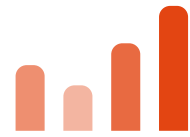


MEDELLÍN



cómo vamos

Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2013

Vivienda y servicios públicos

Proantioquia
Fundación para el Progreso de Antioquia



Fundación corona

comfama



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

o escribanos a info@medellincomovamos.org

Hábitat urbano: vivienda y servicios públicos

En 2013, el 53% de los hogares reportó habitar una vivienda propia, en 2012, este porcentaje fue de 58%. Mientras tanto, la calificación promedio a la satisfacción con la vivienda en que se habita fue de 4,2/5, ligeramente inferior a la observada en 2012 (4,4). Los resultados de la Encuesta permiten reafirmar la relación entre tenencia y satisfacción con la misma. De hecho, una de las principales razones para no estar satisfecho con la vivienda es que no es propia (45% de los insatisfechos con la vivienda así lo manifestaron), mientras que los niveles más altos de satisfacción se encuentran entre quienes son dueños de la casa que habitan. De manera similar, la Encuesta permitió corroborar la relación directa existente entre la satisfacción con la vivienda y la satisfacción con el barrio, resaltándose así la importancia del entorno más cercano para la calidad de vida de los ciudadanos y una afectación directa por las condiciones de seguridad percibidas en el barrio como presencia de drogadictos, de pandillas y falta de presencia policial o militar. Por otro lado, la mayoría de los servicios públicos básicos continúan manteniendo niveles considerablemente altos de coberturas declaradas, cercanas al 100%, en especial los servicios públicos básicos como el acueducto, el alcantarillado, la energía eléctrica y la recolección de basuras; mientras tanto, los servicios no básicos, como telefonía fija y celular, televisión por cable, gas domiciliario e internet, que venía 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 disminuyó ligeramente de una calificación promedio de 4,6 en 2011 a una de 4,5 en 2012 y 4,4 en 2013. Finalmente, sobresale la disminución de 18 puntos porcentuales en el uso de servicios bancarios en el último año, que pasó de 69% en 2012 a 51% en 2013.

Vivienda

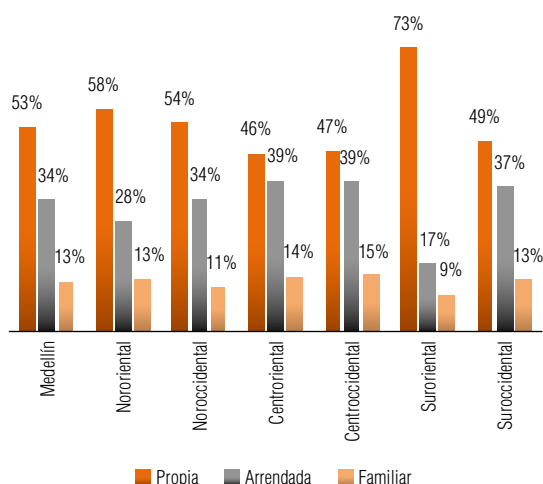
La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga por el tipo de vivienda en que se habita: propia pagando, propia pagada, arrendada, familiar o formas alternativas de tenencia y por la satisfacción con la vivienda en que se habita. También se pregunta por la satisfacción con el barrio donde se reside y las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

la vivienda. Como evidencia el gráfico 58, el 53% de los encuestados habita en una vivienda propia, bien sea pagada o pagándola. Mientras tanto, un 34% habita en una vivienda arrendada y el 13% restante declaró habitar una vivienda familiar. Estos datos representan una ligera caída en la proporción de personas que declararon habitar en una vivienda propia en 2012 (58%) y un ligero aumento de las personas en vivienda de tipo familiar (que en 2012 fueron

el 9%); mientras que el porcentaje de personas en vivienda arrendada fue muy similar (33% en 2012). Como se aprecia en el mismo gráfico, la mayor tenencia de vivienda se observa en la zona Sur-oriental (73%), mientras que en las zonas del centro la tenencia es la menor (46% en la zona Centro-oriental y 47% en la Centro-occidental). Mientras tanto, en la zona Sur-oriental es donde el porcentaje de arrendamientos es menor (17%), seguido por la zona Nor-oriental (28%), mientras que en el resto de la ciudad, este porcentaje es mayor al 30%, variando entre 34% y 39%.

