



Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2012

Activos de las personas

Proantioquia
Fundación para el Progreso de Antioquia

 UNIVERSIDAD
EAFIT
Abierta al mundo

Fundación corona

comfama

 Comfenalco
ANTIOQUIA


CAMARA DE COMERCIO
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA


COLOMBIANO

 Cámara
de Comercio
de Bogotá

EL TIEMPO
CASA EDITORIAL

Comité Directivo

Juan Sebastián Betancur.
Presidente Proantioquia

Juan Luis Mejía Arango.
Rector Universidad Eafit

Jorge Enrique Vargas González.
Director Ejecutivo (E) 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

Juan Gómez Martínez.
Director El Colombiano

Consuelo Caldas Cano.
Presidenta Cámara de Comercio de Bogotá

Rafael Santos Calderón.
Director de Publicaciones Casa Editorial El
Tiempo

Comité Técnico

Rafael Aubad.
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 de Educación Cultura y Biblioteca

Jaime Echeverri.
Vicepresidente Planeación y Desarrollo.
Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Luis Fernando Ospina.
Macroeditor de Opinión.
El Colombiano

Plinio Alejandro Bernal.
Director Hábitat.
Cámara de Comercio de Bogotá

Ernesto Cortés.
Editor de Opinión.
Casa Editorial El Tiempo

Unidad Coordinadora

Piedad Patricia Restrepo R.
Coordinadora

Jesús David Torres
Asistente Técnico

Textos y edición

Unidad Coordinadora
Medellín, Septiembre de 2012

Diseño, diagramación e impresión

Pregón Ltda.
ISSN: 1909-4108

Diseño, diagramación e impresión

Pregón Ltda.
ISSN: 1909-4108

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Realizado por: Ipsos Napoleón Franco, inscrito ante el Consejo Nacional Electoral
Encomendado y financiado por: Medellín Cómo Vamos

Tipo de la muestra: Muestreo estratificado, multietápico. Marco de áreas cartográfico con la conglomeración de hogares en secciones cartográficas, a partir de la información del último censo de población y vivienda 2005 con sus correspondientes proyecciones al 2012.

Grupo objetivo: Hombres y mujeres mayores de 18 años de edad, niveles socio económicos -NSE- alto (estratos 6 y 5), medio (estrato 4 y 3) y bajo (estrato 2 y 1), residentes en Medellín, en cada una de las 6 zonas en que se divide la ciudad.

Tamaño de la muestra: 1.525 encuestas efectivas de 1.500 previstas.

Técnica de recolección de datos: Entrevista personal cara a cara en hogares con aplicación de un cuestionario estructurado.

Área/ Cubrimiento: Medellín, 16 comunas urbanas, agrupadas en 6 zonas.

Tema o temas a los que se refiere: Indicadores del clima de opinión en la ciudad; Opinión de la ciudadanía sobre el rumbo de las cosas en la ciudad; Identificar indicadores clave que permitan medir los niveles de satisfacción.

Candidatos o personajes por los que se indagó: Aníbal Gaviria, Alcalde de Medellín.

Preguntas concretas que se formularon: Ver cuestionario anexo

Fecha de realización del trabajo de campo: Del 12 de julio al 29 de julio de 2012.

Margen de error observado: 2,5% para el total de la muestra, con 95% de confianza.

Ponderación: Por zonas, edad y sexo.

Descripción de la muestra: El 29,5% de los encuestados se definió como jefe de hogar, el 34,5% como jefa de hogar y el 36% como otro miembro del hogar mayor de 18 años. Por edades, el 20% estuvo entre los 18 y 25 años, el 20% entre los 26 y los 35 años, el 22% entre los 36 y los 45 años, el 17% entre 46 y 55 años, y el 21% de más de 55 años. Por NSE, en el bajo se concentró el 47% de la muestra, el 43% en el medio y el 10% restante en el alto. Las zonas Nor-oriental, y Nor-occidental tuvieron un 25% y 23% de la muestra, respectivamente, las zonas Centro-oriental y Centro-occidental tuvieron el 16% y 17%, respectivamente, mientras que las zonas Sur-oriental, y Sur-occidental tuvieron un 5% y 14%, respectivamente. Por último, las mujeres representaron el 54% de la muestra, y los hombres el 46%.

Para consultar los resultados completos de la encuesta vaya a:
www.medellincomovamos.org
o escribanos a info@medellincomovamos.org

Activos de las personas

Educación, recreación, deporte y cultura

En 2012 se indagó por primera vez por la satisfacción con la atención recibida por los menores de cinco años en la ciudad, la cual se ubicó en 3,9/5, siendo menor al promedio de satisfacción registrado para la educación de los niños y adolescentes entre los 5 y 17 años que fue de 4,1. Llama la atención el aumento en la inasistencia escolar reportada en los hogares, que se ubicó en el 9%, la cifra más alta desde el año 2006. La satisfacción con las instituciones educativas privadas siguió siendo mayor a la reportada para las instituciones públicas, mostrando en 2012 una diferencia de diez puntos porcentuales (92% versus 82%). En cuanto a la cultura, la recreación y el deporte se mantuvieron altos los niveles de satisfacción: en el caso de la cultura se ubicó en 4,2 y en el de la recreación y el deporte se ubicó en 4,3. No obstante, el acceso a la oferta cultural, recreativa y deportiva no fue uniforme por zonas, niveles socio económicos y sexo, siendo menor para las zonas Nor-oriental, Nor-occidental y Centro-oriental, el NSE bajo y las mujeres. En el caso de las actividades deportivas y recreativas, la participación en el último año fue mayor comparada con 2011, destacándose el aumento de la participación en actividades como ir a parques, que sigue ocupando el primer puesto como la actividad de mayor participación en la ciudad (51%).

La educación es uno de los activos más importantes para los individuos. La satisfacción con dicho activo puede ser el reflejo de variables objetivas, como el mayor acceso y mejor calidad de los servicios educativos, pero también puede estar reflejando patrones de comparación relativamente laxos, al desconocer estándares más allá de la vecindad, o influencias culturales que de acuerdo al BID (2008), pueden denominarse como la Paradoja de las Aspiraciones: “los grupos de ingresos más bajos tienen un sesgo optimista más pronunciado que los grupos de ingresos más altos...cuando se trata de las percepciones sobre las condiciones de vida y las políticas de los países, los pobres tienden a tener una

opinión semejante o incluso más benevolente que los ricos”(BID, 2008, p.26)

Esa paradoja de las aspiraciones puede constituir una barrera a una mayor demanda social por la mejora en el acceso y la calidad de la educación recibida por niños, adolescentes y jóvenes en las ciudades. En ese sentido, un reto importante es la difusión de cada vez mayor información comparativa a los padres de familia sobre la calidad ofrecida por los colegios en la ciudad.

En Medellín, uno de cada cuatro hogares tiene menores de cinco años, mientras que cinco de cada diez hogares cuenta con niños y jóvenes entre los cinco y diecisiete años. La



zona Centro-oriental (comunas de Villa Hermosa, Buenos Aires y La Candelaria) es la que presenta el mayor porcentaje de hogares con menores de cinco años con un 30%, mientras la zona Sur-oriental (comuna del Poblado) es la que presenta menor participación con un 15%. En el caso de los niños y jóvenes de cinco a diecisiete años, las zonas Nor-oriental (Comunas Popular, Santa Cruz, Manrique y Aranjuez) y Sur-occidental (comunas Guaya-bal y Belén) ambas con un 52%, tienen el más alto porcentaje, mientras la Zona Sur-oriental es la de menor porcentaje de hogares con niños entre cinco y diecisiete años con un 23%.

