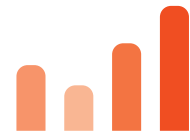


MEDELLÍN



# cómo vamos

## 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

  
e**COLOMBIANO**

 Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

**EL TIEMPO**  
CASA EDITORIAL

### **Comité Directivo**

Rafael Aubad López.

Presidente Proantioquia

Juan Luis Mejía Arango.

Rector Universidad Eafit

Ángela Escallón Emiliani.

Directora Ejecutiva. Fundación Corona

María Inés Restrepo de Arango.

Directora Comfama

Carlos Mario Estrada.

Director Comfenalco Antioquia

Lina Vélez de Nicholls.

Presidenta Cámara de Comercio de Medellín

para Antioquia

Martha Ortiz Gómez.

Directora El Colombiano

Mónica de Greiff.

Presidenta Cámara de Comercio de Bogotá

Jon Ruiz. Gerente General.

El Tiempo Casa Editorial

### **Comité Técnico**

Azucena Restrepo.

Vicepresidente Proantioquia

Jorge Giraldo.

Decano Ciencias y Humanidades.

Universidad Eafit

Camila Ronderos.

Gerente de Proyectos Sociales.

Fundación Corona

Luis Felipe Arango.

Jefe Departamento Investigación

y Pensamiento Social.

Comfama

Gloria María Jaramillo Villegas.

Gerente inmobiliaria.

Comfenalco

Jaime Echeverri.

Vicepresidente Planeación y Desarrollo.

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Francisco Jaramillo.

Macro editor de Opinión.

El Colombiano

Plinio Alejandro Bernal.

Director Hábitat.

Cámara de Comercio de Bogotá

Janneth Patricia Márquez.

Gerente Regional Medellín.

Casa Editorial El Tiempo

### **Unidad Coordinadora**

Piedad Patricia Restrepo R.

Coordinadora

Paula Andrea Hernández M.

Asistente

Juliana Toro Henao

Practicante

### **Textos y edición**

Unidad Coordinadora

ISSN: 1909-4108

### **Diseño, diagramación e impresión**

Pregón S.A.S.

Medellín, noviembre de 2014

Para consultar los resultados completos de la encuesta vaya a:

[www.medellincomovamos.org](http://www.medellincomovamos.org)

o escribanos a [info@medellincomovamos.org](mailto:info@medellincomovamos.org)

## Hábitat urbano

# Vivienda y Servicios Públicos

*El 45% de los hogares encuestados reportaron habitar en vivienda propia. Entre quienes no poseen una, la principal razón para ello es la incapacidad para pagar la cuota inicial de la vivienda. Respecto a la satisfacción con la vivienda en que se habita, la calificación promedio fue de 4,3/5, ligeramente superior a la de 2013 (4,2/5). En cuanto a los servicios públicos, los niveles de cobertura siguen siendo altos, más aún en los servicios públicos básicos (energía eléctrica, acueducto, alcantarillado y aseo y recolección de basuras), alcanzando tasas del 100%. En general, la satisfacción promedio con los servicios públicos, ya sean básicos o no básicos, se mantuvo estable en 4,4/5.*

### Vivienda

La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga por el tipo de vivienda en que se habita: propia pagando, propia pagada, arrendada, familiar o formas alternativas de tenencia y por la satisfacción con la vivienda en que se habita. También se pregunta por la satisfacción con el barrio donde se reside y las razones para la satisfacción tanto con el barrio como con la vivienda.

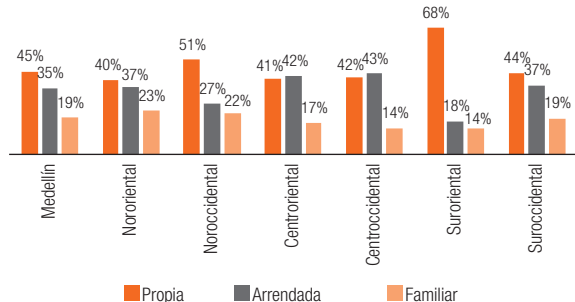
En 2013, entre las once ciudades que hacen parte de la Red de Ciudades Cómo Vamos la vivienda y los barrios fueron uno de los aspectos más satisfactorios. En efecto, Medellín no fue ajena a esto, pues fue la ciudad con mayor proporción de ciudadanos satisfechos con el barrio en que habitan (81%), ubicándose por encima del promedio de las once ciudades y creciendo ostensiblemente con respecto a 2012 (75%). Asimismo, en cuanto a la vivienda, el 82% de los encuestados en la ciudad mani-

festaron estar satisfechos con la vivienda que habitan, cifra inferior a la de 2012 (86%), pero aún superior al promedio de las ciudades de la RCCC.