De acuerdo con el nivel socioeconómico del hogar -NSE-, los mayores porcentajes de vivienda propia se dan en los niveles bajo (57%) y alto (54%), mientras que en el nivel medio, este porcentaje es menor (48%). Ahora, si bien el porcentaje de hogares en viviendas familiares es prácticamente el mismo para todos los NSE (con una variación entre 13% y 14%), el porcentaje de hogares que viven en arriendo es mayor para los estratos tres y cuatro, en el que alcanza un valor de 39%, frente a los porcentajes de 30% y 32% para los niveles socioeconómicos bajo y alto, respectivamente.

Gráfico 58. Medellín y seis zonas urbanas: propiedad sobre la vivienda que se habita, 2013



Al indagar por las razones por las cuales no se habita una vivienda propia se encontró que la justificación más común fue no tener la capacidad económica para pagar la cuota inicial de la vivienda (42%¹⁶), la razón más común en todas las zonas de la ciudad, con excepción de la zona Nor-oriental, donde ocupó el segundo lugar (37%) y la razón más común fue el no poder contar con un subsidio de vivienda (43%). Precisamente, esta fue la segunda razón más común en toda la ciudad (30%). La tercera razón más común para no tener vivienda propia fue la falta de acceso a un crédito de vivienda (17%), que tuvo mayor incidencia en la zona Nor-oriental (32%) y en la Sur-occidental (30%). Mientras tanto, el no estar buscando una vivienda aparece apenas en el cuarto lugar (véase gráfico 59), con una participación de un 10%, llegando a un mínimo de 7% en la zona Nor-oriental y alcanzando un máximo en la zona Nor-occidental (15%).

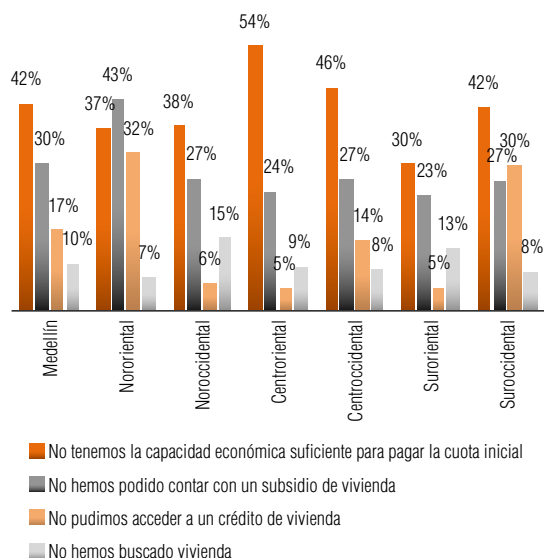
Por NSE, se tiene que en todos ellos las mayores razones para no tener vivienda propia están relacionadas con no tener recursos para pagar la cuota inicial; sin embargo, su representatividad es menor en el nivel alto, en el que alcanza un 29%, mientras en los niveles bajo y medio, este porcentaje fue del 44%. La segunda razón es no contar con un subsidio de vivienda, aunque su representatividad es menor en los niveles medio (25%) y alto (27%) que en el bajo (36%). Ahora, mientras que el porcentaje de personas que esgrimen no tener casa propia disminuye a medida que aumenta el nivel socioeconómico del hogar (18%, 16%

16 Porcentaje con respecto a las personas que declararon no habitar en una vivienda propia.

y 13% para los niveles bajo, medio y alto, respectivamente), el porcentaje de personas que no buscan vivienda propia es mayor a medida que aumenta este nivel (8%, 10% y 14% para los niveles bajo, medio y alto, respectivamente). Una situación similar se presentó con el porcentaje de personas que declararon tener casa propia pero no habitar en ella, mientras en el NSE bajo fue de 3%, este porcentaje fue mayor para quienes están en el nivel medio (10%) y alcanzó el 18% para el nivel alto (la tercera razón más común para no vivir en casa propia en este nivel socioeconómico).

Estas razones dan cuenta de que la inmensa mayoría de personas que no tienen casa desean tenerla, pero no consideran contar con los recursos para ello. Para algunos, es necesario recibir un subsidio del gobierno, pero muchos lo ven como una responsabilidad propia para la que el endeudamiento es una alternativa necesaria, pero no necesariamente viable.

