



Encuesta de Percepción Ciudadana 2008

-  Situación económica de los hogares
-  Educación, recreación y cultura
-  Salud y medio ambiente
-  Seguridad ciudadana
-  Vivienda y servicios públicos
-  Movilidad vial y espacio público
-  Participación ciudadana
-  Gestión pública

Comité Directivo

Juan Sebastián Betancur

Presidente Proantioquia

Lina Vélez de Nicholls

Presidenta Cámara de Comercio
de Medellín para Antioquia

Ana Mercedes Gómez

Directora El Colombiano

Juan Luis Mejía Arango

Rector Universidad Eafit

Rafael Santos

Co-Director Casa Editorial El Tiempo

Emilia Ruiz

Directora Ejecutiva Fundación Corona

María Fernanda Campo

Presidenta Cámara de Comercio
de Bogotá

Comité Técnico

Rafael Aubad

Vicepresidente Proantioquia

Jaime Echeverri

Vicepresidente Planeación y Desarrollo
Cámara de Comercio de Medellín
para Antioquia

Diego Gómez

Asesor de Dirección El Colombiano

Jorge Giraldo

Decano de Ciencias y Humanidades.
Universidad Eafit

Ofelia Corradine

Dirección de Responsabilidad Social
Casa Editorial El Tiempo

Marta Lucía De La Cruz

Jefe Área de Gestión Local y Comunitaria.
Fundación Corona

Juan Fernando Petersson

Director del Programa "Ojo con Bogotá y la Región"
Cámara de Comercio de Bogotá

Unidad Coordinadora

Piedad Patricia Restrepo R.

Coordinadora

Diana Marcela Ardila L.

Asistente Técnica

Textos y edición

Unidad Coordinadora

Medellín, agosto de 2008

Diseño, diagramación e impresión

Pregón Ltda

Medellín, septiembre de 2008

ISSN: 1909-4108

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Persona natural o jurídica que la realizó: Ipsos Napoleón Franco, inscrito ante el Consejo Nacional Electoral.

Persona natural o jurídica que la encomendó: Proyecto Medellín Cómo Vamos.

Fuente de financiación: Proyecto Medellín Cómo Vamos.

Grupo objetivo: 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 Medellín, en cada una de las 6 zonas en que se divide la ciudad.

Tamaño de la muestra: 1.516 encuestas ponderadas.

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 Alonso Salazar.

Técnica de recolección de datos: Entrevista personal cara a cara con aplicación de un cuestionario estructurado en hogares.

Tipo de la muestra: Muestreo probabilístico estratificado polietápico, cara a cara, en hogares. El marco muestral utilizado fue el Censo de Población DANE de 2005.

Preguntas concretas que se formularon: Ver cuestionario anexo

Candidatos o personajes por los que se indagó: Alonso Salazar, alcalde en ejercicio.

Fecha de realización campo: Del 9 julio al 28 de julio de 2008.

Margen de error observado: 2.61% +/- con 95% de confianza.

Área / Cubrimiento: Casco urbano de Medellín.

Para consultar los resultados completos de la Encuesta vaya a:
www.medellincomovamos.org o escribanos a:
info@medellincomovamos.org



Introducción

“El progreso no es sólo crecimiento económico. Medir el progreso más allá del PIB exige tomar en serio la opinión de la gente. Para ello se requiere, por un lado, una amplia discusión sobre qué aspectos de la calidad de vida deben ser considerados como parte del progreso social y como objetivo de las políticas públicas, y cuáles no. Por otro lado, se requiere un esfuerzo sistemático de medición de las opiniones y percepciones individuales sobre las variables más importantes que afectan la calidad de vida. Los gobiernos de los países desarrollados están impulsando ambas tareas. Es hora de que los gobiernos latinoamericanos también lo hagan”¹

Muchos son los escépticos cuando se habla de percepciones, máxime cuando estas se asocian con conceptos como calidad de vida o bienestar. En las últimas tres décadas destacados científicos sociales, entre ellos, principalmente, economistas, sociólogos y sicólogos han investigado sistemáticamente la importancia de los juicios subjetivos en los niveles de felicidad, bienestar o calidad de vida de las personas.

Usualmente a este tipo de juicios se les asocia directamente con el bienestar subjetivo, diferenciándolo de aquel que procede de condiciones objetivas, tales como el acceso efectivo a bienes y servicios. No obstante, cada vez existe un mayor consenso en torno a que el análisis del bienestar debe ser complementado con la percepción de la gente sobre temas clave como la calidad del transporte público, el medio ambiente, el ruido, la seguridad (Lora, 2007), el estado de la salud, la movilidad vial (Gamboa y Guerra, 2006; Santa María, 2008), la satisfacción con el nivel de ingreso, la felici-

dad, la movilidad social (Gaviria, 2007, 2008), entre otros.

Estas percepciones deben ser el complemento del análisis de las condiciones objetivas de los individuos y no pueden señalarse como su sustituto. Como bien afirma Sen (1987), es más factible identificar a un individuo con un bajo estándar de vida contemplando si el carece de una casa decente, de comida adecuada, o de cuidado médico básico, en lugar de contemplar simplemente si él se siente infeliz o frustrado².

La realización y el análisis de la Encuesta de Percepción Ciudadana para Medellín, llevado a cabo por tercer año consecutivo por el proyecto Medellín Cómo Vamos³, tiene como

1. “Medir el Progreso” Eduardo Lora. Tomado de: http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=41734. Fecha de ingreso: 16 de junio de 2008.
2. Tomado de Gamboa y Guerra (2006), p.133.
3. El proyecto Medellín Cómo Vamos es auspiciado por Proantioquia, Cámara de Comercio de Medellín, Eafit, El Colombiano, Fundación Corona, El Tiempo, y Cámara de Comercio de Bogotá.

objetivo fundamental conocer qué piensan los medellinenses sobre distintos aspectos que afectan su bienestar, permitiendo, de un lado, complementar el análisis de la calidad de vida a través de indicadores que muestran las condiciones objetivas de los hogares y, de otro lado, mostrar de forma sistemática y representativa, a todos los agentes vinculados con la toma de decisiones públicas, la percepción de los ciudadanos frente a esos diversos temas que inciden en su bienestar.

Este informe presenta los principales resultados obtenidos en los sectores abordados en la Encuesta de Percepción Ciudadana para Medellín en 2008, a saber: situación económica de los hogares, educación, cultura y recreación, salud, medio ambiente, seguridad ciudadana, vivienda y servicios públicos, movilidad vial y espacio público, corresponsabilidad, responsabilidad ciudadana y gestión pública. Además se comparan estos resultados con los obtenidos en el 2006 y 2007.

Para este año se refinaron las preguntas en torno a la percepción sobre algunos de los servicios recibidos por la ciudadanía, para dar cuenta del nivel de satisfacción obtenido. Este cambio obedece a que, como se mencionó anteriormente, los juicios de satisfacción son más adecuados para medir el bienestar subjetivo y, justamente, ese es el objetivo primordial de la Encuesta de Percepción realizada.

Finalmente, es importante destacar que uno de los principales aportes del proyecto Medellín Cómo Vamos a la ciudad es que entrega de forma sistemática y con confiabilidad estadística la percepción de los medellinenses sobre diversos aspectos de su ciudad, su entorno barrial, su bienestar y el de sus familias, al igual que

de la gestión que de los recursos públicos se hace en la ciudad; información con la cual no se contaba hasta hace tres años cuando el proyecto realizó la primera Encuesta de Percepción Ciudadana. En este sentido, desde el proyecto se hace un llamado a las distintas instancias interesadas en conocer y transmitir el sentir de los ciudadanos de Medellín para que consulten los resultados de esta encuesta.

Descripción de la muestra:

La Encuesta se realizó cara a cara en 1516 hogares. Los datos obtenidos son representativos para las seis zonas urbanas de la ciudad, para los niveles socioeconómicos alto (estratos cinco y seis), medio (estratos tres y cuatro) y bajo (estratos uno y dos) y para hombres y mujeres.

El 45% de los entrevistados es jefe de hogar, el 29% es ama de casa y el 26% restante es otro miembro del hogar mayor de dieciocho años. Por edades, el 20% está entre los dieciocho y veinticinco años, el 20% entre los veintiseis a treinta y cinco años, el 22% entre los treinta y seis a cuarenta y cinco años, el 17% entre los cuarenta y seis a cincuenta y cinco años, y el 21% de más de cincuenta y cinco años. Por nivel socioeconómico, en el nivel bajo se concentra el 47% de la muestra, el 43% en el nivel medio, y el 10% restante en el nivel alto. Las zonas Nor-Occidental, y Nor-Oriental tienen un 24% y 26%, respectivamente, las zonas Centro-Occidental y Centro-Oriental tienen el 16% de la muestra cada una, mientras que las zonas Sur-Occidental, y Sur-Oriental tienen un 13% y 5%, respectivamente. Por último, las mujeres representan el 54% de la muestra, y los hombres el 46%.