Desde 2008 se ha mantenido estable el porcentaje de niños menores de cinco años que permanecen la mayor parte del tiempo entre semana en casa con un adulto, con cinco de cada diez niños. Por su parte, es mayor la asistencia a guarderías o jardines infantiles públicos que privados, en 2012 esos porcentajes fueron del 23% y el 16%, respectivamente, mientras un 7% permanecieron al cuidado de vecinos, amigos o familiares o en casa con otros menores o solos.

Por primera vez en la Encuesta se pregunta por la satisfacción con la atención y cuidado recibidos por los menores de cinco años que asisten a establecimientos la mayor parte del tiempo en semana. Los datos evidencian que dicha satisfacción es relativamente alta, aunque menor que la registrada para los servicios educativos de los niños y jóvenes de cinco a diecisiete años. Como se observa en el gráfico 12, siete de cada diez hogares están satisfechos con la atención recibida por los menores de cinco años, siendo ésta mayor para los establecimientos públicos, donde ocho de cada diez lo están; en comparación con la satisfacción con los establecimientos privados donde sie-

te de cada diez están entre satisfechos y muy satisfechos (calificaciones cuatro y cinco en la escala de satisfacción).

Un 13% de los hogares se mostraron insatisfechos con la atención recibida por los menores de cinco años, siendo mayor dicha insatisfacción para quienes envían a los menores a establecimientos privados, alcanzando un 17%. Contrario a lo ocurrido con la educación para los niños y jóvenes entre cinco y diecisiete años, donde históricamente la satisfacción es mayor para los que asisten a colegios privados, en el caso de los menores de cinco años, es mayor la satisfacción con los establecimientos públicos. Lo anterior podría ser un indicio de que la estrategia de atención a la primera infancia focalizada en las familias de más bajos ingresos, que inició unos años atrás y se consolidó en los últimos cuatro años, es bien percibida por sus beneficiarios.

Gráfico 12. Medellín: nivel de satisfacción con la atención y cuidado recibido en las instituciones a las que asisten los menores de cinco años, 2012

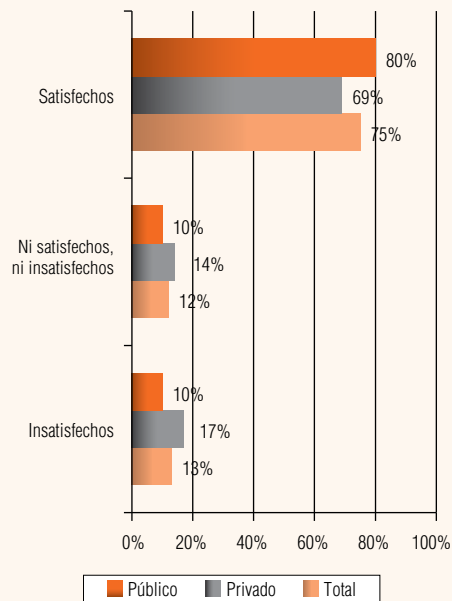
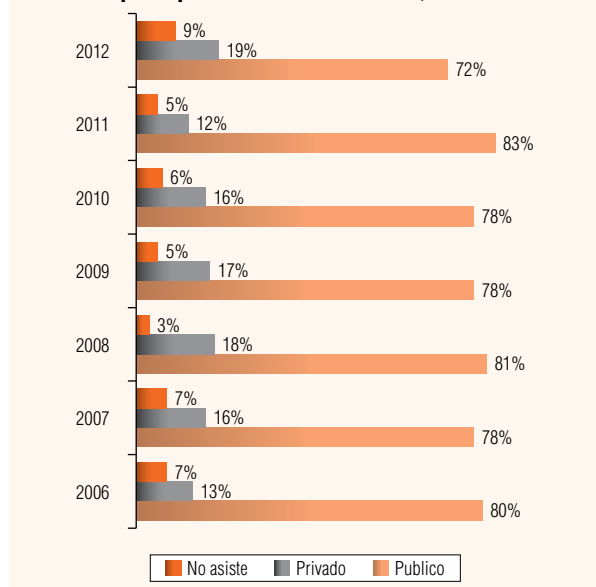


Gráfico 13. Medellín: asistencia escolar de 5 a 17 años por tipo de establecimiento, 2006-2012



En el caso de los niños y jóvenes de cinco a diecisiete años, en 2012 se evidencia un retroceso en la asistencia escolar, el promedio entre 2006-2011 mostraba una inasistencia del 6%, a 2012 subió al 9%. También se evidenció una reducción en la participación de la asistencia a colegios públicos, pasando del 83% en 2011 al 72% en 2012. Por su parte, la participación de la asistencia a colegios privados aumentó pasando del 12% en 2011 al 19% en 2012 (véase gráfico 13). Lo anterior, puede ser un indicio de que aquellos niños y jóvenes que no están estudiando, con anterioridad lo hacían, en su mayoría, en colegios públicos.

Los medios de comunicación han registrado en el último año las dificultades en algunas comunas de Medellín para que los niños y jóvenes puedan asistir a los establecimientos educativos por factores ligados a la inseguridad, donde los enfrentamientos entre bandas delincuenciales y las fronteras invisibles han causado temor en la comunidad, que en muchos casos opta por no enviar a los niños y jóvenes a las colegios, o por cambiar de institución educativa. Por zonas

de la ciudad, la EPC mostró un mayor nivel de inasistencia en la zona Centro-occidental (comunidades Laureles-Estadio, América y San Javier), con un 12%, seguida de la Nor-occidental con un 10%. En el caso de la zona Centro-oriental, aunque mostró una inasistencia baja con un 4%, la asistencia a colegios públicos se redujo ostensiblemente pasando del 81% al 71%, mientras aumentó la asistencia a colegios privados, pasando del 7% al 25%.

Por su parte, la satisfacción con los servicios educativos en 2012 se mantuvo alta y prácticamente igual que en 2011, con un promedio de 4,1 en la escala de satisfacción, que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho (véase gráfico 14). Como en años anteriores, no hubo diferencias significativas por niveles socio económicos o por sexo, pero sí por zonas, donde la Sur-occidental presentó la menor satisfacción con 3,9, mientras la zona Centro-occidental, la mayor con 4,4. La satisfacción con los establecimientos de carácter privado se mantuvo en el mismo nivel de 2011, con un 92% de satisfacción, por encima en diez puntos porcentuales frente a la satisfacción con las instituciones públicas, ampliando la ventaja que las primeras tienen sobre las segundas en materia de satisfacción, con respecto a 2011 (véase gráfico 15).

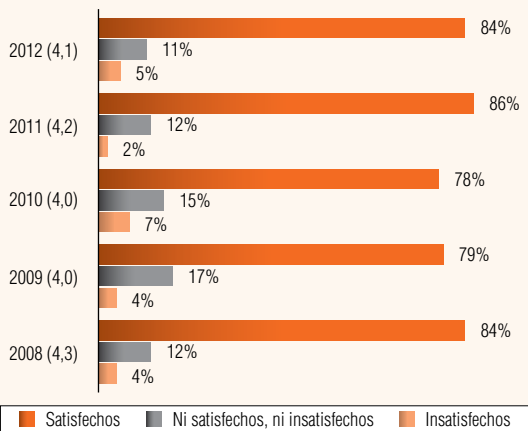
Las razones principales para los más insatisfechos (5%) o que se ubican en la franja de neutralidad (11%) fueron la falta de compromiso de los docentes, un nivel académico considerado como bajo o que ha disminuido, la baja exigencia con los estudiantes en los planteles educativos y con los maestros, la intensidad horaria baja y, de forma preocupante, la presencia de pandillas, drogas y licor en las instituciones educativas.