Gráfico 59. Medellín y seis zonas urbanas: principales razones por las cuales usted no vive en una vivienda propia, 2013



Una de las variables más importantes en lo

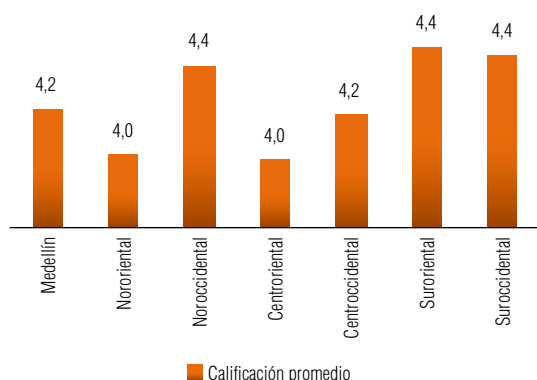
que corresponde a la vivienda es la satisfacción con la misma. Como muestra el gráfico 60, la calificación media a este ítem es de 4,2, en una escala que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco, muy satisfecho. Este porcentaje fue ligeramente inferior a la calificación promedio para 2012, que fue de 4,4/5. Un 82% de los encuestados manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la vivienda que habitan, mientras que el porcentaje de personas insatisfechas o muy insatisfechas fue de 5%.

Con respecto a 2012, se observa una disminución en la satisfacción en todas las zonas de la ciudad, con la excepción de la zona Sur-occidental, que se mantuvo con la misma calificación media de 4,4. Esta calificación no es la misma para todas las zonas de la ciudad; en efecto, en las zonas Nor-oriental y Centro-oriental, la satisfacción con la vivienda es un poco menor (con calificaciones de 4/5 para ambas y porcentajes de satisfacción de 77% y 76%, respectivamente). Mientras tanto, en la zona Sur-oriental, esta calificación alcanza un valor de 4,4/5, con un porcentaje de 93% de personas satisfechas y apenas un 1% de insatisfechos o muy insatisfechos con su hogar¹⁷. Por NSE, si bien las calificaciones promedio a la vivienda son relativamente las mismas (variando de 4,1 en el nivel bajo a 4,3 en el nivel alto), el porcentaje de satisfechos sí evidencia un aumento a medida que el hogar se encuentra en un nivel más alto. De esta manera, mientras en el NSE bajo, se

17 Vale la pena anotar que las encuestas se realizaron antes de que se diera la catástrofe del edificio Space en la zona Sur-oriental, comuna de El Poblado, por tanto, estas percepciones no incluyen el efecto que dicho evento haya podido tener.

registra un 80% de satisfechos (8% de insatisfechos) y en el nivel medio, este registro alcanza el 83% (4% de insatisfechos), en el NSE alto, este porcentaje alcanza un 92% (2% de insatisfechos).

Gráfico 60. Medellín y seis zonas urbanas: Satisfacción con la vivienda en que se habita, 2013



Cuando se cruzan la tenencia de la vivienda con la calificación de la misma, se evidencia que, efectivamente, los niveles de satisfacción son mayores para quienes tienen casa propia, bien sea que la estén pagando o ya la hayan pagado. Para ambos grupos de personas, la calificación promedio con la satisfacción sobre su vivienda es de 4,4/5, al tiempo que los porcentajes de satisfechos son del 88% para quienes ya han pagado la totalidad de su vivienda (4% de insatisfechos) y del 87% para quienes la están pagando (1% de insatisfechos). En cambio, la calificación promedio de quienes viven en arriendo es de 3,9/5, con un porcentaje de satisfacción del 75% y 8% de insatisfechos.

Esta relación entre la propiedad de la vivienda y la satisfacción con la misma se evidencia en que la mayoría de personas insatisfechas con ella, lo están porque no es suya. De hecho, entre las tres razones más importantes para estar insatisfecho con la vivienda se tie-

nen: no es casa propia (45%), es muy pequeña o falta adicionarle espacios (43%) y está en mal estado (41%). Además, la segunda razón más común para estar satisfecho o muy satisfecho con la vivienda es que es propia (43%), precedida por que es acogedora o cómoda (67%) y seguida por que es grande o espaciosa (38%).

