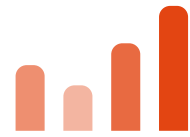


MEDELLÍN



# cómo vamos

## Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2013

### Introducción

---

*Proantioquia*  
Fundación para el Progreso de Antioquia



Fundación corona

comfama

Comfenalco  
ANTIOQUIA

CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

C. COLOMBIANO

Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

**EL TIEMPO**  
CASA EDITORIAL

### Comité Directivo

Rafael Aubad.

Presidente (e) 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

Rafael Aubad.

Vicepresidente (e) 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.

Comfenalco

Jaime Echeverri.

Vicepresidente Planeación y Desarrollo.

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Francisco Alberto Jaramillo.

Macro editor de Opinión.

El Colombiano

Plinio Alejandro Bernal.

Director Hábitat.

Cámara de Comercio de Bogotá

Janneth Patricia Márquez.

Gerente Regional de Antioquia.

El Tiempo Casa Editorial

### Unidad Coordinadora

Piedad Patricia Restrepo R.

Coordinadora

Jesús David Torres

Asistente

### Textos y edición

Unidad Coordinadora

Medellín, Noviembre de 2013

### Diseño, diagramación e impresión

Pregón S.A.S.

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 2013.

**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: 1.522 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 22 de agosto al 25 de septiembre de 2013.

**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 30% de los encuestados se definió como jefe de hogar, el 36% como jefa de hogar y el 34% como otro miembro del hogar mayor de 18 años. Por edades, el 20% estuvo entre los 18 y 25 años, el 21% entre los 26 y los 35 años, el 21% 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 26% y 24% de la muestra, respectivamente, las zonas Centro-oriental y Centro-occidental tuvieron el 16% y 16%, respectivamente, mientras que las zonas Sur-oriental, y Sur-occidental tuvieron un 5% y 13%, 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](http://www.medellincomovamos.org)

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

## Introducción

---

En 2013 el programa Medellín Cómo Vamos, en adelante el Programa, presenta los resultados de su octava Encuesta de Percepción Ciudadana. La Encuesta ha sido contratada desde el año 2006 con la firma Ipsos-Napoleon Franco, empresa adscrita al Consejo Nacional Electoral, y con amplia trayectoria y experiencia en estudios de opinión. Este instrumento permite recoger un conjunto de indicadores de carácter subjetivo que complementan el seguimiento y análisis que realiza el Programa a la calidad de vida de los habitantes de Medellín. En total 1.522 hogares fueron encuestados entre el 22 de agosto y el 25 de septiembre de 2013, cara a cara, a través de un muestreo estratificado y multietápico que permite tener representatividad para las seis zonas urbanas, los seis estratos agrupados en tres niveles socioeconómicos -NSE-, a saber: bajo (estratos uno y dos), medio (estratos tres y cuatro), alto (estratos cinco y seis) y para hombres y mujeres.

Entre las novedades de esta octava versión se destaca la inclusión por primera vez de un módulo de desigualdad, con el ánimo de dar cuenta de esta importante dimensión dentro del análisis de calidad de vida. Para ello

se retoman varias de las preguntas de la Encuesta de Percepción sobre Desigualdad Urbana en Ciudades Latinoamericanas -EPDUCL- realizada en 2012 bajo una alianza entre ONU-Hábitat, la agencia de la Organización de Naciones Unidas (ONU) para el desarrollo urbano; la Fundación Avina y la Red Latinoamericana por Ciudades Justas, Democráticas y Sostenibles, que buscaba conocer las impresiones de los habitantes mayores de edad en torno a la desigualdad urbana imperante en diez ciudades latinoamericanas, a saber: Asunción, Bogotá, Córdoba, Guadalajara, Lima, Montevideo, Quito, Santa Cruz, Sao Paulo y Valparaíso. En ese sentido, se retoman los resultados de la EPDUCL con el fin de compararlos con los resultados arrojados en dicho módulo para Medellín.

Se incluye una pregunta que consulta por los temas más importantes que afectan la calidad de vida individual. Esta pregunta es derivada de los hallazgos en cuanto al concepto de calidad de vida y su medición, que plantean que, en muchos de los casos, es necesario consultar directamente a los individuos sobre los temas prioritarios, y con base en dichos resultados poder plantear los énfasis en el análisis de

la calidad de vida. Esta pregunta puede ser contrastada con la pregunta sobre los temas a los cuales más atención le debería prestar la administración municipal, sus coincidencias y sus diferencias más relevantes. Se incluyen también algunas preguntas adicionales, algunas de ellas planteadas por los expertos en las mesas de trabajo realizadas en 2012, en los módulos de seguridad ciudadana, salud, recreación y cultura, participación ciudadana. En el caso de la seguridad ciudadana se realiza una pregunta a quienes han sido víctimas de algún delito en el último año, frente a la percepción percibida de ser víctimas de nuevo en el corto plazo. En salud, se indaga por la percepción frente a la continuidad del servicio recibido como un complemento de la pregunta sobre la satisfacción con el servicio recibido. En cuanto a la recreación y cultura se indaga por el conocimiento y favorabilidad frente a ocho espacios de ciudad planteados para el aprendizaje y el disfrute ciudadano. En participación ciudadana se indaga por el conocimiento, participación y satisfacción con los resultados del Presupuesto Participativo para el desarrollo de los barrios y comunas de Medellín.

