



Informe de calidad de vida de Medellín, 2010

Vivienda y servicios públicos

Proantioquia
Fundación para el progreso de Antioquia



Fundación corona

comfama



El COLOMBIANO



EL TIEMPO
CASA EDITORIAL



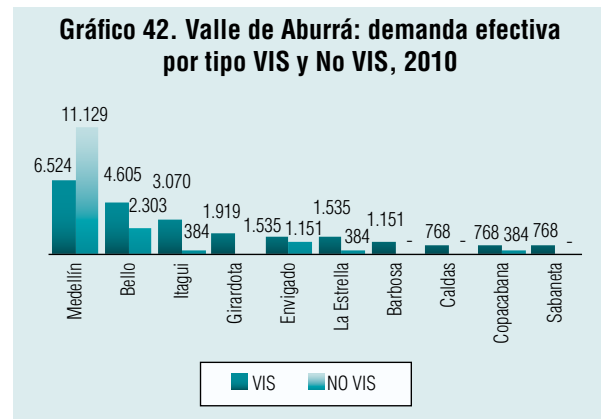
Vivienda y servicios públicos

Si bien el déficit de vivienda sigue siendo elevado, es necesario resaltar los avances al respecto durante la actual Administración Municipal, pues como nunca antes, Medellín cuenta con una política de vivienda dirigida a la población más vulnerable de la ciudad y el incremento de unidades habitacionales en los estratos uno a tres ha sido significativo.

Es importante resaltar que Medellín se ha constituido cada vez más en una ciudad atractiva para población de otros municipios y regiones del departamento y del país, debido a su desarrollo y por los esfuerzos que se vienen implementando en cuanto a políticas públicas desde la Administración Municipal, que permiten que la ciudad tenga una amplia oferta institucional para la población vulnerable. En ese sentido y teniendo en cuenta la información poblacional antes presentada en este mismo informe, hay que aclarar que entre más esfuerzos realice Medellín para dotar de vivienda digna a su población vulnerable, es posible que ésta se incremente y haya más personas que necesiten y deseen ser beneficiadas por estas políticas. Así, pese al aumento importante en el número absoluto de Viviendas de Interés Social –VIS–, es probable que esto no se refleje de manera significativa en una disminución del déficit habitacional en los estratos uno a tres, que para el año 2009 era de 48.078 viviendas y de las cuales el 67% correspondía a estrato uno y el 26% a estrato dos.

Cuando se observan los resultados del estudio sobre demanda de vivienda en el Valle de Aburrá, realizado por Camacol Antioquia, se tiene que de la demanda efectiva en 2010 fue por 38.378 viviendas en la región y el 46% estuvieron ubicadas en Medellín. Del total de vivienda demandada en el área metropolitana el 59% correspondió a Vivienda de Interés Social, es decir, se demandaron 22.643 viviendas de este tipo y de ese total de demanda por VIS, el 29% se dio en Medellín, seguida de Bello e Itagüí con el 20% y el 14% de la demanda, respectivamente.

Gráfico 42. Valle de Aburrá: demanda efectiva por tipo VIS y No VIS, 2010



Fuente: Camacol

Respecto a la oferta de VIS en Medellín, de acuerdo con el estudio realizado también por Camacol Antioquia, se inició en el 2010 la construcción de 6.720 unidades, que representaron el 60% del total de viviendas construidas en la ciudad. A diciembre del mismo año se contaba con 2.649 viviendas concluidas que represen-

taron el 81% respecto al total de la oferta de este tipo de vivienda en el Valle de Aburrá. Hay que resaltar que en el último año Medellín fue el único municipio del área metropolitana con oferta de Vivienda de Interés Prioritario⁴⁶ con treinta y siete unidades en total.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo “Medellín es solidaria y competitiva”, planteado para periodo 2008-2011, la Administración Municipal se comprometió con un total de 15.000 soluciones habitacionales para la población de más bajo nivel socioeconómico de la ciudad. De esta meta, se estableció que 10.454 viviendas se gestionarían directamente por medio del Instituto de Vivienda y Hábitat de Medellín –Isvimed– y 4.546 serían gestionadas por medio del sector privado.

