



Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2011

Vivienda y servicios públicos

Proantioquia
Fundación para el Progreso de Antioquia

 UNIVERSIDAD
EAFIT
Abierta al mundo

Fundación **corona** **comfama**

 **Comfenalco**
ANTIOQUIA


CAMARA DE COMERCIO
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

El **COLOMBIANO**

 CAMARA
DE COMERCIO DE BOGOTÁ
Por nuestra sociedad

EL TIEMPO
CASA EDITORIAL



Vivienda y servicios públicos

La proporción de personas en Medellín que percibió que la oferta de vivienda disponible en la ciudad para comprar es suficiente y adecuada a su capacidad económica pasó del 30% al 35% y del 27% al 33%, respectivamente. Las coberturas de servicios básicos continuaron elevadas y la de telefonía celular, internet y televisión por cable crecieron desde 2008 que se hace la medición de estos servicios. La satisfacción con todos los servicios evaluados, excepto los bancos, mostraron al menos a nueve de cada diez usuarios satisfechos e incluso mostraron en varios casos aumentos frente a la Encuesta de 2010. El servicio de más baja calificación, bancos y entidades financieras, logró una satisfacción en casi ocho de cada diez usuarios.

La Encuesta de Percepción Ciudadana recoge información sobre vivienda en la ciudad a partir de tres preguntas relacionadas con el tipo de vivienda en el que se habita, si es propia, arrendada o familiar, las razones por las cuales las personas no tienen vivienda propia y la percepción sobre la suficiencia y pertinencia de la oferta de vivienda para comprar o arrendar, según la capacidad económica de los hogares.

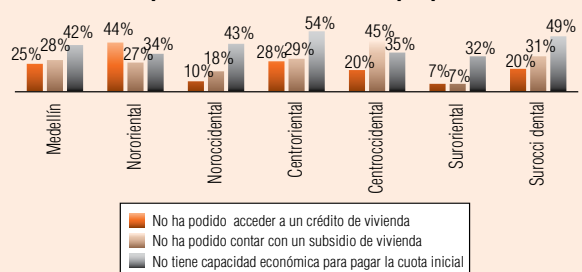
En cuanto al primer aspecto evaluado, los resultados de 2011 mostraron que el 65% de los medellinenses habita en una vivienda propia o familiar y el 35% en una arrendada, estos resultados coinciden con el promedio para el periodo 2006-2011. Por zonas de la ciudad, en 2011 se registró que en la Sur-oriental es donde hay mayor proporción de personas en vivienda propia o familiar con un 84% y en la zona Centro-oriental es donde más personas habitan en vivienda arrendada con un 44%. El 79% de quienes se ubican en el nivel socioeconómico alto reportaron residir en vivienda propia o familiar, en comparación con el 63% en los otros dos grupos de estratos.

Al profundizar sobre las razones por las que algunas personas no poseen vivienda propia, el 42% manifestó no tener capacidad económica para

pagar la cuota inicial, el 28% no ha podido acceder a un subsidio de vivienda, el 25% no ha podido contar con un crédito hipotecario, el 12%, aun habiendo accedido al crédito, no pudo pagar las cuotas por ser altas, un 10% no encuentra viviendas para la venta que puedan comprar y, en menores proporciones, aparecieron quienes no han buscado vivienda para comprar, no les interesa o no han encontrado viviendas con las características que buscan y en el sector que desean.

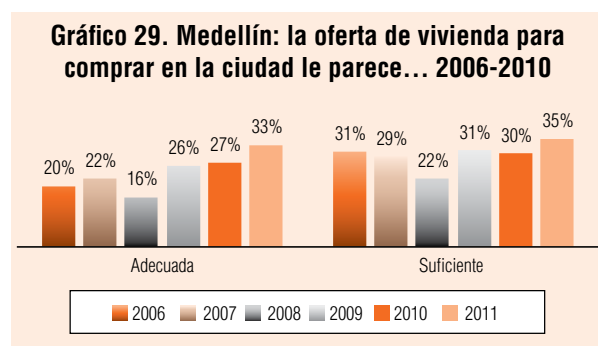
En las seis zonas urbanas de Medellín la principal razón para no tener vivienda propia fue la incapacidad para pagar la cuota inicial, con excepción de la zona Nor-oriental donde la principal dificultad es la del acceso al crédito y de la zona Centro-occidental donde el obstáculo más frecuente ha sido no poder acceder al subsidio del gobierno (véase gráfico 28).

