

MEDELLÍN

cómovamos



INFORME

Encuesta de Percepción Ciudadana Medellín, 2018

Hábitat urbano: vivienda y servicios públicos





Hábitat urbano: vivienda y servicios públicos

El barrio, la vivienda y los servicios públicos constituyen pilares de la calidad de vida en Medellín por la alta satisfacción que reportan con ellos los habitantes de la ciudad desde 2006, año en que comenzó a aplicarse la Encuesta de Percepción Ciudadana. En 2018, la satisfacción con el barrio fue 81% y para la vivienda fue 82%, sin diferencias significativas en ninguno de los casos frente a 2017 o a la serie histórica. En lo que respecta a los servicios públicos por los que se indaga, el gas domiciliario volvió a ser el servicio con mayor proporción de satisfechos, 94%, mientras que el internet presentó la menor proporción, 64%.

El hábitat constituye el medio ambiente, natural y construido, de carácter dinámico, donde se concretan aspectos espaciales, paisajísticos y territoriales (Sánchez Ruiz, 2009, pág. 129). Considerando la vivienda y el barrio como partes integrantes del subsistema espacial que compone el hábitat, Medellín Cómo Vamos en su Encuesta de Percepción Ciudadana indaga por la satisfacción de los habitantes de Medellín con el barrio y la vivienda que habitan, así como con los servicios públicos que reciben.

Vivienda

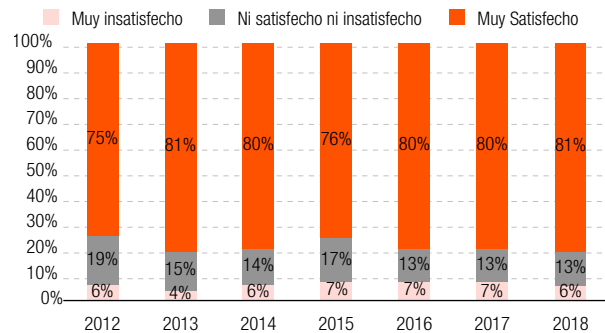
El barrio

El barrio constituye un territorio de proximidad, una escala intermedia entre la vivienda y la ciudad, desde el que las personas ven y habitan la ciudad y que incide en sus prácticas cotidianas, según lo perciban como un territorio seguro o inseguro, hostil o tranquilo, deteriorado o en estado óptimo (Lazo & Calderón, 2014).

La satisfacción con el barrio puede estar influenciada por diversos factores como la valoración que tienen los residentes del barrio, la reputación percibida del barrio, la diversidad étnica de quienes lo habitan, la presencia de familias monoparentales, la percepción de seguridad en el barrio, el tiempo de residencia en el barrio (Hipp, 2009) (van Ham, Permentier, & Bolt, 2011).

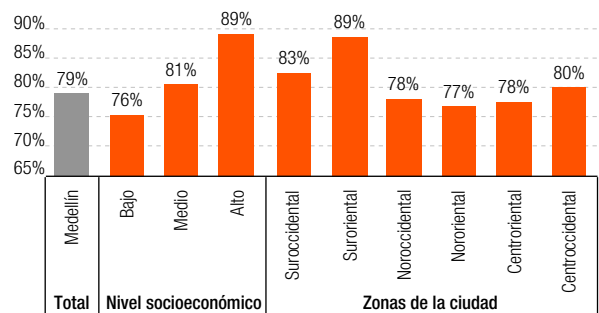
La Encuesta de Percepción Ciudadana pregunta por la satisfacción con el barrio que se habita. En 2018, 81% de los habitantes de Medellín manifestaron estar satisfechos con el barrio en el que vivían, 13% no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos y 6% estuvieron insatisfechos. Estos resultados no representaron cambios significativos frente a 2017 ni frente al promedio histórico.

