

MEDELLÍN



# cómo vamos

## Encuesta de Percepción Ciudadana, Medellín 2014

### Cómo vamos en...

- Bienestar subjetivo y agenda ciudadana
- Situación económica de los hogares, alimentación y empleo.
- Pobreza y desigualdad
- Educación, cultura, recreación y deporte
- Salud
- Seguridad ciudadana
- Vivienda y servicios públicos
- Medio ambiente y gestión del riesgo
- Movilidad y espacio público
- Participación ciudadana
- Responsabilidad ciudadana y corresponsabilidad
- Gestión Pública

*Proantioquia*  
Fundación para el Progreso de Antioquia



Fundación corona

comfama

Comfenalco  
ANTIOQUIA

CAMARA DE COMERCIO  
DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

eCOLOMBIANO

Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

EL TIEMPO  
CASA EDITORIAL

### **Comité Directivo**

Rafael Aubad López.

Presidente Proantioquia

Juan Luis Mejía Arango.

Rector Universidad Eafit

Ángela Escallón Emiliani.

Directora Ejecutiva. Fundación Corona

María Inés Restrepo de Arango.

Directora Comfama

Carlos Mario Estrada.

Director Comfenalco Antioquia

Lina Vélez de Nicholls.

Presidenta Cámara de Comercio de Medellín  
para Antioquia

Martha Ortiz Gómez.

Directora El Colombiano

Mónica de Greiff.

Presidenta Cámara de Comercio de Bogotá

Jon Ruiz. Gerente General.

El Tiempo Casa Editorial

### **Comité Técnico**

Azucena Restrepo.

Vicepresidente Proantioquia

Jorge Giraldo.

Decano Ciencias y Humanidades.

Universidad Eafit

Camila Ronderos.

Gerente de Proyectos Sociales.

Fundación Corona

Luis Felipe Arango.

Jefe Departamento Investigación  
y Pensamiento Social.

Comfama

Gloria María Jaramillo Villegas.

Gerente inmobiliaria.

Comfenalco

Jaime Echeverri.

Vicepresidente Planeación y Desarrollo.

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Francisco Jaramillo.

Macro editor de Opinión.

El Colombiano

Plinio Alejandro Bernal.

Director Hábitat.

Cámara de Comercio de Bogotá

Janneth Patricia Márquez.

Gerente Regional Medellín.

Casa Editorial El Tiempo

### **Unidad Coordinadora**

Piedad Patricia Restrepo R.

Coordinadora

Paula Andrea Hernández M.

Asistente

Juliana Toro Henao

Practicante

### **Textos y edición**

Unidad Coordinadora

ISSN: 1909-4108

### **Diseño, diagramación e impresión**

Pregón S.A.S.

Medellín, noviembre de 2014

Para consultar los resultados completos de la encuesta vaya a:

[www.medellincomovamos.org](http://www.medellincomovamos.org)

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

## Introducción

---

El constructo de calidad de vida se remonta a no más de cuatro décadas. En los años setentas diversas disciplinas, especialmente las sociales, empezaron a plantear modelos explicativos de la calidad de vida. A lo largo de estas décadas han surgido, entonces, diversos modelos teóricos, con cada disciplina ofreciendo su propia mirada sobre lo que es o cómo entienden la calidad de vida.

Las múltiples definiciones surgidas tienen en común ciertos elementos: condiciones objetivas, que pueden resumirse desde el ingreso hasta el acceso a bienes materiales; condiciones subjetivas que dan cuenta de la felicidad o la satisfacción con la vida y los valores personales que pueden dar cuenta de ordenamientos a las anteriores condiciones y los factores que las afectan.

Uno de los modelos más usados es aquel que entiende la calidad de vida como la evaluación de las condiciones objetivas sumado a las apreciaciones personales. Esto es, incluye las condiciones objetivas y subjetivas de calidad de vida, siendo sensitivo a la visión individual sobre las propias circunstancias, mientras mantiene una perspectiva independiente sobre esas circunstancias.

En la década de los setenta ya existían modelos sobre la formación del bienestar subjetivo. En 1976, Campbell<sup>1</sup> desarrolla un modelo conceptual en donde los individuos juzgan su situación objetiva en cada uno de los dominios de la vida de acuerdo a estándares de comparación basados en un conjunto de variables, que incluyen: aspiraciones, expectativas, sentimientos de lo que es justo, grupos de referencia para comparaciones, necesidades personales y valores personales. La evaluación resultante es la satisfacción con esos dominios, ésta, a su vez, se combina para producir un sentido general de bienestar.

Los programas Cómo Vamos en Colombia adoptan esa perspectiva de análisis de la calidad de vida, donde se incluyen las condiciones objetivas y las condiciones subjetivas, derivadas estas últimas de las Encuestas de Percepción Ciudadana. El modelo de análisis parte de una definición que plantea que la calidad de vida es sinónimo de bienestar integral, tanto en una dimensión objetiva como

---

1 En Felce y Perry (1995, p. 8).

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.

En 2014 el programa Medellín Cómo Vamos, en adelante el Programa, presenta los resultados de su novena Encuesta de Percepción Ciudadana. La Encuesta ha sido contratada desde el año 2006 con la firma Ipsos-Napoleón Franco, empresa adscrita al Consejo Nacional Electoral, y con amplia trayectoria y experiencia en estudios de opinión. Este instrumento permite recoger un conjunto de indicadores de carácter subjetivo que complementan el seguimiento y análisis que realiza el Programa a la calidad de vida de los habitantes de Medellín. En total 1.503 hogares fueron encuestados entre el 25 de agosto y el 3 de octubre de 2014, cara a cara, a través de un muestreo estratificado y multietápico que permite tener representatividad para las seis zonas urbanas<sup>2</sup>, los seis estratos agrupados en tres niveles socioeconómicos -NSE-, a saber: bajo (estratos uno y dos), medio (estratos tres y cuatro), alto (estratos cinco y seis) y para hombres y mujeres.

En este año el instrumento de la EPC no sufrió mayores cambios. En salud, se incluyó una pregunta que consulta por el régimen de atención en salud al cual pertenece, y si cuenta con medicina prepagada, seguro de hospitalización o cirugía o algún plan complementario de salud con alguna EPS; lo anterior con el ánimo de cruzar dicha información con los resultados

de la satisfacción con los servicios de salud. Por su parte, en cultura se indagó a quienes dijeron haber leído libros en el último año, cuántos libros leyó,

Asimismo, en movilidad vial se incluyó una pregunta sobre percepción de los tiempos de desplazamiento para la ciudad en su conjunto, adicional a la tradicional pregunta sobre la percepción de los tiempos de desplazamiento individuales. En seguridad ciudadana, se pregunta este año por el conocimiento del Plan Nacional de Vigilancia por Cuadrantes, y para quienes lo conocen, qué tan satisfechos están con el Plan frente a los resultados de seguridad en sus barrios.

En participación ciudadana, y dado que en 2014 hubo elecciones presidenciales, se consultó a los ciudadanos si votaron en la segunda vuelta presidencial, con el ánimo de conocer las razones para hacerlo o no hacerlo.

En el contexto de las ciudades colombianas que cuentan con programas Cómo Vamos, que en total a 2013 eran catorce ciudades, a saber: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga metropolitana (Bucaramanga, Girón, Piedecuesta y Floridablanca), Cali, Cartagena, Iba-

---

2 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 2014, ese porcentaje asciende al 10%; en consecuencia la EPC tiene una representatividad para el 90% de la población total y un 100% de la población urbana.

gué, Manizales, Pereira, Valledupar y Yumbo, Medellín ha ocupado en el periodo 2011-2013<sup>3</sup> el primer lugar en percepción de calidad de vida. Este ejercicio lo viene realizando la firma Ipsos-Napoleón Franco desde el año 2010; en ese año Barranquilla ocupó el primer lugar en percepción de calidad de vida, y Medellín ocupó el segundo lugar. La metodología del ejercicio consiste en un análisis de correlaciones, que indica el grado de asociación entre una variable y otra. Así, la satisfacción con la ciudad se correlaciona<sup>4</sup> con más de cien de las variables incluidas en la Encuesta. Los hallazgos muestran que las variables con mayor correlación son el optimismo -buen camino y orgullo por la ciudad-, la percepción de seguridad en la ciudad, la educación –asistencia a instituciones públicas-, la convivencia ciudadana: percepción del comportamiento ciudadano frente al espacio público, al civismo, al respeto a poblaciones vulnerables, el medio ambiente, la movilidad y el cumplimiento de normas y obligaciones, la administración de la ciudad, la figura del alcalde (favorabilidad), el Concejo (favorabilidad y gestión), la inversión del presupuesto, y la favorabilidad y gestión de las entidades clave en la vida de la ciudad, la satisfacción con los servicios públicos domiciliarios esenciales, la movilidad vial en cuanto a la satisfacción frente al estado de las vías (de la ciudad y del barrio), la percepción de los tiempos de desplazamiento, y la evaluación ciudadana frente al funcionamiento de temas clave en el tránsito (señalización, cebras, paraderos, atención de accidentes y la organización y control del transporte público).

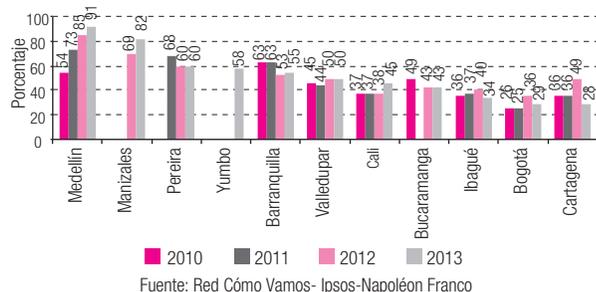
Estas correlaciones muestran que una ciudad satisfactoria para vivir reúne una multiplicidad de características, que están acordes con

un concepto de calidad de vida multifactorial. Esta ciudad es aquella donde se logra una adecuada administración pública, representada en un alcalde apreciado (favorabilidad), con un Concejo con imagen favorable y buena valoración de su gestión y unas entidades fuertes (apreciadas y con buena gestión), y donde se percibe una adecuada inversión del presupuesto de la ciudad. Adicionalmente, la gente se siente optimista, está orgullosa del lugar donde vive y, en general, muestran unos buenos comportamientos. Hay buena cobertura del sistema educativo, en particular por parte de las instituciones de carácter público. Así como buenas condiciones de movilidad, gracias a vías en buen estado, a tiempos de desplazamiento cortos y a una sumatoria de factores que confluyen en un buen funcionamiento del tránsito (señalización, cebras, paraderos, atención de accidentes y la organización y control del transporte público). Donde la gente se siente segura en la ciudad en su conjunto y, finalmente, donde los servicios públicos esenciales (energía eléctrica, aseo y recolección de basuras, acueducto, alcantarillado, gas domiciliario y telefonía fija) son satisfactorios.

3 Para 2014 aún no se cuenta con todos los resultados que posibiliten hacer el ejercicio de comparación. Usualmente los resultados se entregan a inicios del año siguiente al que se realizan las Encuestas.

4 El coeficiente de correlación que es el indicador de medición puede ir entre -1 indicando una relación inversamente proporcional (variables se mueven en sentidos opuestos) o +1 que indica una relación directamente proporcional (las variables se mueven en el mismo sentido).

**Gráfico 1. Ranking de percepción de calidad de vida en ciudades colombianas, 2010-2013**



En 2013 con un promedio ponderado de las 25<sup>5</sup> variables que se identificó que son importantes, Medellín con un 91% ocupó el primer lugar en la percepción sobre calidad de vida. En 2012 y 2011 había ocupado ese mismo lugar con un 85% y 73%, respectivamente.

En 2013, Medellín sobresalió, ocupando el primer puesto entre las once ciudades incluidas, en orgullo y satisfacción con la ciudad como lugar para vivir, la satisfacción con los servicios de salud recibidos y la garantía del derecho a la salud, la mayor satisfacción con los medios de transporte masivo, las vías de la ciudad y del barrio, el barrio donde habitan, su alumbrado público, andenes y parques y zonas, el espacio público en general, la satisfacción con el espacio público de la ciudad, y con los servicios públicos, tanto esenciales como no esenciales, con la oferta recreativa, deportiva y cultural, menor porcentaje de personas que consideran que el comportamiento ciudadano es malo, la mayor satisfacción con la forma como la Alcaldía invierte los recursos, la gestión del equipo de gobierno, la favorabilidad del alcalde y su gestión, la favorabilidad y gestión del Concejo de la ciudad. Por su parte, son pocos los aspectos donde Medellín se ubicó por debajo del promedio de las once ciudades, estos fueron: el nivel de denuncia de los delitos, el acceso reportado a actividades deportivas, recreativas y culturales y, por último, un mayor porcentaje

de hogares que consideraron que su situación económica fue peor en relación con el año inmediatamente anterior.

En 2014, el contexto en la ciudad muestra un ambiente favorable económicamente, la tasa de desempleo en Medellín y la región metropolitana se viene ubicando trimestre tras trimestre en mínimos históricos, rompiendo la barrera de los dos dígitos; en materia de seguridad, los resultados más relevantes se dan en dos líneas opuestas, una reducción sostenida de la tasa de homicidios para el promedio de la ciudad y la mayoría de comunas y corregimientos, y un aumento en la denuncia de cierto tipo de delitos que afectan notoriamente la percepción ciudadana, como el hurto en vía pública, especialmente crítico en comunas como la Candelaria (zona Centro-oriental) y Laureles (zonas Centro-occidental). Otros hechos sobresalientes en 2014 muestran un posicionamiento mayor del tema educativo, en especial en lo relacionado con el relativo pobre desempeño del país y la ciudad en las pruebas internacionales de logro educativo PISA. En lo correspondiente con la gestión pública local, este año se constituye en el tercer año de gobierno del alcalde Aníbal Gaviria, su equipo de trabajo y del Concejo de la ciudad; gran parte del trabajo desplegado se ha orientado a la entrega y discusión posterior de la propuesta de revisión del Plan de Ordenamiento Territorial 2014-2027, y el desarrollo de los programas y proyectos plasmados en el Plan de Desarrollo “Medellín un Hogar para la Vida”. Precisamente sobre estos programas, en movilidad vial se destaca la puesta en marcha de

5 En 2012 fueron 21 variables, en 2011 fueron 18 variables y en 2010 fueron 14 variables.

obras de infraestructura de gran envergadura en la comuna de El Poblado, que han afectado la movilidad del sector, y cuya fuente de financiación es la polémica valorización, sobre este particular vale la pena precisar que el trabajo de campo se realizó cuando los residentes de la zona aún no habían sido notificados del pago por dichas obras, por lo que esta circunstancia no está influenciado ningún resultado de la Encuesta.

Ahora bien, la propia Encuesta refleja dos elementos importantes que influyen sus resultados y muestran el clima de opinión general; estos son las respuestas en torno a si las cosas van por buen o mal camino en la ciudad y el orgullo por Medellín. En el primer caso, en 2014 hubo un repunte muy significativo cuando un 78% de los ciudadanos respondieron que creen que la ciudad va por buen cambio, quince puntos porcentuales por encima de lo acontecido en 2013, y ubicándose incluso por encima de lo registrado en 2012 cuando alcanzó un 74%,

de hecho es el nivel más alto del periodo 2009-2014<sup>6</sup>. Se presentaron diferencias por NSE y zonas. El NSE medio registró el menor nivel de optimismo, pues un 25% dijo que la ciudad va por mal camino, mientras en las zonas Sur-oriental y Sur-occidental uno de cada cuatro ciudadanos así lo consideraron. En el caso del orgullo por la ciudad, se obtuvo el mismo resultado que en 2013, esto es, un promedio de 4,3/5 en la escala de calificación que va de uno a cinco, siendo uno nada orgulloso y cinco muy orgulloso. Un 81% de los ciudadanos dijeron sentirse entre orgullosos y muy orgullosos, mientras un 3% se ubicaron en lo más bajo de la escala (1 y 2). Aunque sin cambios en relación con 2013, este nivel es el más bajo desde que se realiza la Encuesta y deja entrever, entre otros elementos, que la ciudadanía cada vez es más exigente con lo que ofrece y proyecta la ciudad; esto es así, sin distingo de zonas o NSE, pues no se evidenciaron diferencias significativas entre ellos.

6 En 2006-2008 se ubicó por encima del 80%, específicamente en 2008 se presentó el más alto nivel percepción de buen camino con un 88%.

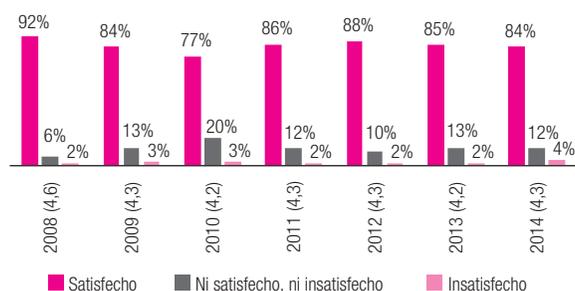
## Bienestar subjetivo y agenda ciudadana

La satisfacción ciudadana con la calidad de vida que ofrece la ciudad de Medellín evidenció un ligero aumento, al pasar de 4,2/5 en 2013 a 4,3/5 en 2014 en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, ubicándose al mismo nivel de 2012. En 2014 se presentan cambios importantes en la agenda propuesta por la ciudadanía al gobierno local. El empleo, que por ocho años consecutivos ocupó el primer lugar en las prioridades ciudadanas es desplazado a un segundo lugar, pasando del 80% al 56%. Por su parte, la salud ocupó el primer lugar de la agenda ciudadana con un 58%, dieciséis puntos porcentuales por encima de lo manifestado en 2013. El tercer lugar fue para la educación, como desde el año 2011, con un 46%, nueve puntos porcentuales más frente a lo obtenido en 2013. En contraste, el nivel de calidad de vida individual percibido se redujo, pasando de 7,2/10 a 7,0/10, siendo especialmente relevante la caída para los niveles socio económicos medio y alto, mientras en el bajo permaneció estable. Los tres aspectos más importantes para la calidad de vida individual, coincidieron plenamente con los tres temas priorizados en la agenda ciudadana, esto es, la salud (73%), el empleo (60%) y la educación (40%), esta última perdió 21 puntos porcentuales, que ganaron otros temas como la vivienda, que ocupó el cuarto lugar y pasó de 25% a 34% entre 2013 y 2014 y la familia en el quinto lugar que pasó de 17% a 20%, entre ambos años.

En cuanto a la satisfacción ciudadana con la calidad de vida que ofrece la ciudad de Medellín, como una medida subjetiva de bien-estar en la ciudad, se evidenció un ligero aumento, al pasar de 4,2/5 en 2013 a 4,3/5 en 2014 en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, ubicándose al mismo nivel de 2012 e igual al promedio del periodo 2008-2013 (véase gráfico 2). Esta calificación promedio es muy similar al promedio del periodo 2008-2012 que fue de 4,3. Como en años anteriores, la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir no presentó diferencias significativas por zonas, NSE y sexo, a excepción de la zona Sur-oriental que

en este año se ubicó por debajo de promedio con 4,1/5, a diferencia de lo ocurrido en 2013 cuando alcanzó una satisfacción mayor con 4,5/5.

**Gráfico 2. Nivel de satisfacción con Medellín como una ciudad para vivir, 2008-2014**



En cuanto a las razones para dicha satisfacción siguen siendo las mismas desde años atrás. Así, para el 84% que otorgó las mayores calificaciones (4 y 5) las principales razones fueron que la ciudad es bonita, acogedora y limpia, ofrece buena calidad de vida, la gente es solidaria, amable y trabajadora, y el buen clima. Para el restante 16% que otorgó las menores calificaciones, las razones principales se concentraron en tres temas: la violencia e inseguridad, el desempleo y un nivel de pobreza elevado.

## Agenda Pública Ciudadana

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

Como se puede observar en el gráfico 3, en 2014 se presentan cambios importantes en la agenda propuesta por la ciudadanía. El empleo, que por ocho años consecutivos ocupó el primer lugar en las prioridades ciudadanas es desplazado a un segundo lugar, pasando del 80% al 56% de ciudadanos que consideran que debe estar entre los tres primeros lugares de la atención del gobierno local. Este resultado puede ser una respuesta directa al mejor ambiente económico que vive la ciudad, especialmente en lo relacionado con los buenos resultados en el mercado laboral. Por su parte, la salud ocupó el primer lugar de

la agenda ciudadana con un 58%, dieciséis puntos porcentuales por encima de lo manifestado en 2013. Cómo se verá más adelante, la salud es también el tema más importante desde un punto de vista de bienestar subjetivo individual, lo que termina influenciando también la agenda ciudadana, de hecho la salud ha estado entre los tres primeros asuntos prioritarios en ocho de los nueve años en que se ha consultado (véase gráfico 3). El tercer lugar fue para la educación, como desde el año 2011, con un 46%, nueve puntos porcentuales más frente a lo obtenido en 2013.

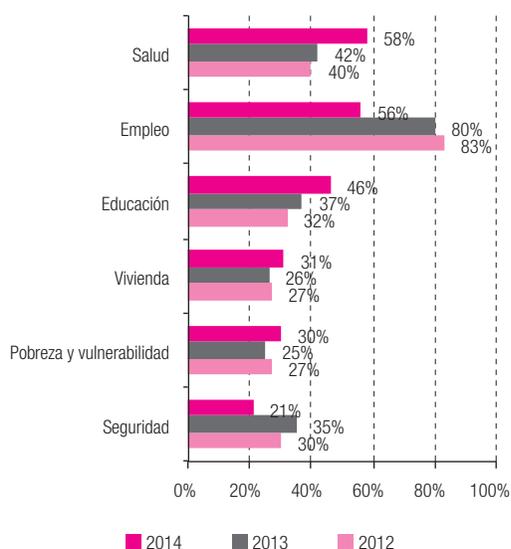
**Gráfico 3. Medellín: temas prioritarios a los que debería prestar más atención la Administración Municipal 2006-2014**



Los últimos tres años se han mantenido los seis temas más relevantes dentro de la agenda pública ciudadana. Estos son, además de la salud, el empleo y la educación, la seguridad, la vivienda y la pobreza (véase gráfico 4). En 2014, sin embargo, llama la atención que la seguridad, que el año inmediatamente anterior había ocupado el cuarto lugar con un 35% de ciudadanos que la mencionaron, baja catorce puntos porcentuales y se ubica en el sexto lugar. Esto podría explicarse por un ambiente percibido en materia de seguridad más favorable durante el último año, que no lleva a priorizarlo en el mismo grado que en 2013. Por su parte, tanto la vivienda como la pobreza

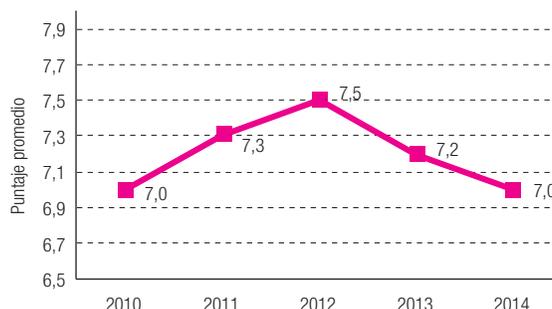
aumentaron cinco puntos porcentuales en su reconocimiento en relación con 2013, ocupando el cuarto y quinto puesto, respectivamente (véase gráfico 4).

**Gráfico 4. Medellín: temas a los que debería prestar más atención la Administración Municipal 2012-2014**



Adicional a la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir, como una medida subjetiva del bien-estar 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. Para ello se pregunta específicamente: si cero es la peor vida posible y diez es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? En 2014, a diferencia de la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir que no varió, el nivel de calidad de vida individual percibido se redujo, pasando de 7,2/10 a 7,0/10, manteniendo la tendencia descendente observada desde el año 2013, y ubicándose por debajo del promedio de 7,3/10 del periodo 2010-2013 (véase gráfico 5).

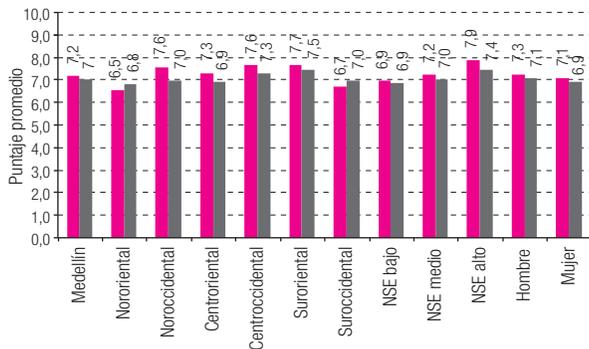
**Gráfico 5. Medellín: Si cero es la peor vida posible y 10 es la mejor vida posible, ¿dónde se siente ahora? 2010-2014**



No obstante, a diferencia de la satisfacción general con la ciudad donde sólo la zona Sur-oriental mostró un resultado inferior al resto de zonas, y donde no se presentaron diferencias por NSE, en el caso de la satisfacción personal se presentan diferencias como en años anteriores, aunque en algunos casos éstas se acortan. Así, la zona Sur-oriental sigue siendo la de mayor satisfacción individual con 7,5/10, nivel inferior al registrado en 2013, cuando fue de 7,7/10. Le siguió la Centro-occidental con 7,3/10, tres décimas por debajo de lo alcanzado en 2013, representando una de las mayores caídas en la satisfacción con la calidad de vida individual. Las otras zonas se ubicaron en niveles muy cercanos al promedio de la ciudad, a excepción de la Nor-oriental que sigue siendo la zona de menor satisfacción con 6,8/10, aunque mostró el mayor repunte, tres décimas por encima de lo obtenido en 2013. La Nor-occidental, por su parte, fue la de mayor caída en 2014, al pasar de 7,6/10 en 2013 a 7,0/10 en 2014, seguida por la Centro-oriental que pasó de 7,3/10 a 6,9/10 entre ambos años. Por NSE, se mantuvo el mayor nivel para el alto, el cual alcanzó una satisfacción de 7,4/10, pero muy por debajo de lo obtenido en 2013 cuando alcanzó 7,9/10. El NSE medio y bajo presentaron niveles de satisfacción similares. Los

hombres mostraron un nivel de satisfacción ligeramente superior a las mujeres (7,1 vs 6,9) (véase gráfico 6).

**Gráfico 6. Medellín, zonas, NSE y sexo: valoración subjetiva de la calidad de vida individual en la actualidad, 2013-2014**



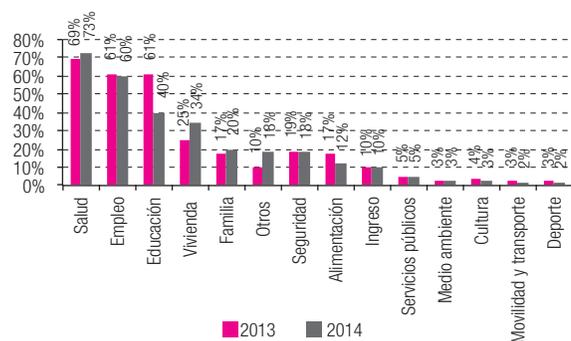
En 2013 se incluye por primera vez en la Encuesta una pregunta sobre los temas que más afectan la calidad de vida individual. La justificación para incluirla parte de la premisa de que en la literatura sobre calidad de vida, aunque se reconoce el carácter multidimensional del concepto, aún no existe consenso ni sobre las dimensiones del análisis, ni sobre los pesos que cada una de ellas debe tener. Sin embargo, varios autores han argumentado que debe ser la gente la que exprese cuáles son las variables críticas para dar cuenta de su calidad de vida y, posteriormente, deben ser revisados por los investigadores. En otras palabras, el criterio que permitiría definir el modelo completo de calidad de vida y su medición empírica contempla consultar a las personas sobre dichos elementos (MCV, 2013).

El Programa, con base en 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 lista.

Entre 2014 y 2013 los resultados obtenidos son muy similares. Así, la salud (73%), el empleo (60%) y la educación (40%) ocuparon los tres primeros lugares, coincidiendo plenamente con los tres temas priorizados en la agenda ciudadana. La salud ganó cuatro puntos porcentuales frente al 2013, el empleo permaneció estable, mientras la educación perdió 21 puntos porcentuales, que ganaron otros temas como la vivienda, que ocupó el cuarto lugar y pasó de 25% a 34% entre 2013 y 2014 y la familia en el quinto lugar pasó de 17% a 20%, entre ambos años. Los temas que siguieron en importancia se mantuvieron como en 2013, y fueron la seguridad (18%), la alimentación (12%) y el ingreso (10%). Los otros temas consultados resultaron con valores inferiores al 10% (véase gráfico 7)

**Gráfico 7. Medellín: temas prioritarios para la calidad de vida del ciudadano, 2013-2014**



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

## Situación económica de los hogares, alimentación y empleo

*La percepción sobre la situación económica mejoró ostensiblemente frente al año anterior, en 2014 casi cinco de cada diez hogares manifestaron que su situación económica mejoró con respecto al año inmediatamente anterior (48%), mientras en 2013 había llegado al 30%. Aunque se mantienen las diferencias por zonas y NSE, siendo la Nor-oriental la de mayores carencias económicas relativas, en 2014 mejoró su situación, por ejemplo, fue la de mayor reducción de porcentaje de hogares que reportaron que sus ingresos no alcanzan para cubrir los gastos mínimos pasando de 28% en 2013 a 23% en 2014. En cuanto a alimentación, ante 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? se evidenció una ligera reducción al pasar del 16% en 2013 a 14% en 2014; de forma positiva, la zona Nor-oriental reportó la mayor caída en el porcentaje de hogares que reportaron carencias en la alimentación, pasando del 26% al 15%. Los medellinenses expresaron mayor acuerdo que en años anteriores frente a la que en la ciudad es fácil encontrar empleo, en un escala de uno a cinco, siendo uno nada de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo, en promedio la calificación se ubicó en 2,9, cifra mayor a lo obtenido tanto en 2012 como en 2013, cuando se ubicó en 2,5 y 2,6, respectivamente. En sintonía con lo anterior, la satisfacción con la situación laboral de los miembros del hogar mejoró. Aquellos quienes dijeron estar entre satisfechos y muy satisfechos llegaron al 56%, aumentando en cinco puntos porcentuales frente a lo acontecido en 2013; esta mejora en la satisfacción con la situación laboral en 2014 se evidenció de forma más notable en las zonas Nor-oriental y Centro-oriental.*

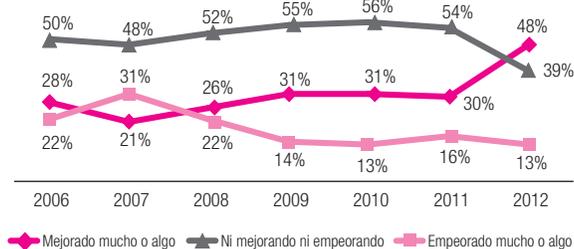
Uno de los pocos aspectos donde Medellín en 2013 reportó una situación por debajo del promedio de las ciudades pertenecientes a la Red Cómo Vamos fue el de la situación económica reportada por los hogares. Un 30% de los hogares en Medellín dijeron que su situación mejoró, mientras el promedio de la Red llegó a 36%. En el periodo 2008-2013, Medellín siempre se ha ubicado por debajo del promedio en el porcentaje de hogares que declaran que su

situación económica mejoró con respecto al año inmediatamente anterior. Las diferencias han estado entre siete puntos porcentuales como máximo y dos puntos porcentuales como mínimo.

