



Gestión pública

La evaluación de la gestión del Alcalde, su equipo de trabajo y el Concejo de la ciudad bajó significativamente en el último año. EPM es la entidad más conocida en la ciudad, mientras el Metro sigue siendo por cuarto año consecutivo la entidad pública mejor evaluada en gestión, atención al usuario y confianza institucional. Las Secretarías mejor evaluadas son, en su orden, las de Educación, Cultura Ciudadana y Bienestar Social. Por su parte, los programas mejor evaluados por la ciudadanía son el Sistema Integrado de Transporte y el Fondo de Becas EPM. Finalmente, el empleo sigue ocupando el primer lugar en la agenda pública propuesta por la ciudadanía a la Administración Municipal, seguido por la atención de la población más pobre y vulnerable y el fortalecimiento de la seguridad, que por primera vez en cuatro años ocupa uno de los primeros lugares.

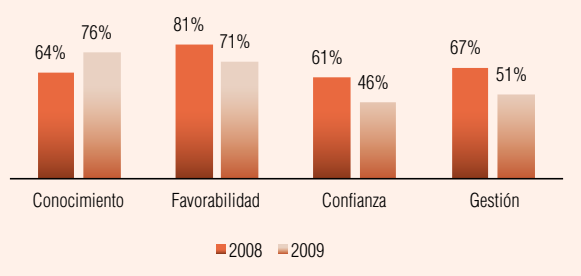
La Encuesta de percepción ciudadana da cuenta de la evaluación que realizan los ciudadanos frente a la gestión del Alcalde, su equipo de gobierno, y de las distintas instituciones públicas que trabajan por la ciudad. Los resultados de la Encuesta en 2008 son la línea de base de comparación con los obtenidos en esta ocasión, tras año y medio de gobierno del alcalde de Medellín, Alonso Salazar.

El alcalde Salazar es conocido por un mayor porcentaje de la ciudadanía, paso del 64% en 2008 al 76% en 2009. No obstante, en los otros aspectos indagados¹¹: favorabilidad, confianza y gestión hubo una reducción significativa. Mientras en 2008 ocho de cada diez ciudadanos tenía una imagen favorable del Alcalde, en 2009 siete de cada diez las tiene. Frente a la confianza, en 2008 el 61% manifestó confiar en el alcalde Salazar, mientras en 2009 bajó al 46%. Por último, la reducción más significativa se dio en la evaluación de la gestión, mientras en 2008 el 67% consideraron que la gestión era entre buena y muy buena (calificaciones de 4,0 y 5,0), en 2009 bajó dieciséis puntos porcentuales, ubicándose en 51%.

Las principales razones para la evaluación de la gestión del alcalde Salazar se relacionan con los mismos aspectos tanto para quienes mejor lo califican, como para aquellos que peor lo califican. Para quienes lo califican entre uno, dos y tres, las principales razones para calificarlo así son: el no cumplimiento de lo prometido en el plan de gobierno (35%), el desconocimiento de las problemáticas de la ciudad (30%) y por falta de concertación con la gente (27%). Las principales razones para los que mejor lo califican son: cumplimiento del plan de gobierno (37%), conocimiento de los problemas de la ciudad (35%) y concertación con la gente (14%).

11. El conocimiento se mide a través de la pregunta directa de si conoce o no al alcalde. La favorabilidad se mide a través de la pregunta directa, a quienes manifiestan que conocen al alcalde, sobre si su imagen es favorable o desfavorable. La confianza se mide con una escala de uno a cinco, donde uno es que no confía nada y cinco que confía mucho. Finalmente, la gestión se mide con una escala de uno a cinco, donde uno es muy mala gestión y cinco muy buena gestión.

Gráfico 17. Medellín: Evaluación de la ciudadanía al alcalde Alonso Salazar, 2008-2009



Los tres niveles socioeconómicos (bajo, medio y alto) evalúan de forma similar al Alcalde en materia de confianza y gestión; en cuanto a favorabilidad, el nivel medio (estratos tres y cuatro) muestra la menor con un 68%, frente a un 78% en 2008. No obstante, el que más cayó en favorabilidad fue el nivel bajo (estratos uno y dos) al pasar de 86% al 73%. En las seis zonas urbanas de la ciudad se encuentran diferencias significativas. La favorabilidad más alta se dio en la zona Nor-oriental con 76%, mientras la más baja se dio en la Centro-occidental con un 65%, quince puntos porcentuales menos que en 2008. Las zonas que más disminuyeron en su favorabilidad entre 2008 y 2009 son justamente la Centro-occidental y la Sur-occidental, esta última pasó de un 82% a un 67%. Así mismo, esta última zona fue en la que más bajó la calificación de la gestión y la confianza, en ambos casos pasó de 3,8 a 3,1 entre 2008 y 2009.

