



# Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2012

## Introducción

*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 cartográficas 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](http://www.medellincomovamos.org)  
o escribanos a [info@medellincomovamos.org](mailto:info@medellincomovamos.org)



## Introducción

---

En 2012, el programa Medellín Cómo Vamos, en adelante el Programa, presenta los resultados de su séptima Encuesta de Percepción Ciudadana -EPC-. 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 1.525 hogares fueron encuestados, 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.

En este año, los módulos de alimentación, vivienda y participación ciudadana experimentaron los mayores cambios. En el primer caso, se buscó preguntar por las condiciones objetivas reportadas por el hogar, basándose para ello en mediciones internacionales, pero adicionando también una pregunta en torno la percepción frente a la suficiencia de la alimentación en el hogar. En el segundo caso, se acercó el enfoque del módulo de vivienda al de la mayoría de bienes indagados en la EPC a través de la pregunta por la satisfacción; asimismo, se añadió la percepción sobre el barrio donde se habita. En el tercer caso, se ampliaron los aspectos

indagados, tanto de la participación informal como la formal, y se incluyeron preguntas en torno a la participación política en las últimas elecciones territoriales en 2011. Otros módulos como el de educación o el de responsabilidad ciudadana presentaron cambios menores, que en cada caso se explican a lo largo de los capítulos.

La lectura de los resultados de una Encuesta de Percepción Ciudadana, cualquiera sea esta, requiere del contexto, que usualmente se puede recoger a través de la propia encuesta, en lo que usualmente se denomina como Clima de Opinión. En el caso de la EPC, su primer módulo se refiere a dicho tema. En general, el optimismo y el orgullo con la ciudad se mantuvieron prácticamente estables con respecto a 2011. Siete de cada diez ciudadanos dijeron que en la ciudad las cosas van por buen camino (74%), mientras que el orgullo por la ciudad se ubicó en 4,5/5, similar al promedio del periodo 2006-2011. Estos resultados no presentaron diferencias apreciables ni por zonas, ni por NSE, a excepción de la zona Centro-oriental donde el optimismo promedio fue menor (67%).

Como una medida resumen de la percepción ciudadana en torno a la calidad de vida ofrecida por la ciudad, se pregunta a la gente desde 2008 por la satisfacción con Medellín

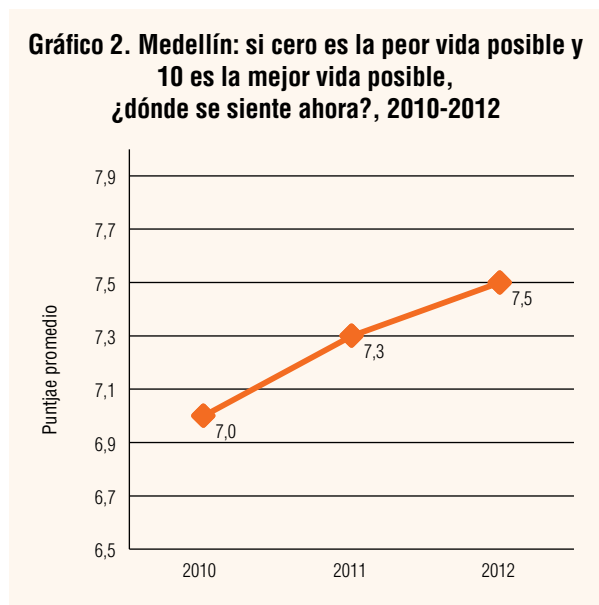
como una ciudad para vivir. En general, se ha encontrado una alta satisfacción, con valores por encima de cuatro en la escala de satisfacción que va de uno siendo muy insatisfecho a cinco siendo muy satisfecho. En 2012 dicha satisfacción fue de 4,3, similar a la obtenida en 2011, sin hallarse diferencias significativas por zonas, NSE o sexo (véase gráfico 1).



El 88%, quienes se sintieron satisfechos, argumentaron principalmente que la ciudad es bonita, acogedora y limpia (67%), la solidaridad, amabilidad y capacidad de trabajo de su gente (52%), el buen clima (48%), la oferta cultural, recreativa y de turismo (29%), los buenos recursos naturales (28%) y la buena calidad de vida (25%). Entre el 12% que dio las menores calificaciones (1, 2, y 3), las principales razones expuestas fueron la violencia e inseguridad, el desempleo, el costo de vida alto, la pobreza y la corrupción.