Para el cierre de 2010 respecto al avance de la meta de las 15.000 viviendas, de acuerdo con el Seguimiento al Plan Indicativo en 2010 (p. 18) se registraba que se habían construido 11.224 unidades, que implicaban un cumplimiento del 74,8% frente a lo establecido para el cuatrienio. De ese total, 8.094 se habían construido desde el Isvimed y representaban el 77,4% de las que espera construir directamente el Instituto, y 3.130 habían sido gestionadas con el sector privado, es decir el 68,9% de las previstas en alianzas. Cabe anotar que mientras la Administración logra estos importantes avances en términos absolutos, la ciudad recibe anualmente unos 7.000 hogares desplazados, lo que dificulta la disminución del déficit cuantitativo de vivienda en la ciudad.

Particularmente, el avance de la meta en el 2008 fue de 1.435 viviendas, todas gestionadas por el Isvimed. Específicamente se llevaron a cabo los proyectos Huerta V, Aurora, Cantares y Mirador del Valle, con un total de 1.207 soluciones ubicadas en el corregimiento de San Cristóbal. El proyecto Juan Bobo con 82

viviendas en la comuna de Santa Cruz y los proyectos Álamos I y Herradura en Aranjuez con 146 viviendas.

Durante el año 2009 se logró contar con 4.906 soluciones habitacionales adicionales. Se llevaron a cabo los proyectos Herradura III con 90 viviendas en Aranjuez; Cascada adición con 42 soluciones habitacionales en Palmitas; Limonar, Villa suramericana, Cantares, Montaña adición, Renaceres, Cantares II, Chagualón, Nazareth y Veletas, con 3.292 viviendas en San Cristóbal; La Herrera y Reposición Herrera Juan Bobo, con 250 viviendas en Santa Cruz. Además, se entregaron 568 viviendas para desplazados y viviendas usadas en toda la ciudad. Por medio de las Organizaciones Populares de Vivienda se generaron 423 viviendas en las comunas de Belén, Buenos Aires, Aranjuez, San Javier y en el corregimiento de San Antonio de Prado.

En 2010, el avance fue de 4.883 soluciones más, de las cuales el 35,9% se gestionaron directamente desde el Isvimed. Durante ese año se desarrollaron los proyectos: Monem, Reserva del seminario y Poblado de Veracruz con 662 viviendas en Buenos Aires; Turin y Capri con 502 en La Candelaria; Cruz y Reposiciones Cruz con 238 en Manrique; Reposiciones Moscú con 17 viviendas en Popular; Colinas de Occidente, El Tirol, La Macarena, Altos de la Macarena, Villa Campiña, Mirador de Barcelona y Territorio Robledo con 1.901 en Robledo; Altos de San Juan con 284 en San Javier y Juan Bobo

⁴⁶ La oferta de Vivienda de Interés Social se clasifica en dos grupos según rangos de precios. Vivienda de Interés Prioritario –VIP–, que son aquellas cuyo precio es inferior a setenta salarios mínimos legales, es decir, menos de \$37.492.000 y Viviendas de Interés Social diferentes a VIP que tienen precios superiores a los setenta salarios mínimos legales y hasta ciento treinta y cinco salarios, o sea, desde \$ 37.492.001 hasta \$ 72.306.000. (Cálculos con el salario vigente en 2011).



con dos viviendas en Santa Cruz. También se entregaron 631 soluciones habitacionales a partir de viviendas usadas en toda la ciudad, 429 en San Antonio de Prado y 204 en Palmitas. Finalmente, hubo trece viviendas nuevas más en otras partes de la ciudad.

Según el informe de construcción del Isvimed, al final de 2010 se encontraba en obra el proyecto Juan Bobo II, Renaceres 200 años, Cantares II, Montaña adición, Chagualón, Nazareth, Limonar, Herradura III, Herrera, Veletas, Cascada adición, al igual que otros proyectos de OPV y de reposiciones de vivienda, así como el proyecto Tirol iniciado en 2010.

En cuanto a otras acciones que han contribuido a mejorar la calidad del hábitat en la ciudad y, en ese sentido, la calidad de vida de la población, se tiene que a diciembre de 2010 unos 1.658 grupos familiares recibieron un subsidio municipal para mejorar sus viviendas en el área urbana y rural, en especial, en lo que tiene que ver con el saneamiento básico, con las redes y acometidas de servicios públicos, con las estructuras, pisos cubiertas y con la disminución del hacinamiento. En este sentido en 2008 se mejoraron 380 viviendas, en 2009 698 y en 2010 580.