En 2013, el trabajo de campo se inició el 22 de agosto y justamente el paro agrario nacional se dio entre el 24 de agosto y el 6 de septiembre. En Medellín las protestas por el paro tuvieron su mayor repercusión los días 29 y 30 de agosto. Con el ánimo de verificar algún tipo de efecto sobre los resultados de la Encuesta se revisaron los promedios obtenidos para dos variables críticas, que podrían recoger los efectos del entorno, estas fueron la pregunta sobre la percepción de si las cosas en la ciudad van por buen o mal camino y la pregunta sobre la imagen favorable/desfavorable del alcalde

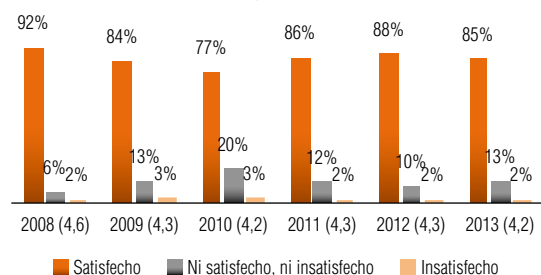
Aníbal Gaviria. En el primer caso se tiene que los resultados para la semana del 26 al 31 de agosto estuvieron por debajo levemente del promedio de toda la muestra, que no serían suficientes para plantear un efecto negativo sobre el resultado final obtenido. En el caso de la imagen favorable del alcalde, no se evidencia prácticamente ningún cambio frente al promedio de toda la muestra, durante el mismo periodo del 26 al 31 de agosto. En ese sentido, es posible afirmar que los resultados de la Encuesta, por lo menos en lo concerniente a la mayoría de asuntos consultados que comprometen aspectos de la calidad de vida en la ciudad y a instituciones del resorte local, no fueron afectados por la circunstancia particular del paro nacional agrario y las protestas asociadas a éste en Medellín.

Haciendo la aclaración en torno al posible efecto de las protestas por el paro agrario en la ciudad, se tiene que el clima de opinión reflejado en la Encuesta, elemento central para entender el contexto general en el que los ciudadanos respondieron el conjunto de preguntas, mostró que el optimismo frente al devenir de la ciudad, en la pregunta sobre si va por buen camino o mal camino tuvo un descenso significativo, pasando del 74% que dijeron por buen camino en 2012, al 63% que así lo afirmaron en 2013. Entre el primer y segundo año del gobierno Salazar también se presentó un descenso importante, y aún mayor, en el optimismo al pasar del 88% al 71%. En 2010 también se había presentado este nivel de optimismo, el más bajo desde 2006. En el caso del orgullo por la ciudad, presentó también una reducción, pasando de 4,5/5 a 4,3/5, siendo el nivel más bajo de orgullo desde 2006, y con un 84% diciendo que se sienten muy orgullosos (4 y 5 en la escala que va de cinco siendo muy orgulloso a 1 nada orgulloso). Tanto para el buen

camino como para el orgullo se presentaron diferencias para las zonas de la ciudad. Así en el caso del buen camino las zonas Nor-oriental y la Sur-occidental presentaron los menores porcentajes de optimismo, ambas con el 58%. En el caso del orgullo hubo mayor uniformidad, sin embargo se destaca la zona Centro-oriental que fue la que otorgó la menor calificación con un 4,1. Por NSE, en el caso del optimismo se presentó una relación directa, entre mayor NSE mayor optimismo, así en el NSE bajo fue del 60% quienes consideraron que las cosas van por buen camino, en el NSE medio fue de 65% y en el alto fue de 68%.

En cuanto a la satisfacción ciudadana con la calidad de vida que ofrece la ciudad de Medellín se tiene que también sufrió un leve descenso pasando de una satisfacción de 4,3 a 4,2 entre 2012 y 2013, en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho (véase gráfico 1). Esta calificación promedio es muy similar al promedio del periodo 2008-2012 que fue de 4,3. Como en el caso del optimismo frente al buen camino de la ciudad, se tiene una calificación similar a la del año 2010. Como en años anteriores, la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir no presentó diferencias significativas por zonas, NSE y sexo, a excepción de la zona Sur-oriental que alcanzó una satisfacción mayor con 4,5/5.

