

INFORME

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA MEDELLÍN 2017

Bienestar subjetivo
Situación económica, Alimentación y Empleo
Ejes transversales: Pobreza y Desigualdad
Activos de las personas: Educación
Cultura, Recreación y Deporte
Salud
Seguridad ciudadana
Hábitat Urbano: Vivienda y Servicios Públicos
Medio Ambiente
Movilidad y Espacio Público
Gobierno y Ciudadanía: Participación Ciudadana
Responsabilidad Ciudadana y Corresponsabilidad
Gestión Pública

Comité Directivo

Rafael Aubad López.
Presidente Proantioquia

Juan Luis Mejía Arango.
Rector Universidad Eafit

Ángela Escallón Emiliani.
Directora Ejecutiva. Fundación Corona

David Escobar Arango.
Director 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

Juan Guillermo Amaya Salcedo.
Gerente General. El Tiempo Casa Editorial

Comité Técnico

Juan Manuel Higueta.
Director de Desarrollo Económico y Competitividad.
Proantioquia

Santiago Leyva.
Jefe de Departamento de Gobierno y Ciencias Políticas.
Universidad Eafit

Mónica Villegas.
Gerente de Proyectos Sociales. Fundación Corona

Juan Diego Granados.
Subdirector de Desarrollo Estratégico. Comfama

Hernán Fuentes.
Gerente de Desarrollo rural y regional. Comfenalco

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

Nathalia Figueroa.
Directora de Comunicaciones.
Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Carlos Olimpo Restrepo.
Editor Metro. El Colombiano

Juliana Saldarriaga.
Directora de Publicidad de El Tiempo-Medellín

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

Unidad Coordinadora

Piedad Patricia Restrepo R.
Directora

Paula Andrea Hernández
Profesional

Luis Miguel Roldán
Profesional

William Javier Martínez
Profesional

Felipe Vallejo
Comunicador

Textos y edición

Piedad Patricia Restrepo
Paula Andrea Hernández
Luis Miguel Roldán
William Javier Martínez

Diagramación

Pregón S.A.S

Medellín, febrero de 2018



Contenido	
Introducción	4
Bienestar subjetivo	8
Situación económica, alimentación y empleo	13
Ejes transversales: pobreza y desigualdad	23
Activos de las personas: educación	31
Cultura, recreación y deporte	36
Salud	41
Seguridad Ciudadana	49
Hábitat urbano: vivienda y servicios públicos	57
Medio ambiente	64
Movilidad y Espacio Público	69
Gobierno y ciudadanía: participación ciudadana	76
Responsabilidad ciudadana y Corresponsabilidad	80
Gestión Pública	85
Conclusiones	97
Referencias bibliográficas	101

Ficha técnica de la Encuesta de Percepción Ciudadana, 2017

- Persona natural o jurídica que la realizó: Ipsos Napoleón Franco, inscrito ante el Consejo Nacional Electoral.
- Encomendada y financiado por: Medellín Cómo Vamos.
- Grupo objetivo: Población general, hombres y mujeres, mayores de 18, de estratos sociales 1 al 6, residentes habituales del área urbana de Medellín en todas sus comunas.
- Tamaño de la muestra: 1.502 encuestas.
- Técnica de recolección de datos: Entrevista personal en hogares.
- Margen de error: Para el total de la muestra, 2,5% con 95% de confianza para fenómenos de ocurrencia del 50%.
- Entidades y personajes por los que se indagó: el Alcalde Federico Gutiérrez, el Concejo de Medellín, Secretaría de Educación, Empresas Públicas de Medellín, Terminales de Transporte, Metrosalud, Instituto de Recreación y Deporte INDER, Metro de Medellín, Telemedellín, Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, Comisarías de Familia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Sena e Inspecciones de Policía.
- Fecha de realización del trabajo de campo: Del 10 de agosto al 18 de septiembre de 2017, con un equipo de 37 encuestadores y 5 supervisores.
- Tema o temas a los que se refiere: Seguimiento a la calidad de vida en Medellín
- Preguntas que se realizaron: Ver cuestionario anexo.
- Tipo de la muestra: Muestreo multietápico, estratificado en su primera etapa y por cuotas en las siguientes. Primera etapa selección aleatoria de conglomerados de manzanas, segunda etapa selección de manzanas a visitar en cada conglomerado. El método de selección del entrevistado en el hogar es la persona presente en el hogar y residente habitual del mismo, mayor de 18 años, próxima a cumplir años
- Área / Cubrimiento: Medellín,
- Ponderación: Muestra ponderada por zona de la ciudad, NSE, edad y género con las proyecciones del DANE al 2017.

INTRODUCCIÓN

Medellín Cómo Vamos le hace seguimiento y análisis a la calidad de vida en la ciudad, adoptando para ello una definición que plantea que la calidad de vida es sinónimo de bienestar integral, tanto en una dimensión objetiva como en una dimensión subjetiva; cada dimensión es el agregado de tres ejes transversales: pobreza, desigualdad y demografía y cuatro dominios: activos de las personas, hábitat urbano, gobierno y ciudadanía, y entorno económico y competitividad. La dimensión objetiva comprende medidas culturalmente relevantes del bienestar objetivo. Mientras la dimensión subjetiva comprende las medidas de satisfacción valoradas por cada individuo.

La dimensión subjetiva del análisis se obtiene de la Encuesta de Percepción Ciudadana que realiza el programa desde el año 2006, de forma representativa en los hogares urbanos de Medellín.

Es necesario recordar que, en 2016, el programa Medellín Cómo Vamos en asocio con la Red de Ciudades Cómo Vamos emprendió una revisión metodológica exhaustiva de la Encuesta de Percepción Ciudadana. “Con anterioridad

se habían llevado a cabo revisiones puntuales por módulos, siempre con el ánimo de adecuar la Encuesta a nuevas realidades en las ciudades...Más ampliamente, en 2016 se identificaron cambios de diferente orden en las ciudades: la irrupción de los jóvenes, su inserción en el mundo laboral, el aumento de la matrícula educativa, las formas diferentes de participación ciudadana y su mirada diferenciada de las problemáticas de las ciudades, condujo a realizar cambios que permitieran ampliar la mirada ciudadana y se resolvió incluir en la muestra a todas las personas mayores de 18 años; anteriormente se priorizaba, al llegar a los hogares, a los jefes y jefas de hogar”¹.

El propósito final con dichos cambios fue fortalecer la Encuesta, dando más representatividad a la medición al otorgar mayor relevancia a la opinión de todos los miembros del hogar². También, en 2016, “el instrumento de la Encuesta fue revisado para acortarlo, buscando un menor tiempo de respuesta por parte de los hogares, en tanto entre mayor es ese tiempo de respuesta mayor es la tasa de rechazo, y menor confiabilidad de las

1 Medellín Cómo Vamos (2017, p. 4).

2 Para mayor detalle sobre el cambio metodológico y sus implicaciones prácticas para la versión 2016 de la EPC véase Medellín Cómo Vamos (2017, pp 4 y 5).

respuestas obtenidas, bajando con ello la calidad del dato obtenido. La reducción del número de preguntas total fue pensada para obtener información de todos los módulos tradicionales, pero acortando el número de preguntas por módulo. En una perspectiva de cuatro años, algunas preguntas se realizan durante todo el periodo, otras preguntas se realizan cada dos años, manteniendo en todos los casos una trazabilidad mínima de dos años³. Es por ello por lo que en algunas series presentadas en el informe se encontrará años para los cuales no hay información asociada, que se corresponde con este cambio en la metodología de recolección de la información.

En 2017 realizamos la décimo segunda Encuesta, cuyos principales resultados presentamos en este informe. Como desde el año 2006, la firma encargada de llevar a cabo la Encuesta fue Ipsos-Napoleón Franco, empresa adscrita al Consejo Nacional Electoral, y con amplia trayectoria y experiencia en estudios de opinión. En total, 1.502 hogares fueron encuestados entre el 10 de agosto y 18 de septiembre de 2017, cara a cara, a través de un muestreo estratificado y multietápico que permite tener representatividad para las seis zonas urbanas⁴, 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 mujeres⁵.

La satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir en el contexto de las ciudades de la Red Colombiana de ciudades Cómo Vamos

Entre 2011 y 2016, último año para el cual se cuenta con información de la Red Colombiana de Ciudades Cómo Vamos⁶, las firmas encuestadoras que acompañan el proceso adelantan un ejercicio para establecer un ranking en torno a la satisfacción con las ciudades como un lugar para vivir. En cuatro de los seis años, Medellín ha ocupado el primer lugar en el ranking, y en dos años el segundo lugar, detrás de Barranquilla en 2011 y detrás de Manizales en 2015.

En 2016, se incluyeron 54 variables comunes, para las ciudades a las que le hace seguimiento la Red, para correr un modelo de correlaciones⁷ que permite establecer cuáles son las que presentan la mayor asociación con la variable de satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir. Veinticuatro⁸ aspectos sobresalieron

3 Medellín Cómo Vamos (2017, p.5).

4 El enfoque de los Cómo Vamos ha sido el de análisis de la calidad de vida urbana, en ese sentido desde que se realizó la primera Encuesta de Percepción Ciudadana se decidió que su alcance sería urbano, llegando a las seis zonas urbanas en las que se divide la ciudad, pero no a los cinco corregimientos, considerados por el DANE como áreas rurales. En 2006, cuando inició el Programa, la población rural representaba un 6% de la población total del municipio de Medellín, a 2016, ese porcentaje asciende al 11%; en consecuencia, la EPC tiene una representatividad para el 89% de la población total y un 100% de la población urbana.

5 Para ver la ficha técnica de la Encuesta, remitirse a la página 2 de este informe.

6 Para el año 2017 aún no se cuenta con los resultados de todas las ciudades que posibiliten hacer el ejercicio de comparación. Usualmente los resultados se entregan a inicios del año siguiente al que se realizan las Encuestas, pero aún algunos programas no han hecho públicos los resultados de sus encuestas.

7 El modelo de correlaciones se denomina Odds Ratio, es una razón de probabilidades que se usa para hacer una estimación de la asociación entre dos variables, que determina si hay asociación positiva o negativa o no hay asociación entre las variables analizadas. Los Odds Ratios oscilan entre 0 e infinito (máximo teóricamente posible). Cuando el Odds Ratio es menor a 1 la asociación es negativa; cuando es 1 indica ausencia de asociación entre las variables; si el resultado de Odds Ratio es mayor a 1 la asociación es positiva, cuanto mayor sea, más fuerte es la relación entre las dos variables.

8 Red de Ciudades Cómo Vamos (2016). Presentación EPC comparada, 2016. /

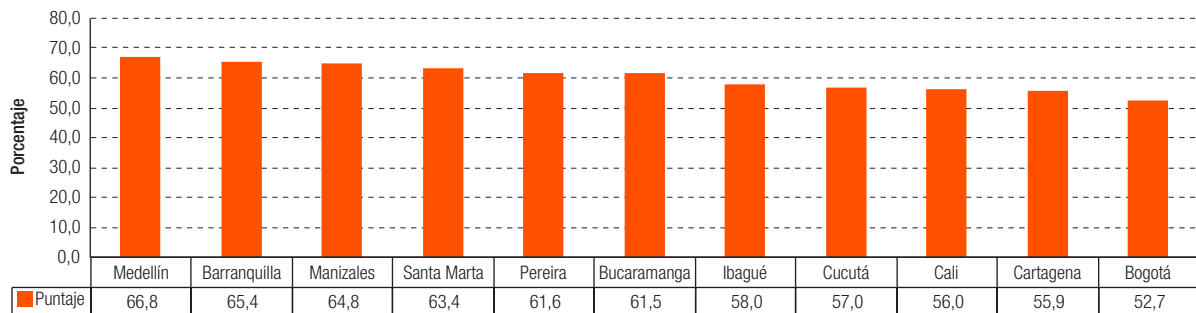
como los más relevantes para explicar la satisfacción como un lugar para vivir. Como en años anteriores, el clima de opinión general y el orgullo son variables altamente correlacionadas con la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir, que la gente se sienta optimista del rumbo de su ciudad y que esté orgullosa de ella resulta crucial.

En activos de las personas aparecen diez variables relacionadas con la satisfacción con la ciudad, estas son: la educación de niños y adolescentes, la educación superior, la salud, así como la oferta recreativa, deportiva y cultural, la percepción de seguridad en la ciudad y el barrio, todas

estas relacionadas positivamente; por su parte, también relacionados, aunque en menor magnitud, se encontraron la denuncia de los delitos y la victimización.

En hábitat urbano, doce fueron las variables relacionadas con la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir, estas fueron: la satisfacción con el barrio y la vivienda donde vive, los servicios públicos como el aseo y la recolección de las basuras, el gas domiciliario, el agua y la energía eléctrica, el internet y telefonía celular, espacio público y los parques y zonas verdes, por último, pero no menos importante, el estado de las vías y el medio de transporte usado.

Gráfico 1. Ranking de percepción de calidad de vida en ciudades colombianas, 2016



Como se observa en el gráfico 1, Medellín obtuvo en 2016 el primer lugar en percepción de calidad de vida, seguida por Barranquilla y por Manizales. Dado que los rankings son medidas relativas, es importante destacar que Medellín en 2016 sobresalió en relación con las otras ciudades de la Red Cómo Vamos, en una mayor satisfacción con los servicios públicos, el espacio público, la satisfacción con el transporte público y la percepción de seguridad en el barrio y la ciudad. Además, sobresalió en la satisfacción con el barrio y con los parques y zonas verdes. En los activos de las personas, Medellín sobresale en la satisfacción con la oferta cultural y la deportiva y recreativa. Por último, también sobresale en satisfacción y orgullo por la ciudad.

Medellín tiene aspectos por mejorar en cuanto a la percepción, al ubicarse por debajo del promedio de las ciudades capitales que pertenecen a la Red en satisfacción con la educación de niños y jóvenes, en educación superior y, aunque tiene alta satisfacción con la oferta cultural y recreativa, aún

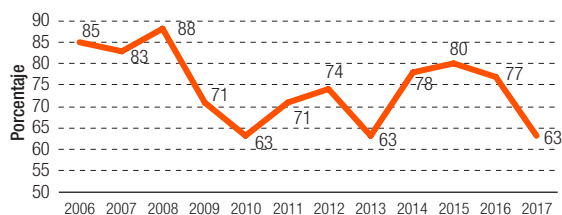
tiene un margen de mejora en cuanto a una menor participación relativa en actividades de esta naturaleza frente a otras ciudades de la Red.

Contexto en 2017

Dentro de la Encuesta, dos preguntas ofrecen una mirada al clima de opinión general para el resto de preguntas formuladas en ella. Estas son el orgullo por la ciudad y la opinión sobre el rumbo de la ciudad. La recolección de información en campo coincidió con la fecha de la llegada del papa Francisco a la ciudad, esto fue específicamente el 9 de septiembre. En principio, cabría esperar un aumento de optimismo por la llegada del sumo pontífice a la ciudad, no obstante, como se observa en el gráfico 2, el optimismo presentó una caída apreciable entre 2016 y 2017, con trece puntos porcentuales menos, para un 63% de las personas afirmando que las cosas en la ciudad van

por buen camino. Desde 2006 cuando se realiza esta pregunta, en tres ocasiones alcanzó esa cifra, siendo la mínima histórica (véase gráfico 2).

Gráfico 2. Medellín: porcentaje de medellinenses que cree que las cosas en Medellín van por buen camino



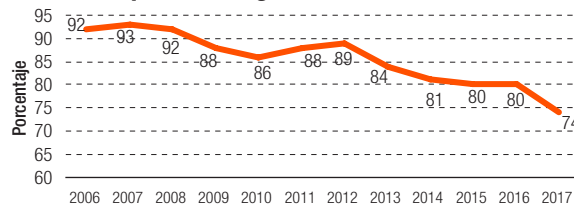
Fuente: Medellín Cómo Vamos, Encuestas de Percepción Ciudadana, 2006-2017

Ahora bien, en cuanto al orgullo por la ciudad, variable altamente correlacionada con la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir, se tiene que, reforzando el resultado frente al menor optimismo, en 2017 el orgullo bajó seis puntos porcentuales frente al año 2016, y se ubicó en su mínimo histórico, alcanzando un 74%. El máximo en el porcentaje de orgullo se había alcanzado en el año 2007, cuando un 93% de los ciudadanos expresaron que se sentían orgullosos de su ciudad. En todo el periodo 2006-2016 entre ocho y nueve ciudadanos de cada diez se sentía orgulloso, pero por primera vez en 2017, esta cifra se ubicó por debajo de ocho de cada diez ciudadanos.

Ambos indicadores son indicativos de un contexto desfavorable en cuanto a la percepción de calidad de vida, tanto individual como colectiva, que podría obedecer a un conjunto de factores que pasan por el estancamiento de la economía y de las oportunidades laborales, el balance negativo en variables críticas de la seguridad ciudadana como el aumento de los homicidios y de la denuncia por robo en vía pública, las mayores barreras en el acceso a la salud, así registradas en nuestra Encuesta de Percepción Ciudadana, en especial en cuanto al aumento en los tiempos de consulta externa, así como temas del hábitat urbano que han tenido un balance de retroceso o estancamiento como la declaratoria por segundo año consecutivo de la contingencia ambiental, producto de los altos niveles de contaminación del aire en la ciudad y la región metropolitana, “que puso en evidencia un problema que viene de tiempo atrás, pero que resultó agravado por condiciones climáticas, derivando en alertas por los probables impactos negativos sobre la salud de toda la población” (MCV, 2016, pp. 7 y 8), además de quejas

permanentes de los ciudadanos por el mal estado de las vías junto con noticias no muy favorables sobre el proyecto del tranvía de la 80, derivadas de la imposibilidad de conseguir recursos del orden nacional para su financiamiento.

Gráfico 3. Medellín: porcentaje de medellinenses que están orgullosos de la ciudad



Fuente: Medellín Cómo Vamos, Encuestas de Percepción Ciudadana 2006-2017.
El porcentaje representa las respuestas orgulloso y muy orgulloso (4 y 5 en una escala que va de uno a cinco).

Por último, a lo largo del informe tendremos un análisis transversal en torno a que tanto las preguntas que aluden a la satisfacción con los bienes y servicios, y otras muy relacionadas a la calidad de vida, pueden estar influenciadas por la autopercepción de pobreza y por la percepción de desigualdad en la ciudad.

En el caso del orgullo y la percepción de buen camino se tiene que quienes se percibieron como no pobres resultaron más optimistas y más orgullosos de la ciudad frente a los que se percibieron como pobres. La mayor diferencia se dio para el optimismo, con una diferencia de nueve puntos porcentuales a favor de los primeros, en el caso del orgullo la diferencia fue de seis puntos porcentuales, también a favor de los primeros (Tabla 1). En cuanto a la percepción de desigualdad, se tiene que quienes percibieron que la desigualdad en la ciudad es media, son más optimistas y orgullosos frente a quienes consideran que es baja o alta.

Tabla 1. Medellín, Orgullo y percepción de buen camino vs, autopercepción de pobreza y percepción de desigualdad, 2017

	Po-bres	No po-bres	Alta	Media	Baja
Buen Camino	56	65	59	70	55
Orgullosos	69	75	71	77	74

Fuente: Medellín Cómo Vamos, Encuesta de Percepción Ciudadana. Cifras en porcentaje.

BIENESTAR SUBJETIVO

Un 80% de los ciudadanos dijeron sentirse satisfechos con Medellín como un lugar para vivir, este resultado estuvo cuatro puntos porcentuales -pp- por debajo de lo alcanzado en 2016, y cinco pp por debajo del promedio histórico. En el mismo sentido, la calificación al bienestar individual se ubicó en un promedio de 6,9/10 en la escala que va de cero, siendo la peor vida posible, a 10, siendo la mejor vida posible, ubicándose 0,3 pp por debajo de la calificación promedio histórica, y en la misma magnitud por debajo de lo obtenido en 2016. Se mantuvo la ventaja relativa para el nivel socioeconómico alto frente al nivel medio y, especialmente, frente al bajo, y la zona suroriental- la de mejores condiciones objetivas de desarrollo- obtuvo la más alta valoración del bienestar individual con 8/10, mientras que la menor fue la nororiental -con las menores condiciones objetivas de desarrollo- con 6,6/10. La salud siguió siendo el aspecto más importante para la calidad de vida individual en 2017, lugar que ha venido ocupando desde el año 2013 cuando se consulta, así como el segundo y el tercer puesto fueron ocupados, como desde el año 2013, por el empleo y la educación. Le siguieron en su orden, la vivienda, la familia y amigos y la seguridad ciudadana. Al indagar por la correlación entre la autopercepción de pobreza y la percepción de desigualdad con la valoración del bienestar individual se encuentra que está última resulta afectada por las dos anteriores; así, quienes se percibieron como pobres, resultaron con una menor valoración de su bienestar individual frente a los que no se percibieron como pobres, mientras quienes consideraron que en la ciudad había una alta desigualdad también dieron una menor valoración de su bienestar, frente a los que consideraron que la desigualdad en la ciudad era media o baja.

La calidad de vida que ofrece una ciudad es objeto de estudio por muchas organizaciones e instituciones que buscan ofrecer información para distintos tomadores de decisiones, desde empresas que quieren asentarse en nuevos territorios hasta viajeros que desean ahondar más allá de las típicas guías de los paquetes turísticos. Pero la valoración de la calidad de vida en las ciudades es aún más importante para quienes las habitan cotidianamente. Así, nuestra Encuesta de Percepción Ciudadana -EPC- indaga desde el año 2008 por la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir. Durante todo el periodo de análisis (2008-2017) la calificación promedio ha estado por encima de 4.0, en la escala de satisfacción, que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho. No obstante, en el año 2017 la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir fue la más baja, alcanzando 4.1/5; así, un 80% dijo sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con la ciudad, un 14% se ubicó en la franja de neutralidad (valoración de tres, es decir ni satisfecho ni insatisfecho) y un 6% dijo sentirse insatisfecho, alcanzando la mayor cifra desde 2008 (véase gráfico 4).

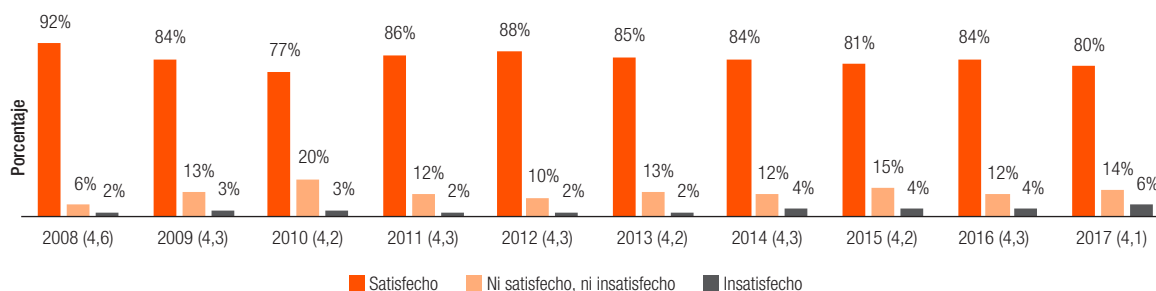
Al revisar si este resultado es común a hombres y mujeres, a las distintas zonas urbanas de la ciudad y a los distintos niveles socio económicos -NSE- en 2017 se encuentra que tanto ellas como ellos otorgan la misma calificación, esto es, 4,1/5, por su parte, en cinco zonas la calificación fue idéntica al promedio, mientras en la zona Suroriental (comuna de El Poblado) la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir fue la más alta con 4,4/5. Ahora bien, hasta 2015 cuando se consulta

ba por las razones que explicaban la satisfacción o no con Medellín como lugar para vivir, aquellos que otorgaban las calificaciones más bajas ofrecían argumentos relacionados principalmente con la violencia e inseguridad, el desempleo y un nivel de pobreza elevado. No obstante, la diferencia entre quienes se sintieron pobres y los que no en relación con la satisfacción con la ciudad es muy similar, para los primeros fue de 4.0 y para los segundos de 4.2. Donde se aprecian las mayores diferencias es en relación con el orgullo y la percepción de buen o mal camino de la ciudad, que como se vio en la introducción, mostraron resultados más desfavorables en 2017 en relación con el promedio histórico.

Así, quienes dijeron que la ciudad iba por buen camino otorgaron una calificación promedio de 4,4 a la satisfacción con Medellín como lugar para vivir, mientras los que dijeron que iba por mal camino dieron una calificación promedio de 3,7. Por su parte, quienes dijeron sentirse muy orgullosos con la ciudad, dieron una calificación de 4,4 en la satisfacción, quienes se ubicaron en la franja de neutralidad dieron una calificación de 3,5 y los nada orgullosos otorgaron la calificación más baja con 3,1.

Lo anterior significa que existe una alta correlación entre la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir, el orgullo por la ciudad y la percepción de buen o mal camino para ella. Los más satisfechos son también los más orgullosos y optimistas, mientras los menos satisfechos son también los menos orgullosos y quienes perciben en mayor porcentaje que la ciudad va por mal camino.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción con Medellín como una ciudad para vivir, 2008-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana, 2008-2017

Bienestar individual

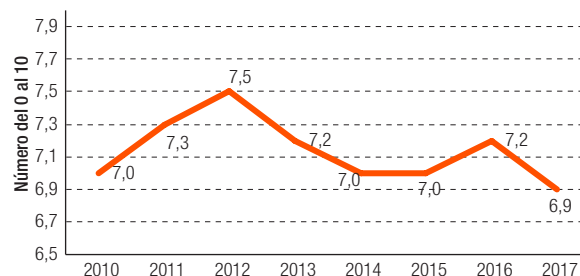
Adicional a la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir, como una medida subjetiva del bienestar en la ciudad, desde 2010 se incluye en la Encuesta una pregunta por la satisfacción con la calidad de vida individual, como una medición aproximada del bienestar individual.

Como expresa la OCDE en su índice de mejor vida: “La felicidad, o bienestar subjetivo, puede medirse en términos de satisfacción ante la vida, la presencia de experiencias y sentimientos positivos, y la ausencia de experiencias y sentimientos negativos. Tales medidas, si bien son subjetivas, constituyen un complemento útil a los datos objetivos para comparar la calidad de vida entre los países”⁹. De hecho, la OCDE y la Escuela de Economía de Londres organizaron en 2016 una conferencia con el ánimo de posicionar en la agenda pública el bienestar subjetivo, de tal modo que quienes formulan las políticas apunten finalmente a lo que realmente importa: la felicidad de la gente¹⁰.

En nuestra Encuesta se pregunta específicamente: si cero es la peor vida posible y diez es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? Esta pregunta está en sintonía con la pregunta recomendada por varios expertos para dar cuenta del bienestar. “Ese es un concepto profundamente democrático porque permite a las personas evaluar su propio bienestar en lugar de que los políticos decidan lo que es más importante para ellos y lo que es menos”¹¹. (MCV, 2017, p.12).

Como en el caso de la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir, la satisfacción individual con la propia calidad de vida bajó en 2017, alcanzando el mínimo histórico desde el año 2010, cuando se formuló por primera vez la pregunta. La pregunta específica es: Si cero es la peor vida posible y 10 es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora?, donde un ciudadano promedio en Medellín en 2017 obtuvo 6,9/10, frente a 7,2/10 en 2016; esto es, 0,3 décimas por debajo del promedio de todo el periodo en cuestión, que pone en evidencia una pérdida de bienestar individual en 2017 (véase gráfico 5).

Gráfico 5 . Medellín: Si cero es la peor vida posible y 10 es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? 2010-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

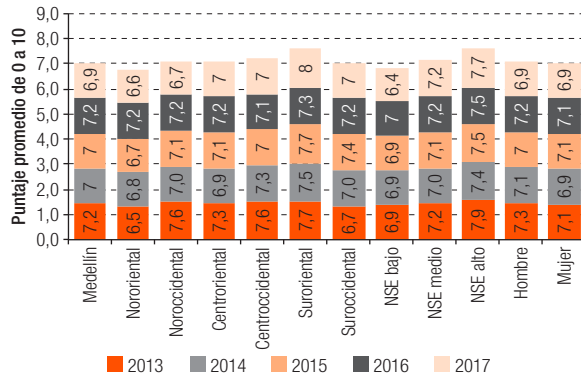
Como en la mayoría de los indicadores, los promedios pueden esconder diferencias relevantes para subgrupos de interés. En el caso de la satisfacción con la vida propia, en 2017 se mantiene el resultado señalado en el informe anterior, y similar a las mediciones realizadas en los países de la OCDE donde no hay diferencias entre hombres y mujeres. En cambio, si se presentan diferencias por NSE y zonas de la ciudad. Aunque en el informe de la EPC 2016 se señaló un acortamiento de la distancia entre el NSE bajo y el NSE alto en cuanto a la satisfacción con la vida, en 2017 esa distancia se vuelve a ampliar y, de hecho, constituye la más amplia desde 2013, explicado mayormente por una caída en la satisfacción con la vida para las personas que habitan en viviendas en estratos 1 y 2, es decir, para personas clasificadas en el NSE bajo y, en menor medida, a una recuperación de dicha satisfacción en las personas en el NSE alto (véase gráfico 6).

9 Disponible en www.oecdbetterlifeindex.org

10 “The origins of happiness”. Tomado de: <https://www.weforum.org/agenda/2016/12/the-origins-of-happiness/>. En el original en inglés.

11 Ibid.

Gráfico 6. Medellín, zonas, NSE y sexo: valoración subjetiva de la calidad de vida individual en la actualidad, 2013 -2017



Asimismo, las distancias entre zonas volvieron a marcarse en 2017, frente a lo acontecido en 2016, superando incluso la mayor diferencia que se había dado en el año 2013. La zona Suroriental pre-

sentó la más alta valoración de la calidad de vida individual con 8,0/10, mientras la zona Nororiental presentó la más baja con 6,6/10, muy similar a la obtenida por la zona Noroccidental con 6,7/10. Las restantes tres zonas obtuvieron un promedio de 7,0/10.

La satisfacción con la vida resultó relacionada con la percepción de pobreza; así, quienes se sintieron pobres obtuvieron una satisfacción promedio de 5,8/10, mientras que los que se sintieron no pobres obtuvieron una satisfacción de 7,1/10. La percepción de desigualdad en la ciudad también resultó afectando la satisfacción con la vida, aunque con una diferencia menor a la de percepción de pobreza. Quienes percibieron que la ciudad tiene un nivel de desigualdad alto obtuvieron una satisfacción de 6,6/10, mientras que aquellos quienes dijeron que la desigualdad era media o baja obtuvieron una satisfacción de 7,0/10 y 7,1/10, respectivamente.

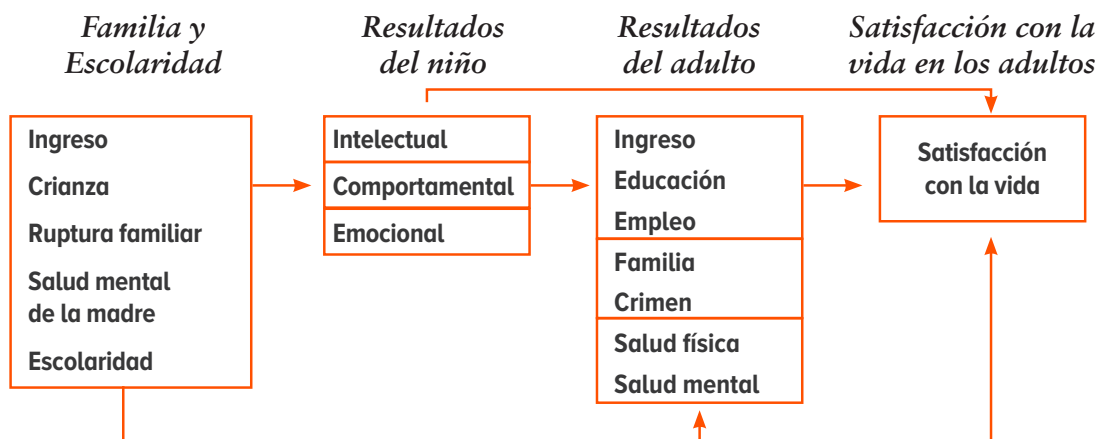
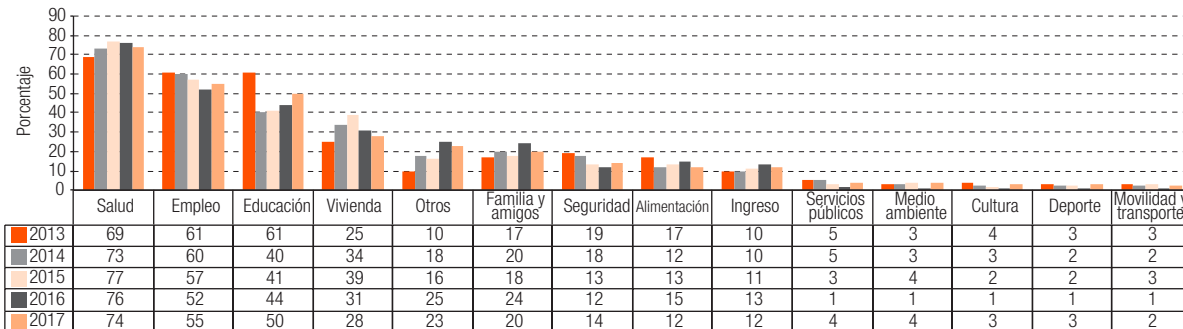
Aspectos más importantes para el bienestar individual en Medellín

Si la satisfacción con la vida, como indicador aproximado del bienestar, debe ser un objetivo de la política pública, es indispensable tener un modelo en torno a los factores que influyen dicha satisfacción. La pregunta sobre la satisfacción con la vida hoy, no solo se relaciona con aspectos del presente, sino también con antecedentes familiares y de la niñez.

Uno de estos modelos explicativos se presenta en el cuadro 1. En este se incluyen dentro de los resultados para los adultos asuntos como la educación, el ingreso, el empleo, la salud física y la salud mental, la familia y el crimen.

Desde 2013, el Programa, con base en los aspectos mencionados de forma recurrente en la literatura sobre calidad de vida, definió diecinueve aspectos que pueden estar influenciándola y consultó a los ciudadanos cuáles son los tres más importantes, dando libertad para expresar otros, si no se encontraban dentro de la lista¹². (MCV, 2017, p.13).

¹² Tomando en cuenta que la literatura al respecto expresa que debe ser la gente la que diga cuáles son los aspectos más importantes para su bienestar, y con base en ello, los investigadores deben plantear los modelos de análisis.

Cuadro 1. Determinantes de la satisfacción con la vida de un adulto.Fuente: tomado de: <https://www.weforum.org/agenda/2016/12/the-origins-of-happiness/>**Gráfico 7. Medellín: temas prioritarios para la calidad de vida del ciudadano, 2013 -2017**

Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana 2013-2017.

En otros se incluyen aspectos como el espacio público, la recreación, los bienes materiales, vecinos, la participación en asuntos públicos, los servicios comunitarios, entre otros.

Cuatro temas han ocupado los primeros lugares durante todo el periodo 2013-2017, estos son en su orden: salud, empleo, educación y vivienda. Esto significa que dos los factores de mayor impacto para la calidad de vida del ciudadano están relacionados con lo que en la literatura se denomina como la formación del capital humano, vital tanto para explicar el desarrollo y crecimiento de los países como de los individuos. Estos, a su vez, influyen de forma directa lo relacionado con las oportunidades laborales, que desde 2013 han ocupado el segundo lugar como factor relevante para la calidad de vida del medellinense (véase gráfico 7).

La vivienda, aspecto central del hábitat urbano, también ocupa un lugar privilegiado en la calidad de vida individual en Medellín desde 2013 (véase gráfico 7).

Los cuatro temas que impactan más la calidad de vida de los medellinenses son también los más importantes en la agenda que los ciudadanos le proponen a la Alcaldía de Medellín, aunque el

orden de importancia no es igual, como se puede observar en el capítulo de gestión pública de este informe. Así, en 2017 el empleo ocupó el primer lugar, seguido a tan sólo un punto porcentual por la salud, mientras la vivienda ocupó el tercer lugar, seguida también de cerca por educación, a tan sólo un punto porcentual de distancia.

Por último, es importante hacer notar que los temas por los cuales se consulta como factores explicativos de la calidad de vida no son excluyentes y están interrelacionados. Por ejemplo, aunque el medio ambiente no está en los primeros lugares en la agenda, está suficientemente demostrado los impactos de este sobre la salud. Lo mismo puede decirse de la alimentación, aunque no ocupa los primeros lugares, claramente esta impacta la salud de las personas. En consecuencia, este ordenamiento es indicativo de los factores más relevantes para la calidad de vida, más no es indicativo de todos los elementos que, a su vez, influyen a esos factores.

SITUACIÓN ECONÓMICA, ALIMENTACIÓN Y EMPLEO

En 2017, el clima de opinión en Medellín mostró una percepción dividida en torno al comportamiento de la situación económica actual de sus hogares: 43% dijeron que no cambió y 38% dijeron que mejoró. No obstante, preguntados por la suficiencia de los ingresos, la mayoría coincide en que solo les alcanzan para cubrir los gastos mínimos. Esta aparente estabilidad presente, no parece perdurar en el futuro, pues las perspectivas sobre el desempeño de la economía de la ciudad en el largo plazo mostraron un incremento de los pesimistas en 10 pp y un descenso de los optimistas en 6 pp, ambos con respecto al promedio histórico. Lo anterior se vio apoyado por el aumento notorio del grupo de ciudadanos que están en desacuerdo con que en Medellín es fácil encontrar trabajo, mientras que la percepción sobre la posibilidad de emprender con éxito estuvo más dividida. En materia de alimentación, se mantuvieron las condiciones reportadas en años anteriores, con casi 2 de cada 10 medellinenses que reportan que en sus hogares alguien consume menos de las tres comidas diarias. Al igual que anteriormente, el nivel socioeconómico bajo y la zona norte de la ciudad reportaron menor optimismo frente a la economía y el empleo, junto con condiciones alimentarias más difíciles, acompañados por los ciudadanos que se perciben a sí mismos como pobres y los que consideran que la desigualdad en la ciudad es alta.

Las percepciones sobre el clima económico presente y futuro, la alimentación del hogar y la facilidad de engancharse en el mercado laboral influyen en las decisiones de compra de los consumidores de bienes durables como vehículos y propiedad raíz, así como en las decisiones de ahorro que tomen. Por esa vía, las percepciones de los consumidores, sus expectativas sobre el escenario económico en el corto, mediano y largo plazo y las decisiones que tomen con base en estas inciden de manera importante en el desempeño de la economía. Así, en escenarios donde prima el optimismo, es de esperarse que haya compromisos con endeudamiento de largo plazo y un gasto de dinero superior. En la otra orilla, cuando prima el pesimismo o la incertidumbre, ocurre lo contrario: se disminuyen el endeudamiento y las compras (University of Michigan , 2018).

Medellín Cómo Vamos analiza la percepción sobre el clima económico de los habitantes de Medellín, con base en tres pilares: situación económica, alimentación y empleo. En el caso de la primera, el enfoque se remite a las percepciones sobre la situación económica actual del hogar y sobre la situación económica futura de la ciudad, junto con la suficiencia de los ingresos de los hogares. Para la segunda, la Encuesta indaga por la ingesta inferior a tres comidas diarias, la frecuencia de esta situación y la percepción sobre la suficiencia de los alimentos. Finalmente, la tercera se refiere a la opinión sobre la facilidad de encontrar empleo en Medellín y de emprender una actividad económica independiente de manera exitosa.

Situación económica

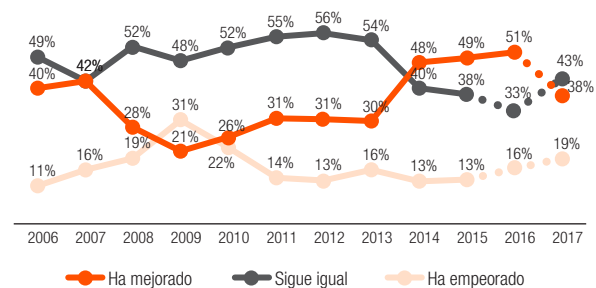
La Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín Cómo Vamos analiza la percepción que tienen los habitantes de Medellín sobre la situación económica en el escenario presente y futuro, además indaga por la suficiencia de los ingresos de los hogares en la ciudad.

Situación económica presente

En 2017, como ya se vio, los medellinenses reportaron ser menos optimistas que en años anteriores frente al rumbo de la ciudad, el orgullo que sienten por ella y la satisfacción con esta como un lugar para vivir.

En ese contexto, preguntados respecto a la situación económica reciente de su hogar, en 2017 43% dijo que siguió igual, mientras que 38% dijo que había mejorado y 19% que había empeorado. Respecto a lo observado en la Encuesta de 2016, estos resultados muestran una reducción de 13 pp en los optimistas (los que dijeron que la situación había mejorado) y un aumento de 10 pp en los que manifestaron no percibir ningún cambio. Sin embargo, la proporción de optimistas, indiferentes y pesimistas (los que dijeron que la situación había empeorado) se mantuvo en línea con el promedio histórico de los doce años en los que se ha realizado la encuesta (véase gráfico 8).

Gráfico 8. Medellín: en el último año la situación económica de su hogar ... (2006-2017)



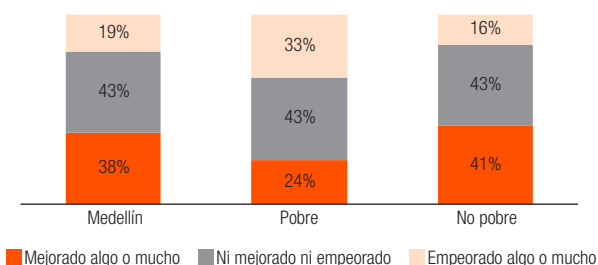
Los resultados analizados a la luz de las características sociodemográficas muestran un comportamiento similar al de la ciudad, aunque hay diferencias a resaltar. En el caso del nivel socioeconómico (NSE), los niveles bajo y medio tuvieron una mayoría que dijo no percibir cambios (46% y 41%, respectivamente), pero vieron reducir las proporciones de optimistas con respecto a 2016: en el bajo descendieron a 31% (21 pp por debajo de 2016) y en el medio 42% (8 pp por debajo de 2016). En contraste, en el nivel alto la mayoría, 51%, dijo que la situación sí había mejorado.

En cinco de las seis zonas de la ciudad primó la opinión de que la situación económica del hogar no había cambiado en el último año. La excepción fue la zona suroriental donde la mayoría de los ciudadanos, 51% (21 pp por encima del promedio de la ciudad) consideró que la situación económica mejoró, mientras que 8% afirmó que había empeorado (11 pp por debajo del promedio de la ciudad).