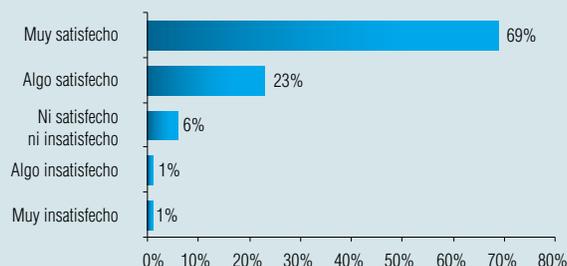


Situación económica de los hogares

“En su mayoría los hogares sienten estancada su situación económica; no obstante, la auto percepción de pobreza bajó, disminuyeron los retrasos en los pagos del hogar, y se mantuvo estable la proporción de personas que manifiestan que dejaron de hacer alguna comida entre semana por falta de ingresos”.

Antes de indagar por cómo va la economía de los hogares, la Encuesta indaga por cómo siente la gente que va la ciudad. En estos tres años que la Encuesta se ha realizado el medellinense muestra gran sentido de pertenencia y orgullo por su ciudad. El 95% de los encuestados asegura que se sienten de Medellín, y en una escala de uno a cinco⁴, califican en 4,6 el orgullo por su ciudad. Así mismo, sienten que las cosas en general en Medellín van por buen camino en un 88%, lo cual evidencia una leve mejora frente al año anterior cuando fue del 83%. Frente a la pregunta de ¿qué tan satisfecho se siente de Medellín como una ciudad para vivir? el 93% se sienten entre algo y muy satisfechos, frente a tan solo un 2% que se sienten insatisfechos.

Gráfico 1 Nivel de satisfacción de Medellín como una ciudad para vivir, 2008



Pasando a la situación económica del hogar, se evidencia un menor dinamismo al pasar del 42% al 28% los hogares que manifiestan que la situación económica ha mejorado mucho o

algo, mientras que la proporción de quienes manifiestan que ha desmejorado su situación aumentó levemente, pasando del 16% al 19% entre 2007 y 2008. Esta percepción está sustentada por la coyuntura económica nacional expresada en un aumento sostenido de la inflación, la cual golpea en mayor medida a los hogares más pobres (Banco de la República, 2008, p. 11), por la desaceleración de la economía en el primer semestre de 2008, que se ha traducido en una mayor tasa de desempleo para Medellín. Justamente, estas son las razones que la gente aduce para declarar que su situación económica ha empeorado: alto costo de los alimentos (47%), de los servicios públicos (33%) y pérdida del empleo (41%).

Pese a los resultados anteriores, la auto percepción de pobreza disminuyó, pasó del 30% al 26% entre 2007 y 2008. Estas cifras contrastan con las últimas reportadas por la Misión para la Reducción de la Pobreza y la Desigualdad que encuentra para Medellín en 2004, un 49,2% de pobreza y un 11,9% de indigencia, de acuerdo a las mediciones de línea de pobreza e indigencia nacionales, respectivamente⁵. Para aquellos quienes se sienten pobres, las principales razones para sentirse así son: los

4. Siendo uno nada orgulloso y cinco muy orgulloso.

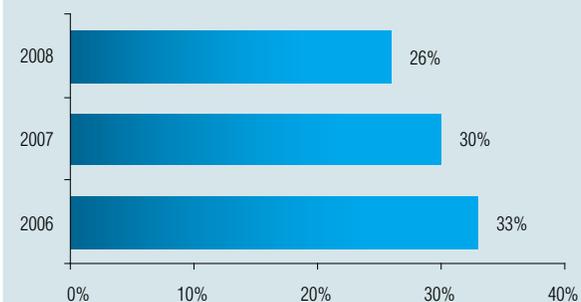
5. Datos tomados de Bernal “La pobreza en Medellín 2000-2005”.

ingresos son insuficientes para suplir todas las necesidades o para vivir mejor, la falta de empleo o de estabilidad en el mismo y la falta de vivienda propia.

En el periodo 2006-2008, la cifra de auto percepción ha estado por debajo de las cifras de pobreza basadas en el nivel de ingreso de los hogares. Una posible explicación para la diferencia entre la auto percepción de pobreza y los datos arrojados por las mediciones de línea de pobreza e indigencia es que el bienestar subjetivo está mediado por la experiencia percibida, esta, a su vez, puede dividirse en dos fuentes principales: una que procede del propio sujeto y otra focalizada en el exterior. Esta diferenciación entre factores externos e internos es de gran utilidad a la hora de estudiar los procesos a través de los cuales las personas llevan a cabo sus juicios sobre bienestar. En ese sentido, la valoración de la diferencia entre las aspiraciones y los logros alcanzados podría considerarse que parte de una orientación interna. Mientras que la confrontación entre lo que uno tiene y lo que poseen los demás, es una comparación social con una focalización externa (García, 2002).

Esta comparación con la situación de los demás puede ser un elemento vital a la hora de sentirse pobre o no, y, en la medida en que sea más visible la pobreza de otros, es posible que el porcentaje de personas que se auto perciben como pobres baje. También existe evidencia de que los juicios de satisfacción alcanzan un mayor nivel de correlación con el bienestar subjetivo que con las condiciones objetivas del bienestar. La repercusión de las condiciones objetivas va a depender del modo en el que la persona las perciba y valore (García, 2002).

Gráfico 2 Medellín: auto percepción de pobreza, 2006-2008



Frente a la insuficiencia de ingresos, se le preguntó a la gente si en el último año ha tenido alguna dificultad económica que haya dado lugar a retrasos en algún pago del hogar, ante lo cual, el 38% respondió afirmativamente. Esta cifra, aunque no completamente comparable con la que se hacía en 2006 y 2007 en torno a los pagos específicos de servicios públicos, muestra una situación más favorable, ya que los retrasos para estos últimos alcanzaron un 43% de los hogares en 2007, mientras que para cualquier tipo de pago del hogar solo llega al 38% en 2008. Los retrasos más frecuentes son los de los servicios públicos (50%), salud, educación, alimentación y seguridad social (22%) y vivienda (10%). Dentro de los servicios públicos, en el que más hubo retrasos fue en telefonía (37%), seguido del acueducto, alcantarillado y aseo (22%).

También se preguntó si por falta de ingresos algún miembro del hogar no consumió alguna de las tres comidas (desayuno, almuerzo, comida), uno o más días de la semana pasada. El 8% respondió afirmativamente, manteniéndose estable frente a 2007. En su mayoría las personas omiten la comida (49%), seguido del desayuno (42%); el almuerzo es lo que menos sacrifican con un 26%.



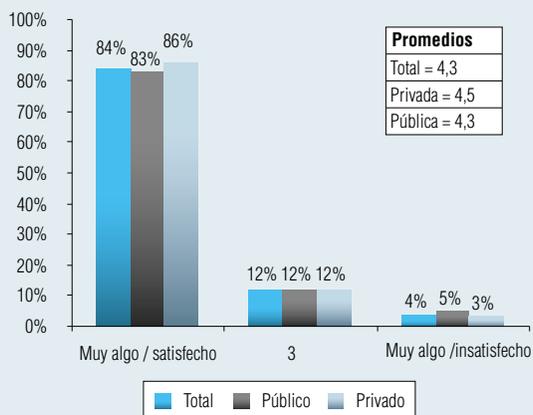
Educación, recreación y cultura

“La satisfacción con la educación tanto pública como privada es muy alta. La principal razón para la inasistencia escolar sigue siendo la baja motivación de los niños por el estudio, seguido de razones económicas como el alto costo de los estudios o la necesidad de que ellos trabajen. En cuanto a la recreación, un alto porcentaje de personas no disfrutan de ninguna actividad de ocio en su tiempo libre, mientras las actividades deportivas pierden participación, al igual que el disfrute de los parques, el cual, pese a su caída en participación, sigue siendo la principal actividad recreativa para los medellinenses”.

En el 49% de los hogares encuestados hay niños y adolescentes en edad escolar, es decir, entre cinco y diecisiete años. De estos, el 81% asisten a colegios públicos y 16% a colegios privados. Estos porcentajes se mantienen muy estables frente a los obtenidos en 2006 y 2007, a excepción de la inasistencia escolar que se redujo del 7% en 2006 y 2007, al 3% en 2008⁶.

A aquellos quienes envían a sus hijos a estudiar se les pregunta por la satisfacción con el servicio recibido. Esta pregunta difiere de las realizadas con anterioridad en la que se pedía una calificación de uno a cinco para la calidad de la educación. Este cambio permite precisar aun más la percepción.

Gráfico 3 Medellín: nivel de satisfacción con la educación, 2008



La satisfacción con la educación en Medellín alcanza un 84%, mientras la insatisfacción es

de tan solo un 4%. Cuando se discrimina por tipo de educación, se encuentra que la satisfacción para la educación privada y pública es muy similar. Están satisfechos el 86% con la educación privada y con la educación pública el 83%. Por su parte, la insatisfacción medida como el porcentaje de personas que están algo o muy insatisfechas es del 3% para los colegios privados, y del 5% para los colegios públicos. Las principales razones para la satisfacción con la educación son que los colegios son buenos, el nivel académico es muy bueno y los niños salen bien preparados. Por su parte, las principales razones para la insatisfacción con la educación son que el nivel académico es bajo, los niños no aprenden nada y por la constante suspensión de clases.