**Gráfico 1. Nivel de satisfacción con Medellín como una ciudad para vivir, 2008-2013**

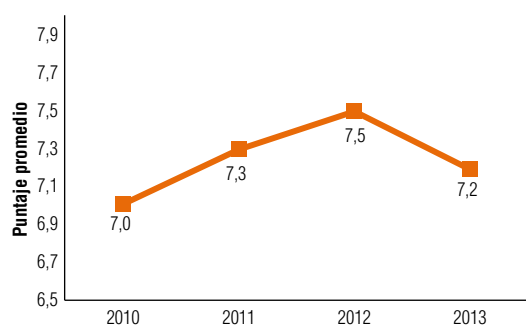


En cuanto a las razones para dicha satisfacción, para quienes dieron mayores calificaciones (4 y 5) las más importantes fueron muy similares a las del año 2012. Así, la principal razón fue que la ciudad es bonita, acogedora y limpia (53%), la solidaridad, amabilidad y capacidad de trabajo de su gente (52%), seguido por el buen clima (39%), que ofrece buena calidad de vida (32%) y que su gente es solidaria, amable y trabajadora. Para el 15% quienes dieron las calificaciones más bajas (1, 2 y 3) las razones principales fueron iguales a las del año anterior, estas fueron: la violencia e inseguridad, el desempleo, el costo de vida alto, la corrupción y la pobreza y desigualdad

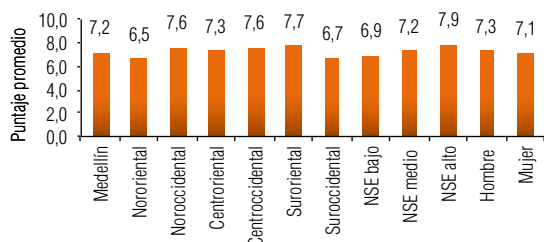
Como complemento a la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir, la Encuesta consulta por la satisfacción con el propio nivel de vida. Para ello pregunta, específicamente, desde 2010: Si cero es la peor vida posible y 10 es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? Entre 2010 y 2012 se evidenció una tendencia creciente en dicha satisfacción, no obstante en 2013 hubo una caída significativa, pasando de 7,5 a 7,2 (véase gráfico 2). No obstante, a diferencia de la satisfacción general con la ciudad donde sólo la zona Sur-oriental mostró un resultado más positivo que el resto de zonas, y donde no se presentó diferencias por NSE, en el caso de la satisfacción personal son evidentes las diferencias. Así, de nuevo como en 2012, la zona Nor-oriental es la menor satisfacción, con 6,5/10, seguida de la Sur-occidental con 6,7/10. Por su parte, la zona de mayor satisfacción fue la Sur-oriental con 7,7/10, seguido de cerca por la Centro-occidental y la Nor-occidental, ambas con 7,6/10. En el caso del NSE también se presentaron diferencias, así la más baja satisfacción se dio en el bajo

con 6,9, seguido del medio que coincidió con el promedio para la ciudad y en el alto fue el mayor con 7,9. Los hombres mostraron una ligera ventaja frente a las mujeres en la valoración de su satisfacción con su nivel de vida personal (véase gráfico 3).

**Gráfico 2. Medellín:**  
**Si cero es la peor vida posible y 10 es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? 2010-2013**



**Gráfico 3. Medellín, zonas, NSE y sexo:**  
**valoración subjetiva de la calidad de vida individual en la actualidad, 2013**

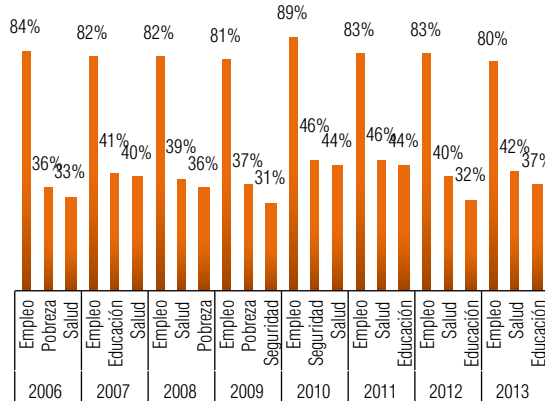


## Agenda Pública Ciudadana

El Programa ha preestablecido dieciséis temas que influyen la calidad de vida en la ciudad, y pregunta a los ciudadanos desde 2006 cuáles son los tres principales temas de esa lista que considera la Administración Municipal debería prestar más atención. Las respuestas de la ciudadanía pueden servir de hoja de ruta para la Administración en cuanto evidencian cuáles son las prioridades ciudadanas en materia de acción pública local.