No obstante, el año 2014 representa un cambio en la tendencia que traía el indicador. En este año, casi cinco de cada diez hogares manifestaron que su situación económica mejoró con respecto al año inmediatamente anterior

(véase gráfico 8), cuando en el periodo 2006-2013, este indicador había llegado a tres hogares como máximo que manifestaban una mejora en su situación económica. El reporte positivo de los hogares está en sintonía con lo que Medellín y su área metropolitana viene experimentando en materia de mercado laboral. Desde 2013 ha habido un mayor ritmo de crecimiento de los nuevos puestos de trabajo, que ha permitido una reducción sostenida de la tasa de desempleo, así entre 2012 y 2013 pasó del 12,2% al 11,2%, y en lo corrido de 2014 ha venido reduciéndose aún más; de acuerdo con el DANE<sup>7</sup>, para el trimestre junio-agosto la tasa de desempleo se ubicó en 9,5%.

**Gráfico 8. Medellín: la situación económica de su hogar ha...2008-2014**



Por su parte, un 13% de los hogares consideraron que su situación económica empeoró. Este promedio casi que se explica en su totalidad por los niveles socio económicos -NSE- bajo y medio, donde esos porcentajes se ubicaron en 14% y 13%, respectivamente, mientras el nivel socioeconómico alto reportó dicha situación en un 6%. La zona donde un mayor porcentaje de hogares reportó una peor situación frente al año anterior fue la Sur-occidental, con un 16%.

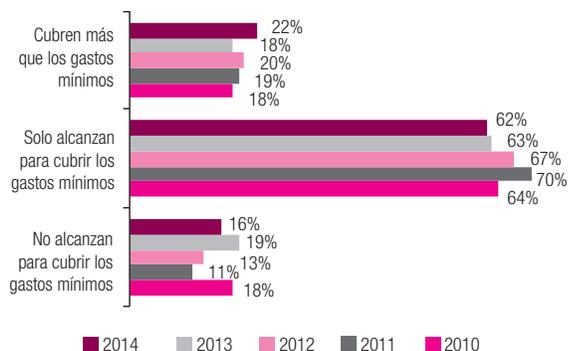
Las razones aducidas por el 13% para quienes su situación empeoró se relacionan en su mayoría con el empleo y el costo de algunos productos de la canasta básica. Así, estos hogares expresaron que la pérdida del

empleo, la falta de oportunidades laborales, el costo de los servicios públicos, los alimentos, la vivienda y en general el costo de vida son los principales responsables de la peor situación económica frente al año inmediatamente anterior.

La comparación entre ingresos y gastos valorada por cada hogar es otro indicador aproximado de la situación económica. En el periodo 2010-2013, en promedio casi dos hogares de cada diez han manifestado que los ingresos son mayores a los gastos, en consecuencia son estos hogares los que tienen capacidad para ahorrar, mientras tanto, en promedio 66% de los hogares han expresado para el mismo periodo que sus ingresos sólo permiten cubrir los gastos mínimos y, finalmente, un 15% de los hogares manifiestan que sus ingresos no son suficientes para cubrir los gastos mínimos. Para 2014, el porcentaje de hogares que manifestaron ingresos insuficientes fue muy similar al promedio histórico, llegando a un 16%, pero los hogares que manifestaron la mejor situación se ubicaron por encima del promedio llegando a un 22%, mientras que los que dijeron que solo alcanzaba para cubrir los gastos mínimos se ubicaron en el valor más bajo con un 62%, denotando en conjunto una situación más positiva frente al promedio del periodo, y levemente mejor frente al año 2013.

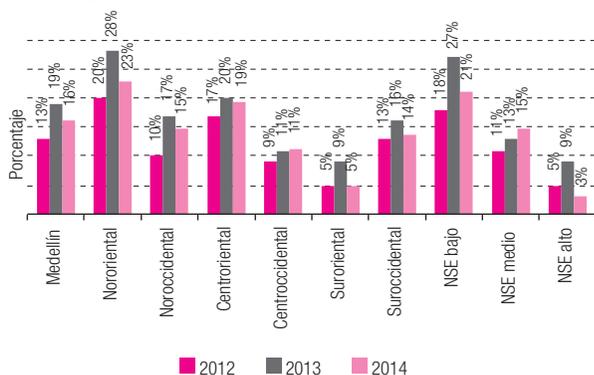
<sup>7</sup> DANE. Mercado laboral. Medellín. A.M. Octubre de 2014

**Gráfico 9. Medellín: los ingresos de este hogar en el último año... 2010-2014**



Las zonas Nor-oriental y Centro-oriental muestran una situación más desventajosa, pues el porcentaje de hogares que manifestaron que sus ingresos eran inferiores a los gastos mínimos se ubicó por encima del promedio de la ciudad. En el primer caso, se ubicó en el 23% y en el segundo en el 19%. Por NSE, fue el bajo el de peor situación donde un 21% manifestó dicha situación. Con respecto a 2013, todas las zonas disminuyeron la proporción de hogares en dicha situación, a excepción de la Centro-occidental donde permaneció estable, mientras el NSE medio (estratos tres y cuatro) mostró un leve aumento, pasando del 13% al 15% (véase gráfico 10).

**Gráfico 10. Medellín: Los ingresos no alcanzan para cubrir los gastos mínimos por zonas y niveles socioeconómicos, 2012-2014**



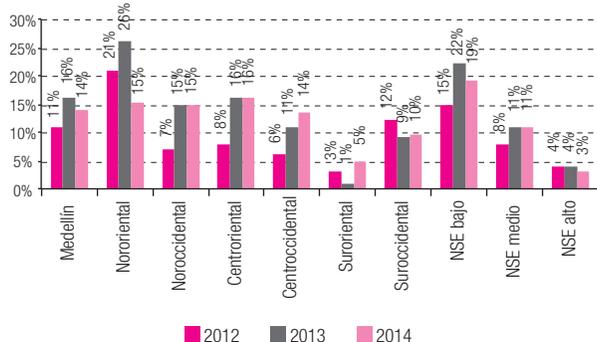
## Alimentación

La Encuesta indaga por uno de los factores de mayor relevancia para los hogares en Medellín en cuanto al impacto sobre la situación económica percibida: la alimentación. Desde el año 2012 se incluyen algunas preguntas sobre la alimentación, retomando la definición internacional sobre seguridad alimentaria<sup>8</sup>.

Ante 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? se evidenció una pequeña mejora frente al año 2013, no obstante, sigue siendo preocupante que un 14% de los hogares reporten estas carencias en su alimentación, por incapacidad económica. De forma positiva, la zona Nor-oriental presentó la mayor caída en este porcentaje, así mientras en 2013 un 26% de los hogares reportó carencias en la alimentación, a 2014 baja a un 15%, cifra muy similar al promedio de la ciudad. Las zonas Nor-occidental y Centro-oriental no experimentaron cambios en relación con 2013, y se ubicaron en niveles muy similares al de la zona Nor-oriental (véase gráfico 11). Como en años anteriores, es el NSE bajo el que mayor carencia reporta llegando a casi dos hogares de cada diez, y ubicándose tres puntos porcentuales por debajo en relación con lo acontecido en 2013.

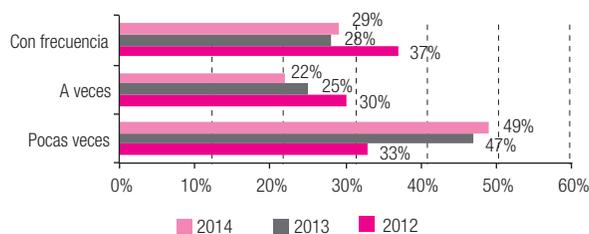
8 “De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura -FAO- existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias en cuanto a los alimentos a fin de llevar una vida activa y sana. Y se retoman dos preguntas de la escala FANTA (Food and Nutrition Technical Assistance) que mide con 18 preguntas el acceso de los hogares” (MCV, 2012).

**Gráfico 11. Medellín, zonas y NSE:**  
**En las últimas 4 semanas ¿usted o algún miembro de su hogar tuvo que comer menos de tres comidas diarias porque no había suficientes alimentos? 2012-2014**



En cuanto a la frecuencia<sup>9</sup> con la que se presentan las carencias en la alimentación se tienen resultados muy similares al año 2013. Esto es, tres de cada diez hogares que reportaron carencias, aseguran que esto ocurrió con frecuencia, dos de cada diez hogares consideraron que ocurrió a veces, y la mayoría, cinco de cada diez hogares, más exactamente, reportaron que la situación se presentó pocas veces (véase gráfico 12).

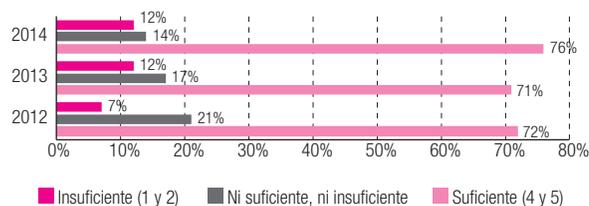
**Gráfico 12. Medellín: frecuencia de la insuficiencia de alimentos**



Además de estas preguntas que consultan por condiciones objetivas de alimentación, se pregunta por la percepción frente a la suficiencia de dicha alimentación para los miembros del hogar. Al igual que con las condiciones objetivas, la percepción frente a la suficiencia mostró una mejora en relación con 2013, especialmente en el porcentaje de quienes consideraron que la alimentación era suficiente,

pasando del 71% al 76%. Por su parte, los que la consideraron insuficiente permanecieron estables en uno de cada diez hogares, mientras se redujo en tres puntos porcentuales aquellos que se ubicaron en la franja de neutralidad -ni suficiente ni insuficiente- llegando a un 14% (véase gráfico 13).

**Gráfico 13. Medellín: En su opinión usted diría que en general ¿la alimentación de los miembros de su hogar es? 2012-2014**



## Empleo

Como se planteaba anteriormente, aquellos quienes consideran que su situación económica ha empeorado, en su mayoría argumentan razones relacionadas con el empleo. No obstante, vale la pena resaltar que por primera vez desde que se realiza la Encuesta, el empleo no aparece en el primer lugar de las prioridades ciudadanas; en 2014 el empleo ocupó el segundo lugar, luego de la salud, y pasó de ocho de cada diez que lo priorizaron dentro del gasto del gobierno local en 2013, a cinco de cada diez en 2014.

Ante la pregunta sobre el acuerdo con la frase de que en Medellín es fácil encontrar empleo, en un escala de uno a cinco, siendo uno nada de acuerdo y cinco totalmente de acuerdo, en

<sup>9</sup> Las posibilidades respuesta son: con frecuencia si se dio en las últimas cuatro semanas más de diez veces, a veces si se dio entre tres y diez veces y pocas veces si se dio una o dos veces.

promedio la calificación se ubicó en 2,9, cifra mayor a la obtenida tanto en 2012 como en 2013, cuando se ubicó en 2,5 y 2,6, respectivamente. Entre zonas no se presentaron diferencias apreciables en dicha percepción, pero si entre NSE, así el NSE bajo calificó en promedio con 2,8, mientras el NSE alto lo hizo en 3,1. Al filtrar por condición laboral, se tiene que aquellos quienes tenían trabajo al ser encuestados tuvieron una visión más optimista frente a la posibilidad de conseguir empleo en la ciudad, con un 35% otorgando las calificaciones de 4 y 5 en la escala, mientras que un 22% de aquellos quienes declararon estar desempleados al momento de ser encuestados otorgaron esas calificaciones.

En sintonía con los resultados anteriores, la satisfacción con la situación laboral de los miembros del hogar mejoró. Aquellos quienes dijeron estar entre satisfechos y muy satisfechos llegaron al 56%, aumentando en cinco puntos porcentuales frente a lo acontecido en 2013, este aumento tuvo su contrapartida con una reducción en tres puntos porcentuales de la franja de neutralidad y de dos puntos porcentuales en quienes declararon sentirse insatisfechos.

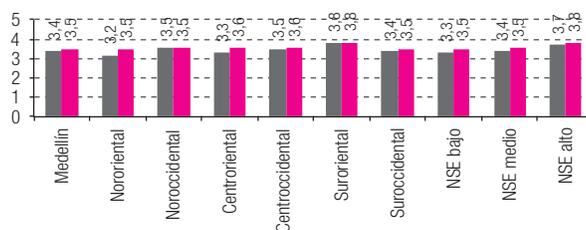
**Gráfico 14. Medellín: satisfacción con la situación laboral de los miembros del hogar. 2013 - 2014**



Esta mejora en la satisfacción con la situación laboral se evidencia de forma más notable en las zonas Nor-oriental y Centro-oriental, donde en una escala que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, se pasó en la calificación promedio de 3,2 a 3,5 y de 3,3 a 3,6, respectivamente (véase gráfico 15).

Sobresale con la mayor satisfacción, por encima del promedio, la zona Sur-oriental y el NSE alto, ambos con 3,8 como nivel de satisfacción promedio. El NSE bajo y medio, por su parte, presentaron un nivel similar de satisfacción con 3,5.

**Gráfico 15. Medellín, zonas y NSE: satisfacción con la situación laboral de los miembros del hogar. 2013 - 2014**



En general, para los más insatisfechos con la situación laboral de los miembros del hogar las razones para estarlo se concentran en la falta de oportunidades percibidas, la dificultad de conseguir empleo, la inestabilidad laboral y la gran cantidad de requisitos para el enganche. En contraste, quienes estuvieron más satisfechos manifestaron que las razones para ello eran que tenían empleo, estabilidad laboral, e ingresos buenos y suficientes para cubrir las necesidades del hogar.

## Empleo y pobreza

Se evidencia que aquellos quienes se auto perciben como pobres están, en general, en una peor situación percibida y objetiva en cuanto a las condiciones de empleo, frente aquellos que no se consideran pobres. Así las cosas, una

proporción menor, casi la mitad, de quienes se consideran pobres, se encuentran satisfechos con la situación laboral de los miembros del hogar (36% vs 61%); hay una mayor proporción de pobres que reportan estar desempleado, un 28% frente a un 18% que reportan ser desempleados,

pero no se consideran pobres. Por último, los que se consideraron como pobres, hallaron en una mayor proporción que en Medellín era difícil encontrar empleo, un 46% lo consideraron así, frente a un 33% de quienes no se consideraron como pobres (véase tabla 1).

**Tabla 1. Medellín: Empleo y pobreza. 2014**

Creen que en Medellín es difícil encontrar empleo		Reporta actualmente estar desempleado		Satisfechos con la situación laboral del hogar	
46%	33%	28%	18%	36%	61%
Pobres	No pobres	Pobres	No pobres	Pobres	No pobres

## Ejes transversales: pobreza y desigualdad

La auto-percepción de pobreza se mantuvo prácticamente estable al ubicarse en 19%, frente al 18% de 2013. Las zonas Nor-oriental y Nor-occidental son las que siguen estando con niveles por encima del promedio para la ciudad, especialmente la primera con un 27%. En 2014 la mayor proporción de ciudadanos consideró la desigualdad como alta y muy alta con un 47%, ocho puntos porcentuales más que en 2013, estando más acorde con la percepción en otras ciudades latinoamericanas. Al ser consultados cómo creen que estará la ciudad en materia de desigualdad en cinco años, la mayoría considera que disminuirá algo o mucho, llegando a un 40%, evidenciando una percepción más optimista frente al año 2013 cuando ese indicador se ubicó en un 24%. Como en 2013, el empleo bien remunerado es el aspecto considerado como el de acceso más desigual, con seis de cada diez percibiéndolo así, le siguieron la educación de calidad y la salud con cinco de cada diez personas, con aumentos frente al año 2013, especialmente la primera. En cuanto a la acción gubernamental que es más efectiva para reducir la desigualdad, la inversión en educación fue la acción más mencionada, con cuatro de cada diez ciudadanos pensando así, aumentando de forma significativa frente al año 2013, cuando fue del 29%. Este aumento es positivo y acerca a la ciudad al promedio de las ciudades latinoamericanas, donde en 2012 un 53% afirmaron que la educación era la acción más efectiva para reducir la desigualdad. En segundo lugar apareció el apoyo en dineros o subsidios con un 17%, cuatro puntos por debajo de lo alcanzado en 2013, y en tercer lugar, muy de cerca, la inversión en salud con un 15%.

### Pobreza

Los niveles de pobreza en una sociedad particular pueden medirse de diversas maneras, 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 las de percepción de la pobreza, que en esencia consultan si una persona se concibe a sí misma como una persona pobre (MCV, 2013).

Entre las principales ciudades colombianas se tiene que a 2013 Medellín se ubicó en el tercer lugar de menor auto percepción, después de Bucaramanga y Bogotá, y por debajo del promedio de la Red, que se ubicó para ese año en 21% (véase gráfico 16). En términos relativos, este ordenamiento es muy similar al de los datos objetivos entregados por el DANE, donde Bogotá y Bucaramanga son las ciudades con menor nivel de pobreza, seguidas por Medellín, ésta última es la

ciudad que presenta la menor brecha entre el indicador objetivo y el subjetivo para el año 2013<sup>10</sup>.

En general, en el periodo 2006-2013 se observa para el promedio de las ciudades de la Red Cómo Vamos una reducción de la auto percepción de pobreza, que está en concordancia con los datos objetivos provenientes de las líneas de pobreza y pobreza extrema. No obstante, entre 2011-2013 se encuentra un estancamiento en el indicador promedio.

**Gráfico 16. Ciudades colombianas: auto percepción de pobreza, 2013**



Fuente: Red Cómo Vamos - Ipsos-Napoleón Franco

La EPC consulta exactamente esta pregunta desde el año 2006. Entre 2006-2011 ininterrumpidamente se presentó una reducción en el porcentaje de auto-percepción de pobreza, pasando de 33% al 12%, más de veinte puntos porcentuales de reducción. No obstante, en el periodo 2011-2013 se evidencia una tendencia de aumento en dicha auto-percepción, pasando del 12% al 18%. Específicamente, entre 2012 y 2013 aumentó tres puntos porcentuales (MCV, 2013). En 2014, la auto percepción de pobreza se mantuvo prácticamente estable en un 19%, lo que en principio parece ir en contravía de la mejor situación económica y laboral reportada por los hogares, que permitía auspiciar una reducción de la auto percepción de pobreza (véase gráfico 17).

**Gráfico 17. Medellín: auto percepción de pobreza, 2006-2014**



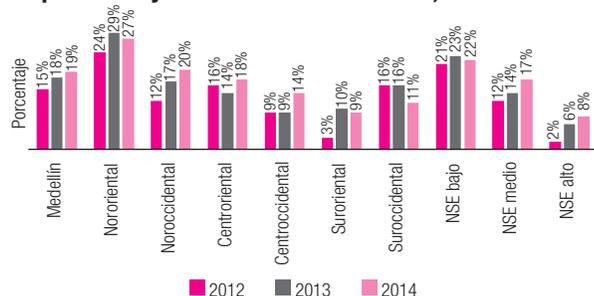
Del análisis de los resultados por zonas y NSE en la ciudad se tiene que aunque la auto percepción de pobreza se mantuvo estable en el NSE bajo (estratos 1 y 2) con un 22%, frente a un 23% en 2013, son los NSE alto y medio los que registraron aumento en la auto percepción, especialmente el medio que pasó del 14% al 17% (véase gráfico 18). Por su parte, las zonas que presentaron mayor aumento de la auto percepción fueron la Centro-occidental que pasó del 9% al 14% y la Centro-oriental que pasó del 14% al 18%. Se destaca la zona Sur-occidental como la de mayor reducción de la auto percepción de pobreza, pasando del 16% al 11%.

Más allá de la variación entre 2013 y 2014, es necesario destacar que son las zonas Nor-oriental y Nor-occidental las que siguen estando con niveles por encima del promedio para la ciudad, especialmente la primera, que aun cuando reportó una caída muy apreciable en cuanto a las condiciones de alimentación desfavorables sigue mostrando altos niveles de auto percepción de pobreza, lo que deja entrever

10 En Medellín se ubicó en el 16,1%, mientras en Bogotá y Bucaramanga fue de 10,2% y 10,3%, respectivamente, de acuerdo con el DANE.

condiciones estructurales en poco menos de la tercera parte de los hogares en dicha zona, que pese a condiciones del entorno económico más favorables no permiten superar dicha auto-percepción.

**Gráfico 18. Medellín: Autopercepción de pobreza por zonas y niveles socioeconómicos, 2012-2014**



Al indagarse por las razones para auto-percibirse como pobres, las principales se relacionan con las condiciones económicas en el hogar, específicamente la razón más señalada tuvo que ver con que los ingresos no son suficientes para cubrir las necesidades mínimas, la carencia de empleo y en general la situación económica.

Para quienes afirmaron no auto percibirse como pobres, la razón principal fue tener todo lo necesario, similar a lo acontecido en el año 2013, la segunda razón es que se cuenta con vivienda donde vivir y en tercer lugar el que no falta la comida; en 2013, había recibido un mayor peso el tener salud o seguro médico y el contar con un hogar o familia.

**Tabla 2. Medellín. Pobreza, alimentación, educación y satisfacción. 2014**

Consumió menos de tres comidas		Situación económica peor		Peor nivel de satisfacción con propia vida (0 a 3/10)		Menor nivel educativo del jefe de hogar (primaria)	
32%	10%	26%	10%	14%	4%	50%	27%
Pobres	No pobres	Pobres	No pobres	Pobres	No pobres	Pobres	No pobres

La auto percepción de pobreza impacta otras variables relevantes para la calidad de vida y, a su vez, está mediada por múltiples factores. Así, entre quienes se consideraron como pobres, un 32% afirmó que por lo menos algún miembro de la familia no había consumido las tres comidas diarias en el último mes, frente a un 10% de quienes no se consideraron como pobres. Para quienes se consideraron como pobres, un 26% afirmó que su situación económica en el último año fue peor, mientras ese porcentaje llegó al 10% para quienes no se consideraron como pobres. La satisfacción con la vida también está impactada por la auto percepción o no de pobreza, de los primeros un 14% dio las calificaciones más bajas en cuanto el nivel de satisfacción con su propia vida, mientras para

los segundos ese porcentaje fue tres veces menor, llegando al 4%. Por último, de los que se consideran como pobres, un 50% dijeron que su educación máxima llegaba a la primaria, mientras que para los no pobres ese porcentaje fue de poco más de la mitad (véase tabla 2).

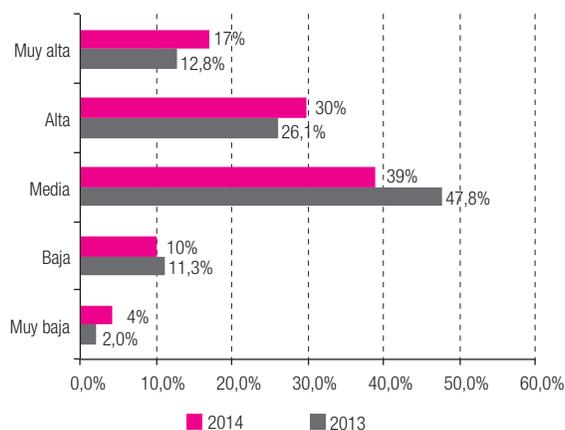
## Desigualdad

La desigualdad económica y social es junto con la pobreza otro de los ejes transversales del análisis que realiza el programa Medellín Cómo Vamos. Hasta el año 2013, no se había incluido ninguna pregunta relacionada directamente con la percepción de la desigualdad en la ciudad. A partir de ese año y en el marco de una iniciativa de ONU-Hábitat, la agencia de la

Organización de Naciones Unidas (ONU) para el desarrollo urbano; la Fundación Avina y la Red Latinoamericana por Ciudades Justas, Democráticas y Sostenibles se incluyó un módulo de desigualdad<sup>11</sup>, que permitió su comparación con diez ciudades latinoamericanas<sup>12</sup> y que fue incluido en el Informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín en 2013<sup>13</sup>.

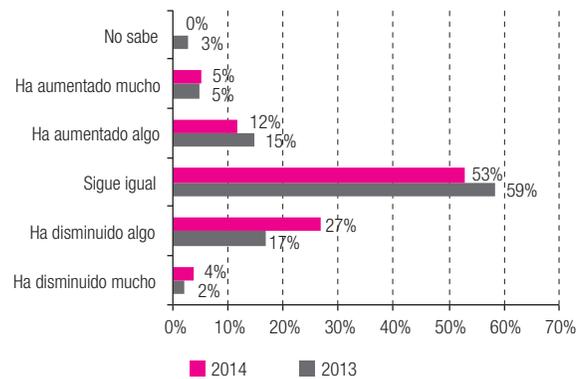
En 2013 sorprendió un nivel relativamente bajo de percepción de que la desigualdad en Medellín era entre alta y muy alta, esto en cuanto, las ciudades latinoamericanas con la cuales se comparó, mostraron niveles muy superiores a lo expresado en Medellín. Para ese año 39% expresaron que el nivel de desigualdad era entre alto y muy alto. Para 2014, esa cifra aumentó pasando al 47%, mientras que los que consideraron que la desigualdad era media, bajaron pasando de 48% a 39%, por su parte, el porcentaje de quienes la consideraron como baja y muy baja permaneció sin mayor cambio, ubicándose en 14% (véase gráfico 19). En otros términos, a 2014 la mayor proporción de ciudadanos consideró la desigualdad como alta y muy alta, estando más acorde con la percepción en otras ciudades latinoamericanas (59% en promedio en 2012).

**Gráfico 19. Medellín: percepción sobre el nivel de desigualdad en la ciudad, 2013 -2014**



En cuanto a las tendencias, se consultó a los medellinenses por la percepción del cambio de la desigualdad en los últimos cinco años. La mayoría expresó que el nivel de desigualdad no ha cambiado, aunque se redujo frente al año 2013, pasando de 59% a 53%. El cambio más relevante fue el del porcentaje de quienes son más optimistas al afirmar que la desigualdad ha disminuido entre algo y mucho, que pasaron de representar un 19% en 2013 a un 31% en 2014; por su parte, quienes consideran que la desigualdad ha aumentado algo o mucho pasaron del 20% al 17% (véase gráfico 20).

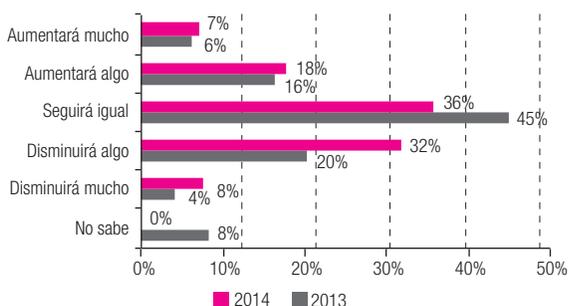
**Gráfico 20. Medellín: percepción de cambio en la desigualdad en los últimos cinco años, 2013 -2014**



- 11 Los componentes que aborda el módulo son cuatro, que coinciden con los que ha utilizado ONU Hábitat para sus indagaciones sobre desigualdad urbana en la región. Estas dimensiones son: i) tendencias – pasado, presente y futuro de la desigualdad urbana, así como opiniones ciudadanas sobre la que consideran la estructura social ideal; ii) factores – causas y consecuencias percibidas de la desigualdad urbana, así como la relación de esta con otras dinámicas sociales; iii) políticas – estrategias, instituciones y culturas políticas y de la legalidad asociadas con la desigualdad e iv) impactos de la desigualdad sobre aspectos clave de la convivencia ciudadana. (MCV, 2013).
- 12 Asunción, Bogotá, Córdoba, Guadalajara, Lima, Montevideo, Quito, Santa Cruz, Sao Paulo y Valparaíso.
- 13 Puede consultarse en el siguiente link: <http://www.medellincomovamos.org/informe-de-resultados-de-la-encuesta-de-percepcion-ciudadana-2013>

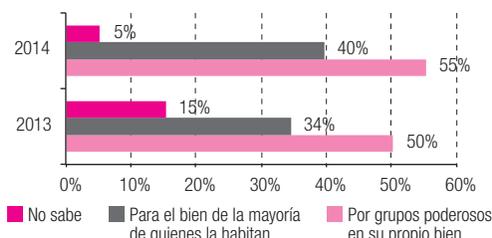
Al ser consultados cómo creen que estará la ciudad en materia de desigualdad en cinco años, la mayoría considera que disminuirá algo o mucho, llegando a un 40%, evidenciando una percepción más optimista frente al año 2013 cuando ese indicador se ubicó en un 24%. Un 36% creen que la desigualdad permanecerá estable, mientras un 25% prevén que irá en aumento. Es de resaltar que mientras en 2013 un 8% afirmaron no saber qué pasaría con la desigualdad, en 2014 todos los encuestados dieron respuesta a la pregunta (véase gráfico 21).

