana pasada?



Educación

En relación con el acceso al sistema educativo, en general se registró en las cinco ciudades un alto nivel de asistencia escolar de niños y jóvenes entre 5 y 17 años, con porcentajes superiores al 90% de cobertura. Estos porcentajes se asemejan en gran

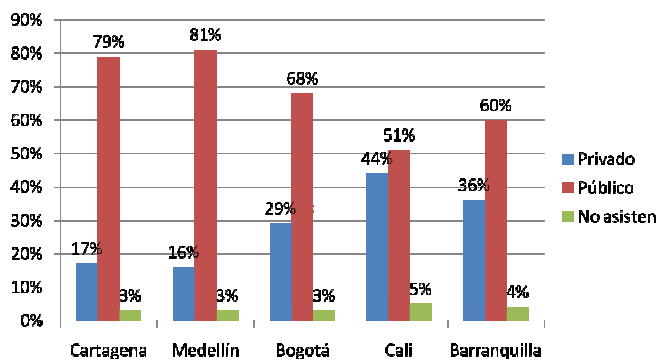
Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

medida a los niveles de cobertura bruta que reportan las Secretarías de Educación municipales.

Cartagena y Medellín son las ciudades que registraron mayores niveles de asistencia a instituciones educativas públicas con porcentajes en promedio de 80%, y Cali es la ciudad que registró mayor porcentaje de inasistencia escolar.

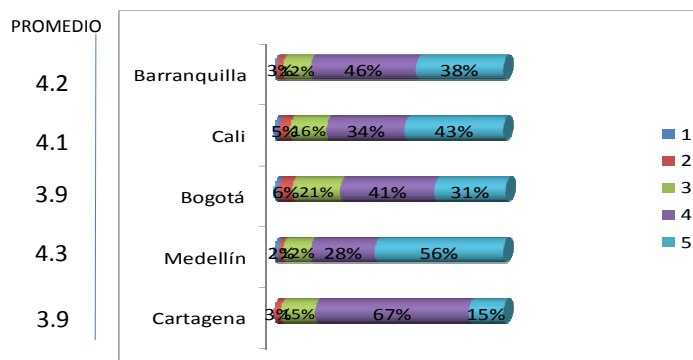
De los niños y jóvenes entre 5 y 17 años de edad,
¿Cuántos asisten a un establecimiento educativo público,
privado o no asisten a ningún establecimiento?



Al indagar sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la educación que reciben los niños y jóvenes, se obtiene que en general éste es alto, con calificaciones entre 3.9/5.0 y 4.3/5.0 en las cinco ciudades. Los principales argumentos para expresar satisfacción son que los niños salen bien preparados, la educación es buena e integral y se cuenta con buenos docentes.

En los resultados de las Encuestas, no se encontraron diferencias significativas entre los niveles de satisfacción registrados frente la educación pública y la privada; las calificaciones para la educación pública y la privada fueron muy cercanas en todas las ciudades.

¿Qué tan satisfecho(a) está usted con la educación que reciben
los niños y jóvenes de este hogar?
(Siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)



Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

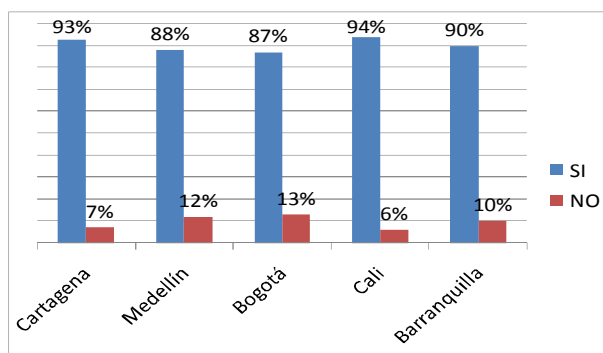
Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

Salud

La percepción ciudadana sobre el sector salud se relaciona con el acceso de las personas a servicios de salud oportunos y de calidad, y con el nivel de satisfacción frente a estos.