Por edades, los jóvenes de 18 a 25 años fueron los más optimistas entre los diferentes grupos de edad, con 49% que consideró que la situación económica había mejorado (11 pp por encima del promedio de la ciudad). Por su parte, las personas con más de 55 años fueron los menos optimistas, con 27% que percibieron mejoras en su situación económica (11 pp por debajo del promedio de la ciudad). Por sexo no se encontraron diferencias apreciables.

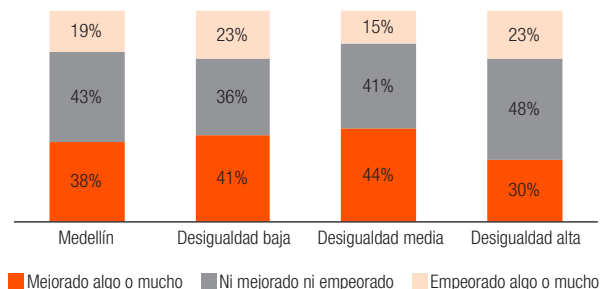
Si se introduce en el análisis la percepción de pobreza, se encuentra que entre las personas que se perciben a sí mismas como pobres, al igual que en la ciudad, hay una mayor proporción que dice que la situación económica no cambió, que fue del 43%. Sin embargo, las diferencias se notan en los extremos, como se aprecia en el gráfico 9, pues entre los ciudadanos que se consideran pobres hay una mayor proporción de pesimistas que dicen que la situación económica empeoró en el último año, llegando a 3 de cada 10, por encima del resultado de la ciudad, mientras que la proporción de optimistas es menor, llegando a 2 de cada 10, por debajo del resultado de Medellín.

Gráfico 9. Medellín: percepción sobre la situación económica del hogar en el último año según percepción de pobreza, 2017



Asimismo, sucede con la percepción de desigualdad: si bien la mayor proporción se concentra en el grupo que dice que no hubo cambios: 48% (5 pp por encima del promedio), también hay menos optimistas: 30% (8 pp por debajo del promedio) y 23% que son pesimistas.

Gráfico 10. Medellín: percepción sobre la situación económica del hogar en el último año según percepción de desigualdad, 2017



A la luz de los datos objetivos, el deterioro de la percepción observado entre 2016 y 2017 podría estar relacionado con la entrada en vigor de la reforma tributaria en enero de 2017 que, entre otras, incluyó el aumento de la tarifa general del impuesto al valor agregado (IVA), pasando de 16% a 19%¹³. Además, pese a que la inflación anualizada se ha movido en la senda descendente en los últimos dos años, el incremento en el nivel de precios que tuvo lugar a principios del año, principalmente el grupo de alimentos, como resultado del Fenómeno del Niño pudo impactar la percepción del NSE bajo, en el que una mayor proporción del ingreso se destina a alimentos¹⁴. Asimismo, el aumento leve de la tasa de desempleo en 2016 y el reporte de crecimiento de solo 2,0% en el Producto Interno Bruto (PIB) pueden haber incidido en el balance menos optimista de la situación económica de los hogares. De hecho, el Índice de Confianza del Consumidor calculado por Fedesarrollo se ha ubicado en terreno negativo desde 2016, aunque ha venido avanzando gracias a una mayor confianza en la situación del hogar que en la del país (Fedesarrollo, 2017).

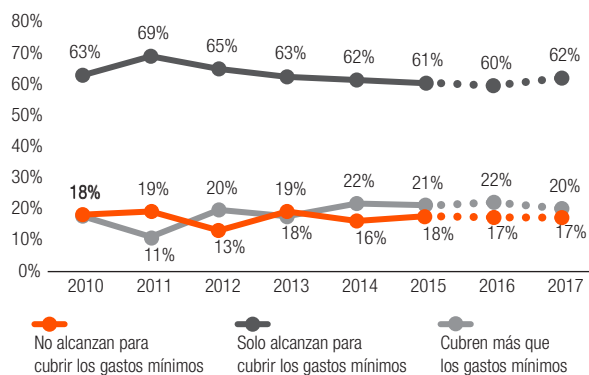
¹³ Ley 1819 de 2016, art. 468.

¹⁴ En la selección de la canasta para cada nivel de ingreso, el Dane asume que, en Medellín, el grupo de ingresos bajos dedica 31,87% de los ingresos al grupo alimentos, frente a 24,79% en el grupo de ingresos medios y 14,53% en el grupo de ingresos altos (Dane, 2017).

Suficiencia de los ingresos

La percepción de suficiencia de los ingresos de los hogares en 2017 mostró un comportamiento estable con respecto al promedio histórico, con una mayoría que considera que sus ingresos son precisos para cubrir solo los gastos mínimos, 62%, mientras que 20% manifestaron que les alcanzaron para cubrir más que los gastos mínimos y 17% que fueron insuficientes para ello.

Gráfico 11. Medellín: los ingresos de este hogar en el último año... (2010-2017)



La mayoría que dice que sus ingresos son justos para cubrir los gastos mínimos se mantiene cuando se desglosa el análisis por NSE, zonas, edades y sexo, aunque con algunas diferencias.

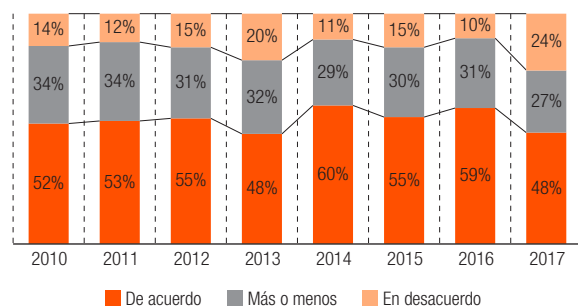
En el caso de los NSE, el nivel bajo tuvo la menor proporción de medellinenses que dijeron que los ingresos de su hogar fueron más que suficientes, con 7% (13 pp por debajo de la media de la ciudad), mientras que en el nivel alto estos fueron mayoría, con 59% (39 pp por encima de la ciudad).

En cuanto a las seis zonas de la ciudad, la Suroriental fue la única en la que hubo una mayoría que dijo que los ingresos de su hogar eran más que suficientes, con 63% (43 pp por encima de la media de la ciudad) y solo 1% dijo que los ingresos eran deficientes para cubrir los gastos mínimos (16 pp por debajo del resultado de Medellín). Por su parte, en el norte de la ciudad los que dijeron que los ingresos fueron insuficientes superaron la media, con 23% para la zona nororiental (6 pp por encima del promedio) y 21% para la noroccidental (4 pp por encima del promedio). Por sexo y por edades no se hallaron diferencias significativas.

Situación económica futura

Al ser preguntados si se puede ser optimista sobre la situación futura de la economía de Medellín, entre los ciudadanos hubo menor optimismo, tanto frente a lo observado en 2016 como frente al promedio histórico. Así, en 2017, 48% afirmó estar de acuerdo con que se puede ser optimista, esto es 11 pp por debajo del resultado de 2016 y 6 pp por debajo del promedio histórico. Por su parte, 24% manifestaron estar en desacuerdo con ser optimistas, esto es 14 pp por encima del resultado de 2016 y 10 pp por encima del promedio histórico. En cuanto a los indecisos, estos se mantuvieron relativamente estables en casi 3 de cada 10.

Gráfico 12. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "Se puede ser optimista sobre la situación futura de la economía de Medellín"?, 2010-2017



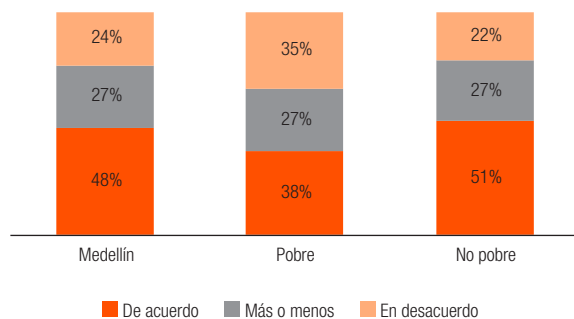
Por niveles socioeconómicos resaltan los contrastes pues, mientras el nivel bajo reúne la proporción más baja de optimistas sobre el futuro de la ciudad, con 38% (10 pp por debajo de la ciudad), el nivel alto tiene la proporción más alta, con 67% (18 pp por encima de la ciudad). Por ende, el nivel bajo tiene más pesimistas, con 36% (12 pp por debajo de la ciudad) y el nivel alto menos, con 8% (16 pp por debajo de la ciudad).

Por zonas de la ciudad, se evidencia un mayor optimismo en el sur y centro de Medellín, con aproximadamente 6 de cada 10 habitantes que dicen serlo frente al futuro económico. Mientras tanto, en el norte el futuro no parece verse tan prometedor, pues apenas 4 de cada 10 son optimistas.

Por edades, los jóvenes se mantienen en línea con lo que sucede en la ciudad, con 5 de cada 10 que manifiestan ser optimistas, los adultos de 36 a 45 años son los más entusiastas sobre el futuro con casi 6 de cada 10 que así lo manifiestan. En contraste, los medellinenses de más de 55 años no ven tan prometedor el desempeño económico futuro de la ciudad, pues solo 4 de cada 10 son optimistas frente a 3 de cada 10 que dicen no serlo en ese rango de edad. Por sexo no se hallaron diferencias significativas.

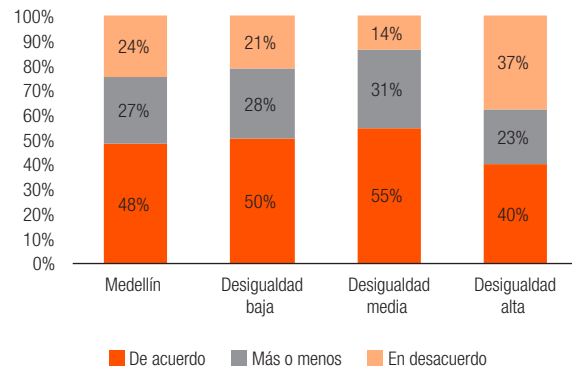
En cuanto a la percepción sobre la situación futura de la economía en Medellín, cruzada con la percepción de pobreza, se encontró que los medellinenses que se perciben a sí mismos como pobres son menos optimistas, con 38% que dijo serlo respecto al futuro de la ciudad, esto es 10 pp por debajo de la media de la ciudad y 13 pp por debajo del resultado para los que dicen no percibirse como pobres. De esta manera, los pesimistas para este grupo ascendieron a 35%, esto es 9 pp por encima de la media.

Gráfico 13. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "Se puede ser optimista sobre la situación futura de la economía de Medellín" según percepción de pobreza, 2017



De manera análoga, al cruzar los resultados con la percepción de desigualdad en la ciudad, los que perciben alta desigualdad en Medellín tuvieron menos optimistas que los otros grupos: 40%, 8 pp por debajo de la media de la ciudad. En consecuencia, los pesimistas fueron más: 37%, 13 pp por encima de Medellín.

Gráfico 14. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "Se puede ser optimista sobre a situación futura de la economía de Medellín" según percepción de desigualdad, 2017



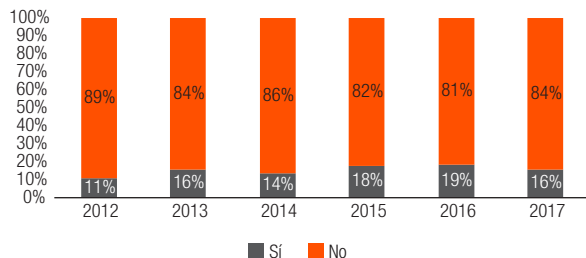
Alimentación

En aras de indagar sobre la situación alimentaria y, específicamente, tener información sobre la seguridad alimentaria de los hogares de Medellín, la Encuesta de Percepción Ciudadana consulta a los medellinenses sobre la proporción de miembros que consumen menos de tres comidas diarias, la frecuencia de esta situación y la percepción de la suficiencia de los alimentos en el hogar.

Consumo diario reportado de alimentos

En 2017, las carencias reportadas en la alimentación no presentaron cambios drásticos: en respuesta a la pregunta "En las últimas cuatro semanas, ¿usted o algún miembro de su hogar tuvo que comer menos de tres comidas diarias porque no había suficientes alimentos?", 16% reportó insuficiencias alimentarias en el hogar, 3 pp por debajo del resultado de 2016 pero en línea con el promedio de la serie histórica, es decir que en casi 2 de cada 10 hogares de Medellín hay personas que consumen menos de tres comidas diarias.

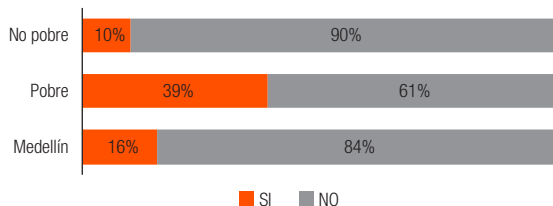
Gráfico 15. Medellín: en las últimas cuatro semanas, ¿usted o algún miembro de su hogar tuvo que comer menos de tres comidas diarias porque no había suficientes alimentos?, 2012-2017



Los resultados según las características sociodemográficas concuerdan con la intuición. Así, hay menores carencias alimentarias reportadas a medida que aumenta el nivel socioeconómico: 25% en el nivel bajo, 9% en el nivel medio y 5% en el nivel alto. En cuanto a las zonas, la suroriental reporta la menor proporción de hogares con este problema, con 1%, mientras que el norte de la ciudad sigue mostrando peores condiciones reportadas, con 2 de cada 10 hogares que tienen deficiencias en la alimentación diaria. Por edades, los jóvenes reportan menos carencias alimentarias en sus hogares, con 10% que así lo manifestaron, mientras que 23% de las personas de más de 55 años reportaron tenerlas en sus hogares.

Cuando el análisis se traslada a aquellos que se auto-perciben como pobres, las diferencias se acentúan más pues, entre aquellos que se perciben a sí mismos como pobres la proporción de los que reportan carencias alimentarias ascendió a 39%, es decir que 4 de cada 10 reportan tenerlas, frente a los casi 2 de cada 10 en la ciudad¹⁵.

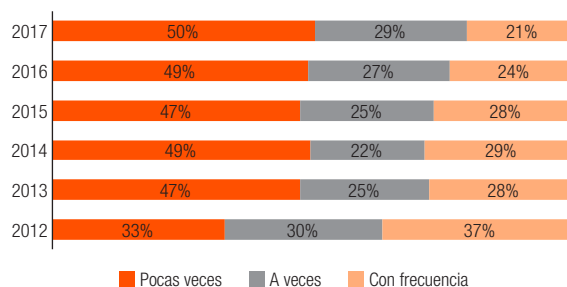
Gráfico 16. Medellín: en las últimas cuatro semanas ¿usted o algún miembro de su hogar tuvo que comer menos de tres comidas diarias porque no había suficientes alimentos?, según percepción de pobreza, 2017



Frecuencia de consumo de los alimentos

Al consultar a los medellinenses que reportaron insuficiencias alimentarias en sus hogares sobre la frecuencia de ocurrencia de estas, no se observan cambios con respecto a 2016. Sin embargo, comparando los resultados con la serie histórica, los hogares en los que las carencias fueron poco frecuentes superaron la media por 5 pp y los que dijeron que fue con frecuencia se ubicaron por debajo en 8 pp.

Gráfico 17. Medellín: frecuencia reportada de la insuficiencia de alimentos, 2012-2017



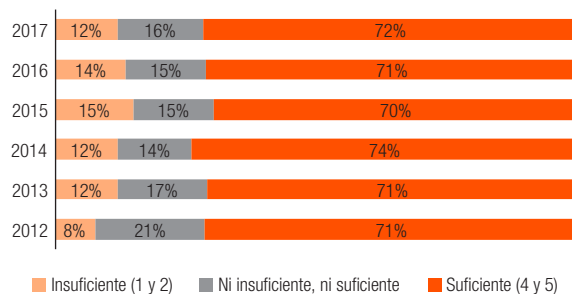
Al analizar los resultados según las características sociodemográficas se encuentra que prima la respuesta de que las insuficiencias fueron poco frecuentes, aunque hay algunas diferencias que vale la pena mencionar. Así, por niveles socioeconómicos, los hogares que manifiestan que la insuficiencia en los alimentos fue poco frecuente aumentan en la medida que crece el nivel: 46% en el nivel bajo, 61% en el medio y 73% en el alto. Por zonas, es de resaltar que en la suroriental el 100% de los medellinenses que dijeron que en sus hogares alguien comía menos de las tres comidas diarias, afirmaron que fue con poca frecuencia, mientras que la centrorienta tuvo la mayor proporción de hogares, 30%, que dijeron que las insuficiencias eran frecuentes. Por edades, el reporte de mayor frecuencia se presenta a medida que se incrementa la edad, así mientras que entre los jóvenes de 18 a 25 años solo 1% dijo que esta situación fue frecuente, entre los mayores de 55 años 30% dijeron que fue frecuente. Por sexo no se observaron diferencias.

¹⁵ No se hallaron diferencias significativas al cruzar los resultados con la pregunta referente a la percepción de desigualdad en Medellín, por lo que no se presentan.

Suficiencia de los alimentos

La percepción sobre la suficiencia de la alimentación que tienen los miembros del hogar no mostró cambios con respecto a 2016 ni a la serie histórica: 72% de los medellinenses dijeron que era suficiente, 16% que no fue ni suficiente ni insuficiente y 12% que fue deficiente.

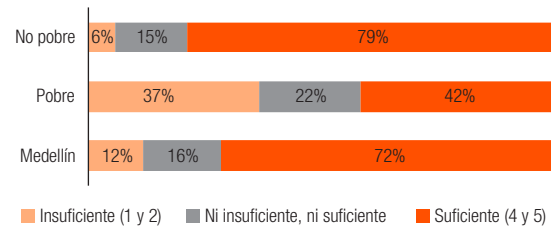
Gráfico 18. Medellín: en su opinión ¿la alimentación de los miembros de su hogar es...?, 2012-2017



Estos resultados desagregados por las características sociodemográficas muestran en el nivel socioeconómico lo esperado, es decir que la suficiencia percibida de alimentos aumenta en la medida en que lo hace el NSE: 61% en el bajo, 79% en el medio y 92% en el alto. En las zonas, 97% de los habitantes de la suroriental manifestaron suficiencia, siendo esta la mayor proporción de Medellín. Además, no hubo registros de respuestas que manifestaran deficiencia. Mientras tanto, en la nororiental 62% manifestaron suficiencia, con el menor registro de la ciudad. Por edades, las personas en el rango de 46 a 55 años y las mayores a 55 años tuvieron una proporción inferior a la media de la ciudad de los que dijeron que era suficiente, con 65% y 66%, respectivamente. Por sexo no se detectaron diferencias significativas.

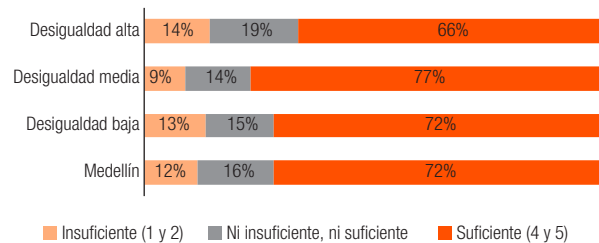
Considerando también los resultados de esta pregunta para aquellos medellinenses que dijeron percibirse como pobres, se evidencia una mayor insatisfacción con la alimentación del hogar pues mientras que 7 de 10 están conformes con ella para el total de la ciudad, entre los que se consideran pobres esta cifra solo llega a 4 de cada 10.

Gráfico 19. Medellín: en su opinión ¿la alimentación de los miembros de su hogar es...? según percepción de pobreza, 2017



Asimismo, si se analizan los resultados por percepción de desigualdad, los que dijeron percibir la desigualdad en la ciudad como alta o muy alta presentaron una menor proporción de personas que dijeron que la alimentación del hogar era suficiente, 66%, aunque para este grupo los que dijeron que era insuficiente se mantuvieron en línea con los resultados de la ciudad.

Gráfico 20. Medellín: en su opinión ¿la alimentación de los miembros de su hogar es...? según percepción de desigualdad, 2017



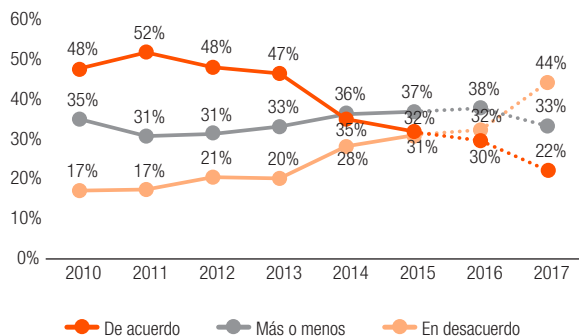
Empleo

Facilidad de encontrar empleo

Sobre la percepción respecto a la facilidad de encontrar trabajo en la ciudad, los resultados para 2017 muestran un incremento entre aquellos que dijeron estar en desacuerdo con que es fácil emplearse en Medellín, pasando de 32% en 2016 a 44% en 2017, superando así el promedio de la serie histórica en 20 pp. Simultáneamente, los que dijeron estar de acuerdo disminuyeron, pasando de 30% en 2016 a 22% en 2017, 20 pp por debajo del promedio histórico. Esta menor conformidad

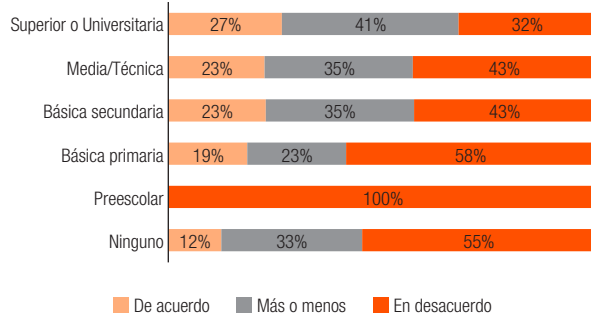
con las oportunidades laborales de la ciudad se viene observando más claramente desde 2014, coincidiendo con un cambio desfavorable en las condiciones macroeconómicas que han resultado en aumentos leves pero sostenidos de la tasa de desempleo en Medellín y la región metropolitana durante el mismo período.

Gráfico 21. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil encontrar trabajo"?, 2010-2017



Los resultados desagregados por condiciones sociodemográficas muestran que en el nivel bajo son menos optimistas respecto a la facilidad de encontrar empleo pues 5 de cada 10 están en desacuerdo con la afirmación, mientras que en los niveles medio y alto son casi 4 de cada 10. Por zonas, se destaca el mayor pesimismo del norte de la ciudad, donde 5 de cada 10 están en desacuerdo con la afirmación. En cuanto a los grupos etarios, de los 36 años en adelante hay menor optimismo frente a la facilidad de encontrar empleo, con 4 a 5 de cada 10 personas que afirman que no es fácil. Por sexo no se hallaron diferencias significativas.

Gráfico 22. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil encontrar trabajo"?, según el nivel educativo más alto alcanzado, 2017



Adicionalmente, se consideraron los resultados según el nivel educativo reportado por los encuestados. Como se observa en el gráfico 22, salvo por el nivel preescolar, a medida que aumenta el nivel educativo, aumenta la proporción de los que están de acuerdo con que es fácil encontrar trabajo en Medellín: mientras para los que no tienen ningún nivel educativo es de 12%, para los que tienen educación superior o universitaria llega a 27%.

En cuanto a la desagregación por percepción de pobreza, aquellos que se consideran a sí mismos como pobres ven un panorama menos alentador en cuanto a las posibilidades de emplearse en Medellín, con casi 6 de cada 10 que consideran que no es fácil frente a 4 de cada 10 en el total de la ciudad. Asimismo, sucede para quienes afirman que la desigualdad en Medellín es alta o muy alta, también con 6 de 10 pesimistas.

Gráfico 23. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil encontrar trabajo"?, según percepción de pobreza, 2017

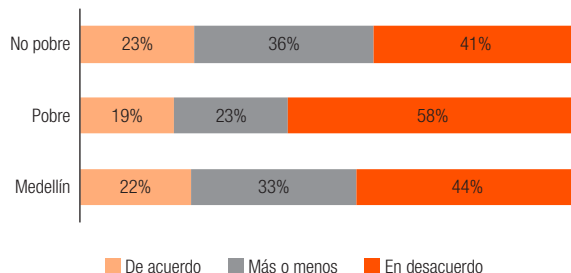
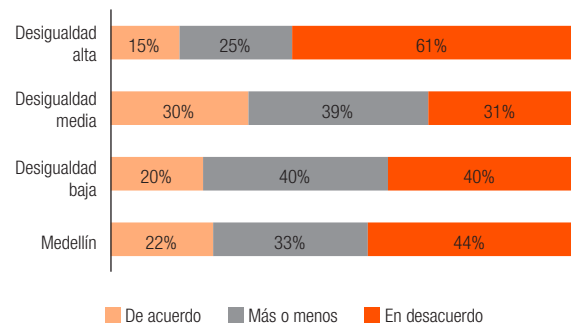


Gráfico 24. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil encontrar trabajo"?, según percepción de desigualdad, 2017

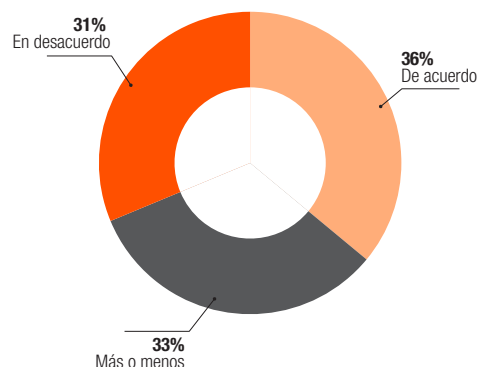


Facilidad de emprender una actividad económica independiente

En 2017 la Encuesta de Percepción Ciudadana incluyó una pregunta para determinar la percepción sobre la facilidad de emprender con éxito una actividad económica independiente, en atención a que las aspiraciones de una persona no se limitan únicamente a ser empleado, sino que también pueden incluir el deseo de emprender un negocio o empresa.

Los resultados muestran una opinión dividida con 36% que está de acuerdo en que es fácil ejecutar con éxito emprendimientos en la ciudad, 33% dice que más o menos y 31% que está en desacuerdo.

Gráfico 25. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil emprender con éxito una actividad económica independiente?", 2017



El análisis por las características sociodemográficas muestra al nivel alto más optimista con 5 de cada 10 que están de acuerdo con la afirmación, frente a 4 de 10 en el medio y 3 de 10 en el bajo. En las zonas, análogamente a lo sucedido con empleo, la suroriental mostró mayor proporción de los que consideran que es fácil emprender con éxito en la ciudad, con 5 de 10 que dijeron estar de acuerdo frente al resto de la ciudad donde se llegó a 3 de 10. Por su parte, la zona nororiental tuvo la mayor proporción de ciudadanos en des-

acuerdo, con 4 de cada 10, frente a 3 de 10 en el resto de Medellín.

Los resultados por nivel educativo muestran el mismo patrón en los resultados que la pregunta sobre la facilidad de encontrar empleo: en el grupo de medellinenses con educación superior o universitaria se encuentra la mayor proporción de los que están de acuerdo con la facilidad de emprender, 39%. Mientras tanto, aquellos que no tienen ningún nivel educativo o que tienen preescolar reúnen la menor proporción que dice estar de acuerdo: 19% y 16%, respectivamente.

Por su parte, en el grupo de quienes se perciben a sí mismos como pobres, hay una mayor proporción en desacuerdo con la facilidad de emprender, 40% (9 pp por encima de la ciudad). Asimismo sucede con los medellinenses que consideran que la desigualdad en la ciudad es alta: 44% estuvo en desacuerdo con la afirmación (12 pp más que en Medellín).

Gráfico 26. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil emprender con éxito una actividad económica independiente?", según el nivel educativo más alto alcanzado, 2017

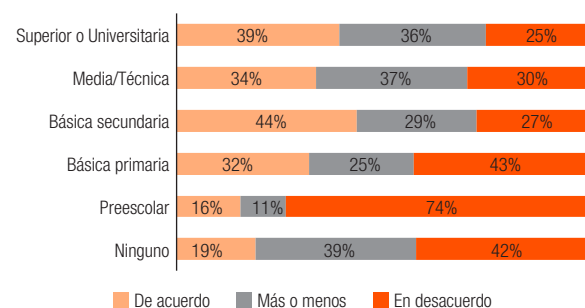


Gráfico 27. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil emprender con éxito una actividad económica independiente?" según percepción de pobreza, 2017

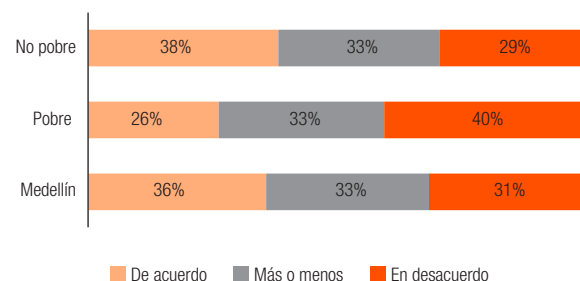
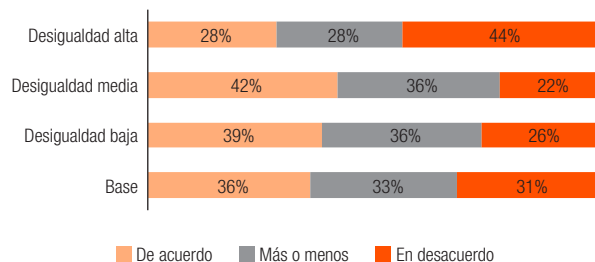


Gráfico 28. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con la afirmación "En Medellín es fácil emprender con éxito una actividad económica independiente"?
según percepción de desigualdad, 2017



En resumen, los medellinenses perciben pocos cambios en su situación económica presente, dicen que sus ingresos son justos para cubrir los gastos mínimos y aunque hay una mayoría optimista sobre el futuro, es menor que la de otros años, aunado al hecho de que ha crecido la proporción de los que consideran que encontrar empleo en Medellín no es fácil. Esta percepción coincide, como ya se mencionó, con el panorama que muestran los indicadores objetivos con la demanda interna recuperándose a un paso muy lento y la actividad económica con un desempeño débil, mientras que en el mercado laboral los cambios fueron muy leves, con una tasa de desempleo de 10,8% en 2017, con un mínimo cambio de 0,1 pp frente a 2016.

En los resultados desagregados por las características sociodemográficas de los encuestados, resaltan las diferencias en términos de niveles socioeconómicos, siendo el bajo el de menos optimismo, tanto frente al presente como al futuro. Por zonas, la suroriental da cuenta de optimismo frente a la situación económica presente y futura, en contraste con el norte de la ciudad que es más pesimista frente a la situación futura y las posibilidades de encontrar un empleo nuevo. Este resultado es coherente con lo que muestran los datos objetivos, pues en la zona norte de la ciudad están las comunas que presentan las tasas más altas de desempleo e informalidad y las menores tasas de afiliación a pensiones.

Finalmente, para el grupo de ciudadanos que se consideran a sí mismos como pobres, la Encuesta muestra resultados que no sorprenden tratándose del módulo de clima económico: en estos hogares hay un pesimismo más acentuado, con expectativas menos halagüeñas que las de la ciudad frente a la situación económica presente y futura, que coinciden con la percepción menos optimista sobre la facilidad de encontrar trabajo, así como con una mayor incidencia del consumo inferior a tres comidas diarias y una mayor percepción de insuficiencia de los alimentos. En cuanto a los que consideran que la desigualdad es alta, se repite ese mismo patrón, con la excepción de que la percepción de insuficiencia de la alimentación se mantiene en línea con la de Medellín.

EJES TRANSVERSALES: POBREZA Y DESIGUALDAD

La auto percepción de pobreza se redujo levemente, ubicándose en un 19%, cifra similar a la obtenida en el año 2014 y tres puntos porcentuales por debajo del promedio histórico desde el año 2006. La zona nororiental prosiguió como la de mayor auto percepción de pobreza, y presentó el mayor nivel desde el año 2012 con casi tres de cada diez ciudadanos considerándose como pobres (29%). Se mantiene también el hecho de que el NSE bajo es el que presenta la mayor auto percepción de pobreza, alcanzando un 28% en 2017, mientras el menor nivel percibido de pobreza se presenta en el NSE alto con un 5%. Esta distancia entre la mayor y menor auto percepción de pobreza por NSE fue la mayor desde el año 2012. La auto percepción de pobreza se relaciona tanto con condiciones objetivas reportadas en la Encuesta como con formación de percepciones en otros aspectos vitales para la calidad de vida. Así, quienes se percibieron como pobres reportaron tres veces más, que por lo menos algún miembro de su hogar no consumió las tres comidas diarias por problemas de índole económico. También reportan tener menor nivel acumulado de capital humano, así un 42% tienen nivel educativo que como máximo llega a la primaria, mientras para los que no se sienten pobres esa cifra llegó al 17%.

En cuanto a la desigualdad percibida en la ciudad, cuatro de cada diez ciudadanos dijeron que era entre alta y muy alta, similar al promedio del periodo 2013-2017, pero superior en nueve puntos porcentuales a lo encontrado en 2016. Un 45% expresó que la desigualdad era media y un 15% dijo que era baja. Los tres aspectos en los que los ciudadanos creen que esta desigualdad es más notoria permanecieron estables en relación con 2016, estas fueron: el empleo bien remunerado (57%), la salud de calidad (50%) y la vivienda de calidad (47%). Asimismo, las causas más

mencionadas como responsables de que la gente sienta que no hay mayor igualdad en los ingresos se siguen concentrando en el no tener suficiente educación (21%), por ser pobre (12%), por no tener conexiones (12%) o por ser viejo (11%). Por último, se mantiene la inversión en educación como la alternativa con mayor demanda ciudadana (36%), seguida por la inversión en salud (19%), con cinco puntos porcentuales más frente al promedio histórico, mientras uno de cada diez ciudadanos apostó por las alternativas de inversión en vivienda (12%), los apoyos en subsidios (10%) e impuestos más altos para las personas de mayores ingresos.

Pobreza

Los niveles de pobreza en una sociedad particular pueden medirse de diversas formas, dado que obedece a un concepto multidimensional. Así, la pobreza usualmente es medida a través no sólo de variables cuantitativas como las líneas de pobreza y pobreza extrema o indigencia, o índices multidimensionales, sino también a través de variables cualitativas como la de percepción de la pobreza, que en esencia consultan si una persona se concibe a sí misma como pobre. La auto percepción de pobreza afecta el bienestar de las personas y es por ello por lo que, usualmente, se incluye en mediciones de calidad de vida o bienestar. Es así como la Encuesta de Calidad de Vida que realiza el Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE- incluye esta pregunta desde 1993 y el programa Medellín Cómo Vamos desde el año 2006.

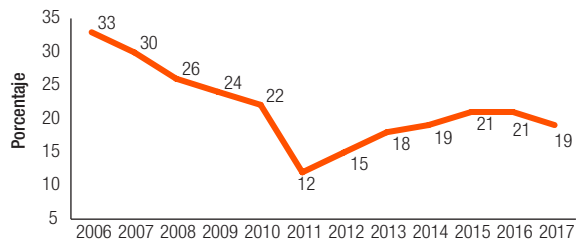
Para los centros urbanos del país, la última información disponible muestra que la auto percepción de pobreza se ubicó en 27,6% en 2016, menor a lo registrado el año inmediatamente anterior cuando llegó a un 30%, de acuerdo con la opinión del jefe o cónyuge del jefe de hogar. Para el total nacional fue 33,7% en 2016, dos puntos porcentuales por debajo de lo evidenciado en 2015¹⁶.

Como se decía en el informe de la Encuesta en 2016, las cifras objetivas de pobreza monetaria siguen estando por debajo de las de percepción. Así, para los centros urbanos la pobreza en 2015 fue de 24,1% y en 2016 de 24,9%. Por su parte, para el total nacional en 2015 fue de 27,8% y en 2016 de 28%. Como se puede observar, mientras en el caso

de la auto percepción de pobreza, la tendencia es a una reducción año a año, en el caso de la pobreza monetaria la tendencia es a crecer.

En el caso de Medellín, proveniente de nuestra Encuesta de Percepción Ciudadana, para el periodo 2006-2017 se observan dos tendencias claras; así, entre 2006 y 2011 hubo una caída muy significativa de la auto percepción de pobreza, pasando de 33% en 2006 a 11% en el año 2011. A partir de 2012 la auto percepción crece hasta un máximo de 21% tanto para 2015 como para 2016. En 2017, hubo una leve caída en la auto percepción de pobreza, llegando a 19%, esto es, dos puntos porcentuales- pp- menos frente al año inmediatamente anterior, similar a la alcanzada en 2014 (véase gráfico 29).

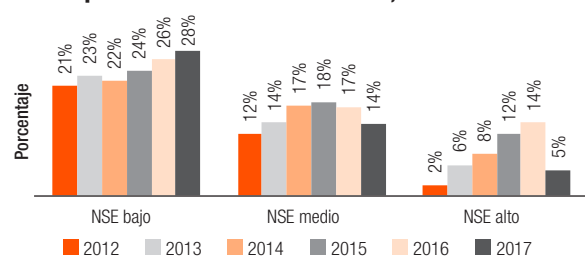
16 Datos tomados de DANE (2017).

Gráfico 29. Medellín: autopercepción de pobreza, 2006-2017

Fuente. Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana 2006 - 2017

Como en el caso de la diferencia entre la auto percepción y los valores objetivos de la pobreza monetaria para el total nacional y los centros urbanos, en Medellín se presenta también dicha diferencia. En 2015, mientras la autopercepción fue de 21%, la pobreza monetaria alcanzó 14,3%, y en 2016 mientras la primera fue de 19%, la segunda fue de 14,1%, acortándose la distancia entre ambas mediciones.

Dado que el estrato es una variable cercana a las condiciones socioeconómicas del hogar, es de esperar que la agrupación de estos por niveles socioeconómicos¹⁷ muestre diferencias en la auto percepción de pobreza; así, es de esperar que conforme crece el NSE disminuya la auto percepción y viceversa (MCV, 2017, p. 27). Como se puede observar en el gráfico 30, esa relación se ha presentado consistentemente en Medellín para el periodo 2012-2017. Aunque en dicho periodo en el NSE alto creció dicha auto percepción de pobreza, nunca llegó a ser superior a las del NSE bajo, ni el NSE medio, y en 2016 presentó la distancia más estrecha con este último, a tan solo tres puntos porcentuales. En 2017, en el NSE alto bajó la auto percepción de pobreza de forma significativa, ubicándose en 5%, solo tres puntos porcentuales por debajo del promedio del periodo en mención, pero nueve puntos porcentuales frente al año 2016.

Gráfico 30. Medellín: Autopercepción de pobreza por niveles socioeconómicos, 2012-2017

Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

La autopercepción en el NSE bajo fue de 28%, dos puntos porcentuales más frente al 2016, doblando la auto percepción del NSE medio y casi multiplicando por seis la del NSE alto, mostrando la mayor distancia entre los tres niveles desde el año 2012.

Por zonas de la ciudad, se mantiene el resultado que la zona Nororiental es la de mayor autopercepción de pobreza, en 2017 alcanzó un 29%, cuatro pp más frente al año 2016, y tres pp por encima del promedio histórico del periodo 2012-2017 (26%). Le siguieron en su orden, las zonas noroccidental y centroriental con dos de cada diez ciudadanos sintiéndose pobres; ambas zonas con niveles similares a los del año 2016.

La zona de menor auto percepción fue la suroccidental con un 8%, seguida de cerca por la suroriental con un 10%, nivel muy similar al histórico del periodo en cuestión. Por su parte, la centrocidental presentó un nivel de autopercepción del 14%, también similar al del periodo.

En resumen, los resultados de la auto percepción de pobreza por zona fueron muy similares al promedio histórico desde el año 2012. Las mayores diferencias se dieron en los extremos, esto es, la nororiental, con la mayor autopercepción, presentó en 2017 un nivel superior al promedio, mientras que la suroccidental presentó en 2017

17 Los estratos uno y dos se agrupan para dar cuenta del NSE bajo, los estratos 3 y 4 se agrupan para dar cuenta del NSE medio y los estratos 5 y 6 se agrupan para dar cuenta del NSE alto.

una mejor situación en la autopercepción de pobreza frente al promedio.

Los resultados en cuanto a la percepción de pobreza por grupos de edad fueron muy similares a los encontrados en 2016. Así, conforme aumenta la edad, aumenta la auto percepción de pobreza. Entre 18 y 25 años la auto percepción fue la más baja con un 13%, entre 26 y 35 años subió a 16%, a partir de los 36 años la autopercepción se ubica por encima del promedio de la ciudad; así de los 36 a los 45 años fue del 23%, y la mayor fue para el rango de los mayores de 55 años llegando a 31%. En general se observan los menores niveles de auto percepción de pobreza entre los 18 y 45 años, y a partir de los 46 años se evidencian los mayores niveles.

Aunque son los jóvenes los que enfrentan las más altas tasas de desempleo, esto no parece estar afectando la auto percepción de pobreza en relación con las personas de mayor edad. De hecho, cuando se consultan las condiciones alimenticias del hogar o la relación de los ingresos con los gastos, se evidencia una correlación negativa entre edad y peores condiciones reportadas: los más jóvenes muestran mejores condiciones, y conforme aumenta la edad desmejoran dichas condiciones. Los altos niveles de informalidad laboral, por encima del 40% de la población ocupada en Medellín y la región metropolitana, impactan negativamente las condiciones de seguridad social de los trabajadores, lo que, finalmente, puede impactar en mayor magnitud a quienes están en la parte final del ciclo de vida laboral, y aún mucho más a quienes ya salieron del mercado laboral,

pero sin ninguna seguridad social asociada. Esas condiciones precarias en la seguridad social, y la poca esperanza de acceder a ellas conforme se avanza en edad, podrían estar detrás de la mayor autopercepción de pobreza al aumentar la edad (MCV, 2017, p. 27).

La autopercepción de pobreza se relaciona tanto con condiciones objetivas reportadas en la Encuesta como con formación de percepciones en otros aspectos vitales para la calidad de vida. Como se puede observar en la Tabla 2, quienes se consideran pobres tienen un menor capital humano acumulado; un 42% de ellos reportaron tener un nivel educativo máximo de primaria, mientras un 17% de quienes no se consideran pobres tenían ese nivel formativo. Por su parte, las condiciones alimenticias reportadas fueron más desfavorables para quienes se consideraron como pobres, un 39% dijeron que algún miembro del hogar no consumió las tres comidas diarias por falta de recursos económicos, mientras estas carencias solo afectaron a un 11% de los hogares que no se consideraron pobres. En ambos casos, las diferencias se mantienen frente a las encontradas en el año anterior.

En lo que se refiere a la situación económica en relación con el año inmediatamente anterior se tiene que se presentan diferencias a favor de quienes no se consideraron pobres. Un 16% de ellos dijeron que su situación económica empeoró en relación con el año anterior, mientras entre quienes se consideraron pobres esa cifra llegó a un 33%, ampliando la brecha en relación con el año 2016, cuando fue de once pp (véase Tabla 3).