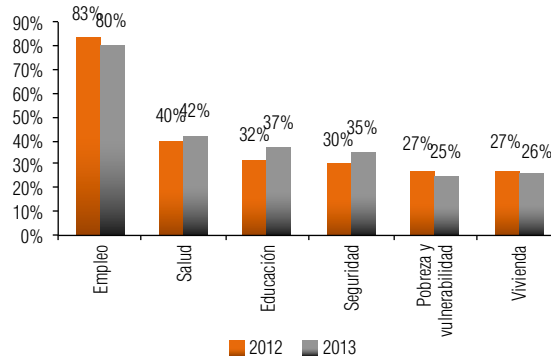
Desde 2011 se han mantenido los tres primeros lugares para el empleo, la salud y la educación. De hecho en los ocho años consultados, en cuatro de ellos el ordenamiento ha sido similar, y ha ubicado estos tres temas como los más importantes; los otros dos temas que han sido priorizados en los restantes cuatro años han sido la pobreza y la seguridad ciudadana (véase gráfico 4).

**Gráfico 4. Medellín: temas a los que debería prestar más atención la Administración Municipal 2006-2012**



Entre 2012 y 2013, prácticamente tampoco se evidencian cambios en los temas que ocupan entre el cuarto y sexto puesto; así: la seguridad, la vivienda, la pobreza y vulnerabilidad fueron otras prioridades reconocidas entre un 25% y un 35% de los ciudadanos en Medellín en 2013 (véase gráfico 5).

**Gráfico 5. Medellín: temas a los que debería prestar más atención la Administración Municipal 2012-2013**



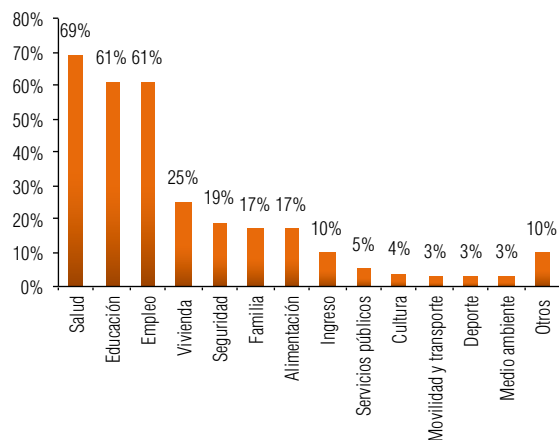
La educación, la vivienda, la salud y la seguridad ocuparon los primeros cuatro lugares en los temas destacados por la ciudadanía en los que está trabajando la Administración, coincidiendo en gran medida con las prioridades, a excepción del empleo y la pobreza. Donde mayor brecha se evidencian entre las prioridades que la ciudadanía le plantea a la Administración y el reconocimiento que hace de ellas fue en el empleo. Así, la brecha entre el porcentaje de quienes consideran que el empleo debe ser la prioridad de la Administración Municipal frente al porcentaje de quienes consideran que la Administración está trabajando más por el desarrollo económico de la ciudad y la generación de empleo se amplió en 2013. Este tema ocupó el puesto once, con un 7% de los ciudadanos que lo consideraron como la prioridad del gobierno local. Mientras tanto, la pobreza ocupó el penúltimo puesto con un 5%.

Como se decía con anterioridad, este año en la Encuesta se incluye por primera vez una pregunta sobre los temas que más afectan la calidad de vida individual. La justificación para incluirla parte de la premisa de que en la literatura sobre calidad de vida, aunque se reconoce el carácter multidimensional del concepto, aún no existe consenso ni sobre las dimensiones del análisis, ni sobre los pesos que cada una de ellas debe tener.

Sin embargo, varios autores han argumentado que debe ser la gente la que exprese cuáles son las variables críticas para dar cuenta de su calidad de vida y, posteriormente, deben ser revisados por los investigadores. En otras palabras, el criterio que permitiría definir el modelo completo de calidad de vida y su medición empírica contempla consultar a las personas sobre dichos elementos.

En consecuencia, el Programa definió 19 aspectos que influyen la calidad de vida y preguntó a los ciudadanos cuáles son los tres más importantes, dando libertad para expresar otros, si no se encontraban dentro de la lista. El resultado se puede observar en el gráfico 6. Llama la atención la similitud en los primeros lugares frente a las respuestas en cuanto a los temas prioritarios para la Administración Municipal, aunque el orden no es completamente coincidente. Así, la salud fue el tema más mencionado por la ciudadanía, casi siete de cada diez lo ubicaron en el primer lugar. La educación y el empleo ocuparon el segundo y tercer lugar con seis de cada diez ciudadanos priorizándolos. Le siguen en importancia la vivienda, la seguridad y la familia. Precisamente este último ítem no había sido incluido hasta el momento en los análisis del Programa y se constituye en un elemento a tomar en cuenta dada la relevancia, desde el punto de vista individual, que muestra en la Encuesta. Otros aspectos que fueron mencionados por menos del 10% de la ciudadanía fueron los servicios públicos, la cultura, movilidad y transporte, deporte y medio ambiente.