Gráfico 60. Medellín: satisfacción con el barrio que se habita, 2012-2018



Para el periodo analizado, comprendido entre 2012 y 2018, la satisfacción promedio con el barrio habitado fue 79% para el total de Medellín. Por niveles socioeconómicos, como se observa en el gráfico 61, la satisfacción crece a medida que aumenta el NSE, así mientras que para el nivel bajo los satisfechos con el barrio fueron 76%, 3 pp por debajo de la media para Medellín, para el nivel alto fueron 89%, 10 pp por encima de la media. Estos resultados concuerdan con el hecho de que en el nivel bajo fue donde hubo menor satisfacción con el estado de las vías del barrio (65%) y con los parques y zonas verdes públicas (47%). En cuanto a las zonas, la menor proporción de satisfechos estuvo en la nororiental, con 77%, 3 pp por debajo de la media. En contraste, la mayor satisfacción se presentó en la suroriental, con 89%, 10 pp por encima de la media.

Gráfico 61. Medellín: satisfacción con el barrio que se habita. Total, nivel socioeconómico y zonas. Promedio 2012-2018



La vivienda

La vivienda es necesaria para satisfacer las necesidades básicas de una persona, como ofrecer refugio de las condiciones climáticas, un sentido de seguridad, privacidad y espacio personal. La vivienda debería brindarle a la gente un lugar apropiado para dormir y descansar, así como garantizarles el estar libres de riesgos y amenazas (OECD, 2011).

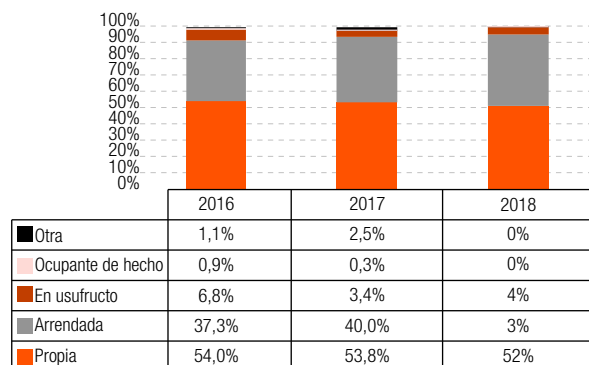
Adicional a su valor intrínseco, las condiciones de la vivienda también pueden afectar un rango amplio de otros resultados. Por ejemplo, los costos asociados a la vivienda pueden representar una porción importante del presupuesto familiar que, en el caso de hogares con presupuestos bajos, pueden significar amenazas a la seguridad económica y el bienestar material. De otro lado, las condiciones físicas inadecuadas de una vivienda (carencia de servicios públicos y hacinamiento, por ejemplo) pueden afectar el estado de salud, tanto física como mental; conducir a violencia doméstica; generar bajo desempeño escolar en los niños y afectar la capacidad de socializar (OECD, 2011).

Propiedad reportada sobre la vivienda

La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga sobre el tipo de propiedad que dicen tener sobre la vivienda que habitan los medellinenses como una variable de reporte. Las opciones disponibles de respuesta fueron: propia, arrendada,

en usufructo³⁷ y ocupante de hecho³⁸. En 2018, los resultados mostraron que 52% de los habitantes de Medellín vivían en una vivienda propia, 43% habitaban una vivienda arrendada y 4% en una vivienda en usufructo. Frente a 2017, los cambios se presentaron en la modalidad de arriendo, que aumentó en 3,4 pp, y en la modalidad propia que se redujo en 2,2 pp. Frente a la media histórica, los cambios también se concentraron en esas modalidades: arriendo estuvo por encima del promedio por 4,8 pp y propia por debajo en 2,2 pp.