Gráfico 28. Medellín y seis zonas urbanas: principales razones para no tener vivienda propia, 2011



En general, las razones expuestas por quienes no residen en vivienda propia estuvieron asociadas a falta de capacidad económica de las familias y a la falta de coordinación entre la oferta y la demanda en el mercado inmobiliario. Esto se ratificó con los resultados de la percepción frente a la oferta de vivienda para comprar en la ciudad que registró que un 33% de los habitantes de Medellín considera que es adecuada para la capacidad económica suya y de su familia y un 35% dice que es suficiente para que familias como la suya pueda comprar.

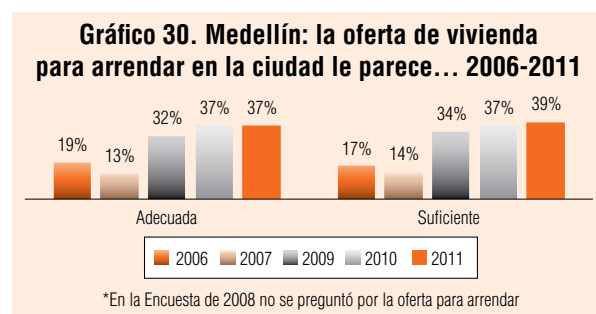
Estos datos de 2011 mostraron que sigue siendo mayor la proporción de personas que sienten que la oferta para adquirir vivienda no se ajusta a sus capacidades económicas o no es suficiente. Sin embargo, al comparar la serie desde 2006, quedó en evidencia una mejoría en la percepción (véase gráfico 29) consecuente con los resultados del Estudio de Actividad Constructora y Oferta de Edificaciones de Camacol Antioquia, presentado a principios de junio¹⁴, según el cual la oferta de vivienda ha sido dinámica y creciente en la ciudad desde septiembre de 2010 y el principal aumento lo ha venido registrando la Vivienda de Interés Social.



Por zonas de la ciudad, de acuerdo con la EPC de 2011 se observó que fue en la Sur-occidental donde un mayor porcentaje de hogares consideró que la oferta de vivienda para comprar no se adecúa a sus condiciones económicas con un 77%, seguida de la zona Nor-oriental con

un 73%. En contraste, en la zona Sur-oriental tuvieron la mejor percepción sobre la oferta de vivienda con un 52% que sienten que sí se adecúa a su situación económica. Por niveles socioeconómicos hubo marcadas diferencias, pues mientras en el nivel bajo hubo un 29% de personas que piensan que la oferta es adecuada a su capacidad económica, en el medio hubo un 33% y en el alto un 53%.

Frente a la oferta para arrendar el 37% de las personas consideró que es adecuada a su capacidad económica y, aunque permaneció estable frente al año 2010, respecto al periodo de análisis se observó una mejoría en este indicador. También en relación con la oferta para arrendar el 39% de las personas opinó que es suficiente para que familias como la suya puedan acceder, mostrando avances tanto si se compara con los resultados de 2010 cuando fue del 37%, como si se contrasta con la información para los años anteriores como se puede ver en el gráfico 30.