En cuanto a la inasistencia escolar la principal razón para que los niños no asistan a los colegios es que no quieren estudiar (38%), seguido, no muy de cerca, por razones económicas como el alto costo del estudio (11%) y que el niño tiene que trabajar (10%). Por zonas de la ciudad, la inasistencia es mayor en la Nor-Oriental, Nor-Occidental y Centro-Oriental con el 4% en cada una, mientras que las zonas Centro-Occidental y Sur-Occidental solo tienen un 1%

6. No obstante, esta cifra de inasistencia escolar en 2008 debe observarse con sumo cuidado, dado el margen de error de la encuesta.

de inasistencia y en la Sur- Oriental todos los hogares con niños entre los cinco y diecisiete años afirman que estos asisten a la escuela.

En lo que concierne a los menores de cinco años, el 23% de los hogares reportaron que tienen niños en ese rango de edades. El porcentaje de hogares que en 2008 afirmaron tener a sus hijos en preescolar, hogar comunitario, jardín oficial o público fue del 44% frente a un 37% en el año anterior. De esos hogares, el 70% afirma que sus hijos permanecen la mayor parte del tiempo entre semana en instituciones de carácter público, y el 30% restante en instituciones de carácter privado. Mientras en 2007 el 5% de los hogares reportaron que los niños permanecían solos o con menores en el hogar, en 2008 ese porcentaje baja al 3%⁷. Estas cifras parecen evidenciar una mejora en la atención a la primera infancia, aunque debe mirarse con sumo cuidado en especial la disminución del porcentaje de menores que permanecen en casa solos o con menores, dado el margen de error de la encuesta.

En cuanto a las actividades que desarrollan los mayores de dieciocho años en el tiempo libre entre las de mayor participación están: ir a parques con el 34%, seguido de lectura de periódicos y revistas con un 31%, y la lectura de libros con un 27%. Estos dos ítems al ser nuevos en las posibilidades de respuesta no se pueden comparar con respecto a 2007. Pese a

que ir a parques se mantiene en el primer lugar, frente a 2007 redujo su participación en once puntos porcentuales. Sorprende el alto porcentaje de personas que declaran que no realizan ninguna actividad en sus ratos de ocio con un 25%. Preocupa también que el porcentaje de personas que realizan actividades relacionadas con la práctica deportiva disminuyó, al pasar de 29% al 17%. Así mismo, se redujo el porcentaje de personas que asisten a la ciclo vía, pasando del 15% al 10% entre 2007 y 2008 y que asisten a espectáculos deportivos, pasando del 20% al 16%. Por su parte, la asistencia a conciertos aumentó al pasar de un 12% a un 17%, entre esos mismos años.

La satisfacción con la oferta cultural y recreativa de la ciudad es alta, alcanza un 81%, mientras que las personas que manifiestan que están algo o muy insatisfechas llega a un 5%. Las personas que manifiestan estar satisfechas argumentan que la ciudad cuenta con una buena oferta de actividades culturales y recreativas, hay variedad de actividades, además de lugares apropiados para el disfrute. Por su parte, quienes se sienten insatisfechos manifiestan, principalmente, que no cuentan con información sobre las actividades culturales y recreativas, además de que la oferta es baja al igual que la participación de la gente y el costo de algunos eventos es alto, limitando el acceso a los más pobres.

7. Esta diferencia debe observarse con sumo cuidado dado el margen de error de la encuesta de +/- 2,61, con un 95% de confiabilidad.



Salud y medio ambiente

“La cobertura en salud de la ciudad es buena y los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud son altos, pese a que manifiestan algunas dificultades en el acceso. Se observa preocupación en la ciudad por el deterioro del medio ambiente y sus efectos sobre la salud. Los paisas reclaman una mejor gestión por parte de las autoridades locales para reducir los niveles de contaminación y, en general, están muy dispuestos a cambiar su comportamiento para ayudar, pero no tan dispuestos si está de por medio el pago de contribuciones para este fin”.

La salud es uno de los factores clave en la explicación del bienestar, y, concretamente, es la valoración que hace la persona de su salud, más que el estado objetivo, la que se relaciona con el bienestar experimentado por la gente (García, 2002).

En Colombia un estudio sobre los efectos de la reforma a la seguridad social muestra que la percepción de buena salud de la población impacta positivamente en su calidad de vida, siendo válido para todos los quintiles socioeconómicos y para las áreas rurales y urbanas. Por ejemplo, para los quintiles uno y dos del área urbana la percepción del estado de salud explica 13,6% y 11,9% de la variabilidad del indicador de calidad de vida, respectivamente (Santa María, 2008).

Según la Encuesta de 2008, el 77% de las personas están afiliadas a alguna entidad de salud; el 29% de esta proporción manifiesta que está en el SISBEN. Los datos no permiten hacer distinción sobre el tipo de afiliación (régimen contributivo, subsidiado o especial), pues se observa gran desconocimiento de muchas personas sobre la modalidad (cotizante o beneficiario) y la clase de entidad a la que están inscritas. El 88% de quienes están afiliados consideran que tienen garantizado el acceso a los servicios de salud cuando lo requieran.

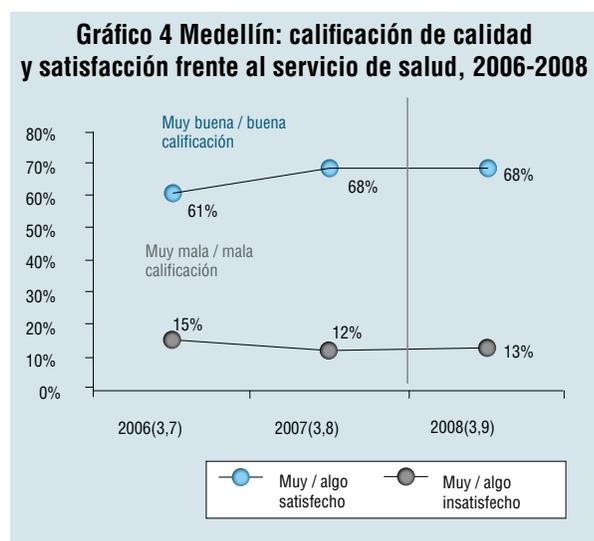
Sobre el estado de salud, el 49% de las personas manifestó haber requerido un servicio

de salud por enfermedad propia o de algún miembro del hogar en los seis meses anteriores a la Encuesta. De esta proporción, el 94% afirma que solicitó los servicios de alguna entidad de salud, mientras que un 6% no lo hizo. Entre las principales razones por las que las personas no acudieron a los servicios de salud se encuentran problemas de calidad y acceso: mal servicio (18%), falta de dinero (17%), no lo atendieron (16%), muchos trámites para la cita (15%), el centro de atención queda lejos (8%) y, consultó antes y no le resolvieron el problema (5%). Otro tipo de razones por las que no acudieron al servicio fueron: porque no era necesario, dado que el caso de enfermedad fue leve (29%), no tuvieron tiempo (22%), no confían en los médicos (10%) y fueron a un médico particular (5%), entre otras.

Al preguntar a quienes acudieron a la entidad de salud sobre el tiempo transcurrido entre el momento de pedir la cita médica y el momento del servicio, la mayoría (74%) fue atendida en un lapso relativamente breve: 51% entre uno y cinco días y 23% de inmediato por ser una urgencia. No obstante, un 10% de la población dijo que transcurrieron entre seis y diez días, 5% entre once y veinte días, 3% entre veintiuno y treinta días, y el 8% respondió que se tardaron más de un mes para atenderlo. Así, se observa que aunque la mayoría fue atendida con prontitud, aun hay una parte de la población

que reclama mayor agilidad en la atención aun cuando no sea una urgencia.

A pesar de las dificultades en el acceso y en la agilidad que reportaron algunas personas, como se vio, una proporción muy significativa de la población hace uso del servicio de salud en caso de enfermedad y, además se observa, en general, satisfacción con los servicios recibidos. La calificación promedio, en una escala de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, fue del 3,9, el 68% de las personas manifestó estar algo o muy satisfecho y el 13% dijo estar algo o muy insatisfecho al respecto. Esto es consistente con los datos obtenidos en los dos años anteriores cuando se preguntó por la calidad percibida del servicio. Se obtuvo una buena o muy buena calificación por parte del 61% en 2006 y del 68% en 2007 y una calificación promedio de la calidad del servicio de 3,8 en 2007 frente a 3,9 del 2006.



Muy acorde con la preocupación mundial sobre el deterioro del medio ambiente y sus efectos sobre la salud y el bienestar de las personas, en general los habitantes de Medellín se encuentran preocupados por la contaminación en la ciudad y sus efectos sobre la calidad de

vida. Según la Encuesta de 2008, el 84% de las personas cree que la contaminación del aire afecta algo o mucho su salud y la de su familia, el 80% opina lo mismo respecto a las basuras en las calles, el 77% sobre la contaminación del agua, ese mismo porcentaje sobre los escombros, el 76% sobre el ruido, el 74% sobre la falta de árboles y el 67% sobre la contaminación visual.