Ahora bien, respecto a la situación en Medellín para 2014, específicamente respecto al tipo de propiedad sobre las viviendas habitadas, se tiene que el 45% de los encuestados habita en una vivienda propia, ya sea que esté paga o en proceso de pago. Entre tanto, el 35% habita una vivienda arrendada y el 19% en una vivienda familiar. Estos datos representan una disminución en la proporción de personas que habitaban vivienda propia en 2013 (53%) y un incremento en las personas que habitan una vivienda familiar, respecto al mismo año (13%), mientras que la proporción de personas que habitan en vivienda arrendada se mantiene sin variaciones (ver gráfico 60).

Por zonas, desde el 2006 la zona Sur-oriental de la ciudad ha sido la que presenta mayor tenencia de vivienda. En efecto, para el 2014 continúa ocupando el primer lugar (68%), en contraste con las zonas Nor-oriental y Centro-oriental que presentan la menor tenencia (41% y 40%, respectivamente). Por su parte, en las zonas del centro, el porcentaje de arrendamientos es mayor (Centro-occidental 43% y Centro-oriental 42%) y menor en la Sur-oriental (18%). Por NSE, el alto es el que ostenta el mayor porcentaje de vivienda propia (63%), mientras que para los niveles bajo y medio, la proporción de viviendas arrendadas (35% bajo, 38% medio) y familiares (22% bajo, 19% medio) es similar.

**Gráfico 60. Medellín y seis zonas urbanas: propiedad sobre la vivienda que se habita, 2014**

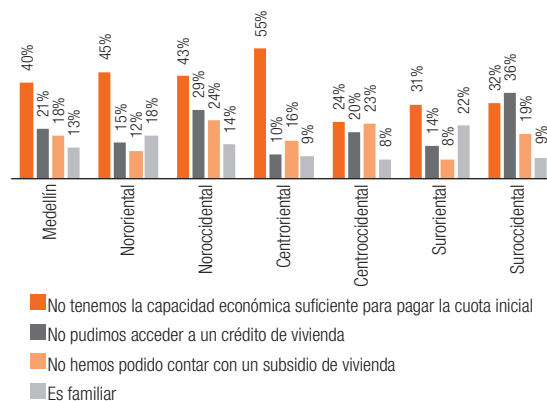


Respecto a estos resultados, la Encuesta indaga por las razones que justifican el no poseer una vivienda propia. La principal razón es la insuficiente capacidad económica para pagar la cuota inicial de la vivienda (40%<sup>26</sup>), razón que es común a todas las zonas de la ciudad, excepto la Sur-occidental –donde ocupó el segundo lugar- y a todos los niveles socioeconómicos. La segunda razón en importancia fue la imposibilidad de acceder a un crédito de vivienda (21%), que se ubicó como primera razón en la zona Sur-occidental (36%) y, de nuevo, fue común a todos los NSE. Como tercera razón se encuentra la carencia de acceso

a un subsidio de vivienda (18%), común a las zonas Nor-occidental y Sur-occidental y a los niveles bajo y medio. Finalmente, como cuarta razón está el hecho de que la vivienda sea familiar (13%), que alcanza un máximo para la zona Nor-occidental (14%) y un mínimo para la Centro-occidental (8%) (Véase gráfico 61).

Por NSE, en todos los niveles la razón más relevante para no tener vivienda propia se refiere a la no tenencia de recursos para pagar la cuota inicial, cuya representatividad, sin embargo, es menor en el nivel alto (29%), mientras que en los niveles bajo (40%) y medio (42%) se mueve en torno al promedio para la ciudad. La segunda razón es no contar con un crédito de vivienda, que es común a todos los niveles, con cifra similar al promedio municipal.