**Gráfico 6. Medellín: temas prioritarios para la calidad de vida del ciudadano, 2013**



En otros se incluyen aspectos como el espacio público, la recreación, los bienes materiales, los amigos, vecinos, la participación en asuntos públicos, los servicios comunitarios, el buen gobierno, la humanidad y la equidad.

Uno de cada diez ciudadanos mencionó el ingreso como prioritario para su calidad de vida. Sin embargo, esa cifra se multiplicó por seis cuando se trató del empleo. Esta diferencia en el nivel de reconocimiento de estos dos ítems estaría denotando que más que el ingreso en sí mismo, la gente valora la oportunidad de contar con un empleo que le permita generar un ingreso que, a su vez, posibilite el acceso a bienes y servicios. Precisamente, el PNUD, responsable de la construcción del Índice de Desarrollo humano -IDH- que incluye además del ingreso per cápita, la esperanza de vida media, la alfabetización y el grado de escolarización, en su informe de 1996, destaca que si bien el crecimiento económico (variación en el ingreso) amplía la base material para la satisfacción de las necesidades humanas, el grado en que se satisfacen depende de la distribución de los recursos entre la gente y el aprovechamiento y distribución de oportunidades, en particular del empleo. En otros términos, aunque dentro del índice se incluye la variable ingreso, el PNUD reconoce que cuando se habla de oportunidades es el empleo y su acceso para toda la población lo más importante. Precisamente los tres temas más importantes para la ciudadanía en Medellín: salud, educación y empleo.

De los hallazgos más importantes de la Encuesta en 2013 se tiene que en el clima de opinión los resultados son bastante similares al año 2010. Sin embargo el contexto no es semejante, así en ese año “el contexto socioeconómico era complejo tanto en el entorno local como nacional, especialmente en lo relacionado con el empleo y la seguridad ciudadana... en Medellín la tasa de desempleo fue de 14,4% superior a la del país y al promedio de las trece principales

ciudades ... respecto a la seguridad ciudadana, Medellín tuvo el mayor crecimiento de los homicidios con un 18,6% más que en el mismo periodo de 2009”<sup>1</sup> En 2013, por el contrario, tanto el desempleo como los homicidios han mostrado reducciones significativas, en el primer caso con una tasa de desempleo de 10%<sup>2</sup> para el trimestre julio-septiembre, inferior en dos puntos porcentuales con respecto al mismo periodo del año anterior, y en el segundo caso con una reducción del 17,2% en el número de homicidios entre enero y el 29 de septiembre de 2013, frente al mismo periodo del año anterior<sup>3</sup>. No obstante, el contexto nacional si muestra una mayor precariedad frente al año 2010, como queda en evidencia en las recientes encuestas de favorabilidad y confianza del gobierno nacional y a diversas instituciones de ese orden<sup>4</sup>.

En cuanto a la situación económica de los hogares, influyente en tantas otras variables de la calidad de vida, se tiene que su percepción sufrió un leve deterioro pasando del 13% al 16% los hogares que dijeron que su situación económica empeoró en algo. Frente a años anteriores se mantuvieron las diferencias por zonas y NSE, con una gran desventaja específicamente para la zona Nor-oriental, comunas de Popular, Santa Cruz, Manrique y Doce de

1 Medellín Cómo Vamos (2010) Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2010.

2 DANE (2013). Anexos. ECH. Septiembre de 2013. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/index.php/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

3 Alcaldía de Medellín. (2013) Cuentas Claras. No. 6. Julio, agosto y septiembre de 2013.

4 Véase, por ejemplo: Revista Semana. “Sólo el 19% apoya reelección de Santos”. Tomado de: <http://www.semana.com/nacion/articulo/encuesta-19-apoya-reeleccion-santos/358902-3>. Fecha de ingreso. 4 de noviembre de 2013.

Octubre. Esta peor situación económica para un mayor número de hogares repercutió en la alimentación pues se evidenció una mayor proporción de hogares que reportaron que efectivamente habían sufrido alguna carencia de alimentos por la situación económica, pasando de un 11% en 2012 a un 16% en 2013. En consonancia con estos resultados, la auto percepción de pobreza aumentó pasando de un 15% a un 18%, y de nuevo es la zona Nor-oriental la de peor percepción llegando a un 29%.