El 84% que calificó entre 4 y 5, es decir los que están satisfechos con la educación recibida por sus hijos, centran dicha satisfacción en el nivel



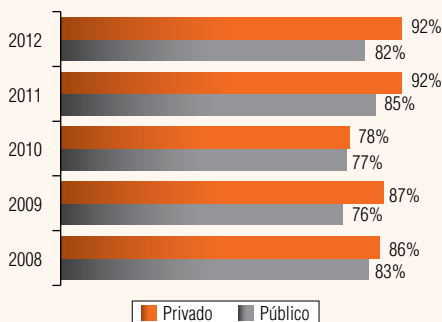
académico ofrecido por los colegios, el resultado final en cuanto a que los muchachos salen bien preparados, y a factores asociados como los buenos métodos de enseñanza y buenos docentes. Otros argumentos relevantes son la integralidad de la educación recibida y la inclusión de valores en la formación.

Gráfico 14. Medellín: nivel de satisfacción con la educación 5-17 años, 2008-2012



*Entre paréntesis la calificación promedio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

Gráfico 15. Medellín: satisfacción con la educación por tipo de establecimiento, 2008-2012



*Porcentaje de satisfechos y muy satisfechos

Cultura, recreación y deporte

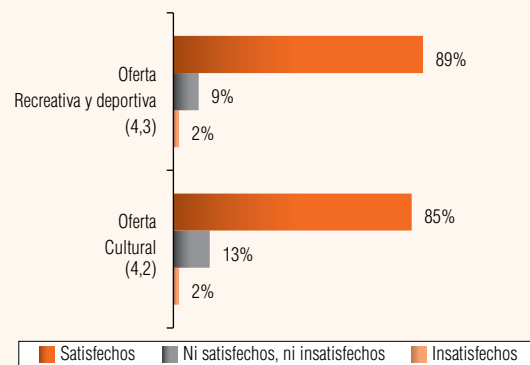
El acceso a la cultura, la recreación y el deporte está claramente asociado a una mejor calidad de vida. No obstante, en sociedades donde aún persisten altos niveles de pobreza y de necesidades básicas insatisfechas, este tipo de bienes pasan a un segundo lugar en las prioridades

ciudadanas. Ese parece ser el caso de Medellín, donde estos temas ocuparon el penúltimo lugar entre 16 aspectos que se les pidió priorizar a los ciudadanos, con un 2% de ciudadanos considerando a la cultura, la recreación y el deporte como uno de los tres temas más importantes a los que la Administración Municipal les debería prestar más atención.

En la EPC de 2012, las actividades culturales se separaron de las actividades recreativas y deportivas, tanto para la pregunta asociada con satisfacción como con la pregunta asociada a participación en eventos en el último año. Esto en cuanto cabía el cuestionamiento de si al agregarlas se podía estar obviando alguna información relevante.

Desde 2006 ha habido una alta satisfacción con la oferta cultural, recreativa y deportiva en la ciudad, el promedio desde 2008 fue de 4,2 en la escala de satisfacción. Al separar las actividades se encuentra que el nivel de satisfacción fue muy similar por tipo de actividades y se mantiene la calificación promedio de 4.2 para la oferta cultural y de 4,3 para la oferta recreativa y deportiva.

Gráfico 16. Medellín: satisfacción con la oferta cultural y con la oferta recreativa y deportiva 2012

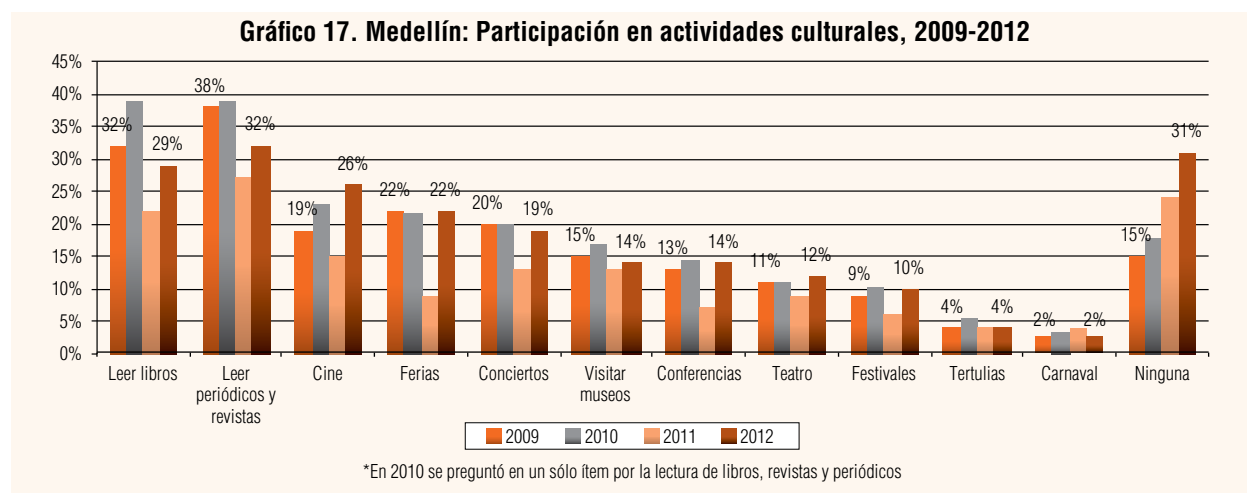


*Entre paréntesis la calificación promedio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

No obstante, la separación de las actividades permitió establecer diferencias en el acceso. Mientras un 18% dijo que en el último año no participó en actividades recreativas y deporti-

vas, en el caso de las actividades culturales, casi se dobló dicho porcentaje al alcanzar un 31% que no participó en ninguna actividad de este tipo en el último año. Aunque de forma positiva se observó un aumento de la participación en la mayoría de las actividades culturales en el último año, especialmente la lectura de libros, revistas y periódicos, el cine, las ferias y conciertos (véase gráfico 17). Esto es indicativo de que, aunque un menor porcentaje de personas realizaron o participaron el año pasado en este tipo de actividades, quienes lo hicieron,

realizaron más actividades que en 2011. Por zonas de la ciudad, la Nor-oriental y la Nor-occidental son las de menor participación, con casi cuatro de cada diez que no participaron. Por NSE, el bajo (estratos uno y dos) fue el de mayor porcentaje de personas que no participaron con un 42% y el de mayor participación fue el alto con un 16% que no participaron en el último año. Por grupos de edad, se observa que a mayor edad baja la participación en este tipo de actividades, y que las mujeres participaron menos que los hombres (28% vs. 34%).



En el caso de las actividades deportivas y recreativas, la participación en el último año fue mayor comparada con 2011, destacándose el aumento de la participación en actividades como ir a parques (que sigue ocupando el primer puesto como la actividad de mayor participación en la ciudad), salir a bailar, actividades deportivas como espectador y participar en la ciclovia. Por su parte, el visitar centros comerciales y la práctica de algún deporte permanecieron estables frente a 2011 (véase gráfico 18). No obstante, como en el caso de las actividades culturales, se observan diferencias por zonas, NSE, edades y por sexo. La zona Centro-oriental es donde un mayor porcentaje

de personas no realiza ninguna actividad con un 25%, en el NSE bajo ese porcentaje alcanzó un 21%, siendo el mayor, mientras en el NSE alto es de un 10,4%, siendo el menor. Como en el caso de las actividades culturales, a medida que se avanza en edad, se observa una menor participación en este tipo de actividades y, también, las mujeres participaron menos que los hombres (16% vs. 20%).