**Gráfico 21. Medellín: percepción de cambio en la desigualdad en los próximos cinco años, 2013 -2014**



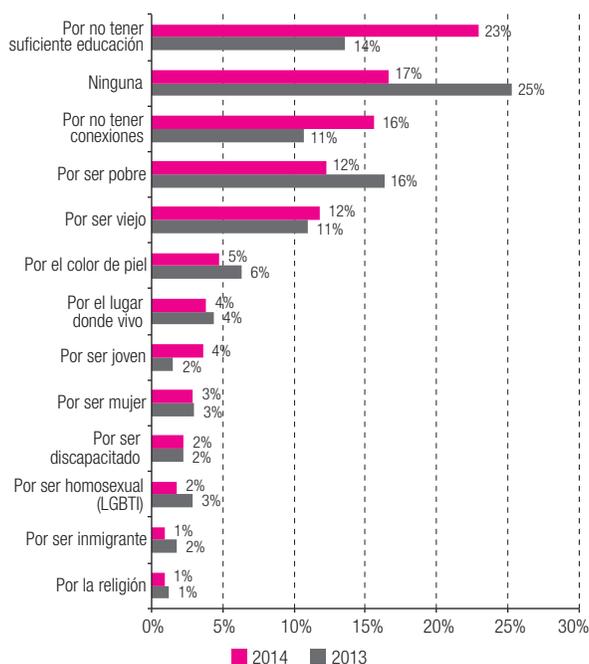
En cuanto a los factores y consecuencias de la desigualdad, se consulta en primer lugar por la percepción sobre quiénes y para quienes se gobierna en la ciudad. Como en 2013, la mayoría considera que son grupos poderosos los que gobiernan para su propio beneficio con un 55%, cinco puntos porcentuales más que en 2013. No obstante, un 40% consideraron que quienes gobiernan lo hacen para el bien de la mayoría de quienes habitan la ciudad, seis puntos por encima de lo obtenido en 2013. Este crecimiento en ambas opciones se explica, porque en 2013 un 15% dijeron no saber la respuesta, mientras que a 2014 solo un 5% lo hicieron (véase gráfico 22). Cabe recordar que en un contexto latinoamericano los porcentajes de respuesta en Medellín son positivos en cuanto en la mayoría de ciudades latinoamericanas la percepción de que grupos poderosos gobiernan la ciudad está cercana al 80% (MCV, 2013).

**Gráfico 22. Medellín, zonas y NSE: percepción sobre quienes gobiernan la ciudad, 2013 -2014**



Como en 2013, es la zona Sur-oriental la de mayor percepción en cuanto la ciudad es gobernada por poderosos en su propio beneficio con un 68%, trece puntos porcentuales por encima de la media para la ciudad, mientras la zona Centro-occidental fue la de menor percepción con un 49%. Por NSE, se observa que conforme el NSE es mayor, crece la proporción de personas que consideran que la ciudad es gobernada por poderosos. Así, como en 2013, el alto fue el de mayor percepción de lo anterior con un 62%, diez puntos por encima del NSE bajo, mientras en el medio llegó al 57%.

**Gráfico 23. Medellín: razones que afectan directamente a los ciudadanos y los hacen sentir que no hay mayor igualdad en los ingresos, 2013 -2014**

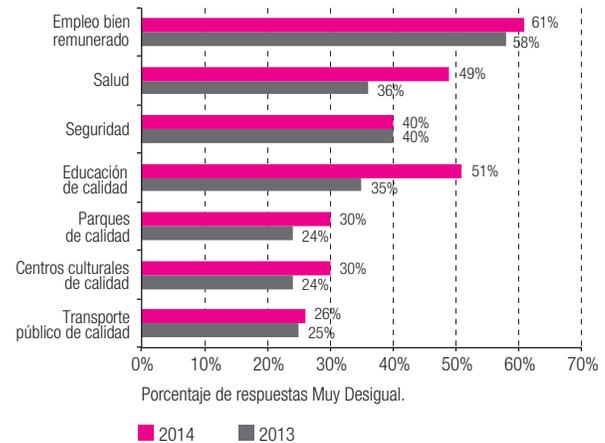


En cuanto a las razones que afectan directamente a los ciudadanos y los hacen sentir que hay desigualdad de ingresos en la ciudad, las razones más aludidas estuvieron relacionadas con la educación y las conexiones. Así, un 23% consideraron que la falta de educación suficiente es un factor que explica la desigualdad, mientras un 16% consideró que son la falta de conexiones las que la explican. La primera podría dar cuenta de una razón vinculada con la meritocracia y la movilidad social, mientras la segunda podría asociarse a redes como expresión de capital social, pero también podría reflejar asuntos relacionados con el clientelismo. También son mencionados por uno de cada diez ciudadanos, el ser pobre y el ser viejo, que podrían ser expresiones de discriminación por estas condiciones (véase gráfico 23).

En cuanto a la relación entre desigualdad y calidad de vida, se indagó por la percepción sobre que tan desigual es la ciudad en algunos de sus aspectos clave. Como en 2013, el empleo bien remunerado es el aspecto considerado como el de acceso más desigual<sup>14</sup>, con seis de cada diez percibiéndolo así, el segundo aspecto percibido como de acceso muy desigual fue la educación de calidad, cinco de cada diez personas así lo manifestaron, experimentando un aumento significativo de 16 puntos porcentuales frente a 2013; el tercer aspecto donde el acceso es percibido como muy desigual fue la salud, con cinco de cada diez percibiéndolo así, trece puntos más que en 2013. Estos tres aspectos han sido los más mencionados por la ciudadanía en la agenda propuesta para el gobierno local y es donde se percibe el acceso más desigual en condiciones de calidad. Una mayor percepción de desigualdad en 2014 tanto para la salud como la educación, constituye un llamado adicional al gobierno local y na-

cional para promover políticas que prioricen estos asuntos bajo un enfoque de equidad.

**Gráfico 24. Medellín: qué tan desigual considera usted que es en su ciudad el acceso a... 2013-2014**



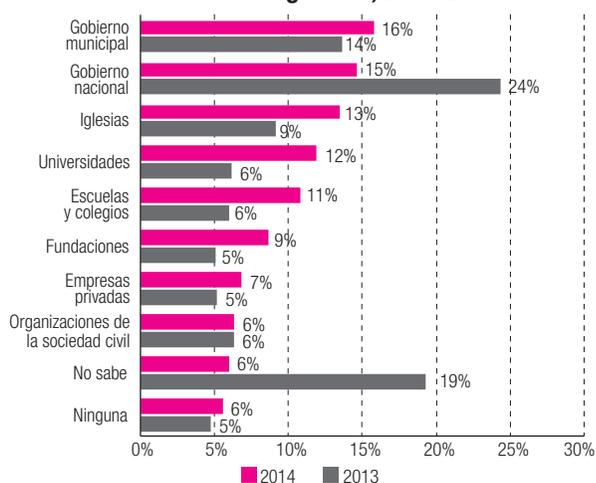
Un 40%, cifra similar a la del año 2013, percibió un acceso desigual a la seguridad en Medellín. Le siguieron los parques y centros culturales de calidad, con tres de cada diez percibiéndolos como de acceso muy desigual, en ambos casos esta percepción aumentó en seis puntos porcentuales frente a lo evidenciado en 2014. Como en 2013, el aspecto donde se percibió menor desigualdad fue el transporte público de calidad con un 26% (véase gráfico 24).

En cuanto a las políticas y estrategias para reducir la desigualdad se preguntó a los ciudadanos cuál es la institución que más contribuye a reducir la desigualdad en la ciudad. Las respuestas estuvieron muy divididas. El gobierno municipal fue el que obtuvo el mayor reconocimiento con un 16%, dos puntos porcentuales más que en 2013, seguido del gobierno nacional con un

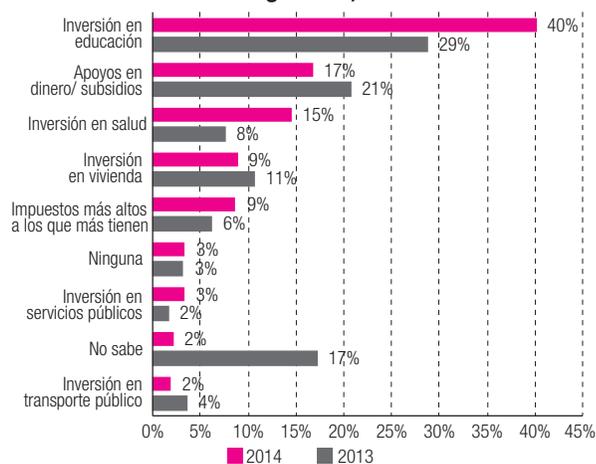
14 La escala va de uno a 3, siendo uno nada desigual, dos poco desigual y tres muy desigual.

15%, pero perdiendo un buen porcentaje de reconocimiento frente a lo obtenido en 2013, cuando alcanzó un 24% y ocupó el primer lugar. Muy de cerca, con uno de cada diez ciudadanos reconociendo su labor en cuanto la reducción de la desigualdad aparecen las iglesias (13%), las universidades (12%) y las escuelas y colegios (11%), que ganaron reconocimiento frente a lo obtenido en 2013. Por último, con porcentajes menores al 10% aparecen las fundaciones, empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil (véase gráfico 25).

**Gráfico 25. Medellín: institución que más contribuye a reducir la desigualdad, 2013-2014**



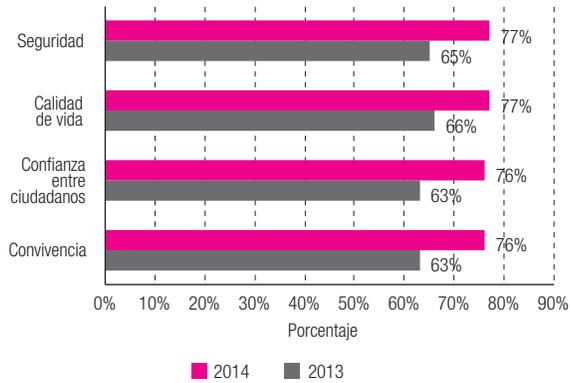
**Gráfico 26. Medellín: acción gubernamental que más reduce la desigualdad, 2013 - 2014**



También se consultó por la acción gubernamental que es más efectiva para reducir la desigualdad. La inversión en educación fue la acción más mencionada, con cuatro de cada diez ciudadanos pensando así, aumentando de forma significativa frente al año 2013, cuando fue del 29%. Este aumento es positivo, y acerca a la ciudad al promedio de las ciudades latinoamericanas que alcanzó en 2012 un 53% para la educación como la acción más efectiva para reducir la desigualdad. En segundo lugar aparece el apoyo en dineros o subsidios con un 17%, cuatro puntos por debajo de lo alcanzado en 2013, y en tercer lugar, muy de cerca, la inversión en salud. Con respuestas por debajo del 10% están los impuestos más altos para los que más tienen, la inversión en vivienda, en servicios públicos y en transporte público (véase gráfico 26).

En último término se consultó sobre los impactos de la desigualdad sobre algunos aspectos de la convivencia ciudadana y algunas opiniones en torno a la democracia, la igualdad ante la ley y la opinión de las minorías. Se tiene que al indagar qué tan de acuerdo o en desacuerdo se está con varias afirmaciones, en una escala que va entre muy de acuerdo, algo de acuerdo, algo en desacuerdo y muy en desacuerdo, la mayoría de la gente estuvo entre muy de acuerdo y de acuerdo en que la desigualdad afecta aspectos críticos como la seguridad, la convivencia y la confianza entre ciudadanos y, en general, la calidad de vida. Mientras en 2013, seis de cada diez ciudadanos estuvieron de acuerdo con cada afirmación, en 2014 aumenta pasando a siete de cada diez (véase gráfico 27), evidenciando una mayor conciencia sobre los efectos de la desigualdad y acercándose más al promedio de ciudades latinoamericanas que se ubicó en casi un 90%.

**Gráfico 27. Medellín: acuerdo con que la desigualdad afecta en la ciudad los siguientes aspectos, 2013 -2014**



Se consultó también qué tan de acuerdo se está con la afirmación de que todas las personas son iguales ante la ley, donde un 50% se mostró entre muy de acuerdo y de acuerdo,

cuatro puntos porcentuales por encima de lo obtenido en 2013; por su parte, al indagar si la opinión de una persona es minoría generalmente no cuenta, un 63% estuvo de acuerdo, aumentando en ocho puntos porcentuales frente al año 2013. Por último, se indagó si para que una sociedad sea considerada como una democracia, una menor brecha entre ricos y pobres es entre absolutamente importante, importante, poco importante o nada importante, ante lo cual un 80% lo consideraron entre absolutamente importante e importante, seis puntos por encima de lo obtenido en 2013, proporcionando una base sólida para implementar políticas públicas donde siempre esté presente como objetivo lograr una mayor equidad.

## Activos de las personas

### Educación, cultura, recreación y deporte

La satisfacción con la atención recibida por los menores de cinco años en la ciudad siguió en aumento, en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, el promedio de calificación se ubicó en 2014 en 4,6/5, frente a 4,3/5 en 2013. En contraste, la satisfacción con los servicios educativos para niños y adolescentes entre 5 y 17 años ofrecidos en la ciudad, se presentó una ligera reducción en el promedio de satisfacción pasando de 4,2/5 a 4,1/5. Por tipo de establecimiento, la mayor reducción de la satisfacción se presentó en las instituciones públicas, alcanzando un 76% de hogares entre muy satisfechos y satisfechos, reduciendo en ocho puntos porcentuales frente al año 2013. En el caso de los colegios privados, la satisfacción se mantuvo prácticamente estable, pasando de un 92% de satisfacción en 2013 a 90% en 2014. Es justo en 2014 donde es mayor la distancia entre la satisfacción reportada para las instituciones educativas públicas frente a las privadas con 16 puntos porcentuales de diferencia. Por su parte, el promedio de satisfacción con la oferta cultural en la ciudad se mantuvo estable frente al año anterior en 4,0/5; como en 2013, la actividad cultural a la que más asistieron los medellinenses fueron las ferias (31%), el cine ocupó el segundo lugar (20%). En promedio, en 2014, el número de libros leídos fue de cinco, entre quienes dijeron leer, mientras el promedio general llegó a 1,9 por persona de 18 años o más. En cuanto a la oferta recreativa y deportiva, bajó ligeramente el promedio de satisfacción pasando de 4,1 en 2013 a 4,0 en 2014. Las actividades más realizadas en el último año fueron ir a parques y visitar centros comerciales, casi cuatro de cada diez ciudadanos así lo reportaron. La inasistencia a actividades tanto culturales como recreativas y deportivas se redujo, en el primer caso pasó del 40% al 33% entre 2013 y 2014 y, en el segundo caso pasó de 31% a 26% entre ambos años. Las zonas Nor-oriental y Nor-occidental, el NSE bajo y las mujeres participaron menos en ambos tipos de actividades.

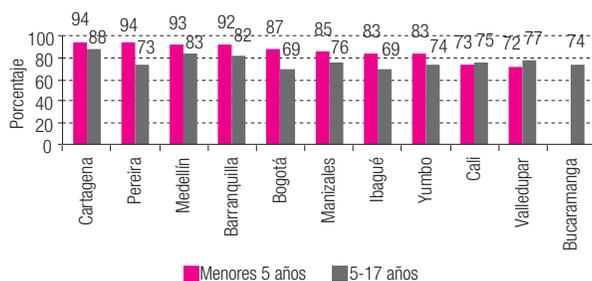
Desde el año 2006 cuando se inicia la Encuesta de Percepción de Medellín Cómo Vamos, la educación ha sido percibida en la ciudad como un bien público, en la medida en que un alto porcentaje de ciudadanos se muestran entre satisfechos y muy satisfechos con la oferta educativa, sin distinción de cuál sea su modalidad

de atención, esto es, tanto para la educación pública como privada (MCV, 2013).

Para el conjunto de la Red Cómo Vamos se halla una alta satisfacción con la educación recibida en las ciudades para la primera infancia, niños, adolescentes y jóvenes, siendo

más elevada para los menores de cinco años, donde entre siete y nueve hogares dicen estar entre satisfechos y muy satisfechos. En el caso de la educación recibida por los niños entre 5 y 17 años, entre siete y ocho hogares se han declarado satisfechos en el periodo 2008-2013.

**Gráfico 28. Ciudades colombianas: Satisfacción con educación, 2013**



Fuente: Red Cómo Vamos - Ipsos-Napoleón Franco. Bucaramanga no preguntó por la satisfacción con la atención a menores de cinco años

En el contexto de la Red Cómo Vamos, Medellín se ubica en los primeros lugares en cuanto a satisfacción con la educación, tanto para los menores de cinco años, como para los niños y jóvenes entre los 5 y 17 años. Específicamente en el año 2013, la satisfacción con la atención recibida por los menores de 5 años, se ubicó en un tercer lugar con un 93% de las personas estando entre satisfechas y muy satisfechas, muy cerca de las ciudades de Cartagena y Pereira donde ese porcentaje llegó al 94%. En el caso de la satisfacción con la educación recibida por niños y jóvenes entre los 5 y 17 años se tiene que Medellín se ubicó en el segundo lugar con un 83%, por debajo de Cartagena, donde dicho porcentaje ascendió al 88% (véase gráfico 28).

En uno de cada cinco hogares en Medellín hay menores de cinco años, de acuerdo con lo reportado en la Encuesta de Percepción Ciudadana en 2014. De estos menores, un 49% permanecen en casa al cuidado de un adulto, un 40% asisten a hogar comunitario, guardería o jardín infantil público, un 9% a guardería o

jardín privado y un 2% permanece en casa al cuidado de menores o solos<sup>15</sup>.

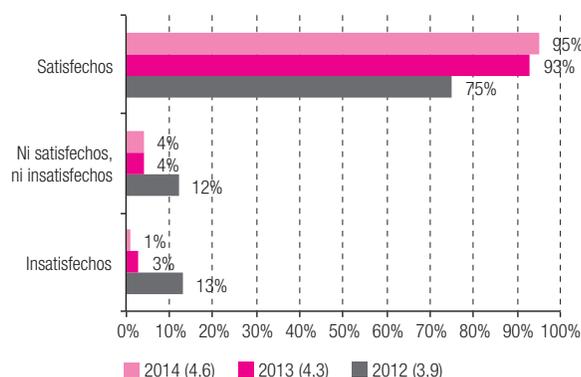
Como en años anteriores, sigue siendo preocupante que haya niños que estén permaneciendo en casa al cuidado de menores de edad o incluso solos. Aunque la cifra de un 2% en principio no parece alarmante, el ideal es que ningún hogar reporte esta situación en la ciudad.

En cuanto a la satisfacción con la atención recibida para aquellos niños y niñas menores de cinco años que asisten a establecimientos tanto públicos como privados se tiene que desde el año 2012 cuando se formuló por primera vez la pregunta la satisfacción ha venido en aumento. Es así como mientras en ese año un 75% de los encuestados afirmó estar en entre muy satisfecho y satisfecho, a 2013 aumentó en casi 20 puntos porcentuales, y a 2014 se ubicó en 95% de satisfacción. Por su parte, la insatisfacción ha venido bajando en el mismo periodo, en 2012 un 13% dijeron estar entre muy insatisfechos e insatisfechos, en 2013 bajó al 3% y en 2014 se ubicó en el 1%. En resumen, en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, el promedio de calificación se ubicó

15 Estos porcentajes no son comparables con los obtenidos en años anteriores, pues la pregunta se reformuló dando cuenta de la asistencia a centros tanto públicos como privados, sin importar el tiempo en que los menores estuviesen allí. Así, en las encuestas anteriores se preguntaba: ¿dónde permanecen la mayor parte del tiempo entre semana los niños menores de 5 años en este hogar? Mientras en 2014 se preguntó: Pensando en los niños de este hogar menores de cinco años ¿cuántos asisten a un hogar comunitario, guardería, preescolar o jardín público?; ¿cuántos asisten a una guardería, preescolar o jardín privado?; ¿cuántos permanecen en casa, o al cuidado de vecinos, amigos o familiares?; ¿cuántos permanecen en casa solos o al cuidado de un menor de edad?

en 2014 en 4,6/5, la más alta satisfacción del periodo en cuestión (véase gráfico 29).

**Gráfico 29. Medellín: nivel de satisfacción con la atención y cuidado recibido en las instituciones a las que asisten los menores de 5 años, 2012-2014**



Por tipo de establecimiento se tiene que la satisfacción es bastante similar, siendo mayor para los establecimientos privados (100%), frente a los públicos (96%).

En uno de cada dos hogares de Medellín hay niños y jóvenes entre los cinco y diecisiete años a 2014. Ocho de cada diez de estos niños y jóvenes estaban estudiando en colegios públicos, ocho puntos porcentuales por debajo de lo alcanzado en 2013, mientras un 13% estudiaba en colegios privados, cinco puntos porcentuales por encima de la cifra de 2013, y un 7% no asistían, de acuerdo con lo reportado en la Encuesta<sup>16</sup> (véase gráfico 30). Estas cifras son bastante similares a los promedios históricos entre 2006-2013, con un 80% de asistencia pública, un 15% de asistencia a instituciones privadas y un 6% de inasistencia<sup>17</sup>.

Frente al año 2013, la caída en la asistencia a colegios públicos y el repunte de la asistencia a colegio privados usualmente está relacionado a coyunturas económicas favorables, como la que viene experimentado la ciudad, que llevan a que muchos hogares con mayores ingresos decidan cambiar a sus hijos a la oferta privada.

Por su parte, en 2012 el aumento en la asistencia a instituciones privadas estuvo más explicado por factores sociales que económicos, dada la coyuntura de desmejora de la seguridad en los barrios y el resurgimiento de fronteras territoriales impuestas por combos delincuenciales.

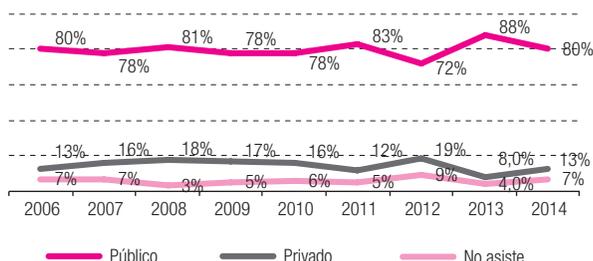
Aunque está cercano al promedio histórico, no deja de preocupar que haya niños y jóvenes que deberían estar estudiando y que no lo están haciendo. Un 7% de ellos están por fuera del sistema educativo, propiciando en el mejor de los casos un atraso en su proceso de formación de capital humano y, en el peor de los casos, desvinculándolos por siempre del sistema educativo, y alejando con ello las mejores oportunidades económicas que ofrece la ciudad. Esto conlleva a reiterar la necesidad de que se ideen nuevas estrategias que permitan que ningún niño o joven esté por fuera de las aulas, propiciando procesos pedagógicos más pertinentes, vinculación de las familias a los procesos educativos, y, en general, mayores facilidades para la permanencia.

Se evidencia una relación directa entre auto percepción de pobreza y mayor inasistencia escolar; así en los hogares que se consideraron como pobres, la inasistencia ascendió a 11%, mientras en los hogares que no se consideraron como pobres llegó al 6%.

16 La Encuesta no tiene la pretensión de obtener información de carácter objetivo en el caso en que la ciudad cuente con fuentes confiables y continuas para dicha información, es interesante anotar que en el caso del módulo de educación, al tratar de diferenciar la satisfacción con el servicio educativo por tipo de establecimiento al cual se asiste, es posible contar con una aproximación a la asistencia por tipo de establecimiento y la no asistencia para los niños y adolescentes entre los cinco y diecisiete años para Medellín y para las seis zonas urbanas (MCV, 2013).

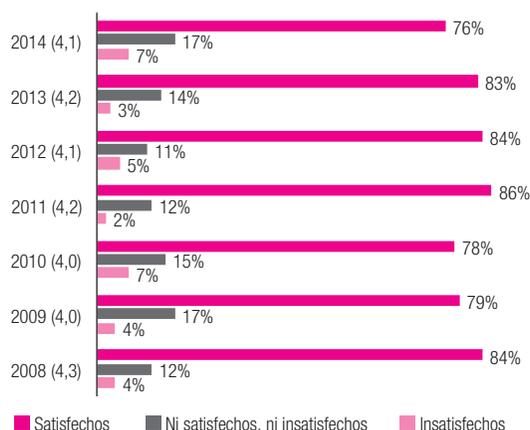
17 Suman más de 100% dado el redondeo de los decimales.

**Gráfico 30. Medellín: asistencia escolar de 5 a 17 años por tipo de establecimiento, 2006-2014**



Por su parte, la satisfacción con los servicios educativos ofrecidos en la ciudad para estos niños y jóvenes, presentó una reducción en el porcentaje de quienes dijeron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos, que pasó de 83% en 2013 a 76% en 2014, ubicándose por debajo de la media de 82% del periodo 2006-2013. En el caso del porcentaje de quienes dijeron sentirse insatisfechos, aumentó pasando del 3% en 2013 al 7% en 2014, y ubicándose por encima del promedio del 4% para el mismo periodo (véase gráfico 31). Pese a lo anterior, en general, la calificación promedio en la escala de satisfacción sigue siendo alta, y se ubica en 2014 en 4,1/5.

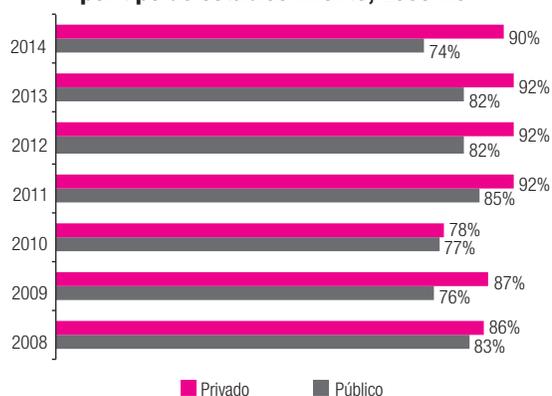
**Gráfico 31. Medellín: nivel de satisfacción con la educación 5-17 años, 2008-2014**



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

Al analizar por tipo de establecimiento se observa que la mayor reducción de la satisfacción se presentó en las instituciones públicas, alcanzando un 76% de hogares entre muy satisfechos y satisfechos, reduciendo en ocho puntos porcentuales frente al año 2013. En el caso de los colegios privados, la satisfacción se mantuvo prácticamente estable, pasando de un 92% de satisfacción en 2013 a 90% en 2014. Es justo en 2014 donde es mayor la distancia entre la satisfacción reportada para las instituciones educativas públicas frente a las privadas con 16 puntos porcentuales de diferencia (véase gráfico 32).

**Gráfico 32. Medellín: satisfacción con la educación por tipo de establecimiento, 2008-2014**



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

Aunque podría pensarse que conforme baja la satisfacción y más personas dicen sentirse insatisfechas con la educación, podría haber nuevas razones esgrimidas por los ciudadanos, esto no es lo que ocurre en Medellín. Las razones más relevantes expresadas por la gente para estar satisfechos, insatisfechos o en la franja de neutralidad han permanecido muy estables a lo largo de los nueve años en que se han consultado. Así, para los más satisfechos las razones se centran en una valoración de la calidad de la educación como buena, la educa-

ción es integral y el nivel académico bueno. Los insatisfechos y los que se ubican en la franja de neutralidad coinciden en las razones para estarlo y señalan la caída en el nivel académico, la falta de compromiso de los docentes y la mediocridad de la educación impartida.

Si la satisfacción estuviera ligada exclusivamente a los resultados en pruebas estandarizadas, tanto nacionales como internacionales, se esperaría unos resultados muchos más bajos de los obtenidos desde 2006 para Medellín. La mayoría de los ciudadanos manifiestan satisfacción con la educación impartida, pese a que la mayoría de los estudiantes no están obteniendo los resultados satisfactorios de acuerdo al grado que cursan, que es en esencia una falencia del sistema educativo en su conjunto para cumplir uno de sus objetivos misionales más relevantes, especialmente crítico en las instituciones públicas. En este caso, cabría preguntarse cuál sería el grupo de interés llamado a liderar una demanda por un cambio estructural en el sistema que permita que la mayoría de estudiantes aprendan lo que deben aprender, y en el tiempo estipulado para hacerlo. Con estos resultados históricos en mente muy seguramente faltará mucho tiempo para que sean las propias familias las abanderadas en esta demanda, que, por lo demás, también las compromete a ser partícipes del proceso.

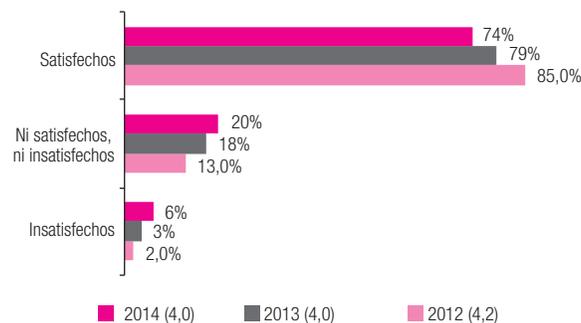
## Cultura, recreación y deporte

La cultura, la recreación y el deporte están estrechamente relacionados con la calidad de vida en una ciudad. Estos elementos, a su vez, están interrelacionados con aspectos de primer orden como factores críticos en la explicación de la calidad de vida como la educación y la salud, así como con condiciones del hábitat

urbano que posibilitan una oferta adecuada, como los espacios destinados para el disfrute de estas actividades, entre otros (MCV, 2013).

Tal como ocurrió con la satisfacción con los servicios educativos para los niños y jóvenes de cinco a diecisiete años en 2014, el porcentaje de satisfechos con la oferta cultural de la ciudad también se redujo, pasó de 79% a 74%, siendo el menor nivel de satisfacción desde 2012. En el caso del porcentaje de quienes manifestaron estar insatisfechos pasó de 3% en 2013 y 6% en 2014, siendo el mayor nivel desde 2012<sup>18</sup>. También, como en el caso de la educación, el promedio de la escala de satisfacción se mantuvo estable frente al año anterior en 4.0/5, siendo una de las mayores calificaciones dentro de las preguntas con escala de satisfacción (véase gráfico 33).

**Gráfico 33. Medellín: satisfacción con la oferta cultural , 2012-2014**



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

Similar a lo acontecido con educación, las principales razones que argumentan las personas para calificar la satisfacción con la oferta cultural no han cambiado a los largo de los años

18 En la EPC de 2012, las actividades culturales se separaron de las actividades recreativas y deportivas, tanto para la pregunta asociada con satisfacción como con la pregunta asociada a participación en eventos en el último año.