A través de los resultados de las Encuestas, se refleja que la mayor parte de los ciudadanos, con un rango entre 72% y 86% en las cinco ciudades analizadas, afirmaron tener algún tipo de afiliación a salud. Bajo un enfoque de derechos, a estas personas se les preguntó posteriormente si consideraban que el hecho de tener afiliación a salud les garantiza el acceso a los servicios, ante lo cual las personas contestaron en un gran porcentaje de manera afirmativa.

¿El hecho de estar afiliado(a) a alguna entidad de salud le garantiza el poder acceder a los servicios de salud?

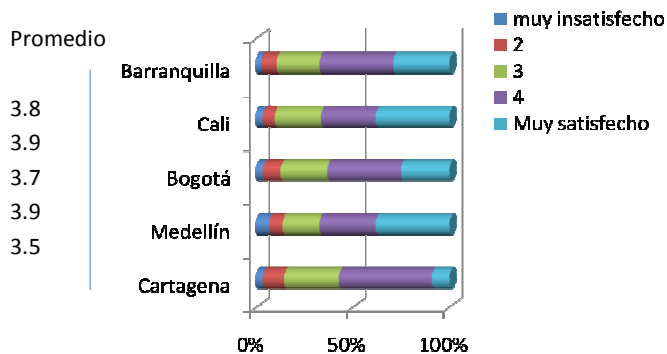


Entre el 42% y 62% osciló el rango de las personas en las cinco ciudades que afirmó haber necesitado un servicio de salud en los últimos seis meses por enfermedad propia o de algún miembro familiar. De ellos, en todas las ciudades alrededor del 90% solicitó atención médica.

Al indagar sobre la calidad del servicio de salud, el nivel de satisfacción ciudadana es aceptable, siendo el más bajo en Cartagena con 3.5/5.0 y el más alto en Cali y Medellín con 3.9/5.0. En todas las ciudades se considera en mayor o menor medida que la atención ha mejorado, pero aun muchos perciben lentitud en la atención y demoras en dar las citas médicas lo cual incide en que las calificaciones no sean más altas.

¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el servicio de salud que ha recibido?

(siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)



Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

Servicios públicos

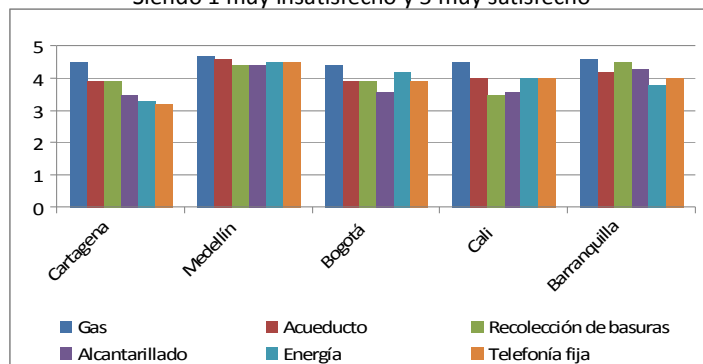
Los resultados de las Encuestas de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena registraron altas coberturas en energía, acueducto y aseo, en casi todos los casos siendo del 100%. En cuanto a los otros servicios indagados, Cartagena presentó un rezago frente a las demás ciudades en alcantarillado con cobertura de 84% y Medellín en gas natural con 42%. En este último servicio, Barranquilla y Cartagena presentaron las coberturas más altas con 97% y 93% respectivamente lejos de Bogotá y Cali con 84% y 77% cada una.

La telefonía fija es el servicio que en general presentó la menor cobertura en las ciudades con tendencia a la baja, mientras que la telefonía celular registró alta cobertura. Cabe resaltar que en todas las ciudades salvo Medellín es superior la satisfacción con la telefonía celular que con la fija.

En cuanto al nivel de satisfacción ciudadana con los servicios públicos, en todas las ciudades la mayor satisfacción fue con el suministro de gas natural con calificaciones superiores a 4.0/5.0. Medellín y Barranquilla registraron en general altas calificaciones para todos los servicios, mientras que se registraron calificaciones más bajas cercanas al 3.0/5.0 para energía y telefonía fija en Cartagena, para alcantarillado en Bogotá y para aseo y alcantarillado en Cali.