Tabla 3. Medellín. Pobreza, alimentación, educación y satisfacción con la vida, 2014-2017

	Consumió menos de tres comidas		Situación económica peor frente al año anterior		Peor nivel de satisfacción con la propia vida (0 a 3/10)		Menor nivel educativo del jefe de hogar (primaria)	
	Pobres	No pobres	Pobres	No pobres	Pobres	No pobres	Pobres	No pobres
2014	32%	10%	26%	10%	14%	4%	50%	27%
2015	41%	10%	31%	9%	19%	4%	54%	30%
2016	41%	13%	25%	14%	14%	3%	44%	19%
2017	39%	11%	33%	16%	18%	4%	42%	17%

Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

Por último, la percepción de pobreza puede afectar la satisfacción con la vida; ésta es medida en la Encuesta¹⁸ a través de una valoración que va de uno a diez, siendo cero la peor vida posible y 10 la mejor vida posible. Al tomar los resultados más bajos de la escala, es decir, las peores valoraciones de la escala (0, 1, 2 y 3), se tiene que para 2017 mientras un 18% de los que se consideraron como pobres otorgaron dichas calificaciones, casi una cuarta parte de los que no se consideran pobres dio dichas valoraciones, una diferencia tres pp más amplia frente a lo encontrado en 2016 (Véase Tabla 3).

Desigualdad

La desigualdad es uno de los temas que más preocupa a los ciudadanos y a los gobiernos latinoamericanos, dado que aún la región permanece como la de distribución de ingresos más desigual en el mundo. Esta preocupación reside en que tanto la pobreza como la desigualdad lleva a que las personas sub-inviertan en las dimensiones esenciales del capital humano, afectando los niveles de productividad de la mano de obra y, con ello, el potencial de crecimiento del país y el bienestar de las personas (BID, 2017, p. 9).

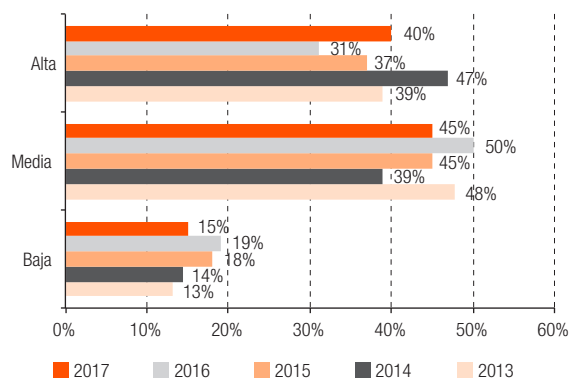
En Medellín y la región metropolitana hasta 2016, último año para el cual se cuenta información, se mantuvo la tendencia positiva de descenso de la desigualdad de los ingresos de los últimos años¹⁹, específicamente entre 2015 y 2016 el índice de Gini se redujo en un 2,25%, ubicándose en 0.478. Esta reducción fue la mayor entre las más importantes ciudades del país (MCV, 2017, p.7). A 2016, el valor del coeficiente de Gini en Medellín y la región metropolitana muestra una ciudad con una desigualdad alta, de acuerdo con los criterios de ONU hábitat²⁰.

Ahora bien, en el periodo 2013-2017 a la ciudadanía se le ha consultado en la Encuesta si el nivel de desigualdad en la ciudad es muy bajo,

bajo, medio, alto o muy alto. Los resultados evidencian que en su mayoría los ciudadanos creen que la ciudad presenta un nivel de desigualdad medio. En el periodo en mención, un promedio del 45% de los ciudadanos dieron esa opinión, le siguieron quienes consideraron que era alta con un 38%, mientras una minoría de 16% pensaron que la ciudad tenía un nivel de desigualdad bajo.

Específicamente en 2017, los resultados fueron muy similares a los del promedio histórico. Exactamente la misma proporción dijeron que la desigualdad era media, los que dijeron que era alta representaron un punto porcentual más frente al histórico, y los que consideraron que era baja representaron un punto porcentual menos frente al histórico (véase gráfico 31). En relación con el año anterior, la percepción de desigualdad creció notoriamente, pasando de un 31% a un 40% quienes creyeron que la desigualdad era alta, mientras bajó el porcentaje de quienes creyeron que la desigualdad era baja, pasando de un 19% en 2016 a un 15% en 2017, aunque se mantuvo el hecho de que la mayor proporción de ciudadanos dijeron que era media, con un 45% (véase gráfico 31).

Gráfico 31. Medellín: percepción sobre el nivel de desigualdad en la ciudad, 2013 -2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana.
Alta incluye las opciones alta y muy alta, baja incluye las opciones baja y muy baja

Como decíamos en el informe de la Encuesta en 2016, el contraste de la información objetiva sobre desigualdad y la percepción ciudadana sobre el nivel de desigualdad muestra que aún una mayoría no es consciente del problema objetivo

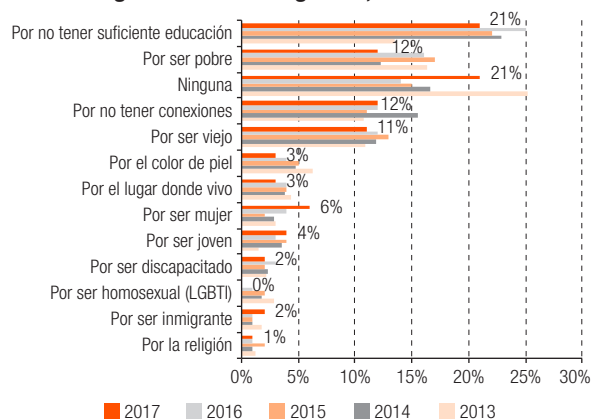
18 Véase el capítulo de bienestar subjetivo de este informe para mayor detalle.

19 A excepción del año 2014 cuando se presentó un aumento atípico de la desigualdad de los ingresos.

20 ONU-hábitat y CAF (2014).

que enfrenta la ciudad y la región. Muy seguramente esto pueda impactar que las mayores demandas ciudadanas se enfocan en la pobreza de forma prioritaria antes que en asuntos relacionados con desigualdad.

Gráfico 32. Medellín: razones que afectan directamente a los ciudadanos y los hacen sentir que no hay mayor igualdad en los ingresos, 2013 -2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Unidades en porcentaje

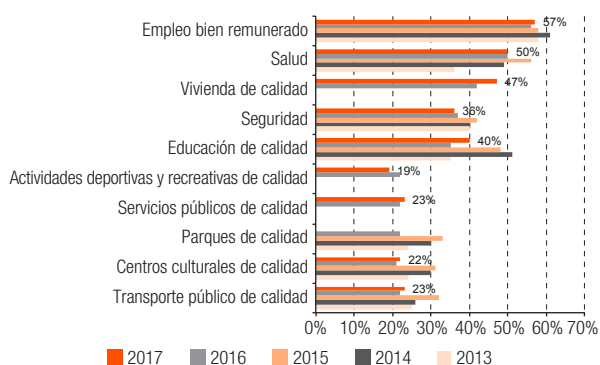
A los ciudadanos se les consulta desde 2013 por las razones que más les afectaba directamente debido a la desigualdad de ingresos en la ciudad. Durante el periodo 2013-2017 la principal razón esgrimida es por no tener suficiente educación; dos de cada diez personas lo afirmaron así, una cifra muy similar afirmó que no lo afecta ningún factor, esto es, no sienten que la desigualdad de ingresos en la ciudad los afecte (18%). Por ser pobre fue una razón expresada por un 15% de los ciudadanos, mientras un 12% afirmó que por ser viejo o por no tener conexiones. Con menos del 10% se ubicaron razones como por el color de piel, por el lugar donde vive, por ser mujer o por ser joven. Porcentajes mínimos del 2% o 1% dijeron que por ser población LGBTI, inmigrante o por la religión.

En 2017, los resultados en cuanto a las razones planteadas anteriormente son muy similares al promedio histórico. Las tendencias que se destacan es la disminución en el porcentaje de personas que consideran que les afecta la desigualdad por el hecho de ser pobres, mientras en 2015 era del 17% a 2017 cerró en 12%. Y el aumento de quie-

nes respondieron por el hecho de ser mujer, el cual pasó de 2% en 2015 a 6% en 2017 (véase gráfico 32).

Percepción de desigualdad en el acceso a aspectos clave de la calidad de vida en la ciudad

Gráfico 33. Medellín: qué tan desigual considera usted que es en su ciudad el acceso a... 2013-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Porcentaje de respuestas Muy Desigual. En 2016 se incluyeron la vivienda y los servicios públicos y se redefinió la pregunta en torno a recreación y deporte.

En cuanto a la relación entre desigualdad y calidad de vida, se indagó por la percepción sobre qué tan desigual es la ciudad en algunos de sus aspectos clave. En el periodo 2013-2017 el empleo bien remunerado ha sido el aspecto percibido como más desigual en la ciudad, con casi seis de cada diez ciudadanos considerándolo así (58%).

Como decíamos en nuestro informe de la Encuesta de 2016²¹, este resultado está en concordancia con los principales indicadores del mercado laboral en Medellín y la región metropolitana, donde la informalidad es superior al 40% y donde el desempleo sigue estando por encima de un dígito.

Por encima del 40% en la percepción de acceso desigual se ubicaron en el periodo en mención la salud (48%), la vivienda (45%) y la educación (42%), en su orden. **Esto significa que los cuatro aspectos más importantes para la calidad de vida del ciudadano en Medellín coinciden plenamente con los percibidos como de acceso más desigual, lo que configura una ciudad desigual en el acceso a oportunidades fundamentales para disfrutar de una alta calidad de vida.**

Le siguió muy de cerca la seguridad ciudadana, la cual fue señalada como muy desigual en el periodo 2013-2017 por un 39% de los ciudadanos.

En 2017 los resultados en cuanto a los aspectos percibidos como de acceso más desigual son similares a los del periodo en cuestión, y los porcentajes son muy similares, con diferencias que no exceden los dos puntos porcentuales. A excepción de seguridad la cual estuvo por debajo del promedio en tres puntos porcentuales (36%) (véase gráfico 33).

En el caso de la salud, también como se expresaba en el anterior informe de la Encuesta en 2016, el reto mayor no es en la cobertura, pues esta es universal, y tampoco en el acceso – como se puede ver en el capítulo de salud de este informe- el mayor desafío reside en la oportunidad del servicio y la calidad percibida por los usuarios. Uno de los retos identificados en los últimos años era el acceso a los servicios vía urgencias, que terminaba encareciendo la prestación del servicio, dada una sobresaturación de las urgencias, y generando malestar en los usuarios por los largos tiempos de espera. La saturación tenía múltiples factores explicativos²², pero uno de los más importantes era la demora en los tiempos de asignación de las citas que terminaban promoviendo el uso de las urgencias como forma alternativa de acceso. En el segundo semestre del 2016 la administración municipal adoptó el “Centro Integrado de Gestión del Acceso en Salud (CIGA), un centro regulador que se encarga de direccionar la atención de urgencias para mejorar el acceso de los usuarios a los diferentes niveles que contemplan los

servicios de salud. (...), los objetivos del CIGA son mejorar el acceso y la oportunidad en la atención a través del fortalecimiento de los servicios de atención prioritaria; disminuir los tiempos de espera en los servicios de urgencias; fomentar la utilización del nivel de complejidad adecuado, por medio de la redistribución de los pacientes en los diferentes niveles de atención, desaturar el 30 % en los servicios de urgencias de alta y mediana complejidad y promover la atención segura para los pacientes. Específicamente, la meta del CIGA es direccionar mensualmente 14.000 usuarios (...) según reporta la Administración Municipal, la proporción de desaturación en triage III en los servicios de urgencias de alta complejidad fue de 54% en septiembre de 2016, 48% en octubre, 42% en noviembre y 40% en diciembre de 2016 (MCV, 2017, p. 72 y 73)).

Pese a estos esfuerzos, la Encuesta de 2017 revela que los tiempos de atención por consulta externa aumentaron de forma significativa, lo que podría estar influenciando la percepción de acceso desigual a la salud en la ciudad.

Los aspectos percibidos como de acceso menos desigual, y con porcentajes de mención por debajo de 30%, fueron en el periodo 2013-2017 los parques (27%), el transporte público de calidad (26%) y los centros culturales (26%) y, por último, actividades deportivas y recreativas de calidad, éstos dos últimos siendo los aspectos percibidos como menos desiguales y consultados por primera vez desde 2016.

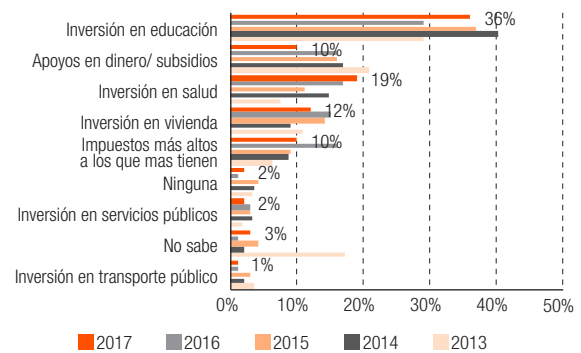
Estos aspectos percibidos como de menor desigualdad en el acceso no ocupan los primeros lugares en el ordenamiento que hacen los ciudadanos sobre los temas que más impactan su calidad de vida individual. Lo anterior no implica que no sean importantes para la calidad de vida, y que la percepción positiva sobre su acceso en sí misma no constituya un hecho positivo, lo que implica es que los retos en cuanto al acceso en igualdad de condiciones -cobertura y calidad- a bienes y servicios están en el núcleo de la calidad de vida de los ciudadanos en Medellín.

Políticas y estrategias para reducir la desigualdad

Por último, el módulo de desigualdad consulta en torno a las políticas y estrategias para reducir la desigualdad, preguntando por la acción gubernamental²³ que es más efectiva para reducir la desigualdad. Para los ciudadanos en Medellín la inversión en educación es la respuesta más efectiva para reducir la desigualdad en todo el periodo 2013-2017; en promedio, un 34% de los ciudadanos opinaron así. Con una distancia de casi veinte puntos porcentuales, los apoyos en subsidios y dinero ocuparon el segundo lugar entre las acciones más efectivas para reducir la desigualdad, seguido muy de cerca por la inversión en salud (14%), la inversión en vivienda (12%) y con un 10% la opción de cobrar más impuestos a los que mayores ingresos tienen. Las opciones que menos adeptos tuvieron fueron la inversión en transporte público y en servicios públicos, con una clara relación a los aspectos donde menos se percibe acceso desigual.

En 2017, específicamente, se evidenciaron cambios frente al promedio histórico que vale la pena mencionar. El primero es la reducción en la opción de otorgar subsidios, que se ubicó en 10%, seis puntos porcentuales menos que el valor promedio y que el valor del año 2016. El segundo, es el aumento de la proporción de personas que dicen que la acción más igualitaria es la inversión en salud, que se ubicó en 2017 en un 19%, frente a un valor promedio del 14% promedio en el periodo y dos puntos porcentuales más frente al 2016 (véase gráfico 34).

Gráfico 34. Medellín: acción gubernamental que más reduce la desigualdad, 2013 -2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Unidades en porcentaje.

23 Esta respuesta es única, es decir solo se puede elegir una, entre las alternativas enunciadas al ciudadano en la Encuesta.

ACTIVOS DE LAS PERSONAS

Educación

Nueve de cada diez ciudadanos, quienes tienen niños menores de cinco años con algún tipo de atención institucional dijeron estar satisfechos con ésta, constituyéndose en la más alta valoración de la prestación de algún servicio a lo largo de la Encuesta de Percepción. Por su parte, el 79% de los hogares dijeron estar satisfechos con la educación que reciben los niños y jóvenes entre los 5 y 17 años, el 8% están insatisfechos y el 13% no están ni satisfechos ni insatisfechos. En relación con el promedio del periodo 2008-2017 se tiene que dicha satisfacción se ubicó a tan solo un punto por debajo en 2017. Se mantuvo el hecho de que la satisfacción es mayor para los estudiantes en colegios no oficiales -privados- frente a los estudiantes en colegios oficiales, llegando en 2017 a una brecha de seis puntos porcentuales, a tan solo un punto de la brecha histórica. Por su parte, la satisfacción con la educación superior fue muy similar a la de la educación básica y media, alcanzando un 82%, y presentando un resultado más positivo frente a 2016 cuando fue de 74%. Al relacionar la auto percepción de pobreza con la satisfacción con los tres niveles educativos indagados se encuentra que en el caso de la primera infancia no hay ninguna diferencia en la satisfacción entre quienes se sienten pobres y quienes no; en contraste, para la básica y media y para la educación superior si se dan diferencia a favor de quienes no se perciben como pobres. En lo que coinciden tanto quienes se consideran pobres como quienes no es en que la satisfacción va descendiendo conforme se avanza en el nivel educativo.

El análisis del capital humano asume que la escolarización, como elemento central del capital humano, aumenta la productividad de los individuos y, por ende, sus ingresos, a través de la transmisión de conocimientos y habilidades, en especial las relacionadas con la adquisición y procesamiento de nueva información (Card, Krueger, 1996).

Al ser la educación una inversión privada y socialmente rentable, se convierte en uno de los principales motores de crecimiento. Esto se puede mostrar a través de cinco vías: i) la educación y la capacitación aumentan la productividad de los trabajadores; ii) la mayor productividad del trabajador hace más productivo el capital, a través de una mayor innovación; iii) incrementa el capital social, ya que padres más educados aumentan el nivel de aspiraciones con respecto a la educación de sus hijos y se involucran más en su proceso de aprendizaje; iv) mayor educación incrementa la participación en los asuntos públicos, mejorando la calidad de los gobiernos y v) mejoras en los niveles educativos permiten una mayor movilidad social y, por ende, una distribución del ingreso más equitativa. (Llach, *et al*, 1999).

Teniendo claro la importancia de la educación y de la medición objetiva de ésta a través de indicadores como las tasas de cobertura, los indicadores de eficiencia escolar o las pruebas estandarizadas, se hace necesario precisar la necesidad de complementar dicha información con las condiciones subjetivas reportadas a través de la satisfacción con la educación.

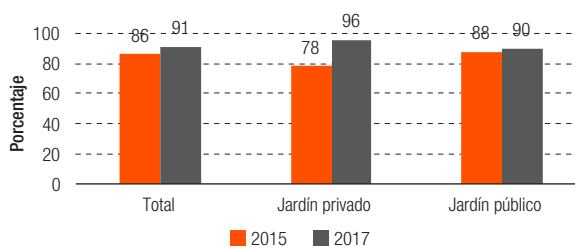
“En materia de educación, como en otras esferas de la actividad humana, es importante tener en cuenta las percepciones individuales, entre otras razones porque a menudo se presentan claros contrastes con lo que de otra manera parecerían hechos o situaciones inequívocas que hablan por sí solos” La interpretación psicológica y social de la realidad tiene una poderosa influencia en el bienestar y el comportamiento. No puede entenderse de qué manera la educación influye en la calidad de vida sin tener en cuenta las percepciones individuales”.²⁴ (MCV, 2016, p. 35).

Satisfacción con los servicios educativos

Primera infancia

La Encuesta de Percepción Ciudadana ha incluido desde su inicio en 2006 una pregunta relacionada con dónde permanecen los niños menores de cinco años en la semana, tratando de allegar información sobre las condiciones en las cuales se da el desarrollo integral de los niños y niñas en su primera infancia. No obstante, no es sino hasta el año 2015 cuando se empezó a consultar, en línea con el enfoque general de la Encuesta, en torno a la satisfacción con los servicios de atención recibidos para quienes envían a los menores a instituciones.

Gráfico 35. Medellín: satisfacción con la atención a los menores de cinco años. 2015 y 2017



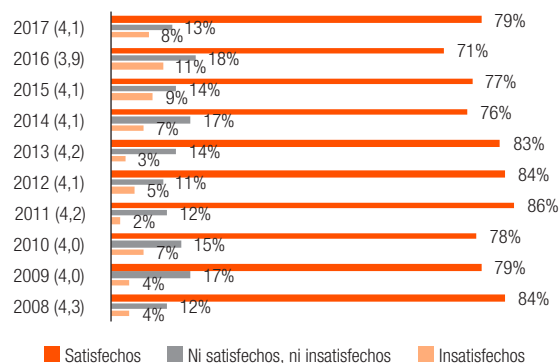
Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Jardín incluye centros infantiles, guarderías o preescolares.

Como se puede observar en el gráfico 35, la satisfacción con la atención recibida por la primera infancia en Medellín²⁵ es muy alta. En 2015 alcanzó un 86% de satisfacción, mientras en 2017²⁶ llegó a un 91%. Para los centros de atención infantil oficiales la satisfacción tanto en 2015 como en 2017 alcanzó a nueve de cada diez hogares con niños menores de cinco años, mientras en el caso de los centros privados, mostró un cambio positivo entre 2015 y 2017, pasando del 78% al 96%.

Satisfacción con la educación recibida por niños y jóvenes entre los 5 y 17 años

En 2017, en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, la educación recibida por los niños y jóvenes de 5 a 17 años se ubicó en 4,1/5. Esto significó que un 79% de los hogares afirmó estar entre satisfecho y muy satisfecho, un 13% se ubicó en la franja de neutralidad, es decir ni satisfecho ni insatisfecho, y un 8% se mostró insatisfecho con la educación que reciben los niños y adolescentes en el hogar (véase gráfico 36).

Gráfico 36. Medellín: nivel de satisfacción con la educación 5-17 años, 2008-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

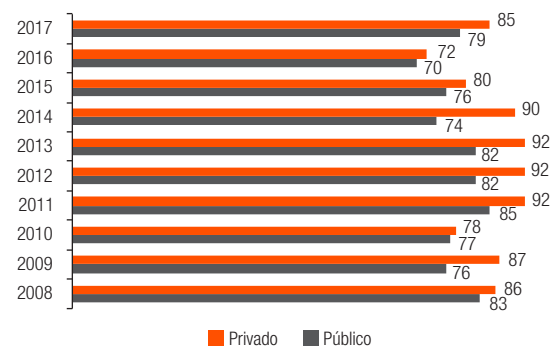
*Entre paréntesis la calificación promedio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. En 2006 y 2007 la pregunta no se refería a satisfacción si no a valoración de la calidad del servicio, por esto se omiten dichos años.

Lo anterior significó una mejora frente a lo obtenido en el año 2016, especialmente en el aumento de ocho puntos porcentuales de la satisfacción, y una reducción de tres puntos porcentuales en la insatisfacción, que significó pasar de un promedio de valoración de 3,9/5 a 4,1/5.

Frente al promedio del periodo 2008-2017 se tiene que los resultados del 2017 son bastante similares, un punto porcentual menor en relación con el nivel de satisfacción, al igual que en el nivel de neutralidad, y dos puntos porcentuales más en el nivel de insatisfacción.

En cuanto a la diferencia en el nivel de satisfacción entre las instituciones oficiales y no oficiales, se mantiene el resultado a través de todo el periodo de evaluación a favor de las segundas. En promedio, la diferencia a favor de las instituciones no oficiales fue de siete puntos porcentuales, y en 2017, específicamente, fue de seis puntos porcentuales (véase gráfico 37).

Gráfico 37. Medellín: satisfacción con la educación por tipo de establecimiento, 2008-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

*Porcentaje de calificaciones de 4 y 5 en la escala que va de 1 siendo muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

En general, la alta satisfacción con la educación plantea posibles paradojas cuando se le compara con los resultados de pruebas de logro nacionales e internacionales, pues estas evidencian que hay una mayoría de estudiantes que no están obteniendo los logros mínimos para los gra-

25 En dos de cada diez hogares en Medellín hay menores de cinco años, de acuerdo con los resultados de nuestra Encuesta de Percepción Ciudadana en 2017.

26 Es necesario recordar que, con el cambio metodológico y la reducción del número total de preguntas por año en el instrumento de la Encuesta, en 2016 no se consultó por la satisfacción con la atención a los menores de seis años.

dos que cursan²⁷. Así las cosas, como se mencionaba en el informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana de 2016²⁸, “dados los altos niveles de satisfacción con la educación en la ciudad, es evidente que no hay una correlación estrecha con los resultados en pruebas estandarizadas, tanto nacionales como internacionales”.

La explicación para lo anterior se enmarca en la complejidad del proceso educativo mismo y en las expectativas múltiples que se forman los padres frente al logro educativo. Como bien lo expone el BID (2008): “Se ha documentado asimismo cómo las familias toman decisiones y conforman las percepciones de las escuelas de sus hijos al observar un conjunto más amplio de características escolares en las cuales el resultado de las pruebas – la medición más común de la calidad de la educación- es solo uno de muchos indicadores, y a menudo ni siquiera el más importante... Es más, puede ser erróneo soslayar el poco aprecio que tienen los padres por las puntuaciones de las pruebas como resultado directo de la limitación de información o de una valoración errónea, porque... son numerosos los factores que intervienen en el desempeño educativo, muchos de los cuales se encuentran por fuera del alcance de la escuela”²⁹.

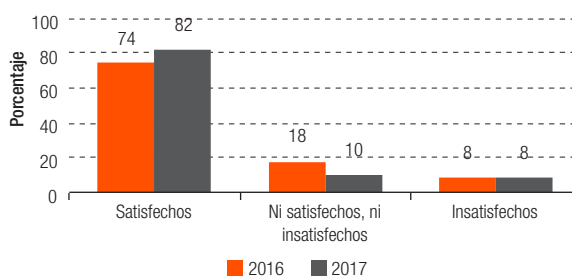
Satisfacción con la educación superior

Ahora bien, desde el año 2016 en la Encuesta se consulta por la satisfacción con la educación superior (universitaria, técnica y tecnológica) que reciben los jóvenes en los hogares³⁰. El crecimiento de la cobertura en educación superior en Medellín y la región metropolitana del valle de Aburrá en los últimos años, el aumento de las oportunidades de acceso para jóvenes de condiciones socioeconómicas más precarias evidenciaba la necesidad de incluir una pregunta en relación con la satisfac-

ción de los hogares con la educación que están recibiendo los jóvenes (MCV, 2017, p.38).

En 2017, un 82% de los hogares con jóvenes que asistían a este nivel educativo se encontraban satisfechos con la educación recibida, esto significó un aumento frente al año anterior de ocho puntos porcentuales, mismos puntos que se redujeron en la franja de neutralidad entre ambos años, por su parte, los insatisfechos se mantuvieron estables en un 8% (véase gráfico 38).

Gráfico 38. Medellín: nivel de satisfacción con educación superior que reciben los jóvenes, 2016-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

Como en el año 2016, no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, pero en 2017 sí se encontraron diferencias significativas por niveles socioeconómicos; así, el NSE alto obtuvo la más alta satisfacción con un 94%, le siguió el NSE medio con una satisfacción del 84%, mientras el NSE bajo mostró una satisfacción del 73%. Por zonas, también se presentaron disparidades importantes, la Suroriental obtuvo la más alta satisfacción con 94%, seguida por la noroccidental con un 89%, esta última zona es privilegiada ya que cuenta con varias universidades incluyendo a las tres IES del municipio de Medellín, justo el año anterior había presentado la más alta satisfacción con la educación superior. Como en 2016, la zona nororiental es la que presenta el nivel más bajo de satisfacción, alcanzando un 71%, seguida por la centrorienta con un 79%.

27 Para mayor detalle de los resultados entre 2009-2016 véase Medellín Cómo Vamos (2017, pp. 45-52).

28 MCV (2017, p. 37).

29 BID (2008). P. 145

30 En 2017, en uno de cada cuatro hogares había jóvenes.

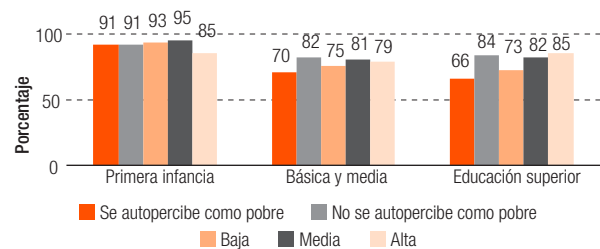
Satisfacción con la educación vs. Auto percepción de pobreza y percepción de desigualdad

En el caso de la satisfacción con la atención recibida por la primera infancia en la ciudad, no existen diferencias entre quienes se perciben como pobres y quienes no; en el caso de la percepción de desigualdad en la ciudad, no se presentaron mayores diferencias, siendo casi idéntica la satisfacción para quienes dijeron que la desigualdad es baja y media, y una menor satisfacción relativa para quienes dijeron que la desigualdad es alta (véase gráfico 39).

Por su parte, la satisfacción con la educación básica y media y la educación superior fue más alta para quienes no se percibieron como pobres (82% y 84%, respectivamente), frente a quienes se percibieron como pobres (70% y 66%, respectivamente). Es de resaltar que para quienes se sintieron como pobres, la satisfacción, conforme

avanzan los niveles educativos fue en descenso; así para primera infancia se ubicó en 91%, para básica y media alcanzó un 70%, mientras para educación superior llegó a un 66%. En el caso de quienes no se percibieron como pobres, mostró un mejor resultado para la satisfacción con la atención a los menores de cinco años, y se redujo para los siguientes niveles, siendo la satisfacción con ambos muy cercana (82% y 84%) (véase gráfico 39).

Gráfico 39. Medellín: satisfacción con la educación vs. auto percepción de pobreza y percepción de desigualdad, 2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos, Encuesta de Percepción Ciudadana

Por último, la satisfacción con la educación básica y media fue más alta para quienes dijeron que la desigualdad en la ciudad es media (81%), mientras que la satisfacción con la educación superior fue mayor conforme aumentaba la percepción de desigualdad en la ciudad (véase gráfico 39).

CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

La satisfacción con la oferta recreativa y deportiva en la ciudad fue mayor a la satisfacción con la oferta cultural (74% vs. 70%). Por su parte, el nivel de participación fue mayor para las actividades deportivas y recreativas, alcanzando a casi ocho de cada diez ciudadanos, mientras en el caso de las actividades culturales, casi siete de cada diez ciudadanos dijeron haber participado. Al igual que el año anterior, los que más participaron de las actividades, tanto recreativas y deportivas como las culturales, fueron los hombres jóvenes de nivel socio económico alto. Las actividades culturales a las que más asistieron los ciudadanos fueron: ir al cine (27%), e ir a ferias (26%); entre las actividades recreativas y deportivas las que más realizaron los medellinenses fueron: ir a parques (45%), ir a centros comerciales (43%) e ir a restaurantes (36%).

La cultura, la recreación y el deporte son actividades que han tomado importancia en la sociedad, de manera individual o para grupos con intereses similares. Asimismo, tienen un gran impacto en la salud física y psicosocial de las personas ya que influyen directamente en la calidad de vida y la sana convivencia. (Valencia, Tobón, & Bedoya, 2011).

La preferencia de una persona por realizar una actividad puede cambiar de acuerdo con sus necesidades en un determinado momento del tiempo; por ejemplo, si un ciudadano presenta problemas económicos se verá menos incentivado a participar en actividades de cultura, recreación y/o deporte, ya que prioriza el uso del tiempo en actividades que le permitan cubrir su necesidad, como lo son buscar trabajo o trabajar.

La cultura, la recreación y el deporte no estuvieron, en el 2017, entre las prioridades de los ciudadanos de Medellín, a la pregunta: ¿cuáles son los aspectos más importantes para su calidad de vida?, primaron la salud, el empleo y la educación; por su parte la cultura, la recreación y el deporte ocuparon los últimos lugares con preferencias por dichas actividades menores al 10% de la población. Sin embargo, el hecho de que estas actividades no estén entre los aspectos más importantes para la calidad de vida no significa que no sean necesarias, como se mencionó inicialmente, son importantes para la sana convivencia, la salud física y psicosocial y están insertas en los procesos educativos.

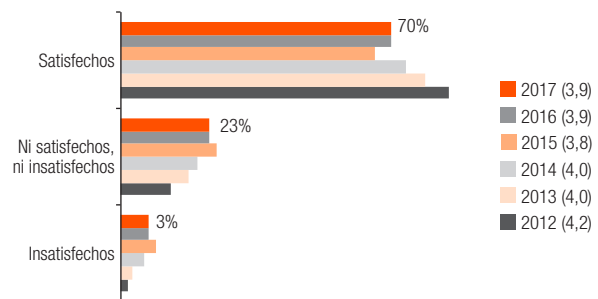
En este orden de ideas, la cultura, la recreación y el deporte son actividades con un impacto positivo en el desarrollo de una mejor calidad de vida, y por ello es importante medir el nivel de satisfacción con estas actividades para los ciudadanos que participaron, o no, de las actividades ofertadas en el 2017.

Oferta cultural

El nivel de satisfacción de los ciudadanos con la oferta de actividades culturales presentó en el año 2012 su mayor nivel de satisfacción con un 85%, dicho de otra manera, para el año 2012 ocho de cada diez ciudadanos estuvieron satisfechos

con la oferta de actividades culturales. A partir de ese año y hasta el año 2016 fue disminuyendo. Para el 2017 el nivel de satisfacción se ubicó en un 70% de total de los ciudadanos, cifra similar a la alcanzada en 2016. Para los que se mostraron indiferentes y no se consideraron ni satisfechos ni insatisfechos, el porcentaje para el 2017 fue del 23%, porcentaje similar a lo alcanzado en 2016, finalmente los que consideraron que no estaban satisfechos con la oferta, alcanzaron un 7%, similar a lo obtenido en 2016 (véase gráfico 40).

Gráfico 40. Medellín: satisfacción con la oferta cultural, 2012-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana.
*Entre paréntesis la calificación promedio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.
Con anterioridad a 2012 se consultaba por la satisfacción con la oferta cultural, recreativa y deportiva en una misma pregunta.

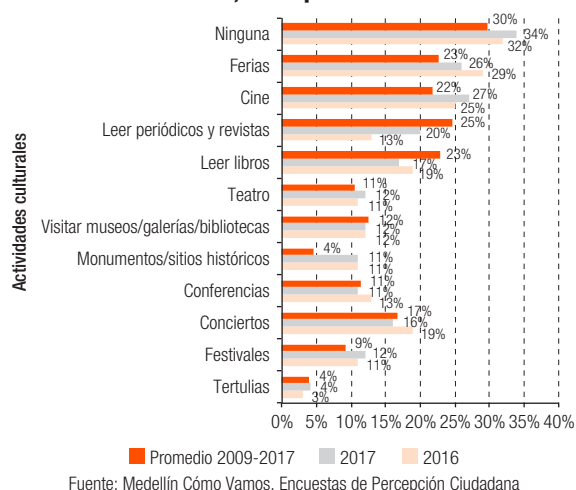
En cuanto a la participación en las diferentes actividades culturales, para el 2017, como en el 2016, no haber asistido a ninguna actividad cultural fue más frecuente entre los medellinenses, un 34% de los ciudadanos dijeron no haber asistido a ninguna actividad. Le siguieron la asistencia a ferias y al cine, con participaciones del 26% y 27%, respectivamente. Para el 2017, la asistencia a ferias estuvo por encima del promedio comprendido entre 2009-2017 en tres puntos porcentuales y con respecto al año 2016 se ubicó por encima en seis puntos porcentuales. Por otro lado, ir al cine presentó un aumento de dos puntos porcentuales con respecto al 2016, ubicándose en 27%.

Las actividades que siguieron en orden de participación fueron: leer periódicos y revistas seguidos de leer libros, con participaciones de 20% y 17%, respectivamente. La lectura es una actividad sumamente beneficiosa. Se pueden encontrar largas listas de las razones por las cuales es importante leer, por ejemplo: ayuda a la comprensión de textos, mejora la gramática, el vocabulario y la es-

critura, facilita la comunicación, la concentración, además de despertar la imaginación y la innovación, entre otras tantas razones (Comunidad Baratz, 2017). Pese a estos enormes beneficios, en el 2017 no fue muy frecuente esta práctica entre los medellinenses, en promedio, teniendo en cuenta los que leyeron y los que no lo hicieron, los ciudadanos leyeron en promedio un libro en el 2017. Ahora bien, si se toman solo los que leyeron, en promedio cada ciudadano se leyó aproximadamente cinco libros en el último año.

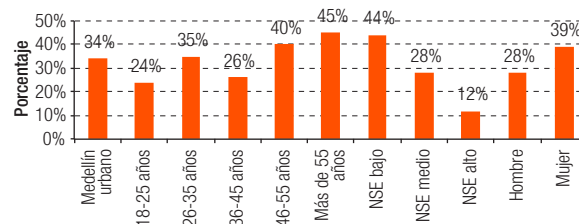
Para la actividad de leer libros se encontró que en promedio los ciudadanos que se percibieron como pobres leyeron 0.7 libros el último año, mientras que, en promedio, los ciudadanos que no se percibieron pobres leyeron 1.03 libros.

Gráfico 41 Medellín: Participación en actividades culturales 2016, 2017 promedio 2009-2017



Asistir a conciertos se mantuvo por debajo de su promedio entre 2012 – 2017 en dos unidades porcentuales y por debajo del 2016 en tres unidades porcentuales con un porcentaje de participación para el 2017 de 16%. Por su parte, visitar museos/ galerías/bibliotecas se ubicó en 12%, similar a lo acontecido en 2016, ir al teatro también presentó participaciones iguales para 2016 y 2017 (11%); como se pudo observar en el gráfico 41, la asistencia a festivales incrementó una unidad porcentual frente al 2016 y se mantuvo por encima de su promedio histórico. Finalmente, participar de tertulias fue la actividad en la que menos participaron los ciudadanos en el 2017 (4%), sin embargo, incrementó un punto porcentual frente al 2016.

Gráfico 42. Medellín: personas que no participaron en el último año en actividades culturales por edad, NSE y Sexo, 2017



El mayor porcentaje de ciudadanos que dijeron no haber asistido a ninguna actividad está representado en mayor proporción por las personas con más de 55 años, mientras que los segmentos de edades menores presentaron una mayor participación. De acuerdo con el gráfico 42 el 45% de los mayores de 55 años dijeron no haber asistido, mientras que los más jóvenes fueron los que presentaron menor abstención a la hora de participar en actividades culturales, un 24% de los ciudadanos entre 18 y 25 años dijeron no haber asistido a ninguna actividad. Asimismo, por niveles socioeconómicos se puede evidenciar que los que dijeron no haber asistido a ninguna actividad cultural están representados en un 44% por el nivel socioeconómico bajo, mientras que el NSE alto es el que presenta una mayor participación en actividades culturales. Ahora bien, el análisis por género mostró que son las mujeres las que menos participan en actividades culturales.

La zona suroriental fue la que más satisfacción se mostró con la oferta de actividades culturales (80%), seguida de la zona centroccidental con un 74% de satisfacción, le siguieron la norooriental, noroccidental y suroccidental con siete de cada diez ciudadanos estando satisfechos, mientras la de menor nivel de satisfacción fue la centrooriental con un 65%.

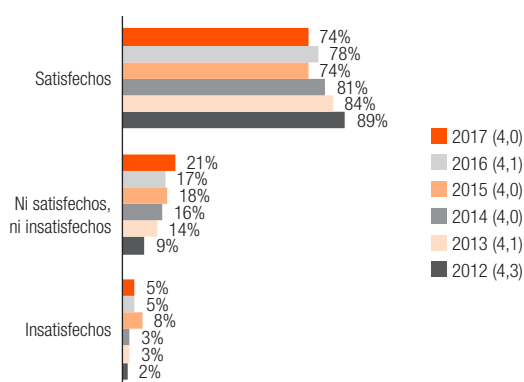
Oferta recreativa y deportiva

Para el 2017, la oferta de actividades de recreación y deporte presentó una reducción en su nivel de satisfacción, para el 2016 casi ocho de

cada diez ciudadanos estuvieron satisfechos con la oferta de actividades mientras que para el 2017 siete de cada diez lo estuvieron. Cabe resaltar que la oferta de actividades recreativas y deportivas reporta una mayor satisfacción frente a las actividades culturales en Medellín. Para el 2017, la satisfacción con las actividades de recreación y deporte se ubicó en 74%, mientras que la satisfacción de los ciudadanos con las actividades culturales fue de 70%. Comportamiento similar al mostrado en 2016. En la franja de los que son indiferentes al tema y dijeron ni estar satisfechos ni estar insatisfechos la cifra se ubicó en 21% para el 2017, es decir, dos de cada diez ciudadanos dijeron ser indiferentes al tema, cifra que se ubicó por encima del año 2016 en cuatro puntos porcentuales, mientras que el porcentaje de personas que se consideraron insatisfechos permaneció igual al año anterior en cinco puntos porcentuales (véase gráfico 43).

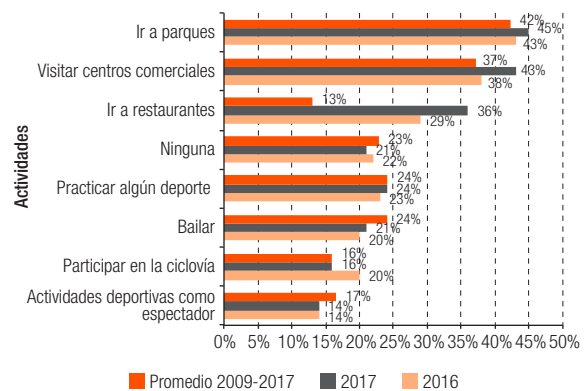
El nivel de satisfacción que han sentido los medellinenses con la oferta de actividades recreativas y deportivas ha disminuido los últimos años, en promedio para 2012-2017 los ciudadanos tuvieron un nivel de satisfacción del 80%, sin embargo, y como se puede evidenciar en el gráfico 43, existe una tendencia de descenso desde el 2012, año donde se ubicó en 89% de satisfacción y que para el 2017 llegó al 74%, en otras palabras, en el 2012 nueve de cada diez medellinenses se encontraban satisfechos con las actividades que se ofrecían y para el 2017, siete de cada diez lo estuvieron. Por otro lado, el porcentaje de insatisfechos incrementó levemente desde el 2012, año que presentó un 2%, mientras en 2016 y 2017 ascendió a 5%.

Gráfico 43. Medellín: satisfacción con la oferta recreativa y deportiva, 2012-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Entre paréntesis la calificación promedio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. Con anterioridad a 2012 se consultaba por la satisfacción con la oferta cultural, recreativa y deporte.