Gráfico 62. Medellín: tipo de propiedad reportada sobre la vivienda que se habita, 2016-2018



En atención, a que cerca de la mitad de los medellinenses afirmaron habitar una vivienda que no es propia, la encuesta indaga por los motivos para no poseer una vivienda propia. En 2018, las cinco principales razones aducidas fueron: le interesa, pero no tiene para la cuota inicial (36%); carencia de recursos económicos (23%); le interesa, pero no tiene subsidio de vivienda (10%); tiene casa propia pero no vive en ella (10%) y no le interesa tener

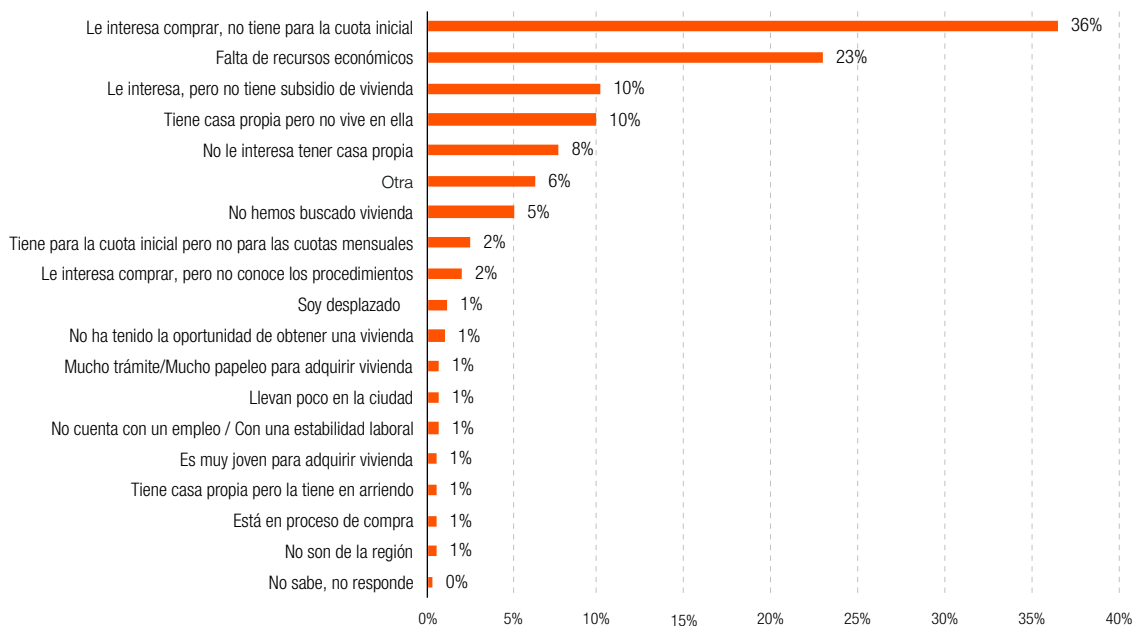
37 La vivienda en usufructo es aquella en la que quienes habitan la vivienda la ocupan, con autorización del propietario, sin que ninguno de los ocupantes sea dueño de ella y sin que ninguno pague arriendo.

38 Ser ocupante de hecho significa que la vivienda habitada ha sido construida sobre un lote que no es de propiedad del habitante o que quien la ocupa está en ella sin ser su propietario y sin autorización de este.

casa propia (8%). En años anteriores, las principales razones fueron no tener para la cuota inicial y no tener subsidio para vivienda, argumentadas por cerca del 50%

de quienes dijeron no ser propietarios. En 2018, seis de cada diez personas argumentaron razones relacionadas con esta situación³⁹.

Gráfico 63. Medellín: razones reportadas para no tener vivienda propia, 2018



Satisfacción con la vivienda

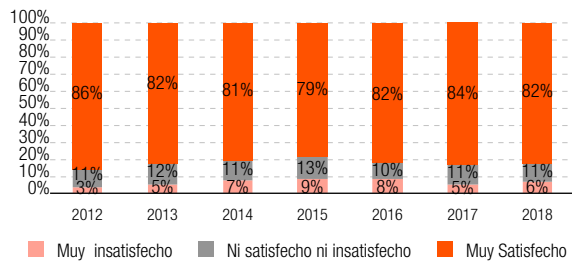
En 2018, la vivienda fue señalada como el cuarto aspecto más importante para la calidad de vida de los habitantes de Medellín, con 27% de ellos que así lo manifestaron. Asimismo, se ubicó en el cuarto lugar entre los temas claves a los que la administración debería prestarle más atención, según 26% de los ciudadanos. En ambos casos es el tema más relevante después de la salud, el empleo y la educación. En contraste, la vivienda de calidad también fue señalada como el tercer ámbito en la ciudad donde más se percibe desigualdad en el acceso, con 42% de ciudadanos que así lo afirmaron.