**Gráfico 61. Medellín y seis zonas urbanas: principales razones por las cuales usted no vive en una vivienda propia, 2014**



Los anteriores datos dan cuenta de que buena parte de las personas que manifiestan no tener casa propia, deseando tenerla, afirman

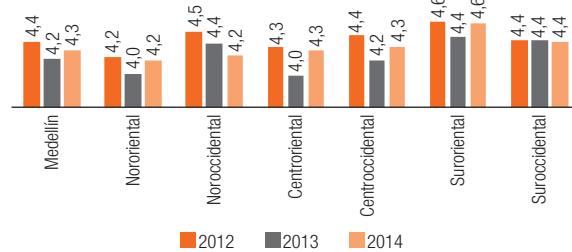
26 Este y los demás porcentajes calculados al respecto, se hacen con base en las personas que declararon no habitar una vivienda propia.

no tener los recursos para acceder a ella. Para la mayoría es necesario contar con la cuota inicial, acceder a un crédito de vivienda o ser beneficiario de un subsidio gubernamental.

Ahora bien, en lo que respecta a la satisfacción con la vivienda, la calificación media es de 4,3/5, cifra ligeramente superior a la de 2013. Un 81% de los encuestados manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la vivienda que habitan, mientras que el porcentaje de personas satisfechas o muy insatisfechas fue de 7%. Por zonas, se observa una ligera recuperación de la caída en las calificaciones que tuvieron lugar en 2013, con excepción de las zonas Nor-occidental, que redujo nuevamente el nivel de satisfacción promedio (pasó de 4,4 a 4,2), y Sur-occidental, que no presentó variación significativa (véase gráfico 62). Así pues, la zona Sur-oriental reportó la mayor calificación promedio, 4,6 y también el mayor porcentaje de satisfechos, 91%. Por NSE, el nivel alto arrojó la mayor calificación promedio, 4,6 y el mayor porcentaje de satisfechos, 92%; en contraste con el nivel bajo, que reportó la menor calificación, 4,1 y el menor porcentaje de satisfechos, 76%. Lo que implica que el porcentaje de satisfechos se incrementa a medida que el hogar se encuentra en un nivel socioeconómico más alto.

Entre las razones más importantes para estar satisfecho con la vivienda se tienen que es cómoda/acogedora/agradable para vivir (66%); es grande/tiene buenos espacios/las habitaciones son amplias (31%) y es propia (28%). Entre tanto, entre las razones para estar insatisfecho se tienen que es muy pequeña/tiene poco espacio/falta adicionar habitaciones u otros espacios (49%); falta hacerle reparaciones y mantenimiento (46%) y no es propia (14%).

**Gráfico 62. Medellín y seis zonas urbanas:  
 Satisfacción con la vivienda en que se habita, 2012-2014**



De manera complementaria, la Encuesta indaga también por la satisfacción con el barrio en el que se reside. La calificación media otorgada fue de 4,2/5, al igual que la obtenida en 2013, con un porcentaje de satisfechos de 80% y de insatisfechos de 6%. Por zonas, la de mayor satisfacción es la Sur-oriental, con una calificación promedio de 4,4; le siguen la zona Sur-occidental con 4,3; la Centro-oriental, Centro-Occidental y Nor-occidental, todas con 4,2 y finalmente, está la zona Nor-oriental con calificación de 4,1. Por NSE, se aprecia que el nivel alto se encuentra más satisfecho, ya que tiene la mayor calificación promedio, con 4,5 y el mayor porcentaje de satisfechos, con 88%. Mientras tanto, los sectores medio y bajo reportan menor satisfacción con el barrio, así ambos le otorgan una calificación promedio de 4,2 y el porcentaje de satisfechos es de 80% en el bajo y 79% en el medio.

Respecto a las razones de satisfacción con el barrio, la principal es que el barrio es tranquilo (60%), seguida por la percepción de que es seguro, no hay robos, ni problemas de delincuencia (40%), y luego la percepción de que tiene buenos vecinos, gente amable y colaboradora (33%). Lo anterior podría ser indicativo de que la satisfacción con el barrio está altamente correlacionada con la seguridad y, una vez garantizada ésta,

hay otros aspectos que empiezan a tener relevancia, como el tema del capital social (tener buenas relaciones con los vecinos), vivir en un barrio agradable y tener buenas rutas de transporte.

Lo anterior concuerda con las razones de insatisfacción con el barrio, en las que la primera es la existencia de inseguridad y vandalismo (49%), seguida por la presencia de pandillas o combos (30%) y, luego, por la presencia de drogadictos en la zona (20%). Cabe resaltar que desde 2012, las razones presentadas giran en torno al tema de seguridad, y las dos primeras se han mantenido. De nuevo, esto refuerza la hipótesis de que el tema de seguridad es el de mayor relevancia en cuanto a la satisfacción con el barrio en el que se habita.