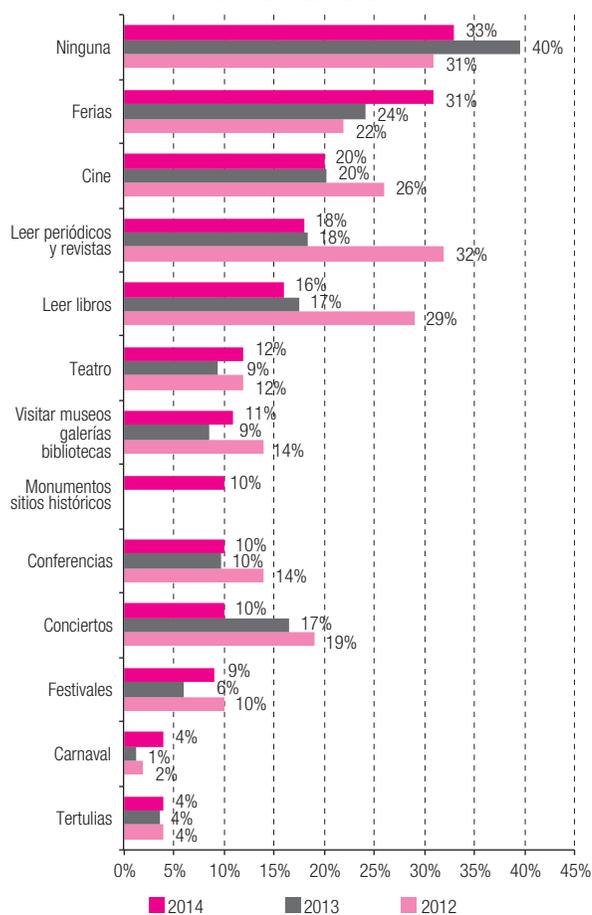
en que se consultan. Así, en el caso de los más satisfechos con la oferta cultural las razones estriban en que hay mucha oferta, la calidad de ésta, y la promoción de la cultura que se hace en la ciudad. Para los más insatisfechos y los que se ubicaron en la franja de neutralidad las razones son un nivel cultural bajo en la ciudad, la falta de información sobre la oferta cultural, el desconocimiento sobre el tema en general y que los eventos son costosos dificultando el acceso a los más pobres.

Como en 2013, la actividad cultural a la que más asistieron los medellinenses fueron las ferias con tres de cada diez ciudadanos que dijeron haber asistido en el último año, seis puntos porcentuales más frente al año 2013. También como en 2013, el cine ocupó el segundo lugar como la actividad cultural más realizada con un 20%, similar a la cifra alcanzada en 2013. Le siguen en su orden, la lectura de revistas y periódicos (18%) y la lectura de libros (16%), también permaneciendo estables frente a lo acontecido en 2013. En general, los porcentajes de participación en las distintas actividades permanecieron estables o aumentaron frente al año 2013, la excepción fue la asistencia a conciertos que pasó de 17% en 2013 a 10% en 2014 (véase gráfico 34).

Sobre la lectura de libros, se quiso indagar, por primera vez en la Encuesta, para quienes dijeron leer libros, cuántos libros se leen anualmente. En promedio, en 2014, el número de libros leídos fue de cinco, entre quienes dijeron leer. El promedio de libros leídos extendido a toda la población muestral llegó en 2014 a menos de dos libros anuales, exactamente el promedio per cápita ascendió a 1,9. En comparación con datos para el país<sup>19</sup>, el índice de lectura, entendido como el porcentaje de personas que reportan leer libros en un periodo de

tiempo determinado, para Colombia se ubicó en menos de 10% para 2012, con lo cual en Medellín ese índice en el periodo 2012-2014 ha sido superior; no obstante, el promedio per cápita de libros para Colombia ascendió a 2,2 en el año 2012, superior a lo registrado para Medellín en 2014.

**Gráfico 34. Medellín: Participación en actividades culturales 2012-2014**



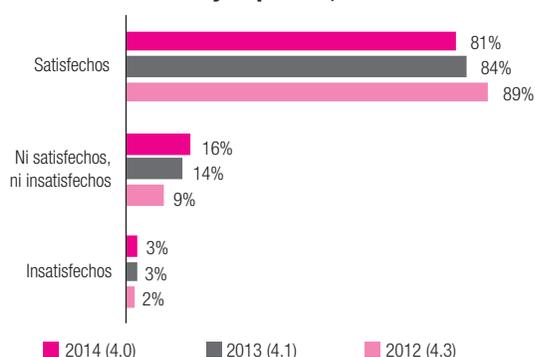
La actividad de visita a museos o sitios históricos se pregunta solo desde 2014

19 Datos del estudio del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe. Tomado de [http://www.larepublica.co/vida/colombia-se-raja-en-lecturabilidad-de-libros-revistas-y-periodicos-frente-la-regi%C3%B3n\\_7794](http://www.larepublica.co/vida/colombia-se-raja-en-lecturabilidad-de-libros-revistas-y-periodicos-frente-la-regi%C3%B3n_7794)

De forma positiva, la inasistencia a actividades culturales cayó, pasando del 40% en 2013 al 33% en 2014. No obstante, esta inasistencia sigue siendo alta en relación con los resultados de las ciudades de la Red Cómo Vamos. En 2013, por ejemplo, Medellín se ubicó por debajo del promedio de asistencia a actividades culturales (60% versus 70%).

En cuanto a la oferta recreativa y deportiva, se mantiene en ocho de cada diez ciudadanos quienes se sienten entre muy satisfechos y satisfechos, mientras un 3% se sintieron insatisfechos con dicha oferta, similar a lo acontecido en 2013 (véase gráfico 35).

**Gráfico 35. Medellín: satisfacción con la oferta recreativa y deportiva, 2012-2014**



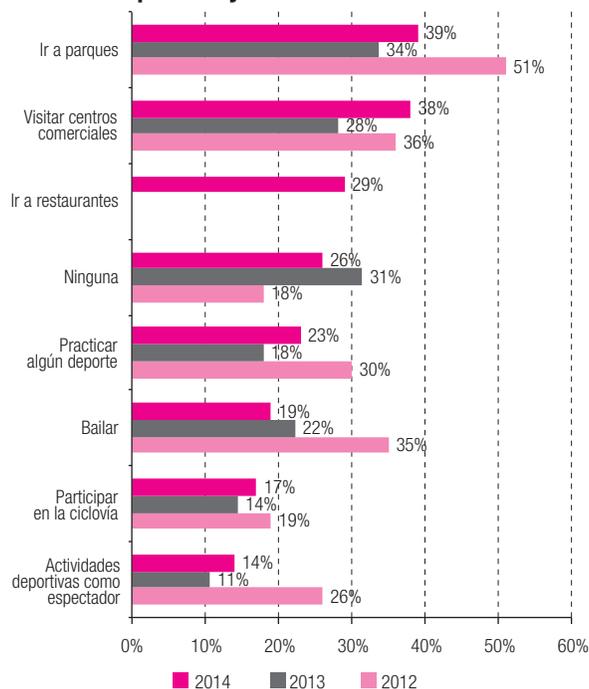
Entre paréntesis la calificación promedio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

No obstante, de 2012 a 2014 se evidencia una caída en la satisfacción promedio, pasando del 4,3/ 5 a 4,0/5 en 2014, que se deriva de que mientras en el primer año casi nueve de cada diez ciudadanos dijeron estar satisfechos, a 2014 bajó a ocho de cada diez.

Ahora bien, como en el caso de la oferta cultural, las razones para estar satisfechos, insatisfechos o en la franja de neutralidad han sido similares desde que se han consultado. En el caso de los más satisfechos se menciona la promoción del deporte en la ciudad, la realización de actividades recreativas y que dichas actividades permiten distraerse. Los

menos satisfechos lo están principalmente por la falta de información, la falta de acceso para todos, y a la falta de oferta recreativa y sitios de recreación.

**Gráfico 36. Medellín: Participación en actividades deportivas y recreativas 2012-2014**



Las actividades más realizadas en el último año fueron ir a parques y visitar centros comerciales, casi cuatro de cada diez ciudadanos así lo reportaron. Como en 2013, esas fueron las actividades recreativas más realizadas por los medellinenses, pero en ambos casos en nivel de participación subió, en el primer caso pasando de 34% a 39%, y en el segundo caso con el aumento más significativo entre 2013 y 2014, al pasar del 28% al 38% (véase gráfico 36). En 2014, por primera vez se consultó si las personas han ido a restaurantes en el último año, tres de cada diez personas respondieron que así lo hicieron.

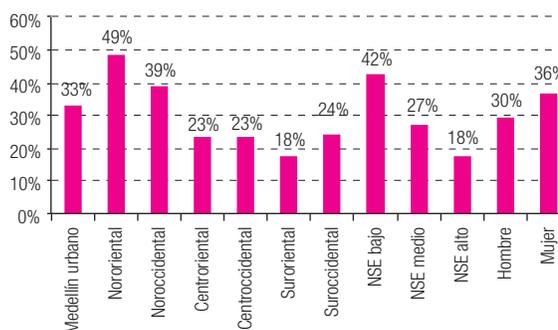
Uno de cada cuatro ciudadanos dijeron practicar algún deporte, cifra superior a la del año

2013, donde casi uno de cada cinco ciudadanos dijeron hacerlo; la participación en la ciclovía mostró un leve incremento al pasar del 14% al 17%, al igual que las actividades deportivas como espectador que pasaron del 11% al 14%.

Un 26% de las personas dijeron no haber participado en el último año en ninguna actividad deportiva o recreativa, reduciéndose en cinco puntos porcentuales frente al año 2013. Como en el caso de las actividades culturales, al comparar con los datos obtenidos para las ciudades de la Red es de los pocos aspectos en los cuales Medellín aparece en peor situación que el promedio de la Red. Así en 2013, el promedio de participación fue de 76% y el de no participación estuvo en 24%, mientras Medellín se ubicó en 69% y 31%, respectivamente.

Como en años anteriores, se corrobora que la no participación en actividades tanto culturales como deportivas y recreativas no es uniforme ni por zonas, por NSE ni por sexo. En el caso de las actividades culturales, la zona Nor-oriental sigue siendo la de menor participación, uno de cada dos ciudadanos dijeron no haber participado en el último año en ninguna actividad, mientras en la Nor-occidental esa cifra llegó a cuatro de cada diez ciudadanos. La zona de mayor participación fue la Sur-oriental con casi ocho de cada diez ciudadanos que afirmaron haber participado en por lo menos una actividad cultural en el último año. Como en años anteriores, se evidencia una correlación directa entre mayor NSE y mayor participación, así, en el NSE bajo llegó al 48%, en el NSE medio al 73% y en el NSE alto llegó al 88%. También como en años anteriores, las mujeres participaron menos que los hombres, ellas lo hicieron en un 64%, mientras ellos lo hicieron en un 70% (véase gráfico 37).

**Gráfico 37. Medellín, zonas, NSE y sexo: personas que no participaron en el último año en actividades culturales, 2014**



En el caso de las actividades recreativas y deportivas, se evidencian las mismas diferencias, aunque en menor magnitud. Así, las zonas Nor-oriental y Nor-occidental son las de menor participación, la primera con un 58% y la segunda con 72%. Se presenta la misma correlación positiva entre NSE y participación, así, en el NSE bajo la participación llegó al 67%, en el NSE medio fue de 80% y en el NSE alto fue de 84%. La única diferencia con respecto a las actividades culturales es que el nivel de participación entre hombres y mujeres no presentó mayores diferencias (véase gráfico 38).

**Gráfico 38. Medellín, zonas, NSE y sexo: personas que no participaron en el último año en actividades deportivas y recreativas, 2014**

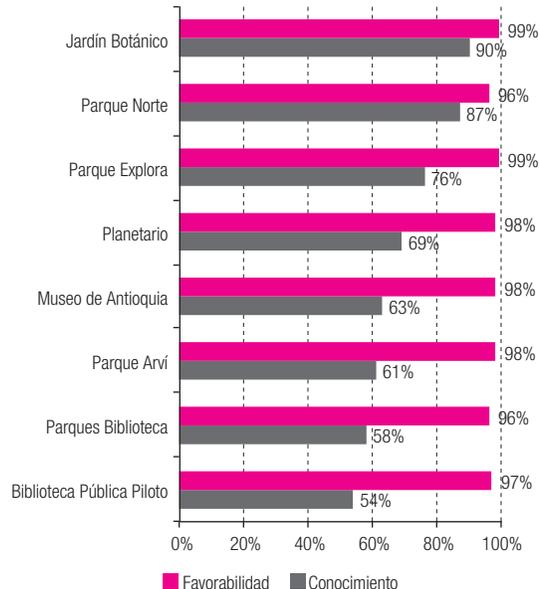


Desde 2013 la Encuesta consulta a la ciudadanía en torno al conocimiento y favorabilidad de algunos espacios de ciudad para el aprendizaje, la recreación y el disfrute. Al igual que en ese año, la favorabilidad de estos espacios es muy alta en rangos que van desde el 96% y 99%. Repiten con las favorabilidades más altas el Parque Explora y el Jardín Botánico con un 99%, le siguieron el Planetario, el Museo de Antioquia y el Parque Arví con un 98%, la Biblioteca Pública Piloto con 97%, y con 96% el Parque Norte y los Parques Biblioteca, estos últimos bajaron su favorabilidad en tres puntos porcentuales en relación con 2013.

En cuanto al conocimiento, se mantuvieron niveles muy estables frente a lo alcanzado en 2013. Así el Jardín Botánico y el Parque Norte son los más conocidos con nueve de cada diez personas que dijeron conocerlos, seguidos por el Parque Explora que se mantuvo en un 76%. El Planetario pasó del 66% al 69%, el Museo de Antioquia permaneció estable con un 64%, mientras el Parque Arví fue el que registró un

mayor crecimiento en su conocimiento pasando del 55% en 2013 al 61% en 2014. Por debajo del 60% se ubicaron los parques biblioteca, que pasaron del 54% al 58% entre ambos años y, por último, la Biblioteca Pública Piloto que se mantuvo en un 54% (véase gráfico 39).

**Gráfico 39. Medellín: conocimiento y favorabilidad de espacios para la cultura y la recreación, 2014**



## Salud

La percepción del propio estado de salud de los medellinenses se mantuvo prácticamente estable entre 2013 y 2014. En efecto, el porcentaje de personas que consideran gozar de un buen o muy buen estado de salud pasó de 70% en 2013 a 71% en 2014. Esta percepción concuerda con la satisfacción con los servicios de salud recibidos que se comportó de manera similar, pasando de una calificación promedio de 3,5 en 2013 a 3,6 en 2014. No obstante, los resultados fueron diferentes al realizar el análisis de satisfacción por tipo de afiliación – novedad incluida en la Encuesta para este año—. En efecto, aunque el estado de satisfacción de quienes están afiliados al régimen contributivo fue similar al de la ciudad en general, el caso fue distinto para quienes están afiliados al régimen subsidiado, puesto que manifestaron tener un nivel de satisfacción superior al de la ciudad (3,8/5). De otro lado, en 2014 el 96% accedió a servicios de salud, frente al 93% de 2013, en un contexto donde el 72% de los encuestados considera que el servicio tiene continuidad, versus el 67% en 2013. Sin embargo, cabe resaltar aquí que el 59% de los accesos al servicio se realizó a través de urgencias, sustentando la sobrecarga de estos servicios en la ciudad. Lo anterior hipotéticamente podría ser causal de la leve disminución en el porcentaje de la ciudadanía que percibe que en Medellín se le garantiza el derecho a la salud, al pasar de 66% en 2013 a 63% en 2014.

La Encuesta de Percepción Ciudadana recoge datos acerca de la percepción de la salud de los habitantes de la ciudad desde tres perspectivas distintas: el acceso a servicios de salud y la satisfacción al acceder a ellos, la percepción sobre la garantía del derecho a la salud en la ciudad y la auto-percepción del estado de salud de los ciudadanos.

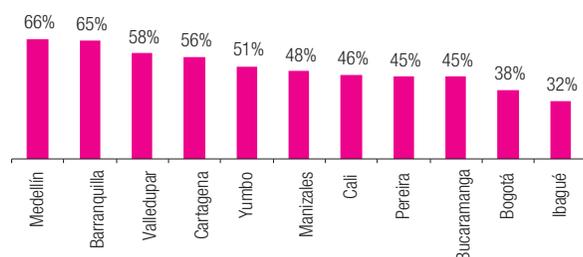
En 2013, entre las once ciudades que hacen parte de la Red de Ciudades Cómo Vamos, la ciudadanía de Medellín es la que presenta mayor satisfacción con el servicio y mejor percepción de la garantía del derecho a la salud. En efecto, el 57% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el servicio de salud recibido, cifra que se encuentra por encima del promedio de la Red, que se ubicó en 50% (ver gráfico 40). Así mismo, en cuanto al derecho a la salud, el

66% de los encuestados afirmaron percibir que se les garantiza el derecho, en contraste con el promedio de las once ciudades, que fue de 50% (ver gráfico 41). Cabe resaltar que ambos resultados se dan en un entorno donde la satisfacción con el servicio y la percepción de la garantía del derecho vienen decreciendo desde el año 2008 en promedio en 2,6 puntos porcentuales.

**Gráfico 40. Red de Ciudades Cómo Vamos:  
 Satisfacción con el servicio de salud recibido en las  
 11 ciudades, 2013**



**Gráfico 41. Red de Ciudades Cómo Vamos:  
Percepción de garantía del derecho a la salud, 2013**



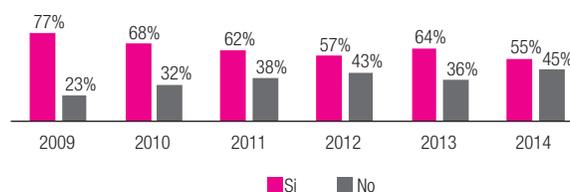
Ahora bien, entrando de lleno a la situación en Medellín en 2014, se tiene que el 93% de los encuestados está afiliado al régimen de salud. De éstos, el 63% se encuentra afiliado al régimen contributivo (ya sea como cotizante o como beneficiario), el 34% al régimen subsidiado (SISBEN) y un 1% a regímenes especiales (como Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio, entre otros)<sup>20</sup>. Cabe resaltar, que por zonas de la ciudad, la Sur-oriental concentra la mayor proporción de afiliados al régimen contributivo (87%), mientras que la zona Nor-oriental concentra la mayor proporción de afiliados al régimen subsidiado (40%).

Adicionalmente, de los encuestados afiliados, el 15% cuenta con planes o seguros adicionales, donde el 7% tiene planes complementarios de salud con alguna Entidad Promotora de Salud (EPS), el 4% tiene medicina prepagada y el 2% póliza de hospitalización o cirugía.

En lo que se refiere a la necesidad de hacer uso de los servicios de salud (ver gráfica 42), 55% de los encuestados manifestaron haberlos requerido o haber estado enfermos durante el último año, esto implica que de diez medellinenses, entre cinco y seis han necesitado los servicios. Este resultado se enmarca en una tendencia descendente que se había venido presentando desde 2009, con una leve reversión de la tendencia en 2013. Una posible hipótesis que

explicaría esta reducción en la demanda de servicios de salud se basaría en la percepción de los casos de enfermedad como leves, en un contexto de empeoramiento generalizado de la percepción sobre la calidad de los servicios de salud, es decir que quienes no consideran grave su afección de salud y, adicionalmente, valoran como bajos los beneficios de acceder al servicio, prefieren no acudir a éste.

**Gráfico 42. Medellín: en el último año, ¿usted o alguien de su hogar requirió algún servicio de salud o estuvo enfermo?, 2009-2014**



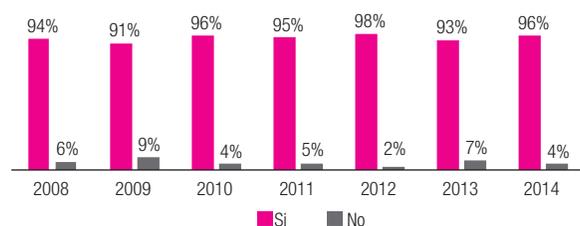
De manera específica, tanto para el régimen subsidiado, como para el contributivo se mantienen los mismos porcentajes que para el total. Por zonas de la ciudad, se presentó un comportamiento similar en la demanda de servicios de salud de las zonas Centro-oriental

20 La intención de la Encuesta no es obtener datos objetivos de la afiliación al sistema de seguridad social en salud, pues estos datos son reportados de manera continua por el Ministerio de la Protección Social -MPS. El objetivo es poder cruzar dichos datos con la satisfacción, continuidad y la percepción del derecho a la salud. El contraste de los datos de MPS y la Encuesta muestra que para 2013, el 96% de los medellinenses estaban asegurados, cifra superior a la hallada en la Encuesta para 2014, pero dentro del margen de error muestral. En el caso del tipo de régimen las diferencias son mayores a excepción de los especiales: en el régimen contributivo el dato para la ciudad en 2013 fue del 70%, también superior al encontrado en la Encuesta, que fue del 63%, en el caso del régimen subsidiado, se reportó el 35%, diez puntos por debajo de lo reportado en la Encuesta. Coincide el porcentaje de afiliados por regímenes especiales en un 1%.

(59%), Sur-occidental (58%), Centro-occidental (57%) y Nor-oriental (57%); mientras que la Sur-oriental (45%) y la Nor-occidental (48%) presentaron una menor demanda. Por niveles socioeconómicos (NSE), la demanda de dichos servicios fue mayor para el nivel medio, con 60%, y menor para el alto, con 44%. Por sexo, se presentaron diferencias significativas, dado que 59% de las mujeres encuestadas demandaron servicios de salud, frente al 50% para los hombres.

La Encuesta también indagó entre quienes manifestaron haber requerido atención médica, si efectivamente habían accedido a ella. En efecto, el 96% de estos reportaron haber recibido atención médica, tres puntos porcentuales por encima de la cifra de 2013 (ver gráfico 43). Si bien el acceso a los servicios de salud fue alto en todas las zonas de la ciudad, con niveles de acceso cercanos a la media municipal, las zonas Centro-occidental y Centro-oriental presentaron un mínimo de 93%, en contraste con las zonas Nor-oriental y Nor-occidental que presentaron un máximo de 99% y 98%, respectivamente. Por NSE no hubo diferencias notorias, con valores de acceso de 97% para el nivel bajo, de 95% para el medio y de 96% para el alto. Así mismo, el acceso para hombres y mujeres fue homogéneo, con el 96% para ambos.

**Gráfico 43. Medellín: ¿utilizaron los servicios de salud de cualquier entidad? 2009-2014**



Adicionalmente, este año la Encuesta incluyó por primera vez la pregunta respecto al tipo de

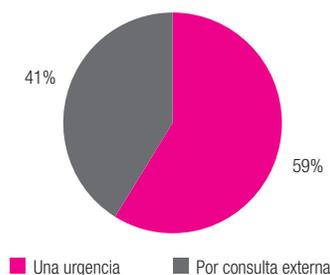
servicio utilizado al hacer uso de los servicios de salud, esto es consulta externa o urgencias. Tradicionalmente, se le preguntaba a los encuestados por los días transcurridos entre el momento de pedir la cita y el momento del servicio, incluyendo la opción de atención inmediata, dado que era una urgencia. Sin embargo, atendiendo al fenómeno de la sobresaturación de los servicios de urgencias en la ciudad, se indagó de manera separada por cuántos de los encuestados accedían a los servicios de salud a través de urgencias o consulta externa. Así pues, para el total de la ciudad, se tiene que el 59% de los encuestados acudieron a los servicios de salud a través de urgencias – aproximadamente seis de cada diez ciudadanos- y el 41% restante lo hizo a través de consulta externa (ver gráfico 44). Esta situación se da en el marco de la sobresaturación de los servicios de urgencia.

Justamente, en junio del año en curso, el Hospital Universitario San Vicente Fundación se declaró en estado de emergencia por presentar índices de atención inicial superiores al triple de su capacidad, ocasionando el desborde del personal, de los equipos y de las áreas de atención<sup>21</sup>. Al respecto, en la mesa de trabajo sobre la implementación de la estrategia de Atención Primaria en Salud, realizada por el programa Medellín Cómo Vamos en alianza con Así Vamos en Salud en septiembre de 2014, la Secretaría de Salud de Medellín afirmó que el problema se debe a varias causas, entre las

21 El Colombiano. 7 de Junio de 2014. *El San Vicente pide auxilio por colapso en urgencias*. [http://www.elcolombiano.com/bancoconocimiento/e/el\\_san\\_vicente\\_pide\\_auxilio\\_por\\_colapso\\_en\\_urgencias/el\\_san\\_vicente\\_pide\\_auxilio\\_por\\_colapso\\_en\\_urgencias.asp](http://www.elcolombiano.com/bancoconocimiento/e/el_san_vicente_pide_auxilio_por_colapso_en_urgencias/el_san_vicente_pide_auxilio_por_colapso_en_urgencias.asp) (último acceso: 20 de Octubre de 2014).

que resaltan: i) los ciudadanos no reciben una atención oportuna de las citas de medicina general o de atención primaria y como consecuencia acuden a los servicios de urgencia de los grandes hospitales, que brindan oportunamente estos servicios; ii) la capacidad de resolución de los bajos niveles de complejidad es muy limitada debido a la normatividad existente sobre habilitación; iii) la falta de continuidad de atención de los pacientes con enfermedades crónicas, lleva a que estos consulten en repetidas ocasiones por urgencias y iv) el manejo de la referencia y contra-referencia de pacientes está desarticulado por la norma Decreto 4747 de 2007 que entregó la responsabilidad primaria en las EPS para la ubicación de los pacientes<sup>22</sup>. En contraste, el Observatorio por el Derecho Fundamental a la Salud de la Personería de Medellín afirmó que, adicional a estas causas, el problema también se debe a una deuda del Departamento de Antioquia con los hospitales de segundo nivel de sus regiones, a una deuda con los hospitales de segundo nivel de Metrosalud y a la falta de capacidad resolutoria, originada en la necesidad de cumplir unas normas de habilitación.

**Gráfico 44. Medellín: ¿utilizaron los servicios de salud por consulta externa o por urgencia?, 2014**



Por tipo de regímenes de afiliación, los porcentajes son similares a los del total de la ciudad. No obstante, para los usuarios afiliados que cuentan con planes o seguros adicionales, la proporción que accede al servicio a través de

urgencias sube hasta el 61%. Esta situación, según el profesor Jairo Humberto Restrepo Zea, coordinador del Grupo de Economía de la Salud de la Universidad de Antioquia, podría deberse a la posibilidad que brinda el ingreso a través de urgencias de obtener una atención oportuna, frente a la opción de solicitar una cita a través de consulta externa y los costos de oportunidad asociados, e independientemente del régimen –contributivo o adicional– por el que se ingrese. Ahora, en cuanto a las zonas de la ciudad, la Nor-occidental es la que concentra el mayor nivel de personas que acudieron a los servicios a través de urgencias (68%), mientras que las zonas Sur-occidental y Sur-oriental (47%), presentan los menores niveles. Lo anterior concuerda con el comportamiento por NSE, donde el nivel bajo tiene la mayor proporción de consultas por urgencia (64%). Por sexo no se presentaron diferencias significativas, por el contrario hombres (43%) y mujeres (40%) consultaron en proporciones similares a través de urgencias.

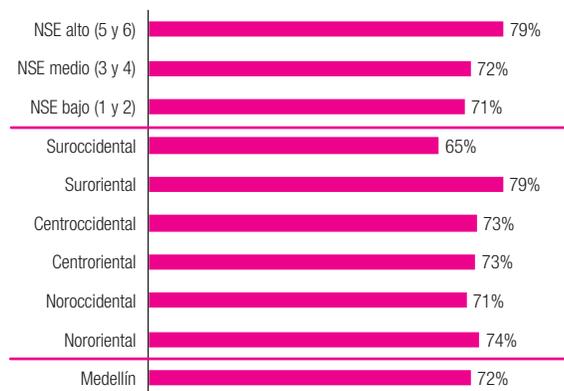
Ahora, cabe resaltar que si bien la ciudad tiene un nivel de acceso a los servicios de salud alto, éste no cubre la totalidad de la población, por lo que es de interés analizar las razones por las que el 4% de la población encuestada no hizo uso de los servicios de salud, cuando así lo requirieron. Específicamente, de éstos el 27% aseguró que la enfermedad era leve, pero hubo también un 22% al que no atendieron, otras razones se relacionan con una percepción de baja calidad en el servicio como muchos trámites

22 Puede consultar las memorias de la presentación de la Secretaría de Salud en el siguiente vínculo: <http://www.medellincomovamos.org/presentacion-servicios-de-urgencias-en-la-ciudad-de-medellin-carlos-diego-cardona-secretar-a-de-salu>

para obtenerlo (19%) y un mal servicio (11%), además del hecho de no tener EPS (11%).

Así mismo, la Encuesta indagó por lo que ocurre una vez se accede al servicio, es decir si este fue prestado de manera ininterrumpida hasta la recuperación del paciente (continuidad del servicio). Para el 2014, el 72% de las personas que hizo uso del servicio reportó que fue continuo, esto es un porcentaje superior en cinco puntos porcentuales al del 2013 (67%), como muestra el gráfico 45. Resalta el hecho de que en el NSE alto este porcentaje fue superior (79%), mientras que los niveles bajo y medio se mantuvieron cercanos al promedio. En términos de zonas, la Sur-oriental obtuvo el mayor porcentaje (79%), mientras que la Sur-occidental estuvo por debajo del promedio de la ciudad (65%).