La Encuesta también indagó por la satisfacción con el barrio en que se reside. Ante este cuestionamiento, en una escala de uno a cinco, la calificación promedio fue de 4,2/5, con un porcentaje de satisfacción¹⁸ del 81% y un 4% de insatisfechos¹⁹. La satisfacción promedio con el barrio fue ligeramente mayor a la evidenciada en 2012, cuando alcanzó un promedio de 4,1. Esta satisfacción fue menor en la zona Centro-oriental, donde la calificación promedio fue de 4/5, pero el promedio de satisfechos fue de 76% (3% de insatisfechos), al tiempo que en la zona Nor-oriental, esta calificación también fue de 4/5, con un 78% de satisfechos y 6% de insatisfechos. Mientras tanto, la satisfacción en la zona Sur-oriental alcanzó una calificación promedio de 4,5/5 y un porcentaje de satisfechos que 93% (1% de insatisfechos). Por niveles socioeconómicos, se encontró que esta satisfacción es menor en el nivel bajo (4,2/5 y porcentaje de satisfechos de 79%) que en el medio (4,2/5 y 83% de satisfechos), y en el alto (4,3/5 y 87% de satisfechos).

Además, se encontró una correlación positiva significativa entre la satisfacción con la vivienda y la satisfacción con el barrio, al igual que en 2012, lo que indica que las personas más satis-

18 Entre quienes dieron calificaciones de 4/5 y 5/5.

19 En 2012, esta calificación promedio fue de 4,1/5

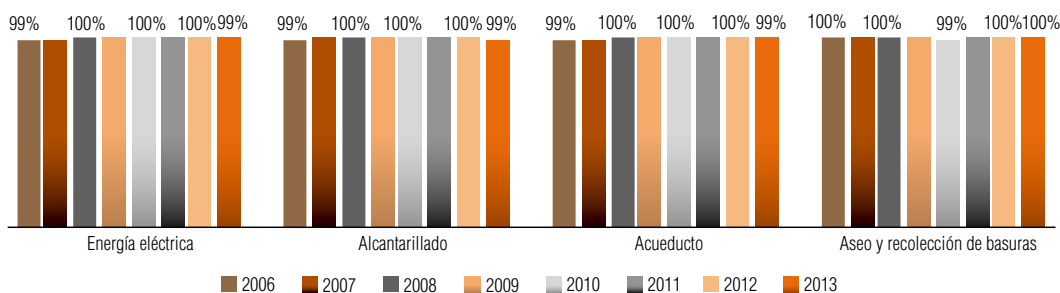
fechas con el barrio tienden a estarlo también con la vivienda en que habitan. Se evidencia así la relación entre la vivienda que se habita y el entorno más cercano.

La principal razón para estar insatisfecho con el barrio en que se reside es la percepción de falta de seguridad (43%), la presencia de drogadictos (37%) y la falta de presencia militar y de policía (36%). En 2012, las principales razones para este descontento fueron muy similares: (inseguridad (50%), presencia de drogadictos (24%) y presencia de actos de violencia o riñas callejeras (24%). Para quienes no se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos con su barrio, las dos principales razones para estarlo fueron las mismas de quienes estaban insatisfechos: inseguridad 49% y presencia de drogadictos 31% (que también fueron las mismas que en 2012); sin embargo, la tercera razón más común fue la presencia de combos o pandillas (24%). Salta a la vista que estas razones estén relacionadas con las condiciones de seguridad en el barrio; las razones más comunes para estar satisfecho con el barrio en que se viven también guardan dicha relación: es un barrio tranquilo (67%) y no hay violencia ni tiene problemas de delincuencia (37%); entretanto, el tercer lugar es ocupado por tener buenas rutas de transporte (36%). La aparición de la movilidad entre las principales causas de la satisfacción con el barrio sólo para quienes están satisfechos con el barrio puede indicar que el tema de la seguridad es una característica básica que la ciudadanía considera primordial; una vez superados estos problemas, otros aspectos empiezan a tener incidencia en esta percepción, como es el contar con una buena movilidad, tener buenos vecinos y disfrutar de un ambiente agradable.