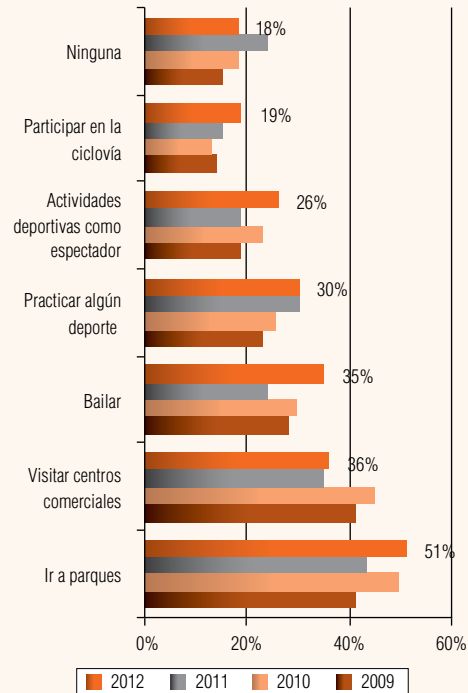
En cuanto a las razones para la satisfacción con la oferta cultural en la ciudad, a la cual responde el total de la muestra, el 15%, quienes se ubicaron entre uno y tres en la escala de satisfacción, consideraron principalmente que en la ciudad falta información sobre dicha oferta, calificaron



el nivel cultural como bajo, creen que los eventos son costosos y por tanto el acceso para los más pobres es muy limitado o nulo, o falta de participación de las personas en estos eventos. En el caso del 85% que está satisfecho con la oferta cultural, las razones se relacionan con una amplia oferta cultural que permite distraerse, la buena calidad de los eventos y una buena identidad cultural de la ciudad.

En el caso de la satisfacción con las actividades recreativas y deportivas las razones aducidas por el 11%, quienes se ubicaron entre uno y tres en la escala de satisfacción, son la falta de información sobre la oferta de este tipo de actividades, lo costoso de los eventos, la baja oferta de sitios para recreación y la falta de interés de las personas que no participan. Por su parte, quienes manifestaron estar satisfechos (89%) expresaron que se promueve el deporte, los eventos ayudan a distraerse y hay buena oferta de eventos.

Gráfico 18. Medellín: Participación en actividades deportivas y recreativas, 2009-2012



Salud

La percepción del propio estado de salud disminuyó en los medellinenses. Mientras que en 2011 un 78% consideraba tener buen estado de salud, este porcentaje fue de 70% en 2012; además aumentó en cinco puntos porcentuales el porcentaje de la población que declaró tener una salud regular y en un punto porcentual los que consideran tener mala o muy mala salud. Este hecho se refleja en una disminución de la confianza en que se garantice el derecho a la salud en la ciudad, con una caída de diez puntos porcentuales entre quienes consideraron que este derecho está garantizado, ubicándose en un 51%. En cuanto al acceso a servicios de salud, se tiene que un 98% de quienes requirieron estos servicios accedieron a ellos. Al tiempo, la satisfacción con estos servicios siguió reduciéndose y se ubicó en 3,4/5.

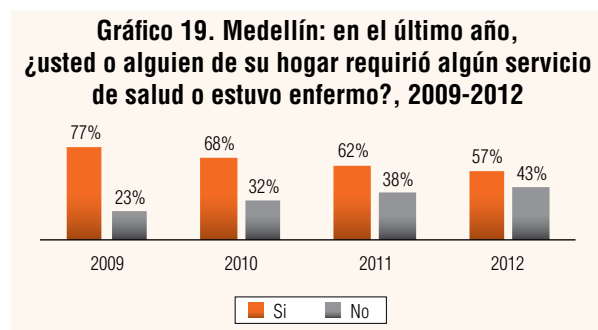
La Encuesta de Percepción Ciudadana permite hacer una evaluación de la percepción de salud de los medellinenses desde tres perspectivas distintas. En primer lugar, se evalúa el acceso a los servicios de salud y la satisfacción al acceder a ellos. En segundo lugar, se recoge la percepción sobre la garantía del derecho a la

salud en la ciudad y, en tercer lugar, se indaga por la auto-percepción del estado de salud de los habitantes de la ciudad.

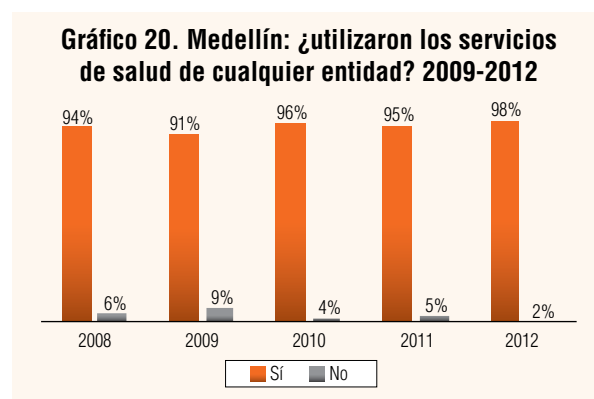
Al preguntarles a los ciudadanos si en el último año alguien en el hogar requirió servicios de salud o estuvo enfermo, un 57% respondieron afirmativamente. En el periodo 2009-2012 se

ha evidenciado una reducción año a año en la demanda por los servicios de salud, pasando del 77% al 57% (véase gráfico 19)⁶. Una posible hipótesis de la reducción en la demanda de servicios de salud o del reporte de enfermedad en los últimos años puede asociarse a que los casos de enfermedad son auto percibidos como leves y, en ese sentido, no se demande el servicio, sumado a la percepción generalizada de una reducción en la calidad de los servicios de salud que se constituiría en una barrera para el acceso a quienes no consideran grave el caso y al sopesar costos y beneficios del acceso prefieren no demandar los servicios y, más importante aún, no reportan que lo requirieron.

Por zonas, se tiene que la que más demandó los servicios de salud fue la Nor-oriental con un 64%, mientras que la zona con menor demanda fue la Sur-oriental, con un 45%. Por niveles socioeconómicos (NSE), la demanda de estos servicios fue casi constante para todos ellos, con niveles que estuvieron entre el 55% para el NSE alto y el 57% para el bajo. De la misma manera, no hubo diferencias significativas por sexo, siendo este porcentaje de 57% para los hombres y de 56% para las mujeres. No obstante, sí se evidenció que los hogares en los que el jefe de hogar es hombre (60%), tienden a demandar más servicios de salud que aquellos en los que la jefe de hogar es mujer (55%). Con respecto a la edad, la demanda de servicios de salud fue mayor para aquellos mayores de 55 años (66%).



A quienes dijeron haber demandado atención médica se les preguntó si efectivamente accedieron a estos servicios. El 98% de estos ciudadanos reportaron haber tenido acceso a atención médica en cualquiera de las entidades, convirtiéndose así en el más alto desde 2009; con respecto a 2011 aumentó en tres puntos porcentuales, como puede verse en el gráfico 20. Si bien el acceso a los servicios de salud fue alto en todas las zonas de la ciudad, con niveles de acceso cercanos a la media municipal, la zona Centro-oriental presentó una leve disminución con respecto a las demás, reportando un porcentaje de acceso de 94%, mientras que en las demás zonas, estos valores estuvieron entre el 97% y 99%. Por NSE, no hubo mayores diferencias, presentándose valores de acceso del 99% para el nivel bajo y de 97% para los niveles medio y alto. También fue similar el acceso para hombres y mujeres: 97% y 98%, respectivamente. Aún por rangos de edad, se pueden verificar niveles de acceso entre el 97% y el 98%.