Gráfico 44. Medellín: participación en actividades deportivas y recreativas 2016, 2017, 2009-2017



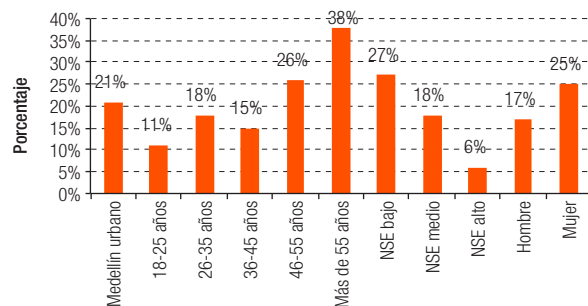
Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

A diferencia de la participación en actividades culturales, donde la respuesta más frecuente fue no participar en actividad alguna, en la oferta de actividades recreativas y deportivas esta respuesta no fue la más frecuente entre los ciudadanos. La actividad de ir a parques fue en la que más participaron los ciudadanos en el 2017, seguida de visitar centros comerciales e ir a restaurantes. El porcentaje de ciudadanos que dijo haber visitado parques se ubicó por encima del promedio 2012-2017 en cinco puntos porcentuales y por encima del año inmediatamente anterior en dos puntos porcentuales. De igual forma, la visita a centros comerciales se ubicó por encima de su promedio y por encima del año anterior llegando a una participación de 36% del total de los ciudadanos. Sin embargo, ir a restaurantes fue la que presentó la variación más significativa en el último año, estuvo por encima de su promedio en diecinueve puntos porcentuales y por encima del año 2016 en siete puntos porcentuales. En promedio, entre el 2012 y el 2017, uno de cada diez ciudadanos dijo haber asistido a restaurantes mientras que para el 2017, casi cuatro de cada diez ciudadanos dijeron haberlo hecho.

Las actividades que estuvieron relacionadas un poco más con lo deportivo fueron las que menos realizaron los ciudadanos. Practicar algún deporte se ubicó en un 24%, manteniéndose igual que en el 2016; bailar obtuvo una participación del 21%, un punto porcentual más que el año 2016, pero menor al promedio entre 2012-2017 que fue del 24%; participar en la ciclo vía mantuvo el mis-

mo porcentaje de participación del 2016 (16%), y finalmente, asistir a una actividad deportiva como espectador se mantuvo como la más baja con una participación del 14%.

Gráfico 45. Medellín: personas que no participaron en el último año en actividades deportivas y recreativas, por edad, NSE y sexo, 2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuesta de Percepción Ciudadana

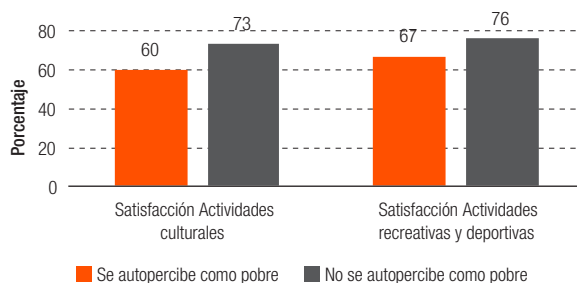
Para el área urbana, dos de cada diez ciudadanos dijeron no haber participado en el último año en alguna actividad deportiva y recreativa, mientras que en la oferta de actividades culturales fueron tres de cada diez los que dijeron no haber asistido a ninguna actividad. Por segmento de edades, fueron los mayores de 55 años los que dijeron en mayor porcentaje no haber asistido a ninguna actividad, mientras que los más jóvenes 18-25 años fueron los que más participaron de dichas actividades. Por nivel socio económico -NSE, fueron los del alto los que más participaron en las actividades de recreación y deporte.

Desde el 2012 se viene presentando un común denominador en los ciudadanos que dijeron no haber participado de ninguna actividad, en el segmento de edades fueron los mayores de 55 años los que menos participaron de actividades tanto deportivas y recreativas como en actividades culturales, adicionalmente se evidencia que las personas pertenecientes al NSE bajo son las que menos participan, tanto en actividades culturales, como en actividades deportivas y recreativas. Finalmente, cabe mencionar que las mujeres estos últimos seis años son las que menos participan en dichas actividades.

Es importante contrastar los niveles de satisfacción por zonas. De la zona sur, ocho de cada diez ciudadanos dijeron haber estado satisfechos con la oferta de recreación y deporte. Por otro lado, la zona que menos satisfecha estuvo con la oferta de actividades fue la nororiental con un 72% de los ciudadanos satisfechos con dicha oferta.

Satisfacción con las actividades culturales, deportivas y recreativas y la autopercepción de pobreza

Gráfico 46. Medellín: satisfacción con la oferta cultural y recreativa - deportiva vs. autopercepción de pobreza



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuesta de Percepción Ciudadana

Fueron los ciudadanos que se percibieron como pobres los que menos se sintieron satisfechos con la oferta de actividades, tanto culturales como recreativas y deportivas. De los que se perciben como pobres, seis de cada diez ciudadanos dijeron estar satisfechos, con la oferta cultural, mientras un 67% dijeron estar satisfechos con la oferta recreativa y deportiva; por su parte, de quienes no se sintieron pobres un 73% manifestaron estar satisfechos con la oferta cultural, esto es trece puntos porcentuales por encima de quienes se sintieron pobres, mientras que un 76% manifestaron sentirse satisfechos, nueve puntos porcentuales por encima de quienes se sintieron pobres (véase gráfico 46).



SALUD

La salud continúa siendo el tema más importante para la calidad de vida de los habitantes de Medellín, no obstante, en 2017 el acceso a salud de calidad fue considerado, de nuevo, como el segundo ámbito más desigual de la ciudad. Esa percepción puede estar relacionada con el deterioro reportado en la oportunidad de las consultas externas, pues la proporción de ciudadanos que tuvo que esperar más de 30 días para recibir el servicio de salud pasó de 12% en 2016 a 21% en 2017. Esto pudo incidir también en la reducción del porcentaje de medellinenses que consideran que en la ciudad sí se les garantiza el derecho a la salud, que pasó de 66% en 2015 a 59% en 2017. Por su parte, la satisfacción con el servicio de salud se mantuvo estable en 54%, aunque sigue siendo una de las más bajas comparada con los otros bienes y servicios por los que indaga la Encuesta de Percepción Ciudadana.

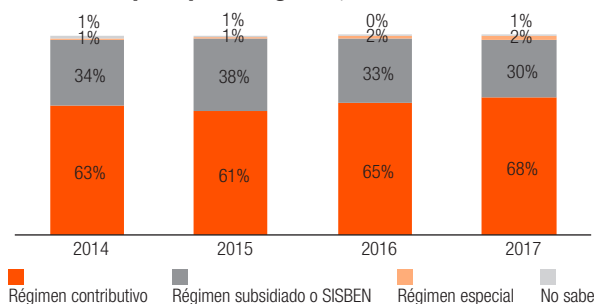
La salud, tal y como la concibe la Organización Mundial de la Salud, se refiere a un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no exclusivamente a la ausencia de enfermedades (Organización Mundial de la Salud, 2014). En ese sentido, la salud no se limita solo al estado objetivo en materia física o fisiológica, sino que también considera aspectos subjetivos como la percepción del estado propio de salud.

A continuación, se presentan los resultados del módulo de salud de la Encuesta de Percepción Ciudadana. Para comenzar, se expone el aseguramiento reportado al sistema de salud y su discriminación según tipo de régimen, junto con la percepción sobre el estado de salud propio, sirviendo ambas como marco para analizar la necesidad y uso reportado de los servicios de salud, la satisfacción con estos y la percepción de la garantía del derecho a la salud en Medellín.

Aseguramiento reportado

El módulo de salud de la Encuesta comienza preguntando si el encuestado está afiliado o no a alguna entidad de seguridad social en salud. En 2017, 90% de los habitantes de Medellín manifestó estar afiliado, esto es 5 pp por debajo del resultado de 2016 y del promedio histórico. Además, se ubica por debajo de la proporción de afiliados reportada en el Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO), que llegó a 97,5% para Medellín en 2016 (Medellín Cómo Vamos, 2017, pág. 71). Mientras tanto, 10% de los medellinenses dijeron no estar afiliados. Entre aquellos que están afiliados, se preguntó por el tipo de régimen al que pertenecen: 68% reportaron estar afiliados al contributivo; 30% al régimen subsidiado; 2% a regímenes especiales, es decir los correspondientes a las Fuerzas Armadas, Ecopetrol, las universidades públicas o el magisterio; y 1% afirmó no saber a cuál está afiliado.

Gráfico 47. Medellín: afiliación reportada por tipo de régimen, 2014-2017

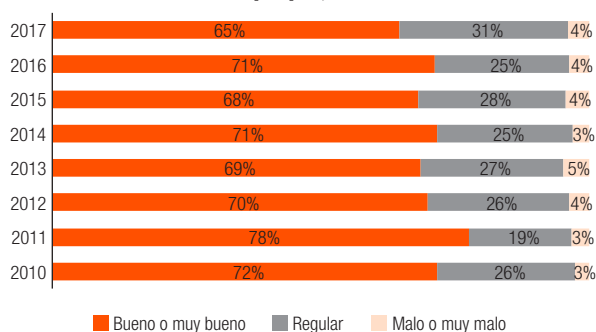


Estado de salud percibido

La definición de salud de la OMS respalda la importancia de considerar también la evaluación subjetiva del estado de salud. La percepción sobre el estado de salud propio refleja la capacidad de funcionar en una situación social definida y es considerado un predictor de la prevalencia de enfermedades crónicas, del uso de los servicios de salud y del ausentismo laboral (Kaleta, Polńska, Dzionkowska-Zaborszczyk, Hanke, & Drygas, 2009).

Como se aprecia en el gráfico 48, en 2017 65% de los habitantes de Medellín manifestaron tener un buen estado de salud, resultado que es inferior respecto al de 2016 y al promedio de la serie histórica en 7 pp para ambos casos. Por su parte, 31% dijeron tener un estado de salud regular, superando también el resultado de 2016 y el promedio histórico, en 6 pp. En cuanto a los que dijeron tener un mal estado de salud, se mantuvieron estables en 4%.

Gráfico 48. Medellín: percepción sobre el estado de salud propio, 2010-2017



El estado de salud percibido muestra diferencias según las condiciones sociodemográficas, como lo predice la teoría. Así, los resultados para el nivel socioeconómico muestran que los medellinenses que pertenecen al nivel bajo tienen una percepción de su estado de salud menos optimista que el resto de la ciudad: 58% manifestaron tener un buen estado de salud, 7 pp por debajo del resultado de la ciudad. Por su parte, quienes pertenecen al nivel alto, son más optimistas al respecto: 82% dijeron tener un buen estado de salud, superando el registro de la ciudad en 18 pp.

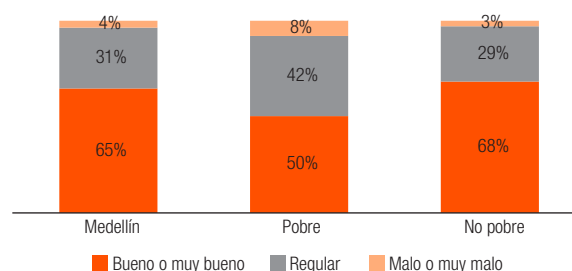
Por zonas, también se encontraron diferencias a favor de la zona suroriental donde hay una mayor proporción de personas que consideran que su estado de salud es bueno: 87%, superando en 22 pp el resultado para Medellín. Mientras tanto, en la nororiental este grupo fue levemente inferior al de la ciudad, con 60%, 5 pp por debajo de Medellín.

Por edades, los resultados también coinciden con lo que se espera desde la teoría, es decir que a medida que aumenta la edad se deteriora la percepción sobre el propio estado de salud, generando una brecha en la percepción de los más jóvenes y los mayores: en los jóvenes de 18 a 25 años la proporción de los que consideran tener un buen estado de salud es superior a la ciudad, con 74%, superándola en 10 pp. En contraste, para los medellinenses mayores de 55 años esa proporción es menor, con 49%, 15 pp debajo de Medellín.

Por sexo, las diferencias son evidentes: mientras que 76% (11 pp por encima de Medellín) de los hombres en Medellín manifestaron que su estado de salud era bueno, en las mujeres esa proporción solo llegó a 55% (9 pp por debajo de Medellín). Como señalábamos en la anterior versión de este informe, las diferencias pueden explicarse porque las mujeres parecen tener un mejor conocimiento de su estado de salud y hacen una valoración de riesgo más aguzada, considerando factores de riesgo que pueden afectarlas, mientras que los hombres tienden a sobrevalorar su estado de salud (Medellín Cómo Vamos, 2017).

Finalmente, la percepción del estado de salud propio difiere también según la percepción de pobreza, siendo menos optimista en el caso de quienes se perciben a sí mismos como pobres: 50% de los ciudadanos que así se consideran dijeron tener un buen estado de salud, ubicándose por debajo del resultado para Medellín, con 15 pp menos. Por percepción de desigualdad no se encontraron diferencias significativas.

Gráfico 49. Medellín: percepción sobre el estado de salud propio, según percepción de pobreza, 2017



Servicios de salud

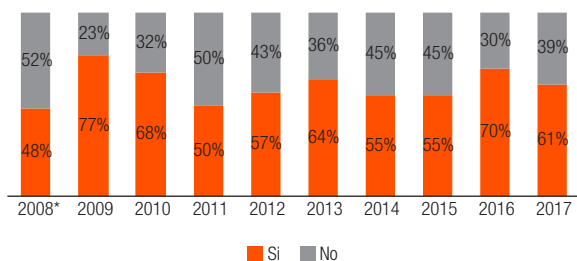
La utilización del servicio de salud es antecedida por tres procesos: la necesidad de atención médica, que se presenta cuando hay una enfermedad o problema de salud – independientemente del hecho de que se considere necesario recibir atención-; el requerimiento del servicio; y el acceso efectivo al mismo (Ayala García, 2014). La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga por la necesidad percibida de servicios de salud y por el uso reportado de los servicios de salud.

Necesidad percibida del servicio de salud

En 2017, 61% de los habitantes de Medellín manifestaron que ellos o alguien de su hogar requirieron los servicios de salud o estuvieron enfermos. Esta proporción es inferior en 9 pp a los que así lo reportaron en 2016 y no presenta diferencias significativas con el promedio de la serie histórica³¹.

31 Desde 2008 la Encuesta de Percepción Ciudadana incluyó la pregunta sobre la necesidad de hacer uso de los servicios de salud. Para ese año, el período de referencia de la pregunta era de seis meses. De 2009 en adelante el período de referencia es el último año.

Gráfico 50. Medellín: en el último año, ¿usted o alguien de su hogar requirió algún servicio de salud o estuvo enfermo? 2008*-2016



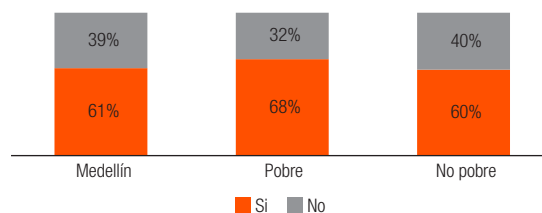
*Nota aclaratoria: en 2008 el período de referencia de esta pregunta era de seis meses. De 2009 en adelante se pregunta por el último año.

La percepción sobre el estar enfermo o no y requerir los servicios de salud o no está sujeta al conjunto de valores, creencias y comportamientos, aunadas a las características sociales, culturales y demográficas de cada persona (Sacchi, Hausberger, & Pereyra, 2007). En efecto, el análisis por condiciones sociodemográficas muestra que existen algunas diferencias significativas con respecto a los resultados de la ciudad.

Según el nivel socioeconómico hay un patrón descendente de necesidad reportada de los servicios de salud conforme asciende el nivel: en el bajo 67% dijo haber estado enfermo (6 pp por encima de Medellín), en el medio fue el 58%, y en el alto 47% (15 pp por debajo de la ciudad). Por zonas, mientras que en la nororiental 68% reportó necesitar los servicios de salud (7 pp por encima de Medellín), en la suroriental fue el 45% (16 pp por debajo de la ciudad). En cuanto a los rangos etarios, a medida que aumentan se encuentra una mayor demanda de los servicios de salud, por lo que las mayores diferencias con respecto a la ciudad se presentan en los extremos: 49% de los jóvenes de 18 a 25 años dijeron haber requerido los servicios de salud (12 pp por debajo), mientras que para las personas mayores de 55 años esta proporción ascendió a 72% (11 pp por encima). Por sexo, también se hallaron diferencias, pues los hombres reportan menor necesidad de servicios de salud, con 54% que así lo manifestaron (7 pp

por debajo del resultado de Medellín), mientras que las mujeres que así respondieron ascendieron hasta 68% (14 pp por encima de Medellín). Por su parte, los ciudadanos que se consideran a sí mismos como pobres manifestaron requerir los servicios de salud en mayor proporción que aquellos que no se consideran pobres: 68% frente a 60%, respectivamente³².

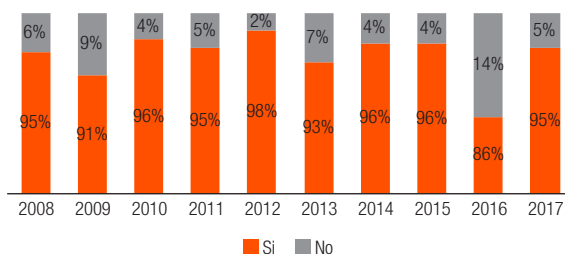
Gráfico 51. Medellín: en el último año, ¿usted o alguien de su hogar requirió algún servicio de salud o estuvo enfermo?, según percepción de pobreza, 2017



Uso reportado de los servicios de salud

Entre aquellos que afirmaron haber estado enfermos o requerir los servicios de salud, la Encuesta indaga luego si efectivamente utilizaron esos servicios. En 2017, 95% de quienes dijeron haberlos necesitado reportaron haberlos utilizado. Este resultado se ubica 9 pp por encima del resultado de 2016, aunque se mantiene en línea con el promedio histórico.

Gráfico 52. Medellín: ¿utilizaron los servicios de salud de cualquier entidad?, 2008-2017



32 El análisis según percepción de desigualdad no mostró diferencias significativas, por lo que no se presenta aquí.

¿Qué factores determinan que una persona que percibe necesitar los servicios de salud finalmente decida acudir a ellos? Vargas-Lorenzo, Vásquez-Navarrete y Mogollón-Pérez (2010) analizaron una serie de artículos que estudiaron el acceso realizado a los servicios de salud en Colombia, definido como la utilización efectiva -no la potencial- de estos y los aspectos determinantes en la decisión de usarlos. En general, los estudios analizados muestran que la probabilidad de usar los servicios de salud aumenta con ciertos factores predisponentes como la edad (niños y adultos), el nivel de escolaridad y el hecho de ser mujer. Además, existen factores capacitantes que influyen también en la utilización de los servicios como el ingreso, la situación laboral y el hecho de estar afiliado a un régimen de salud.

Los resultados de la Encuesta para esta pregunta en Medellín, sin embargo, no mostraron diferencias significativas en el uso reportado de los servicios sanitarios cuando se analizaron a la luz de las condiciones demográficas de los medellinenses, ni tampoco para la percepción sobre el estado de salud propio, ni para aquellos que se perciben a sí mismos como pobres o para los que consideran que la desigualdad en Medellín es alta. No obstante, considerando que el estado de afiliación al régimen de salud puede influenciar el uso de los servicios de salud, cuando se analizan los resultados de uso a la luz de esa pregunta, se encuentra que los medellinenses no afiliados al Sistema de Salud reportaron hacer un menor uso de los servicios sanitarios, con 86% que dijeron hacerlo, mientras tanto entre los que están afiliados esa proporción ascendía al 96%.

Calidad del servicio de salud

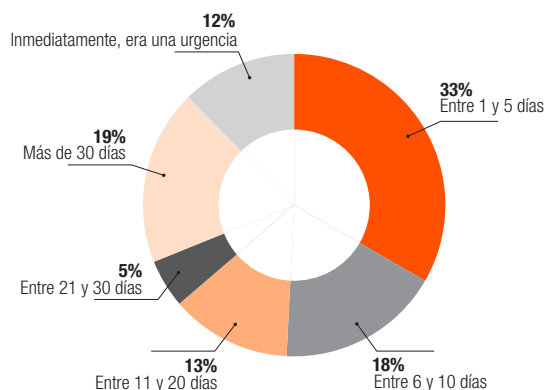
Oportunidad en la atención

El Ministerio de Salud y Protección Social incluye como un atributo de la calidad del servicio la oportunidad en la prestación de este, entendida como la “posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018). Esto implica que ningún paciente deba esperar más del tiempo razonable para los procesos de atención en salud, de manera que pueda utilizarlos en un lapso en el que la atención sea eficaz. En ese sentido, la oportunidad está relacionada con el acceso a los servicios de salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).

La Encuesta de Percepción Ciudadana indagó, entre aquellos que dijeron haber hecho uso de los servicios de salud cuando así lo requirieron, cuánto tiempo tuvieron que esperar entre el momento de pedir la cita y el momento de recibir el servicio. Recuérdese que, según la Resolución 1552 de 2013, “la asignación de citas de odontología general y medicina general no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente” (artículo 1, párrafo 3).

Como se observa en el gráfico 53, en 2017, 33% de los medellinenses dijeron haber esperado 1 a 5 días para recibir el servicio de salud, 18% esperaron 6 a 10 días, 13% esperaron 11 a 20 días, 5% esperaron entre 21 y 30 días y 19% esperaron más de 30 días. Además, un 12% manifestó haber sido atendido inmediatamente, pues se trataba de una urgencia³³.

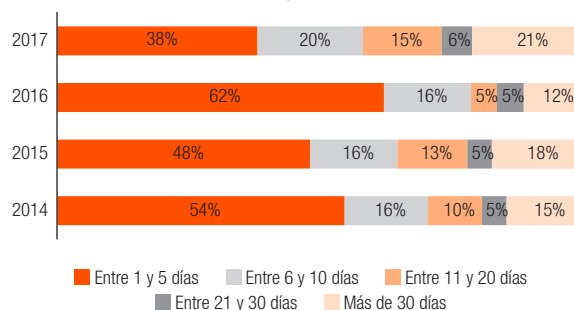
33 Entre 2014 y 2016, la Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín Cómo Vamos preguntaba si el uso de los servicios de salud realizado fue por consulta externa o por urgencias. A partir de 2017 el instrumento de la Encuesta cambió con el fin de alinearse con el formulario de los demás programas Cómo Vamos en las otras ciudades del país, por eso en la pregunta sobre los tiempos de asignación de citas se incluye a partir de 2017 la opción “inmediatamente, era una urgencia”.

Gráfico 53. Medellín: ¿cuántos días transcurrieron entre el momento de pedir la cita y el momento del servicio?, 2017

Ahora, con fines comparativos, si se consideran únicamente a aquellos que fueron atendidos por consulta general, se encuentra que en 2017 se presentó un deterioro en la oportunidad de atención en los servicios de salud, según reportaron los medellinenses: como se observa en el gráfico 54, en 2017 se redujo considerablemente la proporción de medellinenses que manifestaron haber recibido la atención entre 1 y 5 días, llegando a 38%, esto es 24 pp por debajo del resultado de 2016 (62%). Simultáneamente, aumentaron significativamente dos grupos que esperaron más de lo reglamentario: los que tuvieron que esperar entre 11 y 20 días llegaron a 15% y los que tuvieron que esperar más de 30 días ascendieron a 21%, ambos 10 pp por encima del registro respectivo de 2016.

Estos resultados coinciden con lo que se evidenciaba en el Informe Nacional de Calidad en la Atención en Salud, 2015 presentado por el Ministerio de Salud. En este se presentan, entre otras cosas, los resultados de la experiencia de los usuarios en lo referente a la oportunidad en la asignación de citas, con base en información provista por las IPS y las EPS a la Superintendencia de Salud. Al respecto, el informe muestra que en el período 2009-2014 la mayoría de los tiempos de espera correspondientes a diferentes tipos de servicio³⁴ aumentaron lo que, según se concluye

en el informe, resalta la necesidad de orientar los tiempos mínimos de espera hacia ciertos servicios cuya dilación en ser brindados pueda tener efectos negativos sobre la salud del paciente (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015).

Gráfico 54. Medellín: ¿cuántos días transcurrieron entre el momento de pedir la cita y el momento del servicio?, 2014-2017

En 2017 la formulación de esta pregunta cambió para incluir entre las opciones de respuesta la atención inmediata por urgencias. Con el fin de comparar el dato de 2017 con los de años anteriores se recalcularon los porcentajes correspondientes extrayendo esa opción de respuesta.

Satisfacción con el servicio de salud

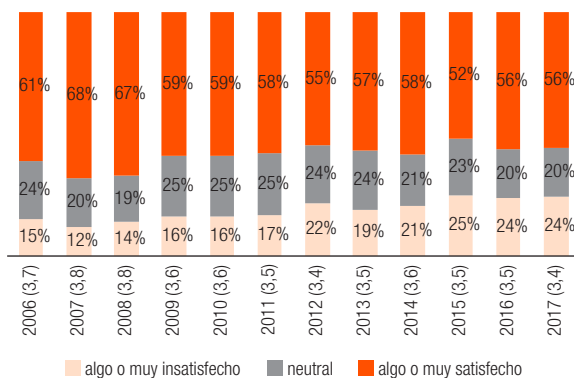
Según el Ministerio de Salud y Protección Social (2006), la percepción de satisfacción de los usuarios del sistema de salud es un determinante importante en la toma de decisiones para seleccionar una Entidad Promotora de Salud (EPS). De ahí que esté incluido entre los indicadores con los que se monitoriza la calidad del servicio de salud, según lo dispone la Resolución 1446 de 2006, donde se reglamente el Sistema de Información para la Calidad del servicio de salud. Medellín Cómo Vamos indaga también por la satisfacción con el servicio de salud recibido desde 2006.

Los resultados para 2017 muestran que 56% de los medellinenses manifestaron estar satisfechos con el servicio de salud que habían recibido, sin cambios con respecto a 2016 ni diferencias significativas respecto al promedio de la serie histó-

34 Específicamente, se indaga por la espera para los servicios de medicina general, médico especialista, ginecobstetricia, pediatría, cirugía general, odontología general y urgencias.

rica. Por su parte, 20% dijo no estar ni satisfecho ni insatisfecho y 24% manifestó estar algo o muy insatisfecho con el servicio. Comparativamente, considerando los otros bienes y servicios por los que indaga la Encuesta de Percepción Ciudadana, la satisfacción con el servicio de salud se encuentra entre las más bajas, ubicándose por debajo de la satisfacción con la ciudad (80%), la atención que reciben los menores de 5 años (91%), la educación de niños y jóvenes (79%), la educación superior (82%), la oferta cultural (74%), la oferta recreativa (74%), la vivienda (84%), el barrio (80%), todos los servicios públicos y las vías del barrio (70%). Los únicos aspectos a los que se sobrepuso el nivel de satisfacción en salud fueron algunos referentes al hábitat urbano, específicamente los relacionados con el medio ambiente, el espacio público y la movilidad.

Gráfico 55. Medellín: ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio de salud que ha recibido?, 2006 - 2017



Nota: los valores entre paréntesis son la calificación promedio que los habitantes de Medellín le asignaron al servicio de salud recibido cada año.

En cuanto a los resultados según las condiciones sociodemográficas de la población se encontró que, por nivel socioeconómico, la satisfacción aumenta a medida que éste lo hace. Así, la satisfacción con el servicio de salud recibido fue 52% en el bajo, 58% en el medio y 67% en el alto (este último superando el resultado de la ciudad en 9 pp).

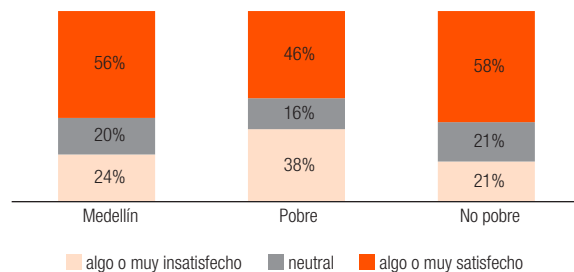
En las zonas, solo la suroriental se diferenció significativamente con respecto al resultado

para la ciudad, superándolo en 29 pp, de manera que la proporción de satisfechos en este sector ascendió a 85%.

En los grupos etarios, la mayor diferencia significativa se encontró en el rango de 36 a 45 años, donde los satisfechos ascendieron a 65% (9 pp por encima de Medellín), mientras que los jóvenes, tanto entre los 18 y 25 años, como entre los 26 y 35 años, tuvieron niveles de satisfacción por debajo de la ciudad, con 48% de satisfechos en cada caso³⁵.

Por su parte, los ciudadanos que se perciben a sí mismos como pobres presentaron un menor nivel de satisfacción con el servicio de salud recibido que el resto de la ciudad y que aquellos que no se consideran a sí mismos como pobres, alcanzando 46% que dijeron estar satisfechos, 10 pp por debajo de Medellín.

Gráfico 56. Medellín: ¿qué tan satisfecho está usted con el servicio de salud que ha recibido?, según percepción de pobreza, 2017



Garantía del derecho a la salud

El derecho a la salud está consagrado como derecho constitucional y fundamental en la Ley Estatutaria 1751 de 2015, comprendiendo el “acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud” (Ley Estatutaria 1751, 2015). Siendo un derecho constitucional,

“[...]faculta a las personas para exigir acciones positivas por parte del Estado a favor

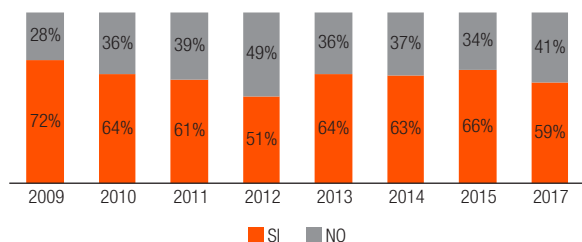
35 No se hallaron diferencias significativas por sexo, por lo que no se hace referencia a ellas.

del derecho a la salud. Pero también le prohíbe al Estado realizar acciones negativas que perjudiquen el derecho a la salud de las personas. El Estado es garante del derecho a la salud y de la materialización progresiva de los bienes y servicios de salud". (Gañan Echavarría, 2013, pág. 12)

Medellín Cómo Vamos indaga a través de su Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la percepción que tienen los habitantes de la ciudad respecto a la garantía del derecho a la salud que en ella se brinda.

Como se observa en el gráfico 57, en 2017 59% de los habitantes de Medellín manifestaron sentir que en Medellín sí se les garantiza el derecho a la salud, proporción inferior en 7 pp a la registrada en 2015 (66%) y también al promedio de la serie histórica (63%). Lo anterior puede tener relación con el deterioro reportado en la oportunidad de atención en los servicios de salud. En efecto, cuando se analizan los resultados cruzándolos con el tiempo de espera para recibir el servicio se encuentra que en el grupo de aquellos medellinenses que recibieron el servicio en un lapso de 1 a 5 días hay una mayor percepción de garantía, con 70% que así lo manifiestan, mientras que en el grupo de ciudadanos que reportaron haber esperado más de 30 días para recibir el servicio, esa proporción cae a 43%.

Gráfico 57. Medellín: ¿usted siente que en Medellín se le está garantizando el derecho a la salud?, 2009-2017



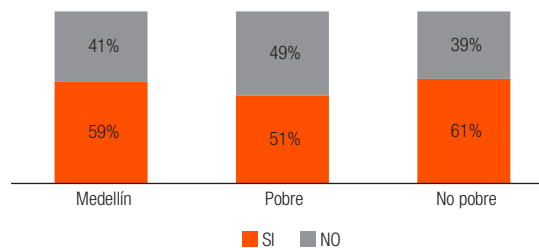
A partir de 2016, cuando se realizó la revisión metodológica de la Encuesta de Percepción Ciudadana, por parte de la Red Cómo Vamos, se acordó realizar la pregunta sobre garantía del derecho a la salud cada dos años. Por ello la serie pasa de 2015 a 2017.

Adicionalmente, en 2017 hubo varias situaciones que pudieron haber impactado la opinión de los medellinenses respecto a la garantía del

derecho. Recuérdense, por ejemplo, la liquidación de Saludcoop y la extinción de Cafesalud; los problemas de operación de Medimás, EPS que posteriormente reemplazó a Cafesalud; la incertidumbre sobre el destino de Savia Salud y el alto endeudamiento de las EPS con las clínicas y hospitales públicos, entre otros.

Considerando los resultados según las condiciones demográficas de los medellinenses, la percepción sobre la garantía del derecho presenta diferencias significativas con respecto a la ciudad en algunos casos: en el nivel socioeconómico alto los que afirmaron que sí se les garantizaba el derecho llegaron a 65%, 6 pp por encima de la ciudad, mientras que los niveles bajo y medio no tuvieron diferencias significativas. Por zonas, la única diferencia significativa se presentó en la suroccidental, con menor proporción de los que dijeron que sí se les garantiza el derecho: 53%, 6 pp por debajo del resultado de la ciudad. Por edades, solo las personas en el rango de 36 a 45 años se diferenciaron significativamente del resultado para Medellín, con 66% que respondieron afirmativamente a la pregunta, esto es 7 pp por encima. Por sexo no se hallaron diferencias significativas. Finalmente, en el grupo de personas que se consideran a sí mismas como pobres, la proporción de los que dijeron que sí se les garantizaba el derecho fue menor: 51%, esto es 8 pp menos con respecto a Medellín y 10 pp menos con respecto a los que dijeron no percibirse como pobres.

Gráfico 58. Medellín: ¿usted siente que en Medellín se le está garantizando el derecho a la salud?, según percepción de pobreza, 2017



SEGURIDAD CIUDADANA

En 2017, el porcentaje de quienes percibieron que la ciudad era segura o muy segura se redujo en cuatro puntos porcentuales frente al año 2016, alcanzando un 47%, por su parte, la franja de neutralidad – quienes no se consideran ni seguros ni inseguros-, se mantuvo relativamente estable en un 33%, frente a un 34% del año 2016, quienes se sintieron entre inseguros o muy inseguros llegaron a un 20%, aumentando en cinco puntos porcentuales frente al año 2016. Estos resultados frente al promedio histórico del periodo 2006-2017 muestran un ciudadano promedio que se percibe más inseguro en la ciudad. En cuanto a la percepción de seguridad en el barrio, en 2017 prosigue la tendencia a percibirse más seguro en el barrio que en la ciudad. Así, un 69% de los ciudadanos dijeron sentirse seguros, cuatro puntos porcentuales por debajo de lo alcanzado en 2016, un 18% se ubicó en la franja de neutralidad, similar a la del año anterior, mientras que un 13% dijo sentirse inseguro, cuatro puntos más frente al 2016. Estos resultados, a diferencia de la percepción de seguridad en la ciudad, muestran una percepción de seguridad en el barrio muy semejante al promedio del periodo de referencia. En cuanto a los tres principales problemas identificados como generadores de inseguridad en el barrio, se tiene que los tres primeros problemas identificados fueron los mismos frente al año inmediatamente anterior, el primer lugar lo ocupó la drogadicción con un 33%, seguido de la presencia de combos con un 25% y en tercer lugar los atracos callejeros con un 16%. Es de resaltar que casi tres de cada diez ciudadanos dijeron que en sus barrios no se identificaban problemas graves de seguridad. En cuanto a las respuestas demandadas por la comunidad para generar mayor seguridad en los barrios se mantienen también las principales respuestas entregadas en 2016, esto

es, mayor presencia policial (20%), más generación de oportunidades de empleo (18%), y mayor capacidad de reacción de las autoridades (11%). El nivel de victimización, entendido como el porcentaje de personas que responden afirmativamente a la pregunta de si en el último año fueron víctimas de algún delito, permaneció constante en un 15% frente al año 2016, y tres puntos porcentuales por encima del promedio histórico. Cuatro de cada diez personas que fueron víctimas de algún delito denunciaron ante las autoridades, sin cambio frente al promedio histórico.

La percepción de la seguridad tanto en la ciudad como en el barrio es uno de los aspectos clave para entender la importancia de consultar a la ciudadanía sobre diversos asuntos que afectan su calidad de vida. Como afirma la OCDE en su Índice para una Vida Mejor, “la seguridad individual es un factor determinante para el bienestar de las personas que incluye el riesgo de que sean víctimas de un asalto físico o de otro tipo de delito. El delito puede ocasionar la pérdida de vidas y propiedades, así como causar dolor físico, estrés postraumático y ansiedad. Uno de los mayores impactos del delito en el bienestar de las personas es la sensación de vulnerabilidad que les infunde”³⁶. En esta definición se pueden identificar dos elementos importantes relacionados con la percepción de seguridad, al referirse al riesgo, éste no sólo concierne a condiciones objetivas que lo definen sino también a condiciones subjetivas que permean el riesgo percibido de ser víctima de algún delito, y que se basa justamente en la percepción de seguridad o inseguridad en su entorno más cercano o en un territorio dado. En el segundo punto, ampliando la definición de la OCDE, es posible afirmar que no sólo quienes son víctimas de algún delito pueden sentirse más vulnerables, sino también quienes no son víctimas, cuando perciben condiciones de inseguridad.

La seguridad ha ocupado uno de los tres primeros en la agenda que los ciudadanos le proponen a la administración municipal en dos años desde que arrancó la Encuesta en 2006, estos fueron 2009 y 2010. En los años más recientes ha estado entre el cuarto y sexto lugar. Así, en 2017 la seguridad ciudadana ocupó el quinto puesto, similar a los dos años precedentes, detrás de empleo, salud, vivienda y educación. De otro lado, los asuntos más prioritarios para la calidad de vida del ciudadano muestran a la seguridad entre el cuarto y el sexto

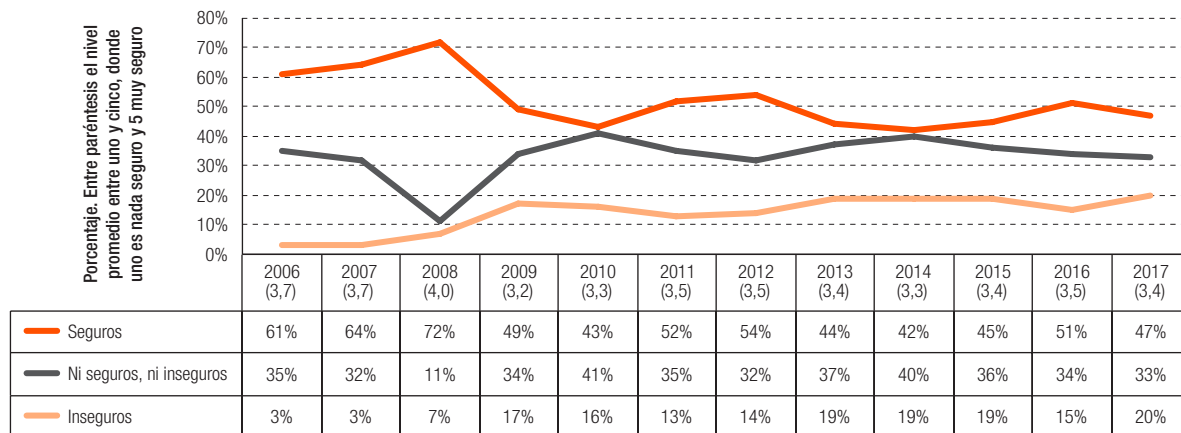
puesto de importancia desde el año 2013, cuando se consulta. Específicamente en 2017, ocupó el sexto lugar, detrás de la salud, el empleo, la educación, la vivienda y la familia y amigos. Lo anterior connota que la seguridad sin estar desde hace algunos años en los tres primeros lugares sigue teniendo un lugar en la agenda que no debe soslayarse, máxime que en los ejercicios sobre cómo hacer de Medellín un mejor lugar para vivir sigue estando dentro de las acciones estratégicas el mejorar la percepción de seguridad en la ciudad.

Percepción de seguridad en la ciudad

En 2017, casi cinco de cada diez personas dijeron sentirse entre seguras y muy seguras en la ciudad (47%), cifra inferior en cuatro puntos porcentuales a lo obtenido en 2016; por su parte, dos de cada diez ciudadanos dijeron sentirse entre inseguros y muy inseguros, cinco puntos porcentuales por encima de lo hallado en 2016; la franja de neutralidad se mantuvo prácticamente

igual a la de 2016 con un 33% (véase gráfico 59). El promedio histórico en la valoración de la percepción de seguridad muestra que el año 2017 tuvo una percepción de seguridad relativamente más negativa, con cuatro puntos por debajo en la percepción de seguridad y seis puntos porcentuales por encima en la percepción de inseguridad.

Gráfico 59. Medellín: percepción de seguridad en la ciudad, 2006-2017



De acuerdo con las últimas encuestas de seguridad y convivencia del DANE³⁷ -2016 y 2017- las principales razones para quienes dicen sentirse inseguros en Medellín³⁸ están ligadas primordialmente a la concepción de que en la ciudad hay delincuencia común, robos y agresiones (95% en 2017), seguida de la infor-

mación que ven en los medios o escuchan en la calle (91,5% en 2017) y por la presencia de combos o pandillas (84,9% en 2017). Adicionalmente, una proporción menor (69,8%), afirmó sentirse inseguro en la ciudad porque ellos, familiares o amigos habían sido víctimas de agresiones.

37 DANE (2017).

38 Para la encuesta realizada por el DANE entre abril y junio de 2017, la percepción de inseguridad llegó a un 38,8%. Es necesario recordar que dicha Encuesta no tiene una escala de percepción de seguridad que vaya de uno a cinco como la de las encuestas de los programas *Cómo Vamos*, sino una respuesta dicotómica, se siente seguro o inseguro, por ello las respuestas en cuanto la percepción no son comparables entre ambas encuestas.

Percepción de seguridad en el barrio

Para el periodo 2006-2017 la percepción de seguridad en el barrio siempre ha sido más positiva frente a la percepción de seguridad en la ciudad en su conjunto. Este mismo hecho se presenta en las ciudades de la Red Cómo Vamos.

En 2017, específicamente, 69% de los ciudadanos dijeron sentirse seguros en sus barrios, cifra muy similar a la de 2016, un 18% se ubicaron en la franja de neutralidad, y un 13% dijeron sentirse inseguros o muy inseguros (véase gráfico 60). Frente al promedio del periodo en mención, se tiene que el porcentaje de quienes se sintieron seguros en el barrio es idéntico, mientras la franja de neutralidad se ubicó por debajo en cuatro puntos porcentuales, y el porcentaje de inseguros está por encima en tres puntos porcentuales.