La percepción de desigualdad que por primera vez se consulta, y su comparación con las diez ciudades latinoamericanas que participaron de la EPDUCL, permite evidenciar que Medellín es la segunda ciudad con menor porcentaje de personas que perciben la desigualdad como alta o muy alta en la ciudad (39%), luego de Santa Cruz en Bolivia, y se ubica muy por debajo del promedio de las diez ciudades latinoamericanas, con 22 puntos porcentuales por debajo. Estos resultados contrastan con los indicadores objetivos que muestran que Colombia y sus principales ciudades, incluyendo a Medellín, están entre las más desiguales en Latinoamérica. Llama la atención que Medellín siendo una ciudad que le ha venido apostando fuertemente en el discurso y en la inversión a la educación resulta ser la ciudad con la menor proporción de personas que identifican a la educación como la mejor estrategia gubernamental para reducir la desigualdad (29%), ubicándose muy por debajo del promedio latinoamericano del 53%.

Al indagar por la percepción sobre que tan desigual es la ciudad en algunos aspectos clave para la calidad de vida que ofrece, el aspecto donde se percibió menor desigualdad fue el transporte público de calidad, un 71% conside-

ró que la oferta en este ítem es nada desigual o poco desigual, mientras tanto el empleo bien remunerado fue el de peor percepción con un 58% considerando que es muy desigual en la ciudad.

Precisamente frente al empleo, por primera vez se consultó por la satisfacción con la situación laboral de los miembros del hogar y se halló un promedio de 3,4 en la escala de satisfacción que va de uno, siendo nada satisfecho, a cinco, siendo muy satisfecho, ubicando al empleo como uno de los aspectos de menor satisfacción entre la ciudadanía.

En otros activos de las personas, se tiene que en educación lo más destacable fue el aumento significativo de la satisfacción con la atención recibida por los menores de cinco años en la ciudad. Aquellos quienes dijeron estar entre satisfechos y muy satisfechos pasaron del 75% al 93% entre 2012 y 2013.

Ahora bien, otro posible efecto del leve deterioro en la percepción sobre la situación económica se evidenció en una menor asistencia a la mayoría de actividades culturales frente al año 2012, a excepción de las ferias que fue la única actividad que creció pasando del 22% al 24% entre ambos años. La participación en las actividades deportivas y recreativas también descendió en el último año y la reducción más significativa se dio para ir a parques que pasó del 51% al 34%. Esta reducción en la participación influyó para que en el último año bajara la satisfacción con la oferta cultural, recreativa y deportiva en la ciudad, aunque sigue estando entre los aspectos mejor evaluados por la ciudadanía.

En cuanto a la salud se mantuvo un nivel alto acceso, pero diferencias palpables en los tiempos de atención y en la continuidad del ser-

vicio por zonas y NSE. La satisfacción con los servicios recibidos se mantuvo prácticamente estable en 3,5/5, mientras hubo un aumento considerable en la percepción sobre la garantía del derecho a la salud, que pasó de 55% en 2012 a 66% en 2013; estando más acorde con el promedio del periodo 2009-2011 que fue del 65% y evidenciando lo atípico del dato obtenido para 2012.

En cuanto a la seguridad ciudadana, las condiciones percibidas de seguridad permanecieron estables para los barrios en 3,9/5, pero desmejoraron para la ciudad en su conjunto, pasando de 3,5/5 en 2012 a 3,4/5 en 2013. Esta desmejora en la percepción de seguridad estuvo en sintonía con un mayor porcentaje de victimización, el cual se incrementó en tres puntos porcentuales frente al año 2012, ubicándose en un 13%, mientras que la denuncia se redujo ostensiblemente pasando del 49% al 33%.

La percepción de seguridad en la ciudad de nuevo fue la única variable estratégica para mejorar la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir. Este hallazgo está sustentado en algunos resultados adicionales de la Encuesta como el que la percepción de seguridad en el barrio termina afectando la satisfacción con éste, especialmente lo relacionado con la presencia de drogadictos, de pandillas y ausencia policial o militar.

En el hábitat urbano, la satisfacción con la vivienda que se habita sufrió un descenso, pasando de 4,4/5 a 4,2 entre 2012 y 2013. Los resultados de la Encuesta permiten reafirmar la relación entre tenencia y satisfacción con la vivienda, siendo la zona Sur-oriental la que de lejos alberga el mayor porcentaje de personas que cuentan con vivienda propia. En el caso de los servicios públicos los resultados mos-

traron un comportamiento preocupante, que podrían estar relacionados directamente, en especial en lo relacionado con la cobertura, al leve deterioro de la situación económica. Así, los servicios no básicos, como telefonía fija y celular, televisión por cable, gas domiciliario e internet, que venían aumentando su cobertura de manera constante desde 2006 (excepción hecha del servicio de telefonía fija), frenaron esta tendencia con disminuciones leves en todas sus coberturas. En términos generales, la satisfacción con los servicios públicos, tanto básicos como no básicos, aunque sigue estando en niveles muy altos, empieza a mostrar una tendencia de descenso, pues se pasó de una calificación promedio de 4,6 en 2011, 4,5 en 2012 a 4,4 en 2013; que podría ser señal de que la alta calidad de los servicios prestados en la ciudad, reconocida así por los ciudadanos en Medellín, constituye un nivel de referencia y comparación muy alto, que hace muy sensible o exigente al ciudadano frente a cualquier eventualidad o desmejora en la calidad del servicio.