Los procesos de legalización de predios alcanzaron resultados de 270 viviendas en 2008, 530 en 2009 y 369 en 2010. Adicionalmente, 5.864 predios se acogieron a proceso de titulación entre 2008 y 2010 para un cumplimiento del 73,3% de la meta propuesta en el Plan de Desarrollo.

Estos importantes avances de la ciudad en cuanto a vivienda para la población vulnerable, tienen intrínseco un modelo de cooperación público-privada con el sector de la construcción para la ejecución de muchos de estos proyectos. Adicionalmente, la ciudad cuenta

con el desarrollo de un Macroproyecto de expansión urbana, en la ciudadela Nuevo Occidente, en el marco del Plan Parcial de Pajarito y esto ha sido posible por una alianza entre la Alcaldía de Medellín, el Ministerio de Vivienda, Medio Ambiente y Desarrollo Territorial, bajo el principio de reparto de cargas y beneficios para garantizar la socialización de ambos.

Adicionalmente, en cuanto a la participación ciudadana se tiene la formulación del Plan Estratégico Habitacional a 2020. Allí están identificadas las necesidades habitacionales de la ciudad y se establecieron líneas estratégicas, variables e indicadores clave, así como la coordinación y concertación entre diferentes actores involucrados en el sistema habitacional de la ciudad. Se estableció la Agenda Vivienda y Hábitat de Medellín como instrumento de planeación, coordinación y concertación, que debe servir como orientación de los siguientes planes de desarrollo de la ciudad para continuar avanzando frente al sistema habitacional.

Sobre el total de viviendas en zona de alto riesgo en la ciudad no se cuenta con información actualizada a 2010. De acuerdo con la Subdirección de Desarrollo Territorial, dichas zonas son definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín como lugares sometidos a amenaza o riesgo externo, altamente inestables y de difícil tratamiento para su recuperación.

Para el año 2006 estas zonas tenían una extensión de 859 hectáreas en la ciudad. El último censo de población en estas zonas, realizado por el Sistema Municipal para la Prevención, Atención y Recuperación de Desastres –Simpad– en 2005, permitió diseñar y ejecutar acciones de prevención y mitigación de riesgo en la ciudad. Actualmente esta información está en proceso de actualización mediante es-

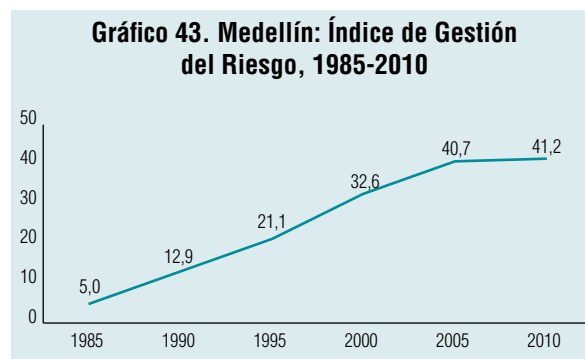
tudios geológicos y geotécnicos en las zonas críticas de ladera y en 2009 se adelantaron estudios sobre amenaza, vulnerabilidad y riesgo por movimientos en masa, avenidas torrenciales e inundaciones en el Valle de Aburrá. Se espera que la Secretaria de Obras Públicas y la Dirección de Planeación Municipal concluyan la actualización de dicha información y redefina la concepción de riesgo para realizar un nuevo censo de hogares y viviendas que actualice el de 2005.

Frente a la gestión del riesgo, actualmente la ciudad cuenta con un Índice de Gestión de Riesgo –IGR– que hace parte del Sistema de Indicadores de Gestión del Riesgo para las Américas, desarrollado para el Banco Interamericano de Desarrollo.⁴⁷ Este Índice mide el desempeño en gestión del riesgo en la ciudad y es una medida cualitativa que refleja la capacidad organizacional, institucional y el desarrollo de políticas y acciones orientadas a reducir la vulnerabilidad y las pérdidas potenciales en un área específica, así como a prepararse frente a la crisis y a recuperarse de manera eficiente después de un desastre.