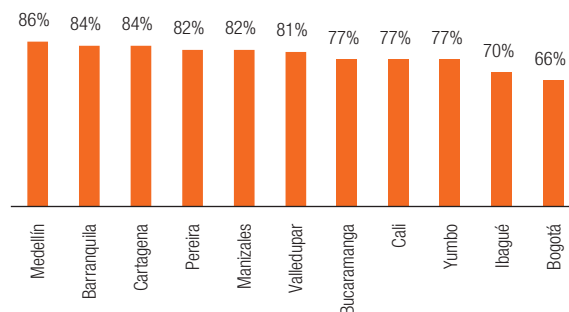
## Servicios públicos

En el contexto de la Red de Ciudades Cómo Vamos, Medellín se destaca por ser la ciudad con mayores niveles de satisfacción percibidos, tanto para los servicios públicos esenciales<sup>27</sup> (88%), como para la totalidad de servicios evaluados en la Encuesta de Percepción<sup>28</sup> (86%) en el año 2013, como se aprecia en el gráfico 63. En ambos casos se ubica por encima del promedio que, para el caso de los esenciales fue de 80% y para la totalidad de los servicios fue de 78%. Cabe resaltar respecto a este último, que entre 2012 y 2013, el promedio decreció, lo que hace más notorio el nivel de satisfacción en Medellín.

De manera específica, en la satisfacción por tipo de servicio, Medellín es la ciudad que reportó la mayor proporción de satisfechos para los servicios de energía eléctrica (90%) y alcantarillado (86%), de nuevo por encima de la media para las once ciudades. Entre tanto,

en acueducto ocupó el segundo lugar por proporción de satisfechos (87%) y en alcantarillado el tercero (85%).

**Gráfico 63. Red de Ciudades Cómo Vamos: Satisfacción con todos los servicios públicos evaluados, 2013**

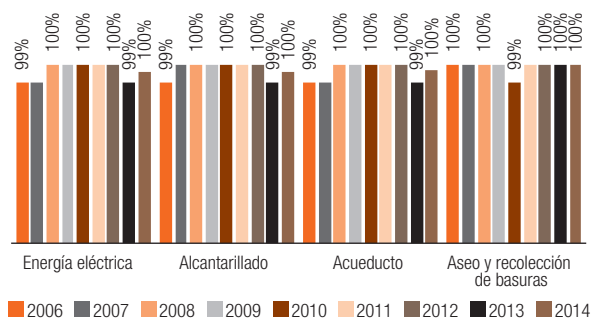


Ahora bien, en lo que respecta a la situación de los servicios públicos en Medellín para el año 2014, la Encuesta de Percepción Ciudadana permite dar cuenta de las coberturas declaradas por los ciudadanos por cada uno de los servicios públicos, al mismo tiempo que evidencia la satisfacción de los encuestados con los servicios que reciben. En lo que se refiere a las coberturas declaradas para los servicios básicos, esto es energía eléctrica, alcantarillado, acueducto, aseo y recolección de basuras, la Encuesta reporta coberturas del 100% (véase gráfico 64).

27 Los servicios públicos esenciales incluyen la energía eléctrica, el alcantarillado, el acueducto y el aseo y recolección de basuras.

28 Los servicios públicos evaluados incluyen a los esenciales, así como a la telefonía fija, la telefonía celular, la televisión por cable, el gas domiciliario y el internet.

**Gráfico 64. Medellín: cobertura reportada de servicios públicos básicos, 2006-2014**



Respecto a los servicios públicos no básicos, la telefonía básica reporta cobertura del 87% para 2014, cinco puntos porcentuales por debajo de la cifra de 2013 y en consonancia con la reducción que viene ocurriendo desde 2011 (véase gráfico 66). Por zonas, las que presentan mayor cobertura son la Centro-occidental y Sur-oriental, ambas con el 94%, mientras que la de menor cobertura de este servicio es la Nor-oriental (80%). En cuanto a NSE, la cobertura declarada para este servicio es mayor a medida que crece el NSE, así para el bajo es de 81%, para el medio de 90% y para el alto de 96%.

En cuanto al servicio de telefonía celular, la cobertura reportada por la EPC es de 88%. Por zonas, las que presentan mayor cobertura, como en el caso de la telefonía fija, son la Sur-oriental (93%) y Centro-occidental (92%), mientras que la Nor-oriental es la de menor cobertura (85%). Por NSE, la cobertura también aumenta a medida que crece el NSE, así para el nivel bajo es de 87%, para el medio 88% y para el alto 96%.