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio _____
que recibe?

Siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho



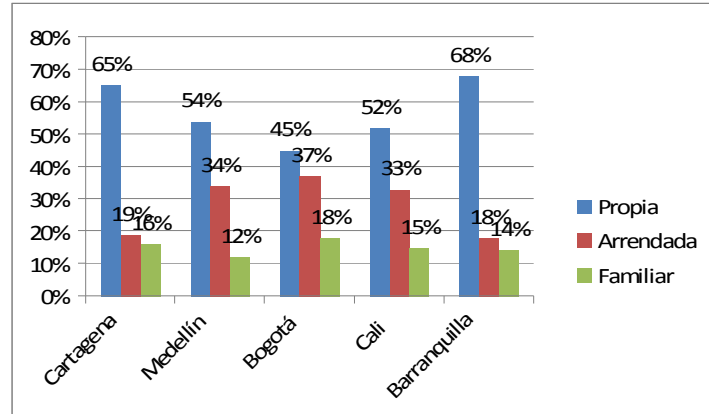
Vivienda

Al indagar sobre el tipo de vivienda en que habitan las familias, se encontró que en todas las ciudades la mayor proporción tiene vivienda propia, seguida por vivienda arrendada y finalmente, vivienda tipo familiar. Entre Barranquilla y Cartagena la distribución por tipo de vivienda es muy similar, así como entre Medellín y Cali. Por su parte, Bogotá es la ciudad que registró la menor proporción de propietarios y la mayor proporción de arrendatarios.

**Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos
Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena**

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

¿Usted vive en una vivienda _____?



En relación con el acceso a vivienda propia, se indagó sobre las características de la oferta disponible en las ciudades. En las cinco ciudades, la percepción mayoritaria es que la oferta de vivienda para comprar está por encima de la capacidad económica de las personas y que además ésta resulta insuficiente. En términos comparativos, Bogotá es donde se percibe mayor disponibilidad y suficiencia de oferta adecuada a la capacidad económica de sus habitantes pero donde menor proporción de propietarios se registró, argumentando paradójicamente, que no se tienen suficientes recursos económicos para ello. Esta misma razón es la principal en las otras cuatro ciudades.

Ahora pensando en el tema de la vivienda, quisiera que me dijera si usted cree que:

La oferta de vivienda en la ciudad...

Capacidad económica

	Cartagena	Medellín	Bogotá	Cali	B/quill
Para comprar está adecuada a su capacidad económica	17%	16%	27%	28%	16%
Para comprar está por encima de su capacidad económica	83%	84%	73%	72%	85%

Oferta de vivienda

	Cartagena	Medellín	Bogotá	Cali	B/quill
Hay suficiente oferta de vivienda para que familias como la suya puedan comprar.	23%	22%	46%	29%	29%
La oferta que hay para que familias como la suya puedan comprar no es suficiente.	77%	78%	54%	71%	71%

Seguridad ciudadana

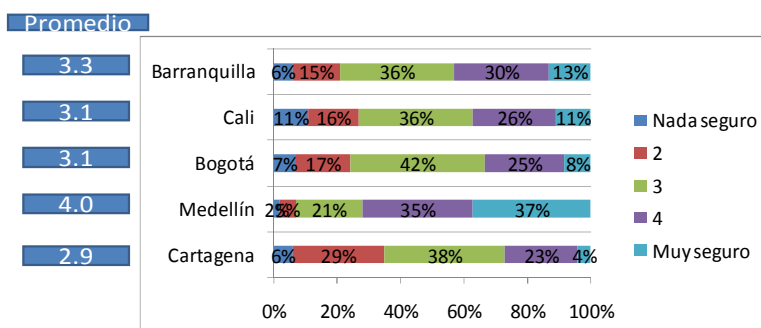
Entre las ciudades analizadas, la mayor percepción de seguridad se registró en Medellín con una calificación de 4.0/5.0, muy por encima de las demás. En Barranquilla la

Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

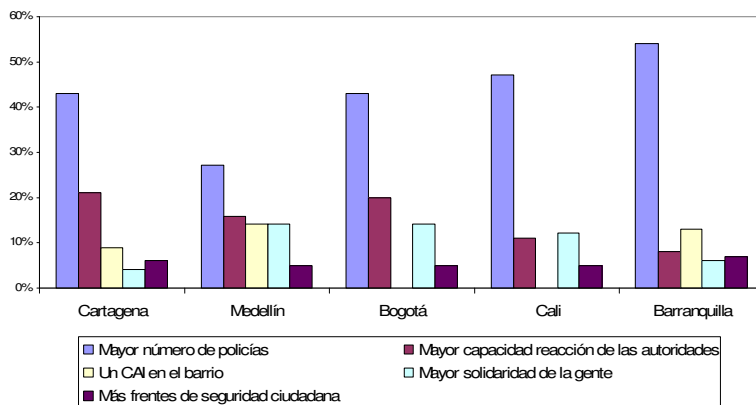
calificación fue de 3.3/5.0, en Cali y Bogotá de 3.1/5.0 y en Cartagena fue de 2.9/5.0, siendo entonces evidente que los cartageneros perciben la ciudad como insegura.

¿Qué tan seguro se siente usted en su ciudad?
Siendo 1 Nada seguro y 5 Muy seguro



Al evaluar la seguridad a nivel de barrios, en Bogotá, Cali, Barranquilla y Cartagena los ciudadanos manifestaron que el principal problema se relacionó con atracos y robos callejeros, mientras que en Medellín con el tráfico de drogas. Al priorizar las acciones más importantes para mejorar la seguridad barrial, en todas las ciudades se seleccionó como la principal acción el aumento del número de policías.

¿Cuál de las siguientes acciones considera que es la más importante para mejorar la seguridad de su barrio?



Participación ciudadana

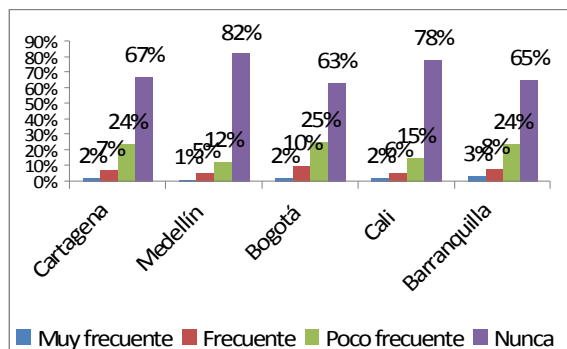
Las Encuestas indagan por el nivel de participación de los ciudadanos y su conocimiento sobre instancias formales de participación. En términos generales, en las cinco ciudades existe una gran apatía de los ciudadanos para resolver problemas de la comunidad a través de la participación y el esfuerzo colectivo, pues la gran mayoría afirma no reunirse nunca con otros para resolver problemas comunitarios. Bogotá, Barranquilla y Cartagena son las ciudades donde se registró el mayor nivel de participación aunque muy incipiente-, mientras que Medellín y Cali registraron los niveles más bajos. La pequeña proporción de

Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

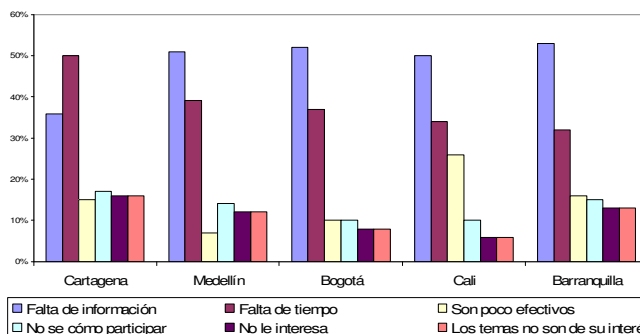
ciudadanos que afirmó reunirse con otros argumentó como su motivación para ello la satisfacción de cooperar.

En el barrio donde usted vive, ¿Qué tan seguido se reúne con otros para resolver un problema de la comunidad?