La calificación de la gestión del equipo de gobierno del alcalde Salazar disminuyó aún más que la del alcalde frente a 2008. Mientras en ese año un 65% la calificaron entre buena y muy buena, en 2009 solo un 44% la ubican en estas categorías.

Empresas Públicas de Medellín (EPM) retoma el primer lugar cedido en 2008 al Metro en conocimiento, y lo desplaza en esta categoría al segundo lugar. No obstante, el Metro conserva el primer lugar en favorabilidad (99%),

compartido con el Instituto de Recreación y Deporte (Inder), mejor gestión (93%), mejor atención al usuario (94%) y mayor confianza institucional (94%). El Inder ocupa el segundo lugar en gestión, servicio al usuario y confianza institucional. El tercer lugar en favorabilidad lo comparten cuatro instituciones: Hospital General, Teled Medellín, Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM) y Centro Internacional de Convenciones (CIC). Este último también ocupa el tercer lugar en mejor servicio al usuario, el ITM ocupa el tercer lugar en gestión y EPM lo ocupa en confianza institucional.

Gráfico 18 Medellín: Las instituciones más conocidas de la ciudad, 2008-2009

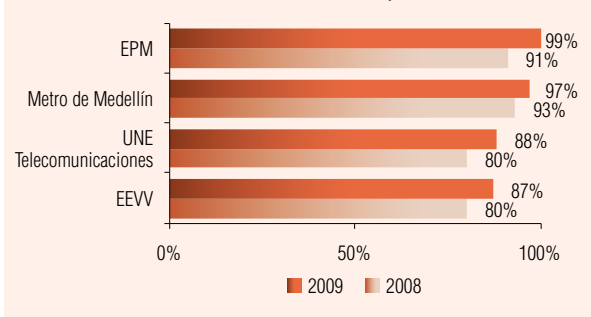


Gráfico 19. Medellín: Las instituciones con mayor favorabilidad, 2008-2009

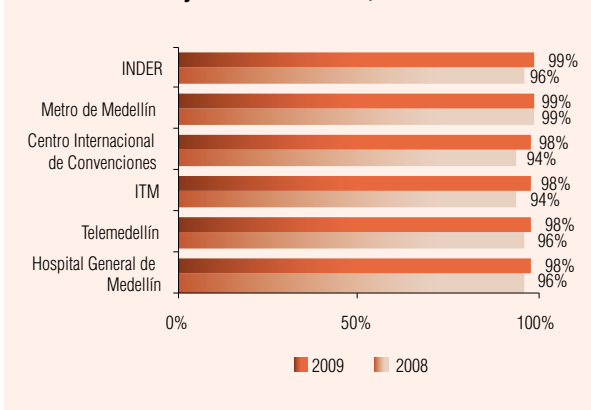




Gráfico 20. Medellín: Las instituciones mejor calificadas en su gestión, 2008-2009

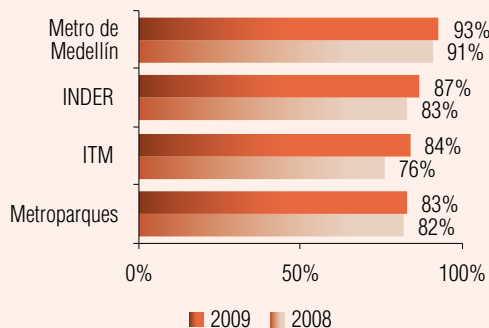


Gráfico 21. Medellín: Las instituciones con mejor evaluación de su atención al usuario, 2008-2009