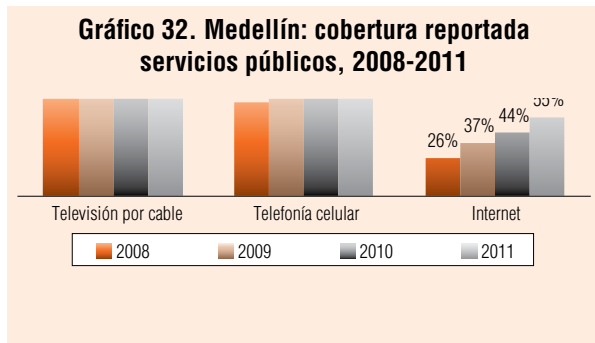
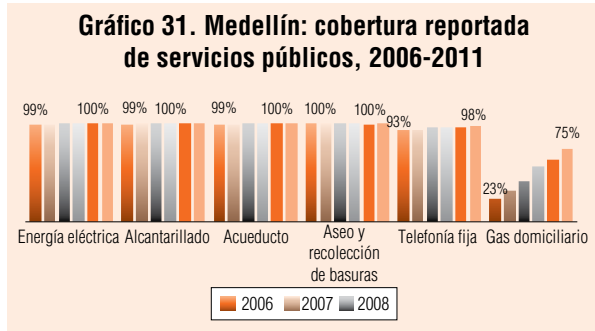
Particularmente, en la zona Nor-oriental, fue donde peor se percibió la oferta de vivienda para arrendar, con un 72% que siente que no es adecuada a su economía y un 70% que dijo que no es suficiente. En cambio, en las zonas Centro-occidental y Sur-oriental más de la mitad de los habitantes consideró que la oferta para arrendar es pertinente para su situación económica y es suficiente para poder acceder.

14. El Colombiano (2011b).



Servicios públicos

Si bien la Encuesta no proporciona un dato oficial sobre las coberturas de los servicios públicos en la ciudad suministra indicadores aproximados que, en general, han sido muy similares a los datos objetivos (véanse gráficos 31 y 32).

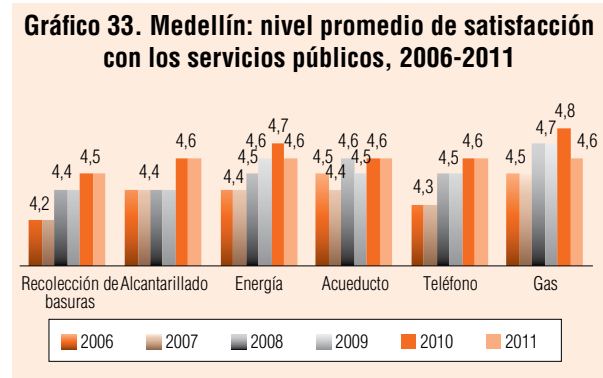


Así, las coberturas reportadas en la Encuesta para los servicios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y recolección de basuras entre 2006 y 2010 fueron del 100% o muy cercanas a la cobertura total. Por su parte, la satisfacción que reportaron los usuarios de estos servicios en una escala de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho, fue en promedio entre 2006 y 2011 de 4,5 para los cuatro casos con nueve de cada diez usuarios algo o muy satisfechos.

Específicamente, en 2011 el servicio de acueducto tuvo una cobertura reportada del 100%, con un 93% de usuarios algo o muy satisfechos y un nivel promedio de satisfacción de 4,6 en toda la ciudad. El alcantarillado alcanzó también el

100% de los hogares y generó satisfacción en el 92% de sus usuarios con un nivel promedio de 4,6 en la escala antes mencionada. Para el servicio de energía eléctrica con cobertura del 100% se reportó que el 95% de los usuarios que dijeron estar algo o muy satisfechos con un nivel promedio en la ciudad de 4,6 en la escala de satisfacción. La recolección de basuras registró una cobertura del 100% y el 92% de los usuarios manifestaron estar satisfechos, el promedio de satisfacción fue del 4,5. Esta información no mostró diferencias significativas por zonas, ni por niveles socioeconómicos.

En el caso del servicio de gas domiciliario se observó un incremento en la cobertura al analizar los datos desde el año 2006, pues pasó del 23% en ese año al 75% en 2011. El nivel promedio de satisfacción varió entre 4,5 y 4,8 y año a año registró nueve de cada diez usuarios algo o muy satisfechos. En 2011 la satisfacción fue del 4,6 con un 95% de usuarios algo o muy satisfechos (véase gráfico 33).



La cobertura de telefonía fija fue variable entre 2006 y 2011, sin embargo, año tras año superior al 90% y la satisfacción reportada en la escala de uno a cinco fue en promedio de 4,5. En 2011 se registró una cobertura del 98% y un 95% de los usuarios algo o muy satisfechos. El nivel promedio de satisfacción fue 4,6, sin diferencias significativas entre las zonas y niveles socioeconómicos en la ciudad.