En los dos años anteriores ya se había observado la percepción de que la contaminación estaba aumentando. El 46% de las personas afirmó que la contaminación del aire aumentó en 2007, frente a una proporción del 40% que opinó lo mismo en 2006; el 45% opinó que el nivel de ruido había incrementado en 2007, en contraste con un 39% en 2006; el 40% dijo que la contaminación visual había subido en 2007 en comparación con el 32% en 2006.

Respecto al papel de las autoridades, los medellinenses demandan más atención a estos temas por parte de la Administración Municipal, pues la mayoría aseguran que el Gobierno de Medellín puede influir algo o mucho en la solución de los problemas ambientales de la ciudad. Específicamente creen que puede influir en un 85% sobre la contaminación del aire, el 87% opina lo mismo respecto a las basuras en la calle, el 85% sobre los escombros, el 85% sobre la contaminación del agua, el 79% sobre el nivel de ruido, el 85% sobre la falta de árboles y el 81% sobre la contaminación visual.

No obstante, no hay correspondencia entre lo que los ciudadanos esperan del gobierno local y la satisfacción que reportan frente a su gestión ambiental. En ningún aspecto evaluado el nivel de satisfacción supera el 41%.

Al preguntar por los tres temas ambientales a los que más atención le debería prestar el Gobierno Municipal, se encontró que para el



60% la congestión vehicular es primordial, seguido por la contaminación del río Medellín (41%) y la calidad del aire (39%). A continuación aparecen como importantes el nivel de ruido (36%), el manejo de basuras (32%), el cuidado del agua para el acueducto de la ciudad (21%), la arborización (18%), las escombreras ilegales (18%), el reciclaje (18%) y la contaminación visual (12%).

Sobre el papel de los habitantes de la ciudad y su responsabilidad en cuanto al medio ambiente, el 89% de las personas dicen que están preparadas para cambiar su comportamiento y contribuir a la reducción de la contaminación en Medellín; el 85% opina que el Gobierno debería atacar fuertemente las diferentes fuentes de contaminación de la ciudad, aunque eso signifique usar la ley para cambiar el comportamiento de la gente; el 84% haría más cosas para reducir la contaminación de la ciudad, si otras personas también lo hicieran y solo un 58% estaría dispuesto a pagar algún tipo de contribución, dirigida a reducir los niveles de

contaminación ambiental, un 24% no estaría dispuesto a pagar y un 18% es indiferente.

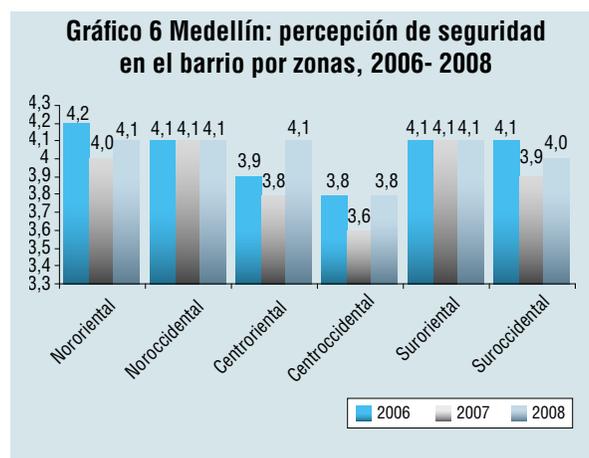
Gráfico 5 Medellín: expectativas y satisfacción frente a la gestión ambiental de la Administración Municipal, 2008

Problema ambiental	Afecta la salud (algo o mucho)	El gobierno de Medellín puede influir en la solución (algo o mucho)	Satisfacción con la gestión ambiental del gobierno local (algo o mucho)
La contaminación del aire	84%	85%	32%
Las basuras en las calles	80%	87%	41%
La contaminación del agua	77%	85%	39%
Los escombros en las calles	77%	85%	40%
El nivel de ruido de la ciudad	76%	79%	28%
La falta de árboles en la ciudad	74%	85%	37%
La contaminación visual de la ciudad	67%	81%	32%

Seguridad ciudadana

“Siete de cada diez medellinenses se sienten seguros en la ciudad y el barrio. No obstante, esa percepción no es uniforme: la zona que peor percibe la seguridad es la Centro-Oriental donde un 15% se sienten inseguros en su barrio. El porcentaje de personas que fueron víctimas de algún delito en el último año se mantuvo estable, pero el nivel de denuncia se redujo sustancialmente, siendo la principal causa la desconfianza en las autoridades”.

De nuevo, hay un pequeño cambio en la forma como se le pregunta a la gente sobre la seguridad en su barrio y en la ciudad. En 2006 y 2007 se le pedía a la gente calificar la seguridad, en este año la pregunta es ¿qué tan seguro se siente en el barrio? y ¿qué tan seguro se siente en la ciudad? El porcentaje de personas que responden que el barrio y la ciudad son entre muy seguras y seguras, es prácticamente igual con 75% y 72%, respectivamente. Sin embargo, las disparidades por zonas de la ciudad son evidentes. La zona con peor percepción de la seguridad en el barrio es la Centro-Occidental con un 67% que se sienten seguros en el barrio, y un 15% que se sienten inseguros. En la zonas en la que más segura se siente la gente es la Nor-Occidental con un 81%, seguida de la zona Sur-Occidental (79%). Aunque los resultados no son perfectamente comparables con los de 2006 y 2007, vale la pena resaltar que se mantiene la tendencia en cuanto la zona que peor calificó la seguridad en el barrio en 2007 fue la Centro-Occidental (3,6) y las que mejor la calificaron fueron la Nor-Occidental y la Sur-Oriental (4,1). De lejos, la comunas once, doce y trece son las que perciben mayor inseguridad en los últimos dos años.



Los problemas que la gente más destaca como propiciadores o generadores de inseguridad en los barrios son el tráfico de drogas (37%), el atraco callejero o robo (25%), seguido por la existencia de pandillas (17%). En cuanto al tráfico de drogas y la existencia de pandillas, aumentó en un 100% la proporción de personas que los perciben como los causantes de la inseguridad en el barrio. Por su parte, la proporción de personas que perciben los homicidios como problema de seguridad barrial aumentó, mientras el de atracos a tiendas, bancos o empresas disminuyó.

Sobre las acciones más importantes para mejorar la seguridad en el barrio, las personas

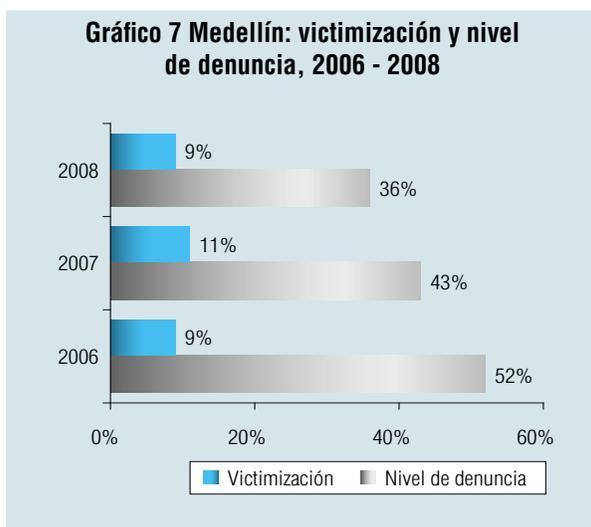


prefieren la acción estatal a soluciones de tipo privado o solidario. En primer lugar está un mayor número de policías (27%), seguido de mayor eficiencia en la prestación del servicio de seguridad pública (16%), mayor nivel de solidaridad de la gente (15%) y mayor presencia de la policía a través de CAI en los barrios (14%).

En cuanto a la victimización, prácticamente permaneció estable en el periodo 2006-2008. Un 9% de las personas respondieron que habían sido víctimas de algún delito, frente a un 11% en 2007 y un 9% en 2006. Los principales delitos reportados también permanecieron estables: el principal delito, al igual que en 2006 y 2007, es el atraco o robo callejero con un 64%, en segundo lugar está el robo a residencia (15%) y en tercer lugar el robo a vehículo (8%). El robo callejero más recurrente es el del celular, el cual experimentó un aumento considerable, mientras en 2008 fue del 37%, en 2007 fue del 20%.

Por el contrario, la denuncia de los delitos disminuyó. Mientras en 2006 era del 52%, en 2007 se redujo al 43%, y para 2008 sólo el 36% de las víctimas denunció el delito. La gente no denuncia principalmente porque no confía en las autoridades. Mientras en 2006 y 2007 la principal causa para no denunciar fue el no tener pruebas o no saber a quién denunciar, en 2008 aumentó sustancialmente el número de personas que no denuncian por desconfianza en las autoridades, pasando de un 23% en 2007, a un 37% en 2008. Por su parte, mientras en los años 2006 y 2007 quienes denunciaron lo hicieron principalmente porque querían recuperar sus objetos robados, en 2008 aumenta ostensiblemente la proporción de personas que conciben la denuncia como un deber ciudadano, pasando a ser la principal motivación para denunciar con un 51%⁸.