Sin embargo, la gran mayoría de ciudadanos que reconoció su apatía frente a los organismos formales de participación ciudadana argumentó principalmente falta de información y falta de tiempo para no hacerlo. Superar el desconocimiento de los mecanismos de participación representa un reto para todas las ciudades, en cuanto éste es un requisito sine qua non para la gobernabilidad y para la sostenibilidad del desarrollo de las ciudades.

¿Cuáles son las principales razones para que usted no participe en ningún organismo de participación ciudadana?



Medio ambiente

Los habitantes de Cartagena, Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla perciben que los problemas ambientales en sus ciudades afectan su salud y la de su familia. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada y 5 es mucho, los ciudadanos calificaron entre 3.7/5.0 y 4.5/5.0 la afectación por problemas como la contaminación del aire y del agua, las basuras y escombros en las calles, el nivel de ruido, la falta de arborización y la contaminación visual. Cali es la ciudad que registró el mayor reconocimiento y Barranquilla y Cartagena los menores, pero en general todos los promedios fueron altos.

**Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos
Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena**

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

¿Qué tanto cree que los siguientes problemas ambientales de su ciudad afectan su salud y la de su familia?

(Siendo 1 nada y 5 mucho)

	Cartagena	Medellín	Bogotá	Cali	Barranquilla
La contaminación del aire	4.1	4.3	4.4	4.4	4.1
Las basuras en las calles	4.0	4.2	4.3	4.5	4.1
Los escombros en las calles	3.8	4.1	4.1	4.5	3.9
El nivel de ruido de la ciudad	4.0	4.1	4.1	4.3	4
La contaminación del agua	4.1	4.1	4.2	4.4	3.9
La falta de árboles en la ciudad	3.7	4.0	4.1	4.2	3.9
La contaminación visual de la ciudad	3.8	3.8	3.9	4.2	3.8

Partiendo del reconocimiento de que los problemas ambientales en gran medida están afectando la salud de las personas, se indaga por el nivel de satisfacción ciudadana con la gestión ambiental. En todas las ciudades se registró un bajo nivel de satisfacción con la gestión frente a los problemas ambientales, con calificaciones entre 2.6/5.0 y 3.2/5.0. En Bogotá, Cali y Cartagena todas las calificaciones a la satisfacción con la gestión ambiental estuvieron por debajo de 3.0/5.0.

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en cuanto a los resultados de la gestión ambiental en los siguientes temas?

(siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)

	Cartagena	Medellín	Bogotá	Cali	Barranquilla
Las basuras en las calles	2.8	3.2	2.8	2.7	3.1
La contaminación del aire	2.7	3.0	2.9	2.8	3.0
La contaminación del agua	2.7	3.2	2.8	2.9	3.0
Los escombros en las calles	2.7	3.2	2.7	2.7	3.0
El nivel de ruido de la ciudad	2.6	2.9	2.8	2.7	3.0
La cantidad de árboles en la ciudad	2.6	3.2	2.7	2.8	3.1
La contaminación visual de la ciudad	2.6	3.0	2.8	2.8	3.1

Al profundizar sobre el tema ambiental en la Encuesta, los ciudadanos afirman que el gobierno debe atacar los problemas ambientales y que se sienten preparados para cambiar sus comportamientos y combatir la contaminación. Sin embargo, ante la posibilidad de pagar algún tipo de contribución extra para reducir la contaminación, el nivel de acuerdo registrado es sustancialmente menor.

**Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos
Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena**

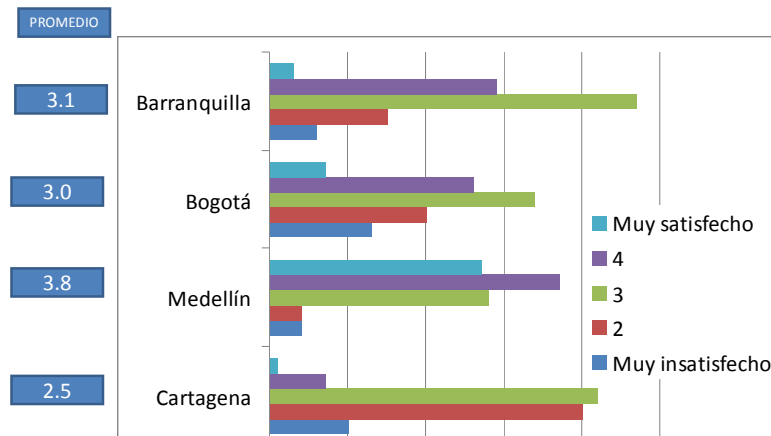
Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