**Gráfico 45. Medellín, zonas urbanas y niveles socioeconómicos: Percepción de continuidad en la atención en salud, 2014**



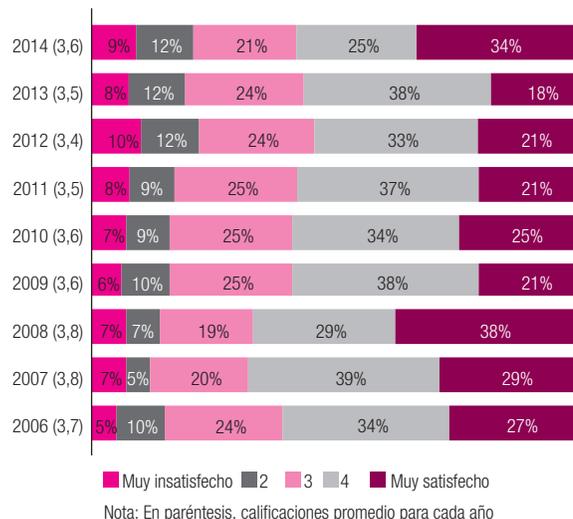
Nota: se definió como un servicio continuo aquel que se presta ininterrumpidamente hasta la recuperación del paciente.

En contraste, en cuanto a la satisfacción con los servicios de salud recibidos, la calificación promedio en la ciudad fue de 3,6/5, superior en un punto porcentual a la de 2013. Entre 2013 y 2014 se observa un aumento del porcentaje de personas que se reportan satisfechas (algo y muy) con los servicios de salud, al pasar del

57% al 58%, con un incremento considerable en los que manifiestan estar muy satisfechos, que pasaron del 18% en 2013 al 34% en 2014, mientras que el porcentaje de insatisfechos se mantuvo relativamente estable en un 21% (ver gráfico 46). Lo anterior va en contra de la tendencia que se presentaba desde 2008, de deterioro paulatino de la satisfacción con el servicio.

Adicionalmente, al analizar la satisfacción por tipo de afiliación se encontró que el estado de satisfacción de quienes están afiliados al régimen contributivo es similar al de la ciudad en general; no así para quienes están afiliados al régimen subsidiado, de los que el 64% manifiestan estar satisfechos (algo y muy) con el servicio, estableciendo un nivel de satisfacción promedio de 3,8/5. De igual manera, quienes están afiliados a regímenes adicionales como medicina prepagada, polizas de hospitalización, entre otros, también manifestaron una mayor satisfacción con el servicio, de 66%, otorgándole la mayor calificación promedio, de 3,9.

**Gráfico 46. Medellín: ¿qué tan satisfecho está usted en general con el servicio de salud que ha recibido?, 2006-2014**



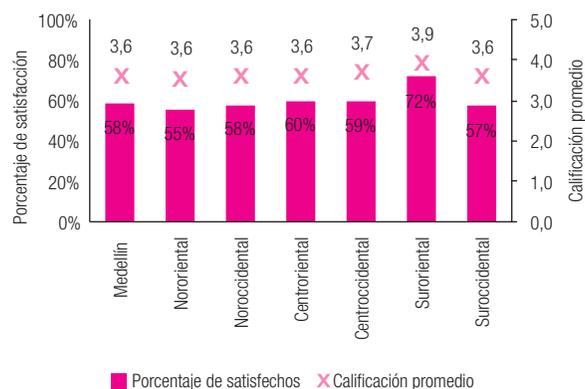
Por zonas, la Sur-oriental fue la que presentó la mayor proporción de encuestados satisfechos (72%), superando el nivel de 2013 (67%), pero manteniendo el promedio de satisfacción en 3,9. En contraste, la zona Nor-oriental fue la de menor proporción de satisfechos (55%) y una calificación promedio de 3,5 (ver gráfico 47). Por NSE, el nivel alto fue el que tuvo la mayor proporción de satisfechos (65%) y una calificación superior al promedio de la ciudad (3,7), lo que podría deberse a la posibilidad que tienen las personas que lo integran de acceder a servicios adicionales como planes complementarios y medicina prepagada que, como ya se vio, también reportan niveles de satisfacción superiores al promedio de la ciudad. En cuanto a la satisfacción por sexo, no hay diferencias significativas.

En cuanto al análisis de igualdad en el acceso, la Encuesta indaga por el estado de los hogares que manifestaron considerarse pobres, en relación a varios aspectos. Uno de ellos es la salud. Al respecto, los hogares que se reportaron como pobres están menos satisfechos (50%) con la atención en salud recibida que aquellos hogares que no se consideran pobres (61%). Además, consideran peor su estado de salud que en un hogar que no se considera pobre. En efecto, mientras el 75% de los hogares no pobres manifestaron que su estado de salud actual es bueno, esta cifra llegó al 56% en los hogares pobres. No obstante, estos últimos también manifestaron obtener una atención más rápida al pedir una cita por consulta externa que en un hogar que no se considera pobre, en promedio 8 días versus 11, respectivamente.

Respecto al análisis de los resultados generales, cabe resaltar además que el 47% de las personas encuestadas consideran que es

muy desigual el acceso a salud de calidad. Por zonas de la ciudad, esta proporción se eleva a 55% en la Nor-occidental, mientras que en la Sur-oriental cae a 45%. Por NSE, se tiene que a medida que aumenta el nivel, se incrementa la percepción de desigualdad, así cuatro de cada diez en el nivel bajo creen que el acceso a la salud de calidad es desigual, cinco de cada diez en el medio y seis de cada diez en el alto.

**Gráfico 47. Medellín y seis zonas urbanas: satisfacción con servicios de salud, 2014**



En cuanto a las razones de satisfacción/insatisfacción, se tiene que del total de la ciudad, quienes estuvieron satisfechos con el servicio afirmaron que se debió a la mejoría en la atención (60%), atención oportuna (42%) y prestación de un buen servicio (35%). Entre tanto, quienes estuvieron insatisfechos, apoyaron su posición en la demora en la asignación de citas (44%), demoras en la atención (39%) y mal servicio (28%). Cabe mencionar aquí, que la Encuesta también averigua por el tiempo transcurrido entre la solicitud de la cita y la prestación del servicio. Al respecto, el 54% de quienes solicitaron el servicio declararon que pasaron entre uno y cinco días, cifra similar a la reportada en el 2013

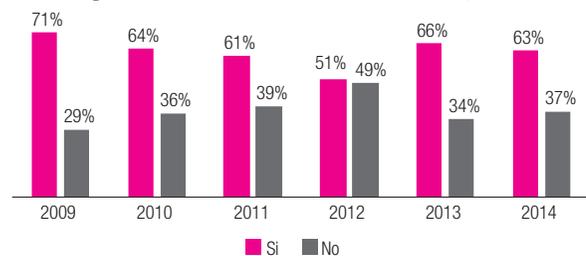
(54%)<sup>23</sup>. Resulta preocupante que el 30% de los encuestados tardaron más de 11 días para recibir el servicio, una vez solicitado, lo que refuerza el argumento de que la tardanza en la atención a los ciudadanos en el primer nivel se constituya en una causal para que terminen recurriendo a los servicios de urgencia para resolver su situación de salud.

En lo que se refiere a la percepción sobre la garantía del derecho a la salud, ésta disminuyó levemente respecto a la de 2013, ubicándose en 63%, aunque manteniéndose en línea con la tendencia presentada entre 2009 – 2013. Por tipo de régimen de afiliación, la percepción de la garantía del derecho es levemente inferior para quienes pertenecen al régimen contributivo (60%) y superior para quienes pertenecen al subsidiado (67%), así como para quienes tienen planes adicionales al POS (67%). Por zonas, la percepción de la garantía del derecho a la salud muestra que la Sur-oriental es la zona donde hay una mayor proporción de personas que consideran que en la ciudad se les garantiza el derecho (74%). En contraste, las demás zonas se mantuvieron en niveles cercanos al promedio de la ciudad (63%). En cuanto al NSE, el 69% de los encuestados del nivel alto manifestaron estar de acuerdo en que se les garantiza el derecho, mientras que los niveles medio (63%) y bajo (62%) presentaron niveles similares.

Cabe mencionar aquí que tanto la zona Sur-oriental, como el NSE alto presentaron la mayor proporción de encuestados satisfechos con el servicio de salud (72% y 65%, respectivamente), incluso por encima del promedio de la ciudad, lo que hipotéticamente indicaría la existencia de una correlación entre satisfacción y percepción favorable de la garantía del derecho. En efecto, las personas que consideraron que se les garantizaba este derecho fueron las

que más satisfechas estuvieron con la atención médica recibida, esto es el 73%, frente al 34% de los que consideraron que no se les garantiza el derecho a la salud. Por otro lado, respecto a la respuesta por sexo, una mayor proporción de hombres (65%) en comparación con las mujeres (61%) afirmaron percibir que se les garantiza el derecho.

**Gráfico 48. Medellín: ¿usted siente que en Medellín se le está garantizando el derecho a la salud?, 2009-2014**



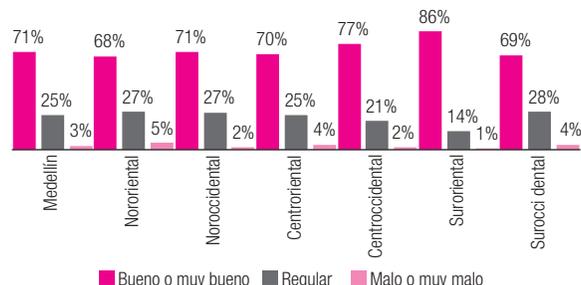
Finalmente, se analiza una de las variables más críticas en cuanto a su impacto sobre el bienestar y, por ende, sobre la calidad de vida de las personas, esto es la auto-percepción del estado de salud de los ciudadanos. El tema adquiere mayor relevancia aún, considerando que, tanto para la Encuesta de 2013, como para la de 2014, los ciudadanos manifestaron que la salud es el factor más importante para su calidad de vida individual. Así pues, la Encuesta indaga sobre la valoración que cada persona hace sobre su propio estado de salud.

23 Sin tener en cuenta las atenciones de urgencias. Con el fin de que este porcentaje fuera comparable con el del 2014, el cálculo del porcentaje de encuestados que esperaron entre uno y cinco días para recibir la prestación del servicio para 2013 se realizó extrayendo de la muestra de 2013 a aquellos que afirmaron que la atención fue inmediata dado que era un urgencia. El ejercicio se realizó así debido al cambio en las preguntas de la Encuesta, incluyendo por primera vez en este año la pregunta respecto al tipo de servicio utilizado al hacer uso de los servicios de salud, esto es consulta externa o urgencias, como se explicó anteriormente.

Para el 2014, el 71% de los encuestados manifestó que su estado de salud es bueno o muy bueno, un 25% lo calificó como regular y un 3% afirmó que es malo o muy malo. Estos niveles son similares a los de 2013, sin cambios drásticos. Por tipo de afiliación, se observa que el 76% de quienes pertenecen al régimen contributivo consideran que su estado de salud es bueno o muy bueno; percepción que se deteriora para el régimen subsidiado, donde el porcentaje llega apenas al 63%. En el caso de quienes tienen un régimen complementario al POS, la proporción de quienes consideran tener un estado de salud bueno o muy bueno sube hasta el 80%.

Ahora bien, si se analizan los resultados por zonas de la ciudad, éstos concuerdan con las percepciones sobre los demás elementos que evalúa la Encuesta. En efecto, la zona Sur-oriental que presentó la mayor proporción de satisfechos, así como de aquellos que consideran que se les garantiza el derecho a la salud y perciben continuidad en la atención, también es la zona con la mejor auto-percepción sobre el estado de salud, con 86% de encuestados que manifiestan que su estado es bueno o muy bueno. En contraste, en la zona donde hubo una menor proporción de un estado de salud bueno o muy bueno fue la Nor-oriental, con 68%, de nuevo en concordancia con los resultados obtenidos para las demás variables de análisis en el tema de salud (ver gráfico 49).

**Gráfico 49. Medellín y seis zonas urbanas: auto-percepción sobre el estado de salud, 2014**



En referencia a los resultados por NSE, las diferencias son notables. En el nivel alto, el 90% de los encuestados manifestaron percibir el estado de su salud como bueno o muy bueno; el porcentaje cae al 73% para el nivel medio y, para el nivel bajo, se ubica en 66%, esto es por debajo del promedio de la ciudad (71%). Respecto al grupo de personas que considera tener un estado de salud malo o muy malo, no existen diferencias importantes entre los niveles medio (2%) y alto (1%), sin embargo, el nivel bajo si reporta una proporción mayor de personas con esta percepción (4%). Respecto a la percepción por sexo, mientras el 77% de los hombres encuestados manifestaron gozar de un estado de salud bueno o muy bueno, en las mujeres este porcentaje fue de 67%; además, un 21% de los hombres reportó tener un estado de salud regular, mientras que en las mujeres fue el 29%, conservando relativamente los mismos niveles que para 2013.

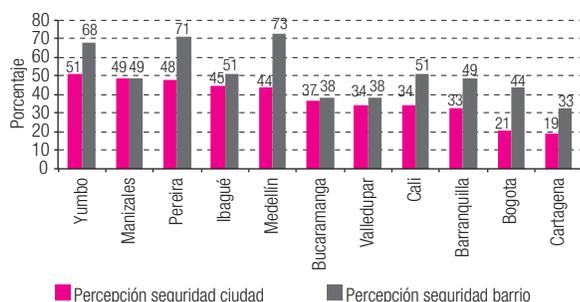
## Seguridad ciudadana

En 2014 la percepción de seguridad en la ciudad sufrió un ligero descenso frente al año 2013; así, el promedio en la escala de calificación de la percepción de seguridad, que va de uno a cinco, siendo uno nada seguro y cinco siendo muy seguro, fue de 3,3/5, frente a 3,4/5 en 2013; cuatro de cada diez ciudadanos dijeron sentirse seguros en la ciudad (42%), ese mismo número se ubico en la franja de neutralidad, esto es, ni se sintieron seguros ni inseguros (40%), mientras dos de cada diez dijeron sentirse inseguros (19%). En el caso de la percepción de seguridad en el barrio, el resultado es igual al del año 2014, con una mayor percepción de seguridad frente a la de la ciudad. Un 73% dijeron sentirse entre seguros y muy seguros, un 21% se ubicaron en la franja de neutralidad y un 6% dijeron sentirse inseguros en el barrio. En cuanto a los tres principales problemas identificados como generadores de inseguridad en el barrio, para el promedio de la ciudad se mantuvieron los problemas mencionados en 2013; esto es el tráfico de drogas/drogadicción en primer lugar, la presencia de pandillas en segundo lugar, y el atraco callejero en tercer lugar. Llama la atención, sin embargo, que la drogadicción resultó con un porcentaje superior al del tráfico de drogas con 26% y 15%, respectivamente. Frente a las respuestas demandadas por la comunidad para generar mayor seguridad en los barrios en 2014, para el promedio de la ciudad se mantienen dos de las respuestas más importantes en 2013, esto es, la presencia de más policías y un CAI en el barrio, no obstante, por primera vez entra en los primeros lugares la generación de empleo como una respuesta válida para mejorar la seguridad en los barrios. 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 igual, esto es un 13% de las personas dijeron haber sido víctimas de algún delito en el último año. No obstante, aumentó la probabilidad percibida de volver a ser víctima, pasando del 44% en 2013 al 67% en 2014 quienes la consideraron como alta o muy alta. La denuncia aumentó, pasando del 33% al 40% entre 2013 y 2014. Por su parte, un 44% de los ciudadanos dijeron conocer el Plan Cuadrantes, en cuanto a la satisfacción con dicho Plan, el promedio en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho fue de 3,5/5.

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. La seguridad ciudadana ha estado entre los primeros lugares en las demandas ciudadanas al gobierno local

como uno de los asuntos a los que ésta debería prestarle más atención. Adicionalmente, para aquellos quienes manifiestan estar menos satisfechos con Medellín como un lugar para vivir argumentan principalmente la violencia y la inseguridad como factores adversos (MCV, 2013).

**Gráfico 50. Ciudades colombianas: percepción de seguridad en ciudad y barrios, 2013**



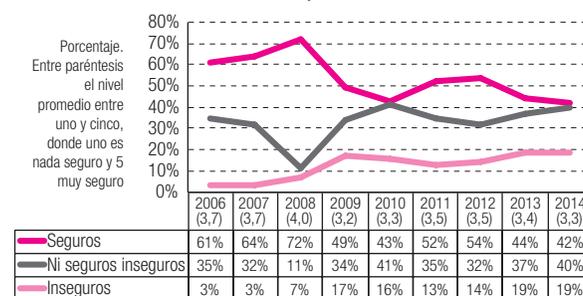
Fuente: Red Cómo Vamos -Ipsos Napoléon Franco.  
Los porcentajes corresponden a quienes se sintieron entre seguros y muy seguros

En el contexto de la Red Cómo Vamos en 2013, se tiene que Medellín resultó con percepciones de seguridad en la ciudad y en el barrio superiores al promedio de las once ciudades. En el caso de la seguridad en la ciudad se ubicó siete puntos porcentuales por encima del promedio, mientras en el caso de la percepción de seguridad en el barrio, el resultado fue más positivo y la diferencia fue de 22 puntos porcentuales. Para la Red en su conjunto se evidencia que la percepción de seguridad en el barrio es mayor que la percepción de seguridad en la ciudad, lo cual podría denotar que en el barrio se perciben más factores protectores (vecindad, conocimiento del entorno, entre otros), mientras que la percepción de seguridad en la ciudad está más impactada por una multiplicidad de factores, entre ellos el de la exposición de los delitos a través de los medios de comunicación.

En 2009, fue cuando se presentó la menor percepción promedio de seguridad en el barrio en las ciudades de la Red, llegando a un 40%; a partir de allí, ha venido en aumento, hasta ubicarse en un 51% en 2013. En el caso de la percepción de seguridad en la ciudad, en 2010 alcanzó su menor nivel promedio con un 35%, a partir de ese año ha presentado cifras ligeramente más altas, ubicándose en 2013 en un 37%.

En 2014, los resultados frente a la percepción de seguridad en la ciudad se mantuvieron en un nivel muy similar al del año 2013. Así, cuatro de cada diez ciudadanos dijeron sentirse seguros en la ciudad (42%), ese mismo número se ubicó en la franja de neutralidad, esto es, ni se sintieron seguros ni inseguros (40%), mientras dos de cada diez dijeron sentirse inseguros (19%). El promedio en la escala de calificación de la percepción de seguridad, que va de uno a cinco, siendo nada seguro y cinco siendo muy seguro, fue de 3,3/5, frente a 3,4/5 en 2013 (véase gráfico 51).

**Gráfico 51. Medellín: percepción de seguridad en la ciudad, 2006-2014**



Como se puede observar en el gráfico 51, los valores porcentuales de la percepción de seguridad en la ciudad para el año 2014, están alejados de los valores promedio del periodo 2006-2013. Así, el promedio para quienes dicen sentirse seguros es del 52%, diez puntos por encima de lo obtenido en 2014, en el caso de quienes dicen sentirse inseguros el promedio es de 12%, esto es siete puntos por debajo de lo registrado en 2014, por su parte, un 32% es el promedio de quienes se ubican en la franja de neutralidad, ocho puntos por debajo de lo ocurrido en 2014. En consecuencia, aunque con niveles muy similares a los de 2013, 2014 se constituye junto con los años 2009 y 2010 como los de menor percepción promedio de seguridad en la ciudad desde 2006.

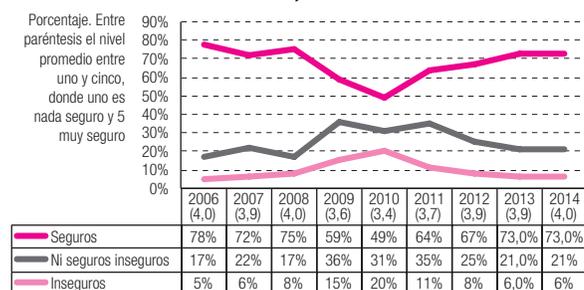
Al consultar por las razones de la percepción de seguridad, el 19% que dijo sentirse inseguro argumentó principalmente que en general hay inseguridad, los robos y atracos, y la violencia. Para aquellos que se ubicaron en la franja de neutralidad (40%) las razones más importantes fueron que no se puede generalizar pues hay zonas seguras y zonas inseguras, perciben que la seguridad está mejorando y no hay tanta violencia, y perciben que su barrio es tranquilo, acogedor y hay paz. Por su parte, quienes dijeron sentirse seguros (42%) argumentan principalmente que siempre han vivido en la ciudad y la conocen, el barrio donde viven es tranquilo y hay paz, y la seguridad está mejorando y no hay tanta violencia.

Como se ha evidenciado en años anteriores, la inseguridad y la violencia son temas aludidos por quienes no están satisfechos con la ciudad como un lugar para vivir, y aunque en porcentaje estas personas son minoría, se observa una clara correlación entre la percepción de seguridad en la ciudad y otros aspectos evaluados en la Encuesta, como el orgullo, el optimismo frente al buen camino de la ciudad y la propia satisfacción con Medellín como un lugar para vivir. Así, de quienes dijeron sentirse inseguros un 55% consideraron que Medellín va por buen camino, mientras para quienes dijeron sentirse seguros en la ciudad un 90% afirmaron que la ciudad van por buen camino. En el caso del orgullo, para los que dijeron sentirse inseguros, un 69% dijeron sentirse orgullosos de la ciudad, mientras los que dijeron sentirse seguros llegó a un 90%. Por último, en cuanto a la satisfacción con Medellín como un lugar para vivir, esos porcentajes fueron del 65% y del 94%, respectivamente.

En el caso de la percepción de seguridad en el barrio el resultado es igual al del año 2014, con una mayor percepción de seguridad frente

a la de la ciudad. Un 73% dijeron sentirse entre seguros y muy seguros, un 21% se ubicaron en la franja de neutralidad y un 6% dijeron sentirse inseguros en el barrio (véase gráfico 52). El promedio de la escala que va de uno a cinco, siendo uno nada seguro y cinco muy seguro se ubicó en 4,0/5, frente a 3,9/5 en 2013. A diferencia de la percepción de seguridad en la ciudad, la percepción de seguridad en el barrio en 2014 está en mejores niveles frente a los promedios históricos -2006-2013-. Así, el porcentaje promedio de quienes dijeron sentirse entre seguros y muy seguros se ubicó en 67%, seis puntos porcentuales menos que lo reportado en 2014; el promedio de quienes se ubicaron en la franja de neutralidad fue de 26%, cinco puntos por encima de lo obtenido en 2014; y el porcentaje promedio de los que dijeron sentirse inseguros fue de 10%, cuatro puntos por encima del promedio para este último año.

**Gráfico 52. Medellín: percepción de seguridad en el barrio, 2006-2014**



Los promedios para la ciudad en muchos de los indicadores tanto objetivos como subjetivos pueden esconder diferencias apreciables por comunas o zonas, que en muchos casos son indicativos de desigualdades que es necesario subsanar. En el caso de la Encuesta de Percepción Ciudadana, dado el tamaño muestral, el cubrimiento que permite una inferencia con niveles de error razonables son las zonas. En el caso de seguridad, aunque hay un 38% de

los ciudadanos que consideran que el acceso a seguridad en la ciudad es muy desigual, cuando se trata de la percepción de seguridad en la ciudad y el barrio los resultados son muy similares por zonas y NSE. Así, en el caso de la percepción de seguridad en la ciudad se tiene que la calificación promedio que estuvo en el rango de 3,4 a 3,2, siendo la zona Centro-oriental la de menor percepción de seguridad (3,2). Por NSE, el rango promedio fue igual, yendo de 3,4 a 3,2 y siendo el NSE medio el de menor percepción de seguridad (3,2). En el caso de la percepción de seguridad en el barrio el rango promedio fue más amplio, yendo de 3,8 a 4,2. La zona de menor percepción fue la Centro-occidental y la de mayor percepción fue la Sur-oriental. Por NSE, el rango promedio fue de 3,9 a 4,1, y repite el NSE medio como el de menor percepción (véase gráfico 53). En el caso de los hombres y mujeres, en ningún caso hubo diferencias significativas.

**Gráfico 53. Medellín y sus zonas urbanas: percepción de seguridad en la ciudad y el barrio, 2014**



La escala va de uno siendo nada seguro a cinco siendo muy seguro

A los ciudadanos también se les consultó, como en años anteriores, cuáles creen que son los principales problemas identificados como generadores de inseguridad en el barrio. Para el promedio de la ciudad se mantuvieron los problemas mencionados en 2013; esto es el

tráfico de drogas/drogadicción en primer lugar, la presencia de pandillas en segundo lugar, y el atraco callejero en tercer lugar. Vale la pena mencionar que en este año creció el porcentaje de personas que nombraron la drogadicción, que usualmente en el reporte de la Encuesta se había sumado al porcentaje de quienes afirmaban como problema el tráfico de drogas. De hecho la drogadicción resultó con un porcentaje superior al del tráfico de drogas con 26% y 15%, respectivamente. Este hecho es un llamado de alerta frente a las consecuencias en materia de seguridad de lo concerniente con el consumo de estupefacientes en la ciudad, y podría ser un indicio de un crecimiento del número de consumidores y/o de su vinculación con hechos delictivos.

Los resultados para las zonas son muy similares a los obtenidos en 2013. Excepto una zona, el resto ubicó al tráfico y consumo de drogas como principal problema de seguridad en sus barrios; esta zona fue la Nor-occidental donde la presencia de pandillas es el problema más mencionado, seguido del tráfico y consumo de drogas, coincidiendo con lo ocurrido en 2013. Sólo dos zonas exponen problemas distintos a las tres mencionados para el promedio de la ciudad. En la zona Nor-oriental se menciona en tercer lugar al homicidio, luego de las drogas y las pandillas, similar a lo ocurrido en 2013, y la Sur-oriental menciona la indigencia en tercer lugar, luego de las drogas y el atraco callejero, superando el robo de carros que ocupaba dicho lugar en 2013, de hecho es la única zona donde no se mencionó entre los tres principales problemas la presencia de pandillas, como ocurrió en 2013 (véase tabla 3).

Frente a las respuestas demandadas por la comunidad para generar mayor seguridad en los barrios en 2014 para el promedio de la

ciudad se mantienen dos de las respuestas más importantes en 2013, esto es, la presencia de más policías y un CAI en el barrio, no obstante, por primera vez entra en los primeros lugares la generación de empleo como una respuesta válida para mejorar la seguridad en los barrios. Por zonas de la ciudad, el primer lugar en cinco de seis es la presencia de más policías, a excepción de la Nor-occidental donde ese primer puesto lo ocupó la

generación de empleo, y es la única zona donde también aparece como respuesta válida mayores oportunidades educativas. La zona Sur-oriental presentó dos razones que en ninguna otra zona fueron expuestas, estas fueron mayor cultura ciudadana y solidaridad de la gente. Por su parte, las zonas Centro-oriental y Centro-occidental fueron las únicas en demandar mayor capacidad de reacción de las autoridades (véase tabla 3).

**TABLA 3. Medellín. Principales problemas generadores de inseguridad en el barrio y acciones propuestas para mejorarla, 2014**

	Nor-oriental	Nor-occidental	Centro-oriental	Centro-occidental	Sur-oriental	Sur-occidental	Medellín urbano
<b>Principales problemas identificados</b>	Drogadicción/ Tráfico de drogas (59%) Pandillas (40%) Homicidios (5%)	Pandillas (30%) Drogadicción/ tráfico drogas (26%) Atracos (8%)	Drogadicción/ Tráfico de drogas (38%) Atracos (22%) Pandillas (16%)	Drogadicción/ Tráfico de drogas (31%) Pandillas (26%) Atracos (17%)	Drogadicción/ Tráfico de drogas (33%) Atraco callejero (19%) Indigencia (11%)	Drogadicción/ Tráfico de drogas (49%) Atracos (25%) Pandillas (16%)	Drogadicción/ Tráfico de drogas (41%) Pandillas (25%) Atraco Callejero (15%)
<b>Principales acciones propuestas</b>	Más policías (34%) Generación de empleo (20%) CAI en el barrio (8%)	Generación de empleo (25%) Más policías (19%) Oportunidades educativas (10%)	Más policías (20%) Generación de empleo (15%) Capacidad reacción autoridades (12%)	Más policías (19%) Generación de empleo (19%) Capacidad reacción autoridades (11%)	Más policías (19%) Cultura ciudadana (13%) Solidaridad de la gente (12%)	Más policías (19%) CAI en el barrio (13%) Generación de empleo (11%)	Más policías (23%) Generación de empleo (19%) CAI en el barrio (10%)

La Encuesta también consulta por condiciones objetivas de seguridad, específicamente pregunta por la victimización y la denuncia. Como en el caso de la percepción de seguridad en la ciudad y el barrio, 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 igual, esto es un 13% de las personas dijeron haber sido víctimas de algún delito en el último año. Esta cifra está dos puntos porcentuales del promedio del periodo 2006-2013, que junto con los años 2010 y 2013 constituyen los tres años en los cuales se ha superado ese promedio (véase gráfico 54).

Para quienes fueron víctimas, como en años anteriores, el delito más recurrente fue el robo o atraco callejero, aunque se redujo frente al año anterior, pasando del 74% al 66%, le siguieron en su orden, el robo de vehículos con un 8%, dos puntos porcentuales más frente a 2013, el robo a residencias con 5%, dos puntos porcentuales menos que en 2013. Tres delitos aparecen con mayor fuerza en 2014. La vacuna o extorsión que pasó del 1% al 4%, visibilizando un problema que no quedaba registrado en la Encuesta, el desplazamiento forzado que aparece por primera vez con un 2% y las amenazas que alcanzaron un 4% (véase gráfico 55).

Para quienes fueron víctimas de robo o atraco callejero, como años anteriores, el principal tipo de robo fue de celular con un 53%, seguido del fleteo (14%), y sin darse cuenta (13%).

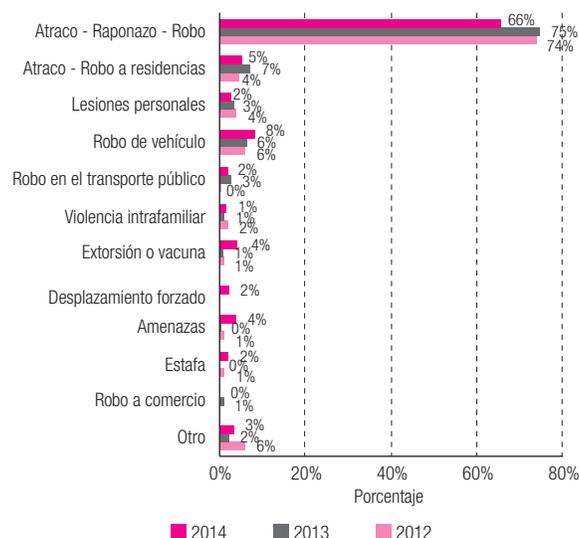
**Gráfico 54. Medellín: niveles de victimización y denuncia, 2006-2014**



Como en años anteriores, es el NSE medio el de mayor victimización reportada. En 2014 ascendió a 14%, mientras en el alto hubo la menor victimización con un 10%, por su parte, en el NSE bajo fue de 12%. Por zonas de la ciudad, fue la zona Sur-oriental la de menor victimización con un 9% como en el año 2013, al igual que la Nor-oriental, mientras las zonas del centro fueron las de mayor victimización, la Centro-occidental (16%) y la Centro-oriental (15%).