Gráfico 7 Medellín: victimización y nivel de denuncia, 2006 - 2008



8. De nuevo, hay que tener presente que la pregunta permite múltiple respuesta, con lo cual las opciones, incluyendo la de mayor respuesta, suman más del 100%.

Vivienda y servicios públicos

“Los medellinenses consideran que aunque la oferta de vivienda no es el tema más prioritario, sí hace parte de los sectores importantes que requieren más atención por parte de la Administración Municipal. La mayoría de las personas que no tienen vivienda propia y quieren tenerla, perciben que la oferta es insuficiente y está por encima de su capacidad económica. Los resultados de la Encuesta resaltan la excelente cobertura en los servicios públicos prioritarios; se registran avances en la cobertura del gas domiciliario, aunque en niveles aun bajos; y muestran el interés de la ciudadanía por otro tipo de servicios como la telefonía celular, la Internet y la televisión por cable. Adicionalmente, se observan altos niveles de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que reciben”.

Dentro de un listado de prioridades ordenadas por los ciudadanos como asuntos clave para la ciudad y que requieren más atención por parte de la Administración Municipal, la oferta de vivienda se sitúa en quinto lugar. Corroborando igualmente la importancia que tiene el tema para el bienestar de los habitantes de Medellín, la Encuesta halló que al indagar por la auto percepción de pobreza, el 18% de las personas manifiesta que el no tener vivienda propia le hace sentirse pobre.

Para 2008 la proporción de personas que habitan en una vivienda propia es del 54%, comparado con un 36% en 2006 y con un 42% en 2007⁹. Por zonas, la Sur-Oriental es la que tiene la mayor proporción de personas que viven en un lugar propio (77%), le siguen la Sur-Occidental (60%) y la Nor-Oriental (55%). Por niveles socioeconómicos, el 67% de los habitantes del nivel alto (estratos cinco y seis) residen en vivienda propia, el 51% del nivel medio (estratos tres y cuatro) y el 54% del nivel bajo (estratos uno y dos).

El 34% de los habitantes de la ciudad ocupan viviendas arrendadas. Esta proporción se ha mantenido relativamente estable durante los tres años en los que se ha llevado a cabo la Encuesta, entre 34% y 36%. En 2008 solo el 12% de las personas respondió que vive en vivienda familiar, lo que muestra un fuerte descenso, en contraste con 2006 (32%) y 2007 (22%). Al indagar las razones

por las que las personas no tienen vivienda propia se encontró que el 61% no tiene suficiente dinero para comprar y el 27% ha tenido dificultades para acceder a un crédito o subsidio o incluso accedió al crédito, pero las cuotas son elevadas y no pudo pagarlas. El 11% no tiene interés en comprar o no ha buscado vivienda, el 9% dice que no encuentra vivienda del tamaño y con las características que quiere y un 7% argumentó otras razones.

Sobre la capacidad económica de la población para comprar vivienda se encontró que el 84% de la población percibe que la oferta para comprar excede su capacidad económica; esta proporción aumentó en comparación con 2006 (77%) y 2007 (78%). Además, respecto a la suficiencia de la oferta, el 78% de las personas opina que no es suficiente para que familias como la suya puedan obtener una vivienda. En 2006 el porcentaje de la población que afirmaba esto era del 67% y en 2007 del 69%.

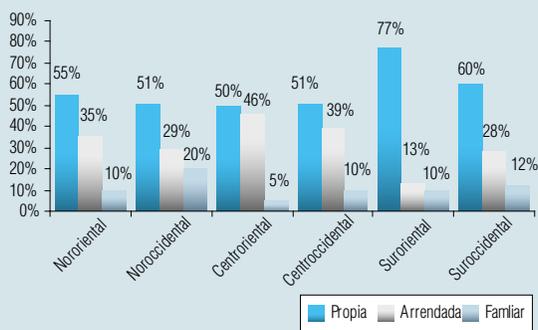
Al preguntar las razones por las que las personas interesadas en subsidios para comprar vivienda no han podido acceder a ellos, el 47% responde que se debe a que se requieren muchos papeles y

9, Esta cifra debe observarse con precaución, dado que esta encuesta no la responden exclusivamente los jefes de hogar o amas de casa. En 2008 un 26% de los encuestados fueron otros miembros del hogar mayores de dieciocho años.



trámites, el 28% desconoce los mecanismos para acceder al subsidio, el 18% hizo la petición, pero le fue rechazada por no cumplir con uno o varios de los requisitos, el 5% manifestó no tener tiempo para realizar los trámites y un 9% de la población argumentó otro tipo de razones.

Gráfico 8 Medellín: vivienda propia, arrendada y familiar por zonas de la ciudad, 2008



Teniendo en cuenta que Empresas Públicas de Medellín sólo presta los servicios públicos domiciliarios en el área urbana establecida en el Plan de Ordenamiento Territorial y que la Encuesta se realizó precisamente en esta área, los resultados obtenidos en cuanto a cobertura son excelentes. Los servicios básicos de acueducto, alcantarillado, aseo y recolección de basuras, y energía eléctrica en la ciudad cuentan con cobertura del ciento por ciento. Esta información, además, coincide con los indicadores técnicos suministrados por las fuentes oficiales.

Respecto a los demás servicios se observan avances en la cobertura del gas domiciliario, un 42% afirmó contar con el servicio, en comparación con 2006 (23%) y con 2007 (32%); no obstante, aun falta por el servicio más de la mitad de los hogares en Medellín. La telefonía fija alcanzó para 2008 una cobertura del 96%, frente a 93% y 94% de 2006 y 2007, respectivamente. Una novedad en la Encuesta de 2008 es la inclusión de servicios adicionales a los prioritarios. Así, se encontró que hay una cobertura de telefonía celular y televisión por cable del 69% cada uno y de Internet del 26%.

Sobre la satisfacción con los servicios públicos que les ofrece la ciudad, se tiene que en todos los casos el nivel fue superior a cuatro, en una escala de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho. Los niveles más altos se reportaron frente al gas domiciliario (4,7) y el acueducto (4,6), seguidos muy de cerca por energía eléctrica (4,5), telefonía (4,5), alcantarillado (4,4), recolección de basuras (4,4), telefonía celular (4,3), Internet (4,2) y televisión por cable (4,2). La percepción general que tienen los medellinenses sobre los servicios públicos recibidos es bastante buena, tanto si se pregunta en términos de calidad, como si se hace en términos de satisfacción.

Finalmente, aunque los servicios bancarios y financieros no pertenecen a la gama de servicios públicos en Medellín, dada la importancia que han venido tomando entre los habitantes de la ciudad, se les preguntó qué tan satisfechos están, en general, con la atención y el servicio que les prestan los bancos y las entidades financieras. Igualmente, en una escala de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, la calificación promedio fue de 3,5, con un 51% de personas que respondieron con calificaciones de cuatro o cinco, 34% que respondieron tres y un 15% que calificaron con uno o dos.

Gráfico 9 Medellín: cobertura y calificación de calidad y satisfacción con los servicios públicos, 2006-2008

Servicio	Cobertura 2008	Calificación promedio		
		Calidad		Satisfacción
		2006	2007	2008
Acueducto	100%	4,5	4,4	4,6
Alcantarillado	100%	4,4	4,4	4,4
Aseo y recolección de basuras	100%	4,2	4,2	4,4
Energía	100%	4,4	4,4	4,5
Gas domiciliario	42%	4,5	4,5	4,7
Internet	26%	n.d.	n.d.	4,2
Telefonía celular	69%	n.d.	n.d.	4,3
Televisión por cable	69%	n.d.	n.d.	4,2
Servicios bancarios y financieros	n.a.	n.d.	n.d.	3,5

n.d. Datos disponibles a partir de 2008 / n.a. No aplica

Movilidad vial y espacio público

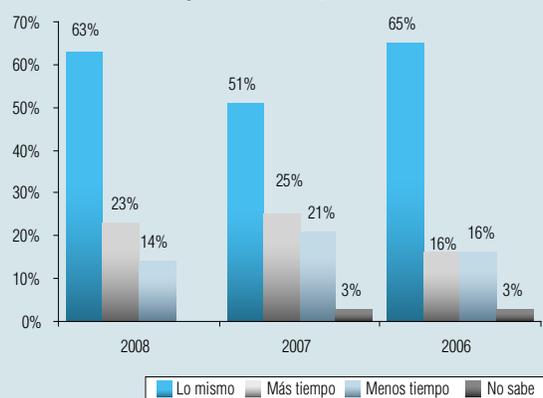
“No se evidencia un aumento en la percepción de mayor tiempo de desplazamiento en la ciudad. Ha aumentado la participación de los vehículos particulares como medio de transporte principal. Entre los medios de transporte público, el que más satisface a los usuarios es el Metro y el que menos lo hace es el bus. En cuanto al espacio público la gente se muestra más insatisfecha con las zonas verdes de la ciudad”.