Por su parte, la cobertura de telefonía celular reportó un incremento desde el año 2008¹⁵ al pasar del 65% al 87% en 2011. El nivel de satisfacción con este servicio fue, en promedio, para el periodo analizado de 4,4 y la proporción de personas algo o muy satisfechas pasó del 80% en 2008 y 2009, al 90% en 2010 y al 94% en 2011.

Las zonas que reportaron mayor satisfacción en 2011 fueron la Nor-occidental y la Centro-oriental con el 96% de personas algo o muy satisfechas y con coberturas del 93% y 87% respectivamente. En cambio, los menos satisfechos fueron los residentes de la zona Sur-occidental con el 91% de personas a gusto y una cobertura del 92%. La zona Nor-oriental tuvo la menor cobertura con el 75%, y una satisfacción del 93% de los usuarios. En la zona Centro-occidental tanto la cobertura, como la satisfacción fueron del 93%.

El servicio de internet también registró incrementos desde el año 2008 al pasar de casi tres hogares por cada diez en 2008 a poco más de cinco por cada diez en 2011. El nivel de satisfacción en 2011 fue de 4,5 y el promedio en el periodo alcanzó 4,3. Por zonas de la ciudad, la mayor cobertura la reportaron los residentes de la Sur-oriental con un 83% de hogares que dijeron que cuentan con el servicio y los de la Centro-occidental con un 71%. En contraste, la menor cobertura la reportaron quienes habitan en la zona Nor-oriental con un 29%, en la zona Centro-oriental con el 54% y en la Nor-occidental con el 58%. En el NSE alto la cobertura fue del 89%, en el nivel medio del 64% y en el bajo del 39%. En todos los casos alrededor de nueve usuarios de cada diez manifestó sentirse algo o muy satisfecho.

El 87% de los hogares reportó contar con televisión por cable según la EPC de 2011 y aumentó en dieciocho puntos porcentuales desde el

año 2008. La satisfacción promedio fue de 4,5 con un 92% de personas satisfechas, mientras que en 2008 había sido del 4,4 con un 80% de usuarios a gusto. Las zonas de mayor cobertura fueron la Centro-occidental y la Sur-oriental con un 95%, la Nor-occidental con el 94% y la Sur-occidental con un 93%. Las proporciones de usuarios satisfechos en dichas zonas fueron del 91%, 973%, 97% y 86%, respectivamente. Las zonas de menor cobertura fueron la Nor-oriental con el 73% y la Centro-oriental con el 85% y porcentajes de usuarios satisfechos del 93% y 90% en su orden.

Finalmente, los ciudadanos mejoraron la percepción sobre los servicios que brindan los bancos y entidades financieras, mientras en 2008 el porcentaje de personas algo o muy satisfechas era del 53%, para el año 2011 ascendió al 78% y se redujo el porcentaje de personas insatisfechas en diez puntos porcentuales entre ambos años hasta llegar al 14% en la más reciente medición. El nivel promedio de satisfacción con los servicios bancarios y financieros en 2008 fue de 3,5 y en 2011 fue de 4,2 (véase gráfico 34).

Gráfico 34. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos, 2006-2011



Por zonas de la ciudad se observaron disparidades frente al uso de estos servicios: en la parte

15. Solo a partir de 2008 se indagó por la cobertura y satisfacción frente a los servicios de telefonía celular, televisión por cable, internet y servicios bancarios y financieros.



Centro-occidental y Sur-oriental fue donde más personas dijeron que los usan, según el 82% y el 78% y la zona Nor-oriental fue la de menor acceso, con un 32%. En el NSE alto el 88% afirman que usan los servicios bancarios y financieros, en el medio el 65% y en el bajo el 48%. La satisfacción con los servicios de los bancos y entidades financieras alcanza a nueve de cada

diez usuarios en las zonas Nor-oriental y Nor-occidental, ocho de cada diez en la Sur-oriental, siete de cada diez en la Centro-occidental y la Sur-occidental, y solo seis de por cada diez en la Centro-oriental. Por NSE se reportaron satisfechos el 84% de quienes se ubican en el nivel bajo, el 74% de los que están en el nivel medio y el 80% en el nivel alto.