Los resultados se miden en niveles de desempeño: bajo, incipiente, significativo, sobresaliente y óptimo, en una escala que va de cero a cien donde cien es el mejor valor alcanzable. La información para Medellín desde el año 1985 hasta el año 2010, muestra importantes avances al pasar de un estado incipiente a uno en el que la gestión del riesgo se ha consolidado. Se avanzó de un indicador de 5 a uno de 41 en el periodo mencionado. Sin embargo, la ciudad aun está lejos de llegar a una gestión sobresaliente y optima de acuerdo con el IGR.

El avance en Medellín se dio fundamentalmente por cuenta de la identificación y reducción del riesgo. En contraste los aspectos más dé-

biles de acuerdo con el IGR en ese periodo fueron la política de manejo de desastres y de gobernabilidad y protección financiera y gobernabilidad.



Fuente: Metroinformación

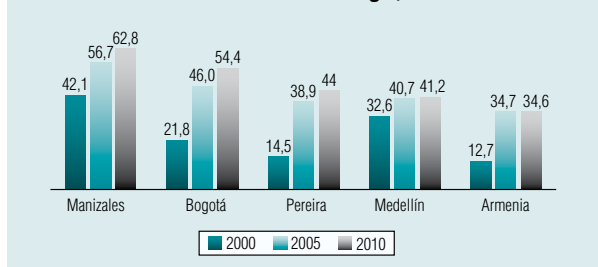
Los aspectos más sobresalientes tuvieron que ver con los instrumentos de monitoreo de amenazas reducción del riesgo en planeación y protección ambiental. Sin embargo se requiere un mayor énfasis en la reducción de la vulnerabilidad sísmica y el manejo de catástrofes mayores, el desarrollo de instrumentos de protección financiera y de transferencia del riesgo y fortalecimiento de de las estrategias de comunicación e información para lograr un mayor compromiso ciudadano en la gestión del riesgo.

En comparación con otras ciudades del país como Armenia, Bogotá, Manizales, y Pereira, en el periodo 1985-2010, se observa que todas lograron avances importantes, pero Medellín y Armenia reflejan un estancamiento en los último años evaluados, mientras que Bogotá y Manizales son las ciudades que más se acercan al nivel optimo.

⁴⁷ El Sistema de Indicadores fue desarrollado por el Instituto de Estudios Ambientales de la Universidad Nacional sede Medellín y la construcción del IGR para Medellín fue liderado por la doctora Juanita López en el marco del programa: “Desarrollo de instrumentos de planificación, gestión y financiación” del Plan de Desarrollo 2008-2011.



Gráfico 44. Medellín y otras ciudades colombianas: Índice de Gestión del Riesgo, 2000-2010



Fuente: Metroinformación

Servicios públicos

Ahora, pasando a los servicios públicos domiciliarios, se tiene que dentro del área de la ciudad contemplada en el Plan de Ordenamiento Territorial, durante el periodo 2004-2010, las tasas de cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía, suministrados a los hogares por Empresas Públicas de Medellín –EPM–, se mantuvieron en el 100%. La cobertura de gas domiciliario, que es la extensión que abarca la red de polietileno que permite la conexión de clientes al servicio, fue del 48% en el año 2005 y creciente hasta el año 2008 cuando alcanzó un 85% y permaneció estable hasta el 2010; la penetración del servicio de gas, que se refiere al número de clientes efectivamente conectados respecto al total de clientes cubiertos por la red de polietileno, tuvo una evolución importante en el periodo de análisis al pasar del 45% en el 2004 al 63% en el 2010. La tasa de cobertura del servicio de recolección y disposición de basuras, prestado por Empresas Varias de Medellín –EVM–, entre 2004 y 2010, se mantuvo en promedio en un 98% anual (Véase tabla 11).