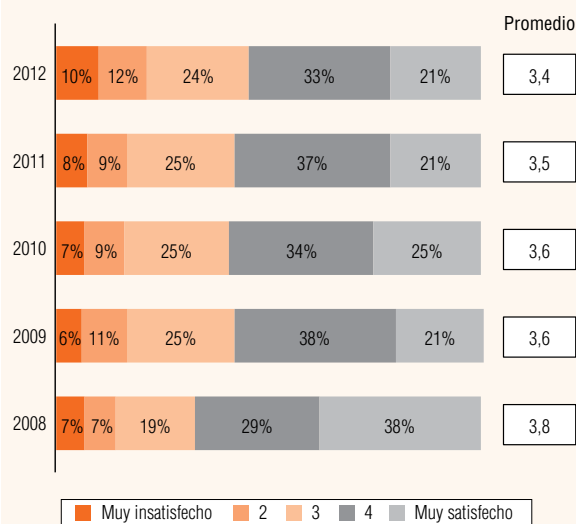
6 No se presentan datos de 2006 y 2007 pues no son comparables ya que la pregunta tenía múltiples opciones de respuesta para servicios específicos. En el 2008, la estructura de la pregunta fue similar a la usada a partir de 2009, pero el horizonte de tiempo no era de un año sino de seis meses.



Entre quienes no hicieron uso de los servicios de salud, aun habiéndose enfermado, aproximadamente la mitad, 49%, declaró que no lo hizo porque le pareció que se trataba de un caso leve que no requería de atención médica. El 17% declaró que no tenía suficiente dinero para acceder al servicio y un 13% aseguró que no fue atendido.

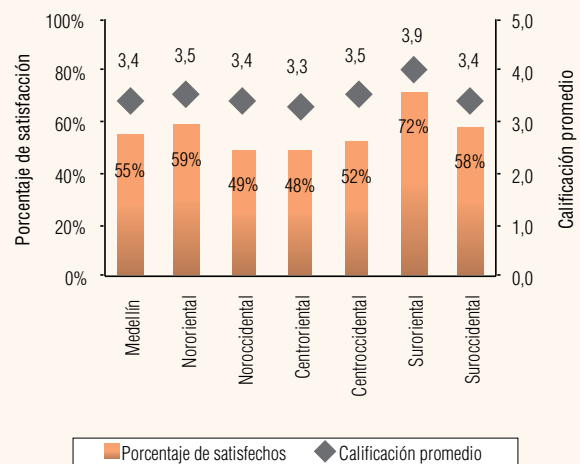
Ahora, al preguntar por la satisfacción de los servicios de salud recibidos, ésta recibió una calificación promedio de 3,4/5 para la ciudad, levemente inferior a lo reportado en 2011, cuando la calificación promedio fue de 3,5. Entre 2011 y 2012 se observa un aumento en el porcentaje de personas que reportan insatisfacción con los servicios de salud, pasando de un 17% a un 22% entre ambos años, mientras que el porcentaje de satisfechos bajó del 58% en 2011 a 54% en 2012. Desde 2008 ha habido un deterioro paulatino de la satisfacción con los servicios de salud recibidos como se evidencia en el gráfico 21.

Gráfico 21. Medellín: ¿qué tan satisfecho está usted en general con el servicio de salud que ha recibido?, 2008-2012



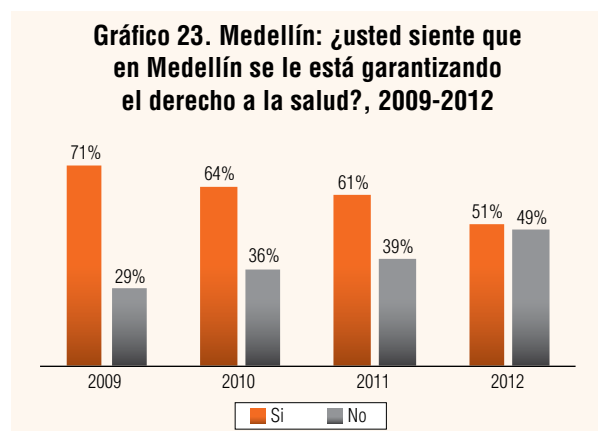
Como muestra el gráfico 22, la zona Sur-oriental presentó la mayor satisfacción con una calificación promedio de 3,9; mientras tanto, la zona Centro-oriental presentó la menor satisfacción con una calificación promedio de 3,3. La satisfacción con los servicios de salud también aumentó a medida que el NSE fue más alto, alcanzando una calificación promedio de 3,4 en el nivel bajo y de 3,6 en el alto. No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres relacionadas con la satisfacción con estos servicios.

Gráfico 22. Medellín y seis zonas urbanas: satisfacción con servicios de salud, 2012



Entre quienes se sintieron satisfechos con los servicios de salud, un 59% declaró que su percepción se debió a que le prestaron un buen servicio, de calidad, o lo han mejorado. Quienes no se sintieron ni satisfechos ni insatisfechos, esgrimieron, en su mayoría, que les habían puesto muchos trámites para acceder a la cita o que tardaron en asignársela (58%), siendo esta la razón por la que el 65% de los insatisfechos calificó el servicio de esa manera.

Aunque el acceso a los servicios de salud es alto en la ciudad, la percepción de la garantía del derecho a la salud contempla otros aspectos que van más allá del acceso, como la calidad del servicio y la continuidad en su prestación. Justamente, al indagar por la garantía del derecho a la salud percibida en Medellín, el 51% de los encuestados manifestó que siente que en Medellín se le está garantizando el derecho a la salud, independientemente de estar afiliado o no a algún seguro de salud o de haber usado este tipo de servicios recientemente. Al igual que con la satisfacción con los servicios recibidos, desde 2009 se evidenció un deterioro en la percepción de la garantía del derecho año a año. Entre 2011 y 2012 la caída fue de diez puntos porcentuales, siendo la mayor del periodo en cuestión (véase gráfico 23).



Por zonas, en la Nor-occidental es en donde menor fue el porcentaje de personas que sintieron que se les garantiza el derecho a la salud, con un 40%; mientras, en la zona Sur-oriental, con un 63%, es la de mayor percepción de garantía de este derecho. Por NSE, se tiene que el medio (estratos 3 y 4), es el que se siente más vulnerable con respecto al derecho a la salud (48%), mientras que en los niveles bajo y alto los porcentajes de personas que perciben que

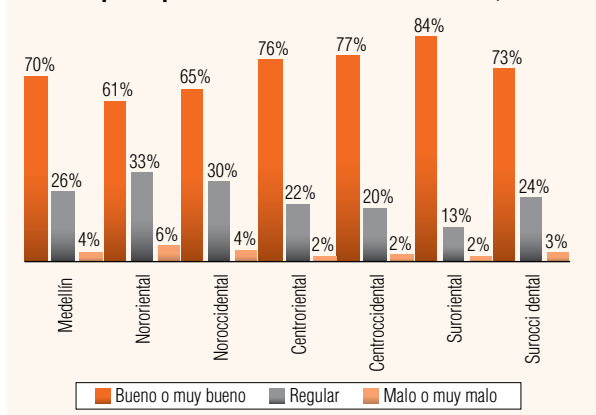
su derecho a la salud está garantizado fue de 53% y 56%, respectivamente. Por sexo, no se apreció una diferencia sustancial con respecto a esta percepción.