Los intervalos de tiempo para ir al trabajo como una medida de percepción han sido incluidos en Colombia para medir la calidad de vida, específicamente, en un Indicador de Condiciones de Vida Alternativo —ICVA—, que introduce otras variables de percepción como las condiciones actuales del hogar y el estado de salud. El principal resultado arrojado por la evaluación estática y dinámica de la calidad de vida en Colombia, con respecto a la variable de movilidad es que mientras en 1997 tener un menor tiempo de desplazamiento al trabajo significó una mejora de aproximadamente siete puntos en el ICVA, en 2003 esa ganancia en puntaje fue de casi once puntos¹⁰ (Gamboa *et al.*, 2006, p. 142).

La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga a la gente si 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. El porcentaje de personas que aseguran que les toma más tiempo prácticamente se mantuvo igual al pasar de un 25% en 2007 a un 23% en 2008. Por su parte, el porcentaje de personas que perciben que su trayecto toma el mismo tiempo aumentó, pasando de un 51% en 2007 a un 63% en 2008. Mientras que disminuyó el porcentaje de personas que consideran que el trayecto a su trabajo o estudio les toma menos tiempo, pasando de un 21% a un 14% entre 2007 y 2008. En síntesis, la percepción sobre el tiempo de des-

plazamiento en la ciudad no parece haber aumentado significativamente entre 2007 y 2008.

Gráfico 10 Medellín: percepción de los tiempos de desplazamiento, 2006-2008



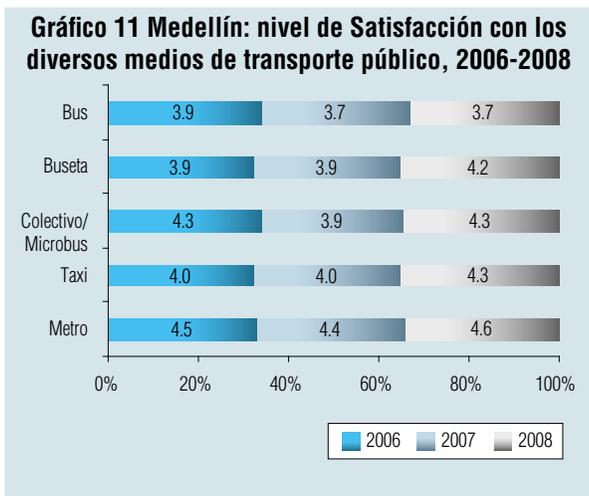
En cuanto al medio utilizado principalmente para desplazarse se evidencia un aumento leve de los medios privados¹¹ frente a los medios humanos, explicado principalmente por el aumento del vehículo particular como medio de transporte principal, que pasó de representar el 7% en 2007 al 10% en 2008. El principal medio de transporte en la ciudad sigue siendo el bus con un 34%; no obstante, su participación se redujo frente a 2007, cuando fue del 38%. La

10. Este indicador va de cero a cien. Conforme el indicador aumenta muestra mejores niveles de calidad de vida.

11. Los medios privados incluyen a los vehículos particulares, empresariales y la moto, los medios públicos incluyen los buses, busetas, colectivos, Metro y taxi, mientras que los humanos incluyen la bicicleta y la movilización a pie.



gente se siente satisfecha con los medios de transporte públicos, a excepción del bus, que es el de más baja satisfacción para los usuarios con 3,7, mientras que el que reporta mayor satisfacción es el Metro con 4,6.



Entre 2006 y 2007 la calificación del estado de las vías desmejoró pasando de un 81% a un 75% las personas que las consideraban como buenas y muy buenas. En 2008, la pregunta se realiza en torno a la satisfacción con el estado de las vías, y el 65% se declaró entre satisfecho y muy satisfecho con el estado de las vías. Esta evolución en la calificación da un indicio de que la gente percibe un deterioro en el estado de las vías en los últimos años.

Se preguntó también por el nivel de satisfacción con diversos aspectos relacionados con

el tránsito de la ciudad como la semaforización y la señalización de vías, la organización y control del transporte público, los agentes de tránsito, el control del cumplimiento de las normas de tránsito, las campañas educativas, entre otros. En general, los medellinenses no están satisfechos con el tránsito en la ciudad: la satisfacción más alta es para la semaforización de las vías con 3,8 y la más baja la comparten los sitios para parquear en la ciudad y el control del cumplimiento de las normas de tránsito con 3,4. En 2006 y 2007, cuando se pedía una calificación de uno a cinco para calificar cada uno de estos aspectos, las notas en su mayoría estuvieron por debajo de cuatro, a excepción del control del transporte público (4,1), la organización del transporte de público (4,0) y el control de las normas de tránsito (4,0) que fueron bien calificadas en 2006, pero que descendieron en 2007, y en 2008 están entre las que menos satisfacen a la gente.

En cuanto al espacio público, el alumbrado es lo que más satisface a la ciudadanía con 4,4, seguido del estado de las vías con 3,8. Con satisfacciones más bajas aparecen el estado de los andenes y separadores (3,6) y las zonas verdes, deportivas y plazas (3,2). En general, frente a 2006 y 2007 los resultados son muy similares, a excepción de las zonas verdes que fueron calificadas con 3,8 en ambos años.

Corresponsabilidad y responsabilidad ciudadana

“EPM pierde protagonismo como corresponsable de la calidad de vida de la ciudad. Mejora levemente la calificación de la responsabilidad ciudadana, pero aun no alcanza a ser considerada como buena.

También aumentó la probabilidad percibida de sanción por incumplimiento de las normas. El acatamiento del pico y placa sigue siendo el mejor calificado en cuanto a responsabilidad ciudadana”.

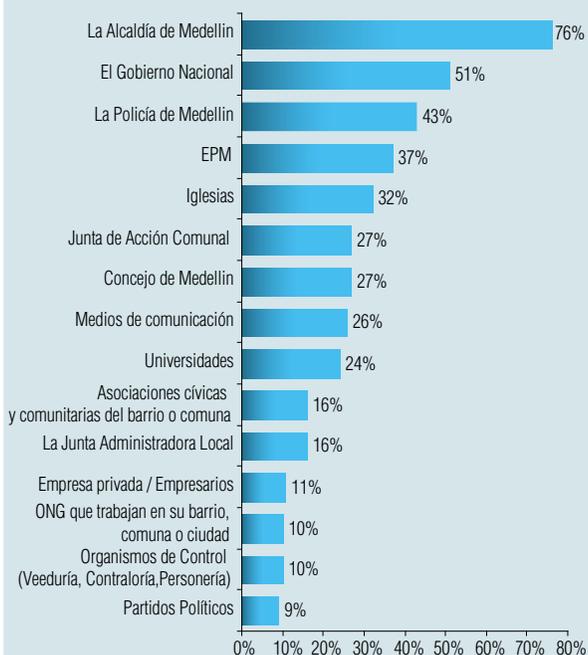
La calidad de vida en una ciudad no se explica exclusivamente por las acciones del gobierno local en cabeza del alcalde y su equipo de trabajo: son muchas las instituciones y organizaciones que desde su accionar impactan en la calidad de vida de la gente. En ese sentido, a las personas se les pregunta ¿cuáles instituciones cree usted que están haciendo cosas por mejorar su calidad de vida? A excepción del Gobierno Nacional que aumentó en casi diez puntos porcentuales su reconocimiento, pasando de 42% en 2007 a 51% en 2008, el resto de instituciones tanto públicas, como privadas recibieron un menor reconocimiento por parte de la ciudadanía. De nuevo, la Alcaldía de Medellín sigue estando a la cabeza como la institución que más aporta a la calidad de vida, aunque bajó del 87% al 76%. La Policía sigue estando en los primeros lugares pero también su participación se redujo significativamente, pasando del 59% al 43%. Empresas Públicas de Medellín fue la institución que más perdió peso como generadora de mayor calidad de vida, pasó de ser reconocida por un 69% en 2007 a un 37% en 2008.

Le siguen en importancia, las iglesias (32%), el Concejo de Medellín (27%), las Juntas de Acción Comunal (27%), los medios de comunicación (26%) y las universidades (24%). En los últimos lugares, por debajo del 20%, están las Juntas Administradoras Locales (16%), las asociaciones cívicas y comunitarias (16%), las empresas privadas (11%), los organismos de control (10%), las organizaciones no gubernamentales (10%), y, en último lugar, los partidos políticos (9%).

Una hipótesis frente a esta reducción en el reconocimiento a estas instituciones, puede ser que en el caso de las instituciones públicas, el inicio de un nuevo periodo para el Gobierno Local, implica un acercamiento tímido de la ciudadanía con estas instituciones y un desconocimiento, en muchos casos, de los proyectos que apenas inician. De otro lado, en cuanto a las instituciones privadas, muchos ciudadanos pueden alinearlas junto con las instituciones públicas, lo que significa que el año 2008 puede ser percibido como un punto de partida para la evaluación de la gestión de todas estas entidades.