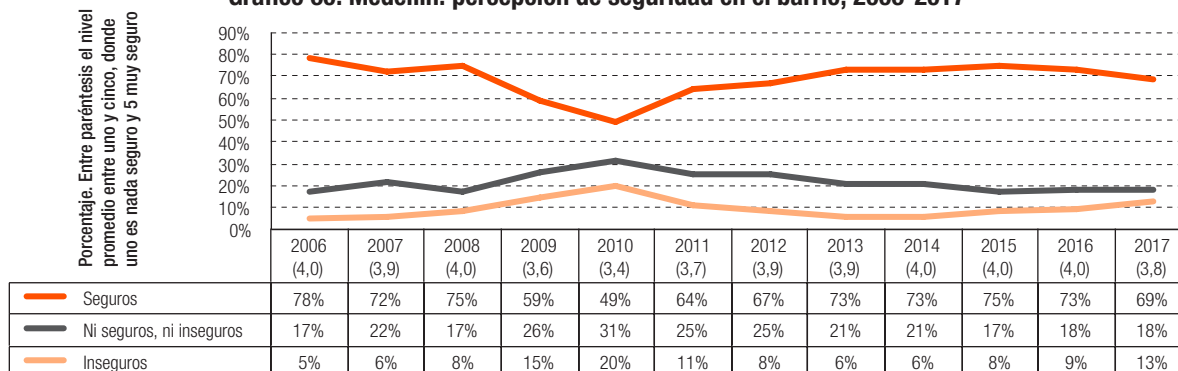
Como decíamos en informes anteriores, la diferencia entre la percepción de seguridad en la ciudad y en el barrio, a favor de esta última, puede estar asociada a factores como el conocimiento del sector donde la gente se mueve, por cierto umbral de tolerancia a la actividad delictiva y su correlato con el riesgo percibido de ser víctima o de que personas cercanas lo sean, entre otros; no obstante, son muchos más los factores que pue-

den estar explicando la mejor percepción de seguridad en los barrios.

Por ejemplo, de acuerdo con testimonios recabados por un estudio realizado por la Secretaría de Seguridad de Medellín y el Observatorio de Seguridad Humana se podría plantear una hipótesis adicional frente a la percepción de seguridad en los barrios derivada de lo que algunos ciudadanos manifiestan como un “miedo histórico” a “volver a la violencia”, “volver a la muerte”. “Entonces como mucha gente tiene la percepción de seguridad, de bienestar, de que estoy tranquilo en mi sector, en mi barrio no roban, no pasan cosas malas, entonces desde ese miedo que tienen, histórico, (...), la gente actúa. Eso se llama “favocracia”, o sea un miedo del poder, entonces a través del miedo ellos (...) tienen el poder”³⁹.

Este tipo de testimonios evidencia que el control ilegal en algunos territorios de la ciudad, puede estar influenciando, a través de ese miedo histórico a la violencia, una percepción “ficticia” de seguridad en el barrio, que deja oculta realidades contrarias a una definición de seguridad en la que efectivamente el ciudadano no sienta que se vulneran sus libertades básicas o que estas se pueden vulnerar en cualquier momento.

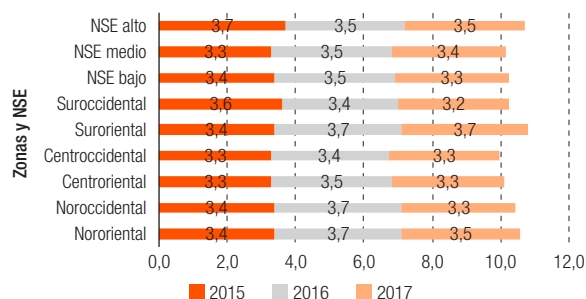
Gráfico 60. Medellín: percepción de seguridad en el barrio, 2006-2017



Aunque en Medellín se identifican delitos con una mayor incidencia en ciertas zonas y barrios, en general la percepción no ha mostrado a lo largo de los años diferencias muy apreciables (MCV, 2017, p. 60). En el caso específico de la percepción de seguridad en la ciudad se tiene que en 2017 se presentó una mayor diferencia entre zonas, especialmente por la caída en la percepción de seguridad en la zona suroccidental; esta zona presentó en 2015 una percepción promedio de 3,6/5, a 2016 bajó a 3,4/5 y en 2017 siguió descendiendo llegando a 3,2/5 (gráfico 61). Por su parte, la zona suroriental mostró la más alta percepción de seguridad en la ciudad con 3,7/5, cifra similar a la alcanzada en 2016. Por su parte, por NSE, se tiene que las diferencias no son amplias, no obstante, a medida que aumenta el NSE, mejora marginalmente la percepción de seguridad en la ciudad (véase gráfico 61).

En el caso de la percepción de seguridad en el barrio se tiene que en todas las zonas y en los tres NSE, la percepción es mayor a la de la ciudad. Se mantiene también que la zona suroriental fue la de mejor percepción alcanzando un promedio de 4,2/5, mientras que la de menor percepción de seguridad en el barrio fue la zona noroccidental con 0,6 puntos porcentuales por debajo, 3,6/5, desplazando a la zona centroccidental, que en 2016 había presentado el más bajo promedio, aunque con un promedio muy cercano de 3,7/5 (véase gráfico 62).

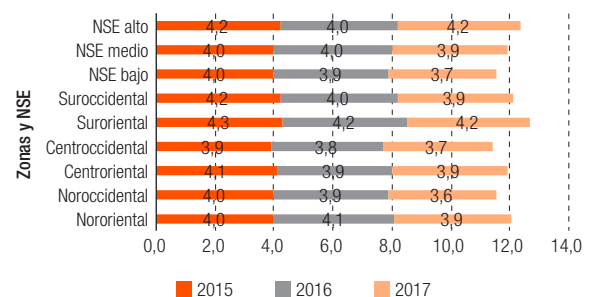
Gráfico 61. Percepción de seguridad en la ciudad, en zonas y NSE, 2015-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Número de uno a cinco, siendo uno nada seguro y cinco muy seguro.

Por niveles socioeconómicos -NSE- se encuentra un resultado diferente a los últimos años, en cuanto si se evidencian diferencias apreciables en 2017; así, el promedio de percepción de seguridad en el barrio para el bajo fue de 3,7/5, para el medio fue de 3,9/5, y para el alto fue de 4,2/5. Estas diferencias a favor de los estratos más altos están en consonancia con los resultados obtenidos por la OCDE, allí se encuentra que las personas con ingresos y un nivel educativo más alto suelen afirmar tener una mayor sensación de seguridad (y afrontan un riesgo menor de ser víctimas de un delito), De acuerdo con la OCDE⁴⁰, esto se debe a que estas personas pueden costearse una mejor seguridad y están menos expuestas a actividades criminales como las de las pandillas juveniles o el tráfico de drogas (MCV, 2017, p. 60).

Gráfico 62. Percepción de seguridad en el barrio, en zonas y NSE, 2015-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Número de uno a cinco, siendo uno nada seguro y cinco muy seguro.

Al revisar los problemas más sentidos por los ciudadanos en sus barrios se tiene que, de nuevo, la drogadicción (33%) y la presencia de combos (25%) ocupan los primeros lugares. En consonancia con una percepción relativamente alta de seguridad en los barrios, un 27% de los ciudadanos afirmaron que no había problemas graves de seguridad en sus barrios (véase Tabla 4).

En el caso de las zonas de la ciudad, la presencia de combos está señalada en tres de las seis zonas, a saber: nororiental, noroccidental y centroccidental. Por su parte, la drogadicción fue el problema resaltado en todas las zonas sin excepción, mientras que el tráfico de drogas solo apareció como un problema en los barrios en la

zona suroccidental. Los atracos son nombrados en tres zonas: centrorienta, centroccidental y la suroccidental (Véase Tabla 4).

Estas diferencias entre zonas ratifican que las preocupaciones en los territorios en cuanto a los principales factores de inseguridad difieren y dan cuenta de respuestas de política que deben ser diferenciadas, de acuerdo tanto con los datos de victimización efectiva, como con los problemas percibidos por la comunidad como los más relevantes que terminan permeando la percepción de seguridad.

Es importante resaltar que entre dos y cuatro de cada diez ciudadanos, dependiendo de la zona, no sienten que haya problemas graves en sus barrios, con lo cual muy seguramente no están demandando acciones o priorización alrededor de la seguridad ciudadana. No obstante, hay asuntos que exigen una respuesta mucho más comprensiva de la seguridad ciudadana como todo lo relacionado con drogadicción, que concierne más a un problema de salud pública que debe ser abordado con enfoques preventivos.

Tabla 4. Medellín. Principales problemas generadores de inseguridad en el barrio y acciones propuestas para mejorarla, 2017

	Nororiental	Noroccidental	Centroriental	Centroccidental	Suroriental	Suroccidental	Medellín urbano
Principales problemas identificados	Drogadicción (44%) Combos (33%) No se presentan problemas graves de seguridad (27%)	Combos (39%) Drogadicción (32%) No se presentan problemas graves de seguridad (23%)	No se presentan problemas graves de seguridad (38%) Drogadicción (20%) Atracos (12%)	Drogadicción (29%) Combos (26%) Atracos (23%)	No se presentan problemas graves en su barrio (38%) Drogadicción (22%) Atraco callejero (16%)	Drogadicción (41%) No se presentan problemas graves de seguridad (28%) Tráfico de drogas (26%)	Drogadicción (33%) Combos (25%) No se presentan problemas graves de seguridad (27%)
Principales acciones propuestas	Generación empleo (27%) Mayor número de policías (19%) CAI en el barrio (11%)	Generación de empleo (18%) Más policías (18%) Capacidad reacción autoridades (12%)	Más policías (19%) Generación de empleo (14%) Capacidad reacción autoridades (14%)	Más policías (21%) Capacidad de respuesta (12%) Generación empleo (10%) y CAI en el barrio (10%)	Mayor número de policías (16%) Generación de empleo (15%) Capacidad de reacción de autoridades (10%)	Más policías (25%) Generación empleo (13%) Capacidad reacción de las autoridades (8%)	Más policías (20%) Generación de empleo (18%) Capacidad reacción autoridades (11%)

Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana.

Frente a las acciones más importantes que deben desplegar las autoridades para dar respuesta a los problemas de inseguridad en los barrios, no hubo mayores cambios frente a lo expresado en 2016; así, el primer lugar lo ocupó la mayor presencia policial (20%), seguido de la generación de oportunidades de empleo (18%) y, por

último, la mayor capacidad de reacción de las autoridades (11%). En resumen, la respuesta solicitada tiene que ver con un enfoque institucional que muestre que las autoridades, especialmente la Policía está cuándo y dónde se le necesita, y que el aparato de seguridad y justicia actúa con celeridad para prevenir y castigar el crimen. Asimismo,

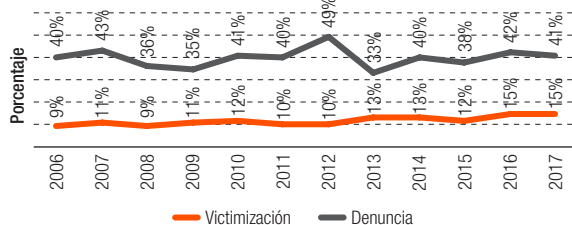
se demandan acciones que conciernen a un enfoque de intervención integral de la seguridad, donde las oportunidades de empleo también son una respuesta necesaria para reducir los delitos.

Las acciones propuestas para mejorar la seguridad no muestran muchas diferencias por zonas. En las zonas del norte se prioriza la generación de empleo por sobre la presencia policial, mientras en las otras cuatro zonas, la segunda alternativa es más demandada. En dos zonas se menciona la construcción de Comandos de Atención Inmediata -CAI- de la Policía, estas son: nor-oriental y centroccidental (véase Tabla 4).

Victimización y denuncia

En 2017, quince de cada cien ciudadanos dijeron haber sido víctimas de un delito, cifra similar a la presentada en el año 2016. Al revisar el promedio histórico del periodo 2006-2017, se tiene que la victimización alcanzó a doce de cada cien ciudadanos, por tanto, en los dos últimos años la victimización se ubicó tres puntos porcentuales por encima de ese promedio histórico (Véase gráfico 63), denotando con ello una situación de seguridad más desfavorable.

Gráfico 63. Medellín: niveles de victimización y denuncia, 2006-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

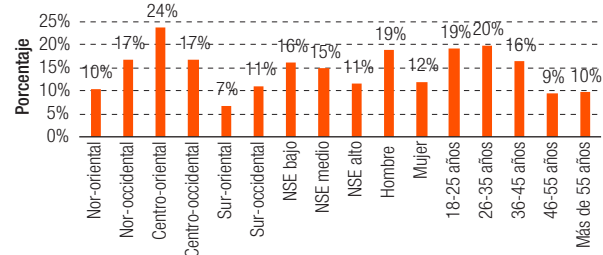
En cuanto a la denuncia de esos delitos por parte de quienes fueron víctimas, se tiene que en 2017 alcanzó un 41%, sin mayores cambios frente al promedio histórico del periodo 2006-2017 que fue del 40%. Esto refuerza la idea de que los datos de delitos obtenidos a través de registro administrativo de denuncia deben analizarse con sumo cuidado, en tanto, hay un alto margen de subregistro, producto de la no denuncia de la mayoría

de los delitos de los cuales los ciudadanos son víctimas.

En 2017, se evidencian diferencias importantes en el nivel de victimización. Así, la zona centro-oriental fue la de mayor nivel con un 24%, nueve puntos porcentuales por encima del promedio de la ciudad, mientras la de menor nivel, como en el año 2016, fue la suroriental con un 7%. Tanto en 2016 como en 2017 se tiene que la zona con menor nivel de victimización resulta tener la más alta percepción de seguridad en el barrio (véase gráfico 64).

También como en 2016, los hombres fueron en mayor porcentaje víctimas que las mujeres, con una diferencia de siete puntos porcentuales (19% vs 12%), mientras los jóvenes se mantuvieron como las mayores víctimas del delito en la ciudad; así, entre los 18 y 25 años y entre los 26 y 35 años presentaron un nivel de victimización por encima del promedio de la ciudad, en el primer caso llegó a un 19%, cuatro pp por encima, y en el segundo caso se ubicó en un 20%, cinco pp por arriba del promedio. Por su parte, los de menor victimización fueron los mayores de 45 años (véase gráfico 64).

Gráfico 64. Medellín: nivel de victimización por zonas, NSE, sexo y edades, 2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuesta de Percepción Ciudadana

Como se decía en el anterior informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana, una posible explicación de la mayor victimización para los más jóvenes puede ser el hecho de que estos participan más de actividades de ciudad que los hace más proclives a ser víctimas de delitos, especialmente porque el grueso de los delitos de los cuales son víctimas en todas las ciudades colombianas es el robo en vía pública.

Percepción de seguridad, autopercepción de pobreza y percepción de desigualdad

Por último, como a lo largo de este informe, al cruzar la percepción de pobreza con la percepción de seguridad en el barrio y la percepción de seguridad en la ciudad se encuentra que si existen diferencias en los resultados frente a lo obtenido por quienes no se consideran pobres. Así, se observa que hay una correlación entre la percepción de pobreza y una menor percepción de seguridad, tanto en la ciudad como en el barrio; en el primer caso, la diferencia es de tan solo cuatro puntos porcentuales menos de percepción de seguridad, mientras en el segundo caso, la diferencia alcanza

los catorce puntos porcentuales por debajo frente a quienes dijeron no sentirse pobres. En el caso de la percepción de inseguridad muestra también que, y como era de esperarse dado el anterior resultado, quienes se auto percibieron como pobres se sintieron más inseguros, tanto en la ciudad como en el barrio. Para la percepción de seguridad en la ciudad la diferencia fue de cinco puntos porcentuales, mientras que para la percepción de seguridad en el barrio fue de diez puntos porcentuales (véase Tabla 5).

Tabla 5. Medellín: percepción de seguridad, autopercepción de pobreza y percepción de desigualdad, 2017

		Se percibe como pobre	No se percibe como pobre	Baja	Media	Alta
Ciudad	Seguros	44%	48%	37%	52%	47%
	Inseguros	24%	19%	27%	15%	23%
Barrio	Seguros	58%	72%	62%	74%	66%
	Inseguros	22%	12%	14%	12%	17%

Fuente: Medellín Cómo Vamos, Encuesta de Percepción Ciudadana

Por último, en cuanto a la percepción de desigualdad se evidencia que quienes se ubican en una percepción más moderada, considerando que la desigualdad es media, son consistentemente los

que tienen una percepción más alta de seguridad, tanto en la ciudad como en el barrio y, de forma análoga, la menor percepción de inseguridad, tanto en el barrio como en la ciudad (Tabla 5).

HÁBITAT URBANO: VIVIENDA Y SERVICIOS PÚBLICOS

En 2017 el barrio, la vivienda y los servicios públicos continuaron reportando altos niveles de satisfacción, tal como ha sido en los doce años en los que se ha aplicado la Encuesta de Percepción Ciudadana. Así, el barrio obtuvo una calificación de 4,2 puntos de 5 posibles y 80% manifestaron estar satisfechos con él. En cuanto a la vivienda que se habita, la calificación fue 4,3 y 83% de los habitantes de la ciudad dijeron estar satisfechos con ella. Finalmente, en los servicios públicos por los que se indaga, el gas domiciliario volvió a ubicarse como el servicio con mayor satisfacción (95%), seguido de agua (94%), energía eléctrica (93%), aseo y recolección de basuras (87%), telefonía celular (79%) e internet (72%).

El hábitat constituye el medio ambiente, natural y construido, de carácter dinámico, donde se concretan aspectos espaciales, paisajísticos y territoriales (Sánchez Ruiz, 2009, pág. 129). Considerando la vivienda y el barrio como partes integrantes del

subsistema espacial que compone el hábitat, Medellín Cómo Vamos en su Encuesta de Percepción Ciudadana indaga por la satisfacción de los habitantes de Medellín con el barrio y la vivienda que habitan, así como con los servicios públicos que reciben.

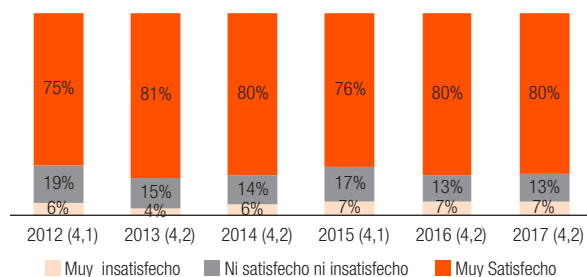
Vivienda

El barrio

El barrio constituye un territorio de proximidad, una escala intermedia entre la vivienda y la ciudad, desde el que las personas ven y habitan la ciudad y que incide en sus prácticas cotidianas, según lo perciban como un territorio seguro o inseguro, hostil o tranquilo, deteriorado o en estado óptimo (Lazo & Calderón, 2014).

En el gráfico 65 se observa que la satisfacción con el barrio que se habita ha mantenido altas calificaciones. Desde que se incluyó la pregunta en la Encuesta, la calificación media dada al barrio oscila entre 4,1 y 4,2 puntos de 5 posibles. En 2017, 80% de los habitantes de Medellín manifestaron estar satisfechos con el barrio que habitan, 13% dijeron que no estaban ni satisfechos ni insatisfechos, y 7% dijeron estar insatisfechos. Estos resultados no presentan diferencias significativas con respecto al promedio histórico de la serie.

Gráfico 65. Medellín: satisfacción con el barrio que se habita, 2012-2017

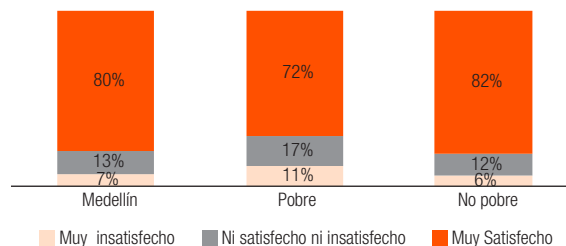


Nota: el valor entre paréntesis al lado de cada año corresponde a la media del nivel de satisfacción con el barrio que se habita, en una escala de 1 a 5 donde 1 corresponde a muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

Según las características sociodemográficas de los encuestados, los resultados muestran que por zonas las diferencias significativas con respecto a los resultados para el total de la ciudad se encuentran de nuevo en el sur de la ciudad, donde la satisfacción con el barrio es más alta: 90% en la zona suroriental y 85% para la suroccidental, es decir 10 pp y 5 pp por encima de Medellín, respectivamente. Por nivel socioeconómico, de nuevo el alto presenta mayor nivel de satisfacción, con 95% de satisfechos, 15 pp por encima de la media de la ciudad. Por edades y sexo no hay diferencias significativas a resaltar.

Los resultados de esta pregunta cruzados con la percepción de pobreza muestran que la satisfacción con el barrio es menor para aquellos que se consideran a sí mismos como pobres. En ese grupo de ciudadanos, una mayoría, específicamente el 72% manifestaron estar satisfechos con su barrio. Sin embargo, esta proporción es inferior en 8 pp a la media de la ciudad y en 10 pp a la proporción de satisfechos en el grupo que no se considera a sí mismo como pobre⁴¹.

Gráfico 66. Medellín: satisfacción con el barrio que se habita, según percepción de pobreza, 2017



41 No se presentan los resultados según la percepción de desigualdad porque las diferencias frente a los datos para el total de la ciudad no son significativas.

La vivienda

La vivienda constituye el soporte material para la satisfacción de diversas necesidades humanas. La vivienda adecuada se establece como medio fundamental para el desarrollo de las personas, los grupos familiares y la socialización (Plan Estratégico Habitacional de Medellín 2011-2020, 2011, pág. 28). En ese sentido, la vivienda es el nicho en el que las personas “construyen y articulan sus identidades, movilidades, inmovilidades y percepciones de la ciudad” (Lazo & Calderón, 2014, pág. 124).

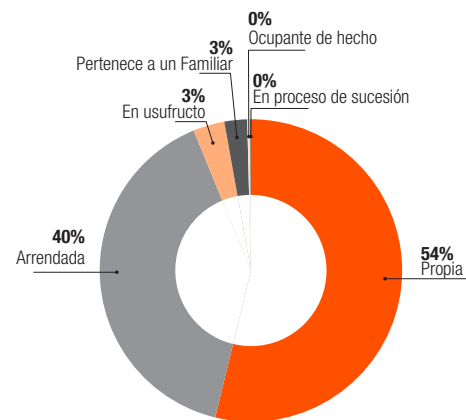
Propiedad reportada sobre la vivienda

La Encuesta indaga sobre el tipo de propiedad de la vivienda que habitan los medellinenses como una variable de reporte. Las categorías por las que se preguntó fueron: propia, arrendada, en usufructo⁴², pertenece a un familiar, ocupante de hecho⁴³ y en proceso de sucesión. Según lo reportado por los medellinenses, 54% habitan una vivienda propia, 40% arrendada, 3% en usufructo, 3% en una que pertenece a un familiar, 0,3% es ocupante de hecho y 0,1% habitan una vivienda en proceso de sucesión. Esta prevalencia de la vivienda propia se mantiene en línea con lo observado en el histórico de la Encuesta.

La propiedad reportada de la vivienda, según las condiciones sociodemográficas de los medellinenses muestra que, por nivel socioeconómico, es el alto donde se presentan diferencias significativas a la situación en el total de la ciudad pues los que habitan vivienda propia ascienden en este a 72% y los arrendatarios descienden a 25%. En cuanto a las zonas, en la suroriental ocurre algo similar: 76% dicen habitar una vivienda propia y 22% ser arrendatarios, mientras que en la centro-

oriental la proporción de propietarios cae a 46% y sube la de arrendatarios hasta 48%. Finalmente, por edades, consistente con los hallazgos de estudios sobre determinantes de la tenencia de vivienda, que muestran que la propiedad y calidad de la vivienda aumentan con la edad del jefe de hogar (Bouillon, 2012) debido a que los jóvenes tienen ingresos y demandas de espacio más bajos que una persona de mayor edad, por lo que se mudan a menudo y prefieren alquilar (BBVA Research, 2016)⁴⁴.

Gráfico 67. Medellín: propiedad reportada sobre la vivienda que se habita, 2017



Considerando que casi 4 de cada 10 medellinenses afirman habitar una vivienda que no es propia, se les consultó por qué no poseen una. Como se observa en el gráfico 68, las cinco principales razones son: no contar con el dinero para comprarla (35%), no tener dinero para cubrir la cuota inicial (17%) y no contar con subsidio de vivienda (9%), no conocer los procedimientos para comprar vivienda (7%) y tener casa propia pero no habitarla (6%). En años anteriores, las principales razones fueron no tener para la cuota inicial y no tener subsidio para vivienda, argumentadas por cerca del 50% de quienes dijeron no ser propietarios. Como ya se vio, estas fueron superadas en 2017 por el no tener dinero para comprar la vivienda. En general, según las razones expues-

42 Es decir que con autorización del propietario ustedes ocupan esta vivienda, sin que ninguno de sus miembros sea dueño de ella y sin que se pague arriendo.

43 Es decir que esta vivienda ha sido construida sobre un lote que no es de su propiedad o que ustedes ocupan esta vivienda sin ser dueños de esta y sin autorización del propietario.

44 No se hallaron diferencias significativas por sexo.

tas por los medellinenses, aproximadamente seis de cada diez personas no cuentan con vivienda propia por motivos netamente económicos⁴⁵. Este argumento coincide con el menor optimismo referido en la Encuesta frente a la situación económica futura de la ciudad, así como con el hecho de que la mayoría de los hogares afirman que los ingresos les alcanzan solo para cubrir los gastos mínimos. Además, en términos objetivos coincide con el hecho de que tanto en 2015 como en 2016 se ha reducido el ingreso per cápita de la unidad de gasto en Medellín y el área metropolitana, en 10% y 2,7%, respectivamente (Medellín Cómo Vamos, 2017, pág. 183).

Gráfico 68. Medellín: razones reportadas para no poseer vivienda propia, 2017



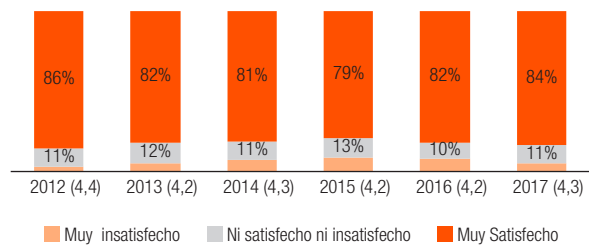
Satisfacción con la vivienda

En la Encuesta de Percepción Ciudadana se indaga por la satisfacción con la vivienda que se habita desde 2012. La satisfacción con la vivienda puede dar cuenta de las comparaciones que cada persona establece entre el entorno residencial, su

situación y sus aspiraciones, es decir un contraste entre aquello que tiene y aquello a lo que aspira (Hidalgo D. & Saldías Riva, 1998).

Como se aprecia en el gráfico 69, en general la satisfacción con este bien no ha sufrido cambios drásticos durante los seis años en los que se ha preguntado al respecto. En 2017, la calificación media otorgada a la vivienda habitada en Medellín fue 4,3, con 84% de los habitantes de la ciudad que manifestaron estar satisfechos con ella, seguidos de 11% que no están ni satisfechos ni insatisfechos y 5% que dijeron estar muy insatisfechos, resultados que no presentan cambios significativos frente al promedio histórico.

Gráfico 69. Medellín: satisfacción con la vivienda que se habita, 2012-2017



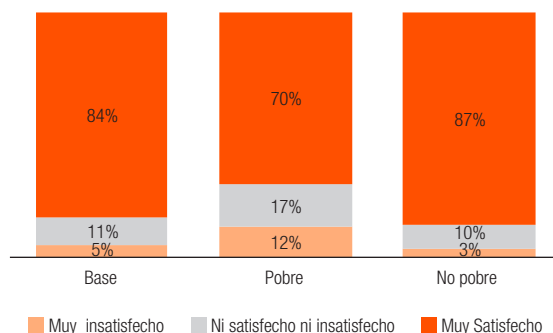
Nota: el valor entre paréntesis al lado de cada año corresponde a la media del nivel de satisfacción con la vivienda que se habita, en una escala de 1 a 5 donde 1 corresponde a muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

En los resultados desagregados por las condiciones sociodemográficas de los medellinenses se resaltan las diferencias significativas: en el nivel socioeconómico alto la proporción de satisfechos con la vivienda asciende a 94%, es decir 10 pp por encima de Medellín. Por zonas, el sur de la ciudad presenta niveles de satisfacción superiores al promedio, así en el suroriente los satisfechos fueron 93% y en el suroccidente 92%. Por edades, la única diferencia a resaltar se presenta en el rango de más de 55 años, donde la satisfacción también supera la media por 5 pp, con 89% de satisfechos. Por sexo no se observan diferencias significativas.

⁴⁵ Proporción correspondiente a las siguientes razones: no contar con el dinero para comprarla (35%); no tener para la cuota inicial (17%); no tener subsidio de vivienda (9%); tener para la cuota inicial pero no para las cuotas mensuales (2%); valor muy alto de la vivienda (1%); no tener estabilidad económica (0,8%); carecer de crédito financiero (0,1%) y no haber sido beneficiado para adquirir vivienda propia (0,1%).

Si se considera el nivel de satisfacción según el tipo de propiedad reportada sobre la vivienda, los resultados muestran diferencias entre propietarios y arrendatarios, pues en el caso de los primeros hay una proporción de satisfechos que es superior al promedio en 6 pp, con 90% satisfechos, mientras que para los segundos esta proporción cae a 75%, es decir 9 pp por debajo de la media. Si bien la tenencia de la vivienda puede ser un factor determinante de la satisfacción con esta, es importante recordar que entre 2012 y 2015 la Encuesta incluyó una pregunta para determinar las razones de satisfacción con la vivienda. Los resultados mostraron que primaron razones relacionadas con el aspecto físico de la vivienda sobre otros asuntos como la propiedad: 64% en promedio argumentaron estar satisfechos por la comodidad y el carácter acogedor y agradable para vivir, luego se encontraban razones como el tamaño y la amplitud, la propiedad sobre la vivienda, la belleza y la ubicación.

Gráfico 70. Medellín: satisfacción con la vivienda que se habita, según percepción de pobreza, 2017



En cuanto a los resultados según la percepción de pobreza, se observa que hay una menor proporción de satisfechos con la vivienda que habitan en el grupo de los que se perciben

a sí mismos como pobres. Así, 70% manifestaron estar satisfechos en este grupo, 13 pp por debajo de la media de la ciudad y 17 pp por debajo de aquellos que no se consideran a sí mismos como pobres⁴⁶.

Como lo muestran los resultados, los habitantes de Medellín muestran, en general, un alto nivel de satisfacción con dos elementos básicos del hábitat: la vivienda y el barrio. Esta satisfacción se ha mantenido sin variaciones significativas desde 2012, cuando se introdujeron las preguntas de satisfacción respectivas a este tema en la Encuesta. No obstante, los resultados por condiciones sociodemográficas muestran que en el sur de la ciudad y en el nivel alto hay niveles de satisfacción superiores a la media de Medellín, lo que coincide, por ejemplo, con las mejores condiciones relativas que muestran los indicadores objetivos para las comunas que integran estas zonas, pues son las de menor participación tanto en el déficit cuantitativo y cualitativo de vivienda.

En contraste, los ciudadanos que se conciben a sí mismos como pobres, si bien tienen una mayoría que manifiesta estar satisfecha tanto con la vivienda como con el barrio que habita, esta es inferior a la que se reporta en la ciudad. Lo anterior es coherente con los resultados que muestran los datos objetivos, específicamente el Índice Multidimensional de Condiciones de Vida, en el que las comunas con condiciones más precarias de calidad de vida coinciden en ser las de peores condiciones en términos de habitabilidad, de manera que los retos más importantes para reducir las brechas entre los territorios en materia de condiciones de vida pasan, entre otras cosas, por las condiciones cualitativas de la vivienda (Medellín Cómo Vamos, 2017, pág. 15)

⁴⁶ No se presentan los resultados según la percepción de desigualdad en la ciudad porque no existen diferencias significativas frente a los resultados para Medellín.

Servicios públicos

Cobertura reportada

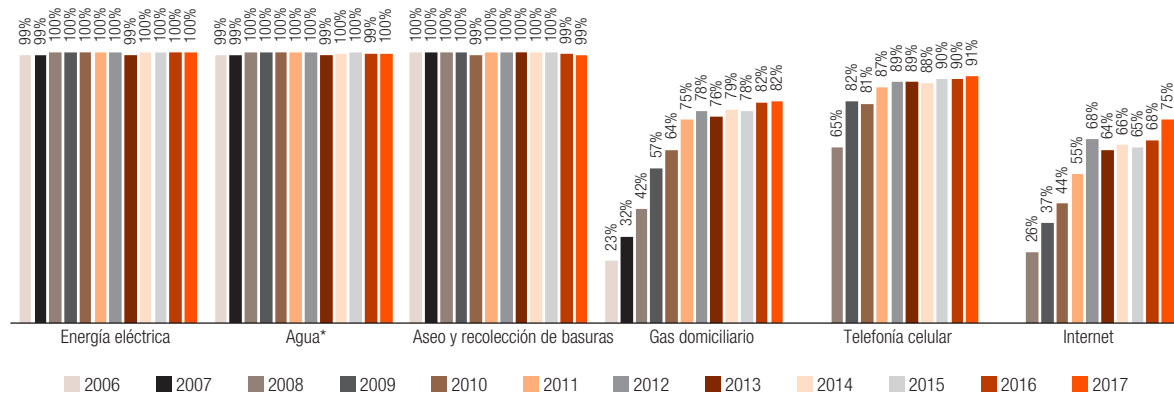
Desde 2006 el módulo de servicios públicos la Encuesta de Percepción Ciudadana indaga sobre las coberturas declaradas en los servicios de agua, energía eléctrica, telefonía celular, aseo y recolección de basuras, gas domiciliario e internet.

Como se aprecia en el gráfico 71, entre los servicios públicos domiciliarios los de energía eléctrica, agua y aseo y recolección de basuras muestran coberturas universales. Así, a 2017 la cobertura reportada para los servicios de energía

eléctrica y aguas fue de 100% para cada uno y para el servicio de aseo y recolección de basuras fue 99%. Estos niveles se han mantenido relativamente estables durante el período analizado.

En cuanto al servicio de gas domiciliario, la cobertura reportada ha aumentado 59 pp entre 2006 y 2017 hasta ubicarse en 82% en 2017. Asimismo, sucedió con el servicio de internet, cuya cobertura reportada creció en 49 pp en el mismo período, ubicándose en 2017 en 75%. Por su parte, la cobertura reportada de telefonía celular se ha mantenido relativamente estable desde 2012, ubicándose en 2017 en 91%.

Gráfico 71. Medellín: cobertura reportada de servicios públicos, 2006-2017



Nota: *Agua: entre 2006 y 2015 la Encuesta de Percepción Ciudadana indagaba separadamente por el servicio de acueducto y alcantarillado. A partir de 2016, se indaga por el servicio de agua, que se refiere específicamente al de acueducto.

Satisfacción con los servicios públicos

Para determinar la satisfacción con los servicios públicos, a los encuestados se les pregunta qué tan satisfechos están con cada uno de los servicios que ya se mencionaron, pidiéndoles que asignen una calificación que va de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. Como puede verse en el gráfico 72, en general los habitantes de Medellín muestran altos niveles de satisfacción con ellos.

El gas domiciliario recibió, de nuevo, la calificación más alta, con 4,72 puntos y fue el servicio con mayor proporción de satisfechos: 95% en total para 2017, esto es 3 pp por encima del valor de 2016. El servicio de aguas fue el segundo con mayor calificación, con 4,66 puntos tuvo una proporción de satisfechos de 94%, 3 pp por encima de 2016. Luego está el servicio de energía eléctrica, con una calificación media de 4,65 puntos y una proporción de satisfechos para 2017 de 93%. Posteriormente, el servicio de aseo y recolección de basuras, con una calificación de 4,45 puntos. La proporción de satisfechos para 2017 fue de 87%,

5 pp por encima del registro de 2016, pero en línea con el promedio histórico de satisfacción. El servicio de telefonía celular obtuvo en 2017 una calificación de 4,29 puntos y la proporción de satisfechos fue de 79%, esto es 8 pp por encima del registro de 2016 pero manteniéndose cerca del promedio histórico. Finalmente, el servicio de internet fue el de menor calificación, 4,03 puntos y la menor proporción de satisfechos: 72%, sin diferencias significativas con respecto a 2016, pero sí frente al promedio histórico que es 83%.

Respecto al análisis desglosado según las características sociodemográficas y la percepción de pobreza y desigualdad no se encontraron diferencias significativas respecto al resultado de la ciudad, excepto en los siguientes casos:

En el servicio de energía eléctrica, los ciudadanos que habitan en la zona suroriental tuvieron mayor satisfacción con este servicio que la media de la ciudad, llegando a 99%; mientras que los que se consideran a sí mismos como pobres registraron una proporción de satisfechos inferior a la de la ciudad en 5 pp, llegando a 88%.

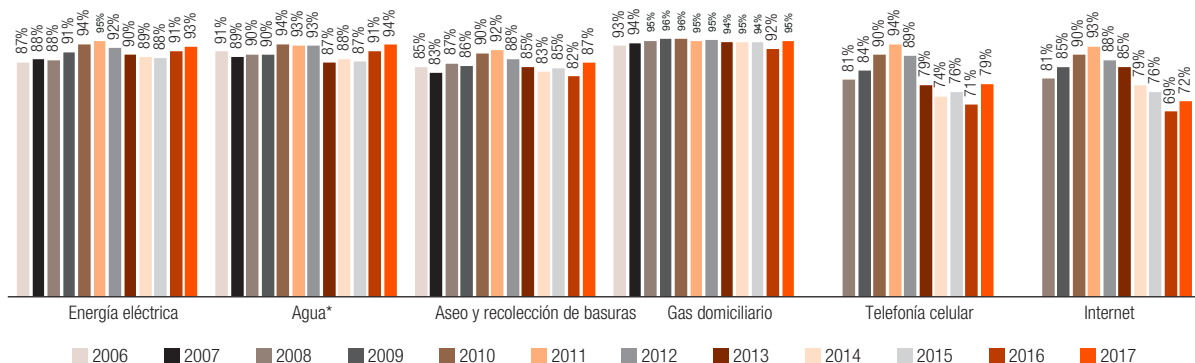
En Aseo y recolección de basuras, de nuevo la zona suroriental reportó mayor satisfacción con

94%, 7 pp por encima de la ciudad; en contraste, los que se percibieron como pobres tuvieron una proporción de satisfechos inferior en 5 pp al registro de Medellín, con 82%.

En el servicio de telefonía celular, la zona centroriental tuvo una menor proporción de satisfechos, 8 pp por debajo de la media de la ciudad, mientras que en la suroriental la proporción de satisfechos estuvo 9 pp por encima del registro de la ciudad. Por su parte, en el grupo de los ciudadanos que se consideran a sí mismos como pobres, si bien la mayoría dijo estar satisfecha, la proporción fue inferior a la de la ciudad, con 74%, es decir 5 pp por debajo de esta.

En el servicio de internet, el nivel socioeconómico alto registró niveles de satisfacción superiores a los de Medellín, con 81% de satisfechos, 8 pp por encima. Asimismo, sucedió con el sur de la ciudad, donde la satisfacción fue de 80% para la suroriental y 81% para la suroccidental. En contraste, en la zona centroriental tuvo menor satisfacción a la de la ciudad, con 66%. Finalmente, para este servicio los ciudadanos que se auto perciben como pobres, registraron una proporción de satisfechos inferior a la de Medellín, con 65%, esto es 7 pp por debajo.

Gráfico 72. Medellín: satisfacción con los servicios públicos, 2006-2017



MEDIO AMBIENTE

En 2017 el medio ambiente fue, entre los temas de calidad de vida por los que pregunta la encuesta, el séptimo tema en el cual una mayor proporción de ciudadanos cree que la administración pública debe intervenir prioritariamente. Al mismo tiempo, dentro de los temas reportados por los medellinenses como los más importantes para su calidad de vida, el ambiente ocupa el puesto once. El tema ambiental que tiene satisfechos a una menor proporción de ciudadanos sigue siendo la contaminación del aire, con un 15% de satisfechos, mientras que el tema más satisfactorio sigue siendo la cantidad de árboles en la ciudad, con un 40%. El ahorro de agua fue la actividad más realizada por los medellinenses para cuidar el ambiente en 2017, con 74%. En 2016, la actividad más realizada había sido no arrojar basuras a calles, quebradas o ríos, con 76%, actividad que pasó al segundo lugar en 2017, con 66%. En términos generales, el nivel socioeconómico bajo es el que le da una menor importancia al medio ambiente, tanto como determinante de su calidad de vida como dentro de la agenda gubernamental, además de ser el que tiene una menor satisfacción con diversos temas ambientales y el que en menor medida realiza actividades para ayudar a cuidar el medio ambiente. De esta forma, las intervenciones focalizadas a la generación de conciencia ambiental y corresponsabilidad en el nivel socioeconómico bajo cobran relevancia.

La agenda de desarrollo planteada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible está atravesada por la sostenibilidad ambiental. El cambio climático, la sostenibilidad urbana, la producción y consumo responsables, las energías limpias y la sostenibilidad en la gestión del agua potable y, en general, de los recursos hídricos, son algunas de las preocupaciones de la agenda mundial a 2030 que se plasmaron en los ODS. En su versión 2017, la Encuesta de Percepción Ciudadana evalúa la satisfacción de la ciudadanía con algunos aspectos ambientales y las acciones que los ciudadanos realizan para cuidar el medio ambiente.

Medio ambiente y calidad de vida

El medio ambiente es considerado por el 4% de los ciudadanos de Medellín como uno de los tres temas esenciales para su calidad de vida. El nivel socioeconómico alto considera en mayor medida que el medio ambiente es importante para su calidad de vida, con un 8% de las personas, mientras que en el nivel socioeconómico bajo solo un 4% de las personas lo consideran importante para su calidad de vida. Con respecto a los demás temas por los que pregunta la encuesta, el medio ambiente ocupa el undécimo lugar, descendiendo un puesto con respecto a 2016, cuando fue décimo.

Para el 16% de los ciudadanos de Medellín, el medio ambiente debería estar dentro de las prioridades de la administración de la ciudad. Esta preocupación por ubicar el ambiente dentro de la agenda gubernamental es mayor en el nivel socioeconómico alto (26%) que en el bajo (16%). Con relación a otros temas por los que la encuesta pregunta, el medio ambiente es el séptimo en el cual una mayor proporción de ciudadanos considera que este debe ser uno de los tres temas prioritarios para la administración local, ocupando el mismo puesto que en 2016, cuando el 15% de ciudadanos consideró que debía estar dentro de los tres temas prioritarios.

Satisfacción con temas ambientales

En general, el porcentaje de personas satisfechas con los distintos temas ambientales por los que pregunta la Encuesta de Percepción Ciudadana se mantuvo estable en 2017 con respecto a los últimos años, salvo en el caso de la satisfacción con la cantidad de árboles en la ciudad, que pasó de 50% en 2016 a 40% en 2017, el menor desde 2012, cuando fue de 37%.

Como lo indica el gráfico 73, el tema ambiental con el cual una menor proporción de personas estuvieron satisfechas en 2017 siguió siendo la contaminación del aire, con un nivel de 15%, que la mantiene en el nivel observado en los últimos años. En segundo lugar, con una proporción similar de insatisfechos, estuvo la contaminación del agua de ríos y quebradas, con un porcentaje de insatisfechos de 16%, similar al de 2016 pero ligeramente inferior al de 2015 y 2014. El tercer puesto lo ocupó la satisfacción con el nivel de ruido, que tiene un comportamiento estable desde 2014 y que en 2017 fue de 18%.