La EPC también indaga desde 2010 por la satisfacción frente a la calidad de vida percibida individualmente, como una medida resumen del bienestar individual experimentado por el medellinense promedio. A diferencia de la satisfacción con Medellín como una ciudad para vivir que se ha mantenido estable los últimos tres años, en el caso de

la satisfacción individual se ha evidenciado una tendencia ascendente. Al preguntar a las personas: Si cero es la peor vida posible y 10 es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? El promedio en 2010 fue de de 7,0, en 2011 ascendió a 7,3 y en 2012 se ubicó en 7,5 (véase gráfico 2), significando una mejora en el bienestar percibido y, por ende, una mejora en la calidad de vida del medellinense promedio. No obstante, a diferencia de la satisfacción general con la ciudad donde no hubo diferencias por zonas y NSE, en el caso de la satisfacción personal si se evidenciaron. Se obtuvo una correlación positiva entre dicha satisfacción y el NSE: mientras en el NSE bajo la satisfacción promedio fue de 7,3, en el medio llegó a 7,6, y en el alto alcanzó 8,0. En el caso de las zonas, las de menor satisfacción personal percibida fueron la Nor-oriental y la Centro-oriental con 7,3, mientras las de mayor satisfacción personal fueron la Centro-occidental y la Sur-oriental con 8,0 y 8,1, respectivamente. En el caso de hombres y mujeres no hubo ninguna diferencia.





## Agenda Pública Ciudadana

Uno de los mayores aportes de la EPC es que permite establecer con una lista de temas preestablecidos, en total son dieciséis, las prioridades ciudadanas para la Administración municipal. Estos temas priorizados permiten derivar, de un lado, las mayores brechas en materia de lo que demanda la ciudadanía y lo que ofrecen los gobiernos y, de otro lado, los sectores que afectan más la calidad de vida de las personas.

Una de las críticas a muchos de los análisis de calidad de vida se centra en que dan pesos semejantes a las categorías o dimensiones del análisis. Es por ello que algunos modelos de calidad de vida han propuesto incluir, además de las condiciones objetivas y las condiciones subjetivas, los valores personales que pueden dar cuenta de ordenamientos a las anteriores condiciones y a los factores que las afectan.

Sin embargo, tampoco hay consenso sobre la relevancia de dar pesos a las dimensiones, en tanto cualquier sistema que se escoja resulta ser arbitrario. De acuerdo al BID (2008, p.8), para ordenar los distintos elementos que intervienen en la calidad de vida se han propuesto diversas taxonomías; sin embargo, no existe un acuerdo sobre el concepto de calidad de vida, ni sobre las dimensiones que hacen parte del concepto, ni tampoco sobre cómo deben combinarse entre sí, lo que, en otros términos, significa que no hay consenso sobre los pesos que cada dimensión del análisis de la calidad de vida debe tener.<sup>1</sup>

De forma positiva, el Programa ha logrado identificar algunas coincidencias importantes entre la visión de algunos expertos consultados sobre el particular y la visión ciudadana

sobre los sectores o categorías prioritarias para la calidad de vida y, en ese sentido, para la acción pública local.

Así, el primer paso para un análisis no lineal es identificar dimensiones que logren agrupar categorías de análisis o sectores. Los programas Cómo Vamos han venido indagando con los expertos<sup>2</sup> las dimensiones que agruparían los sectores que hasta ahora se vienen analizando de forma lineal. Estas dimensiones son: Activos de las Personas, que incluye educación, salud, empleo y seguridad ciudadana; Hábitat urbano, que incluye la vivienda y los servicios públicos, el espacio público, la movilidad vial y el medio ambiente.