Finalmente, una de las variables más críticas en cuanto a su impacto sobre el bienestar de las personas y, por ende, en su calidad de vida, es la auto-percepción del estado de salud de los ciudadanos. En 2012 se evidenció una desmejora con respecto al 2011. En ese año, el 78% de los encuestados calificaron su propio estado de salud como bueno o muy bueno, porcentaje que bajó al 70% para el 2012. Al mismo tiempo, el porcentaje de personas que consideraban que su estado de salud era regular pasó de 19% en 2011 a 26% en 2012; mientras que los ciudadanos que consideran tener un estado de salud malo o muy malo pasó de 3% en 2011 a 4% en 2012.

Los resultados por zonas, NSE y sexo en 2012 son similares en cuanto a tendencias a los obtenidos desde 2009 cuando se formuló por primera vez esta pregunta. En ese sentido, la mejor percepción del estado de salud se dio en la zona Sur-oriental, donde un 84% declaró sentir que su estado de salud era bueno o muy bueno (véase gráfico 24); mientras que un 13% declaró tener un estado de salud regular y el 2%, reportó que era malo o muy malo. Mientras tanto, las zonas del norte de la ciudad fueron las que presentaron las menores auto-percepciones positivas (bueno y muy bueno) sobre el estado de salud, con porcentajes de 61% y 65% para las zonas Nor-oriental y Nor-occidental, respectivamente. En estas zonas también fueron mayores los porcentajes de personas que consideraron tener salud regular (33% y 30%, respectivamente) y mala o muy mala (6% y 4%, respectivamente).



Gráfico 24. Medellín y seis zonas urbanas: auto-percepción sobre el estado de salud, 2012



Por su parte, la auto-percepción del estado de salud mejoró a medida que el NSE fue mayor: el nivel bajo tuvo la percepción más baja de buen estado de salud (66%), el nivel medio le siguió con un 71% y el nivel alto presentó la percepción más alta, con el 85%. En general, los hombres reportaron mejor estado de salud que las mujeres: 75% de los hombres se declararon con buena salud, mientras que el 65% de las mujeres lo hizo; para ambos, el porcentaje de personas con estado regular de salud fue de 4%.

Seguridad ciudadana

En 2012, hubo una leve mejoría en la percepción de seguridad en el barrio, que pasó de 3,7 a 3,9 en la escala de calificación que va de uno (siendo muy inseguro) a cinco (muy seguro), manteniendo la tendencia ascendente desde el año 2010; por su parte, la percepción de seguridad en la ciudad se mantuvo estable en 3,5, en la misma escala de calificación. La zona de menor percepción de seguridad en el barrio fue la Centro-oriental con 3,5. El porcentaje de victimización se mantuvo estable en el 10%, mientras que, de forma positiva, aumentó la denuncia ciudadana, ubicándose en un 49%, frente al 40% en 2011. Aunque la desconfianza en las autoridades ocupó de nuevo el primer lugar con un 30% como la principal razón para no denunciar, bajó de forma significativa frente al 2011 cuanto alcanzó un 44%. Las principales acciones demandadas por la ciudadanía para mejorar la seguridad en los barrios fueron un mayor número de policías y mayor capacidad de respuesta de las autoridades. En general, se aprecia una mayor confianza ciudadana en las autoridades en cuanto a las acciones frente a la seguridad y en cuanto al funcionamiento de la justicia.

La percepción de la seguridad ciudadana es uno de los aspectos en los que el bienestar subjetivo afecta más el bienestar general, por encima de indicadores de índole objetivo. La EPC puede dar cuenta de esto al mostrar en los últimos años, de un lado, una variabilidad relativa mayor, junto con la salud, frente a otros temas relevantes para la calidad de vida, y, de otro lado, entre los factores asociados a la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir, la percepción de seguridad en la

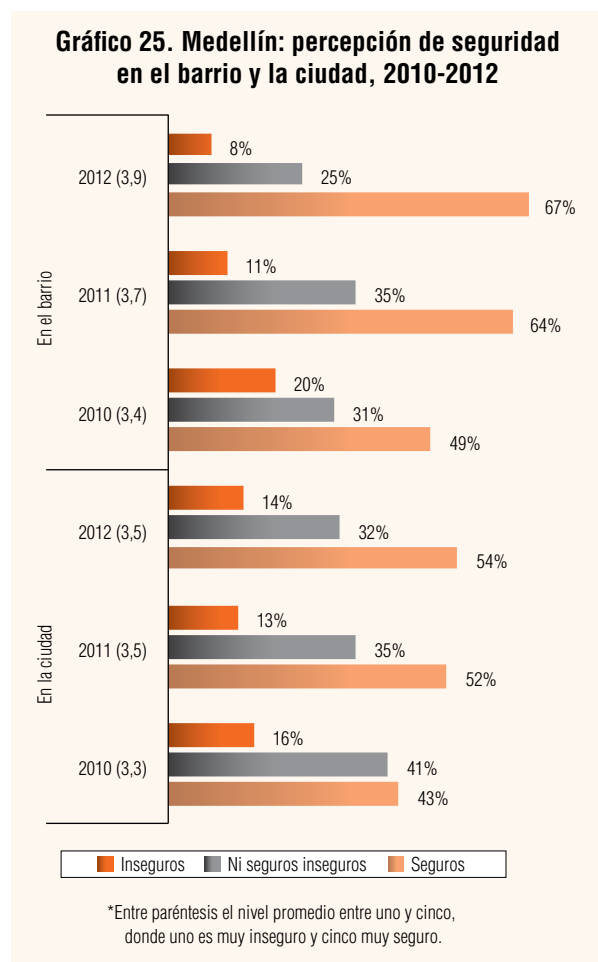
ciudad ha sido la variable más importante para dar cuenta de esa satisfacción tanto en 2011 como en 2012.⁷

En 2012, la percepción de seguridad en el barrio mostró una leve mejoría, pasando de 3,7

⁷ Durante estos dos años la empresa Ipsos-Napoleón Franco ha realizado el ejercicio estadístico para determinar los pilares de la calidad de vida y las prioridades para mejorar la satisfacción con la ciudad.

a 3,9 en la escala de calificación que va de uno (siendo muy inseguro) y cinco (muy seguro), mientras que para la ciudad se mantuvo estable entre 2011 y 2012, con una calificación de 3,5 (véase gráfico 25).

Desde 2010 se observa una tendencia positiva en la percepción de seguridad en el barrio: una disminución en el porcentaje de personas que se sienten entre inseguras y muy inseguras y un aumento persistente en el porcentaje de las personas que se sienten entre seguras y muy seguras (véase gráfico 25).



Vale la pena anotar que la percepción de seguridad en el barrio presentó mayor variación entre zonas que la percepción de seguridad en

la ciudad. En general, entre 2011 y 2012 la percepción de seguridad en la ciudad permaneció muy estable. Donde mayor reducción hubo fue en la zona Sur-occidental pasando de 3,5 a 3,3, convirtiéndose en la zona de menor percepción de seguridad en la ciudad. Por su parte, la de mayor percepción de seguridad en la ciudad fue la zona Nor-occidental con un promedio de 3,7 en la escala de percepción (véase Tabla 1).

Por niveles socioeconómicos se observó menor percepción de seguridad en la ciudad en el nivel alto (estratos 5 y 6) con una calificación de 3,3 en la escala de percepción frente a una calificación de 3,6, en el NSE bajo, y 3,5 en el NSE medio. No se presentaron diferencias en la percepción entre hombres y mujeres. Por su parte, la percepción de seguridad en el barrio no mostró diferencias por NSE, ni tampoco entre hombres y mujeres.

