



# Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2011

Gestión pública

*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



## Gestión pública

*La favorabilidad del alcalde Salazar en 2011 fue del 74%, seis puntos porcentuales más que en 2010. La calificación a su gestión y la de su equipo de gobierno fue muy similar 3,4 y 3,5, respectivamente en 2011, y prácticamente estable desde 2009. Por su parte, la satisfacción con la forma cómo se invierten los recursos del presupuesto bajó en el periodo 2008-2011, en 2008 fue de 3,9 y en 2011 pasó a 3,4. Los programas y proyectos más conocidos fueron el Metroplús (89%), el Parque Arví (88%) y el Sistema Integrado de Transporte (82%). Los programas que mayor satisfacción reportaron fueron el Parque Arví, Medellín Digital y Buen Comienzo con 3,9. La gestión del Concejo fue ligeramente superior a la del Alcalde y su equipo de gobierno con una calificación promedio de 3,6 durante el periodo 2008-2011. Las instituciones públicas mejor evaluadas por la ciudadanía en 2011 fueron el Metro, el Inder, las Terminales de Transporte, PM y Empresas Varias. El Metro sobresale pues durante los seis años que lleva la Encuesta ha ocupado el primer lugar en gestión y atención al ciudadano con porcentajes superiores al 90%.*

La gestión pública es otro componente fundamental en la calidad de vida de una ciudad. El buen manejo de los recursos con que cuenta la Administración Municipal, un Plan de Desarrollo ajustado a las necesidades de la ciudad y su gente, la definición y ejecución a tiempo de programas y proyectos que se ajustan a lo definido en el Plan de desarrollo, una comunicación fluida y veraz con la comunidad, una atención al ciudadano que prioriza el ejercicio de sus derechos y, en general, una gestión que propende por el bienestar general sobre los intereses particulares, se constituyen en ejemplos de atributos deseables para la gestión pública.

La EPC indagó por diversos aspectos que dan cuenta de la percepción de la ciudadanía sobre la gestión pública en la ciudad, desde el conocimiento, la favorabilidad, la gestión del Alcalde, su equipo de gobierno y el Concejo de la ciudad; la confianza, la gestión y la atención al ciudadano de más de treinta instituciones públicas de la ciudad, hasta la satisfacción con la inversión de los recursos, la entrega de información por parte de la Administración y con

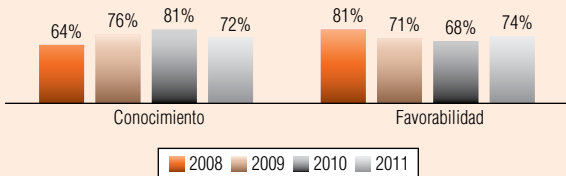
catorce programas emblemáticos de la actual Administración.

En la EPC de 2011 por primera vez se preguntó por la transparencia de la Administración en sus actividades, por el cambio percibido en el nivel de corrupción en los últimos cuatro años y por las instituciones en las cuales se confía más para luchar en contra de la corrupción en la ciudad. Los resultados encontrados se convierten en la línea de base para futuras comparaciones.

El alcalde Alonso Salazar inició su mandato con un conocimiento del 64% por parte de la ciudadanía y registró en su último año de gobierno con un conocimiento del 72%. En promedio en el periodo siete de cada diez medellinenses manifestaron que conocían al Alcalde de la ciudad.

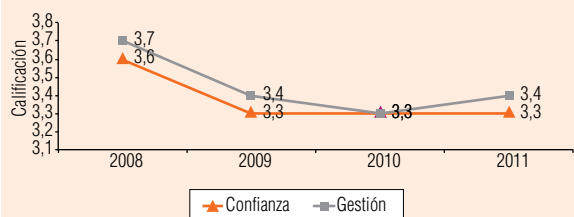
En cuanto a su favorabilidad, el primer año arrancó con un 81% y en el último año de mandato fue del 74%. En promedio siete de cada diez ciudadanos tuvieron una imagen favorable del Alcalde en el periodo 2008-2011 (véase gráfico 50).