Asimismo, en 2013 se presentó una disminución generalizada de los principales indicadores de percepción sobre el estado del medio ambiente en la ciudad. El ruido sigue siendo uno de los problemas ambientales de mayor impacto en la ciudadanía, fenómeno reflejado en un porcentaje de satisfacción del 26%, el menor entre todos los aspectos evaluados en esta Encuesta y una satisfacción con la gestión del ruido del 29%, la peor, junto con la de la calidad del aire. Estos hechos parecen reflejar el bajo posicionamiento dentro de la agenda pública local de los temas relacionados con el ambiente. Especialmente crítico en el caso del ruido, donde además de las pocas acciones tendientes a enfrentar las externalidades

derivadas de éste, hay múltiples instituciones públicas responsables en torno a la gestión del ruido pero poca coordinación y contundencia en sus acciones.

En cuanto a la movilidad vial, los resultados son ambiguos, de un lado, los tiempos de desplazamiento declarados por los ciudadanos se mantuvieron en niveles relativamente similares a los registrados en 2012. De forma positiva, aumentó el uso reportado del Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá -SITVA- en sus componentes de trenes (Metro) y buses (Metroplús) en casi el doble (de 13% en 2012 a 24% en 2013). Sin embargo, disminuyó la satisfacción con todos los medios de transporte, hecho recurrente desde el año 2011. A pesar de mostrar una reducción en la satisfacción reportada desde 2009, el metro sigue siendo el medio de transporte con mejor percepción en la ciudad. Por su parte, la satisfacción con el espacio público en la ciudad se redujo por segundo año consecutivo para terminar en un valor de 3,6/5, después de alcanzar un máximo en 2011 de 3,8; uno de los determinantes para esta calificación es la presencia de vendedores ambulantes en el espacio público. El aspecto del espacio público barrial que menor satisfacción reportó fueron los parques y zonas verdes con una calificación de 3,5/5.

En la dimensión de ciudadanía y gestión pública, la participación formal en organizaciones de diversa índole mostró un avance de nueve puntos porcentuales, pasando del 19% en 2012 al 28% en 2013. Dicho aumento correspondió casi en su totalidad a un solo tipo de organización, la religiosa, la cual pasó del 7% en 2012 al 14% en 2013. En el caso particular del Presupuesto Participativo, cada vez un mayor porcentaje de ciudadanía lo conoce, pero si-

gue siendo baja la participación con un 9%. La responsabilidad ciudadana percibida sufrió un leve descenso pasando de 3,2 el promedio de catorce aspectos evaluados en 2012 a 3,1 en 2013. El respeto a la vida sigue siendo el aspecto peor calificado en la ciudad.

Por su parte, la evaluación al alcalde Aníbal Gaviria mostró un descenso con respecto a su primer año de gobierno, al igual que su equipo de trabajo más cercano. Ubicándolo en un nivel similar a la evaluación del alcalde Salazar en su segundo año de gobierno. Cuando se indagó por los temas en los que cree la ciudadanía que más está trabajando la administración actual, se observó, como en años anteriores, una reducción de los porcentajes de respuesta en casi todos los ítems por los cuales se indaga en esta pregunta. Así, un 23% de personas, es decir al mismo nivel de reconocimiento de la educación, dijeron que la administración no estaba trabajando en ningún frente. Esto podría estar influenciando directamente la reducción en las calificaciones ciudadanas tanto al alcalde como su equipo de gobierno, pues un mayor porcentaje de ciudadanos no son capaces de identificar qué tipo de acciones está llevando cabo la Administración. Pareciera que la Administración no está enviando mensajes claros y contundentes sobre los temas más prioritarios y comprensivos de su gestión. Hecho que también se evidenció con la administración Alonso Salazar, conforme pasaba su primer año de gobierno.

Ahora bien, es de destacar que cuando se consultó a los ciudadanos por programas bandera de la Administración, se encontró una alta satisfacción. De hecho en todos los programas consultados se evidenció una mejora en la satisfacción entre 2012 y 2013, y todos, sin excepción, obtuvieron calificaciones mayores

o iguales a cuatro, en la escala de satisfacción que va de uno siendo muy insatisfecho a cinco muy satisfecho. Como en 2012, el programa mejor evaluado resultó ser Buen Comienzo con una valoración promedio de 4,3, seguido de Medellín Solidaria y Medellín Digital, programas que también se destacan como los de mayor conocimiento. Los tres son programas originados o profundizados en la anterior administración, a los que la actual Alcaldía da continuidad y que vienen registrando en los últimos años un crecimiento en la satisfacción reportada por parte de la ciudadanía.