Tabla 11. Medellín: cobertura de servicios públicos domiciliarios (%), 2004-2010

Servicio	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Acueducto	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Alcantarillado	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Energía	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Recolección de basuras	97,3	98,0	97,4	98,0	98,0	98,0	98,0
Cobertura de gas domiciliario	n. a.	48,0	59,0	75,0	85,0	86,0	85,0
Penetración de gas domiciliario	n. a.	45,0	45,0	48,0	53,0	59,0	63,0

Fuente: Metroinformación con base en EPM y EVM
n. a.: no aplica

En comparación con las ciudades colombianas de la Red Cómo Vamos,⁴⁸ se observa que respecto al servicio de acueducto, energía y recolección de basuras, no hubo diferencias significativas y, en general, las coberturas fueron cercanas al 100% en el año 2009. Frente al alcantarillado, Medellín, Bogotá y Cali reportaron una ventaja con coberturas del 100%, 99% y 97%, respectivamente, mientras que en Cartagena la cobertura de ese servicio alcanzó el 86% y en Barranquilla fue del 92%.

Tabla 12. Red de Ciudades Cómo Vamos: cobertura de servicios públicos, 2009

Ciudad	Tasas de cobertura				
	Acueducto	Alcantarillado	Energía eléctrica	Gas domiciliario	Recolección de basuras
Barranquilla	97%	92%	100%	90%	100%
Bogotá	100%	99%	100%	n. d.	n. d.
Cali	101%	97%	104%	n. d.	100%
Cartagena	100%	86%	n. d.	n. d.	100%
Medellín	100%	100%	100%	89%	98%

Fuente: Red de Ciudades Cómo Vamos
n. d. : No disponible

⁴⁸ Las ciudades de la Red Cómo Vamos en Colombia son: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Medellín y Valledupar. La información se presenta con base en el informe de la Red de Ciudades publicado

en 2010. En los casos en los que no se presenta información sobre algunos servicios en estas ciudades se debe a que la Red no cuenta con esa información o las metodologías de cálculo no permiten la comparabilidad.

En 2010, *The Economist*, financiado por Siemens, elaboró el Índice de ciudades verdes de América Latina, para indagar por el estado de diversos aspectos medioambientales e identificar y divulgar las mejores prácticas de sostenibilidad en las áreas urbanas de diecisiete ciudades de ocho países de la región: Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Colombia, donde se incluyeron las ciudades de Bogotá y Medellín.⁴⁹ En total se evaluaron ocho categorías, por medio de 31 indicadores, entre cuantitativos y cualitativos. Las categorías fueron: suministro energético y emisiones de CO₂, transporte, uso del suelo y edificios, agua, saneamiento, residuos, calidad del aire y gobernanza ambiental.

De acuerdo con los resultados de dicho Índice frente al agua, Medellín y su área metropolitana se ubican por encima del promedio de las demás ciudades, por tener uno de los niveles más bajos de consumo, con 152 litros por persona al día, en comparación con un promedio de 264 litros para las demás evaluadas y por debajo de Bogotá que registró un promedio de consumo de 114 litros por persona al día. En cuanto a las fugas de agua el desempeño de Medellín es menos satisfactorio, pues superó en dos puntos porcentuales al promedio de las demás ciudades del Índice que fue del 35%. (*The Economist*, 2010, p. 66)

En ese estudio también se destacan las políticas de calidad de agua implementadas en Medellín, aunque se hace una alerta para mejorar en cuanto a la eficiencia en el uso del recurso, proponiendo iniciativas como medidores e instalaciones para recolección de aguas lluvia. En contraste, Bogotá, carece de una política integral de conservación del agua y es una de las pocas dentro del Índice que recibe una calificación baja en lo que tiene que ver con la pro-

moción de la conservación del agua entre sus habitantes. (*The Economist*, 2010, pp. 38 y 66)

Sobre el saneamiento el mismo estudio indica que Medellín tiene un nivel muy por encima del promedio y es la única en dicho nivel. Las razones tienen que ver con que aproximadamente el 100% de las personas en la ciudad y su área metropolitana tienen acceso a servicios de saneamiento y se trata el 95% de las aguas residuales, frente a un promedio de 52% de las demás ciudades del Índice. Además, Medellín aparece como la primera de las siete ciudades de ingreso bajo⁵⁰ en cuanto al plan integral para abordar problemas de agua y saneamiento. Bogotá, en cambio, se ubica debajo del promedio del total de ciudades, pues sus resultados no son tan satisfactorios en lo que tiene que ver con el tratamiento de aguas residuales; tan solo un 29% de las aguas residuales son tratadas, una cifra muy baja en comparación con la media del Índice que fue del 52% y con el 95% de Medellín. (*The Economist*, 2010, pp. 38 y 66)