Servicios públicos

La Encuesta de Percepción Ciudadana permite dar cuenta de las coberturas declaradas por los ciudadanos por cada uno de los servicios públicos, al mismo tiempo de evidenciar la satisfacción con los servicios que se reciben. Como se muestra en el gráfico 61, las coberturas declaradas para los servicios más tradicionales (energía eléctrica, alcantarillado, acueducto, telefonía fija y aseo y recolección de basuras) continúan presentando porcentajes cercanos al 100% para cada uno de estos servicios por zonas y por niveles socio-económicos. Para estos servicios, el mayor cambio con respecto al año 2012 se presentó en la telefonía fija, bajando en cinco puntos porcentuales su cobertura, pasando de 97% a 92% entre ambos años. En este servicio, la zona Nor-oriental es la que menor cobertura declarada presenta (86%), mientras que la mayor se da en la zona Sur-oriental (99%). Al mismo tiempo, en lo que corresponde a la telefonía fija, se tiene que su cobertura declarada aumenta a medida que crece el NSE, siendo del 88% para el nivel socioeconómico bajo (estratos uno y dos), 95% para el nivel medio (estratos tres y cuatro) y de 99% para el alto (estratos cinco y seis). Mientras tanto, el servicio de gas domiciliario presentó una cobertura declarada de 76%, levemente inferior a la de 2012 cuando fue de 78%. La mayor cobertura declarada de este servicio se presentó en la zona Sur-oriental 86%, seguida por la zona Centro-occidental (82%) y la zona Centro-oriental (81%); mientras que las menores coberturas se presentaron en las zonas Nor-occidental (72%), Sur-occidental (73%) y Nor-oriental (74%). Por otra parte, la cobertura declarada de este servicio es mayor en los NSE alto (84%) y medio (82%), que en el nivel bajo (69%).

Gráfico 61. Medellín: cobertura reportada de servicios públicos básicos, 2006-2013

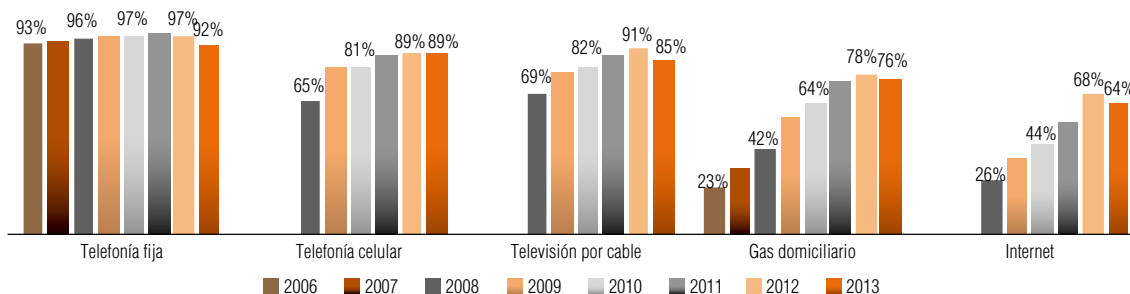


Tal vez el mayor cambio en las coberturas declaradas se evidenció en la televisión por cable, que disminuyó unos seis puntos porcentuales entre 2012 y 2013, al pasar de 91% a 85% entre un año y otro, como evidencia el gráfico 62. La cobertura declarada para este servicio fue menor en la zona Nor-oriental (72%) y mayor en la zona Centro-occidental (95%). Por NSE, la cobertura declarada en el nivel bajo (76%) es considerablemente menor a la observada en los niveles medio (92%) y alto (96%). En 2013 también disminuyó la cobertura declarada en internet pasando de 68% a 64%. Esta cobertura fue menor en la zona Nor-oriental (54%) y mayor en la zona Sur-oriental (80%). Al mismo tiempo la mayor cobertura declarada de internet se observó en el nivel alto (87%), seguido por el medio (72%) y el nivel bajo (51%). En términos generales, la zona Nor-oriental fue la que presentó una menor cobertura declarada en la mayoría de servicios no básicos. De hecho, la disminución en la cobertura de-

clarada en esta zona fue una de las dos más pronunciadas en cinco de los nueve servicios domiciliarios distintos que fueron evaluados por la Encuesta. Esto permite suponer que la disminución en esta zona fue, en gran medida, responsable de las caídas en toda la ciudad.