Pese al aumento en la satisfacción, el conocimiento de los programas bandera bajó entre 2012 y 2013, pasando del 60% al 45% entre ambos años. Lo que refuerza la evidencia de problemas en la comunicación de la Alcaldía sobre los ejes prioritarios de su trabajo, y los programas bandera que acompañan a cada una de esos ejes.

Estos resultados muestran que la continuidad de buenas políticas públicas, donde hay coordinación interinstitucional, alianzas público-privadas, seguimiento y evaluación, y además le apuntan a problemas/oportunidades cruciales para el acceso a más oportunidades a toda la población, son valoradas ampliamente por la ciudadanía y pueden aportar a la gobernabilidad y legitimidad de los gobiernos locales.

De hecho, en cuanto a la corresponsabilidad en 2013, la Alcaldía se mantuvo como la institución con el mayor reconocimiento en su propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y aumentó dicho reconocimiento pasando de 23% en 2012 a 46% en 2013. Mientras tanto, el conjunto de las entidades estatales se mantuvo en un 12%, lo que significó

que la Alcaldía absorbió la caída significativa de un gran número de instituciones, entre ellas el gobierno nacional, los organismos de control y los partidos políticos. Esta recuperación en el reconocimiento a la labor de la Alcaldía en la calidad de vida del ciudadano está correlacionada con los programas bandera más conocidos como Medellín Solidaria y Buen Comienzo.

La evaluación de las 42 instituciones públicas en la ciudad bajó entre 2012 y 2013. La favorabilidad promedio disminuyó siete puntos porcentuales, pasando del 90% al 83% y la calificación a la gestión bajó diez puntos porcentuales, pasando del 75% al 65%. Mientras un 83% de las instituciones son más conocidas en 2013, 98% de ellas obtuvieron una favorabilidad menor al promedio del periodo 2008-2012 y la peor evaluación de la favorabilidad en 2013, a excepción de la Policía Metropolitana. En cuanto a la gestión, la evaluación para un 90% de ellas fue inferior al promedio del periodo 2008-2012, y el 67% de ellas obtuvieron la peor evaluación de la gestión desde 2008. Las seis instituciones mejor valoradas tampoco escaparon a esta reducción. La de mayor bajón fue Empresas Públicas de Medellín. Este descenso llama la atención en cuanto la empresa además de brindar los servicios básicos en la ciudad, es una de las principales fuentes de ingresos para el municipio a través de las transferencias anuales, lo que repercute en mayores niveles de inversión social. No obstante, parece ser que la ciudadanía no está percibiendo dicho impacto.

Esta baja en la valoración institucional pública parece corresponder con un desgaste coyuntural en la imagen institucional, en tanto representa datos atípicos en todo el periodo en el

que se ha realizado la Encuesta, en ese sentido, podría estar influenciado por el contexto nacional de mayor pesimismo y desconfianza institucional. La menor valoración, cobija también a las instituciones de índole privado, evidenciado en la Encuesta con la reducción del reconocimiento a éstas en el aporte a la calidad de vida. Se suma a lo anterior, la reducción en la evaluación a la responsabilidad ciudadana que, aunque no fue muy significativa, sigue estando en niveles relativamente mediocres. Las demandas ciudadanas en Medellín parecen acrecentarse conforme crecen los recursos para la inversión social, dando cuenta de una ciudadanía cada vez más exigente y, a la vez, más autocrítica al reconocer que el comportamiento ciudadano no es el mejor y tiene un gran espacio para mejorar y aportar a la calidad de vida.

Por último, las mayores demandas ciudadanas hablan de una sociedad más consciente de sus necesidades y también más conocedora de los mayores recursos con que cuenta la ciudad año a año. Las respuestas más adecuadas a esas demandas implicarán, de un lado, una administración pública más eficiente, con una mejor comunicación de lo que hace y cómo lo hace, que propicia el debate y es capaz de escuchar lo que la ciudadanía tiene para decir, pero también con el suficiente liderazgo para convocar a la mayoría en torno a las acciones que propenden por el bienestar colectivo, más allá de los intereses particulares y capaz de tomar decisiones en ese sentido; de otro lado, requerirán del fortalecimiento de una cultura ciudadana en pro de la corresponsabilidad. El mejoramiento de la calidad de vida en Medellín, tanto individual como colectiva, dependerá de que tanto se avance en ambos frentes.

- ▶ 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.