Pasando al tema de los desconectados, es necesario aclarar que para EPM los términos “desconectados” y “suspendidos” ya no tienen validez. La actual clasificación identifica como “morosos” a los clientes que tienen un estado de facturación con más de dos cuentas vencidas; este grupo se divide en dos: morosos entre dos y siete cuentas vencidas y con más de siete. En ese sentido, se observa que el número de suscriptores sin servicio de agua residencial por falta de pago entre 2008 y 2010 aumentó.

⁴⁹ Las ciudades incluidas den el Índice de Ciudades Verdes fueron: Belo Horizonte, Bogotá, Brasilia, Buenos Aires, Ciudad de México, Curitiba, Guadalajara, Lima, Medellín, Monterrey, Montevideo, Porto alegre, Puebla, Quito, Rio De Janeiro, Santiago de Chile y Sao Paulo.

⁵⁰ Belo Horizonte (Brasil), Lima (Perú), Medellín (Colombia), Montevideo (Uruguay), Puebla (México), Quito (Ecuador) y Santiago (Chile).



En el 2008 se registraron 38.578 hogares sin servicio, en el 2009 un 12% más para un total de 43.049 y en el año 2010 hubo 44.813 que representaron un 4% más que en 2009 y un 16% más que en el 2008. Por el contrario, los hogares morosos del servicio de energía residencial en el año 2010 ascendieron a 28.494, un 3% menos que en el 2008 cuando fueron 29.486 y un 6% menos que en el 2009 cuando fueron 30.291.

En el caso de los morosos del servicio de gas se observa un incremento significativo. En el 2008 el total era de 6.503 hogares morosos, en el 2009 pasó a 10.910 y en el 2010 fue de 16.570, lo que representa crecimientos del 155%, 68% y 52%, respectivamente. Una explicación de esto, entre otras, es que el gas es un servicio que cuenta con la energía como sustituto y, además, desde EPM analizan que este aumento del número de hogares que se retrasan en sus pagos es un fenómeno normal dada la ampliación del universo de clientes.

De acuerdo con EPM, en la actualidad el producto de gas natural residencial está en la etapa de expansión y penetración en el mercado regional y dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial, el negocio del gas natural ofrece a los clientes del servicio la posibilidad de adquirir el producto con unas condiciones de financiación muy competitivas con relación a las tasa y los plazos. Además, dadas de las dificultades del mercado y los problemas de pago de los usuarios, la Empresa está buscando alternativas para facilitar el pago de los clientes morosos por medio de la oferta de Gas prepago; sin embargo los altos costos de los medidores hacen que el pago del mismo por parte de los usuarios sea más difícil que el de un medidor convencional y, por ende, ocasiona una restricción mayor de

penetración que la existente con la medida tradicional por lo que el ofrecimiento de este producto al mercado hoy no es clara, pero se continuara realizando vigilancia tecnológica de los equipos de medida prepago, y con los proveedores en busca de obtener menores costos que permitan la viabilidad del proyecto.

Los datos desagregados por estratos de la ciudad permiten observar que entre el 90% y el 95% de los clientes morosos de agua, energía y gas corresponden a los estratos uno al tres. En el caso del servicio de agua, según datos con corte al 31 de diciembre de 2010, el 48,9% pertenecía al estrato dos, el 23,7% al estrato uno y el 21,7% al estrato tres. El 40,1% de los morosos del servicio de energía era del estrato dos, el 28,6% del estrato uno y el 22,9% del estrato tres. Las proporciones de clientes morosos del servicio de gas eran 57,5% en el estrato dos, 30,6% en el estrato tres y 4,1% en el estrato uno.

Pese a que los datos de clientes morosos parecen muy elevados en términos absolutos, esto no constituye un reto de ciudad puesto que en contraste con el número total de clientes residenciales de EPM en Medellín, en el año 2010 los morosos representaron una pequeña porción: el 4,2% de los hogares con servicio de energía, el 7,7% de los usuarios del servicio de agua y el 4,9% de los clientes de gas domiciliario. De acuerdo con análisis de EPM estas participaciones pueden ser incluso menores, pues aunque los clientes estén reportados como morosos en la empresa de servicios públicos y tengan el servicio cortado, en la mayoría de casos, los hogares siguen accediendo al servicio de manera irregular con los riesgos y sobrecostos que esto conlleva tanto para la empresa, como para las familias.