Por zonas de la ciudad si se observaron diferencias: la zona de mayor percepción de seguridad fue la Sur-oriental con 4,2, mientras la de menor percepción fue la Centro-oriental con 3,5. Al preguntársele a los residentes de esta zona, compuesta por las comunas 8 (Villa Hermosa), 9 (Buenos Aires) y 10 (La Candelaria) cuáles son los problemas más graves en materia de seguridad en sus barrios, cinco de cada diez manifestaron que la presencia de pandillas (49%), casi cuatro de cada diez que los robos y atracos callejeros (38,2%) y prácticamente en la misma proporción que el tráfico de drogas y la drogadicción (37,8%), siendo la zona donde en mayor porcentaje se reconocieron estos problemas como factores asociados a la inseguridad.

En promedio para la ciudad los tres principales problemas generadores de inseguridad en el barrio fueron la presencia de pandillas, hecho recurrente desde 2010 en Medellín, seguido



del tráfico de drogas y la drogadicción y, en tercer lugar, el atraco callejero. Por zonas de la ciudad se presentaron diferencias en las problemáticas identificadas. En la Nor-oriental, la Nor-occidental y la Centro-oriental se reconoció la existencia de pandillas como el principal factor de inseguridad, con porcentajes cercanos en cada caso al 50%. Por su parte, las zonas Centro-occidental, Sur-occidental y Sur-oriental reconocieron al atraco callejero como el principal factor de inseguridad en sus barrios, con porcentajes del 45%, 43% y 46%, respectivamente.

Tabla 1. Medellín y seis zonas urbanas: percepción de seguridad en la ciudad y el barrio, 2012

	En la ciudad	En el barrio
Nor-oriental	3.6	4.1
Nor-occidental	3.7	4.0
Centro-oriental	3.4	3.5
Centro-occidental	3.4	3.7
Sur-oriental	3.6	4.2
Sur-occidental	3.3	3.8

Calificación promedio entre uno y cinco, siendo uno muy inseguro y cinco muy seguro.

En el caso de las zonas Centro-occidental y Sur-oriental, durante los últimos años han sido, junto con la Centro-oriental, las de mayor victimización por atraco callejero en la ciudad, y en general mayores víctimas de delitos contra el patrimonio económico, lo cual está en sintonía con los problemas más sentidos en materia de seguridad en sus barrios. Por ejemplo, en la zona Sur-oriental, además del atraco callejero se identifican el robo de carros y el robo de apartamentos como los tres principales problemas en materia de seguridad. En el caso de la Centro-occidental, donde confluyen tres comunas con problemas de índole diferente,

además del atraco callejero, se identifica en segundo lugar, la existencia de pandillas, y en tercer lugar, el tráfico de drogas y drogadicción.

Llama la atención que en las zonas Nor-oriental y Nor-occidental dos de cada diez personas consideren que en sus barrios no hay ningún problema de seguridad, convirtiéndose así en el tercer ítem de mayor mención, luego de los problemas de presencia de pandillas y tráfico de drogas.

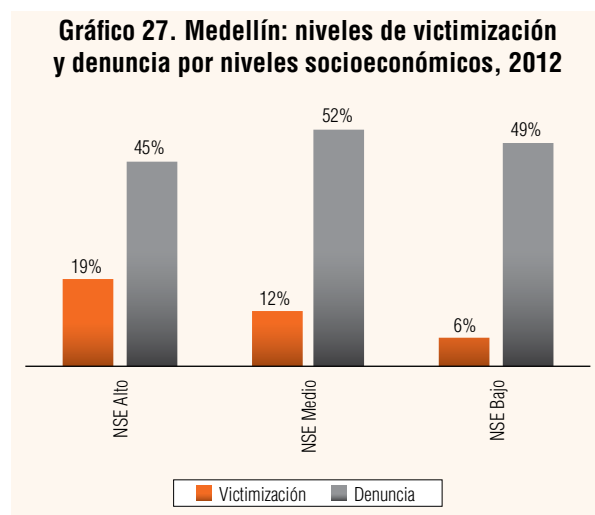
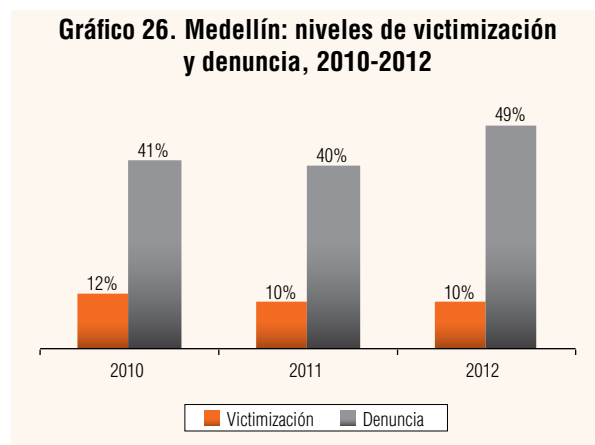
Como en años anteriores, la ciudadanía sigue confiando en la institucionalidad para mejorar las condiciones de seguridad en el barrio. En 2012, las tres acciones más demandadas por la gente fueron: mayor número de policías (22%), mayor capacidad de reacción de las autoridades (19%) y un CAI en el barrio (11%). A diferencia de las razones de inseguridad en el barrio, en donde hay diferencias apreciables por zonas, en este caso, cinco de las seis zonas comparten la opinión frente a las tres principales acciones para mejorar la seguridad en el barrio, la excepción es la zona Centro-oriental donde la mayor reacción de las autoridades ocupa el primer lugar, seguido de un mayor número de policías y, en tercer lugar, un mayor número de frentes de seguridad ciudadana. En el caso de la mayor efectividad de la denuncia, que en 2011 ocupó un tercer lugar con un 11%, en 2012 pasó al sexto puesto con un 7%, por debajo de otras opciones como mayor solidaridad de la gente (9,7%) y mayores frentes de seguridad ciudadana (8,3%). Otras opciones menos demandadas fueron el desarme (4,8%) y el toque de queda para menores de edad (4%).

En cuanto al nivel de victimización en la ciudad, se mantuvo en el 10%, semejante al año 2011, y al promedio del periodo 2006-2011. El NSE alto reportó un mayor nivel de victimiza-

ción con casi dos personas de diez siendo víctima de algún delito en el último año, doblando el promedio para la ciudad. Le siguió el NSE medio con un 12% y el de menor victimización fue el NSE bajo con un 6%. Por zonas de la ciudad también se evidenciaron diferencias: la zona de mayor victimización reportada fue la Centro-oriental con un 13%, mientras la de menor victimización fue la Nor-occidental con un 7%. En 2011, la zona de mayor victimización había sido la Centro-occidental con un 16%, y coincidió con que fue la zona de menor percepción de seguridad en el barrio. En 2012 se presentó la misma situación, la zona de mayor victimización fue la de menor percepción de seguridad en el barrio. De otro lado, no se presentaron diferencias para hombres y mujeres en el nivel de victimización.

A quienes fueron víctimas de algún delito en el último año se les preguntó de qué tipo de delito fueron víctimas, manteniéndose resultados muy similares a los de años recientes; esto es: siete de cada diez fueron víctimas de atraco o robo, siendo el de celular la modalidad más recurrente (37%). Por su parte, el robo a residencias mostró una tendencia descendente desde 2008, ratificada por los datos de denuncias ciudadanas ante las autoridades competentes, en 2012, alcanzó un 4% de quienes fueron víctimas, esa misma cifra se presentó para las lesiones personales. El delito que más se incrementó en el último año, de acuerdo a la ciudadanía, fue el robo de vehículos con un 9%, frente a un 4% en 2011, donde en siete de cada diez casos el robo fue total. Asimismo, se reportaron robos en el transporte público (2%) y violencia intrafamiliar (2%), otros delitos que abarcan el 10% de los que fueron víctimas en el último año están: extorsión o vacuna, amenaza, estafa y violaciones a la privacidad.