La satisfacción con la vivienda es un componente muy importante de la calidad de vida porque la vivienda representa el mayor bien de consumo y, usualmente, la mayor inversión en el ciclo de vida de una persona. Tres tipos de determinantes se han identificado, en la literatura referente al tema, como mayores influenciadores de la satisfacción con la vivienda: 1. Las características de los individuos (determinantes socioeconómicos); 2. Las características de la vivienda (servicios públicos, hacinamiento y otras) y 3. Las interacciones sociales generadas en el barrio donde tiene lugar la vivienda (OECD, 2011).

³⁹ Es decir, las siguientes razones: le interesa comprar, no tiene para la cuota inicial (36%); falta de recursos económicos (23%) y tiene para la cuota inicial pero no para las cuotas mensuales (2%).

En 2018, 82% de los habitantes de Medellín manifestaron estar satisfechos con la vivienda habitada, 11% dijeron ser indiferentes y 6% estar insatisfechos con ella. Respecto a 2017 y al promedio de la serie histórica no se presentaron diferencias significativas.

Gráfico 64. Medellín: satisfacción con la vivienda que se habita, 2012-2018

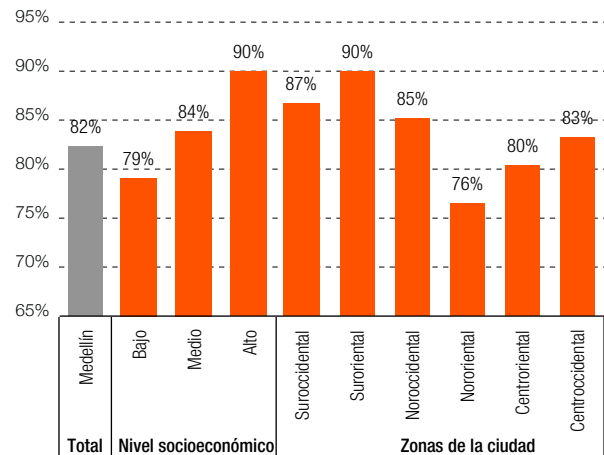


En cuanto al comportamiento de la serie histórica en el período 2012-2018, la satisfacción promedio con la vivienda habitada fue 82% para Medellín. Por niveles socioeconómicos, al igual que sucedió con el barrio habitado, se observa que la satisfacción aumenta a medida que aumenta el NSE: en el bajo, los satisfechos fueron 79%, 3 pp por debajo de la media de Medellín, mientras que en el NSE alto los satisfechos llegaron a 90%, 8 pp por encima de la media. Por zonas, la nororiental reportó el menor nivel de satisfacción con 76%, 6 pp por debajo de la media. En el otro extremo se ubicó la suroriental, con 90% de satisfacción, superando por 8 pp a la media.

Los menores niveles de satisfacción en el NSE bajo y en la zona nororiental pueden estar relacionados con el hecho de que, en 2017, el estrato uno y el estrato dos concentraron la mayoría de las viviendas deficitarias, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. En el caso del primero, el estrato uno y el dos reunieron 88% del déficit cuantitativo. En el caso del segundo, ambos estratos concentraron 82%.

Igual situación se presentó con la zona nororiental, pues para 2017, tres de las cuatro comunas que la integran ocuparon, precisamente, los tres primeros lugares por el número de viviendas deficitarias en materia cuantitativa: Popular (25,9%), Aranjuez (19,8%) y Manrique (5,6). En cuanto al déficit cualitativo, también Manrique (24%), Popular (6%) y Aranjuez se ubicaron entre las comunas con mayores viviendas deficitarias en materia cualitativa.