**Gráfico 50. Medellín: conocimiento y favorabilidad del alcalde Alonso Salazar, 2008-2011**



En cuanto a la confianza, en una escala de uno a cinco, siendo uno que no confía nada y cinco que confía mucho el alcalde Salazar tuvo una calificación promedio de 3,4, siendo el primer año el de mayor calificación (3,7) y se mantuvo constante el resto del periodo en 3,3. En lo que se refiere a la gestión, en una escala de uno a cinco, donde uno es muy mala gestión y cinco muy buena gestión, el Alcalde tuvo una calificación promedio de 3,5, siendo también el primer año el de mejor evaluación con 3,7, el resto del periodo se mantuvo prácticamente estable en 3,4 (véase gráfico 51).

**Gráfico 51. Medellín: calificación ciudadana a la gestión y confianza en el alcalde Alonso Salazar, 2008-2011**



\*La calificación va de uno a cinco, siendo uno la menor calificación y cinco la máxima.

En 2011, por zonas de la ciudad, la Centro-occidental fue la que más respondió que conoce al Alcalde, un 92% dijo conocerlo, pero es la que peor lo califica en favorabilidad (64%), confianza (3,0) y gestión (3,2). Por su parte, la zona Sur-occidental fue donde menos personas dijeron conocerlo con un 62%, pero donde más afirmaron que confían en él con una calificación de 3,5. En cuanto a la favorabilidad, la

de mayor imagen favorable fue la Nor-oriental con un 79% y donde más alta calificación a la gestión le dieron con un 3,5, este puesto fue compartido también con las zonas Nor-occidental y Sur-occidental, donde la calificación a su gestión fue de 3,5.

En 2011, como en los años anteriores, las razones aludidas por la ciudadanía para dar la calificación a la gestión del Alcalde mostraron polarización frente a los mismos temas. La primera razón aludida por quienes lo calificaron bien (4 y 5) y quienes lo calificaron más bajo (1, 2 y 3) se relacionó con el cumplimiento del programa de gobierno, 48% consideró que no ha cumplido con su Plan de Gobierno (dentro del grupo que calificó con 1, 2 y 3), y un 54% consideró que sí ha cumplido (dentro del grupo que calificó con 4 y 5). Las zonas con mayor porcentaje de personas que consideraron que el Alcalde no ha cumplido con el Programa de Gobierno fueron la Sur-oriental (59%) y la Centro-occidental (57%). La segunda razón aludida fue la concertación con la gente, un 38% consideró que el Alcalde no ha concertado, siendo la Centro-occidental la de mayor percepción con un 48%, mientras un 31% consideró que sí ha concertado, siendo la Centro-oriental la de más alta percepción (57%). La siguiente razón más aludida fue la de concentración en acciones prioritarias, un 27% consideró que no se ha concentrado en ellas y un 31% consideró que sí, donde la Sur-oriental con un 38% es la que menos cree en que se haya ocupado de acciones prioritarias, en contraste, la zona Nor-oriental es donde más personas piensan que sí lo ha hecho con un 44%. Otra razón importante mencionada fue la comunicación, un 26% de quienes otorgaron las menores calificaciones consideraron que falta comunicación y un 27% consideraron que la comunicación ha sido eficiente. Quienes

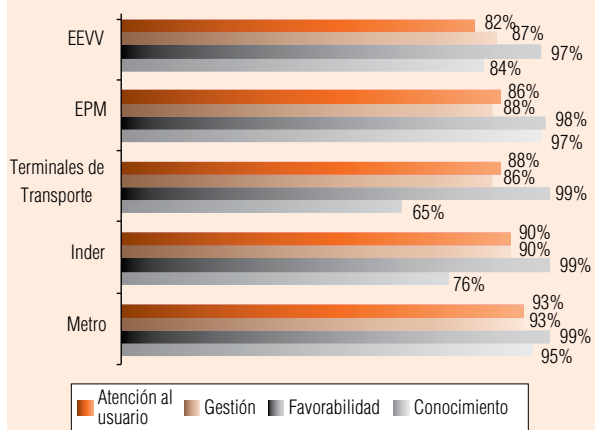


mejor calificaron la gestión también adujeron como razón importante la eficiencia técnica de su equipo de gobierno (27%).

La gestión del equipo de gobierno del Alcalde Alonso Salazar fue calificada por la ciudadanía de forma similar a la del Alcalde. A inicio del mandato el equipo obtuvo la calificación mayor con 3,7, y bajó en 2009 y 2011 a 3,4, mientras en 2010 obtuvo la menor calificación con 3,3, para un promedio en el periodo de 3,5.