Ahora, estas disminuciones entre 2012 y 2013 en las coberturas declaradas son congruentes con el debilitamiento de la situación económica de los hogares, como fue reportado en la Encuesta; de hecho, la segunda razón más común para quienes la situación económica de su hogar había empeorado con respecto a 2012, fue el costo de los servicios públicos. En la medida en que la capacidad de pago desmejora, se sacrifican los servicios públicos menos esenciales. Algo similar explicaría el descenso en la cobertura de telefonía fija, a lo que hay que añadir que el gran número de teléfonos celulares que sirven como sustitutos de este servicio hace que cada vez sea menos necesario.

Gráfico 62. Medellín: cobertura reportada servicios públicos, otros servicios, 2006-2013



Ahora, la satisfacción con los servicios públicos recibidos fue similar para la mayoría de los casos si se le compara con lo registrado en el año 2012, como se puede apreciar en los gráficos 63 y 64, manteniéndose altos niveles de satisfacción en ellos. A pesar de ello, la mayor caída en la satisfacción entre 2012 y 2013 se presentó en la telefonía celular, que pasó de 4,5 a 4,2. Tanto para el caso de los servicios básicos (alcantarillado, recolección de basuras, acueducto y energía), como para los servicios no básicos (gas, televisión por cable, telefonía celular y fija, internet), la satisfacción promedio disminuyó levemente entre lo observado en 2012 y en 2013, pasando de 4,5 a 4,4 en promedio para todos ellos. El servicio público con mayor satisfacción promedio fue el de gas domiciliario que presentó una calificación promedio de 4,6/5, idéntica a la presentada en 2012. Por su parte, los servicios de energía y televisión por cable presentaron calificaciones promedio de 4,5/5 (en 2012, estas calificaciones fueron de 4,6 para la energía eléctrica y de 4,5 para la televisión por cable). Los servicios de telefonía fija, acueducto, alcantarillado, la recolección de basuras y el internet presentaron una calificación promedio de 4,4/5. Entretanto, los servicios de telefonía celular (4,2/5) y los servicios prestados por bancos y entidades financieras fueron los de menor calificación (4/5).

En términos generales, la satisfacción con los servicios públicos fue mayor en las zonas del sur de la ciudad, tanto la Sur-occidental como la Sur-oriental. En contraste,

las peores calificaciones se centraron en la zona Centro-oriental, donde se evidenció una menor satisfacción con los servicios públicos. Ahora, por niveles socioeconómicos, la satisfacción con cada uno de estos servicios no presentó mayor variabilidad entre uno y otro, de tal manera que, para cada tipo de servicio, se presentaron calificaciones promedio similares entre los tres niveles analizados.

Para el caso de los servicios de bancos y entidades financieras, la menor satisfacción estuvo en la zona Nor-occidental (3,7), mientras que la mayor se dio en la zona Sur-oriental (4,3). Por niveles socioeconómicos, esta calificación fue relativamente estable, con un mayor registro para el nivel alto (4,2), mientras que los niveles bajo y medio presentaron calificaciones promedio de 4/5. Ahora, el 51% de los encuestados declaró hacer uso de los servicios bancarios, unos 18 puntos porcentuales menos que lo observado en 2012, cuando este porcentaje alcanzó el 69%. El uso de estos servicios fue más extensivo en la zona Sur-oriental (75%), mientras que en la zona Sur-occidental el uso de estos servicios fue menor (39%). Por niveles socioeconómicos, el mayor uso de los servicios bancarios se observa en el nivel alto (79%) y el menor se dio en el nivel bajo (38%); en el nivel medio, un 59% de los encuestados manifestaron hacer uso de este tipo de servicios, evidenciando que el acceso a los servicios bancarios es muy desigual en la ciudad, aunque en la satisfacción no haya mayores diferencias.

Gráfico 63. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos básicos, 2006-2013