Bajo un enfoque de corresponsabilidad donde se ubican en el mismo nivel la importancia de un buen gobierno con el papel de la ciudadanía en la búsqueda de una mayor calidad de vida, la tercera dimensión alude a ciudadanía, autoridades públicas y buen gobierno, aquí se incluye lo relacionado con la participación ciudadana, la cultura y responsabilidad ciudadana, las finanzas públicas y la gestión pública. La última dimensión, por su parte, se denomina “Desarrollo económico y competitividad” que incluye indicadores del entorno macroeconómico (crecimiento de la producción, inversión, entre otros) e indicadores de la dinámica

1 El BID (2008) afirma que ya que no hay acuerdo sobre cuáles deben ser esas dimensiones, ni cómo deben seleccionarse o ponderarse, no podría tenerse una medida sintética de la calidad de vida.

2 Las dimensiones finalmente establecidas se obtienen principalmente de dos consultorías: una con Cifras y Conceptos en el 2009 y otra con el Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional (2011).

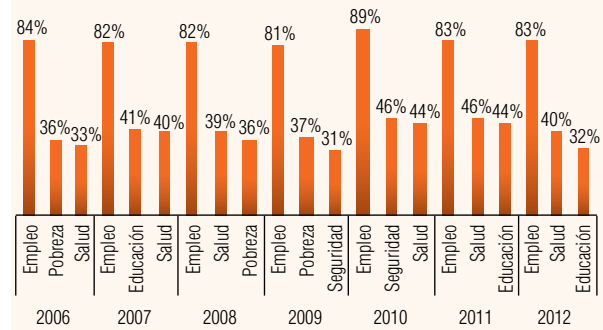
empresarial (densidad empresarial, tasa neta de creación de empresas, entre otros), que hasta el momento no han sido abordados en la EPC.

Cada dimensión tiene un peso distinto en la explicación de la calidad de vida; así la primera dimensión es la que mayor relevancia tiene, y en la medida en que se pasa a otra dimensión, cada vez va teniendo menor influencia directa sobre la calidad de vida individual. Se incluyen también ejes transversales que permiten precisar el enfoque para todas las dimensiones de análisis; estos son: los factores demográficos, la pobreza y la equidad.

El gráfico tres evidencia las coincidencias entre las prioridades ciudadanas expresadas en la EPC desde 2006, y las dimensiones y categorías presentadas como alternativa de análisis para los programas Cómo Vamos, que paulatinamente se han venido incluyendo en los análisis. Así, los resultados para los siete años en que se ha consultado a la ciudadanía sobre las tres prioridades de acción para la Administración Municipal muestran que en las siete ocasiones el empleo ha ocupado el primer lugar, seguido de la salud, mencionado en seis ocasiones, educación y pobreza en tres ocasiones y la seguridad ciudadana en dos ocasiones. En otros términos, las prioridades se concentran en uno de los ejes transversales y en la primera dimensión de los activos de las personas.

En el gráfico cuatro, que amplía las respuestas en cuanto a las prioridades para 2012, se observa que los cinco primeros lugares hacen alusión a los temas anteriormente descritos. A partir del sexto lugar se encuentran las dimensiones que aluden al hábitat urbano y la ciudadanía y los gobiernos.

**Gráfico 3. Medellín: temas a los que debería prestar más atención la Administración Municipal 2006-2012**



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



De los hallazgos más importantes en cuanto a las dimensiones de la calidad de vida se encuentra que mientras ocho de cada diez personas priorizaron el empleo, sólo dos de cada diez creen que la Administración Municipal trabajará más en este frente; dicha brecha puede estar explicando el que cada vez un menor porcentaje de personas reconozcan que el go-



bierno local realiza acciones para mejorar su calidad de vida.

Aunque la educación es de los aspectos mejor evaluados de la EPC, en 2012 el dato más preocupante fue el 9% de hogares que reportó inasistencia escolar en el último año, máximo porcentaje desde 2006. También preocupa, que pese al alto acceso a los servicios de salud, prosiga el deterioro en la satisfacción con estos servicios y el aumento en el porcentaje de personas que sienten que no se respeta su derecho a la salud. Aunque la oferta de cultura, recreación y deporte mantuvo altos niveles de satisfacción, el acceso mantuvo diferencias apreciables por zonas, fue menor para el NSE bajo y para las mujeres, especialmente en lo referido a cultura.