Movilidad vial urbana

En relación con la infraestructura vial, el nivel de satisfacción en las ciudades es bajo, excepto en Medellín que registró una satisfacción de 3.8/5.0. Cartagena y Bogotá registraron los menores niveles de satisfacción con calificaciones de 2.5/5.0 y 2.7/5.0 respectivamente, y Barranquilla con 3.1/5.0. Las principales razones de insatisfacción se relacionan con el mal estado general de la malla vial y con el congestionamiento vehicular. En Cali no se calificó el estado general de las vías de la ciudad pero se calificaron las vías en los barrios con 3.0/5.0.

SATISFACCIÓN CON LAS VÍAS

¿Qué tan satisfecho(a) está usted con el estado de las vías en general de su ciudad?
(siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)

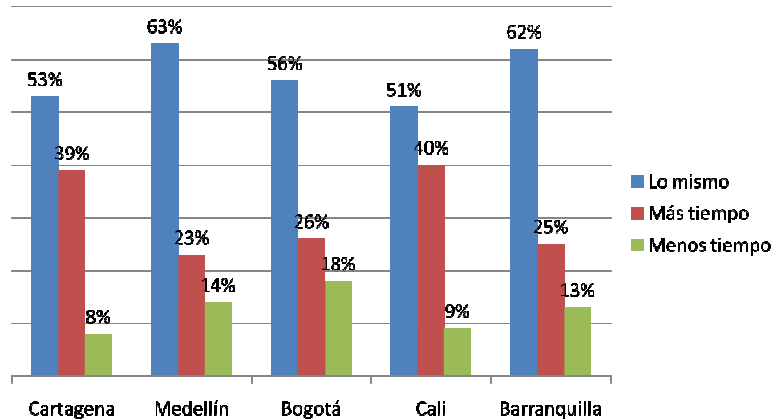


Para conocer la percepción sobre los tiempos de desplazamiento en las ciudades, se indagó ante las personas que afirmaron trabajar o estudiar, si el trayecto hacia sus lugares de trabajo o estudio tomaban más, menos o el mismo tiempo que el año anterior. La mayoría de los ciudadanos en las cinco ciudades percibió que el tiempo de desplazamiento es el mismo, aunque un porcentaje importante entre el 23% y el 40% también afirmó tardarse más tiempo. El principal medio utilizado en todas las ciudades para transportarse al trabajo o estudio fue el transporte público colectivo (bus ejecutivo o buseta). Otro medio popular en Cartagena, Cali y Barranquilla es la moto. También en Cali es utilizado el vehículo particular (18%), mientras en Medellín un grupo importante se trasladó a pie (16%) y en Bogotá en Transmilenio (18%).

Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

Usted percibe que en general, el trayecto a su trabajo o estudio en el último año, ¿toma el mismo tiempo, más tiempo o menos tiempo que el año pasado?

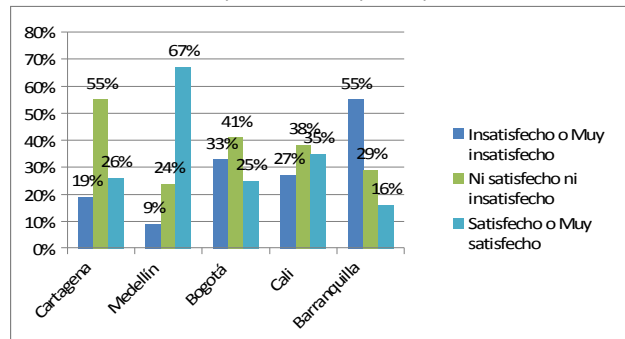


Finanzas públicas

Frente a la satisfacción ciudadana con la forma como la Alcaldía maneja e invierte los recursos de la ciudad, los niveles presentaron variaciones considerables entre las ciudades. En Medellín se registró un 67% de satisfacción, mientras que en Barranquilla el 55% afirmó sentirse insatisfecho. En Cali, Cartagena y Bogotá el mayor porcentaje de personas reflejó no estar ni satisfecho ni insatisfecho.