Gráfico 73. Medellín: Porcentaje de personas satisfechas con algunos temas ambientales en la ciudad, 2012-2016



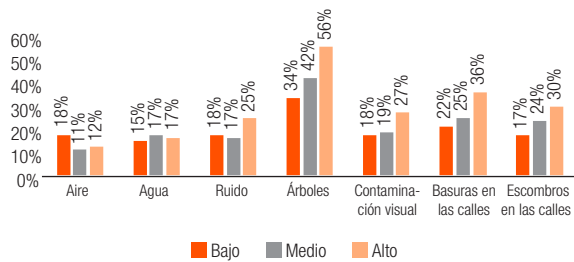
Fuente: Medellín Cómo Vamos Encuestas de Percepción Ciudadana 2012-2017

Aunque la cantidad de árboles de la ciudad sigue siendo el tema ambiental con un mayor porcentaje de satisfechos, en 2016 este indicador fue

el menor desde 2012, llegando a 40%. Por su parte, el porcentaje de satisfechos con las basuras en las calles fue de 25%, sin diferencias significativas frente a los últimos años, aunque evidenciando una tendencia decreciente, como se observa en el gráfico 73. Finalmente, el porcentaje de personas satisfechas con los escombros en las calles, al igual que la satisfacción con la contaminación visual, se han mantenido relativamente estables en los últimos cuatro años, con porcentajes de satisfacción de 21% y 19% respectivamente.

La Encuesta de Percepción Ciudadana evidencia diferencias entre niveles socioeconómicos y comunas en la satisfacción con aspectos ambientales. Como lo indica el gráfico 74, en 2017 el NSE alto presenta una mayor satisfacción con el número de árboles, el estado de la contaminación visual, las basuras y escombros en las calles, y el nivel de ruido, mientras que el NSE bajo tiene una proporción de personas satisfechas con la contaminación del aire significativamente mayor a la de los demás niveles socioeconómicos. En los demás temas ambientales por los que consulta la encuesta, el NSE bajo tiene la menor proporción de población satisfecha.

Gráfico 74. Medellín: porcentaje de satisfechos con distintos aspectos del medio ambiente, por nivel socioeconómico



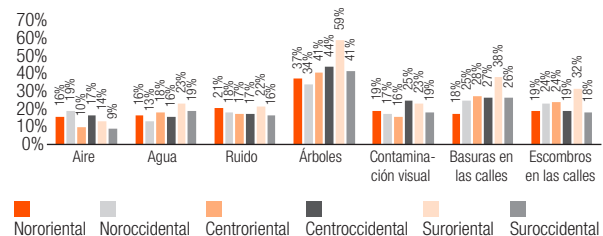
Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Calidad de Vida, 2017

Por zonas de la ciudad, salvo en la satisfacción con la cantidad de árboles, las basuras en las calles y los escombros en las calles, donde la zona Suroriental tiene niveles de satisfacción mucho mayores a los de las demás zonas, los niveles

de satisfacción son relativamente uniformes. Como lo muestra el gráfico 75, la diferencia entre el porcentaje de satisfechos con la cantidad de árboles en la ciudad en la zona suroriental y las demás comunas es de al menos 15 puntos porcentuales (59% frente a 44% de la zona centroccidental), mientras que en el caso de la satisfacción con las basuras en las calles es de al menos 10 puntos porcentuales (38% frente a 28% de la centroccidental), y en el de la satisfacción con los escombros en las calles, de 8 pp (32% frente a 24% de las zonas centroccidental y Noroccidental).

De los resultados por zonas de la ciudad, resalta el hecho de que en el sur de la ciudad las personas están más satisfechas con la cantidad de árboles y el nivel de contaminación visual, mientras que en el norte no hay aspectos ambientales en los cuales haya un nivel de satisfacción relativamente mayor. La baja satisfacción con la cantidad de árboles coincide con el bajo indicador de espacio público efectivo⁴⁷ por habitante en la zona nororiental de la ciudad para 2016 evidenciado en el Informe de Calidad de Vida. Sin embargo, la comuna 7, Robledo, que hace parte de la zona noroccidental es la que tiene un mayor indicador de espacio público efectivo per cápita y, sin embargo, su zona tiene la menor proporción de personas satisfechas con la cantidad de árboles, lo que señala la importancia de fortalecer cualitativamente el espacio público en esta zona.

Gráfico 75. Medellín: porcentaje de personas satisfechas con algunos aspectos ambientales, por zonas



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Calidad de Vida, 2017

Conciencia y corresponsabilidad ambiental

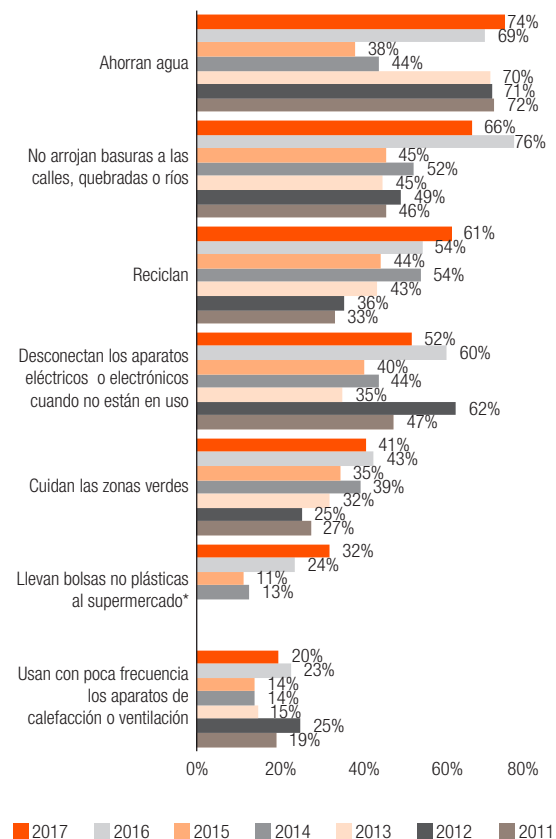
En materia ambiental, el segundo aspecto por el cual indaga la Encuesta de Percepción Ciudadana es la conciencia y corresponsabilidad ambiental. La encuesta les pregunta a los ciudadanos cuáles son las acciones que realizan para cuidar el medio ambiente en la ciudad. En 2017, la acción más realizada por los medellinenses fue ahorrar agua. El 74% afirmaron realizar esta acción como contribución al medio ambiente de la ciudad. El segundo y tercer lugar estuvieron ocupados, respectivamente, por *no arrojar basuras a las calles, quebradas o ríos*, con el 66%, y *reciclar*, con el 61%. Esta distribución es ligeramente distinta a la de 2016, cuando el primer lugar fue ocupado por *No arrojar basuras a las calles, quebradas o ríos*, y el segundo y tercer lugar, por *ahorrar agua* y *desconectar los aparatos eléctricos cuando no están en uso*, con 69% y 60%, respectivamente.

La acción que tuvo un mayor aumento entre 2016 y 2017 fue llevar bolsas no plásticas al supermercado, que tuvo un crecimiento de 8 puntos porcentuales, al pasar del 24% al 32% de medellinenses que afirman realizar dicha acción. Sobre esta acción cabe resaltar los efectos de la implementación del impuesto sobre la utilización de bolsas plásticas en almacenes sometidos al régimen común. Este impuesto entró en vigor en julio de 2016, y grava a los consumidores con \$20 por bolsa plástica, incentivando a la reutilización de bolsas y al uso de bolsas de materiales distintos al plástico. Como lo muestra el gráfico 76, con el aumento de 2017, el uso de bolsas no plásticas pasó del sexto lugar entre las más realizadas, que tuvo en 2016, al cuarto lugar.

El quinto, sexto y séptimo lugar entre las actividades más realizadas para cuidar el medio ambiente en la ciudad fueron ocupados por *desconectar los aparatos eléctricos o electrónicos cuando no están en uso* (52%), *cuidar las zonas verdes* (41%), y *usar con poca frecuencia los aparatos de calefacción y ventilación* (20%). Entre estas accio-

nes, *cuidar las zonas verdes* evidencia una tendencia creciente entre 2011 y 2017, mientras que las otras dos acciones no muestran una tendencia creciente o decreciente, sino que, por el contrario, permanecen estables.

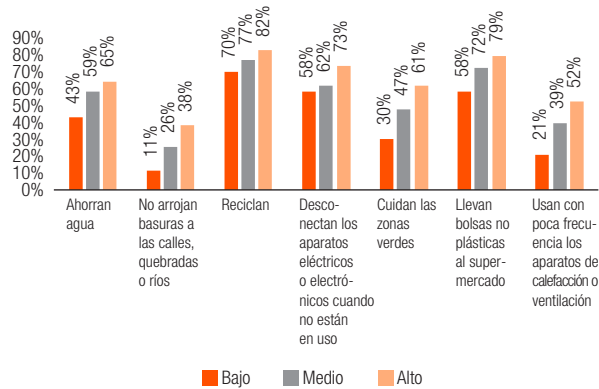
Gráfico 76. Medellín ¿Qué acciones realizan su familia y usted para ayudar a cuidar el medio ambiente en Medellín? 2011-2017



*Esta opción se modificó en 2016. En versiones anteriores, era "reutiliza bolsas plásticas".
Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuestas de Percepción Ciudadana 2011-2017

Como lo indica el gráfico 77, en el nivel socioeconómico alto el porcentaje de personas que realizan actividades para cuidar el medio ambiente de la ciudad es mayor. Las mayores diferencias entre niveles socioeconómicos están en *usar con poca frecuencia los aparatos de calefacción y ventilación*, con 31 puntos porcentuales de diferencia entre el NSE alto (52%) y el bajo (21%). En segundo lugar, estuvo *no arrojar basuras a la calle, quebradas o ríos*, con una diferencia de 27 puntos entre el NSE alto (11%) y el bajo (38%), y *ahorrar agua*, con 22 puntos de diferencia entre el NSE alto (65%) y el bajo (43%).

Gráfico 77. Medellín: porcentaje de personas que realizan actividades para cuidar el medio ambiente, por nivel socioeconómico



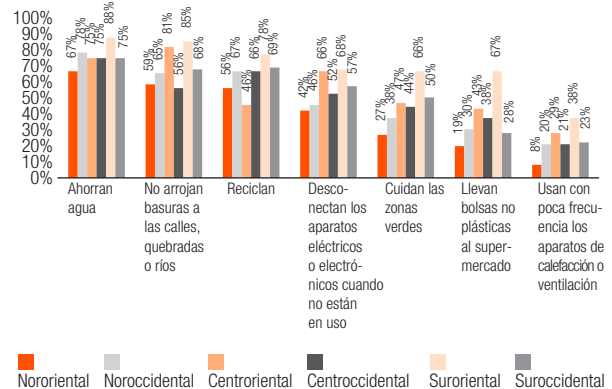
Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana, 2017

Por zonas de la ciudad, la suroriental tuvo porcentajes de realización de acciones para cuidar el medio ambiente que fueron, en general, superiores a los de las demás zonas de la ciudad. En esta zona, la actividad realizada por una mayor proporción de los ciudadanos fue ahorrar agua, con el 88%. Por su parte, la zona nororiental de la ciudad tuvo el menor porcentaje de personas que ahorran agua (67%), no arrojan basuras a las calles, quebradas o ríos (59%), desconectan los aparatos electrónicos (42%), llevan bolsas no plásticas al supermercado (19%) o usan con poca frecuencia los aparatos de calefacción o ventilación (8%). En el caso del reciclaje, la zona de menor proporción de personas que realizan esta actividad fue la centroriental, con 46%, seguida por la nororiental, con 56% (ver gráfico 78).

Así, de acuerdo con la Encuesta de Percepción Ciudadana, en 2017 la zona de Medellín en la que una mayor proporción de ciudadanos afirma realizar actividades para cuidar el medio ambien-

te, también es la zona con mayor porcentaje de personas satisfechas con distintos aspectos ambientales. Por su parte, el nivel socioeconómico con menor satisfacción con los temas ambientales es también en el que un menor porcentaje de personas realizan acciones para cuidar el medio ambiente en la ciudad.

Gráfico 78. Medellín: porcentaje de personas que afirman realizar distintas acciones para cuidar el medio ambiente, por zonas de la ciudad



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana 2017

El hecho de que en el NSE bajo un menor porcentaje de personas considere el medio ambiente como importante para su calidad de vida o como meritorio para la acción pública de la administración municipal evidencia la importancia de fomentar la corresponsabilidad ambiental entre los ciudadanos de Medellín que pertenecen al nivel socioeconómico bajo. La Encuesta evidencia la importancia de complementar las labores de aseo y gestión ambiental con programas que incentiven una mayor cultura ambiental, sobre todo en el nivel socioeconómico bajo, para promover comportamientos que permitan aumentar la satisfacción de los ciudadanos con medio ambiente.

MOVILIDAD Y ESPACIO PÚBLICO

En 2017, el 35% de los medellinenses afirmaron que sus viajes tardaron más que en 2016. En el nivel socioeconómico alto este porcentaje fue significativamente mayor que en el bajo (46% frente a 28%), evidenciando un mayor aumento en los tiempos de viaje en este NSE. La distribución por medios de transporte se mantuvo similar, con 33% de las personas utilizando el bus o integrado como su principal medio de transporte (33%), seguido por el metro (27%) y la moto (14%). El bus ha cedido terreno en los últimos cuatro años a los medios motorizados privados, especialmente a la moto. Los medios de transporte más satisfactorios en 2017 son el cable aéreo (metrocable), con el 100% de satisfechos, y la moto en segundo lugar, con 91%. Los medios con menor porcentaje de satisfechos son el bus, con 62%, y la caminata, con 75%. En cuanto a la seguridad percibida en los distintos medios de transporte, el que menos se percibe como seguro es la moto (21%), seguida por la bicicleta (37%) y la caminata (47%). Los medios de transporte considerados en mayor medida como seguro son el metro y Metrocable (82%) y el Metroplús (82%). En 2017 continuó la tendencia descendente de la satisfacción ciudadana con las vías de la ciudad (58% en 2017). La satisfacción con las vías del barrio, por su parte, se mantuvo estable frente a años anteriores (70% en 2017). La semaforización y las cebras para paso peatonal siguen siendo los aspectos del tránsito mejor calificados, mientras que las variables que dependen del ejercicio de la autoridad de tránsito (agentes de tránsito, atención de accidentes y control al cumplimiento de normas) evidenciaron menores niveles de satisfacción. En materia de espacio público, continuó la tendencia al aumento, tanto de la satisfacción con el espacio público barrial como de la satisfacción con el espacio público de la ciudad en general. Se destaca que la zona noroccidental, que alberga las comunas con mayores índices objetivos de espacio público efectivo, tiene los menores niveles de satisfacción con el espacio público barrial.

La satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la movilidad en la ciudad influye en sus decisiones de transporte. Asimismo, la satisfacción de los ciudadanos con los equipamientos de espacio público barrial y de centralidad resulta importante para conocer en qué medida las características cualitativas del espacio público urbano están respondiendo a las necesidades de la ciudadanía. La Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín Cómo Vamos entrega información asociada a los tiempos de desplazamiento percibidos, las preferencias de la ciudadanía en materia de modos de transporte, la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos del tránsito y la satisfacción ciudadana con el espacio público barrial y de centralidad, entre otros aspectos.

Movilidad

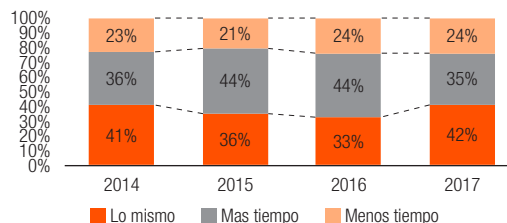
Los ciudadanos de Medellín, en términos generales, no consideran que la movilidad esté entre los temas más relevantes para su calidad de vida. Al igual que en 2016, en 2017 Movilidad y transporte ocupó el puesto 13 entre los temas considerados por los ciudadanos como los más importantes para su calidad de vida. El 2% de los ciudadanos afirmaron que el tema de movilidad y transporte estaba entre los tres más importantes. Cuando se les preguntó a los ciudadanos cuáles eran los tres temas en los cuales consideraban más prioritaria la intervención de la administración municipal, el 11% mencionó la Movilidad y el transporte en estos tres temas. A diferencia del puesto 13 ocupado entre los temas más importantes para la calidad de vida de los medellinenses, la movilidad ocupó el octavo lugar entre las prioridades para la intervención pública, después de medio ambiente (16%).

Como se observa, la movilidad es un tema que, a pesar de no ser percibido como uno de los más importantes para la calidad de vida por las personas de Medellín, sí se percibe, entre la ciudadanía, como una prioridad para la intervención de la administración municipal.

Tiempos y modos de desplazamiento

Como lo indica el gráfico 79, entre 2016 y 2017 se mantuvo el porcentaje de personas que consideraron que sus viajes habituales tardaron menos tiempo en este año que en el año anterior (24%). Por su parte, la proporción de personas que consideraron que sus viajes habituales tardaron más en el año de la encuesta frente al año anterior se redujo en 2017 (35%), frente a 2016 (44%). Como se evidenció en el anterior informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana (Medellín Cómo Vamos, 2017), la percepción de aumento en los tiempos de viaje evidenció un crecimiento importante entre 2013 y 2014, pasando de 21% a 41% entre las personas de alta movilidad⁴⁸, y se ha mantenido relativamente estable desde entonces.

Gráfico 79. Medellín: porcentaje de personas que consideran que sus trayectos habituales tardan más tiempo, menos tiempo o el mismo tiempo, 2014-2017



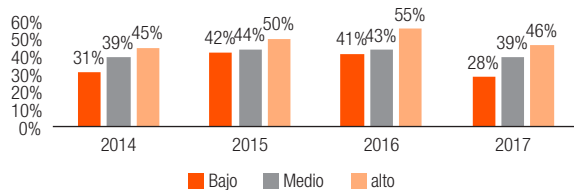
Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana 2014-2017

La información objetiva sobre tiempos de viaje, recabada para el Valle de Aburrá a través de la Encuesta Origen-Destino, evidencia mayores tiempos de viaje para las personas de menores ingresos, cuyas viviendas usualmente se encuentran a una mayor distancia de sus lugares de trabajo (Medellín Cómo Vamos, 2016). La Encuesta de Percepción Ciudadana permite evidenciar que, a pesar de tener mayores tiempos de viaje, en el Nivel Socioeconómico (NSE) bajo dichos tiempos son más estables que en el NSE alto. Como lo indica el gráfico 80, el porcentaje de personas que afirman que sus viajes en el año de aplicación de

⁴⁸ Hasta 2013, la Encuesta de Percepción Ciudadana indagaba por los tiempos y modos de desplazamiento solamente entre las personas consideradas de *alta movilidad*, es decir, entre las personas que afirmaban estudiar o trabajar fuera de casa. El gráfico 79 contiene información de toda la muestra, no solamente de las personas en *alta movilidad*, razón por la cual las cifras pueden discrepar con relación al informe de 2016.

la encuesta tardan más que en el año inmediatamente anterior ha sido mayor entre las personas que pertenecen a hogares del NSE alto entre 2014 y 2017. En efecto, en 2017 la diferencia del porcentaje de personas que consideraban que sus viajes tomaron más tiempo entre el NSE alto y el bajo fue de 18 puntos porcentuales (28% frente a 46%).

Gráfico 80: porcentaje de personas que consideran que sus viajes habituales se tardan más tiempo en el año de la encuesta que en el anterior, por NSE, 2014-2016



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana 2014-2017

La distribución de los medios de transporte que los ciudadanos de Medellín utilizaron para sus viajes habituales en 2017 es similar a la evidenciada en 2016. El modo de transporte utilizado por una mayor proporción de personas es el colectivo, esté o no integrado al sistema de transporte masivo (SITVA), con el 33%. En segundo lugar, se encuentran el metro y metrocable, con 27%, en tercer lugar, la moto, con el 14%, y en cuarto lugar el vehículo particular, con el 9% del total de ciudadanos.

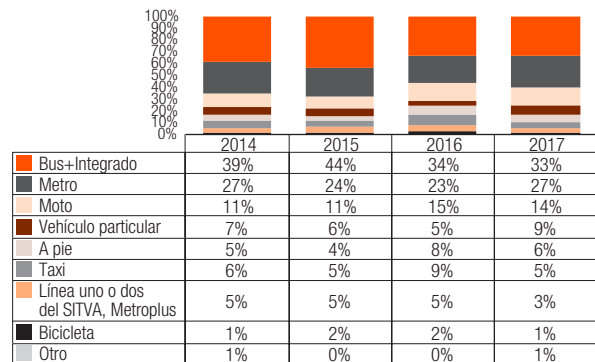
La participación de los modos no motorizados se ha mantenido relativamente estable en los últimos años. En 2017, el 6% de los medellinenses dijeron desplazarse a pie para sus trayectos habituales, cifra similar al promedio de 2014-2017. En cuando a la movilidad en bicicleta, sólo el 1% de los medellinenses afirmaron desplazarse en este modo de transporte para sus trayectos habituales, cifra similar a la del período 2014-2016.

Por nivel socioeconómico, la encuesta evidencia una mayor participación de los modos públicos en el NSE bajo, y una mayor participación de los privados en el NSE alto. En efecto, en el NSE bajo los modos públicos masivo y colectivo concentraron el 76% de la población como sus usuarios en 2017, 40% en el modo colectivo (integrado y no integrado) y 36% en el modo masivo. En el NSE medio, por su parte, la proporción de la población que usa el transporte público para sus viajes habituales pasa a ser del 56%, mientras que, en el NSE alto, del 38%. El uso del transporte particular

(carro y moto) tiene un comportamiento inverso. En el NSE bajo, el 15% de la población utilizó estos medios de transporte en sus viajes habituales en 2017, en el medio, la cifra fue del 25%, y en el alto, del 51%.

La menor percepción de aumento en los tiempos de viaje en el NSE bajo coincide con el mayor uso de medios de transporte público en este NSE. Una posible explicación para este hecho es que los medios de transporte que usan carriles exclusivos o preferenciales se ven menos afectados por la congestión del tránsito vehicular.

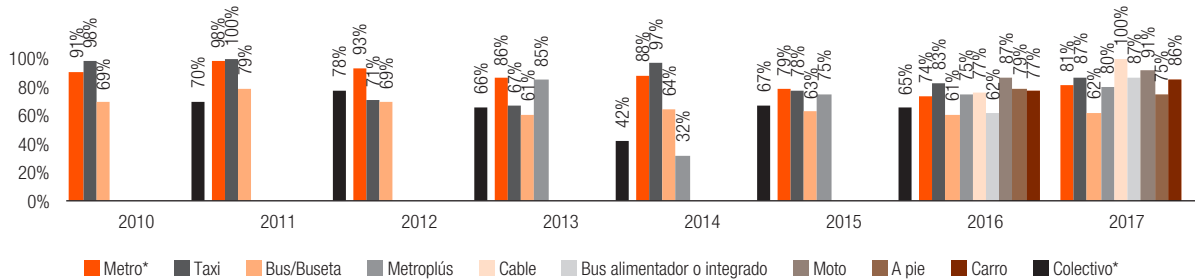
Gráfico 81. Medellín: porcentaje de personas por medio de transporte utilizado en sus viajes cotidianos



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana 2014-2017

La Encuesta de Percepción Ciudadana permite indagar, también, por la satisfacción con los medios de transporte que los medellinenses utilizan habitualmente. Como lo muestra el gráfico 82, en 2017 el cable aéreo (Metrocable) fue el modo de transporte que mayor satisfacción generó entre sus usuarios (100% satisfechos). En segundo lugar, estuvo la moto, con el 91% y, en tercer lugar, el taxi, con 91%. El taxi (87%), la moto (87%), el metro (81%) y el Metroplús (80%) ocuparon los lugares 3, 4, 5 y 6 respectivamente. El medio de transporte con una menor proporción de usuarios satisfechos en Medellín sigue siendo el bus de transporte público colectivo no integrado, con 62%.

Los medios de transporte con mayores variaciones en el porcentaje de personas satisfechas entre 2016 y 2017 fueron el bus alimentador o integrado, que aumentó 25 puntos porcentuales pasando de 62% a 87%, y el cable aéreo, que aumentó 23 puntos, pasando de 77% a 100%. El único medio de transporte que redujo el porcentaje de satisfechos fue la caminata, que pasó de 79% a 75%, reduciéndose en cuatro puntos porcentuales.

Gráfico 82. Medellín: porcentaje de personas satisfechas con el medio de transporte que usan principalmente, 2008-2017

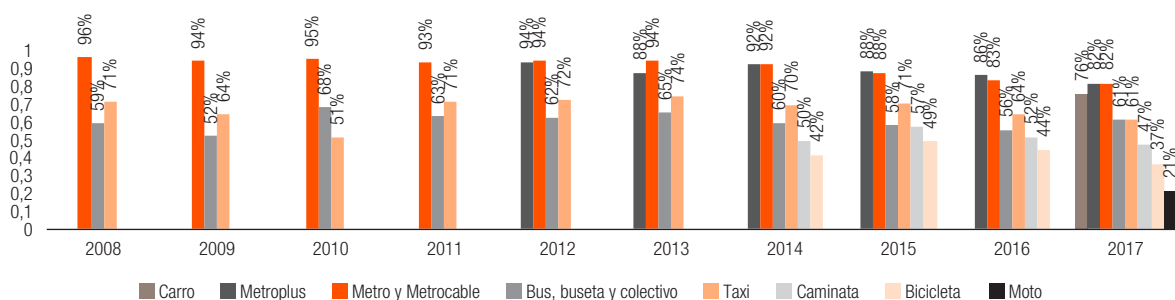
*Antes de 2016 se preguntaba en la misma opción por Metro y Metrocable. En 2016 se indaga por cada uno por separado. El medio *colectivo* no se consideró separadamente en 2016 y 2015. En cambio, se incluyó como parte de *bus, buseta*.

La evidencia en relación con la satisfacción de los ciudadanos con los medios de transporte más utilizados permite evidenciar varios aspectos relevantes. En primer lugar, que hay una aparente relación entre la integración del transporte colectivo y la satisfacción de los usuarios con el mismo, que en 2017 llega a niveles cercanos a los niveles de satisfacción de los usuarios de moto como medio de transporte. En segundo lugar, que la moto sigue siendo un medio de transporte altamente satisfactorio para sus usuarios, incluso por encima de los medios masivos, como el metro o el Metroplús, que están en mejores condiciones de seguridad y cuyos trayectos se ven menos afectados por la congestión vehicular, lo que refuerza la necesidad de promover mejores condiciones en los viajes en transporte público, tanto en términos de costos como de seguridad, comodidad y eficiencia en el transporte, y desincentivar el uso del transporte privado.

Seguridad en los medios de transporte

El hecho de percibir como seguro o inseguro un medio de transporte puede influir en la toma de decisiones de las personas sobre los medios de transporte que utilizan en sus viajes habituales. La Encuesta de Percepción Ciudadana les pregunta a los ciudadanos qué tan seguros consideran los medios de transporte público y privado.

Como lo indica el gráfico 83, en 2017 los medios de transporte que un mayor número de ciudadanos consideró seguros fueron los medios de transporte masivo: Metroplús, metro y Metrocable, con el 82%. Le siguen el carro, con 76%, y bus, buseta y colectivo, y taxi, con 61%. La moto (21%), la bicicleta (37%) y la caminata como peatón (47%) son los medios de transporte considerados seguros por un menor porcentaje de la población de Medellín en 2017.

Gráfico 83. Medellín: porcentaje de personas que percibe que los medios de transporte público son seguros, 2008-2017

Las cifras presentadas en el gráfico 83 permiten destacar un comportamiento decreciente en la percepción de seguridad del metro y el Metroplús. Ambos pasaron de 94% de ciudadanos que lo consideraban seguro en 2012 a 82% en 2017. En cambio, los medios de transporte colectivo (bus, buseta y colectivo) se han mantenido relativamente estables entre 2008 y 2017, consiguiendo, junto con el taxi, los peores resultados entre los medios de transporte público.

Resulta interesante el resultado de la inclusión de las motos entre los medios de transporte por los cuales se indaga, en la medida en que, entre la población en general, la moto es el medio de transporte que es percibido como seguro por una menor proporción de la ciudadanía (21%). La distribución de la percepción de seguridad en la moto como medio de transporte de acuerdo con el medio utilizado primordialmente por las personas encuestadas entrega información adicional. Entre quienes utilizan la moto como medio de transporte, el 47% consideran que es un medio seguro. Por su parte, entre quienes no son usuarios de la moto como medio de transporte, la cifra pasa a ser de 17%. Si se considera que los usuarios de las motos son la segunda víctima fatal de accidentes de tránsito, la diferencia de percepción de seguridad en este medio entre usuarios y no usuarios indica la necesidad de promover una mayor conciencia del riesgo de utilizar este medio de transporte entre sus usuarios.

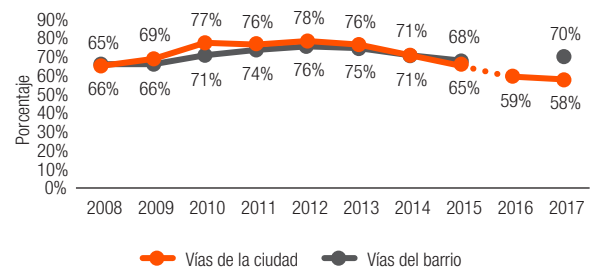
Satisfacción con las vías de la ciudad y el barrio

Como lo indica el gráfico 84, en 2017 la proporción de personas que afirmaron sentirse satisfechas con las vías de la ciudad fue de 58%, proporción similar a la registrada en 2016 (59%). A pesar de que no disminuyó significativamente,

en 2017 la satisfacción con las vías de la ciudad reportó el nivel más bajo desde 2008 y confirmó la tendencia decreciente que se viene observando desde 2013.

En cuanto a la satisfacción con las vías del barrio, el porcentaje de personas satisfechas se mantuvo en un nivel similar entre 2015⁴⁹ y 2017. Como lo indica el gráfico 84, la cifra de 2017 continúa la senda de estabilidad observada entre 2008 y 2015.

Gráfico 84. Medellín: Porcentaje de personas satisfechas con las vías de la ciudad y el barrio, 2008-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuesta de Percepción Ciudadana.
En 2016 la encuesta no preguntó por la satisfacción con las vías del barrio.

Si se comparan las personas que afirmaron considerarse pobres con quienes no se consideraron pobres, se evidencian diferencias en la satisfacción con el estado de las vías del barrio, pero no con el estado de las vías en general de la ciudad. En efecto, mientras que el 65% de las personas que se consideraban pobres afirmaron estar satisfechos con las vías de su barrio en 2017, entre las personas que no se consideraron pobres esta proporción fue del 71%, evidenciando una diferencia de seis puntos porcentuales. Por su parte, en cuanto a la satisfacción con las vías de la ciudad no hubo diferencias significativas. Mientras que el 60% de quienes se consideraron pobres estuvieron satisfechos con las vías de la ciudad, entre quienes no se consideraron pobres esta proporción fue del 57%.

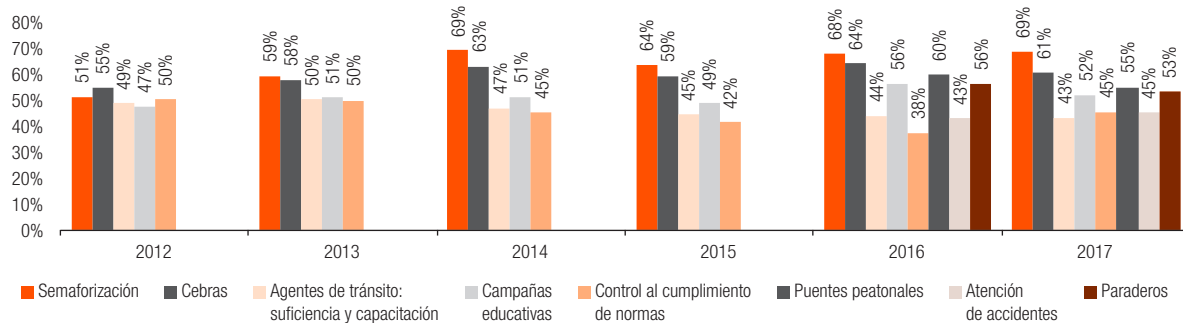
49 En 2016 no se preguntó por la satisfacción con las vías del barrio.

Satisfacción con algunos aspectos del tránsito

El gráfico 85 muestra el comportamiento de la satisfacción de los medellinenses con algunos aspectos del tránsito en la ciudad. Como se observa, en 2017 la semaforización fue la que tuvo una mayor satisfacción (69%

de los ciudadanos satisfechos), seguida por las cebras para el paso peatonal (61% de satisfechos), mientras que los aspectos con los cuales una menor porción de la población se mostró satisfecha fueron los relacionados con el control de la autoridad de tránsito: la suficiencia y capacitación de los agentes (43%), el control al cumplimiento de normas (45%) y la atención de accidentes (45%).

Gráfico 85. Medellín: porcentaje de personas satisfechas con algunos aspectos de tránsito, 2012-2016



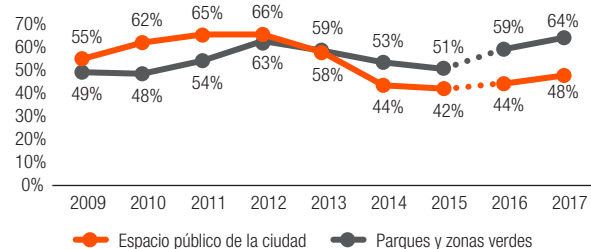
El comportamiento de la satisfacción ciudadana con los aspectos del tránsito por los cuales se indaga no ha sido estable en todos los casos. Mientras que la satisfacción con la semaforización en la ciudad pasó del 51% en 2012 al 69% en 2017, mostrando un crecimiento de 18 puntos porcentuales, la satisfacción con el control al cumplimiento de normas en la ciudad pasó del 50% en 2012 al 45% en 2017, y la satisfacción con la suficiencia y capacitación de los agentes de tránsito, de 49% en 2012 a 43% en 2017, mostrando una tendencia decreciente en el mediano plazo.

Si bien en el mediano plazo pueden destacarse cambios como los presentados previamente, entre 2016 y 2017 no se observaron mayores diferencias en la satisfacción ciudadana con los distintos aspectos del tránsito por los cuales se indagó. Se evidenciaron cambios significativos, pero leves, en la satisfacción con los puentes peatonales (60% en 2016 a 55% en 2017), control al cumplimiento de normas (38% a 45%, contrastando con la tendencia decreciente observada en promedio) y las campañas educativas (de 56% a 52%).

Espacio público

La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga por la satisfacción de los ciudadanos con el espacio público, en general, de la ciudad, y por la satisfacción de la ciudadanía con los parques y zonas verdes del barrio que habitan. Como lo evidencia el gráfico 86, el porcentaje de satisfechos con el espacio público, tanto general como barrial, aumento ligeramente en 2017 con respecto a 2016. En efecto, la satisfacción con el espacio público de la ciudad pasó de 44% a 48%, y la satisfacción con las zonas verdes del barrio pasó de 59% a 64%.

Gráfico 86. Medellín: Porcentaje de personas satisfechas con el espacio público en la ciudad, y con los parques y zonas verdes de su barrio, 2009-2016



Como lo indica el gráfico 86, la satisfacción con el espacio público barrial y general ha venido evidenciando una tendencia creciente en los últimos dos años, que contrarresta el decrecimiento evidenciado entre 2012 y 2014. En el largo plazo, se evidencia una tendencia a un aumento más acelerado de la satisfacción con los parques y zonas verdes del barrio, y un deterioro relativo de la satisfacción con el espacio público general de la ciudad. En efecto, mientras que la satisfacción con los parques y zonas verdes del barrio reporta niveles máximos históricos, la satisfacción con el espacio público de la ciudad es cercano al mínimo histórico (48% de 2017 frente a 42% de 2015).

Por zonas de la ciudad, las menos satisfechas con las condiciones generales de espacio público en la ciudad son la nororiental (43%), Noroccidental (43%) y centro-oriental (46%). La que tiene un mayor porcentaje de satisfechos, por su parte, es la suroccidental (59%). En cuanto a la satisfacción con los parques barriales por zonas de la

ciudad, la centro-oriental (60%) y la noroccidental (61%) fueron las comunas con menor satisfacción, mientras que la suroriental (81%) y la suroccidental (70%) tuvieron mayores niveles de satisfacción con el espacio público barrial.

Cuando se compara con la información objetiva sobre espacio público efectivo por comunas, puede evidenciarse que la zona noroccidental incluye dos de las comunas con mayor índice de espacio público efectivo (Robledo y Castilla) y, a su vez, reporta la menor satisfacción con el espacio público barrial. Esta diferencia puede ser evidencia de la necesidad de intervenciones cualitativas en el espacio público de cercanía en las comunas de la zona noroccidental de la ciudad. Resalta el caso de la zona nororiental que, a pesar de contar con bajos niveles cuantitativos de espacio público efectivo (parques, plazas y zonas verdes), evidencia un nivel de satisfacción con el espacio público barrial superior al de zonas con mayores niveles de espacio público en términos cuantitativos (ver Medellín Cómo Vamos, 2017).

GOBIERNO Y CIUDADANÍA: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

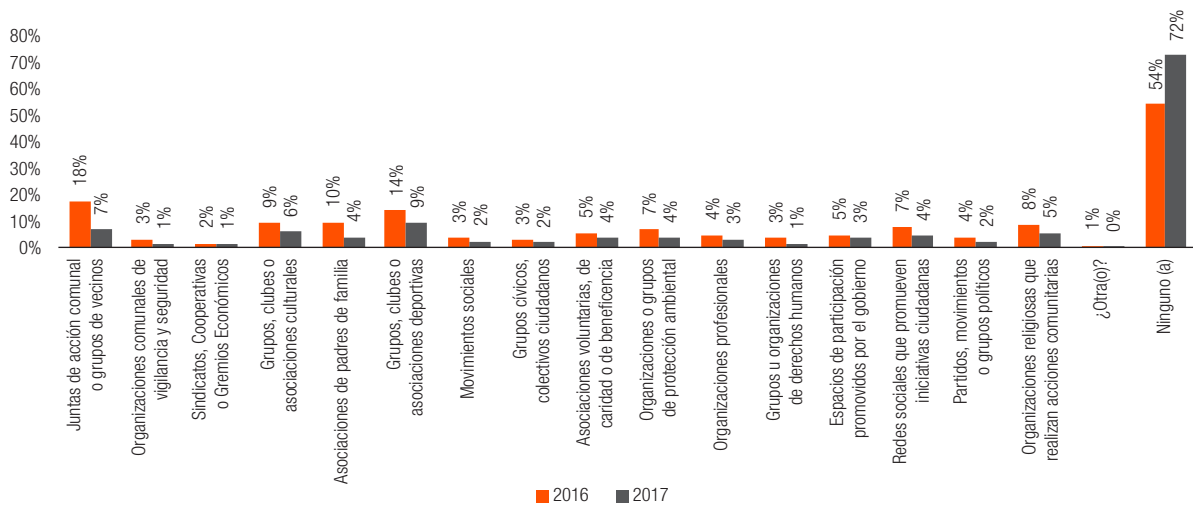
En 2017, el 28% de los medellinenses afirmaron haber participado en espacios o redes, cifra inferior a la reportada en 2016, pero similar a la tendencia que traía el indicador entre 2013 y 2015. Este porcentaje fue ligeramente mayor en el Nivel socioeconómico alto que en los demás NSE, y en las zonas centroriental y centroccidental que en las zonas nororiental y noroccidental. Los grupos con mayor incidencia de participación fueron los grupos, clubes o asociaciones deportivas (9%) y las juntas de acción comunal y organizaciones de vecinos (7%). En cuanto a la política pública de presupuesto participativo, tanto el conocimiento de la iniciativa y sus resultados como la satisfacción con la iniciativa se redujeron en 2017 con respecto a 2016, pasando de 82% a 65% en el caso del conocimiento de la política, y de 50% a 29% en la satisfacción con sus resultados. Los resultados de la Encuesta de Participación Ciudadana muestran retos para la ciudad en materia de promover las formas de participación comunitaria formales como el presupuesto participativo y la participación en juntas de acción comunal e instituciones como partidos políticos y movimientos sociales, especialmente en las zonas y niveles socioeconómicos de la ciudad con menores condiciones de vida.

La Constitución Política de Colombia les da a los ciudadanos herramientas para su participación, con instrumentos que les permiten la defensa de sus derechos individuales y comunitarios, y la realización de ejercicios de control político con mecanismos como la revocatoria del mandato en el nivel local o las consultas populares, que incluyen los niveles regional y nacional, entre otros mecanismos. Además de fortalecer la democracia, la participación ciudadana genera lazos de confianza entre las personas que mejoran su calidad de vida. La Encuesta de Percepción Ciudadana 2017 indaga por la participación de los ciudadanos en asociaciones o grupos, así como por su conocimiento y participación en el presupuesto participativo, y su satisfacción con esta iniciativa en su barrio o comuna.

Participación ciudadana

En 2017, el 28% de los medellinenses afirmaron haber participado en algún espacio o red. Como se observa en el gráfico 87, la proporción de personas que participan en grupos u organizaciones se redujo sensiblemente entre 2016 y 2017, pasando de 46% a 28%. El tipo de grupo que tuvo la mayor participación fueron los grupos, clubes o asociaciones deportivas, con el 9%, seguido de las juntas de acción comunal o grupos de vecinos, con el 7% del total de la población adulta de Medellín. Como lo indica el gráfico 87, estos dos tipos de grupos también fueron los que tuvieron una mayor participación en 2016, con 18% en el caso de las juntas de acción comunal y 14% en el caso de los grupos, clubes o asociaciones deportivas.

Gráfico 87. Medellín: porcentaje de participación en grupos y organizaciones, por tipo de organización, 2016-2017



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín Cómo Vamos, 2016-2017

Por su parte, los grupos en los cuales participa una menor proporción de ciudadanos son las organizaciones comunales de vigilancia, sindicatos y organizaciones de derechos humanos (1%), seguidos de los movimientos sociales, colectivos ciudadanos y partidos políticos (2%).

En general, no se aprecian diferencias significativas en los niveles de participación ciudadana entre hombres y mujeres, ni entre quienes se consideran pobres y el resto de la población. El por-

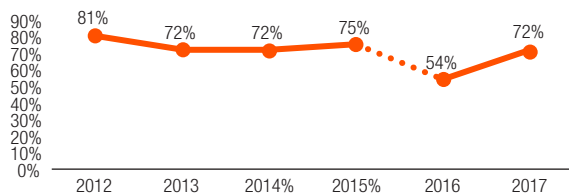
centaje de quienes se consideran pobres que no participan en ninguna organización o grupo es del 74%, mientras que entre los ciudadanos que afirman no sentirse pobres, quienes no pertenecen a ninguna organización o grupo constituyen el 72%.