Tabla 13. Medellín: clientes activos y morosos de los servicios residenciales de agua, energía y gas, diciembre de 2010

Estrato	Aguas			Energía			Gas domiciliario		
	Clientes activos	Clientes morosos	Participación %	Clientes activos	Clientes morosos	Participación %	Clientes activos	Clientes morosos	Participación %
Estrato uno	44.205	10.610	24,0%	75.327	8.137	10,8%	8.732	683	7,8%
Estrato dos	191.338	21.896	11,4%	236.005	11.413	4,8%	109.639	9.534	8,7%
Estrato tres	185.778	9.709	5,2%	195.233	6.536	3,3%	109.900	5.075	4,6%
Estrato cuatro	74.455	1.487	2,0%	76.562	1.401	1,8%	43.817	653	1,5%
Estrato cinco	56.892	785	1,4%	57.523	701	1,2%	37.582	414	1,1%
Estrato seis	29.938	326	1,1%	30.180	306	1,0%	25.268	211	0,8%
Total residencial	582.606	44.813	7,7%	670.830	28.494	4,2%	334.938	16.570	4,9%

Fuente: EPM. La información de morosos es dinámica y los datos que se reportan reflejan una foto de una consulta en una fecha determinada que para este caso es el 31 de diciembre de 2010.

La política actual de responsabilidad social empresarial de EPM está enfocada en la sostenibilidad y contempla como estrategias el apalancamiento del desarrollo y la universalización de los servicios públicos. Respecto a esta última, el objetivo en los años recientes ha sido buscar una mejora en la accesibilidad y la comprobabilidad de los servicios públicos para todos los hogares de la ciudad, e incluso del Departamento. En ese sentido, se han implementado diversos programas, como por ejemplo los medidores comunitarios de agua, las pilas comunitarias, Energía prepago y el Mínimo vital de agua, que ayudan a que las familias accedan de una manera adecuada técnicamente a los servicios, a minimizar la probabilidad de que caigan en mora y a reducir los impactos negativos que esto trae consigo, en términos de riesgo y costos.

Para ilustrar algunos programas específicos, se tiene que EPM ha instalado medidores comunitarios de agua y pilas de energía en las zonas urbanas de asentamientos subnormales de vivienda no homologadas por Planeación Municipal que tienen restricciones para la prestación del servicio. A partir estas insta-

laciones las personas extienden redes hasta sus viviendas para disponer de los servicios. (EPM, 2010, p. 41)

Además, el programa de Energía Prepago, que tiene como objetivo ofrecer a los usuarios de energía eléctrica de EPM que presenten dificultades de pago o estén en riesgo de mora, la alternativa para disfrutar del servicio bajo el esquema de medición prepago, consiste en comprar anticipadamente kilovatios hora y luego consumirlos hasta agotar el crédito disponible. Este programa se implementó en una primera etapa entre 2007 y 2009 vinculando familias de los estratos uno a tres en el Valle de Aburrá y en 2009 se decidió darle continuidad por dos años más.

En cuanto a la cobertura del programa, la información para el año 2010, suministrada por EPM para clientes residenciales, indica que se contaba al final de ese año con un total de 22.686 medidores de energía prepago instalados en Medellín, de los cuales el 35,1% correspondían al estrato uno, el 51,6% al estrato dos y el 13,0% al estrato tres, en los demás estratos las proporciones sumaban 0,4%.



Este programa incluye la entrega de un medidor prepago en comodato, la instalación del mismo sin costo para el usuario, la posibilidad de tomar saldos desde \$2.000 y de destinar el 10% del saldo comprado por las familias para abonar a la deuda que es financiada a término indefinido con cero intereses. Adicionalmente, los beneficiarios de este programa cuentan con las mismas tarifas del servicio pos-pago, con los subsidios y contribuciones del sistema y con programas de acompañamiento social para hacer el mejor uso posible del servicio.