Se encuentra una correlación entre la victimización y la percepción de inseguridad. Así, para quienes fueron víctimas, un 20% dijeron sentirse inseguros, mientras sólo un 7% dijeron sentirse seguros; en el caso de los delitos de los cuales fueron víctimas, los que más afectaron la percepción de seguridad fueron el robo de vehículo, la extorsión o vacuna y la violencia intrafamiliar; así, en el primer caso, un 14% de quienes fueron víctimas percibieron inseguridad en la ciudad, frente a un 0% que se sintieron seguros, esos porcentajes fueron de 10% y 4% para la extorsión, y de 5% y 0% para la violencia intrafamiliar.

**Gráfico 55. Medellín: tipo de delito del cual fueron víctimas, 2012-2014**

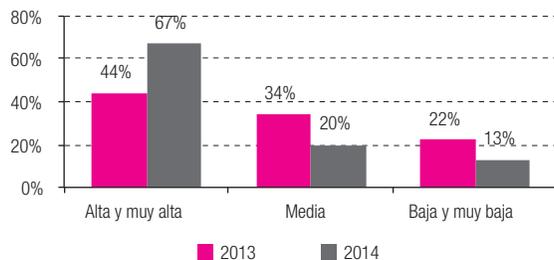


Cuatro de cada diez ciudadanos denunciaron el delito, siete puntos porcentuales por encima de lo acontecido en 2013, pero semejante al promedio del periodo 2006-2013. También como en años anteriores se mantiene la correlación entre mayor NSE mayor nivel de denuncia, mientras el NSE bajo el nivel fue de 36%, en el medio fue de 41% y en el alto fue de 56%. La Sur-oriental repite, como en el año 2013, como la zona de mayor denuncia con un 50%, mientras la Nor-occidental fue la de menor denuncia con tres de cada diez casos denunciados.

Las principales razones para denunciar fueron que los delitos deben denunciarse que, como en años anteriores, ocupa el primer lugar como la razón más esgrimida, seguido de la motivación para recuperar los bienes y en tercer lugar para que el hecho no ocurriera de nuevo. En el caso de los principales motivos para no denunciar estuvieron la falta de confianza en las autoridades, seguido de la falta de pruebas, ambas razones se repiten a lo largo de los años en que se ha realizado la Encuesta;

sin embargo, en 2014 aparece en tercer lugar, por primera vez, el miedo a represalias. Aunque se añadió como opción de respuesta, por primera vez en 2014, la cantidad de trámites que hay que realizar como una limitante para poner la denuncia, un porcentaje muy pequeño (7%) aludió a ella como una razón para no denunciar.

**Gráfico 56. Medellín: probabilidad percibida de volver a ser víctima de un delito en el corto plazo, 2013-2014**

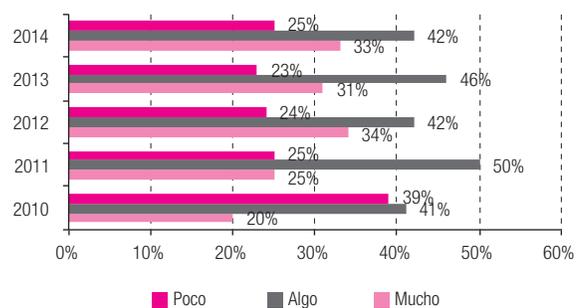


Aunque en 2014 el nivel de victimización se mantuvo igual al del año inmediatamente anterior, la probabilidad percibida de ser nuevamente víctima, para quienes dijeron serlo en el último año, si presentó un aumento considerable. La probabilidad percibida entre alta y muy alta aumentó 23 puntos porcentuales, pasando del 44% en 2013 al 67% en 2014, la probabilidad percibida como media bajó en catorce puntos porcentuales, pasando del 34% al 20%, mientras la probabilidad percibida como baja o muy baja se redujo pasando del 22% al 13%. En síntesis, en 2014, casi siete de cada diez víctimas de un delito expresaron que perciben como alta o muy alta la probabilidad de volver a serlo, dos de cada diez creen que la probabilidad es media, mientras uno de cada diez la perciben como baja o muy baja (véase gráfico 56). Las zonas donde hubo menor victimización, a saber la Sur-oriental y la Nor-oriental, es donde menor fue la percepción de que la probabilidad de ser víctima fuera alta o muy alta.

La seguridad está estrechamente relacionada con el funcionamiento de la justicia. Un sistema de justicia eficiente, con bajos niveles de impunidad envía señales claras a las personas y grupos al margen de la ley frente a qué delinquir puede tener, con gran probabilidad, un alto costo, desestimulando la comisión de un gran porcentaje de tipologías delictivas (MCV, 2013). En consecuencia, la Encuesta indaga por la percepción en cuanto al aporte de la justicia para reducir la criminalidad, desde el año 2010.

Entre 2012 y 2014 los resultados se han mantenido muy estables; así, tres de cada diez ciudadanos dijeron que el funcionamiento de la justicia está ayudando mucho a reducir la criminalidad, cuatro de cada diez ciudadanos consideran que algo está ayudando, mientras dos de cada diez dicen que está ayudando poco (véase gráfico 57). Estos resultados evidencian que la ciudadanía es consciente de que hay un margen amplio de mejora en el funcionamiento de la justicia que permitiría obtener resultados más positivos en materia de reducción del crimen y, por ende, en seguridad ciudadana.

**Gráfico 57. Medellín: qué tanto el funcionamiento de la justicia está ayudando a reducir la criminalidad en la ciudad**

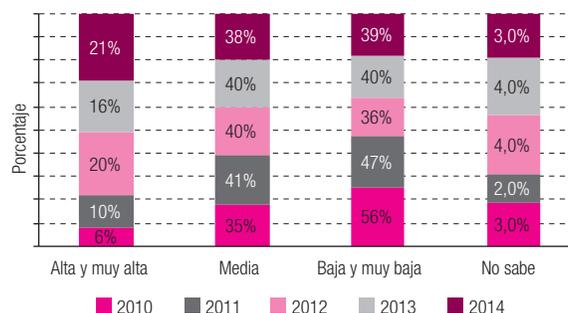


La escala va de uno a cinco, siendo uno nada y cinco mucho. Poco comprende las valoraciones de uno y dos, algo corresponde a la valoración de tres, mientras que mucho comprende las valoraciones de cuatro y cinco.

Las razones para la percepción sobre el funcionamiento de la justicia también son similares a las del año 2013. Para el 25% quienes dijeron que en nada o poco está ayudando a reducir la criminalidad las razones estriban en que la justicia es ineficiente, los delitos quedan impunes y a los delincuentes los sueltan rápido. Para el 42% que afirmaron que en algo ayuda a reducir la criminalidad las razones principales son muy similares a las anotadas por las que consideraron que poco aporta, estas fueron la ineficiencia de la justicia, la impunidad y que la policía no está cuando se la requiere. Por último, para el 33% quienes consideraron que la justicia está ayudando mucho las razones principales fueron que se está trabajando en torno a la seguridad, se evidencian acciones de las autoridades y la mayor presencia de la policía en los barrios.

Relacionado con el funcionamiento de la justicia, desde 2010 se pregunta por la percepción en cuanto a la probabilidad de que un delito sea sancionado en Medellín. En 2014 dicha percepción mejoró frente a lo acontecido en 2013, un 21% dijo que la probabilidad era entre muy alta, cinco puntos porcentuales más frente al año 2013. Los que consideraron que la probabilidad era media y baja permanecieron en niveles muy similares al año 2013 con 38% y 39%, respectivamente (véase gráfico 58). Como en el caso de la percepción de que la justicia está ayudando a reducir la criminalidad, en el caso de la probabilidad percibida de sanción de los delitos queda un espacio amplio para mejora, pues sólo dos de cada diez consideran que ésta es alta o muy alta, mientras el doble, esto es, cuatro de cada diez, la perciben como baja o muy baja.

**Gráfico 58. Medellín: percepción de probabilidad de que un delito sea sancionado, 2010-2014**



La percepción sobre qué tanto las autoridades locales desarrollan acciones para mejorar la seguridad en el barrio mostró un nivel similar a la del 2012, año desde cuando se pregunta por primera vez<sup>24</sup>, luego de haber presentado una leve reducción en 2013. Así, el promedio se ubicó en 3,3/5,0 en la escala que va de uno siendo nada y cinco mucho. Un 47% consideró que están trabajando mucho (4 y 5), un 33% se ubicó en la franja de neutralidad (3) y un 20% consideró que poco o nada están trabajando las autoridades locales para mejorar la seguridad en los barrios. Llama la atención que con la consolidación del Plan Cuadrantes, en términos de la ampliación del número de cuadrantes, la mayor dotación para la policía, entre otros, desde 2012 a la fecha no haya un aumento en el reconocimiento a estas acciones, que en principio buscan impactar la seguridad barrial. Como en 2013, es la zona Sur-oriental la que en mayor proporción cree que las autoridades realizan acciones en procura de mejorar la seguridad en los barrios con

24 En 2010 y 2011 se hicieron dos preguntas al respecto, una donde se indaga por las acciones de la Policía y otra donde se indaga por las acciones de la Alcaldía. Los resultados para ambas preguntas en los dos años fueron muy similares.

un promedio de 3,6/5, mientras la Nor-oriental repite como la de menor percepción frente al trabajo de las autoridades (3,2/5), junto con la Centro Oriental (3,2/5).

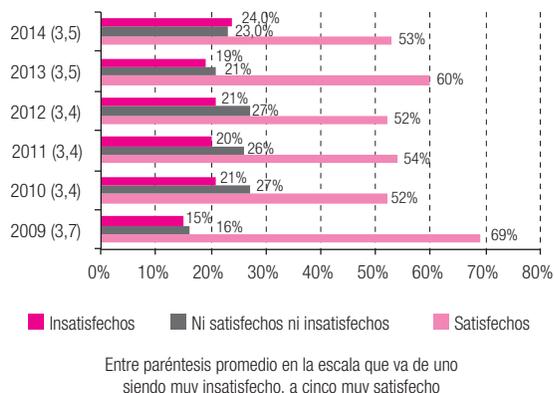
Dada la relevancia del Plan de Vigilancia por Cuadrantes<sup>25</sup> de la Policía Nacional dentro de las estrategias de lucha contra el delito, en 2014 se incluyen dos preguntas en relación con el Plan. La primera sobre si se conoce el Plan, y para quienes responden afirmativamente se indaga por la satisfacción con dicho Plan en relación con la seguridad en el barrio. En el primer caso, un 44% de los ciudadanos dijeron conocer el Plan Cuadrantes. Se presentaron diferencias relevantes por NSE y por zonas. El NSE medio (estratos 3 y 4) fue el de mayor conocimiento (56%), seguido del NSE alto (48%), y el NSE bajo con el menor conocimiento, con tres de cada diez ciudadanos diciendo que lo conocían (33%). Las zonas que más conocen el Plan son la Sur-occidental (57%) y la Sur-oriental (56%), mientras que la de menor conocimiento fue la Nor-occidental (36%). En cuanto a la satisfacción, el promedio en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, fue de 3,5/5, y al igual que con el conocimiento se presentan diferencias por zonas, más no por NSE. La zona Nor-oriental es la de menor satisfacción con un promedio de 3,3/5, mientras la de mayor satisfacción fue la de menor conocimiento del Plan, esto es, la Nor-occidental con 3,8/5.

La Encuesta consulta a la ciudadanía por una herramienta muy importante para la lucha contra el delito y es la línea 123 o Sistema Integrado de Emergencias que atiende llamadas para la atención de emergencias en seguridad, desastres y salud. Como en años anteriores, nueve de cada diez ciudadanos conocen la lí-

nea 123; se presentan diferencias por zonas, la Nor-oriental es la que menos conoce la línea con un 82%, mientras la Sur-oriental y la Centro-oriental son las de mayor conocimiento con un 95%. Por NSE, el bajo es el que muestra el menor conocimiento con un 86%, mientras el NSE medio y alto la conocen por encima del 90%. Del 90% que dijeron conocer la línea, cuatro de cada diez afirmaron haberla usado alguna vez, cuatro puntos porcentuales más frente a lo reportado en 2014. Aunque la zona Sur-oriental es la que más conoce la línea es la que menos la ha usado, con un 30%, asimismo, el NSE alto es el que menos ha usado la línea con un 26%, seguido del NSE bajo con 39%, y el NSE medio es el de mayor uso de la línea con un 45%. En cuanto a la satisfacción, el promedio se ubicó en 3,5/5, similar a lo obtenido en 2014; la mayoría se sienten satisfechos con la línea (53%), dos de cada diez se ubican en la franja de neutralidad (23%), y dos de cada diez manifiestan sentirse insatisfechos con ella (24%), siendo el porcentaje más alto desde que se consulta (véase gráfico 59).

25 El Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes tiene como misión “contribuir a la construcción de una cultura de convivencia ciudadana, mediante el direccionamiento estratégico del servicio policial que cumplen las metropolitanas, departamentos de Policía y unidades desconcentradas... fundamenta su actuación en los principios de proximidad, continuidad y, coordinación interinstitucional; tratamiento integral al delito y las contravenciones, lo cual implica contar con policías formados en competencias de liderazgo, amplia cultura del trabajo (orientación a la solución de problemas, planeación, rendición de cuentas) y conocimiento profundo del entorno que interviene (Policía Nacional de Colombia, 2014, tomado de [http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/INSTITUCION/Cartelera\\_New/doctrina/tomos/08.pdf](http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/INSTITUCION/Cartelera_New/doctrina/tomos/08.pdf)).

**Gráfico 59. Medellín: Satisfacción con la línea 1-2-3, 2009-2014**



La percepción de inseguridad está correlacionada con la percepción sobre el trabajo de las autoridades en torno a la seguridad, el funcionamiento de la justicia y la imagen del alcalde y el Concejo de la ciudad. Así, las personas que dijeron sentirse inseguras en la ciudad tienen una imagen menos favorable de la Policía Metropolitana; así, un 54% de los que dijeron sentirse inseguros tienen imagen favorable de la institución, mientras un 71% de quienes dijeron sentirse seguros tienen una imagen favorable de ella. Los que perciben la ciudad como insegura también creen menos en el trabajo de las autoridades para mejorar la seguridad en los barrios; así, quienes creen que las autoridades están trabajando por

mejorar la seguridad son el 26% en el primer caso (inseguros) y el 64% en el segundo caso (seguros). Los que se sienten inseguros creen que la impunidad es más alta, esto es, creen en mayor proporción que la probabilidad de que un delito sea sancionado es baja, siendo los porcentajes del 55% (inseguros) y de 28% (seguros).

En el caso de la relación entre percepción de inseguridad y el alcalde, se encuentra correlación con su imagen, confianza y gestión. En el primer caso, entre quienes se sienten inseguros un 26% dijeron tener una imagen desfavorable del alcalde, entre quienes dijeron sentirse seguros ese porcentaje sólo llegó al 8%. En cuanto a la confianza, un 33% dijeron confiar mucho o algo en el alcalde (inseguros), mientras esta cifra se dobla para quienes dijeron sentirse seguros (67%). La evaluación de la gestión también se ve afectada, un 41% la considera como buena (inseguros), mientras casi el doble de quienes dijeron sentirse seguros lo consideraron así (76%). Por último, la imagen del Concejo de la ciudad también se ve impactada por la percepción de seguridad; un 35% tienen imagen desfavorable del Concejo de quienes dijeron sentirse inseguros, frente a un 13% de imagen desfavorable de quienes dijeron sentirse seguros.

## Hábitat urbano

# Vivienda y Servicios Públicos

*El 45% de los hogares encuestados reportaron habitar en vivienda propia. Entre quienes no poseen una, la principal razón para ello es la incapacidad para pagar la cuota inicial de la vivienda. Respecto a la satisfacción con la vivienda en que se habita, la calificación promedio fue de 4,3/5, ligeramente superior a la de 2013 (4,2/5). En cuanto a los servicios públicos, los niveles de cobertura siguen siendo altos, más aún en los servicios públicos básicos (energía eléctrica, acueducto, alcantarillado y aseo y recolección de basuras), alcanzando tasas del 100%. En general, la satisfacción promedio con los servicios públicos, ya sean básicos o no básicos, se mantuvo estable en 4,4/5.*

### Vivienda

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

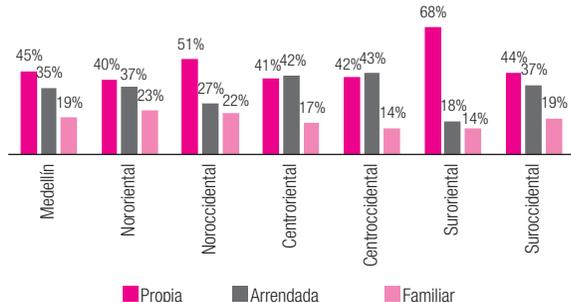
En 2013, entre las once ciudades que hacen parte de la Red de Ciudades Cómo Vamos la vivienda y los barrios fueron uno de los aspectos más satisfactorios. En efecto, Medellín no fue ajena a esto, pues fue la ciudad con mayor proporción de ciudadanos satisfechos con el barrio en que habitan (81%), ubicándose por encima del promedio de las once ciudades y creciendo ostensiblemente con respecto a 2012 (75%). Asimismo, en cuanto a la vivienda, el 82% de los encuestados en la ciudad mani-

festaron estar satisfechos con la vivienda que habitan, cifra inferior a la de 2012 (86%), pero aún superior al promedio de las ciudades de la RCCC.

Ahora bien, respecto a la situación en Medellín para 2014, específicamente respecto al tipo de propiedad sobre las viviendas habitadas, se tiene que el 45% de los encuestados habita en una vivienda propia, ya sea que esté paga o en proceso de pago. Entre tanto, el 35% habita una vivienda arrendada y el 19% en una vivienda familiar. Estos datos representan una disminución en la proporción de personas que habitaban vivienda propia en 2013 (53%) y un incremento en las personas que habitan una vivienda familiar, respecto al mismo año (13%), mientras que la proporción de personas que habitan en vivienda arrendada se mantiene sin variaciones (ver gráfico 60).

Por zonas, desde el 2006 la zona Sur-oriental de la ciudad ha sido la que presenta mayor tenencia de vivienda. En efecto, para el 2014 continúa ocupando el primer lugar (68%), en contraste con las zonas Nor-oriental y Centro-oriental que presentan la menor tenencia (41% y 40%, respectivamente). Por su parte, en las zonas del centro, el porcentaje de arrendamientos es mayor (Centro-occidental 43% y Centro-oriental 42%) y menor en la Sur-oriental (18%). Por NSE, el alto es el que ostenta el mayor porcentaje de vivienda propia (63%), mientras que para los niveles bajo y medio, la proporción de viviendas arrendadas (35% bajo, 38% medio) y familiares (22% bajo, 19% medio) es similar.

**Gráfico 60. Medellín y seis zonas urbanas: propiedad sobre la vivienda que se habita, 2014**

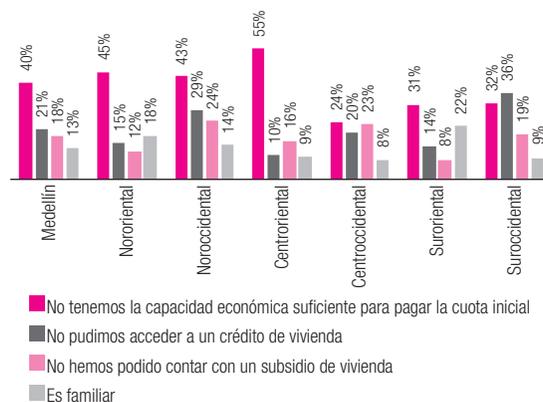


Respecto a estos resultados, la Encuesta indaga por las razones que justifican el no poseer una vivienda propia. La principal razón es la insuficiente capacidad económica para pagar la cuota inicial de la vivienda (40%<sup>26</sup>), razón que es común a todas las zonas de la ciudad, excepto la Sur-occidental –donde ocupó el segundo lugar- y a todos los niveles socioeconómicos. La segunda razón en importancia fue la imposibilidad de acceder a un crédito de vivienda (21%), que se ubicó como primera razón en la zona Sur-occidental (36%) y, de nuevo, fue común a todos los NSE. Como tercera razón se encuentra la carencia de acceso

a un subsidio de vivienda (18%), común a las zonas Nor-occidental y Sur-occidental y a los niveles bajo y medio. Finalmente, como cuarta razón está el hecho de que la vivienda sea familiar (13%), que alcanza un máximo para la zona Nor-occidental (14%) y un mínimo para la Centro-occidental (8%) (Véase gráfico 61).

Por NSE, en todos los niveles la razón más relevante para no tener vivienda propia se refiere a la no tenencia de recursos para pagar la cuota inicial, cuya representatividad, sin embargo, es menor en el nivel alto (29%), mientras que en los niveles bajo (40%) y medio (42%) se mueve en torno al promedio para la ciudad. La segunda razón es no contar con un crédito de vivienda, que es común a todos los niveles, con cifra similar al promedio municipal.

**Gráfico 61. Medellín y seis zonas urbanas: principales razones por las cuales usted no vive en una vivienda propia, 2014**



Los anteriores datos dan cuenta de que buena parte de las personas que manifiestan no tener casa propia, deseando tenerla, afirman

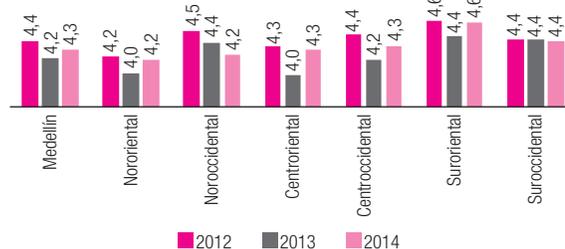
26 Este y los demás porcentajes calculados al respecto, se hacen con base en las personas que declararon no habitar una vivienda propia.

no tener los recursos para acceder a ella. Para la mayoría es necesario contar con la cuota inicial, acceder a un crédito de vivienda o ser beneficiario de un subsidio gubernamental.

Ahora bien, en lo que respecta a la satisfacción con la vivienda, la calificación media es de 4,3/5, cifra ligeramente superior a la de 2013. Un 81% de los encuestados manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la vivienda que habitan, mientras que el porcentaje de personas satisfechas o muy insatisfechas fue de 7%. Por zonas, se observa una ligera recuperación de la caída en las calificaciones que tuvieron lugar en 2013, con excepción de las zonas Nor-occidental, que redujo nuevamente el nivel de satisfacción promedio (pasó de 4,4 a 4,2), y Sur-occidental, que no presentó variación significativa (véase gráfico 62). Así pues, la zona Sur-oriental reportó la mayor calificación promedio, 4,6 y también el mayor porcentaje de satisfechos, 91%. Por NSE, el nivel alto arrojó la mayor calificación promedio, 4,6 y el mayor porcentaje de satisfechos, 92%; en contraste con el nivel bajo, que reportó la menor calificación, 4,1 y el menor porcentaje de satisfechos, 76%. Lo que implica que el porcentaje de satisfechos se incrementa a medida que el hogar se encuentra en un nivel socioeconómico más alto.

Entre las razones más importantes para estar satisfecho con la vivienda se tienen que es cómoda/acogedora/agradable para vivir (66%); es grande/tiene buenos espacios/las habitaciones son amplias (31%) y es propia (28%). Entre tanto, entre las razones para estar insatisfecho se tienen que es muy pequeña/tiene poco espacio/falta adicionar habitaciones u otros espacios (49%); falta hacerle reparaciones y mantenimiento (46%) y no es propia (14%).

**Gráfico 62. Medellín y seis zonas urbanas:  
 Satisfacción con la vivienda en que se habita, 2012-2014**



De manera complementaria, la Encuesta indaga también por la satisfacción con el barrio en el que se reside. La calificación media otorgada fue de 4,2/5, al igual que la obtenida en 2013, con un porcentaje de satisfechos de 80% y de insatisfechos de 6%. Por zonas, la de mayor satisfacción es la Sur-oriental, con una calificación promedio de 4,4; le siguen la zona Sur-occidental con 4,3; la Centro-oriental, Centro-Occidental y Nor-occidental, todas con 4,2 y finalmente, está la zona Nor-oriental con calificación de 4,1. Por NSE, se aprecia que el nivel alto se encuentra más satisfecho, ya que tiene la mayor calificación promedio, con 4,5 y el mayor porcentaje de satisfechos, con 88%. Mientras tanto, los sectores medio y bajo reportan menor satisfacción con el barrio, así ambos le otorgan una calificación promedio de 4,2 y el porcentaje de satisfechos es de 80% en el bajo y 79% en el medio.

Respecto a las razones de satisfacción con el barrio, la principal es que el barrio es tranquilo (60%), seguida por la percepción de que es seguro, no hay robos, ni problemas de delincuencia (40%), y luego la percepción de que tiene buenos vecinos, gente amable y colaboradora (33%). Lo anterior podría ser indicativo de que la satisfacción con el barrio está altamente correlacionada con la seguridad y, una vez garantizada ésta,

hay otros aspectos que empiezan a tener relevancia, como el tema del capital social (tener buenas relaciones con los vecinos), vivir en un barrio agradable y tener buenas rutas de transporte.

Lo anterior concuerda con las razones de insatisfacción con el barrio, en las que la primera es la existencia de inseguridad y vandalismo (49%), seguida por la presencia de pandillas o combos (30%) y, luego, por la presencia de drogadictos en la zona (20%). Cabe resaltar que desde 2012, las razones presentadas giran en torno al tema de seguridad, y las dos primeras se han mantenido. De nuevo, esto refuerza la hipótesis de que el tema de seguridad es el de mayor relevancia en cuanto a la satisfacción con el barrio en el que se habita.

## Servicios públicos

En el contexto de la Red de Ciudades Cómo Vamos, Medellín se destaca por ser la ciudad con mayores niveles de satisfacción percibidos, tanto para los servicios públicos esenciales<sup>27</sup> (88%), como para la totalidad de servicios evaluados en la Encuesta de Percepción<sup>28</sup> (86%) en el año 2013, como se aprecia en el gráfico 63. En ambos casos se ubica por encima del promedio que, para el caso de los esenciales fue de 80% y para la totalidad de los servicios fue de 78%. Cabe resaltar respecto a este último, que entre 2012 y 2013, el promedio decreció, lo que hace más notorio el nivel de satisfacción en Medellín.

De manera específica, en la satisfacción por tipo de servicio, Medellín es la ciudad que reportó la mayor proporción de satisfechos para los servicios de energía eléctrica (90%) y alcantarillado (86%), de nuevo por encima de la media para las once ciudades. Entre tanto,

en acueducto ocupó el segundo lugar por proporción de satisfechos (87%) y en alcantarillado el tercero (85%).

**Gráfico 63. Red de Ciudades Cómo Vamos: Satisfacción con todos los servicios públicos evaluados, 2013**

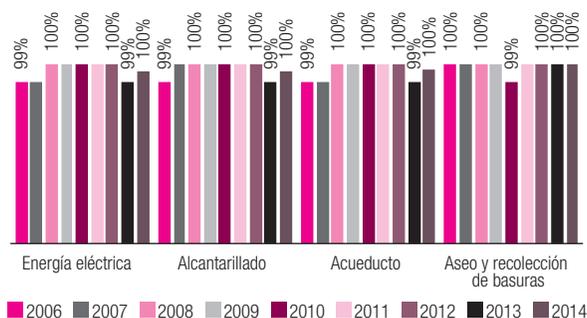


Ahora bien, en lo que respecta a la situación de los servicios públicos en Medellín para el año 2014, la Encuesta de Percepción Ciudadana permite dar cuenta de las coberturas declaradas por los ciudadanos por cada uno de los servicios públicos, al mismo tiempo que evidencia la satisfacción de los encuestados con los servicios que reciben. En lo que se refiere a las coberturas declaradas para los servicios básicos, esto es energía eléctrica, alcantarillado, acueducto, aseo y recolección de basuras, la Encuesta reporta coberturas del 100% (véase gráfico 64).

27 Los servicios públicos esenciales incluyen la energía eléctrica, el alcantarillado, el acueducto y el aseo y recolección de basuras.

28 Los servicios públicos evaluados incluyen a los esenciales, así como a la telefonía fija, la telefonía celular, la televisión por cable, el gas domiciliario y el internet.

**Gráfico 64. Medellín: cobertura reportada de servicios públicos básicos, 2006-2014**



Respecto a los servicios públicos no básicos, la telefonía básica reporta cobertura del 87% para 2014, cinco puntos porcentuales por debajo de la cifra de 2013 y en consonancia con la reducción que viene ocurriendo desde 2011 (véase gráfico 66). Por zonas, las que presentan mayor cobertura son la Centro-occidental y Sur-oriental, ambas con el 94%, mientras que la de menor cobertura de este servicio es la Nor-oriental (80%). En cuanto a NSE, la cobertura declarada para este servicio es mayor a medida que crece el NSE, así para el bajo es de 81%, para el medio de 90% y para el alto de 96%.

En cuanto al servicio de telefonía celular, la cobertura reportada por la EPC es de 88%. Por zonas, las que presentan mayor cobertura, como en el caso de la telefonía fija, son la Sur-oriental (93%) y Centro-occidental (92%), mientras que la Nor-oriental es la de menor cobertura (85%). Por NSE, la cobertura también aumenta a medida que crece el NSE, así para el nivel bajo es de 87%, para el medio 88% y para el alto 96%.