Las instituciones públicas mejor evaluadas por la ciudadanía en 2011 fueron el Metro, el Inder, las Terminales de Transporte, Empresas Públicas de Medellín –EPM– y Empresas Varias –EEV–, tomando como criterio el que en los cuatro indicadores evaluados (conocimiento, favorabilidad, gestión y atención al usuario) hubiesen estado entre los diez primeros lugares. Todas estas empresas prestan servicios directos a la comunidad, dos de ellas ofrecen servicios públicos domiciliarios, otras dos ofrecen medios de transporte, y una más servicios de recreación y deporte (véase gráfico 52).

**Gráfico 52. Medellín: entidades públicas mejor evaluadas por la ciudadanía, 2011**



\*Instituciones que en los cuatro indicadores evaluados están entre los diez primeros lugares.

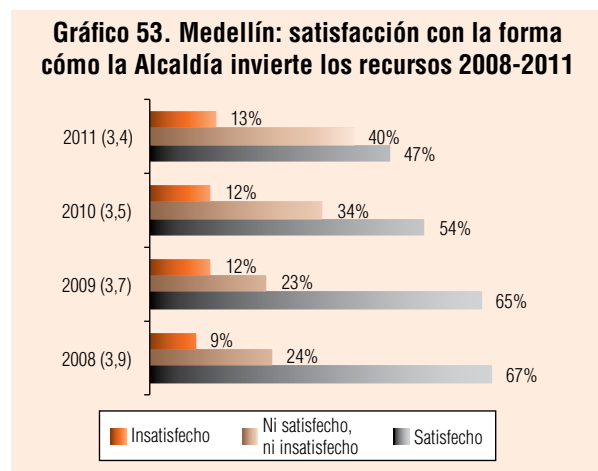
En el periodo 2008-2011 el Metro de Medellín y EPM se disputaron el primer lugar en el porcen-

taje de conocimiento por parte de la ciudadanía. Las entidades que durante el mismo periodo tuvieron la mayor favorabilidad, por encima del 95% para los cuatro años, fueron el Metro de Medellín, el Inder, Teled Medellín y el Hospital General. En cuanto a la gestión, el primer lugar se lo llevó el Metro que durante los cuatro años ocupó el primer lugar, con calificaciones por encima del 90%, las otras entidades que ocuparon los primeros lugares, con un porcentaje igual o superior al 80% durante los cuatro años, fueron el INDER, Metroparques, Plaza Mayor y el Hospital General. Finalmente, en lo que concierne con la atención al ciudadano, de nuevo el Metro ocupó el primer lugar con porcentajes superiores al 90% para todo el periodo, le siguieron con porcentajes superiores al 80% para todos los años, el INDER, el Instituto Tecnológico Metropolitano y Metroparques.

Entre 2008-2011 los resultados de favorabilidad, gestión y atención al usuario de las instituciones públicas evaluadas en su mayoría, mejoraron las calificaciones; en el caso de la favorabilidad un 56% de las instituciones obtuvieron evaluaciones más altas, mientras un 20% lograron menor calificación, en el caso de la gestión un 64% la mejoraron y un 33% alcanzaron menor calificación y en el caso de la atención al ciudadano un 61% de las instituciones evaluadas obtuvieron mejores calificaciones mientras que un 13% alcanzaron menor calificación. De lejos, la institución que durante el periodo registró la mayor reducción en la evaluación ciudadana fue la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, la cual en favorabilidad pasó del 86% en 2008 al 66% en 2011, en gestión pasó del 68% al 40% en el mismo periodo, y en atención al usuario bajó 26 puntos porcentuales pasando del 65% al 39%.

En concordancia con la reducción de la calificación a la gestión del Alcalde y su equipo de gobierno durante el periodo 2008-2011, también

se redujo la satisfacción con la forma cómo la Alcaldía invierte los recursos del presupuesto, en 2008 la calificación promedio en una escala de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, se ubicó en 3,9 mientras que a 2011 bajó a 3,4. El porcentaje de personas satisfechas (calificaciones de cuatro y cinco) bajó veinte puntos porcentuales, pasando de 67% al 47% (véase gráfico 53).