Gráfico 65. Medellín: satisfacción con la vivienda que se habita. Total, nivel socioeconómico y zonas. Promedio 2012-2018



Servicios públicos

Cobertura reportada

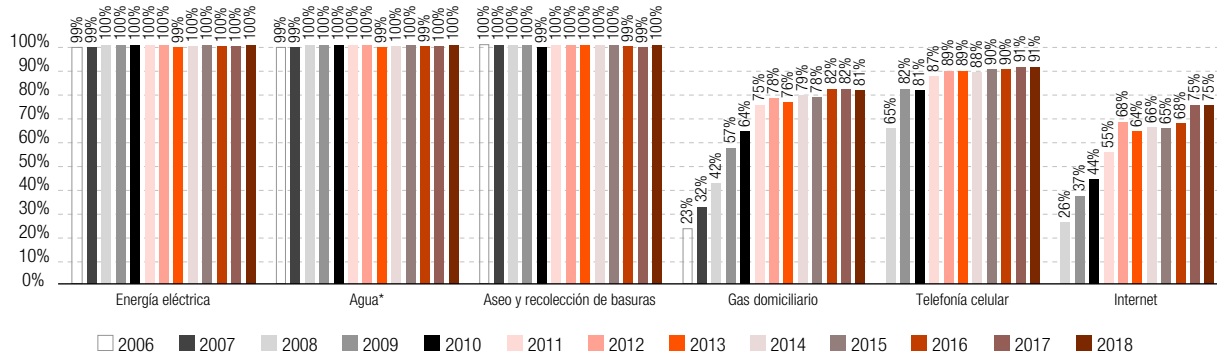
La Encuesta de Percepción Ciudadana incluye, desde 2006, un módulo de servicios públicos en el que se pregunta si la gente recibe o no los servicios de agua, energía eléctrica, telefonía celular, aseo y recolección de basuras, gas domiciliario e internet.

Como puede verse en el gráfico 66, los servicios de energía eléctrica, agua y aseo y recolección de basuras tuvieron niveles de cobertura reportada universales. Por su parte, los servicios de gas domiciliario, telefonía celular e internet han mantenido niveles de cobertura

estables desde hace varios años: para el servicio de gas la cobertura a 2018 fue 81%, sin cambios frente a 2017 pero superior en 17 pp a la media histórica. Para el servicio de telefonía celular, la cobertura a 2018 fue 91%, sin diferencias

significativas frente al registro de 2017, pero sí frente al promedio histórico en 6 pp. Finalmente, el servicio de internet mostró 75% de cobertura, sin cambios frente a 2017 pero superando en 17 pp a la media de la serie histórica.

Gráfico 66. Medellín: cobertura reportada de los servicios públicos, 2006-2018



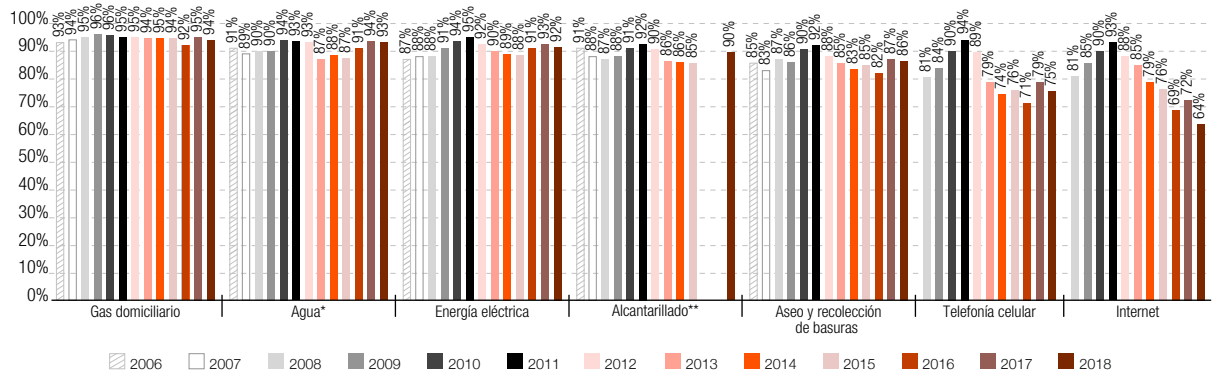
*Agua: entre 2006 y 2015 la Encuesta de Percepción Ciudadana indagaba separadamente por el servicio de acueducto y alcantarillado. A partir de 2016, se indaga por el servicio de agua, que se refiere específicamente al de acueducto.