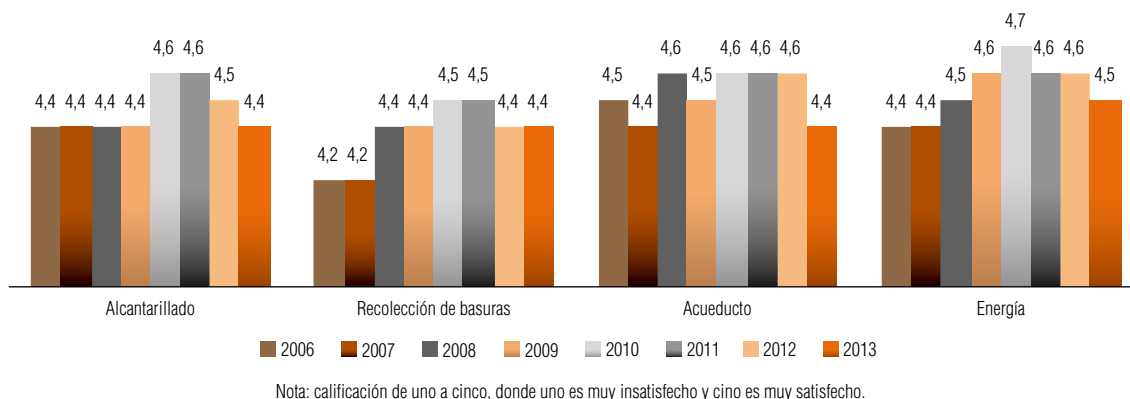
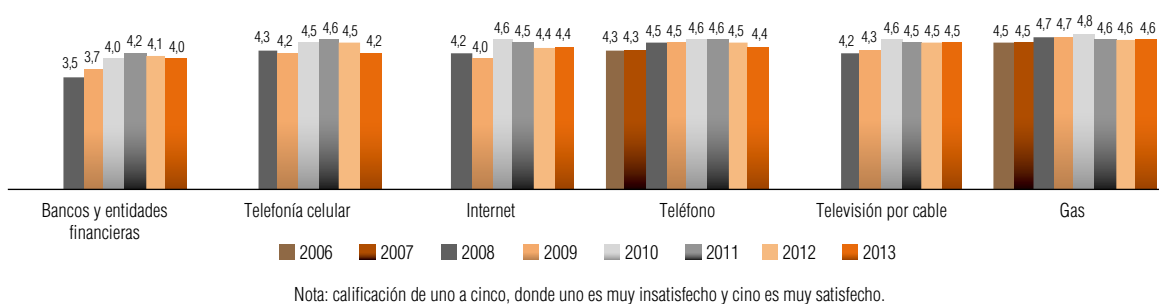


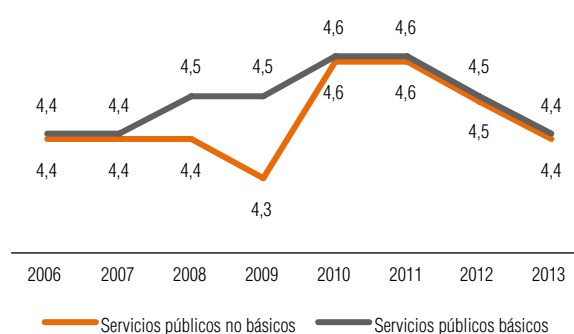
Gráfico 64. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos no básicos y servicios financieros, 2006-2013



Al clasificarse los servicios públicos entre aquellos que pueden considerarse como básicos por no tener sustitutos directos y ser fundamentales para las actividades diarias del hogar, y los no básicos, por contar con sustitutos y, en algunos casos, complementar a algunos servicios básicos, se pueden encontrar hechos interesantes. El gráfico 65 muestra cómo la satisfacción con ambos tipos de servicios públicos ha sido la misma desde 2010 y su tendencia a la baja desde 2011. El período entre 2008 y 2009 resulta interesante puesto que se presentó una brecha entre la satisfacción con ambos tipos de servicios, con ventaja para los servicios básicos. Ahora bien, estos

datos indican que existe una relación entre la satisfacción con ambos tipos de servicios.

Gráfico 65. Medellín: satisfacción promedio con los servicios públicos básicos y no básicos, 2006-2013



Nota: calificación de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho.

- ▶ Medellín Cómo Vamos es un programa privado que tiene el propósito de evaluar los cambios en la calidad de vida de la ciudad. Para lograr este objetivo, entre otros, el programa estudia el impacto del Plan de Desarrollo Municipal en las áreas determinantes del bienestar, a través de un conjunto de indicadores de resultado.

La información técnica se discute con expertos de la academia, el sector público y el sector privado con el fin de identificar los temas prioritarios para la ciudad. Al mismo tiempo, se tiene en cuenta la opinión ciudadana por medio de una encuesta de percepción que comenzó en 2006 y se realiza cada año.