Como lo indica el gráfico 88, el crecimiento en el porcentaje de población que no participa en ninguna organización o grupo en 2017 constituye una recuperación en este indicador hasta recuperar la tendencia que traía entre 2012 y 2015. En

efecto, el 72% de los medellinenses afirmaron no participar en organizaciones o grupos en 2017, similar a lo obtenido en 2013 y 2014, y ligeramente inferior al registro de 2015.

Aunque no se observan diferencias entre personas que se perciben a sí mismas como pobres y quienes no lo hacen, sí hay diferencias en la participación a grupos y organizaciones de acuerdo con el nivel socioeconómico. Mientras que en el NSE alto el 36% de los ciudadanos participan de algún grupo, en el medio lo hacen el 32%, y en el NSE bajo el 22%. La zona de la ciudad en la que una mayor proporción de personas afirmó haber participado en algún grupo u organización en 2017 es la centroriental, con el 38%, seguida de la Centroccidental, con 31%. Las zonas de menor participación fueron, en su orden, la zona suroriental (21%) y la nororiental (23%).

Gráfico 88. Medellín: Porcentaje de la población que no participa en ninguna organización o grupo, 2012-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuesta de Percepción Ciudadana, 2012-2017.

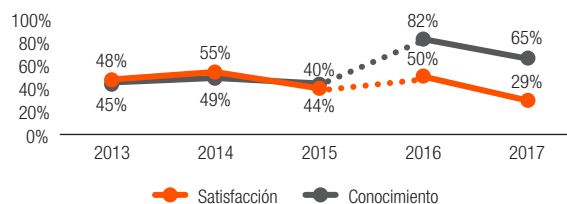
Presupuesto participativo

El Presupuesto participativo es una política pública del municipio de Medellín que asigna el 5% del total de recursos de inversión para la gestión de políticas locales desarrolladas por la ciudadanía. Esta política promueve la apropiación ciudadana de las políticas públicas, y la participación de los ciudadanos en intervenciones que afectan su comunidad. El segundo tema que aborda la Encuesta de Percepción Ciudadana en materia de participación ciudadana es el conocimiento y satisfacción de los ciudadanos con la política pública de Presupuesto Participativo.

En 2017, como se observa en el gráfico 89, el 65% de los medellinenses afirmaron conocer la

iniciativa de Presupuesto Participativo, o sus resultados en el barrio o comuna, cifra inferior a la de 2016, cuando fue de 82%. Por su parte, el porcentaje de personas satisfechas con los resultados de la iniciativa también evidenció un decrecimiento significativo entre 2016 y 2017. Mientras que en 2016 el porcentaje de satisfechos ascendía a 50% del total de la población, en 2017 dicha proporción se redujo y pasó a ser de 29%

Gráfico 89. Medellín: conocimiento del presupuesto participativo y satisfacción con sus resultados*, 2013-2017



*La cifra de satisfacción corresponde únicamente a quienes afirmaron conocer el presupuesto participativo.

Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana

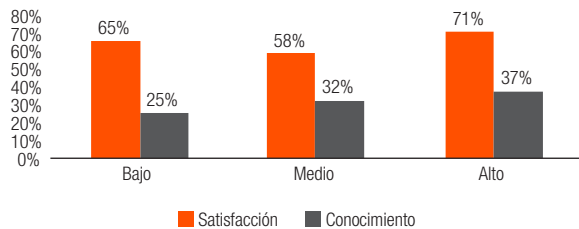
De acuerdo con el estado reportado de pobreza subjetiva, las personas que se consideran a sí mismas como pobres tienen un menor conocimiento de la política pública de presupuesto participativo que quienes no se consideran pobres. En efecto, mientras que entre quienes tienen la condición de pobreza subjetiva el porcentaje de personas que afirman no conocer el presupuesto participativo o sus resultados es del 39%, entre quienes no se consideran pobres el porcentaje de desconocimiento baja a 33%.

De manera similar, la satisfacción con el presupuesto participativo es menor entre quienes afirman considerarse a sí mismos como pobres que entre las demás personas. En 2017, de quienes se consideraban pobres y conocían el presupuesto participativo, el 32% afirmaba estar insatisfecho con los resultados de esta iniciativa en su barrio o comuna, mientras que entre quienes no se consideraban pobres la proporción de insatisfechos fue de 19%.

La zona de la ciudad con mayor porcentaje de personas que conocen la iniciativa de presupuesto participativo o sus resultados es la Suroccidental, con un 81% de personas que conocen la iniciativa, seguida por la Centroriental, con una cifra similar. Por su parte, las comunas con menor cono-

cimiento de esta iniciativa son la suroriental (47%), la Nororiental (35%) y la noroccidental (39%). En cuanto a la satisfacción, por el contrario, la zona Nororiental tiene el mayor porcentaje de satisfechos entre quienes conocen la iniciativa (51%), y la zona Centroriental, la menor proporción de personas satisfechas (41%).

Gráfico 90. Medellín: Porcentaje de personas satisfechas con los resultados del Presupuesto Participativo en su comuna y porcentaje de personas que afirman conocer el Presupuesto Participativo, por nivel socioeconómico, 2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana 2017

Como lo indica el gráfico 90, el conocimiento y la satisfacción con el presupuesto participativo no son iguales en todos los niveles socioeconómicos en la ciudad. El NSE alto tiene los mayores porcentajes de conocimiento y satisfacción. El 37% de los ciudadanos de este nivel socioeconómico conoce los resultados del presupuesto participa-

tivo, mientras que el 71% de quienes conocen el presupuesto participativo afirman estar satisfechos con sus resultados en el barrio o comuna. En el NSE medio, mientras que el 32% conocen el Presupuesto participativo, el 58% de quienes lo conocen afirman estar satisfechos con sus resultados. Mientras tanto, el NSE bajo tiene el menor nivel de conocimiento de la iniciativa (25%), y el segundo nivel de satisfacción (65%).

Lo observado en materia de participación ciudadana evidencia un desafío para la ciudad en materia de apropiación de las formas de participación ciudadana, especialmente por los medios formales como las juntas de acción comunal o la participación en el presupuesto participativo. Esto resulta especialmente relevante en un entorno en el cual los grupos con menores niveles de participación, y de conocimiento y satisfacción con el presupuesto participativo son las zonas y niveles socioeconómicos de menores condiciones de vida de la ciudad desde el punto de vista objetivo, que podrían tomar provecho de intervenciones más participativas y efectivas en el nivel comunitario. Asimismo, la participación ciudadana deriva en mejores niveles de capital social, generando mejores condiciones para el aumento en las condiciones de vida de las personas.

RESPONSABILIDAD CIUDADANA Y CORRESPONSABILIDAD

Para el año 2017, al igual que en el año 2016, el respeto por los discapacitados fue la norma básica de convivencia respecto de la cual los ciudadanos percibieron en mayor proporción un comportamiento bueno o muy bueno, un 51% de los ciudadanos lo percibieron. Las minorías étnicas, los reinsertados y las personas con diversa orientación sexual fueron los grupos respecto a los cuales los ciudadanos percibieron un comportamiento bueno o muy bueno en menor proporción. El comportamiento de agredir otra persona fue el que los medellinenses consideraron que tenía mayor probabilidad de ser castigado o muy castigado (72%); seguido de portar armas blancas e incumplir normas de tránsito. Sin embargo, para todos los comportamientos indagados, el porcentaje de ciudadanos que consideraron que podrían ser castigados o muy castigados fue mayor al 50%. Cabe mencionar que la honestidad en la conexión a los servicios públicos fue para el 2017 el comportamiento que los ciudadanos calificaron como bueno o muy bueno en mayor proporción con respecto a las demás normas. Finalmente, la institución que los medellinenses consideraron que más trabajó por mejorar la calidad de vida en el año 2017 fue la Alcaldía, siete de cada diez ciudadanos lo consideraron así, con una diferencia frente la segunda institución de 44 puntos porcentuales.

Los miembros de la sociedad deben cumplir con unas determinadas pautas para tener una sana convivencia con los demás individuos, y el respeto de estas normas básicas de convivencia es sinónimo de responsabilidad ciudadana. Cuando los ciudadanos, además de asumir responsablemente sus deberes cívicos y respetar las normas que les garantizan una convivencia adecuada participan activamente como comunidad con miras a un objetivo social determinado tiene lugar la corresponsabilidad. Medellín Cómo Vamos evalúa estos dos aspectos de la vida ciudadana a partir de preguntas orientadas al respeto de normas y a la percepción ciudadana de las acciones de distintas organizaciones sobre la calidad de vida en la ciudad.

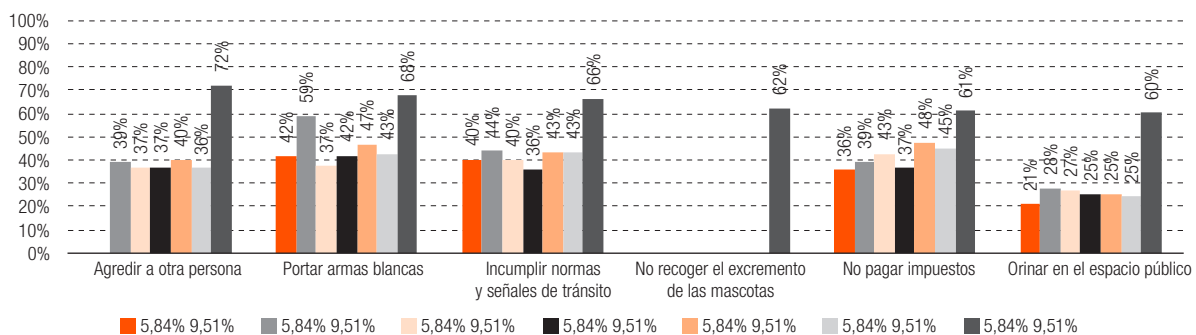
Responsabilidad ciudadana

En enero de 2017 comenzó a regir un nuevo Código de Policía para Colombia, con restricciones más estrictas al comportamiento ciudadano,

orientadas a mejorar la convivencia. Los comportamientos claves para castigar en este código son: control al ruido, ocupación indebida de espacio público, uso de objetos robados, derechos sexuales, invasión de la intimidad, allanamiento sin orden escrita, utilizar menores para evadir orden policial, fabricación, uso y porte de artículos pirotécnicos, portar armas y realizar necesidades fisiológicas en la vía. En el 2017, considerando este nuevo marco normativo, la Encuesta de Percepción Ciudadana incluyó preguntas asociadas a la percepción ciudadana sobre las sanciones a distintas conductas que van en contra de normas sociales.

Como lo indica el gráfico 91, en 2017 la percepción de las probabilidades de castigo de los comportamientos por los cuales se pregunta en la Encuesta de Percepción Ciudadana aumentó significativamente con respecto a 2015, último año en el cual se realizó la pregunta. En efecto, mientras que, en 2015, en los cinco aspectos con información comparable el promedio del porcentaje de personas que consideraban que esas conductas podrían ser castigadas con una alta o muy alta probabilidad fue de 38%, en 2017 este promedio pasó a ser de 66%.

Gráfico 91. Porcentaje de personas que consideran que la probabilidad de ser castigadas es alta o muy alta si comete alguno de los siguientes comportamientos



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana 2010-2017.

Nota: Solo desde el 2017 se empieza a considerar el comportamiento de no recoger el excremento de las mascotas.

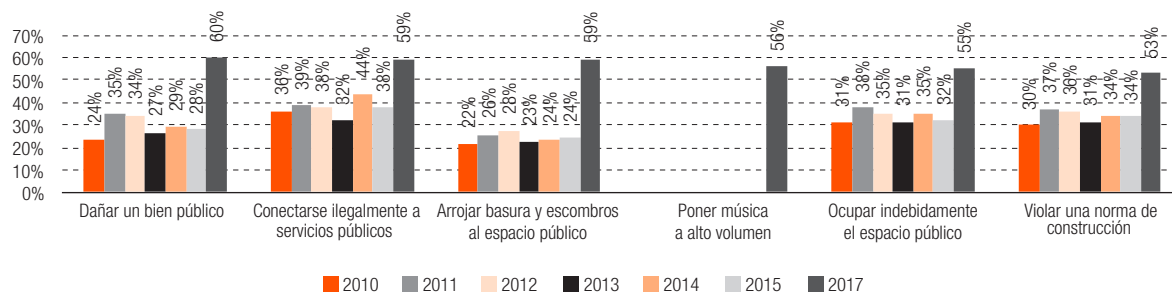
En 2015, no pagar impuestos fue el comportamiento que los medellinenses consideraron, en mayor proporción, que tenía una alta probabilidad de ser castigado (45% de los ciudadanos). Por su parte en 2017 agredir a otra persona fue el compor-

tamiento que una mayor proporción de la ciudadanía consideró que tenía una alta probabilidad de ser castigado. Como lo indica el gráfico 91, siete de cada diez personas percibieron que este comportamiento podría ser castigado o muy castigado.

En general, el porcentaje de personas que consideraron alta la probabilidad de sanción de los comportamientos evaluados es mayor entre quienes se percibieron a sí mismos como pobres que entre los que no se percibieron pobres. En efecto, mientras que entre quienes afirmaron ser pobres el porcentaje de personas que consideraron alta la probabilidad de ser sancionados por las conductas investigadas fue, en promedio, de 58%, entre quienes afirmaron no percibirse pobres, este promedio

fue de 62%. En el caso de incumplir normas de tránsito, tener música a alto volumen, agredir a alguien o conectarse ilegalmente a servicios públicos, las diferencias no fueron significativas entre quienes se consideraron pobres y los demás ciudadanos. Las mayores diferencias se encuentran en la percepción de probabilidades de sanción en dañar un bien público (53% frente a 62%), y violar una norma de construcción (48% frente a 54%), todas mayores entre quienes no se consideraron pobres.

Gráfico 92. Porcentaje de personas que consideran que la probabilidad de ser castigadas es alta o muy alta si comenten alguno de los siguientes comportamientos



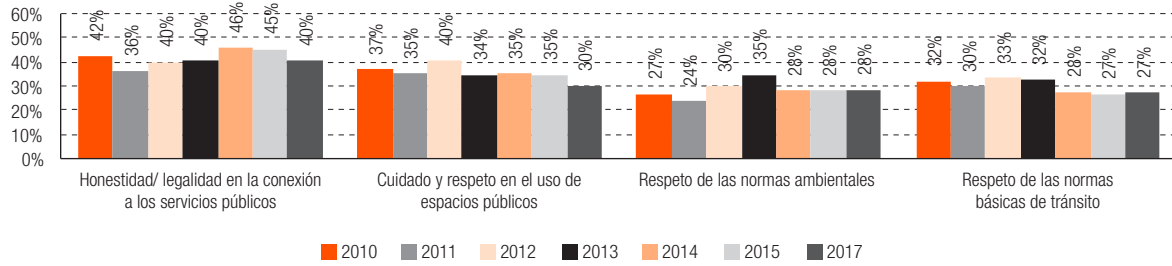
Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana 2010-2017

Para el año 2017, los medellinenses percibieron que los comportamientos que podrían tener una menor probabilidad de ser castigados o muy castigados eran ocupar indebidamente el espacio público y violar una norma de construcción. En ambos casos, cinco de cada diez ciudadanos lo percibieron. Por su parte, comportamientos como: dañar un bien público, conectarse ilegalmente a servicios públicos, arrojar basuras al espacio público y poner música a alto volumen tuvieron participaciones muy similares. En promedio seis de cada diez ciudadanos percibieron que podrían ser castigados o muy castigados por alguno de estos comportamientos. Cabe resaltar que para el año 2017, las personas que consideraron que los comportamientos antes descritos podrían ser castigados o muy castigados fueron en todos los casos mayor al 50%, es decir, más de la mitad de los ciudadanos consideraron que podrían ser castigados o muy castigados por alguno de estos comportamientos.

Evaluación del comportamiento ciudadano

La Encuesta de Percepción Ciudadana indaga también por la evaluación que tienen los ciudadanos del comportamiento de la ciudadanía, en términos generales, frente a ciertas normas básicas de convivencia. Como puede observarse en el gráfico 93, al igual que en el año 2015, en 2017 la honestidad y la legalidad en la conexión a los servicios públicos fue el tema respecto al cual una mayor proporción de la ciudadanía consideró que las personas en la ciudad tuvieron un buen comportamiento. En efecto, en 2017 cuatro de cada diez ciudadanos consideraron que el comportamiento frente al tema estuvo bien o muy bien, frente a 36% de 2015. A pesar de ser inferior al de 2015, este indicador para 2017 fue similar al promedio 2010-2017 (41%).

Gráfico 93. Porcentaje de personas que califican bien o muy bien el comportamiento de los ciudadanos frente a...

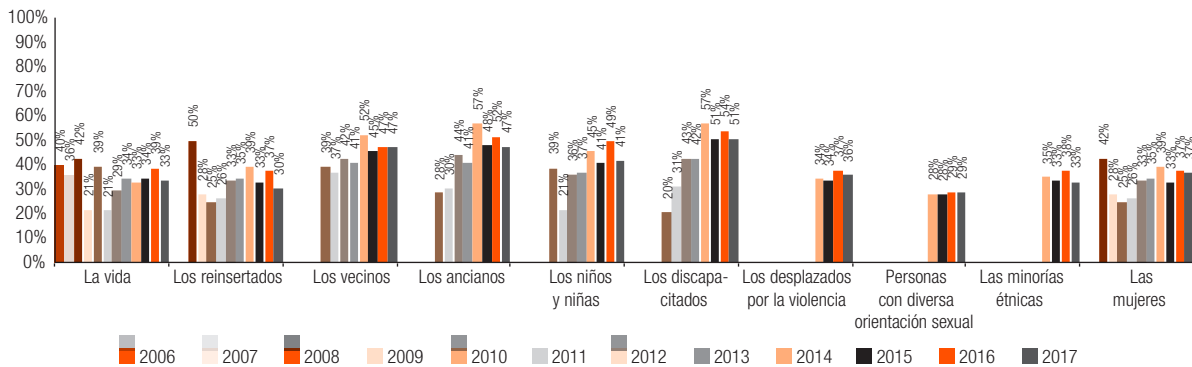


Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana 2010-2017

Por su parte, la segunda norma respecto a la cual una mayor proporción de personas que consideraron el comportamiento de la ciudadanía como bueno o muy bueno fue el cuidado del espacio público. Este aspecto se ubicó cinco puntos porcentuales por debajo del promedio -2010 al 2017-, con 30.15%. El cuidado por las normas ambientales y por las normas básicas de tránsito tuvieron menos del 30% de participación, es decir solo tres de cada 10 personas consideraron que el comportamiento para con estas normas fue bueno o muy bueno.

Otro aspecto de la responsabilidad ciudadana cubierto por la Encuesta de Percepción Ciudadana fue la valoración que tienen los habitantes de Medellín sobre el comportamiento, en general, de la ciudadanía, frente al respeto de ciertas normas básicas de convivencia. En 2017 la norma social con la cual una mayor proporción de la ciudadanía afirmó que los medellinenses se comportan bien o muy bien fue el respeto por los discapacitados, con un 51%. Este resultado fue similar al de 2016. Esta cifra está por encima del promedio 2010-2017 (43%)

Gráfico 94. Porcentaje de personas que consideran que los ciudadanos se comportan bien o muy bien con respecto a normas básicas de convivencia, por norma, 2006-2017.



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana 2006-2017

Las normas de respeto por los ancianos y el respeto por los vecinos ocuparon el segundo y tercer lugar, ambos con porcentajes de 47%. En cuarto lugar, estuvo el respeto por las mujeres, aspecto frente al cual el 37% de los ciudadanos percibieron que el comportamiento de los medellinenses fue bueno o muy bueno en 2017. Esta cifra es similar al promedio 2014-2017, que fue de 35%.

El respeto por la vida es igual de importante a las otras normas básicas, sin embargo, para el año 2017 solo tres de cada diez ciudadanos perci-

bieron que existe un buen o muy buen comportamiento frente a esta norma. Cabe resaltar también que esta percepción bajó con respecto el 2016 (39%) seis unidades porcentuales.

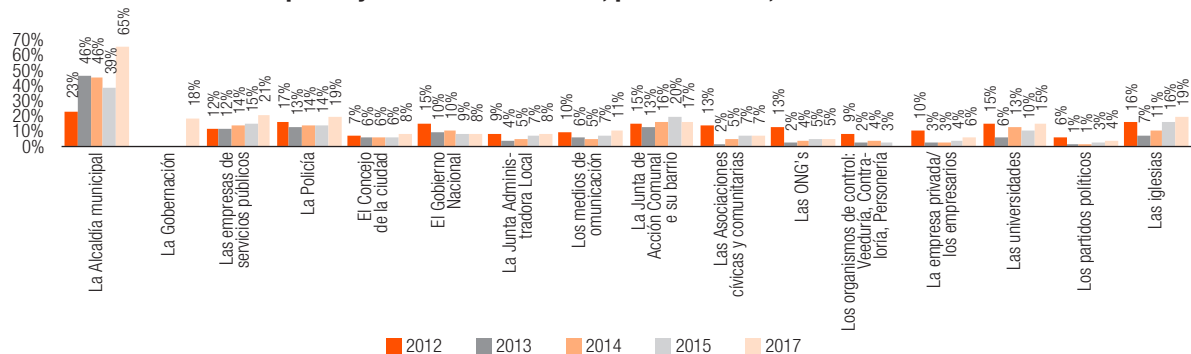
La percepción de buen comportamiento en el respeto por las minorías étnicas y los reinseridos presentó una disminución frente a 2016. Como se mencionó en el informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2016, los bajos niveles en estos indicadores evidencian los retos de la ciudad en estos temas. Finalmente, el último lugar fue

ocupado por la percepción del respeto por las personas de diversa orientación sexual (29%), evidenciando retos importantes para la ciudad también en este ámbito.

Corresponsabilidad

Más allá del cumplimiento de normas legales y cívicas, que hace parte de la responsabilidad ciudadana, la corresponsabilidad consiste en la participación de distintos actores para lograr un objetivo común que los beneficie a todos. La Encuesta de Percepción Ciudadana les pregunta a los ciudadanos cuáles entidades consideran ellos que están trabajando por la calidad de vida en la ciudad.

Gráfico 95. Porcentaje de personas que consideran que las instituciones trabajan por mejorar la calidad de vida, por institución, 2012-2017.



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuestas de Percepción Ciudadana 2012-2017

En 2017, la Alcaldía de Medellín fue la entidad percibida por una mayor proporción de la ciudadanía (65%) como una institución que ha trabajado por la calidad de vida en la ciudad, cifra significativamente superior a la evidenciada para este mismo indicador en 2015. Como lo indica el gráfico 95, la Alcaldía Municipal ha ocupado la primera posición desde 2012, cuando el 23% de la población afirmó considerar que esta institución trabaja por la calidad de vida.

En segundo lugar, las empresas de servicios públicos fueron consideradas por dos de cada diez medellinenses como instituciones que realizan acciones por mejorar la calidad de vida, por lo que se ubicaron como la segunda institución con mejor imagen tuvo después de la Alcaldía. Como puede observarse en el gráfico 95, la diferencia entre el primero y el segundo lugar fue de aproximadamente cuarenta y cuatro puntos porcentuales. Las iglesias, la policía y la gobernación, con 19%, ocuparon el tercer lugar en este indicador.

Si se observan por separado quienes afirmaron considerarse pobres y los que no, puede evidenciarse una diferencia en el porcentaje de

personas que afirman que la Alcaldía ha trabajado por la calidad de vida en la ciudad. Mientras que entre quienes no se consideraron pobres, el 57% percibieron que la Alcaldía realizó acciones por mejorar la calidad de vida, entre quienes no se consideraron pobres este indicador fue de 67%.

Las organizaciones consideradas por una menor proporción de personas como entidades que realizaron acciones para mejorar la calidad de vida en la ciudad fueron los partidos políticos. En efecto, en 2017 el porcentaje de personas que consideraron que los partidos políticos trabajaron por mejorar la calidad de vida en la ciudad fue de 4%.

La opción ninguna de las instituciones mencionadas, tuvo una participación del 16%, es decir, aproximadamente dos de cada diez personas consideraron que ninguna de estas instituciones hizo algo por mejorar la calidad de vida en la ciudad. Esta cifra es mayor a la cifra de nueve de las seis entidades por las que indaga la encuesta, evidenciando la necesidad de que estas organizaciones fomenten entre los ciudadanos el reconocimiento de sus acciones por la calidad de vida en Medellín.

GESTIÓN PÚBLICA

La agenda que los ciudadanos le presentan a la Alcaldía de Medellín mostró los mismos temas prioritarios que en el año 2015, estos fueron: empleo, salud y vivienda, ésta última por segunda vez aparece entre los tres temas más importantes, desplazando por un punto porcentual a la educación. En contraste, entre los seis temas con menor satisfacción ciudadana con la gestión de la Alcaldía, están los tres más relevantes para la agenda propuesta, estos son: empleo con un 26% de satisfechos, la salud con un 31% de satisfechos y la vivienda con un 34% de satisfechos. Se destacan como los aspectos mejor evaluados por la ciudadanía, la recreación y el deporte (65%), los servicios públicos (57%), la cultura (52%) y la educación (50%). No obstante, en todos ellos la satisfacción se redujo frente al año 2016. Esto se ve aparejado con una reducción en la satisfacción con la inversión de los recursos públicos municipales, que pasó de un 62% en 2015 a un 53% en 2017, ubicándose seis puntos porcentuales por debajo del promedio histórico. Al alcalde de Medellín, Federico Gutiérrez Zuluaga, lo conocen nueve de cada diez ciudadanos, con un crecimiento significativo frente al año 2016, y se constituye en el más alto nivel de conocimiento del alcalde de la ciudad desde que se consulta en el año 2006. Por su parte, la favorabilidad bajó cuatro puntos porcentuales y se ubicó en un 86%, siendo la más alta frente a los segundos años de gobierno de las dos alcaldías anteriores. En cuanto a la confianza y la gestión, presentaron una reducción leve frente al año anterior, de 0,1 punto porcentual-pp- cada una, pero se ubicaron levemente por encima del promedio histórico. El equipo de gobierno más cercano del alcalde alcanzó una calificación promedio a su gestión de 3,5/5, 0,1 pp más frente al año anterior, manteniendo la tendencia de los últimos cuatro

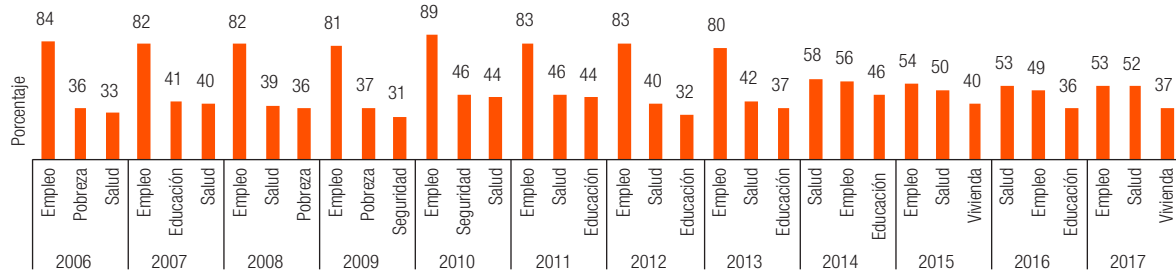
años en cuanto la valoración de la gestión del alcalde es superior a la de su equipo de gobierno, aunque la brecha se redujo frente a la del año 2016, pasó de 0,5 pp a 0,3 pp. Por su parte, las tres instituciones públicas mejor valoradas en 2017, en conocimiento, favorabilidad y buena gestión, fueron las mismas que en el año anterior, aunque el ordenamiento cambió para el segundo y tercer lugar: el Metro de Medellín con una valoración promedio del 90,7% mantuvo el primer lugar que ostenta desde el año 2006, le siguió el Sena con una calificación promedio del 88% y en tercer lugar el INDER con 87,7%. Las entidades con menor calificación promedio fueron Metrosalud (68%), las Comisarías de Familia (68%) y las Inspecciones de Policía (68,7%). De esta evaluación promedio, sobresale el menor conocimiento de las Comisarías de Familia (67%) y la menor valoración de la gestión de las Inspecciones de Policía (52%). Por su parte, la valoración ciudadana del Concejo de Medellín mostró reducción en los tres aspectos evaluados frente al 2016: el conocimiento se redujo tres pp (70%), la favorabilidad en dos pp (71%), mientras la valoración de la gestión bajó 0,2 pp (3,3/5). Estas tres mediciones se ubicaron por debajo del promedio histórico de la valoración de la corporación, siendo más amplia la brecha para la favorabilidad (nueve pp). Por último, en cuanto al nivel de transparencia de la administración percibido por la ciudadanía, bajó el porcentaje de quienes afirmaron que era mucho, pasando de 49% en 2016 a 46% en 2017. En el caso del cambio en la corrupción percibida en la ciudad, aumentó el porcentaje de quienes dijeron que aumentó, pasando de un 17% a un 24% entre 2016 y 2017, ubicándose cinco pp por encima del valor histórico.

Agenda ciudadana

En la Encuesta se indaga desde 2006 cuáles son los tres principales temas a los cuales la Administración Municipal debería prestar más atención. Las respuestas de la ciudadanía se constituyen en una agenda ciudadana para la administración local, en la medida en que la respuesta efectiva a esas demandas influye positivamente en la gobernanza de los territorios.

En 2017, el empleo recuperó el primer lugar de la agenda, que había perdido en 2016 con la

salud, y ratifica que es el asunto que a lo largo de los doce años de la Encuesta ha preocupado más a los medellinenses. La salud ocupó el segundo lugar, a tan sólo un punto porcentual -pp- del empleo, ratificando también la importancia sostenida que le dan los ciudadanos en la agenda, pues solo en el año 2009 no estuvo entre los tres primeros lugares, desplazada por la seguridad ciudadana. En tercer lugar, se ubicó la vivienda, único aspecto del hábitat urbano que es priorizado en la agenda desde 2006; de hecho, solo en dos ocasiones ha ocupado un lugar prioritario, en 2015 y en 2017 (véase gráfico 96).

Gráfico 96. Medellín: temas prioritarios a los que debería prestar más atención la Administración Municipal 2006-2017

Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de percepción ciudadana 2006-2017

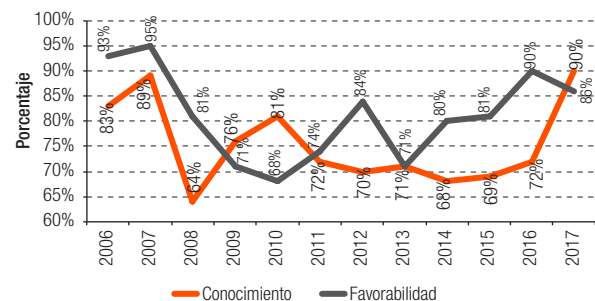
Vale la pena anotar que, aunque educación no estuvo entre los tres primeros lugares, sólo estuvo un punto porcentual por debajo de vivienda, con un 36% de ciudadanos ubicándola entre los tres primeros lugares. Por su parte, la seguridad (33%) y la pobreza y vulnerabilidad (21%) ocuparon el quinto y sexto lugar, respectivamente, entre las prioridades ciudadanas en la agenda pública local.

El alcalde

Una buena valoración de la gente sobre el quehacer del alcalde de su ciudad es un componente relevante de la calidad de vida. El conocimiento sobre la figura del alcalde, la imagen que éste(a) proyecta, la confianza que genera y la buena calificación a la gestión son insumos básicos para la gobernanza de un territorio (MCV, 2017, p. 105).

El año 2017 representa el segundo año de gobierno del alcalde Federico Gutiérrez Zuluaga. Por lo general, ese segundo año plantea retos en cuanto la valoración a los alcaldes mejora en cuanto a conocimiento, pero baja en cuanto a favorabilidad y calificación a la gestión, asociado muy seguramente a que el primer año genera altas expectativas en la ciudadanía frente a los resultados e impactos de la gestión, y pareciera darse un compás de espera hasta el segundo año. El contraste de expectativas frente a resultados tangibles en el segundo año tiende a reducir la valoración ciudadana a la gestión pública en el segundo año.

Esto es lo que ha ocurrido justamente en 2017 con el alcalde Gutiérrez. Como puede observarse en el gráfico 97, el alcalde es conocido por nueve de cada diez ciudadanos, eso significó el mayor incremento en conocimiento de un alcalde entre su primer y segundo año de gobierno, con 18 pp más, desde que se realiza la Encuesta. En contraste, la favorabilidad del alcalde bajó en cuatro puntos porcentuales, ubicándose en 86%, siendo la valoración más alta para un segundo año de gobierno, desde el año 2006.

Gráfico 97. Medellín: conocimiento y favorabilidad del alcalde de Medellín, 2006-2017

Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana.

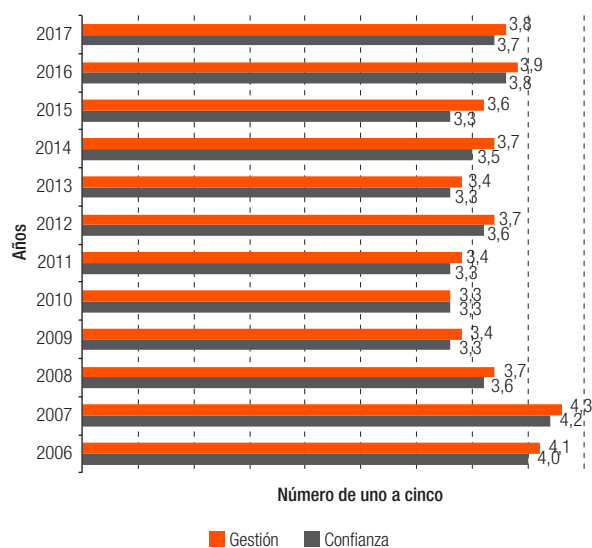
Asimismo, en cuanto al nivel de confianza en el alcalde y la valoración de su gestión, también se presentó una reducción frente al primer año de gobierno; así, la confianza pasó de un promedio de 3,8/5 en 2016 a 3,7/5 en 2017, en la escala que va de uno a cinco, siendo uno que no confía nada y cinco que confía mucho. Pese a esa leve caída, esta valoración es superior a la obtenida por los dos alcaldes anteriores en su segundo año de gobierno (véase gráfico 98).

Por último, se evaluó la gestión del alcalde, obteniendo resultados muy similares a lo aconte-

cido con la valoración de la confianza; así, aunque hubo un leve descenso entre 2016 y 2017, pasando de 3,9/5 a 3,8/5, en la escala que va de uno a cinco, siendo uno muy mala gestión y cinco muy buena gestión. Como en los otros ítems evaluados, al comparar con el segundo año de los alcaldes anteriores se obtiene un resultado más positivo para el alcalde Federico Gutiérrez (véase gráfico 98).

En resumen, el segundo año de gobierno del alcalde Federico Gutiérrez mostró contrastes para destacar, siendo más conocido que el año de arranque, lo que está en sintonía con un estilo de gestión cercano al ciudadano, y con un fuerte componente de gestión desde el territorio, bajó levemente en la favorabilidad, la confianza y la gestión frente a su primer año de gobierno, pero se ubicó por encima de los dos⁵⁰ anteriores alcaldes en su segundo año de gobierno.

Gráfico 98. Medellín: calificación ciudadana a la confianza y gestión del alcalde de Medellín, 2006-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana.
*La calificación va de uno a cinco, siendo uno la menor calificación y cinco la máxima.

Diferencias en la valoración del alcalde por NSE, zonas y otros

Como en el año anterior, al alcalde Gutiérrez lo conocen en menor proporción en el nivel socioeconómico bajo (estratos 1 y 2), un 13% de los ciudadanos dijeron no conocerlo en ese NSE. Por zonas de la ciudad, es en la nororiental donde menos dicen conocerlo, llegando a un 15% en 2017, mientras en la suroriental fue donde más dijeron conocerlo (95%). Como en 2016, los jóvenes son quienes menos conocen al alcalde, (entre 18 y 25 años un 14% dijeron no conocerlo). Los hombres conocen más al alcalde que las mujeres, un 12% de ellas manifestaron no conocerlo.

Aunque en el NSE bajo es donde menos conocen al alcalde Gutiérrez, es donde tienen una imagen más favorable, llegando a un 87%, mientras la menor se dio en el NSE alto con un 81%. Por zonas de la ciudad, se tiene que la suroriental es la de menor favorabilidad con un 74%, mientras la de mejor favorabilidad es compartida con un 92% en la suroccidental y la nororiental. Las mujeres tienen una más alta favorabilidad del alcalde que los hombres (88% vs 84%), mientras los más jóvenes (entre 18 y 35 años) presentaron la más baja favorabilidad con 83%.

En el NSE alto es donde menos confían en el alcalde, obteniendo un promedio de 3,5/5 en la escala de calificación, mientras el NSE bajo y medio el resultado es muy similar, (3,8/5 y 3,7/5, respectivamente). De nuevo, en la zona suroriental es donde el alcalde obtiene la más baja calificación

50 La Encuesta de Percepción Ciudadana se realiza desde el año 2006, con lo cual se cuenta con información de los segundos años de gobierno para tres alcaldes, a saber: Alonso Salazar (2008-2011), Aníbal Gaviria (2012-2015) y Federico Gutiérrez (2016-2019.)

(3,3/5), y también se repite que donde mejor obtiene valoración el alcalde, es en las zonas nororiental y suroccidental (3,9/5 en ambas). Así como con la favorabilidad, los jóvenes son los que menos confían en el alcalde (3,4/5), mientras los mayores de 55 años son quienes más confían en él (4,1/5). Tanto hombres como mujeres muestran el mismo nivel de confianza en el alcalde (3,7/5).

Por último, en la valoración de la gestión del alcalde se encuentran los mismos resultados mostrados arriba para favorabilidad y confianza; esto es, valoran más la gestión en las zonas nororiental y suroccidental, en el NSE bajo y los mayores de 55 años, mientras la valoran menos en la suoriental, el NSE alto y los jóvenes. Entre hombres y mujeres no hay diferencias en la valoración de la gestión del alcalde.

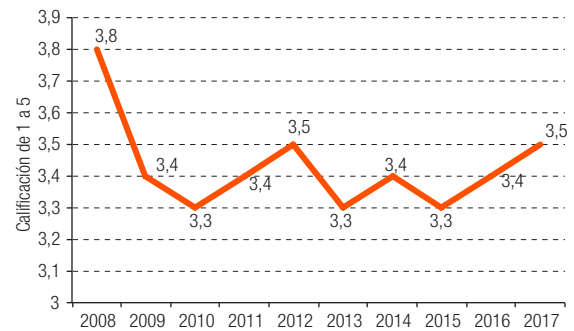
Gestión del equipo de gobierno

El alto capital político con el que arrancó el alcalde en su primer año de gobierno, y que conserva en gran medida en su segundo año de gobierno, debería servir para abonar el terreno a una buena gestión en lo que resta de su mandato. No obstante, la gestión pública local no depende exclusivamente del alcalde. La complejidad de los asuntos públicos, máxime en una ciudad con 2.5 millones de habitantes y conurbada en una región con 3,8 millones de habitantes, evidencia la necesidad de contar con equipos de trabajo que acompañen al alcalde y que cuenten con solidez técnica, política y con capacidad de liderar los asuntos que les competen, dando un mayor margen de maniobra al alcalde para enfocarse en los asuntos más estratégicos (MCV, 2017, p.106).

A diferencia de lo ocurrido con el alcalde en cuanto a la valoración de su gestión, la cual bajó de forma leve entre el primer y segundo año, la valoración del equipo de gobierno mejoró levemente, pasando de 3,4/5 a 3,5/5, lo que permitió reducir la brecha entre ambas valoraciones, que a 2016 había alcanzado su mayor magnitud con 0,5 pp. No obstante, en un segundo año de gobierno la brecha alcanzada en 2017 sigue siendo

la mayor si se le compara con el segundo año de los dos alcaldes precedentes. En 2009 había sido inexistente, esto es la valoración de la gestión del alcalde y de su equipo fue idéntica, mientras en 2013 ascendió a 0,1 pp (véase gráfico 99).

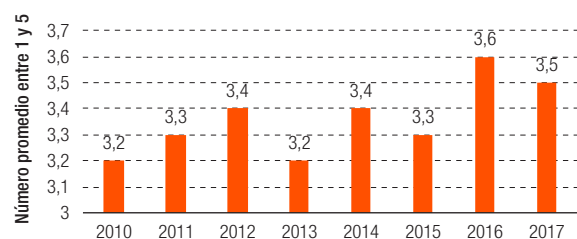
Gráfico 99. Medellín: satisfacción ciudadana con la gestión del equipo de gobierno del alcalde, 2008-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana
En 2006 y 2007 no se preguntó por la gestión del equipo de gobierno

Satisfacción con la información entregada por la Alcaldía de Medellín

Gráfico 100. Medellín: satisfacción con la información entregada por la Alcaldía sobre programas y proyectos que desarrolla, 2010-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana.
Esta pregunta se consulta desde el año 2010

Un activo y, a la vez, bien público es la información con la que cuenta el ciudadano en torno a la gestión pública. Esta información nutre los ejercicios de control social que aportan al fortalecimiento de los procesos democráticos, a través de diversos mecanismos como una mayor eficiencia en la asignación de recursos, una mayor celeridad

o respeto a los tiempos en los que las obras deben ponerse en funcionamiento, una mayor disposición en el pago de impuestos, entre otros.

A la ciudadanía en Medellín se le consulta desde el año 2010 por la satisfacción con la información entregada por la Alcaldía sobre programas y proyectos que desarrolla con los recursos públicos. Como se observa en el gráfico 100, en 2017 la satisfacción se ubicó en 3,5/5 en la escala que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, cifra muy similar a la satisfacción promedio del periodo en cuestión que fue de 3,4/5. Frente al segundo año del gobierno precedente el resultado es más alto en 2017 (3,5/5 vs 3,2/5).

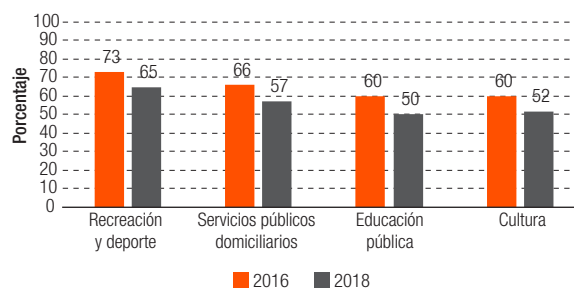
Satisfacción con la gestión pública local en temas específicos

Desde 2016, en la Encuesta se incluyó una pregunta en torno a la gestión pública local en temas específicos que afectan la calidad de vida del ciudadano⁵¹. El objetivo es profundizar, más allá de la valoración a la gestión general del alcalde y su equipo de gobierno más cercano, en qué áreas específicas de la gestión se están obteniendo mejores resultados, de acuerdo con la percepción ciudadana, y cuáles son las áreas que requerirían acciones de mejora, dada también la percepción ciudadana.