Satisfacción con los servicios públicos recibidos

Para determinar la satisfacción con los servicios públicos, a los encuestados se les pregunta qué tan satisfechos están con cada uno de los servicios públicos de interés (energía eléctrica, agua, alcantarillado, aseo y recolección de

basuras, gas domiciliario, internet y telefonía celular), pidiéndoles que asignen una calificación que va de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho o que manifiesten si no reciben el servicio. Como puede verse en el gráfico 67, en general los habitantes de Medellín muestran altos niveles de satisfacción con ellos.

Gráfico 67. Medellín: satisfacción con los servicios públicos recibidos, 2006-2018



Nota: entre 2006 y 2007 se le pedía al encuestado que calificara el servicio en una escala de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno. Desde 2008, la pregunta se refiere a la satisfacción con el servicio en una escala de 1 a 5 también. *Agua: entre 2006 y 2015 la Encuesta de Percepción Ciudadana indagaba separadamente por el servicio de acueducto y alcantarillado. A partir de 2016, se indaga por el servicio de agua, que se refiere específicamente al de acueducto. **La pregunta referente al servicio de alcantarillado no se realizó en 2016 y 2017.

Como en años anteriores, el gas domiciliario fue el servicio público con mayor proporción de satisfechos: 94%. Le siguen el servicio de agua, que se refiere al servicio de acueducto, con una satisfacción de 93%; el servicio de energía eléctrica, con 92%; el servicio de alcantarillado con 90% y el servicio de aseo y recolección de basuras con 86%. En ninguno de los casos se presentaron diferencias significativas frente a los resultados de 2017 o frente al promedio de la serie histórica.

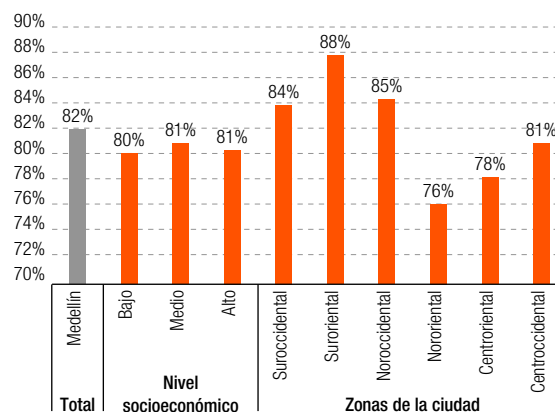
Los niveles de satisfacción más bajos fueron reportados en los servicios de telefonía celular e internet. El primero reportó 75% de satisfechos, 4 pp por debajo del resultado de 2017 y 6 pp por debajo de la media de la serie histórica para este indicador. En último lugar se ubica el servicio de internet con 64% de satisfechos, con una caída de 9 pp frente a la satisfacción reportada en 2017 y de 18 pp frente al promedio de toda la serie.

Considerando que históricamente los servicios de gas domiciliario e internet han presentado la mayor y menor satisfacción, respectivamente, se analiza a continuación el comportamiento de la satisfacción desde que se incluyó la pregunta por la satisfacción de cada servicio en la Encuesta de Percepción Ciudadana.

En el caso del servicio de gas domiciliario, se indaga por él desde que se aplica la Encuesta, es decir desde 2006. Como puede verse en el gráfico 68, la satisfacción promedio para el período 2006-2018 fue 82%, sin diferencias marcadas por nivel socioeconómico, pero con diferencias por zonas, específicamente con una mayor satisfacción histórica para la zona suroriental, con 88% de satisfechos, 6 pp por encima de la media, mientras que la zona nororiental

presentó la menor proporción de satisfechos, con 76%, 6 pp por debajo de la media para la ciudad en el período analizado. Cabe resaltar que en todo el período la tendencia del nivel de satisfacción, tanto para los NSE como para las zonas de la ciudad, fue al alza.