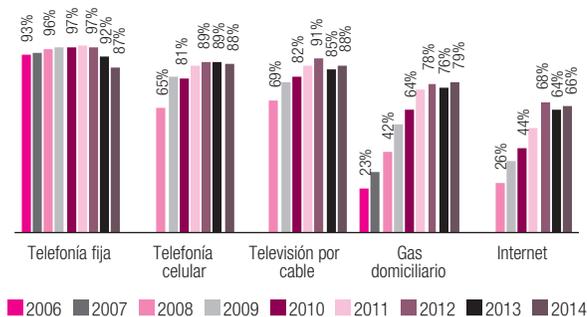
Sobre el servicio de gas domiciliario, la cobertura reportada para la ciudad es de 79%, levemente superior a la del 2013, que fue de 76%. Por zonas, la mayor cobertura declarada la tiene la zona Nor-oriental (85%) y la menor

la tiene la Centro-oriental (69%). Por NSE, la cobertura reportada es la misma para todos los niveles, 79%.

En lo que se refiere al servicio de internet, a cobertura reportada para Medellín fue de 66%, superior en dos puntos porcentuales a la de 2013, de 64%. Por zonas, la de mayor cobertura es la Sur-oriental (83%), mientras que la de menor cobertura es la Nor-oriental (50%). Por NSE, como con los otros servicios no básicos, la cobertura crece a medida que crece el NSE, así para el nivel bajo es de 55%, para el medio de 73% y para el alto de 86%. Cabe resaltar que, para el nivel bajo, este es el servicio con menor porcentaje de cobertura entre los no básicos.

En el caso de la televisión por cable, la cobertura en la ciudad llegó al 88%, tres puntos porcentuales por encima de la de 2013, que fue de 85%. Por zonas, la de mayor cobertura fue la Sur-oriental (92%), mientras que la de menor cobertura fue la Nor-oriental (82%). Por NSE, las coberturas son como sigue, bajo 52%, medio 67% y alto 83%.

**Gráfico 65. Medellín: cobertura reportada servicios públicos, otros servicios, 2006-2014**



Ahora, respecto a la satisfacción con los servicios públicos en Medellín, ésta fue similar para la mayoría de los servicios, si se le compara con lo registrado en 2013, de acuerdo con la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfechos y cinco muy satisfechos

(véanse gráficos 66 y 67), manteniendo altos niveles de satisfacción en todos ellos. Por grupos, tanto en el caso de los servicios públicos básicos (energía, acueducto, recolección de basuras y alcantarillado), como en el de los servicios públicos no básicos (gas, televisión por cable, telefonía celular y fija e internet) la satisfacción se mantuvo en el mismo nivel de 2013, esto es 4,4/5 para ambos.

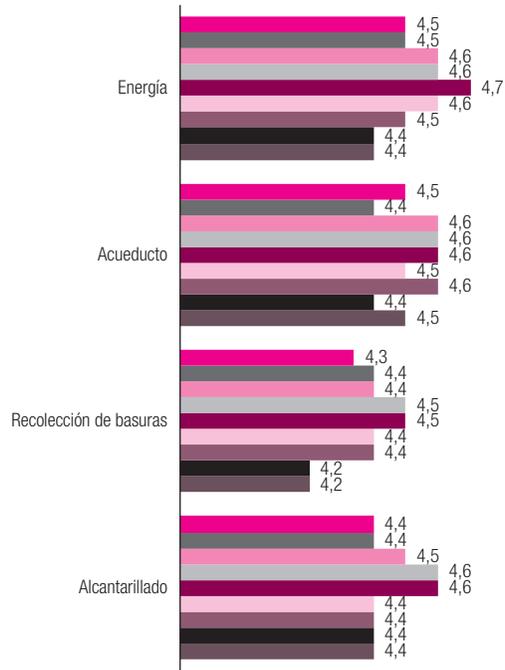
En el grupo de los básicos, la energía tuvo una calificación promedio de 4,5, igual a la del año anterior, con 89% de la población satisfecha. El acueducto también tuvo una calificación promedio de 4,5, una décima por encima de la de 2013, con 88% de la población satisfecha. El servicio de alcantarillado tuvo una calificación promedio de 4,4, igual a la del año 2013, y 86% de la población satisfecha. Finalmente, el servicio de aseo y recolección de basuras tuvo una calificación promedio de 4,3, una décima por debajo de la 2013, con el 83% de la población satisfecha. Por zonas, es general el resultado: la mayor proporción de población satisfecha se concentra en la zona Sur-oriental con un promedio del 93% de los ciudadanos satisfechos; en contraste, la menor proporción de población satisfecha se concentra en la zona Nor-oriental, con un promedio de 85% de ciudadanos satisfechos. Esto ocurre con excepción del servicio de aseo y recolección de basuras, donde la zona con menor porcentaje de satisfechos es la Centro-oriental (78%). Por NSE, es común que, a medida que aumenta el nivel socioeconómico, aumente la satisfacción, aunque la excepción es el servicio de energía eléctrica, donde el nivel medio (86%) tiene menor porcentaje de satisfechos que el bajo (90%).

Finalmente, en el grupo de los no básicos, el gas domiciliario es el de mejor calificación promedio, 4,7, una décima superior a la de 2013,

con un porcentaje de satisfechos del 95%. Le sigue la televisión por cable, con calificación promedio de 4,4, una décima por debajo de la obtenida en 2013, y con el 86% de satisfechos. Luego está la telefonía fija, con calificación promedio de 4,4, igual a la de 2013, y el 84% de satisfechos. Posteriormente, se encuentra el internet con calificación promedio de 4,2, dos décimas por debajo de la de 2013 y el 79% de satisfechos. Finalmente, está la telefonía celular con calificación promedio de 4,1, una décima por debajo de la de 2013 y el 74% de satisfechos. Para estos servicios, de nuevo, se presenta mayor satisfacción en la zona Sur-oriental, sin excepción. Por NSE, también es común que, a medida que aumenta el nivel socioeconómico, aumente la satisfacción, con excepción del servicio de telefonía celular, donde es mayor la satisfacción para el nivel bajo (68%), que para el nivel medio (62%).

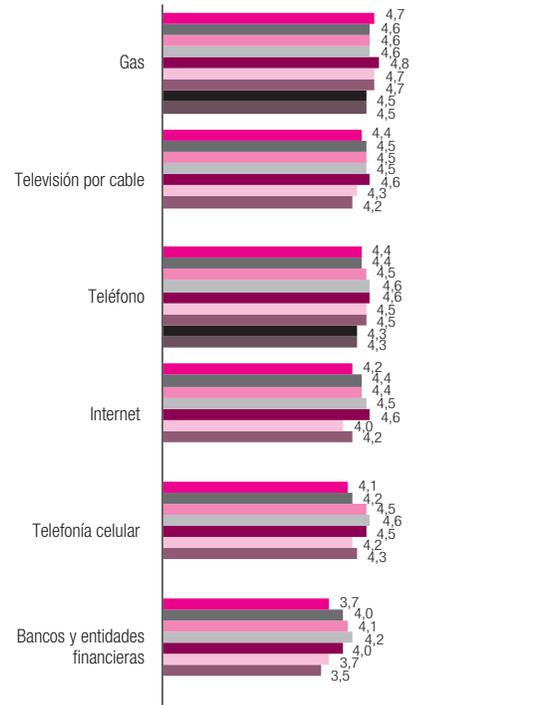
Adicionalmente, la Encuesta analiza la satisfacción que tienen los encuestados con el servicio de los bancos y entidades financieras. Al respecto, la calificación promedio de este año fue de 3,7, tres décimas por debajo de la del año 2013 y un porcentaje de satisfechos de 63%. Cabe resaltar que, entre los encuestados, un 38% manifestó no tener el servicio. Por zonas, la mayor satisfacción se encuentra en la zona Sur-oriental, con una calificación de 4,0 y el 72% de satisfechos, ambos superiores a la media de la ciudad. Le siguen la Nor-oriental y la Centro-oriental con 3,8 de calificación para ambas, y luego están la Centro-occidental y Nor-occidental, con 3,7 de calificación para ambas. Por NSE, la mayor satisfacción se concentra en el nivel alto, con una calificación promedio de 3,8 (69% de satisfechos). Luego se encuentra el nivel bajo con 3,8 también (64% de satisfechos) y el medio con 3,7 (61% de satisfechos).

**Gráfico 66. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos básicos, 2006-2014**



■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008 ■ 2007 ■ 2006  
 Nota: calificación de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho.

**Gráfico 67. Medellín: nivel promedio de satisfacción con los servicios públicos no básicos y servicios financieros, 2006-2014**



■ 2014 ■ 2013 ■ 2012 ■ 2011 ■ 2010 ■ 2009 ■ 2008 ■ 2007 ■ 2006  
 Nota: calificación de uno a cinco, donde uno es muy insatisfecho y cinco es muy satisfecho.

## Medio ambiente, cambio climático y gestión del riesgo

*Respecto a la satisfacción con varios temas ambientales se observa un deterioro generalizado en las percepciones, continuando la tendencia que traía de 2013. En efecto, sólo tres de los aspectos evaluados obtuvieron calificaciones superiores a 3,0/5 (cantidad de árboles, desarrollo de proyectos para reducir emisiones contaminantes y reciclaje de residuos sólidos). El aspecto del ambiente con el que están menos satisfechos los medellinenses es la contaminación del aire, con una calificación promedio de 2,5/5 y el 15% de satisfechos, ambos por debajo de los niveles de 2013 (2,8/5 y 26% de satisfechos). En consecuencia, la percepción sobre la gestión pública en este tema presenta un porcentaje de satisfacción del 21% y una calificación de 2,7, siendo uno de los más bajos en materia de gestión ambiental. Consultados sobre los tres temas a los que más debería prestar atención la administración local en materia ambiental, seis de cada diez personas considera que debe enfocarse en solucionar los problemas relacionados con la congestión vehicular, el nivel de ruido y en un tercer lugar la calidad del aire. En lo que respecta a los desastres naturales, cuatro de cada diez personas manifestaron conocer poco o nada lo que se debe hacer cuando se presente uno, pese a que un 35% dijo sentirse expuesto a uno de estos riesgos, principalmente a terremotos y deslizamientos de tierra .*

### Medio ambiente: Estado de aspectos ambientales

Los resultados de la Encuesta permiten analizar la satisfacción con varios aspectos, a saber: la actuación del Estado respecto a algunos aspectos ambientales en la ciudad, con la gestión pública y la forma como le hace frente a problemas ambientales, con la responsabilidad ciudadana frente a estos problemas y, además, la percepción frente a los riesgos de ocurrencia de desastres y la capacidad para enfrentarlos.

Respecto a la satisfacción con varios temas ambientales se observa un deterioro generalizado

en las percepciones, continuando la tendencia que traía de 2013. En efecto, sólo tres de los aspectos evaluados obtuvieron calificaciones superiores a 3,0/5 (cantidad de árboles, desarrollo de proyectos para reducir emisiones contaminantes y reciclaje de residuos sólidos), en el resto de los aspectos la percepción no solo es baja, sino que cayó respecto a 2013. Lo anterior revela un descontento generalizado de la ciudadanía respecto al estado del medio ambiente en la ciudad, dado que, desde 2013 la percepción viene empeorando.

El aspecto ambiental que genera mayor satisfacción en la ciudadanía es la cantidad de árboles, que obtuvo una calificación promedio de 3,4/5, superior en dos décimas a la del 2013, así como un porcentaje de satisfechos de 44%, superior en cuatro puntos porcentuales al observado en 2013 (véase gráfico 68). Sin embargo, no hubo una satisfacción homogénea para toda la ciudad. En efecto, en la zona Centro-oriental el porcentaje de satisfechos fue de 41% y la calificación de 3,2. Por NSE, se destaca el nivel medio con una calificación de 3,4/5 y 40% de satisfechos.

El segundo aspecto ambiental con mejor percepción entre los ciudadanos fue el desarrollo de proyectos para reducir emisiones contaminantes, con una calificación promedio de 3,3, tres décimas por encima de la obtenida en 2013, y una proporción de satisfechos de 43%. Por NSE, se destaca el nivel alto con una calificación promedio de de 3,5/5 y un 50% de satisfechos.

De otro lado, el aspecto ambiental peor evaluado fue la contaminación del aire, que obtuvo una calificación promedio de 2,5/5, tres décimas por debajo de lo reportado en 2013, y una proporción de satisfechos de 15%, presentando una dramática caída de 20 puntos porcentuales, con respecto al valor de 2013. Este aspecto fue el peor valorado en todas las zonas y en todos los niveles socioeconómicos, convirtiéndose por ende en el principal problema ambiental percibido por la ciudadanía. No obstante, la percepción no fue homogénea por zonas, pues mientras en la zona Centro-occidental la calificación promedio fue de 2,3/5 y el porcentaje de satisfechos fue de 9%, constituyéndose en el más bajo de la ciudad; en la zona Sur-oriental alcanzó una calificación de 2,7/5 y 22% de satisfechos. Por NSE no se presentaron diferencias.

**Gráfico 68. Medellín: Porcentaje de personas satisfechas con algunos temas ambientales en la ciudad, 2013 - 2014**



## Gestión pública ambiental

La Encuesta también investiga la satisfacción con la gestión pública realizada sobre diversos aspectos medioambientales. En 2014, todos los aspectos evaluados presentaron una caída en el porcentaje de satisfechos, con excepción de la cantidad de árboles en la ciudad y el desarrollo de proyectos para disminuir emisiones contaminantes, en consonancia con el análisis realizado para la satisfacción general con estos temas (véase gráfico 69).

En efecto, la percepción sobre la gestión pública ejecutada en el tema de arborización fue satisfactoria para el 44% de los encuestados, esto es dos puntos porcentuales por encima del valor de 2013, y obtuvo una calificación promedio de 3,3/5, igual a la de 2013.

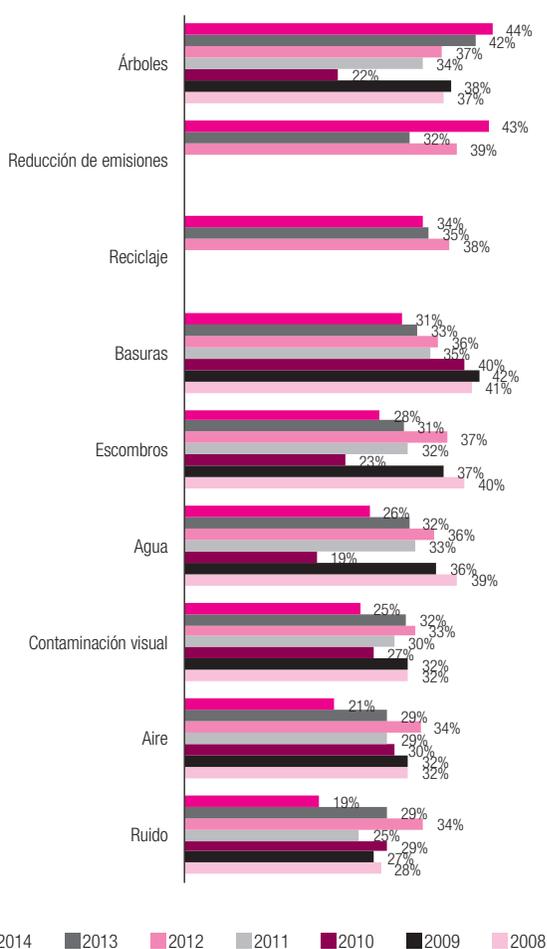
El segundo aspecto ambiental en el que la gestión pública obtuvo mejor percepción fue el desarrollo de proyectos para la reducción de emisiones contaminantes, que fue satisfactoria para el 43% y una calificación promedio de 3,3. Por zonas, la que más proporción de satisfechos tuvo con la gestión fue la Centro-oriental, con 52% y una calificación de 3,5/5. Por NSE, de

nuevo el nivel alto reportó el mayor porcentaje de satisfechos, 52% (3,5/5).

Ahora bien, en cuanto a los aspectos peor evaluados en términos de gestión pública ambiental, se tiene el nivel de ruido en la ciudad como el de menor satisfacción, con 19%, esto es diez puntos porcentuales por debajo de 2013, y una calificación promedio de 2,7.

El segundo aspecto peor evaluado fue la contaminación del aire con 21% de encuestados satisfechos, esto es nueve puntos porcentuales por debajo de lo alcanzado en 2013, y una calificación de 2,7.

**Gráfico 69. Medellín: Satisfacción con los resultados de la gestión ambiental en algunos temas, 2008-2014**



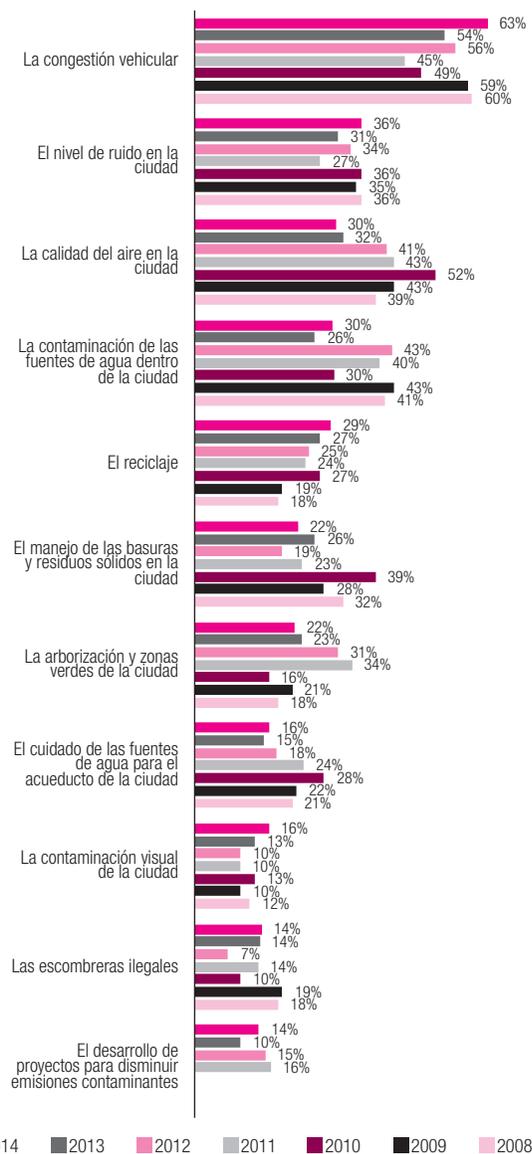
Adicionalmente, la Encuesta indaga por los tres problemas ambientales a los que la Administración Municipal debería prestarles más atención, en opinión de los ciudadanos (véase gráfico 70). Al igual que en 2012 y 2013, este año la congestión vehicular volvió a ser el primer tema en la agenda para los ciudadanos, siendo elegida por el 63% de los encuestados y reportada como el problema de mayor importancia en todos los niveles socioeconómicos y en todas las zonas de la ciudad, de donde no queda duda la relevancia que reviste esta problemática para los ciudadanos y su relación con otros problemas ambientales como la contaminación del aire y el nivel de ruido. De manera específica, la zona de la ciudad con mayor preocupación por este problema fue la Sur-oriental, con el 75% de los encuestados. Entre los NSE, el alto mostró la mayor afectación con este problema, con el 71% de los encuestados.

En segundo lugar, se ubicó el nivel de ruido en la ciudad, que pasó de ser tercero en 2013, a segundo en 2014, con 36% de encuestados que lo consideran uno de los problemas ambientales más urgentes, cuatro puntos porcentuales por encima de la cifra de 2013.

Finalmente, en tercer lugar, está la calidad del aire en la ciudad que pasó de segundo en 2013 a tercero en 2014, con 30% de los ciudadanos afectados, un punto porcentual por debajo de la cifra de 2013. Adicionalmente, vale la pena resaltar que la contaminación de las fuentes hídricas, señalada como el cuarto problema, tuvo un 30% de los ciudadanos afectados<sup>29</sup> y el reciclaje, ubicado como el quinto problema, un 29% de afectados.

29 La contaminación de las fuentes hídricas se ubica en cuarto lugar, luego de la calidad del aire, debido a una diferencia de décimas: el porcentaje de afectados para la calidad del aire es de 30,4% y el de contaminación de fuentes hídricas es de 29,7%. Al redondearse ambos son 30%.

**Gráfico 70. Medellín: ¿cuáles cree usted que son los tres temas ambientales a los que más atención le debería prestar la Administración de la ciudad?, 2008-2014**



## Consciencia ambiental

Con el fin de determinar la percepción de los ciudadanos sobre la consciencia frente a las afectaciones medioambientales, el aporte del ciudadano al cuidado del medio ambiente, la disposición a pagar para aminorar los impactos

sobre éste y las acciones gubernamentales a favor del medio ambiente, la Encuesta indaga sobre la posición que presentan los ciudadanos respecto a cuatro postulados relacionados con dichos temas, en una escala que va de uno a cinco, siendo uno completamente en desacuerdo y cinco completamente de acuerdo. Para este año, contrario a 2013, se observó un incremento en la proporción de personas que manifestaron estar de acuerdo con dos de las cuatro frases presentadas.

El postulado de mayor aceptación entre los encuestados fue “Usted es cada vez más consciente de que sus acciones afectan el medio ambiente en la ciudad”, con un 71% de los encuestados a favor, diez puntos porcentuales por encima de 2013. (Véase gráfico 71).

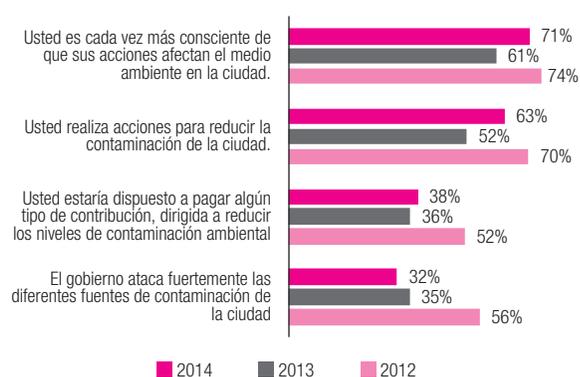
El siguiente postulado en aceptación fue el de “Usted realiza acciones para reducir la contaminación de la ciudad”, con un 63% de encuestados a favor, es decir diez puntos porcentuales por encima de la cifra de 2013. Por zonas, no hay diferencias relevantes con respecto al promedio de la ciudad. Por NSE, el nivel alto presenta el mayor porcentaje de personas a favor, con el 77%.

El que estos dos postulados obtengan la mayor proporción de encuestados que están de acuerdo, evidencia que los ciudadanos se perciben a sí mismos como individuos más sensibles ante las problemáticas medio ambientales, así como más dispuestos a actuar para resolverlas. En contraste, cuando se pregunta a los ciudadanos si estarían dispuestos a pagar algún tipo de contribución dirigida a reducir los niveles de contaminación ambiental”, el nivel de acuerdo baja ostensiblemente, en relación con las dos preguntas anteriores, el 38% de encuestados a favor, manteniéndose prácticamente en el mismo nivel de 2013. Llama la atención que el

NSE bajo fue del mayor nivel de acuerdo con un 43%, cinco puntos porcentuales más frente al promedio de la ciudad.

En último lugar se pregunta qué tan de acuerdo está con que el gobierno ataca fuertemente las diferentes fuentes de contaminación de la ciudad, donde un 29% dijo estar de acuerdo o completamente de acuerdo, seis puntos porcentuales por debajo de la cifra de 2013, en consonancia con las bajas calificaciones otorgadas a la gestión local de diversos elementos medio ambientales en la ciudad

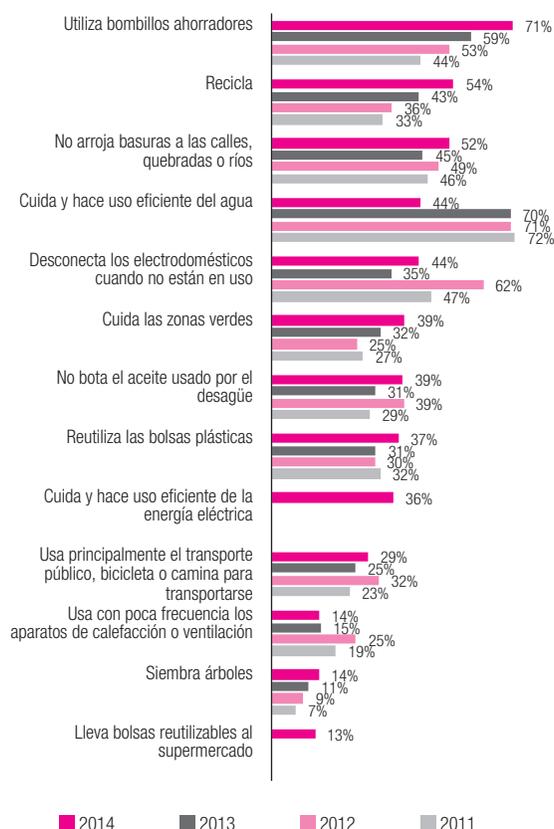
**Gráfico 71. Medellín: ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?, 2012-2014**



Ahora bien, respecto a las acciones realizadas por los hogares para ayudar a cuidar el medio ambiente de Medellín, se observó que, en general, en todas las zonas y niveles socioeconómicos, la acción más común fue el uso de bombillos ahorradores con el 71%, doce puntos porcentuales más respecto a 2013. En segundo lugar, está el reciclaje, con el 54%, once puntos porcentuales por encima de 2013, siendo la acción más común en la zona Sur-occidental, con el 66% y en el nivel alto, con el 62%. En tercer lugar, se ubica el no arrojar basuras a las calles, quebradas o ríos, con el 52%, siete puntos porcentuales por encima de 2013, siendo la acción más común en la zona Centro-oriental, con el 59% y en el nivel alto, con el 56% ver gráfico 72.

Llama la atención la caída que tiene la opción de cuidar y hacer uso eficiente del agua, que pasó de 70% en 2013 a 44% en 2014. Hipotéticamente la caída en la proporción podría haberse visto influenciada por un cambio realizado a la pregunta para 2014. Previo a este año la opción era “ahorra agua” y para 2014 pasó a ser “cuida y hace uso eficiente del agua”.

**Gráfico 72. Medellín: ¿qué acciones realizan su familia y usted para ayudar a cuidar el medio ambiente en Medellín?, 2011-2014**



## Cambio climático

La Encuesta indaga por el conocimiento sobre el fenómeno del cambio climático. Al respecto, se tiene que el 64% afirma conocer el fenómeno, versus un 36% que no lo conoce, estos resultados son similares a los obtenidos en 2013, con un leve incremento en el porcentaje de personas

que conoce el fenómeno de cuatro puntos porcentuales. Por zonas, la Sur-occidental reportó la mayor proporción de personas que conocen el fenómeno (77%) y la Nor-oriental la que menos reportó (49%). Por NSE, a medida que se incrementa el nivel, se incrementa el reconocimiento del fenómeno, así el porcentaje de personas que saben de él es de 55% para el bajo, 72% para el medio y 77% para el alto.

Respecto a la afectación, el 67% de los encuestados en la ciudad manifestó que el cambio climático ha afectado su calidad de vida (algo o mucho), cifra que es superior en dos puntos porcentuales a la del 2013; entre tanto, un 10% declaró sentirse poco o nada afectado, dos puntos porcentuales por encima de 2013. Por zonas, la Sur-occidental presentó el mayor porcentaje de afectados, con el 81%, lo que representa un cambio respecto a 2013, cuando la zona con mayor porcentaje de afectados fue la Centro-oriental (68%), muy por debajo de la percepción de este año, cuando se ubicó en 57%, siendo la de menor afectación reportada. Por NSE, es el nivel alto el que percibe mayor afectación, con el 75%, diez puntos porcentuales por encima de los otros dos niveles. Así pues, la zona Sur-occidental reporta el mayor conocimiento del fenómeno, así como la mayor percepción de afectación por parte de éste.

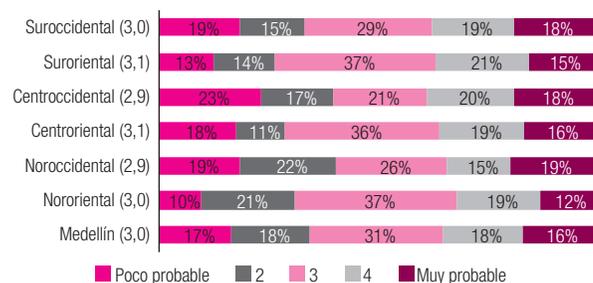
Ahora, en cuanto a la percepción de la ciudadanía sobre las acciones emprendidas por la Administración Municipal para disminuir el impacto del cambio climático, el 27% manifestó que el gobierno local hace algo o mucho respecto al tema, esto es siete puntos porcentuales por debajo del nivel de 2013. Entre tanto, el 29% manifestó percibir que se hace poco o nada, cifra superior en once puntos porcentuales a la del 2013 (18%). Por zonas, la que tiene mayor porcentaje de personas que perciben

que el gobierno local está haciendo algo es la Sur-oriental (33%), mientras que la que tiene mayor porcentaje de personas que perciben que está haciendo poco o nada es la Nor-occidental (39%). Por NSE, el nivel alto presentó la mejor percepción sobre este tema (31%).

## Gestión del riesgo

En lo que corresponde al riesgo medio ambiental y su gestión, la Encuesta pregunta por la percepción sobre la probabilidad de ser víctima de un desastre natural. Al respecto el 35% declaró percibir esta probabilidad como alta o muy alta, porcentaje inferior al de 2013 en catorce puntos porcentuales; así mismo, un 35% declaró que la probabilidad era baja o muy baja, porcentaje también inferior al de 2013 en cinco puntos porcentuales. Por zonas, en la Centro-occidental hay una mayor proporción de personas que ven más posible ser víctimas de un desastre (39%), mientras que en la Nor-occidental hay una mayor proporción de personas que consideran menos probable serlo (41%). Por NSE, el nivel bajo agrupa la mayor proporción de quienes lo ven probable (40%), en contraste con el alto donde está la mayor proporción de personas que no lo consideran probable (42%).

**Gráfico 73. Medellín: tomando en cuenta las condiciones del lugar donde vive ¿qué tan probable considera que pueda ser víctima de un desastre de origen natural en Medellín?, 2014**



Nota: Entre paréntesis, la calificación promedio para cada zona y la ciudad.