Los beneficios de este programa, de acuerdo con EPM (Medellín Cómo vamos, 2011, b), tienen que ver por el lado de la oferta con la posibilidad que tiene EPM de conocer la capacidad de pago y la forma como las familias recogen sus ingresos. Por el lado de la demanda, es un programa intensivo en capacitación sobre uso eficiente del servicio el cual busca acompañar a la familia y medir después de un año el cambio de hábitos y comportamientos, en beneficio de la familia. Este programa permite a los usuarios saber cuánta electricidad consumen en el hogar y aprender a utilizar solamente lo necesario; organizar sus gastos según sus necesidades y posibilidades; contar con el servicio sin preocuparse por el vencimiento de la factura; no incurrir en gastos de morosidad y deudas por energía eléctrica; no tener cortes ni reconexiones y no desplazarse a oficinas para realizar trámites de pagos o reconexiones por energía eléctrica. En ese sentido, Energía prepago contribuye a una mejor calidad de vida y a mejorar la relación de confianza de EPM con los clientes.

Respecto al servicio de agua, en la actual Administración Municipal se emprendió el programa “Plan litros de amor”, con el respaldo del Concejo Municipal y con EPM como operador. Esta iniciativa conocida también como

el Mínimo Vital de Agua, está contemplada en el Plan de Desarrollo 2008-2011 y busca que la población más vulnerable de Medellín pueda contar con un mínimo de agua potable para atender sus necesidades básicas. Este mínimo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud –OMS– está representado en 2.500 litros de agua potable (2,5 m³) distribuidos en 500 litros para aseo personal, 500 litros para la preparación de alimentos y consumo líquido, 667 litros para el lavado de ropa y 833 litros para el aseo del hogar (Alcaldía de Medellín, 2011, a).


Este programa se focaliza en los hogares beneficiarios del Programa Medellín Solidaria pertenecientes al nivel uno del Sisbén en el área urbana, niveles uno y dos del área rural y a la población desplazada registrada en el Sistema de Información de la Población Desplazada. Este programa inició en el 2008 con el estudio y análisis de viabilidad, en el 2009 se firmó el convenio entre la Alcaldía y EPM y se inició la aplicación del programa al primer grupo de 9.302 hogares, es decir, 38.685 personas. En diciembre de 2009 se adicionaron 17.098 hogares más para un total de beneficiarios de 79.523 personas (Alcaldía de Medellín, 2011).

Entre los beneficios de la implementación del programa, destacados por la Administración Municipal, se tiene un uso más inteligente del agua (el ahorro promedio en 2010 fue de 200.388 metros cúbicos de acueducto y de 179.409 metros cúbicos en alcantarillado); poder garantizar la higiene y salubridad en los hogares más vulnerables de la ciudad; generar un ahorro de las familias puesto que los beneficiarias ahorran en promedio un 12% de sus ingresos para otras actividades y reducen los retrasos en el pago de facturas y en los periodos de suspensión del servicio de agua. En general, se mejora la calidad de vida de

las familias, se disminuyen las enfermedades asociadas a la mala calidad del agua y se da garantía de inclusión social.

Así, con base en la información presentada, se puede concluir que Medellín tiene grandes fortalezas en cuanto a los servicios públicos domiciliarios desde un punto objetivo, de las tasas de cobertura, como desde lo subjetivo, en tanto que en la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada anualmente, desde el año 2006, por el programa Medellín Cómo Vamos, servicios públicos es uno de los temas mejor evaluados por los medellinenses. Sin embargo, es posible que esta sea una visión panorámica, puesto que la ciudad tiene un grupo de población asentada en barrios

informales que, de acuerdo con información suministrada por EPM, en la mayoría de los casos acceden a los servicios, pero de una manera irregular, que genera situaciones de riesgo para las comunidades y enormes desperdicios de recursos que son costosos para la ciudad. EPM ha desarrollado mecanismos para abordar estos grupos poblacionales y tratar de mitigar la problemática. Sin embargo, es importante contar información precisa sobre el número de hogares y de personas que habitan en estas condiciones para poder focalizar de una manera más efectiva las políticas de acceso y comprabilidad de los servicios públicos, que hasta ahora ya vienen implementándose con resultados positivos.

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

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.