Gráfico 12 Medellín: percepción ciudadana sobre las instituciones que trabajan para mejorar la calidad de vida, 2008



La responsabilidad ciudadana también es un componente vital para mejorar las condiciones de vida de toda la población. Esta se explica no sólo por los valores cívicos, sino también por la probabilidad efectiva de ser castigado si no se cumple con ciertas normas. El cuidado del espacio público y de los bienes públicos, el respeto por las normas de tránsito, tanto de conductores, como de peatones, y las normas ambientales, el pago de los impuestos, el

respeto por la vida, entre otros, son evaluados por la comunidad, a la cual se le pide que califique de uno a cinco, siendo uno muy malo y cinco muy bueno, el comportamiento de los ciudadanos en los temas mencionados. En general, las calificaciones mejoraron levemente entre 2007 y 2008, pero siguen estando por debajo de cuatro. El aspecto mejor evaluado es el acatamiento del pico y placa con un 3,8 y el peor evaluado es el comportamiento de los conductores con 3,0. El respeto a las mujeres, que es un ítem nuevo en esta encuesta, fue calificado con 3,4.

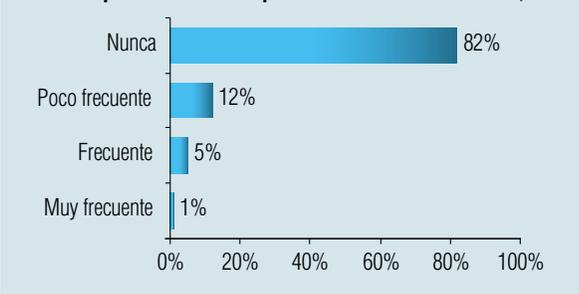
Cuando se le pregunta a la gente por la probabilidad de ser castigado por comportamientos como invadir el espacio público con vehículos o mercancías, dañar un bien público, tirar basura a la calle, o exceder los límites de velocidad, se evidencia un aumento pequeño de la probabilidad de ser castigado percibido por la ciudadanía, entre 2007 y 2008. El no acatar el pico y placa es percibido como el comportamiento con mayor probabilidad de ser castigado (4,0); éste resultado se correlaciona directamente con la mejor calificación obtenida por el cumplimiento del pico y placa. Le siguen la conexión ilegal de los servicios públicos (3,8) y el no pago de los impuestos (3,8). Los comportamientos peor calificados son: arrojar basuras a la calle (2,8), orinar en el espacio público (2,9), cruzar la calle por sitios prohibidos (3,1) y no usar los puentes peatonales (3,1).

Participación ciudadana

“La participación en instancias formales o informales en la ciudad es muy baja. Las Juntas de Acción Comunal, las Asociaciones de Padres de Familia y las Juntas Administradoras Locales son las organizaciones más conocidas y en las cuales la gente participa más. Se evidencia un gran reto para la ciudad, en términos de diseño de políticas públicas, en la medida en que la gente argumenta que la falta de información es el principal motivo para no participar”

Una de las formas más importantes de participación ciudadana es la pertenencia a organizaciones formales. En Colombia y Medellín esta forma de participación es bastante baja. En promedio la pertenencia a organizaciones en Medellín es de 0,39 por hogar (Restrepo, 2008), mientras que para Colombia es de 0,64 (Polanía, 2005). Por ello en esta Encuesta se quiso indagar no solo por la participación formal en organizaciones que impactan directa o indirectamente en la calidad de vida, sino también por formas más informales de participación. Se pregunta: en el barrio donde usted vive ¿qué tan seguido se reúne con otros para resolver un problema de la comunidad? El 82% contestó que nunca se reúne para este fin, el 12% que lo hacen con poca frecuencia, el 5% con frecuencia y solo el 1% con mucha frecuencia. En su mayoría aquellos que se reúnen con sus vecinos lo hacen porque les reporta satisfacción el hecho de cooperar (55%), o porque existe un programa particular que soluciona algo urgente (25%).

Gráfico 13 Medellín: frecuencia con que la gente se reúne con otros para resolver un problema de su comunidad, 2008



En cuanto al conocimiento de las organizaciones formales que operan en la ciudad como Juntas de Acción Comunal —JAC— asociaciones cívicas y comunitarias, asociaciones o ligas de usuarios, Consejos de Planeación Local, Consejos Locales

de Política Social, entre otros, en su mayoría la gente no las conoce. Las organizaciones más conocidas son las JAC (55%), las Asociaciones de Padres de Familia (45%) y las Juntas Administradoras Locales —JAL— (19%). Las otras organizaciones son conocidas por el 10% o menos del 10% de las personas. La pertenencia a estas organizaciones está correlacionada con el conocimiento que se tiene de ellas. El 6% de los encuestados pertenece a las JAC, el 5% a las asociaciones de padres de familia, el 2% a las JAL y los presupuestos participativos; el resto pertenecen a organizaciones en porcentajes del uno por ciento o no pertenecen a ninguna organización formal.

En total, el 89% no pertenecen a ninguna organización y los principales motivos para no hacerlo son la falta de información y de conocimiento sobre las instancias de participación (65%) y la falta de tiempo (39%)¹². Por su parte, quienes participan consideran que los principales problemas en sus organizaciones son el bajo compromiso de sus miembros (25%), la falta de apoyo del Gobierno (18%) y la falta de recursos económicos y de infraestructura (16%).

La zona Nor-Oriental es la más optimista frente a los beneficios percibidos por la gente en torno a la participación ciudadana. Allí la mayoría de la gente considera que la participación ha creado mayor interés en la gente, ha fortalecido a las organizaciones sociales, y ha ayudado a resolver los problemas de la gente. En contraste, la zona Sur-Oriental es la menos optimista con respecto a que la participación haya permitido disminuir la corrupción e influir en las decisiones de las autoridades locales.

12. La pregunta tiene posibilidad de respuesta múltiple y por ello los porcentajes suman más del 100%.



Gestión pública

“La entidad pública mejor evaluada sigue siendo el Metro; entre las Secretarías, la de Educación se lleva los honores. El actual Concejo de la ciudad es más conocido que el anterior y menos personas desapruueban su gestión. Por su parte, el 67% de la ciudadanía califica entre buena y muy buena la gestión del alcalde Salazar”.

El año 2008 marca el inicio de una nueva administración en la ciudad bajo la dirección del nuevo alcalde Alonso Salazar. Dado que la primera aplicación de la Encuesta de Percepción se hizo durante el tercer año de mandato del ex alcalde Sergio Fajardo, los resultados en el componente de gestión pública en este año no son completamente comparables a los recolectados en 2006 y 2007 y, más bien, se convierten en la línea de base para esta administración que comienza.

El alcalde Alonso Salazar es conocido por el 64% de los hogares medellinenses, y para quienes lo conocen su imagen favorable alcanza un 81%. La calificación de la confianza para el alcalde es de 3,6, y el porcentaje de quienes confían y confían mucho llega a un 61%, mientras que la valoración de su gestión alcanza un 3,7 en una escala de uno (muy mala gestión) a cinco (muy buena gestión) y el porcentaje de quienes consideran su gestión entre buena y muy buena alcanza un 67%.

Estas calificaciones parecen contrastar con las obtenidas por el anterior alcalde, Sergio Fajardo, quien obtuvo un nivel de conocimiento por encima del 80%, una favorabilidad por encima del 90%, y calificaciones a la confianza y gestión por encima de 4,0. No obstante, es necesario reiterar que dichas calificaciones fueron obtenidas en el tercer y cuarto año de gobierno, mientras este 2008 representa una calificación a los primeros seis meses de trabajo del alcalde y su equipo. Justamente, también se indagó por la gestión del equipo de trabajo del alcalde, el cual obtuvo una nota de 3,7, y el 65% la calificaron entre buena y muy buena.

El Metro de Medellín es la institución pública de mayor conocimiento (94%), mayor favorabilidad (99%), mejor gestión (91%) y mejor servicio al

usuario (91%). Frente al año 2007, el Metro mantiene el primer lugar en favorabilidad, gestión y atención al usuario, y desplaza a Empresas Públicas de Medellín —EPM— del primer lugar en conocimiento. El segundo y tercer lugar, en cuanto a gestión y atención al usuario lo ocupan Metroparques y el Inder, respectivamente. En el segundo y tercer lugar de conocimiento están las EPM y el Hospital General de Medellín, respectivamente, mientras que en favorabilidad esos puestos son ocupados por el Hospital General de Medellín, el Inder y Telemédellín, todos con el mismo porcentaje de favorabilidad. El Hospital General ocupa también los primeros lugares en gestión (quinto) y atención al usuario (sexto).