En 2017, cuatro temas se ubicaron con valoraciones de 50% o más en la escala de satisfacción, que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho. Estos fueron, como

en 2016, la recreación y el deporte (65%), los servicios públicos domiciliarios (57%), la cultura (52%) y la educación pública (50%). Como se observa en el gráfico 101, en estos cuatro temas se evidenció una reducción en la satisfacción ciudadana con la gestión pública realizada, frente a lo obtenido en el primer año de gobierno. La mayor caída se dio en educación pública, pasando de 60% a 50% entre ambos años. Como se decía en el anterior informe de la Encuesta en 2016, la más alta valoración a la gestión en estos temas es coincidente con la más alta satisfacción con la oferta que tiene la ciudad en estos bienes y servicios.

Gráfico 101. Medellín: temas con mayor satisfacción ciudadana con la gestión pública realizada (50% o más satisfechos), 2016-2017

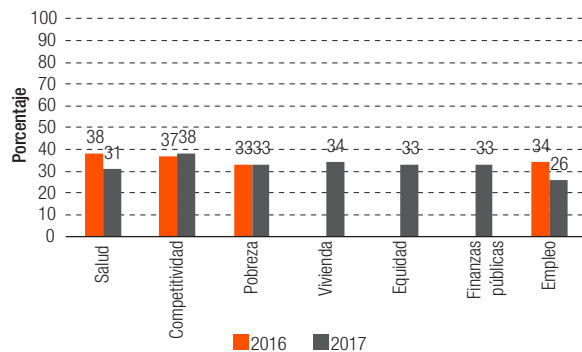


Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana

No obstante, como también se afirmó en dicho informe, aunque estos temas coinciden en ser los de más alta valoración, hay una distancia a favor de la satisfacción con la oferta de estos servicios en la ciudad frente a la valoración de la gestión pública local, que denota que el ciudadano es consciente de que esa oferta depende de múltiples actores, no sólo públicos, sino también privados y, en ese sentido, el aporte de la gestión pública no puede equipararse completamente con la valoración de los bienes y servicios que la ciudad está ofreciendo.

51 Los aspectos consultados fueron 17, a saber: Seguridad ciudadana y convivencia, Movilidad y transporte, Medio ambiente, Cultura y comportamiento ciudadano, Servicios públicos, Espacio público, recreación y deporte, Vivienda, Pobreza y vulnerabilidad, Igualdad de oportunidades (o Equidad), Cultura (promoción y acceso a diferentes expresiones artísticas), Empleo, Desarrollo económico y Competitividad, Educación, Salud, Gestión pública (eficiencia y transparencia) y Finanzas públicas.

Gráfico 102. Medellín: temas con menor satisfacción ciudadana con la gestión pública realizada (menor al 40% de satisfacción), 2016-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Los temas para los cuales no aparece información en 2016, obtuvieron en ese año valoraciones entre 40% o más.

Por su parte, los temas con menor satisfacción ciudadana frente a la gestión pública local en 2017, esto es, que obtuvieron una valoración menor al 40%, fueron siete, tres de ellos precisamente los primeros en la agenda que los ciudadanos le proponen a la Alcaldía: empleo (26%), salud (31%) y vivienda (34%). También temas transversales a la calidad de vida como la lucha contra la pobreza o la búsqueda de equidad quedaron con las menores valoraciones, ambas con el 33% de satisfacción con la gestión local. El manejo de las finanzas locales y la competitividad también obtuvieron calificaciones menores al 40% (véase gráfico 102). Como en el caso de los temas que obtuvieron las más altas calificaciones a la gestión local, en el caso de los temas de menor valoración, hay una reducción en la satisfacción en relación con el año 2016.

Así las cosas, la reducción en la satisfacción con temas específicos de la gestión pública local fue mucho mayor que la valoración de la gestión global del alcalde, en tanto la del equipo de gobierno incluso mejoró, aunque de forma leve. Este resultado podría ser indicativo de que el ciudadano al valorar la gestión del alcalde y de su equipo de gobierno tiende más a evaluarlos como figuras y menos por los resultados de la gestión en aspectos puntuales que afectan su calidad de vida. Es lo que coloquialmente se ha denominado como al “personaje le va bien” pero “al conjunto de la sociedad le va mal”.

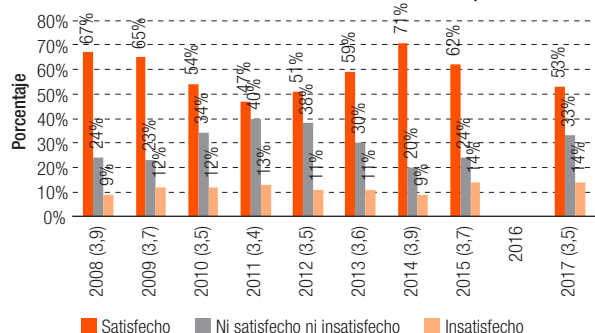
Idealmente las dos valoraciones miradas en su conjunto deberían converger para reflejar más fielmente el malestar o bienestar que los ciudadanos puedan estar experimentando derivado explícitamente de la acción pública local, donde el alcalde y su equipo de gobierno deben ostentar un fuerte liderazgo.

Satisfacción con la inversión pública municipal

En 2017, un 53% de los ciudadanos en Medellín manifestaron estar entre satisfechos y muy satisfechos con la inversión pública que realiza la Alcaldía de Medellín, un 33% se ubicó en la franja de neutralidad, esto es, ni satisfechos ni insatisfechos y un 14% dijeron sentirse entre insatisfechos y muy insatisfechos.

En consonancia con la reducción en la satisfacción con la gestión pública en casi todos los temas específicos indagados, entre 2016 y 2017, la satisfacción con la inversión de los recursos también se redujo frente al último año consultado, es decir frente a 2015 (véase gráfico 103). Frente al promedio histórico de evaluación, se tiene una reducción de seis pp, un incremento de tres pp en la franja de neutralidad y de dos pp en la proporción de insatisfechos.

Gráfico 103. Medellín: satisfacción con la forma en que la Alcaldía de Medellín invierte los recursos, 2008-2017



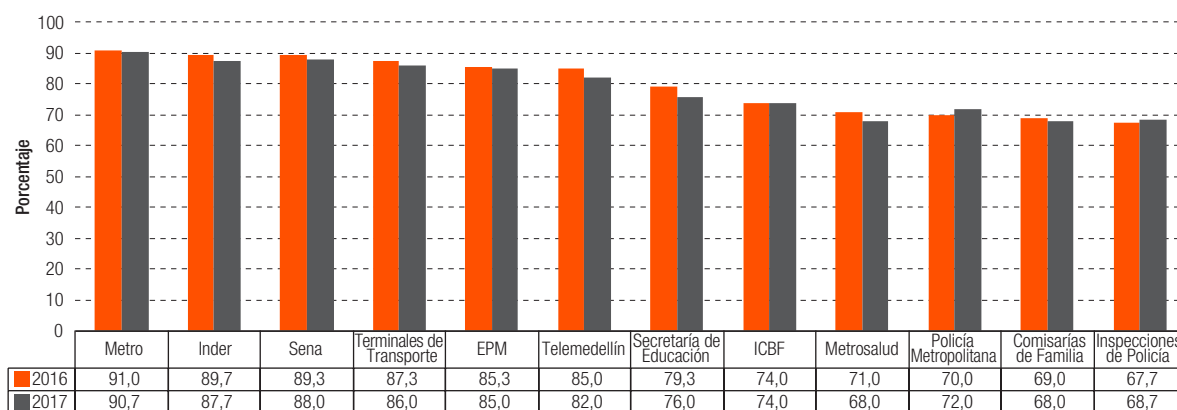
Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. En 2016 no se incluyó esta pregunta.

Evaluación a entidades públicas

En 2016 este apartado de la Encuesta acotó las instituciones públicas por las cuales consulta a doce instituciones, producto de la revisión del instrumento y, principalmente, con fines de acotarlo para ganar en calidad de los datos recolectados⁵².

En 2017, se consulta también por esas doce instituciones, y por décimo segundo año el Metro obtuvo la mejor calificación promedio en los tres ítems evaluados, a saber: conocimiento, favorabilidad y gestión, con 90,7%. Le siguió el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, entidad que desplazó de este puesto al Inder, con una valoración promedio de 88%, y, en tercer lugar, muy cerca, se ubicó el Inder con una calificación promedio en los tres ítems de 87,7% (véase gráfico 104).

Gráfico 104. Medellín: valoración ciudadana a entidades públicas, 2016-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Porcentaje promedio del conocimiento, y valoración de favorabilidad y gestión.

Las tres entidades que obtuvieron la más baja calificación promedio fueron la Empresa Social del Estado Metrosalud (68%), las Comisarías de Familia (68%) y las Inspecciones de Policía (68,7%) (véase gráfico 104).

Entre 2016 y 2017, diez de las doce entidades bajaron en la calificación promedio, a excepción del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- que mantuvo la valoración estable, y la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá que obtuvo un incremento de dos puntos porcentuales (véase gráfico 104).

Por ítems de evaluación desagregados se tiene que el mayor conocimiento lo tienen el Metro (97%) y Empresas Públicas de Medellín (95%), mientras el menor lo tienen las Comisarías de Familia (67%). Por su parte, en cuanto a la favorabi-

lidad, el Metro y el Sena comparten la mejor valoración, alcanzando ambas un 96%, mientras la menor favorabilidad la tuvieron la Policía Metropolitana (73%) y las Inspecciones de Policía (72%). Por último, en cuanto a la valoración de la gestión, los mejores resultados los obtuvieron el Metro (79%) y el Inder (79%), mientras las menores fueron las Inspecciones de Policía (53%) y Metrosalud (52%), seguidas muy de cerca por la Policía Metropolitana (55%) y las Comisarías de Familia (57%).

Así las cosas, se reitera la recomendación que se hacía en el informe de 2016, en cuanto a la necesidad de mejorar la información con la que cuentan los hogares en la ciudad para el acceso a los servicios integrales que ofrecen las Comisarías, tan importantes para resolver pacíficamente los conflictos al interior de estos. La información por

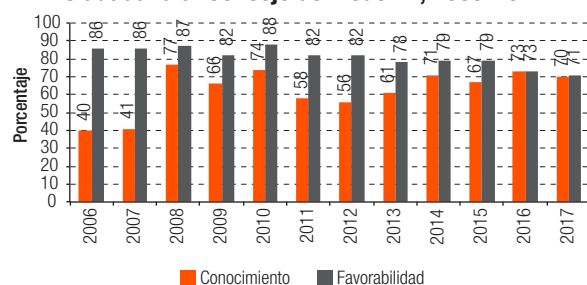
parte de la ciudadanía de las distintas instancias a las que pueden recurrir y las rutas de atención que ofrecen y el fortalecimiento de las instituciones que obtuvieron los resultados más bajos en cuanto a la gestión de cara al ciudadano, son indispensables para una atención oportuna y eficaz y componentes esenciales para el mejoramiento de temas tan importantes como la salud, la convivencia y la seguridad ciudadana.

Concejo de Medellín

En la Encuesta se incluyen preguntas asociadas al conocimiento, favorabilidad y evaluación de la gestión del Concejo de Medellín, dada la importancia de esa corporación en la gestión del desarrollo de los municipios, a través del control político al poder ejecutivo de las ciudades, y teniendo como objetivo último la búsqueda del bienestar colectivo.

En 2017, siete de cada diez ciudadanos dijeron conocer al Concejo de la ciudad, en la misma proporción, entre quienes lo conocen, dijeron tener una imagen favorable de la corporación, y dieron una calificación promedio a la gestión de 3,3/5, en la escala de calificación que va de uno a cinco, siendo uno muy mala gestión y cinco muy buena gestión. Frente al año 2016, se tiene que los tres resultados resultaron inferiores; en el caso del conocimiento, bajó en tres pp, en el caso de la favorabilidad lo hizo en dos pp, mientras la valoración de la gestión bajó en 0,2 pp, pasando de 3,5/5 a 3,3/5 (véanse gráficos 105 y 106).

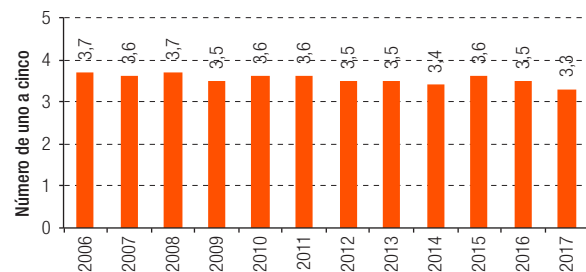
Gráfico 105. Medellín: conocimiento y favorabilidad ciudadana al Concejo de Medellín, 2006-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. El conocimiento para 2006 y 2007 no son comparables al periodo 2008-2017.

En relación con el promedio histórico se tiene que en 2017 la favorabilidad de la corporación se ubicó diez puntos porcentuales por debajo, mientras la gestión se ubicó 0,2 pp por debajo del promedio. En contraste, el conocimiento de la corporación estuvo tres pp por encima del promedio histórico en 2017.

Gráfico 106. Medellín: calificación a la gestión del Concejo de Medellín, 2006-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. La calificación va de uno a cinco, siendo uno muy mala gestión y cinco muy buena gestión.

Diferencias en la valoración del Concejo de Medellín por zonas, NSE y otros

El Concejo de Medellín es más conocido por el NSE alto (estratos 5 y 6), con un 83%, mientras el NSE bajo (estratos 1 y 2), es el que menos lo conoce, con un 61%, el NSE medio (estratos 3 y 4), por su parte, dijo conocerlo en un 78%. Por zonas, donde menos lo conocen es en la nororiental y la suroccidental con seis de cada diez diciendo que conocen la corporación, mientras donde más lo conocen es en las zonas del centro y la suroriental con ocho de cada diez ciudadanos afirmándolo. Los hombres conocen más al Concejo que las mujeres (75% vs 67%), y no se presentaron diferencias importantes por edades.

La favorabilidad del Concejo fue similar en el NSE bajo y alto con 73% y 72%, respectivamente, mientras en el NSE medio tuvo más baja favorabilidad con un 68%. Por zonas de la ciudad

se tiene que la nororiental fue la de más alta favorabilidad con un 77%, como ocurrió en 2016, mientras en la centroriental presentó la más baja con un 61%. Los hombres tienen una imagen más favorable que las mujeres (72% vs 68%) y, como en 2016, los jóvenes califican más baja la favorabilidad, mientras los mayores de 55 años tienen la imagen más favorable del Concejo.

Por último, la evaluación de la gestión del Concejo no tuvo diferencias ni por NSE ni entre hombres y mujeres, pero sí por zonas y edades, similar a lo acontecido en 2016; así, en las zonas suroriental y centrorientales fue donde menos valoraron la gestión con 3,1/5, mientras en la zona nororiental se otorgó la mayor valoración con 3,5/5, como ocurrió en 2016, por su parte, los mayores de 55 años otorgaron la más alta valoración de la gestión del Concejo con 3,6/5.

Transparencia y corrupción

En gestión pública se indaga también por dos temas críticos como son la transparencia y la corrupción. Mientras la primera permite que las entidades públicas transmitan confianza a los ciudadanos abonando a la gobernanza de los territorios, la segunda, por el contrario, socava la confianza y se traduce, en muchos casos, en pérdida de recursos públicos valiosos, que de otro modo podrían estar atendiendo las necesidades más urgentes de la población, aportando con ello a sociedades más equitativas.

Acerca de la transparencia, desde 2011 se pregunta a la ciudadanía qué tanto cree que la Administración de la ciudad ha sido transparente en sus actividades, en una escala de uno a cinco, siendo uno nada transparente y cinco muy transparente. En 2017, un 46% de los ciudadanos dijeron que la Administración había sido muy transparente (calificaciones de 4 y 5), tres pp por debajo

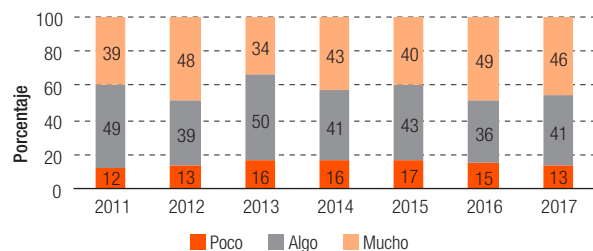
de lo obtenido en 2016, quienes afirmaron que había sido algo transparente ascendieron al 41%, cinco pp más frente al año 2016, mientras un 13% dijeron que había sido poco transparente, esto es dos pp menos frente al 2016 (véase gráfico 107).

Frente al promedio histórico, se tiene que los resultados de 2017 son muy similares; así, quienes consideran que la Administración ha sido muy transparente ascendieron a 43%, tres puntos por debajo de lo obtenido en 2017, un 41% quienes dijeron que algo transparente, dos puntos por encima de lo obtenido en 2017, y un 15% dijeron que poco transparente, dos puntos por encima de la cifra de 2017.

Como en 2016, no se encontraron diferencias significativas por NSE ni por sexo, pero sí por rangos de edad y por zonas en cuanto a la transparencia percibida. Así, la menor transparencia se percibió entre los más jóvenes con 3,2/5, mientras la mayor transparencia fue percibida por los mayores de 55 años, alcanzando 3,7/5. En cuanto a las zonas, la noroccidental y la suroccidental fueron las de mayor percepción de transparencia llegando a 3,6/5, mientras la centroccidental fue la de menor percepción con 3,2/5.

Al cruzar la información de percepción de transparencia con la autopercepción de pobreza y la percepción de desigualdad no se encuentran resultados diferenciados significativos.

Gráfico 107. Medellín: percepción de nivel de transparencia de la administración municipal, 2011-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Esta pregunta se realiza desde el año 2011. La escala de respuesta va de 1 a 5. Poco incluye las respuestas 1 y 2. Algo incluye la respuesta 3, y mucho las respuestas 4 y 5.

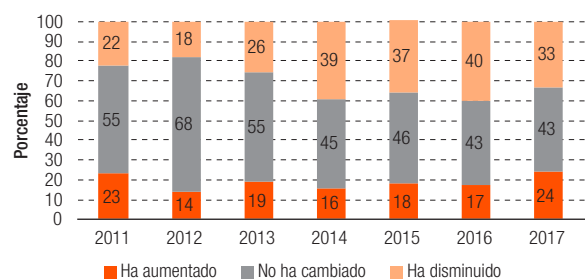
De acuerdo con la Oficina de la Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC⁵³- el concepto de corrupción es amplio. Incluye soborno, fraude, apropiación indebida u otras formas de desviación de recursos por un funcionario público, pero no es limitado a ello. La corrupción también puede ocurrir en los casos de nepotismo, extorsión, tráfico de influencias, uso indebido de información privilegiada para fines personales y la compra y venta de las decisiones judiciales, entre varias otras prácticas” Asimismo, el fenómeno de la corrupción es importante en tanto tiene implicaciones económicas, sociales, políticas, jurídicas y éticas negativas. Así “en diferentes contextos, la corrupción perjudica a las instituciones democráticas, desacelera el desarrollo económico y contribuye a la inestabilidad política. La corrupción destruye las bases de las instituciones democráticas al distorsionar los procesos electorales, socavando el imperio de la ley y deslegitimando la burocracia. Esto aleja a los inversionistas y desalienta la creación y el desarrollo de empresas en el país, que no pueden pagar los “costos” de la corrupción”⁵⁴.

En la Encuesta se consulta por el cambio percibido en el nivel de corrupción en Medellín frente al año inmediatamente anterior⁵⁵. En 2017, los resultados son de un mayor pesimismo frente al año 2016. Un 24% dijeron que el nivel había aumentado, esto es, siete pp más que en el año inmediatamente anterior, un 43% dijeron que no había cambiado, sin cambio frente al año anterior, y un 33% dijo que había disminuido, siete pp por debajo de lo obtenido en 2016 (véase gráfico 108).

Frente al promedio histórico se tiene que 2017 mostró unos resultados más pesimistas frente al comportamiento de la corrupción en la ciudad; así, un promedio del 19% de ciudadanos consideraron que la corrupción había aumentado, estando cuatro pp por debajo de lo acontecido en 2017, un 51% no consideraron cambios en el nivel de corrupción, siete puntos porcentuales más frente al 2017, y en promedio un 31% afirmó que el nivel se redujo, dos puntos por debajo de lo expresado en 2017.

Es necesario precisar que el año 2017 estuvo atravesado por noticias de corrupción, especialmente lo concerniente con el caso Odebrecht, que afectó la percepción ciudadana, no solo en Colombia sino en Latinoamérica, en cuanto a la fragilidad institucional y los grandes tentáculos del fenómeno, que podrían haber influenciado también este resultado para Medellín en 2017.

Gráfico 108. Medellín: percepción de nivel de cambio de la corrupción en la ciudad en el último año, 2011-2017



Fuente: Medellín Cómo Vamos. Encuestas de Percepción Ciudadana. Esta pregunta se realiza desde el año 2011. La escala de respuesta va de uno a cinco, siendo uno ha aumentado mucho y 5 ha disminuido mucho. Ha aumentado incluye las opciones 1 y 2, sigue igual la 3 y ha disminuido las opciones 4 y 5.

53 Tomado de: <http://www.unodc.org/lpo-brazil/es/corruptcao/>

54 Ibid.

55 En 2011 se consultó por el nivel de cambio percibido en los últimos cuatro años. La razón que explica el cambio es que 2011 era el primer año en el que se hacía esta pregunta y se quería obtener una percepción más de mediano plazo, pero a partir de 2012 se homologa con la temporalidad de la mayoría de las preguntas que se realizan en la EPC.

Diferencias por zonas, NSE y otros

Por NSE, se tiene que quienes se mostraron más pesimistas, es decir, quienes en mayor proporción consideraron que la corrupción aumentó fueron quienes pertenecen al NSE bajo, llegando a un 29%, mientras los que en menor proporción dieron esa opinión fueron quienes pertenecen al NSE alto con un 13%. Por zonas, se encuentra que la suroriental es la de menor proporción de personas que consideran que la corrupción ha aumentado con un 14%, mientras la zona noroccidental es la de mayor proporción con un 29%. No hubo diferencias apreciables ni por edades ni entre hombres y mujeres.

Al cruzar con la información de auto percepción de pobreza y percepción de desigualdad se tiene que quienes se auto perciben como pobres tuvieron una percepción un poco más pesimista frente a la evolución de la corrupción en la ciudad en el último año, con un 26% que consideraron que aumentó, mientras quienes no se percibieron como pobres, lo consideraron así en un 23%. Por su parte, quienes consideraron que el nivel de desigualdad aumentó en el último año, tuvieron un más alto porcentaje de respuesta frente al aumento de la corrupción con un 29%, frente a un 20% de quienes consideraron la desigualdad como media y un 23% de quienes consideraron la desigualdad como baja.

CONCLUSIONES

En 2017 la Encuesta de Percepción Ciudadana mostró la reducción en indicadores clave que evidencian un contexto desfavorable en cuanto a la percepción de calidad de vida, tanto individual como colectiva. Así, la percepción sobre el rumbo futuro de la ciudad, el orgullo por la ciudad, la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir y la satisfacción individual con la calidad de vida bajaron de forma apreciable frente al 2016, y frente al promedio histórico de cada una de las valoraciones.

Lo anterior puede obedecer a un conjunto de factores que nos muestra la propia Encuesta de Percepción, pero también a condiciones objetivas reportadas en nuestro Informe de Calidad de Vida. Tomando en cuenta que en 2017 siguieron ocupando los primeros lugares en la agenda, tanto individual como colectiva en Medellín, el empleo y la salud, es dicente que en ese año la economía nacional mostrara signos de estancamiento, con un crecimiento consolidado de 1,8%, el menor registrado desde 2010, y muy similar al registrado en 2009, cuando la economía creció en 1,7%⁵⁶. Esto se vio reflejado en unas menores oportunidades laborales para todos aquellos quienes buscaron empleo en la ciudad y la región metropolitana, con una tasa de desempleo que se mantuvo por encima del 10%; así, mientras se crearon

27.000 nuevos puestos de trabajo, también creció la población que buscaba trabajo, dando como resultado 7.000 personas más en situación de desempleo. Frente a la calidad de los empleos en la región, aunque aún no se consolida la información de la formalidad del empleo, por parte del DANE, los cambios en la composición de las posiciones ocupacionales muestran un aumento de 24.000 plazas por cuenta propia, que están altamente relacionadas con informalidad laboral.

En cuanto a la salud, los resultados de la Encuesta muestran que, en un contexto de mayor cobertura del servicio de salud y un mayor acceso reportado, aún hay retos pendientes por resolver, específicamente en materia de calidad. Puntualmente, la oportunidad con la que los usuarios reportaron recibir el servicio de consulta externa muestra un deterioro, con dos de cada diez medellinenses que tuvieron que esperar más de 30 días para ello. Además, es de resaltar que, aunque la satisfacción con el servicio de salud se mantuvo estable, comparativamente sigue siendo una de las más bajas entre los bienes y servicios por los que indaga la Encuesta. Estas alarmas en materia de la calidad del servicio percibida por sus usuarios son de suma importancia pues pueden incidir en la percepción que tienen los medellinenses en torno a las garantías de su derecho a la salud que

brinda la ciudad y, por esa vía, afectar la confianza que tienen en el sistema y el uso – adecuado o no – que hagan de los servicios de salud.

Otro tema que ha estado de forma recurrente influenciando la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir es la seguridad ciudadana. Aunque en 2017 se mantuvo el nivel de victimización en la ciudad en relación con 2016, frente al promedio histórico, estos dos últimos años muestran una mayor victimización, que está influenciando la percepción de seguridad, tanto en la ciudad como en el barrio. Los ciudadanos siguen reclamando una acción más integral para mejorar la seguridad, tanto mayor fuerza policial como mayor capacidad de respuesta, pero también mayores oportunidades de empleo y educación.

Los problemas identificados en los barrios en materia de seguridad también señalan la importancia de abordajes más integrales; así, la drogadicción ocupa el primer lugar entre los problemas señalados por los ciudadanos, lo que evidencia la necesidad de incluir políticas de salud pública que tengan en el centro la prevención del consumo de estupefacientes y seguir profundizando en los entornos protectores. Asimismo, es importante seguir trabajando en mecanismos de divulgación de las rutas de atención de las instituciones que se relacionan con la seguridad y la convivencia, pues son justamente estas instituciones (Comisarías de Familia e Inspecciones de Policía) las que un menor porcentaje de personas conocen en la ciudad, además del fortalecimiento de estas instituciones de cara a una atención más efectiva para el ciudadano.

El hábitat urbano entra en la agenda ciudadana a través primordialmente de la vivienda. Desde 2013, ésta ha sido señalada como el cuarto tema más importante para la calidad de vida individual y en 2017 fue el tercer tema más importante a los que los ciudadanos consideran que debería prestarle más atención la administración municipal. Pese a que históricamente la satisfacción con la vivienda, así como con los servicios públicos y el barrio ha sido alta, el acceso a la vivienda de

calidad es percibido como desigual: en 2017 fue reportado como el tercer ámbito más desigual después del empleo y la salud, con casi cinco de cada diez personas que así lo afirmaron. Efectivamente, la alta satisfacción con la vivienda para un ciudadano promedio esconde diferencias apreciables por zonas y niveles socioeconómicos; la zona suroccidental muestra la más alta satisfacción, mientras la noroccidental muestra la más baja satisfacción, así como el nivel socioeconómico bajo (estratos uno y dos). Lo anterior se ve reforzado con resultados objetivos como los provenientes del Índice Multidimensional de Condiciones de Vida, donde la vivienda es “uno de los aspectos donde las brechas entre territorios no se logran romper, exhibiendo desde 2010 pocos avances”⁵⁷.

Este resultado desigual por zonas y NSE en la satisfacción con la vivienda, es un denominador común en la mayoría de aspectos evaluados por los ciudadanos, evidenciando que las condiciones objetivas, provenientes de los indicadores de resultado que usa el programa Medellín Cómo Vamos para evaluar la dimensión objetiva de la calidad de vida, está altamente correlacionada con las condiciones percibidas por los ciudadanos, a través de las valoraciones de la satisfacción con los bienes y servicios que ofrece la ciudad.

Tomando en cuenta las diferencias en la satisfacción reportadas por zonas y NSE, además del resultado de percepción de un acceso desigual en Medellín, principalmente para los aspectos más importantes para la calidad de vida del ciudadano, esto es: empleo, salud, vivienda, educación y seguridad, además de un porcentaje reiterado de aproximadamente dos de cada diez ciudadanos que se consideran pobres, en el informe se cruzaron las principales variables de satisfacción con la autopercepción de pobreza y la percepción de desigualdad.

El resultado es una alta correlación entre la satisfacción con la mayoría de los bienes y servicios y la autopercepción de pobreza, y en menor medida, con la percepción de desigualdad. Esto es, quienes se perciben como pobres con gran probabilidad tienen una menor satisfacción con los

bienes y servicios a los que acceden en la ciudad, frente a quienes no se perciben como pobres; en el caso de la percepción de desigualdad la relación no es tan evidente, pero se encuentra que en muchos de los casos quienes perciben una desigualdad media reportan mejores niveles de satisfacción que quienes la perciben como baja o alta.

En el caso de la educación, aunque tiene altos niveles de satisfacción, al observar por quienes se auto perciben como pobres o no, se evidencian resultados llamativos; así, la satisfacción con la educación inicial no tiene diferencias entre los que se perciben como pobres y quienes no, pero conforme se pasa al siguiente nivel educativo las brechas se incrementan en desmedro de quienes se perciben como pobres, esto ocurre para el nivel de básica y media y, en mayor medida, para la educación superior.

Nuevas agendas

Aunque el medio ambiente no aparece en los primeros lugares en la agenda ni individual ni colectiva, es dicente que varios de los aspectos ambientales por los que indaga la Encuesta aparezcan como los de menor satisfacción ciudadana; de hecho, la satisfacción con la calidad del aire fue el aspecto en 2017 con la más baja satisfacción en toda la Encuesta, con tan solo un 15% de ciudadanos que dijeron estar entre satisfechos y muy satisfechos. Esto está aparejado con la declaratoria por segundo año consecutivo de la contingencia ambiental, producto de los altos niveles de contaminación del aire en la ciudad y la región metropolitana. Asimismo, la satisfacción con la calidad del agua del río Medellín, así como con los niveles de ruido no alcanzan a satisfacer a un 20% de los medellinenses, configurando un desafío para el desarrollo sostenible de la región metropolitana, en el que la sociedad en su conjunto (gobierno, empresa privada y sociedad civil organizada) tienen una responsabilidad compartida para hallar soluciones efectivas y medibles.

En movilidad vial, aunque la satisfacción con las vías de la ciudad no presentó diferencias significativas con respecto a lo encontrado en 2016 y 2015, sigue mostrando una brecha im-

portante en relación con lo obtenido en 2012. Así, en ese año un 78% de los medellinenses estaban satisfechos con las vías de la ciudad, mientras en 2017 se ubicó veinte puntos porcentuales por debajo. Aunque la administración municipal invirtió a partir del segundo semestre de 2017 más de \$50.000 millones para mejorar el estado de las vías, al momento del trabajo de campo de la Encuesta no se logró evidenciar mayor cambio en la percepción ciudadana.

El propósito planteado por el Plan de Ordenamiento Territorial 2014-2026 de promover una movilidad sostenible sigue siendo un desafío para Medellín y la región. El porcentaje de personas que dijeron movilizarse en bicicleta se mantuvo estable en un 1%, mientras la caminata, como principal modo de transporte llegó al 6%. Por su parte, siguió la tendencia de aumento del uso del transporte masivo, a la par de una reducción en el uso del transporte público colectivo. Lo anterior tiene gran parte del sustento en una menor satisfacción con este último; así, mientras los medios de transporte obtienen satisfacciones por encima del 80%, el transporte público colectivo obtuvo un 62%. Mención aparte merecen los alimentadores o integrados del sistema de transporte masivo que se llevan la peor evaluación ciudadana con un 59%. Por su parte, los modos privados obtienen la más alta satisfacción, especialmente la moto con 91%.

Estos resultados se han traducido en una tendencia de reducción en el uso del transporte público colectivo, como principal modo de transporte, y un cambio hacia el transporte masivo o hacia el transporte privado, especialmente la moto.

Sobre esta última, vale la pena señalar que, pese a que la mortalidad en las vías de la ciudad se ha reducido en los últimos años, aún la cifra de muertos sigue siendo alta y, precisamente, los motociclistas son el segundo grupo con mayor mortalidad, detrás de los peatones. Al respecto la Encuesta muestra que la moto es el medio percibido como menos seguro. Sin embargo, si se observan por separado los usuarios de la moto y las personas que no son usuarios habituales de este medio de transporte, puede evidenciarse que, mientras que el 47% de los usuarios de la motocicleta como medio de transporte habitual la consideran un medio de transporte seguro, entre quienes no son

usuarios habituales de este medio de transporte la cifra pasa a ser del 17%. Si se considera que los usuarios de las motos son la segunda víctima fatal de accidentes de tránsito, la diferencia de percepción de seguridad en este medio entre usuarios y no usuarios indica la necesidad de promover una mayor conciencia del riesgo de utilizar este medio de transporte entre sus usuarios y una cultura del autocuidado en las vías.

El rol de la ciudadanía y de la gestión pública local en la consecución de una mejor ciudad para vivir

La satisfacción con la inversión de los recursos municipales se redujo en 2017 frente a la última medición en 2015 y frente al promedio histórico. A esto se suma, que justamente tres de los cuatro temas más importantes en la agenda ciudadana, como son: el empleo, la salud y la vivienda están entre los temas con menor satisfacción ciudadana frente a la gestión pública local.

Las demandas ciudadanas en estos frentes están mediadas por la percepción de un acceso desigual en los temas que más impactan la calidad

de vida de los ciudadanos. En ese orden de ideas, promover políticas que cada vez tengan más explícito dentro de sus propósitos lograr un acceso en igualdad de condiciones para todos los habitantes de la ciudad puede estar en sintonía con las aspiraciones más sentidas de la población. Asimismo, evidenciar resultados tangibles de dichas políticas puede no sólo mejorar la percepción sobre el buen uso de los recursos públicos, sino finalmente, impactar dos resultados clave dentro de la Encuesta como son la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir y la percepción individual de la calidad de vida.

Por último, es indispensable apelar a la corresponsabilidad ciudadana, pues la ciudad que deseamos no se construye solo con acciones y recursos públicos. La ciudad es una construcción colectiva que demanda el aporte de cada uno de los ciudadanos quienes la habitan. En 2017 se refuerzan los resultados en materia de corresponsabilidad ciudadana y comportamientos frente a las normas de convivencia. Así, aún hay un margen amplio para una mayor participación ciudadana en temas de índole comunitario, para un mayor respeto por las normas, especialmente las relacionadas con el respeto por espacios públicos, normas ambientales y normas básicas de tránsito, así como, en general, el respeto por los otros. En resumen, también es menester, para el avance de la calidad de vida en la ciudad, mejorar la forma en cómo concebimos lo público, lo colectivo y en cómo asumimos la convivencia cotidiana en nuestra ciudad.

Referencias bibliográficas

- Ayala García, J. (julio de 2014). La salud en Colombia: más cobertura, pero menos acceso. Obtenido de Documentos de trabajo sobre economía regional: http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_204.pdf
- BBVA Research. (4 de Julio de 2016). Observatorio Económico EE. UU. Tendencias del mercado de la vivienda: multifamiliares vs. unifamiliares. Obtenido de https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2016/07/160704_US_MultifamilyVsSinglefamily_esp.pdf
- BID (2008). “Calidad de Vida: más allá de los hechos”. Eduardo Lora Coordinador. Fondo de Cultura Económica.
- BID (2017). Curso Realidad Social Latinoamericana. Módulo 1. Capítulo Pobreza y Desigualdad en América Latina y el Caribe.
- Bouillon, C. P. (Ed.). (2012). Un espacio para el desarrollo. Los mercados de vivienda en América Latina y el Caribe. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3472/Un%20espacio%20para%20el%20desarrollo%3a%20los%20mercados%20de%20vivienda%20en%20America%20Latina%20y%20el%20Caribe.pdf?sequence=1>
- Card, David and Alan B. Krueger. (1996). “School Resources and Student Outcomes: An Overview of the Literature and New No.4 Fall 1996. Pp. 31-50.
- Comunidad Barantz (febrero de 2018). <http://www.comunidadbarantz.com/blog/20-razones-por-las-que-la-lectura-es-importante-para-nuestras-vidas/>.
- DANE (2017). Anexo de pobreza 2016. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-y-desigualdad/pobreza-monetaria-y-multidimensional-en-colombia-2016>.
- DANE (2017). Anexos Encuesta de Seguridad y Convivencia. 2017. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/seguridad-y-defensa/encuesta-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana-ecsc>.
- DANE (2017). Sistema de ponderaciones - 24 ciudades. Obtenido de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc>.
- DANE (2018). Boletín técnico Producto Interno Bruto. Cuarto Trimestre de 2017. Bogotá. 15 de febrero de 2018. Disponible en: http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IVtrim17_oferta.pdf.
- Fedesarrollo. (2017). Encuesta de Opinión del Consumidor. Boletín 194. Obtenido de https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/encuestas_documentos/beocdiciembre2017.pdf
- Gañan Echavarría, J. L. (enero-junio de 2013). De la naturaleza jurídica del derecho a la salud en Colombia. (S. N. Salud, Ed.) Monitor Estratégico (3), 7-19. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/SSA/naturaleza-juridica-derecho-salud-colombia.pdf>

- Hidalgo D., R., & Saldías Riva, B. (1998). La satisfacción residencial de los usuarios en los programas de vivienda social en Santiago de Chile. III Congreso de Cealc (Centro de Estudios de América Latina de Cataluña). Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://www.ub.edu/geocrit/sv-83.htm>
- Kaletka, D., Polńska, K., Dzikowska-Zaborszczyk, E., Hanke, W., & Drygas, W. (2009). Factors influencing self-perception of health status. *Cent Eur J Public Health*, 17(3), 122-127.
- Llach, Juan José. (1999). *Educación para todos*.
- Lazo, A., & Calderón, R. (septiembre de 2014). Los anclajes en la proximidad y la movilidad cotidiana. Retrato de tres barrios en la ciudad de Santiago de Chile. *Eure*, 40(121), 121-140.
- Ley Estatutaria 1751. (16 de febrero de 2015). Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Medellín Cómo Vamos (2014). Memoria Mesa de Trabajo sobre experiencia en la implementación de la estrategia de Atención Primaria en Salud". Disponible en: <https://www.medellincomovamos.org/download/memorias-de-la-mesa-de-trabajo-sobre-experiencia-en-la-implementacion-de-la-estrategia-de-atencion-primaria-en-salud-2/>
- Medellín Cómo Vamos (2016) Informe de Calidad de Vida de Medellín, 2012-2015. Obtenido de: <https://www.medellincomovamos.org/download/informe-de-indicadores-objetivos-sobre-la-calidad-de-vida-en-medellin-2012-2015/>
- Medellín Cómo Vamos. (2017). Informe de Calidad de Vida de Medellín, 2016. Obtenido de https://www.medellincomovamos.org/download/informe-de-indicadores-objetivos-sobre-la-calidad-de-vida-en-medellin-2016/?utm_source=Documentos%20Home&utm_campaign=Encuesta%202016&utm_medium=Botones%20Sidebar&utm_term=Informe
- Medellín Cómo Vamos. (2017). Informe de resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2016. Obtenido de Medellín Cómo Vamos: <https://www.medellincomovamos.org/download/informe-de-analisis-encuesta-de-percepcion-ciudadana-medellin-2016/>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2006). Resolución 1446 de 2006. por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Informe Nacional de Calidad en la Atención en Salud 2015. Obtenido de Observatorio Nacional de Calidad en Salud: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS - 2017. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/visor-encuesta-satisfacion-eps-2017.pdf>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Gobierno presenta Encuesta Nacional de Situación Nutricional de Colombia (ENSIN) 2015. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Gobierno-presenta-Encuesta-Nacional-de-Situaci%C3%B3n-Nutricional-de-Colombia-ENSIN-2015.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
- ONU Hábitat & CAF . (2014). *Construcción de ciudades más equitativas. Políticas públicas para la inclusión en América Latina*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Consejo%20Nacional%20de%20Planeacion/construccionCiudadesEquitativas.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2014). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf?ua=1#page=7>
- Plan Estratégico Habitacional de Medellín 2011-2020. (2011). Obtenido de http://isvimed.gov.co/wp-content/uploads/2017/03/LibroAmarillo_Direccionamiento.pdf

- Red de Ciudades Cómo Vamos (2016). Disponible en: <https://www.medellincomovamos.org/download/presentacion-encuesta-de-percepcion-ciudadana-integrada-2016/>
- Resolución 1446. (2006). Anexo técnico. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201446%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf
- Sacchi, M., Hausberger, M., & Pereyra, A. (2007). Percepción del proceso salud-enfermedad-atención y aspectos que influyen en la baja utilización del Sistema de Salud, en familias pobres de la ciudad de Salta. *Salud colectiva*, 3(3), 271-283. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-82652007000300005
- Sánchez Ruiz, J. (2009). El hábitat no es una cosa. En M. Echeverría Ramírez, C. Yory, J. Sánchez Ruiz, F. Gutiérrez Flórez, F. Zuleta Ruíz, & E. Muñoz Ciro, ¿Qué es el habitat? Las preguntas por el hábitat (pág. 180). Medellín: Facultad de Arquitectura, Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.
- Secretaría de Seguridad y Convivencia y Observatorio de Seguridad Humana (2018). Extorsión en Medellín ¿Qué es y cuáles son sus principales manifestaciones? Comunas 2 Santa Cruz, 5 Castilla, 15 Guayabal y 16 Belén.
- University of Michigan. (2018). Surveys of consumers. Obtenido de <https://data.sca.isr.umich.edu/fetchdoc.php?docid=24774>
- Valencia, G., Tobón, D., & Bedoya, J. (2011). *Hábitos y preferencias por recreación y deporte en Medellín*. Medellín: Lecturas de Economía.
- Vargas-Lorenzo, I., Vázquez-Navarrete, M., & Mogollón-Pérez, A. (2010). Acceso a la atención en salud en Colombia. *Salud Pública*, 12(5), 701-712.
- UNODC. Tomado de: <http://www.unodc.org/lpo-brazil/es/corrupcao/>.
- World Economic Forum. The origins of happiness". Tomado de: <https://www.weforum.org/agenda/2016/12/the-origins-of-happiness/>.

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.