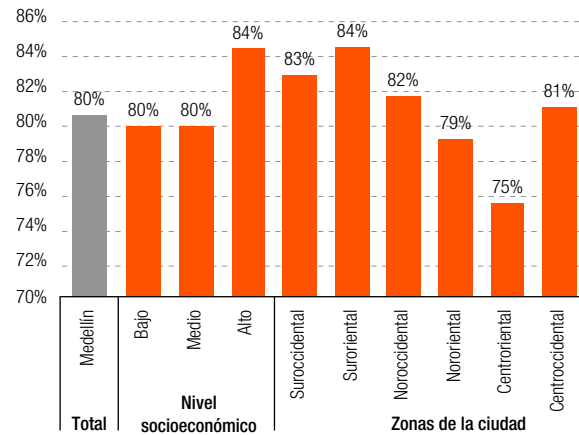
Gráfico 68. Medellín: satisfacción con el servicio de gas domiciliario recibido. Total, nivel socioeconómico y zonas. Promedio 2006-2018



En cuanto al servicio de internet, que al cierre de 2018 reportaba la menor proporción de satisfechos, 64%, en el promedio del período 2008-2018 tiene mejores resultados por cuenta de mayores niveles de satisfacción al inicio del período que, no obstante, viene en descenso. Así, la satisfacción promedio con este servicio para la ciudad en el período analizado fue 80%. Por niveles socioeconómicos, no se observaron diferencias en los NSE bajo y medio, pero en el alto la satisfacción histórica fue 84%, superior en 4 pp a la media de la ciudad. Por zonas, también hubo diferencias: la suroriental reportó 84% de satisfechos, 4 pp por encima de la media de Medellín, mientras que la centroriental fue la zona con menor proporción de satisfechos, 75%, 5 pp por debajo de la media de la ciudad. En el último informe disponible de la Superintendencia de

Industria y Comercio sobre peticiones, quejas y recursos, 2016, se registra que en todo el país se presentaron 1,1 millones de quejas sobre el servicio de internet, siendo las más frecuentes la falta de disponibilidad del servicio por falla técnica (51,3%), la falta de disponibilidad del servicio por fallas en el equipo terminal suministrado por el proveedor (12,9%), la inconformidad con la velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet (8,5%), la inconformidad con la facturación (4,5%) y la inconformidad con la entrega y oportunidad de la factura (3,28%).

Gráfico 69. Medellín: satisfacción con el servicio de internet recibido. Total, nivel socioeconómico y zonas.
Promedio 2008-2018



Medellín Cómo Vamos es una alianza interinstitucional privada que tiene como objetivo superior hacer seguimiento y análisis a la calidad de vida en la ciudad, con una mirada metropolitana en sectores específicos.

Desde 2006 Medellín Cómo Vamos trabaja en la promoción de gobiernos efectivos y transparentes, ciudadanos informados, responsable y participativos y en alianzas en torno a la calidad de vida en la ciudad.

El Programa es posible gracias al acompañamiento de Proantioquia, Universidad Eafit, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, Comfama, Comfenalco, El Colombiano y sus aliados fundadores del modelo Cómo Vamos: Fundación Corona, la Cámara de Comercio de Bogotá y la Casa Editorial El Tiempo.

Desde sus inicios Medellín Cómo Vamos entiende la calidad de vida como sinónimo de bienestar integral, tanto en una dimensión objetiva como en una dimensión subjetiva. La primera se obtiene a través de indicadores de resultado provenientes de fuentes oficiales; mientras la segunda se obtiene de indicadores de satisfacción valorados por los propios individuos, obtenidos a través de nuestra Encuesta de Percepción Ciudadana.

Obteniendo como principales resultados el Informe de Calidad de Vida y el informe de análisis de la Encuesta de Percepción Ciudadana, que se entregan a la ciudad anualmente en eventos con el alcalde, su equipo de gobierno, empresarios, académicos, funcionarios públicos, periodistas y a la ciudadanía en general.