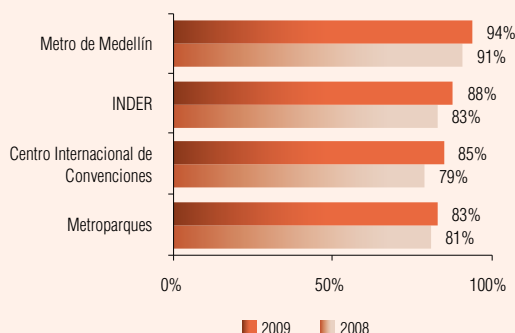
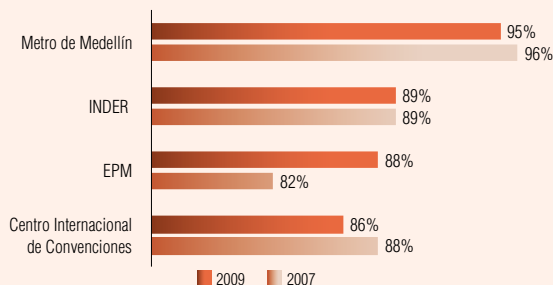


Gráfico 22. Medellín: Las instituciones con mayor confianza institucional, 2007, 2009*



*En 2008 no se indagó por la confianza institucional.

El Metro, el Hospital General, la Terminal de Transportes y el Inder siguen siendo, como en 2008, las instituciones que en los cinco indicadores de evaluación institucional están los diez primeros lugares.

En cuanto a las Secretarías, las de mayor conocimiento son las de Educación (55%), Salud (50%) y Transportes y Tránsito (47%). La Secretaría de Cultura es la de mayor favorabilidad (94%), seguida muy de cerca por la Secretaría de Educación (93%) y la de Bienestar Social (93%). En gestión, atención al usuario y confianza institucional los tres primeros lugares los ocupan en su orden la Secretaría de Educación (73%, 78% y 77%), la Secretaría de Cultura (68%, 74% y 71%) y la Secretaría de Bienestar Social¹² (68%, 72% y 71%). Estos resultados fueron muy similares a los de 2008, excepto la Secretaría de Salud fue la que ocupó el tercer lugar en favorabilidad en 2008.

Las secretarías menos conocidas por la ciudadanía son la de Evaluación y Control (9%), la de Servicios Administrativos (10%), la de Hacienda (20%) y la de Desarrollo Social (20%). Las de menor calificación en su gestión son las secretarías de Transporte y Tránsito, la de Medio Ambiente y la de Evaluación y Control, todas con un 53% de las personas que las califican entre buena y muy buena.

La satisfacción con la forma como se maneja e invierte el presupuesto de la ciudad por parte de la Alcaldía bajó levemente, pasando 3,9 a 3,7 en una escala de uno a cinco, donde uno es nada satisfecho y cinco muy satisfecho. El porcentaje de personas que se sienten entre satisfechos y muy satisfechos bajó del 67% al 65% entre 2008 y 2009, mientras que el porcentaje de los que se encuentran entre algo o muy insatisfechos aumentó pasando de 9% al 12%.

Los tres aspectos que más destaca la ciudadanía en los cuales ha venido trabajando la actual Administración se mantienen estables con respecto al año 2008: educación (53%), espacio público (53%) y salud pública (50%)¹³. En un segundo

12. Aunque ésta Secretaría está entre las menos conocidas (26%).

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

grupo aparecen los temas donde de cada diez personas, cuatro reconocen que se está trabajando en ellos: seguridad (45%), movilidad vial (45%) y VIS (40%). En estos tres aspectos aumentó de forma significativa el porcentaje de reconocimiento. En movilidad se pasó del 40% al 45%, en movilidad vial del 39% al 45% y en VIS del 32% al 40%, entre 2008 y 2009.

Se le preguntó a la gente qué tan satisfechos se sienten con catorce¹⁴ programas y políticas puntuales de la Administración Municipal. Los programas más conocidos son el Sistema Integrado de Transporte que lo conocen el 80% de los medellinenses, el Fondo de Becas EPM para la Educación Superior y el programa de construcción y adquisición de VIS con el 75% de conocimiento. En primer lugar de satisfacción se ubica el Sistema Integrado de Transporte con una calificación de 4,0, en una escala de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, en segundo lugar se ubica el Fondo de Becas EPM con una calificación de 3,8, seguido de Medellín Digital con una calificación de 3,7. En general, el rango de calificación para los programas es estrecho y va de 3,8 como máxima calificación a 3,4 como la menor.