En cuanto a la seguridad ciudadana, hubo una mejora leve en la percepción de seguridad y, de forma positiva, mientras se sostuvo el porcentaje de victimización en el 10%, aumentó el nivel de denuncia y la confianza ciudadana en las autoridades, incluyendo el sistema judicial, en su lucha contra la criminalidad. No obstante, sigue habiendo espacio para la mejora en los indicadores de percepción de seguridad que impactarían positivamente sobre la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir.

Del hábitat urbano se destaca la alta satisfacción ciudadana con la vivienda que se habita y el barrio en el cual se vive, y los servicios públicos tanto básicos como no básicos. No obstante, un alto porcentaje del 42% que afirmó no tener vivienda propia, consideró como principal razón la incapacidad para ahorrar la cuota inicial. En cuanto a la movilidad vial, se presentó un deterioro en los tiempos percibidos de desplazamiento y se afianzó la tendencia a una mayor participación de los medios privados versus los públicos, a la par que no

se evidenciaron avances en la participación de formas de movilización como la bicicleta. Aunque se mantuvieron altos los porcentajes de satisfacción con los principales medios de transporte, especialmente con el Metro (93%), y las vías de la ciudad, la mayoría de aspectos evaluados del tránsito permanecieron con calificaciones mediocres (3,5/5,0). En cuanto al espacio público barrial, la satisfacción se mostró estable: mientras el alumbrado público permaneció como el aspecto mejor evaluado, le siguieron en su orden, las aceras y andenes y los parques y zonas verdes, estos últimos mostraron un leve repunte, pero permanecieron como el aspecto de menor satisfacción reportada.

Por su parte, el medio ambiente fue el de menor satisfacción ciudadana dentro del hábitat urbano con una calificación promedio de 3,2/5,0. Los problemas sobre los cuales la ciudadanía sigue demandando mayor atención de las autoridades son la congestión vehicular, la contaminación del agua y la calidad del aire.

En la dimensión de ciudadanía y gestión pública, se ratificó la baja participación ciudadana en espacios formales e informales, siendo la votación en elecciones locales el espacio de mayor participación en el último año. En 2012 también se mantuvo un alto porcentaje de la ciudadanía que consideró que los comportamientos de respeto a normas, incluyendo las de convivencia, son más bien malos en la ciudad, siendo el respeto a la vida el de más baja calificación. En cuanto a la gestión pública, los resultados del primer año de la actual Administración se convierten en la línea de base de su evaluación. El alcalde Aníbal Gaviria arrancó con un capital político (evaluación de confianza, favorabilidad y gestión) similar al del primer año de la Administración

Salazar, destacándose la percepción de que su gobierno trabajará principalmente, a través de programas y proyectos, por los niños, jóvenes y mujeres.

Por último, los resultados obtenidos desde 2006 en cuanto a la situación económica de los hogares y su auto-percepción de pobreza son indicativos de que las inequidades permanecen en la ciudad. La zona Nor-oriental ha mostrado los peores indicadores, situación que se mantiene en 2012. Entre un 20% y un 24% de los hogares manifiestan carencias importantes que los llevan a considerar que su alimentación es insuficiente, que sus ingresos no les permiten cubrir los gastos mínimos y que se auto-perciben como pobres. En general, se evidencia un fuerte vínculo entre la auto-percepción de pobreza y la condición de desempleo de uno más miembros del hogar. Sin duda, el que la generación de mayores

oportunidades de empleo ocupe el primer lugar en las prioridades ciudadanas es indicativo de que la ciudadanía más que esperar ser objeto de subsidios, desea ser generadora de sus propios ingresos, para obtener con suficiencia y calidad los bienes y servicios a los que actualmente no tienen acceso. Dicha relación se convierte en un reto importante para el gobierno local, al ubicar en primer plano la brecha entre las expectativas ciudadanas frente a lo que el nivel de gobierno más cercano debería estar trabajando y las responsabilidades asignadas por normatividad. La Alcaldía de Medellín parece estar más consciente de la importancia de responder con mayor efectividad a la principal demanda ciudadana, dado el reciente anuncio de la creación de la Secretaría de Desarrollo Económico, dentro de su programa bandera de Modernización.

- 
- ▶ 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.