Gráfico 14 Medellín: las tres instituciones más conocidas de la ciudad, 2008

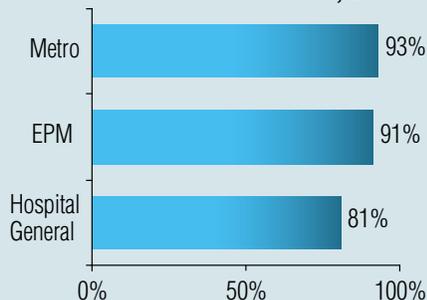
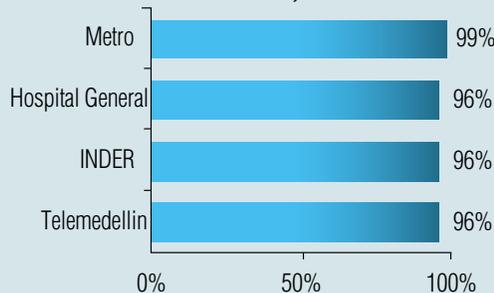
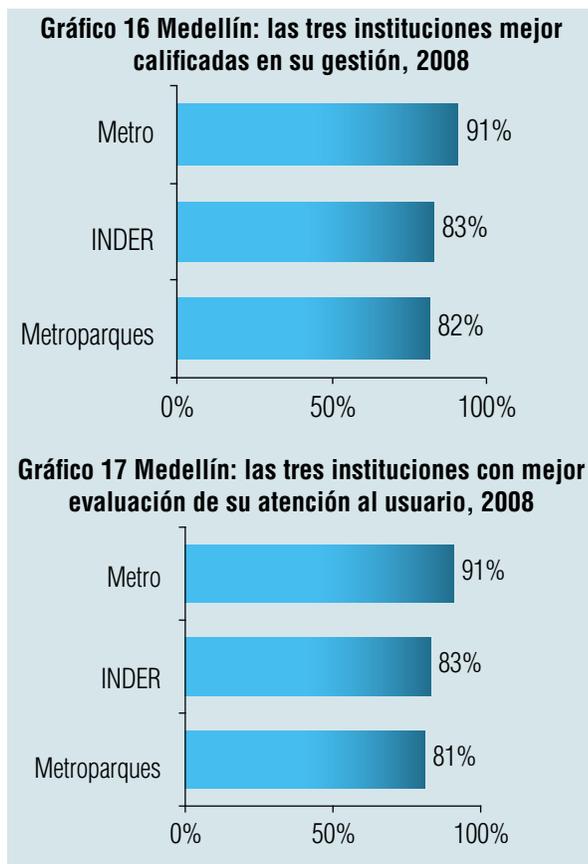


Gráfico 15 Medellín: las instituciones con mayor favorabilidad, 2008





En cuanto a las Secretarías, la de Educación es la de mejor desempeño de acuerdo a la percepción ciudadana, seguida muy de cerca por la Secretaría de Cultura Ciudadana. La de Educación ocupa el primer lugar en favorabilidad (92%), en gestión (73%), en conocimiento (56%) y atención al usuario (72%); en este último ítem comparte la posición con la Secretaría de Cultura Ciudadana. El segundo lugar en favorabilidad (90%) y gestión (72%) los ocupa también la Secretaría de Cultura Ciudadana. Pese a que la Secretaría de Transporte y Tránsito es la segunda más conocida (55%), fue la peor clasificada en gestión junto con la Secretaría de Evaluación y Control, con solo un 55% que las califican entre buena y muy buena. Esta calificación para la Secretaría de Transporte y Tránsito pudo estar influenciada

porque al momento de la Encuesta la ciudad enfrentaba un fuerte debate en torno al cambio en la medida del pico y placa y en torno a la fuente de combustión más idónea para el Metroplús.

Ante la pregunta sobre la forma como se maneja e invierte el presupuesto de la ciudad, la ciudadanía otorgó una calificación de 3,9 sobre 5,0 y un 67% se siente entre satisfecho y muy satisfecho con ese manejo. Los aspectos que más destaca la ciudadanía en los cuales ha estado trabajando la actual Administración son: educación (52%), espacio público (50%), salud (49%), y seguridad ciudadana y convivencia (39%)¹³. Las calificaciones otorgadas a acciones específicas de la Administración Municipal muestran en los primeros lugares a los servicios públicos domiciliarios con 3,8, la educación, el apoyo a la niñez y a las mujeres cabeza de familia con nota de 3,7 sobre 5,0. En general, las calificaciones no varían mucho, están entre 3,5 y 3,8.

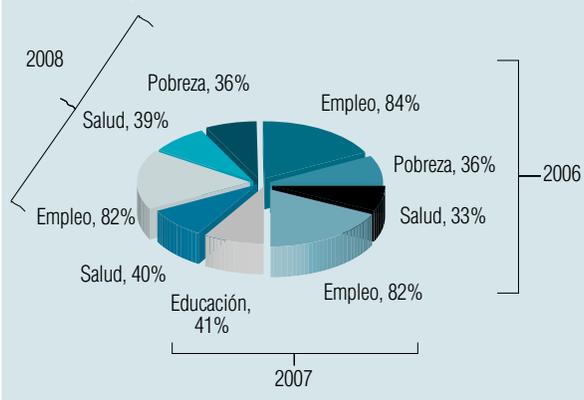
Por último, se le preguntó a la gente cuáles deberían ser los tres temas más relevantes de los que se debería ocupar la administración municipal. En el primer lugar, por tercer año consecutivo, está la generación de empleo (82%), seguido de la cobertura y calidad de la salud (39%), que se mantiene en los primeros lugares, y en el tercer lugar está la atención de la población pobre y vulnerable (36%), que en el 2007 ocupaba el sexto lugar en prioridad. Por su parte, la cobertura y la calidad de la educación pasa a un cuarto lugar (28%), cuando en 2007 ocupaba el segundo lugar. Los temas de movilidad vial y calidad del medio ambiente ocupan prácticamente los mismos puestos que en 2007, pero aumentó el porcentaje de

13. Los porcentajes no suman 100% puesto que es una pregunta que permite múltiple respuesta.



personas que los priorizan. En el caso de la movilidad pasó de 5% a 11% y en el de medio ambiente pasó de 6% a 9%, entre 2007 y 2008. El tema de la atención a la población pobre ocupa en 2008 los primeros lugares, con gran probabilidad, gracias a que la línea estratégica uno del Plan de Desarrollo de Medellín 2008-2011 está enfocada justamente en la atención a esta población y ha hecho visible, nuevamente, la problemática al ubicarla dentro de las prioridades de la agenda pública.

Gráfico 18 Medellín: los temas más prioritarios para la ciudadanía, 2006-2008



En cuanto al Concejo de la ciudad, se evidencia un cambio muy positivo. Mientras en 2006 y 2007 al Concejo sólo lo conocían el 40% de los medellinenses, en 2008 esa cifra llega al 77%. La favorabilidad se mantiene por encima del 80%, 86% en 2006 y 2007, y 83% en 2008. En cuanto a la gestión, un 62% la consideran entre buena y muy buena, similar al año 2007, y un 7% la desaprueban por considerarla entre mala y muy mala, mientras que en 2007 esa cifra llegaba al 14%.

Referencias bibliográficas

Banco de la República, Seccional Medellín (2008) "Panorama Económico Regional. Primer Trimestre 2008". Medellín.

Bernal, Jorge "La pobreza en Medellín 2000-2005" Tomado de: www.ens.org.co/aa/img_upload/45bd ec76fa6b8848acf029430d10bb5a/Presentaci_n_Jorge_Bernal.ppt. Fecha de ingreso: 4 de abril de 2008. Corporación Región. Medellín.

Encuesta de Percepción Ciudadana (2008). Medellín Cómo Vamos – Ipsos-Napoleón Franco. Medellín.

Gamboa, Luis Fernando y José Alberto Guerra (2006) "Una evaluación estática y dinámica de los cambios en calidad de vida en Colombia durante 1997-2003" Revista Economía del Rosario. Bogotá. 9 (2).pp. 125-159.

García Martín, Miguel Ángel (2002) "Desde el concepto de felicidad al abordaje de las variables implicadas en el bienestar subjetivo: un análisis conceptual. Revista Digital. Año 8, No.48. Buenos Aires.

Gaviria, Alejandro (2007) "Bienestar subjetivo y percepciones en Colombia" Presentación en el evento de inauguración del Centro de Pensamiento Social. Medellín, agosto de 2007.

Gaviria, Alejandro (2008) "Medellín Cómo Vamos" Tomado de: <http://www.medellincomovamos.org/publicaciones/descargas/MCV-%20Alejandro%20Gaviria.pdf>. Fecha de ingreso: 20 de junio de 2008.

Lora, Eduardo "Medir el Progreso" Tomado de: http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=41734. Fecha de ingreso: 16 de junio de 2008.

Polanía, Sandra V (2005) "Capital social de los hogares del sector urbano en Colombia" Documento CEDE 2005-50, Bogotá.

Restrepo, Piedad Patricia (2008) "El Capital social en Medellín: medición, determinantes y políticas públicas para su fomento" Universidad de Antioquia, Alcaldía de Medellín y Colciencias. Documento de Trabajo.

Santa María, Mauricio (2008) "El sector salud en Colombia: resultados, retos y regulación". Presentación en la segunda cátedra del Centro de Pensamiento Social. Medellín, 16 de julio de 2008. Tomado de: <http://www.proantioquia.org.co/publico/novedad.php?newid=257>. Fecha de ingreso: 5 de agosto de 2008.

-
- ▶ Medellín Cómo Vamos es un proyecto ciudadano que tiene el propósito de evaluar los cambios en la calidad de vida de la ciudad. Para lograr este objetivo, el proyecto estudia el impacto del Plan de Desarrollo Municipal en las áreas determinantes del bienestar, a través de un conjunto de indicadores de resultados.

La información técnica se discute con expertos de la academia, el sector público y el sector privado con el fin de identificar los temas prioritarios para la ciudad. Al mismo tiempo, se tiene en cuenta la opinión ciudadana por medio de una encuesta de percepción que comenzó en 2006 y se realiza cada año.