SATISFACCIÓN CON LA INVERSIÓN DE RECURSOS

¿Qué tan satisfecho(a) se siente usted con la forma como la alcaldía maneja e invierte los recursos y dineros de la ciudad?
(siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)



Gestión pública

Los Alcaldes y Alcaldesa de las ciudades fueron calificados por la ciudadanía, transcurridos seis meses de gobierno. Al indagar inicialmente por el conocimiento, Alejandro Char de Barranquilla obtuvo 95%, seguido por Samuel Moreno de Bogotá con 82%, Jorge Iván Ospina de Cali con 81%, Judith Pinedo de Cartagena con 77% y finalmente, Alonso Salazar de Medellín con un conocimiento de 64%. En general, todos tienen un alto nivel de conocimiento.

Documento de la RED de Ciudades Cómo Vamos Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena

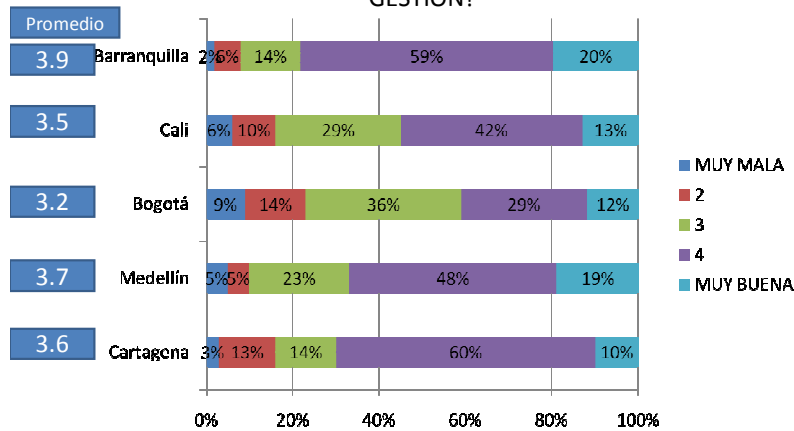
Percepción Ciudadana sobre la Calidad de Vida

Entre las personas que afirmaron conocer a los Alcaldes y Alcaldesa, se indagó por la favorabilidad, nuevamente siendo el Alcalde de Barranquilla quien mejor imagen tuvo con 87%, seguido del Alcalde de Medellín con 81%, la Alcaldesa de Cartagena con 77%, el Alcalde de Cali con 73% y por último, el Alcalde de Bogotá con 68%.

Finalmente, la ciudadanía calificó de 1 a 5 la gestión desempeñada por ellos durante su primer semestre de gobierno, siendo 1 muy mala y 5 muy buena. La más alta calificación la obtuvo el Alcalde de Barranquilla con 3.9/5.0, seguido por el de Medellín con 3.7/5.0, la de Cartagena con 3.6/5.0, el de Cali con 3.5/5.0 y el de Bogotá con 3.2/5.0.

Estas calificaciones a la gestión pública representan la línea de base (medidor inicial) para estos gobiernos. El reto para todos ellos es superarlas cada año.

¿Usted cómo califica la gestión del alcalde(sa) , en una escala de 1 a 5 siendo 1 MUY MALA GESTIÓN y 5 MUY BUENA
GESTIÓN?



Para consultar las Encuestas de Percepción completas y profundizar en los distintos temas de calidad de vida, se sugiere ingresar a las páginas institucionales de los Proyectos Cómo Vamos:

www.barranquillacomovamos.org,
www.calicomovamos.org.co,
www.medellincomovamos.org.

www.bogotacomovamos.org,
www.cartagenacomovamos.org.