En 2011 la ciudadanía destacó la educación (28%), el espacio público (28%) y la vivienda de interés social (24%) como los tres aspectos en los que más ha trabajado la actual administración. La educación y el espacio público ocuparon los primeros lugares durante todo el periodo 2008-2011. Sin embargo, perdieron reconocimiento: tanto la educación pública, como el espacio público fueron temas reconocidos por cinco de cada diez personas en 2008 y 2009, mientras en 2011 bajó a casi tres de cada diez. Esto mismo ocurrió con el resto de temas por los que se indagó<sup>20</sup>, por ejemplo, en 2008 la seguridad ciudadana fue un tema en el que el 40% reconoció el trabajo de la Administración, en 2011 bajó al 15%, en salud pública esos porcentajes fueron de 49% y 19% y en medio ambiente del 35% y 15%, respectivamente.

La satisfacción con estos programas no presentó grandes diferencias. Los mejor evaluados

fueron los programas y políticas para niños y mujeres con una calificación de 3,7 en una escala de uno a cinco, siendo uno nada satisfecho y cinco muy satisfecho, seguido de la educación pública y el espacio público con 3,6. Los programas de menor satisfacción fueron los relacionados con medio ambiente, seguridad ciudadana y reducción de pobreza con una calificación de 3,4.

Por su parte, en cuanto al conocimiento y satisfacción con catorce<sup>21</sup> programas y políticas puntuales de la Administración Municipal, de los resultados que arrojó la Encuesta en 2011, se destacó que los programas y proyectos más conocidos fueron el Metroplús (89%), el Parque Arví (88%) y el Sistema Integrado de Transporte (82%), mientras los menos conocidos fueron el Sistema de Justicia Cercana al Ciudadano (56%) y los Proyectos Urbanos Integrales –PUI– (58%). Los programas que mayor satisfacción reportaron fueron el Parque Arví, Medellín Digital y Buen Comienzo con 3,9, en una escala de uno a cinco, siendo uno nada satisfecho y cinco muy satisfecho. En el caso del parque Arví y Buen Comienzo la zona de la ciudad que mejor los calificó fue la Sur-occidental con 4,3 y 4,2, respectivamente, mientras que la zona

20. Estos temas fueron: movilidad vial, salud pública, programas y políticas para jóvenes, programas y políticas para mujeres, seguridad ciudadana y convivencia, medio ambiente, gestión pública, responsabilidad ciudadana, fortalecimiento de las finanzas de la ciudad, programas y políticas para reducir la pobreza, servicios públicos domiciliarios y desarrollo económico de la ciudad y generación de empleo.

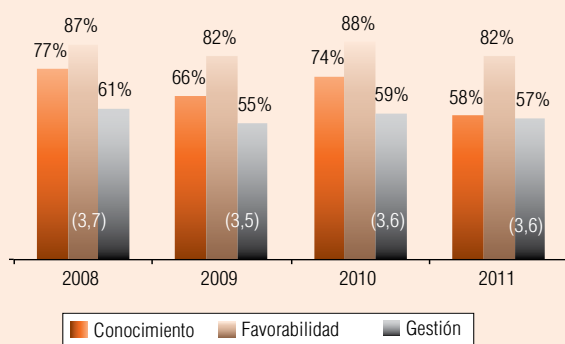
21. Estos programas fueron: Medellín Solidaria, Buen Comienzo, Proyectos Urbanos Integrales en comuna trece, zonas Centro-oriental y Nor-occidental, Planeación Local y Presupuesto Participativo, Sistema Municipal de Justicia Cercana al Ciudadano, Construcción y Adquisición de Vivienda Nueva y Usada de Interés Social, Fondo EPM para la Educación Superior, Banco de los Pobres, Cedezos, Metroplús, Sistema Integrado de Transporte, Parque Arví, Medellín Digital, Plan Maestro de Movilidad.



Sur-oriental fue la que mejor evaluó a Medellín Digital con 4,1. El programa de menor satisfacción fue la Construcción y adquisición de vivienda nueva y usada de interés social con 3,5 y la zona que peor lo evaluó fue la Centro-oriental con una calificación de 3,0.