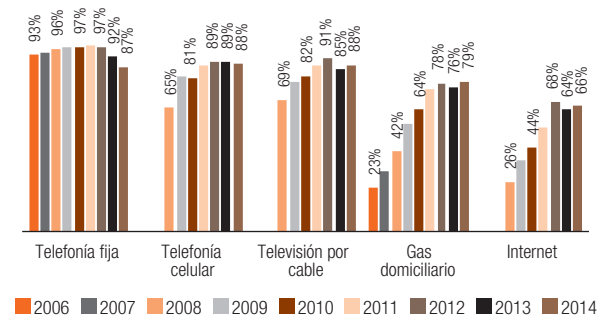
Sobre el servicio de gas domiciliario, la cobertura reportada para la ciudad es de 79%, levemente superior a la del 2013, que fue de 76%. Por zonas, la mayor cobertura declarada la tiene la zona Nor-oriental (85%) y la menor

la tiene la Centro-oriental (69%). Por NSE, la cobertura reportada es la misma para todos los niveles, 79%.

En lo que se refiere al servicio de internet, a cobertura reportada para Medellín fue de 66%, superior en dos puntos porcentuales a la de 2013, de 64%. Por zonas, la de mayor cobertura es la Sur-oriental (83%), mientras que la de menor cobertura es la Nor-oriental (50%). Por NSE, como con los otros servicios no básicos, la cobertura crece a medida que crece el NSE, así para el nivel bajo es de 55%, para el medio de 73% y para el alto de 86%. Cabe resaltar que, para el nivel bajo, este es el servicio con menor porcentaje de cobertura entre los no básicos.

En el caso de la televisión por cable, la cobertura en la ciudad llegó al 88%, tres puntos porcentuales por encima de la de 2013, que fue de 85%. Por zonas, la de mayor cobertura fue la Sur-oriental (92%), mientras que la de menor cobertura fue la Nor-oriental (82%). Por NSE, las coberturas son como sigue, bajo 52%, medio 67% y alto 83%.

**Gráfico 65. Medellín: cobertura reportada servicios públicos, otros servicios, 2006-2014**



Ahora, respecto a la satisfacción con los servicios públicos en Medellín, ésta fue similar para la mayoría de los servicios, si se le compara con lo registrado en 2013, de acuerdo con la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfechos y cinco muy satisfechos

(véanse gráficos 66 y 67), manteniendo altos niveles de satisfacción en todos ellos. Por grupos, tanto en el caso de los servicios públicos básicos (energía, acueducto, recolección de basuras y alcantarillado), como en el de los servicios públicos no básicos (gas, televisión por cable, telefonía celular y fija e internet) la satisfacción se mantuvo en el mismo nivel de 2013, esto es 4,4/5 para ambos.

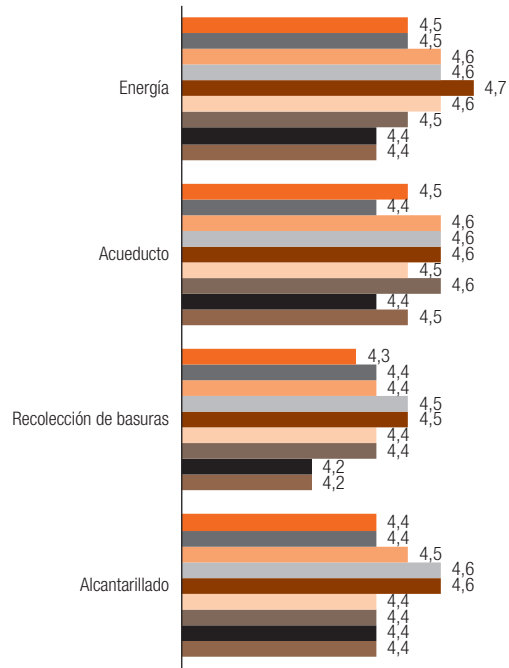
En el grupo de los básicos, la energía tuvo una calificación promedio de 4,5, igual a la del año anterior, con 89% de la población satisfecha. El acueducto también tuvo una calificación promedio de 4,5, una décima por encima de la de 2013, con 88% de la población satisfecha. El servicio de alcantarillado tuvo una calificación promedio de 4,4, igual a la del año 2013, y 86% de la población satisfecha. Finalmente, el servicio de aseo y recolección de basuras tuvo una calificación promedio de 4,3, una décima por debajo de la 2013, con el 83% de la población satisfecha. Por zonas, es general el resultado: la mayor proporción de población satisfecha se concentra en la zona Sur-oriental con un promedio del 93% de los ciudadanos satisfechos; en contraste, la menor proporción de población satisfecha se concentra en la zona Nor-oriental, con un promedio de 85% de ciudadanos satisfechos. Esto ocurre con excepción del servicio de aseo y recolección de basuras, donde la zona con menor porcentaje de satisfechos es la Centro-oriental (78%). Por NSE, es común que, a medida que aumenta el nivel socioeconómico, aumente la satisfacción, aunque la excepción es el servicio de energía eléctrica, donde el nivel medio (86%) tiene menor porcentaje de satisfechos que el bajo (90%).