Por zonas de la ciudad, la Centro-oriental, Nor-oriental y Nor-occidental ubican en el primer lugar al Fondo de Becas EPM, mientras que en las tres restantes el Sistema Integrado de Transporte ocupa este puesto. En las seis zonas urbanas estos programas ocupan el primer y segundo lugar. El tercer lugar en importancia es compartido por el programa Medellín Digital en las zonas Sur-oriental, Centro-occidental y Nor-occidental. El parque Arví, Buen Comienzo y Medellín Solidaria ocupan el tercer lugar en las zonas Centro-oriental, Nor-oriental, y Sur-occidental, respectivamente.

Similar a la caída en la favorabilidad y la evaluación de la gestión del alcalde Salazar y de su equipo de trabajo, la percepción ciudadana del Concejo de la ciudad también muestra un retroceso frente a 2008. En 2009 seis de cada diez personas dijeron conocer al Concejo, frente a siete en 2008. La imagen favorable bajó del 87% al 82%; la gestión evaluada entre buena y muy buena también se redujo de un 62% a un 55%, mientras que la evaluada como mala o muy mala subió de 7% a 10%. Esto dio como resultado que la calificación bajara de 3,7 a 3,4 entre 2008 y 2009, en una escala de uno a cinco, donde uno es muy mala y cinco muy buena. Las razones para la calificación de la gestión muestran que quienes la evalúan con uno o dos lo hacen así al considerar que el Concejo no trabaja y sí lo hace busca favorecer sus propios intereses y no los de la ciudadanía. Quienes califican con tres consideran que la ciudadanía no conoce lo que realizan y necesita mayor visibilidad. Quienes califican entre cuatro y cinco consideran principalmente que hacen una buena gestión y se preocupan por el bienestar de la gente.

Se consultó también sobre qué tanto están de acuerdo con cinco frases que se relacionan con la labor del Concejo y sobre los pesos y contrapesos que deben existir entre ésta corporación, la Administración y la ciudadanía. Justamente, en lo que un mayor porcentaje de personas están más de acuerdo es en que la ciudadanía debe vigilar a la corporación con un 88% de personas

14. Estos programas son: 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.



que calificaron con cuatro o cinco, sin cambio frente a 2008, en una escala de uno a cinco, donde uno es completamente en desacuerdo y cinco completamente de acuerdo. La importancia de que algunos sectores del Concejo cuestionen a la Administración recibió un 81% de aprobación (calificaciones de cuatro y cinco), cuatro puntos porcentuales menos que en 2008. Se redujo el porcentaje de personas que están de acuerdo en que el Concejo representa bien los intereses de la ciudadanía, pasando de 67% en 2008 a 54% en 2009. En 2009 se adiciona la pregunta de si el Concejo está trabajando en temas vitales para la calidad de vida, ante la cual seis de cada diez personas respondieron estar de acuerdo. Por último, ante la frase de si el Alcalde debe ofrecer nombramientos o contratos a los concejales para tramitar proyectos importantes para el desarrollo de la ciudad, seis de cada diez personas estuvieron de acuerdo, frente a siete de cada diez en 2008. Aunque disminuyó el porcentaje, sigue siendo preocupante que la mayoría de la comunidad acepte dicho comportamiento que aunque hipotético sería ilegal.

Finalmente, el tema que ocupa el primer lugar en la agenda que le proponen los ciudadanos a la Administración Municipal, esto es, los tres temas más importantes que la ciudadanía consideró a los que la Administración Municipal le debería prestar más atención, ubican por

cuarto año consecutivo al empleo con un 81%. En segundo lugar aparece la atención de la población más pobre y vulnerable con un 37%, que en 2008 había ocupado el tercer lugar con un porcentaje similar. El tercer lugar lo ocupa el fortalecimiento de la seguridad con un 31%. Este ítem fue el que registró un mayor aumento frente al 2008, cuando sólo dos de cada diez personas lo consideraron dentro de los tres temas más prioritarios para la Administración Municipal, y por primera vez desde que esta Encuesta se realiza se ubica entre los tres primeros lugares, acorde con los resultados obtenidos en cuanto al deterioro en la sensación de seguridad en el barrio y en la ciudad. Le siguen en importancia, la cobertura y la calidad de la salud (28%), la mayor oferta de vivienda (26%) y la cobertura y la calidad de la educación (25%).

Gráfico 23. Medellín: Los temas más prioritarios para la ciudadanía, 2006-2009