El Concejo de Medellín inició el periodo 2008-2011 con un conocimiento del 77% y terminó casi veinte puntos por debajo, con un 58%. Durante todo el periodo tuvo una alta favorabilidad, por encima del 80% y su gestión fue ligeramente superior a la del Alcalde y su equipo de gobierno con una calificación promedio de 3,6 durante el periodo. La evaluación de la gestión en 2011 no tuvo diferencias por NSE, ni por sexo. La zona que tuvo una imagen más favorable del Concejo y mejor evaluó su gestión fue la Nor-occidental con un 97% de favorabilidad y una calificación de 3,9 a la gestión, mientras que la que lo evaluó más bajo fue la zona Centro-occidental con 68% y 3,3, respectivamente; muy similar a lo ocurrido con la calificación zonal al Alcalde (véase gráfico 54).

**Gráfico 54. Medellín: evaluación de la ciudadanía al Concejo de Medellín, 2008-2011**



\*Entre paréntesis calificación promedio en una escala de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho.

Sobre los pesos y contrapesos que deben existir entre el Concejo, la Administración y la ciudadanía, los resultados de 2011 fueron muy similares a los obtenidos desde 2008 cuando se

incluyeron las preguntas asociadas a este particular. En general, la ciudadanía estuvo más de acuerdo en que se debe vigilar la labor del Concejo con un 76%<sup>22</sup>, seguido de que deben existir sectores del Concejo que cuestionen las labores de la Administración Municipal con un 74%. Seis de cada diez ciudadanos estuvieron de acuerdo con que el Concejo representa bien los intereses de la ciudadanía y está trabajando en temas vitales para la calidad de vida. Por último, un 54% estuvo de acuerdo en que el Alcalde debe ofrecer nombramientos o contratos a los concejales para tramitar proyectos importantes para el desarrollo de la ciudad; aunque este porcentaje mostró reducción durante todo el periodo, iniciando con siete de cada diez personas que estaban de acuerdo con esa afirmación en 2008 y pasando a cinco de cada diez en 2011, siguió siendo un porcentaje importante de personas que aprueban una práctica ilegal que atenta contra la independencia que el Concejo debe mantener frente al Alcalde de la ciudad.

Finalmente, en la EPC 2011 se incluyeron por primera vez preguntas relacionadas con la transparencia de la Administración Municipal y el nivel de corrupción en la ciudad, temas que han estado muy presentes en la opinión pública colombiana en meses recientes, y por ello podría pensarse que son coyunturales; sin embargo, la evidencia ha demostrado que en el país esos temas son de carácter estructural y relevantes en la medida en que terminan influyendo en la calidad de vida, la competitividad y el desarrollo de las ciudades.

Ante la pregunta ¿qué tanto cree usted que la Administración de la ciudad ha sido trans-

22. La escala de calificación va de uno a cinco, siendo uno muy en desacuerdo y cinco muy de acuerdo. Los porcentajes referenciados representan las calificaciones de cuatro y cinco.

parente en sus actividades? en una escala de uno a cinco siendo uno nada y cinco mucho, el 39% dio calificaciones de cuatro y cinco, el 49% calificaron con tres y un 12% calificaron con uno y dos. En general, estos resultados mostraron que cinco de cada diez personas manifestaron una opinión neutral frente a la transparencia de la Administración, casi cuatro la consideraron transparente, y uno de cada diez tuvo la percepción negativa de que ha sido nada o poco transparente.

Frente a la pregunta ¿qué tanto cree usted que ha cambiado el nivel de corrupción en Medellín durante los últimos cuatro años? el 55% consideró que sigue igual, el 22% consideró que ha disminuido entre algo y mucho y el 23% indicó que ha aumentado entre algo y

mucho. También se preguntó ¿en cuál de estas instituciones o entidades confía más para luchar contra la corrupción en Medellín? la respuesta más votada fue que no se confía en ninguna institución con un 29%. La institución más mencionada fue la Alcaldía de Medellín con un 10%, seguida de las organizaciones no gubernamentales con un 9% y los medios de comunicación con un 8%. Los entes de control, que en teoría deberían ser los encargados de velar por la reducción de la corrupción, tuvieron un 7% de reconocimiento en el caso de los del orden nacional, mientras que los del Municipio recibieron un 5% de reconocimiento. Los de menor confianza ciudadana para luchar contra la corrupción fueron el Congreso de la República, las veedurías ciudadanas y cualquier ciudadano con 2% cada uno.