Finalmente, en el grupo de los no básicos, el gas domiciliario es el de mejor calificación promedio, 4,7, una décima superior a la de 2013,

con un porcentaje de satisfechos del 95%. Le sigue la televisión por cable, con calificación promedio de 4,4, una décima por debajo de la obtenida en 2013, y con el 86% de satisfechos. Luego está la telefonía fija, con calificación promedio de 4,4, igual a la de 2013, y el 84% de satisfechos. Posteriormente, se encuentra el internet con calificación promedio de 4,2, dos décimas por debajo de la de 2013 y el 79% de satisfechos. Finalmente, está la telefonía celular con calificación promedio de 4,1, una décima por debajo de la de 2013 y el 74% de satisfechos. Para estos servicios, de nuevo, se presenta mayor satisfacción en la zona Sur-oriental, sin excepción. Por NSE, también es común que, a medida que aumenta el nivel socioeconómico, aumente la satisfacción, con excepción del servicio de telefonía celular, donde es mayor la satisfacción para el nivel bajo (68%), que para el nivel medio (62%).

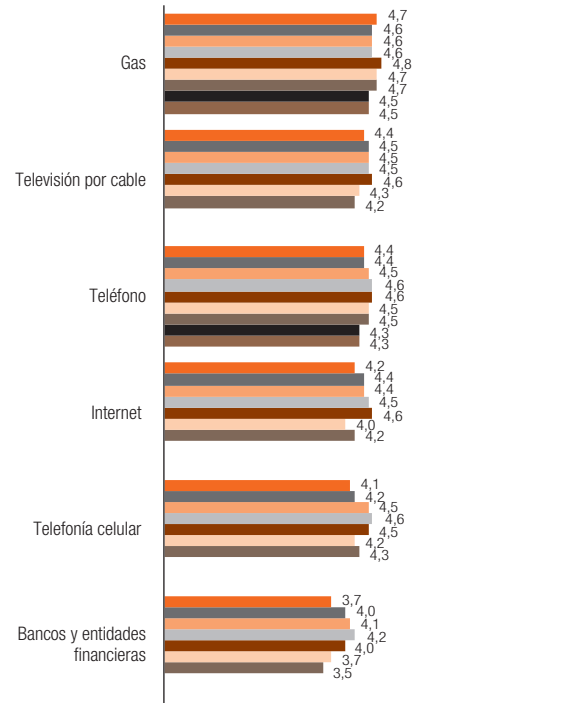
Adicionalmente, la Encuesta analiza la satisfacción que tienen los encuestados con el servicio de los bancos y entidades financieras. Al respecto, la calificación promedio de este año fue de 3,7, tres décimas por debajo de la del año 2013 y un porcentaje de satisfechos de 63%. Cabe resaltar que, entre los encuestados, un 38% manifestó no tener el servicio. Por zonas, la mayor satisfacción se encuentra en la zona Sur-oriental, con una calificación de 4,0 y el 72% de satisfechos, ambos superiores a la media de la ciudad. Le siguen la Nor-oriental y la Centro-oriental con 3,8 de calificación para ambas, y luego están la Centro-occidental y Nor-occidental, con 3,7 de calificación para ambas. Por NSE, la mayor satisfacción se concentra en el nivel alto, con una calificación promedio de 3,8 (69% de satisfechos). Luego se encuentra el nivel bajo con 3,8 también (64% de satisfechos) y el medio con 3,7 (61% de satisfechos).

**Gráfico 66. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos básicos, 2006-2014**



■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008 ■ 2007 ■ 2006  
 Nota: calificación de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho.

**Gráfico 67. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos no básicos y servicios financieros, 2006-2014**



■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008 ■ 2007 ■ 2006  
 Nota: calificación de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho.

Medellín Cómo Vamos es un programa privado 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.