De forma positiva, y en sintonía con una de las mayores peticiones de las autoridades en el caso de la seguridad, la denuncia ciudadana mostró un repunte en el último año, con un 49% de personas que fueron víctimas y denunciaron el delito, frente a un 40% en 2011 (véase gráfico 26).



La principal razón para denunciar, como en 2011, fue la convicción de que los delitos deben denunciarse (43%), en segundo lugar, el argumento de que con la denuncia se espera que el delito no ocurra de nuevo (35%, casi duplicando la cifra de 2011) y, en tercer lugar, con un 31% para recuperar los bienes, disminuyendo frente a 2011 cuando alcanzó un 51%. En el caso de



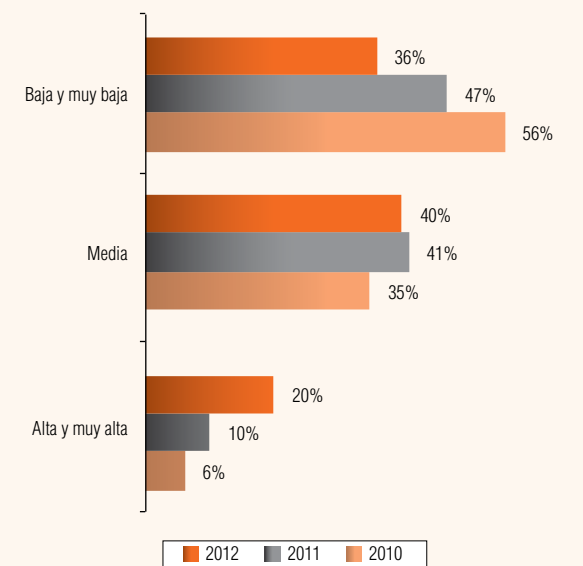
quienes no denunciaron el delito, aunque la falta de confianza en las autoridades ocupó de nuevo el primer lugar con un 30%, bajó de forma significativa frente al 2011 cuando alcanzó un 44%. Por su parte, en el último año cobró igual importancia el que no hubo pérdida o no fue suficientemente serio el delito como causa para no denunciar con un 30%. En síntesis, las reiteradas peticiones de las autoridades en cuanto a que parte de la corresponsabilidad ciudadana en la mejora de la seguridad es la denuncia, parece estar entregando buenos resultados pues mejoró el nivel de denuncia y parte de las razones aludidas para hacerlo se relacionan con los argumentos expresados por las autoridades, como el de que se denuncia para que no se repitan los delitos. Asimismo, se evidencia un menor nivel de desconfianza en las autoridades que podría estar detrás de las razones del mayor nivel de denuncia.

Aunque en el caso de la victimización y el NSE se observa una correlación positiva, en el caso de la denuncia no se presenta lo anterior. El NSE medio fue el de mayor nivel de denuncia con un 52%, mientras el NSE alto presentó el menor nivel, con un 45% (véase gráfico 27).

Al preguntar a la ciudadanía que tanto cree que las autoridades están haciendo acciones para mejorar la seguridad en el barrio⁸ se encontró un aumento en la percepción de que efectivamente se están realizando acciones. Así, en 2012 casi 5 de cada 10 dieron valoraciones de 4 ó 5 en la escala que va de uno a cinco, siendo uno que no se hace nada y cinco se hace mucho; mientras en 2011 fueron tres de cada diez y en 2010, casi tres de cada diez. Aunque las respuestas no son estrictamente comparables a las de 2010 y 2011, cuando se indagaba de un lado por las acciones de la Alcaldía y, de otro, por las acciones de la Policía, los resultados fueron muy similares en ambos

años, con lo cual la comparación con el año 2012 es más pertinente. También se evidencia una disminución del porcentaje de personas que dieron calificaciones entre 1 y 2, es decir las que consideran que las autoridades no están haciendo nada o muy poco para mejorar la seguridad del barrio: mientras en 2012 fue del 21%, en 2011 fue del 25% y en 2010 del 30%⁹.

Gráfico 28. Medellín: percepción de probabilidad de que un delito sea sancionado en Medellín, 2010-2011



*En 2010 el 3% respondió que no sabía, en 2011 el 2% y en 2012 el 4%.

En general, no se presentan diferencias importantes en la percepción de las acciones que realizan las autoridades para mejorar la seguridad en el barrio: la zona Sur-oriental se mantiene como la de mejor percepción con un promedio de 3,5 (como en los años 2010 y 2011), mientras que se mantienen también como las de menor percepción la Sur-occidental

8 En 2010 y 2011 se hicieron dos preguntas al respecto, una donde se indaga por las acciones de la Policía y otra donde se indaga por las acciones de la Alcaldía.

9 Los porcentajes de 2010 y 2011 corresponden a la pregunta por las acciones de la Alcaldía.

y Centro-occidental con 3,2. Por su parte, no se presentaron diferencias por NSE ni por sexo.

También se observó un resultado positivo ante la pregunta de qué tanto el funcionamiento de la justicia está ayudando a reducir la criminalidad en la ciudad. En efecto, aumentó el porcentaje de personas que consideraron que está aportando mucho (calificaciones de cuatro o cinco en la escala que va de uno siendo poco y cinco mucho), que se ubicó en 34% frente a un 25% en 2011 y un 20% en 2010. El porcentaje de los que menos confían en esos resultados y que otorgaron calificaciones de 1 y 2 permaneció estable frente a 2011 con un 24%, pero inferior al 39% que así lo hizo en 2010. Las razones para quienes creen que la justicia está ayudando mucho a reducir la criminalidad son que efectivamente se está trabajando por la seguridad (57%), hay más presencia de la Policía en los barrios (41%) y que los procesos son ágiles y efectivos (33%). Por su parte, los que creen que la justicia está aportando poco en la reducción de la criminalidad lo consideran así puesto que se libera a los delincuentes rápido (46%), la Policía no está cuando se la necesita (44%), las leyes son muy permisivas (43%) y los delitos quedan impunes (43%).

En consonancia con los resultados anteriores, también aumentó el porcentaje de personas que consideran que es entre alta y muy alta la probabilidad de que un delito sea sancionado en la ciudad con un 20% en 2012 frente a un 10% en 2011 y un 6% en 2010. Por su parte, disminuyó el porcentaje de personas que consideran que esa probabilidad de sanción es baja o muy baja, con un 36%, frente a un 47% en 2011 y un 56% en 2010.

Finalmente, se indagó por el conocimiento de la línea de atención de emergencias 1-2-3, que incluyen las relacionadas con la seguridad ciudadana, el cual se ha mantenido constante durante los años en los que se ha indagado por dicho conocimiento con nueve de cada diez personas que responden afirmativamente. Al consultar por el uso de dicha línea, se observa un leve aumento en el último año cuando fue del 31% frente al 27% en 2011, un uso muy superior al reportado en 2009 y 2010 cuando esos porcentajes fueron del 10% y 8%, respectivamente. Por su parte, la satisfacción se ha mantenido constante desde 2010 con un 3,4 en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, levemente inferior a la satisfacción reportada en 2009 cuando fue de 3,7.

-
- ▶ 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.