También se indagó por el conocimiento de las recomendaciones a tener en cuenta para afrontar desastres naturales. Al respecto, el 31% manifestó conocerlas algo o mucho, inferior en cuatro puntos porcentuales a los de 2013; mientras que el 42% manifestó conocerlas poco o nada, superior en ocho puntos porcentuales a los de 2013. Por zonas, la que manifestó mayor conocimiento de ellas fue la Sur-oriental (42%), en contraste con la que presentó menor conocimiento, que fue la Nor-occidental (50% que saben poco o nada). Por NSE, el mayor conocimiento se concentra en el nivel alto (36%) y el mayor desconocimiento en el bajo (44%). Por sexo, los hombres manifestaron tener mayor conocimiento de las recomendaciones (34%) que las mujeres (29%).

Además, se le preguntó a la ciudadanía por la percepción que tienen de la preparación de las autoridades locales para responder ante la emergencia. El 46% manifestó percibir que ésta es alta o muy alta, cifra cuatro puntos porcentuales por debajo de la presentada en

2013, mientras que el 17% opinó que es poca o nula, otorgándole una calificación promedio de 3,4/5, igual a la registrada en 2012 y 2013.

Finalmente, la Encuesta también indagó por los tipos de desastres naturales a los que se sienten más expuestos los ciudadanos. Al respecto, el 44% respondió deslizamiento de tierra, el 42% terremoto y el 24% inundación. Respecto al 2013, el deslizamiento de tierra pasó del segundo al primer puesto, pero en general, estos tres desastres son los mismos reportados en ese año. Según estos resultados, para los deslizamientos de tierra la mayor vulnerabilidad percibida está en las zonas Sur-oriental y Centro-oriental (49% para cada una) y en el nivel bajo (50%). Por su parte, la mayor vulnerabilidad para los terremotos se reportó en la zona Sur-occidental (55%) y, por niveles, tanto el medio (47%) como el alto (48%). Mientras tanto, la mayor percepción de vulnerabilidad para las inundaciones está en la zona Sur-occidental (38%) y en el nivel medio (30%).

## Movilidad y espacio público

*El 41% de los ciudadanos encuestados declararon que su viaje más frecuente toma el mismo tiempo que el año pasado (con una importante caída respecto a 2013, cuando el porcentaje fue de 65%); 41% declaró que se demoró más (superior a 2013, cuando fue de 21%) y 19% que se demoró menos (superior a 2013, cuando fue de 14%). Esto representa un deterioro evidente en la percepción de los tiempos de desplazamiento en la ciudad. Cabe destacar que el transporte público prima en la ciudad y que, si bien el medio de transporte más usado por los medellinenses fue el bus (28%), éste viene decreciendo su participación, mientras que el Metro viene aumentándola. Al respecto, el 75% de los ciudadanos se siente satisfecho con el medio de transporte que usa, siendo el taxi (97%) y el Metro (88%) los que generan mayor satisfacción y destacándose la dramática caída en la satisfacción con el Metroplús (de 85% en 2013 a 32% en 2014). Por su parte, las vías de la ciudad mantuvieron su calificación de 3,9/5, mientras que la calificación para el espacio público de la ciudad fue de 3,3/5, inferior a la calificación de 2013 que fue de 3,6/5. Finalmente, el aspecto mejor valorado del espacio público del barrio, como en años anteriores fue el alumbrado público (4,4/5) y el de peor valoración fue el estado de los parques y las zonas verdes públicas (3,5/5).*

### Movilidad

El análisis de la percepción ciudadana en cuanto a movilidad vial se enfoca en cinco puntos principales: tiempos de desplazamiento, medios de transporte utilizados, satisfacción con los medios de transporte, satisfacción con las vías (tanto en el barrio como en la ciudad en su conjunto) y la percepción sobre otros aspectos relacionados con la movilidad, en especial, aquellos relacionados con el tránsito, como la señalización de las vías, su semaforización o las cebras para el paso peatonal.

En 2013, entre las once ciudades que hacen parte de la Red de Ciudades Cómo Vamos no se presentaron cambios significativos en los tiempos percibidos de desplazamiento, mo-

viéndose apenas un punto porcentual y Medellín (21%) ubicándose por debajo del promedio de las once ciudades (30%) cuando se preguntó si percibían que sus tiempos de desplazamiento toman más tiempo ahora que hace un año. No obstante, al analizar un período de tiempo más extenso, se tiene que desde el año 2006 el promedio de encuestados que percibe que sus tiempos de desplazamiento han aumentado ha venido creciendo paulatinamente, llegando hasta el 36% en 2011. En 2012 y 2013 llegó a 31% y 30%, en una aparente reversión de la tendencia.

De manera análoga se comporta el uso de los medios de transporte por parte de los ciuda-

danos, pues si bien entre un año y otro los cambios son pequeños, a largo plazo se evidencia una menor utilización de los medios de transporte públicos, desplazados por los medios privados, incluso en un contexto donde una mayor cantidad de personas reportan desplazarse en medios masivos, lo cual está influenciado por la entrada en funcionamiento de medios como el SITP en Bogotá y la Línea 1 de SITVA en Medellín.

Respecto a la satisfacción con los medios de transporte comúnmente utilizados en las once ciudades, cabe resaltar que Medellín ocupa el primer lugar en satisfacción con el transporte masivo<sup>30</sup>, teniendo 86% de los usuarios satisfechos, frente al 40% de la RCCCV, esto es una diferencia importante si se tiene en cuenta que la tendencia en este grupo, analizada en un período de tiempo más extenso, viene presentando un deterioro paulatino de los niveles de satisfacción con los sistemas tipo BRT, que son cada vez peor calificados. En el caso de los medios de transporte humanos, esto es bicicleta, el 94% de los medellinenses que hacen uso de estos están satisfechos frente al 83% de la RCCCV. Por último, en la satisfacción con el transporte público colectivo e individual<sup>31</sup>, el 57% de los usuarios en Medellín están satisfechos, de manera similar a lo que ocurre en la Red, con 56%.

En cuanto a la satisfacción con las vías de la ciudad y del barrio, de nuevo Medellín está a la delantera, con el 75% de los encuestados satisfechos para ambos casos, por encima del promedio de las once ciudades de 38% y 53%, respectivamente. De igual manera, la satisfacción en lo que se refiere al funcionamiento del tránsito<sup>32</sup> también presentó altos niveles, siendo Medellín la segunda ciudad en cuanto a porcentaje de satisfechos (55%), después de

Manizales, y por encima del promedio de las once ciudades (36%).

Entrando de lleno en el análisis de la situación de movilidad en Medellín para el 2014, cabe aclarar que, hasta el 2013, la Encuesta analizaba la percepción de tiempos de desplazamiento, el uso de medios de transporte, la satisfacción con estos, así como con la medida del pico y placa sólo para los usuarios de alta movilidad, es decir, aquellos que realizan desplazamientos frecuentes desde su hogar, ya sea por motivos de estudio, trabajo o ambos. Para el año 2014, se realizaron todas estas preguntas tanto para usuarios de alta como de baja movilidad. No obstante, con fines comparativos con los años anteriores, se expondrán aquí los resultados correspondientes a los encuestados de alta movilidad, cuando así sea pertinente.

Uno de los principales elementos analizados en la Encuesta en lo referente a movilidad son los tiempos de desplazamiento. Así, respecto a la percepción sobre la duración de los propios trayectos habituales en el último año, el 41% de los encuestados manifestó que éstos duraban lo mismo, cifra que representa una importante caída con respecto al 2013, cuando fue 65%. Esta disminución, además, sucedió acompañada de un aumento en el porcentaje de personas que declararon demorarse más

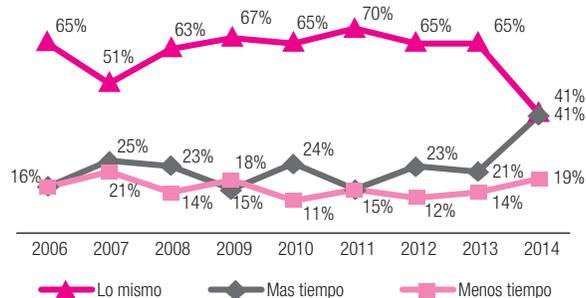
30 Promedio construido a partir de los resultados para el Metro y los sistemas de autobuses de tránsito rápido (BRT, por sus siglas en inglés) como el Transmilenio.

31 Promedio construido a partir de los resultados para taxis y buses/busetas/colectivos.

32 Los temas comunes a todas las ciudades, incluidos en este promedio son: la atención de accidentes; cebras para paso peatonal; organización y control del transporte público; paraderos en la ciudad; semaforización de vías y señalización de vías.

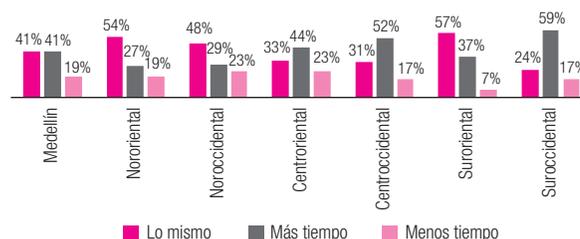
tiempo en sus trayectos habituales, al pasar de 21% en 2013 al 41% en 2014. No obstante, la proporción de personas que percibió una disminución en sus tiempos de desplazamiento aumentó al pasar de 14% en 2013 a 19% en 2014 (véase gráfico 74).

**Gráfico 74. Medellín: el trayecto a su trabajo o estudio en el último año ¿toma el mismo tiempo, toma más tiempo, o toma menos tiempo que el año pasado?, 2006-2014**



Por zonas, la Sur-occidental fue la que reportó mayor deterioro de los tiempos de desplazamiento, pues el 59% de los encuestados en esta zona declaró que su trayecto habitual dura más. Entre tanto, la zona Sur-oriental fue la que reportó la mayor proporción de personas que consideran que sus tiempos de desplazamiento se mantuvieron iguales, con el 57%, seguida de la Nor-oriental (54%). Mientras tanto, las zonas Nor-occidental y Centro-oriental fueron las que reportaron mayor proporción de encuestados que percibieron una mejora en el tiempo de sus trayectos, con el 23% cada una. Por NSE, el nivel alto fue el que tuvo la mayor razón de personas que reportó un deterioro en los tiempos de desplazamiento, con el 47%; en contraste con el nivel bajo que obtuvo 43% de encuestados que consideran que sus trayectos duran lo mismo y 24% que consideran que mejoraron. Por sexo, no se presentaron diferencias significativas respecto al promedio para la ciudad (véase gráfico 75).

**Gráfico 75. Medellín y seis zonas urbanas: el trayecto a su trabajo o estudio en el último año, ¿toma el mismo tiempo, toma más tiempo, o toma menos tiempo que el año pasado?, 2014**



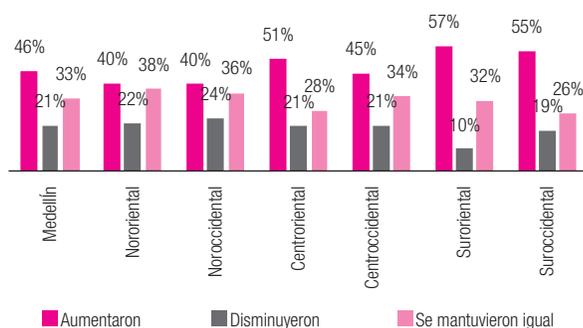
Así mismo, para el 2014, la Encuesta adicionó el análisis de la percepción de los ciudadanos sobre los tiempos de desplazamiento, ya no para los trayectos propios, sino para la ciudad en su conjunto. Al respecto, el 46% de los encuestados<sup>33</sup> considera que aumentaron, el 21% que disminuyeron y el 33% que se mantuvieron iguales. Lo anterior implica que la mayoría de la ciudadanía encuestada (alta movilidad y resto de la ciudadanía) considera que los tiempos de desplazamiento en toda la ciudad han aumentado.

Por zonas, la Sur-oriental es la que presenta mayor proporción de personas que creen que los tiempos de desplazamiento aumentaron. Este comportamiento en la percepción probablemente esté influenciado por los traumatismos en la movilidad vial, generados por la construcción de las obras de valorización en este sector de la ciudad. En efecto, el plan de valorización del Poblado contempla veinticuatro proyectos viales, de los cuales cuatro de gran impacto iniciaron sus obras a finales del primer trimestre de este año. Las obras tienen una duración

33 Para el análisis de los tiempos de desplazamiento de la ciudad en su conjunto se incluyen tanto los ciudadanos calificados como de alta movilidad, como los demás ciudadanos.

estimada de doce a dieciocho meses y aunque cada una tiene su propio plan de manejo vial, los cierres parciales de vías y las modificaciones en el sentido de las vías adyacentes pueden estar generando un deterioro en los tiempos de desplazamiento<sup>34</sup>. Por otra parte, en cuanto a las demás zonas de la ciudad, la Nor-oriental reportó la mayor proporción de quienes afirman que se mantuvieron igual y la Nor-occidental, reportó la mayor proporción de quienes perciben que disminuyeron (véase gráfico 76). Por NSE, el nivel alto fue el que presentó la mayor proporción de personas que creen que los tiempos se incrementaron (57%) y el nivel bajo el de mayor proporción de aquellos que perciben que disminuyeron (25%).

**Gráfico 76. Medellín y seis zonas urbanas: los desplazamientos en la ciudad en el último año, ¿toman el mismo tiempo, toman más tiempo, o toman menos tiempo que el año pasado?, 2014**



Ahora, retornando al análisis de los desplazamientos para los trayectos propios, la Encuesta también analiza los medios de transporte utilizados para dichos desplazamientos<sup>35</sup>. Así, se tiene que el 63% de los encuestados de alta movilidad usó los servicios del transporte público de la ciudad (ya sea colectivo, masivo o individual), lo que representó un incremento de cuatro puntos porcentuales respecto al 2013 (59%). Adicionalmente, un 30% se desplazó en medios privados (vehículo particular o moto), cifra siete puntos porcentuales por encima de

la reportada en 2013 (23%) y explicada por el incremento en el uso de la moto (pasó de 14% en 2013 a 21% en 2014). Además, hubo un 6% que utilizó medios humanos (a pie o bicicleta), con un decrecimiento notorio respecto al 2013, de once puntos porcentuales (17%), explicado por la caída en los viajes a pie (pasaron del 16% en 2013 al 5% en 2014). Cabe anotar que este año, la Encuesta para Medellín incluyó entre las opciones de medios de transporte al vehículo informal o pirata que, para 2014, reportó un uso de 0,4% de los encuestados.

En general, se observa que el bus es el medio de transporte más usado por la ciudadanía, pero desde el 2011 ha venido decreciendo su participación en el uso (pasó de 46% en 2011 a 28% en 2014), en contraste con el Metro que ha venido aumentando en el mismo período de tiempo (pasó de 12% en 2011 a 25% en 2014). El bus fue el principal medio de transporte en las zonas Centro-oriental (37%), Nor-occidental (33%), y Sur-occidental (29%); mientras tanto el Metro lo fue en la Centro-occidental (37%) y Nor-oriental (35%); por su parte, en la Sur-oriental primó el uso del vehículo particular (44%). A diferencia del año anterior, en el que el uso del bus fue uniforme y ocupó el primer lugar para todos los niveles socioeconómicos, este año si bien ocupó el primer lugar para los niveles bajo (30%) y medio (30%), estuvo seguido de cerca por Metro (con 29% y

34 Eastman, Sebastián Aguirre. «El Colombiano.» 3 de Marzo de 2014. Arrancan las obras más pesadas de la valorización. [http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/A/arrancan\\_las\\_obras\\_mas\\_pesadas\\_de\\_la\\_valorizacion/arrancan\\_las\\_obras\\_mas\\_pesadas\\_de\\_la\\_valorizacion.asp](http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/A/arrancan_las_obras_mas_pesadas_de_la_valorizacion/arrancan_las_obras_mas_pesadas_de_la_valorizacion.asp) (último acceso: 29 de Octubre de 2014).

35 Se retoma el objeto de análisis que se traía: la población medellinense de alta movilidad.

23%, respectivamente), mientras que el nivel alto se caracterizó por utilizar principalmente el vehículo particular (35%). En cuanto a los resultados por sexo, las mujeres utilizaron principalmente el bus (34%) y el Metro (30%); en contraste con los hombres que se inclinaron por la moto (29%) y el bus (25%).

Teniendo en cuenta lo anterior, en los medios de transporte públicos resalta el hecho del incremento en el uso del Metro, tal como venía sucediendo en el 2013. La participación del Metro en el uso pasó de 21% en 2013 a 25% en 2014 y, si se considera el Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá - SITVA- como un todo, su uso pasó de 24% en 2013 a 29% en 2014. Es probable que este aumento esté relacionado con la extensión del sistema por cuenta de las nuevas líneas de buses y su integración con el sistema de trenes, que permite conectar, dentro del sistema, lugares que antes estaban inconexos, abarcando una mayor distancia con un costo relativamente bajo si se tiene en cuenta que el uso de ambos sistemas de buses articulados y el de trenes) no tiene costo adicional frente al uso de uno de ellos.

Entre tanto, en los medios de transporte privados, la moto sigue ganando terreno al pasar del 14% en 2013 al 21% en 2014, mientras que el vehículo particular se mantiene estable en un promedio del 10%. La moto viene ganando terreno debido a su precio relativo, los planes de financiación disponibles para su adquisición y el ahorro en combustible. Cabe resaltar, además, que el crecimiento de las motos se da incluso a pesar de la medida de prohibición del parrillero hombre, que rige desde finales de 2012.

En cuanto a los medios humanos, resalta la caída de los viajes a pie al pasar del 16% en 2013 al 5% en 2014, mientras que la bicicleta se

mantiene estable en el 1%. La caída en los desplazamientos a pie, que ha venido sucediendo desde 2006, puede ser un indicio de que los ciudadanos están realizando desplazamientos de mayor extensión, que imposibilitan el realizarlos a pie; así como un resultado de la percepción de seguridad que tiene la ciudadanía sobre este modo de transporte, dado que un 50% de los encuestados consideran que es inseguro

Ahora, en cuanto a la satisfacción con el medio de transporte más utilizado<sup>36</sup>, la Encuesta evidenció un incremento generalizado para todos los medios de transporte, con excepción del Metroplús (véase gráfico 77). La satisfacción con el medio de transporte usado había venido cayendo desde el 2011. En conjunto, el 75% de los encuestados se mostró algo o muy satisfecho con el medio de transporte que utiliza, cifra ligeramente superior a la observada en 2013 (71%); en contraste, un 18% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho y un 7% manifestó sentirse algo insatisfecho o muy insatisfecho, esto es dos puntos porcentuales por encima de lo reportado en 2013.

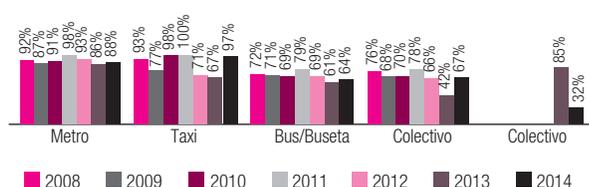
Para el 2014, el medio de transporte que reportó mayor cantidad de usuarios satisfechos fue el taxi, con el 97%; seguido por el Metro con el 88%, dos puntos porcentuales por encima de la cifra de 2013. En tercer lugar, se ubicó el colectivo, con el 67%, 25 puntos porcentuales por encima de la cifra de 2013 (42%). En cuarto lugar, se ubicaron los buses y busetas con una proporción de 64%, levemente superior a la del año anterior (61%)<sup>37</sup>.

36 El análisis de satisfacción se realiza para medios de transporte públicos y humanos. Excluye los medios privados (motocicletas y carros).

Cabe mencionar que, como se dijo anteriormente, el Metroplús fue la excepción en el comportamiento de la satisfacción para 2014, presentando una caída importante en este indicador, al pasar de 85% de satisfacción en 2013 a 32% en 2014. Es probable que este hecho tenga que ver con la sensación de congestión, quejas por extensos tiempos de desplazamiento e inconformidad con la frecuencia de paso de las rutas alimentadoras, inconformidades que han sido manifestadas por los usuarios en diferentes zonas de la ciudad<sup>38</sup>.

Respecto al comportamiento por zonas, la Nor-occidental tiene la mayor proporción de satisfechos con el medio de transporte usado (88%) y la Sur-oriental tiene el menor número (68%). Por NSE, el nivel bajo fue el de mayor razón de satisfechos (80%), mientras que los hogares de nivel medio y alto tuvieron la misma proporción (70% para cada uno). Por sexo, la proporción de hombres satisfechos (78%) fue superior a la de mujeres satisfechas (70%).

**Gráfico 77. Medellín: porcentaje de personas satisfechas con el medio de transporte que usan principalmente, 2008-2014**



Ahora, además de la satisfacción con el medio de transporte, se analiza la percepción de seguridad, como un atributo importante y complementario. Al respecto, el Metro y Metrocable se ubican en primer lugar, como los medios más seguros, con el 92% de los encuestados, seguidos muy de cerca por el Metroplús, con 92%<sup>39</sup>, que creció cuatro puntos porcentuales respecto al período anterior. Por su parte, los taxis se ubican en el tercer lugar, con el 70%, aunque

cuatro puntos porcentuales por debajo de la cifra de 2013; seguidos por los buses, busetas y colectivos, en el cuarto lugar, con 60%, cinco puntos porcentuales por debajo del resultado de 2013 (véase gráfico 78). Posteriormente, en el quinto lugar está la caminata como peatón con 50% que la consideran segura, dos puntos porcentuales por debajo de 2013. Finalmente, en el sexto lugar está la bicicleta, con 42% que la consideran segura, dos puntos porcentuales por debajo de 2013, siendo el único medio analizado en el que prima la proporción de personas que lo consideran inseguro.

**Gráfico 78. Medellín: porcentaje de personas que percibe que los medios de transporte público son seguros, 2006-2014**

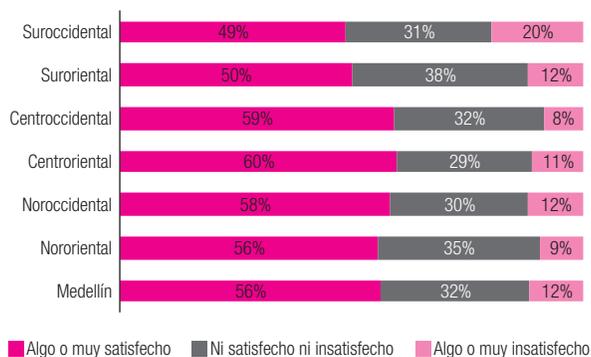


Desde el año 2013, la Encuesta incluye la pregunta sobre la satisfacción con la medida del Pico y Placa, dado que fue a partir de este

- 37 Para el caso del taxi, el Metroplús y el colectivo, los datos deben tomarse con cautela, pues se trata de medios con poca participación en el uso, por lo que sus niveles de satisfacción son evaluados por una muestra pequeña (25 observaciones para el taxi, 21 para el Metroplús y 7 para el colectivo) y pueden tener un margen de error mayor.
- 38 M., Deicy Johana Pareja. «El Tiempo.» 26 de Junio de 2014. Usuarios prefieren usar 'chiveros' que al SITVA. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14171796> (último acceso: 29 de Octubre de 2014).
- 39 El hecho de que el Metroplús se ubique segundo, después del Metro y el Metrocable, obedece a una diferencia de décimas (91,6% frente a 91,9%, respectivamente), que al redondear arroja la misma cifra: 92%.

año que la restricción se redujo en una hora y se excluyeron ciertas zonas de la ciudad de su cobertura. Para el año 2014, la calificación promedio de la medida en la ciudad fue de 3,7/5, superior a la de 2013 (3,4/5). El 56% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la medida, esto es una cifra superior en once puntos porcentuales a la de 2013; entre tanto, la cifra de insatisfechos fue de 12%, tres puntos porcentuales por encima de lo reportado en 2013. Partiendo de estos resultados, es probable que la reducción en duración y cubrimiento geográfico haya tenido un impacto en los ciudadanos que están satisfechos con la medida (véase gráfico 79).

**Gráfico 79. Medellín: Satisfacción con la medida de pico y placa, 2014**



Por zonas de la ciudad, la de mayor insatisfacción fue la Suroccidental, con el 20% de insatisfechos y calificación promedio de 3,4/5. En contraste, la zona centro de la ciudad reportó la mayor proporción de satisfechos: la Centro-oriental tuvo 60% y una calificación promedio de 3,8/5, y la Centro-occidental tuvo 59% y una calificación promedio de 3,7/5. Por NSE, no se aprecian diferencias importantes entre un nivel y otro. Por sexo, fue mayor el porcentaje de hombres satisfechos con la medida (58%) que el de mujeres (53%).

La Encuesta también indaga por la satisfacción con el estado de las vías en Medellín. Al

respecto, la calificación promedio para las vías fue 3,9/5, igual a la obtenida desde 2011 (véase gráfico 81). El 71% de los encuestados está satisfecho con las vías de la ciudad, frente a un 7% insatisfecho. Por zonas, la Nor-occidental presenta la mayor proporción de satisfechos (76%) y calificación promedio de 4,0; mientras que la Centro-oriental presenta la mayor proporción de insatisfechos (12%) y calificación promedio de 3,7. Por NSE, el nivel alto reportó la mayor razón de satisfechos (75%) y una calificación de 4,0. Por sexo, el porcentaje de satisfechos hombres (73%) es superior al de mujeres (68%). La razón más común para estar satisfecho es que la mayoría de las vías están en buen estado (68%), seguida por la percepción de que están mejorando/arreglando las vías (39%). En contraste, la razón más común para manifestarse insatisfecho fue el mal estado de la malla vial, que tuviera huecos o estuviera partida (50%), seguida por la congestión de las vías (40%).

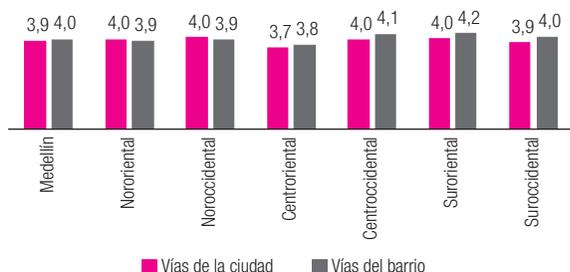
**Gráfico 80. Medellín: calificación promedio a las vías de la ciudad, 2008-2014**



Con respecto a las vías del barrio en que se habita (véase gráfico 81), la calificación promedio obtenida fue de 4,0/5, un punto porcentual por encima de la calificación a las vías de la ciudad (véase gráfico 80). Por zonas, la mayor calificación la obtuvo la zona Sur-oriental, con 4,2, frente a la zona Centro-oriental que obtuvo la más baja, con 3,8. Por NSE, el nivel alto presentó la mayor satisfacción con las vías del barrio (4,2), en contraste con el nivel bajo que presentó el menor porcentaje (3,8). La principal razón de satisfacción es el buen estado de las vías (68%), seguida por la percepción de

que las calles están pavimentadas (42%). Como contrapartida, la principal razón de insatisfacción es el mal estado de la malla vial (37%), seguido por la congestión del tránsito (30%).

**Gráfico 81. Medellín y seis zonas urbanas: calificación promedio a las vías en la ciudad y el barrio, 2014**



Adicionalmente, la Encuesta analiza la percepción de los ciudadanos sobre diez aspectos del tránsito de la ciudad (véase tabla 4). En términos generales, la satisfacción con estos aspectos se comportó de manera similar a la de 2013. Al igual que en ese año, la satisfacción

promedio con estos aspectos fue de 3,5/5. En 2014, las mejores calificaciones promedio fueron para la semaforización de vías, que pasó de 3,6 a 3,9 entre 2013 y 2014, lo cual podría ser indicativo de una buena acogida del cambio en la semaforización al incluir una intermitencia en el paso entre verde y amarillo, la señalización de vías (3,8), la suficiencia y demarcación de las cebras para paso peatonal (3,7) y los paraderos en la ciudad (3,7), tal como sucedió en 2013. En contraposición, los aspectos peor evaluados fueron los desvíos por obras en la ciudad (3,2), que se redujo frente a 2013, lo que podría explicarse por el gran número de obras viales en diferentes sectores de la ciudad que terminan incomodando a los usuarios de las vías, la suficiencia y capacitación de los agentes de tránsito, el control al cumplimiento de las normas de tránsito y la atención de accidentes (todos los cuales tienen una calificación de 3,4).

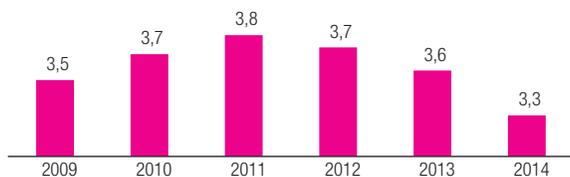
**Tabla 4. Medellín: satisfacción con diferentes aspectos del tránsito en Medellín, 2012 - 2014**

Aspecto evaluado	Calificación promedio 2012	Calificación promedio 2013	Calificación promedio 2014
Semaforización de vías	3,5	3,6	3,9
Señalización de vías	3,5	3,6	3,8
Suficiencia y demarcación de las cebras para paso peatonal	3,6	3,6	3,7
Paraderos en la ciudad	3,4	3,6	3,7
Campañas educativas	3,4	3,5	3,5
Organización del transporte público	3,5	3,5	3,5
Atención de accidentes	3,4	3,4	3,4
Control al cumplimiento de normas de tránsito	3,5	3,4	3,4
Suficiencia y capacitación de los agentes de tránsito	3,4	3,5	3,4
Desvíos por obras en la ciudad	3,4	3,5	3,2
Promedio	3,5	3,5	3,5

## Espacio público

La Encuesta incluye aspectos del espacio público para su evaluación y seguimiento. Una de las variables de mayor relevancia es la satisfacción con el espacio público de la ciudad, que obtuvo una calificación promedio de 3,3/5, inferior a la calificación de 2013 que fue de 3,6/5. En efecto, desde el 2011 la calificación promedio al espacio público de la ciudad ha venido cayendo gradualmente (véase gráfico 83). Por zonas, la Centro-occidental se destaca como la que tiene mayor satisfacción con el espacio público, con el 50% de satisfechos, mientras la Centro-oriental y Nor-occidental tienen el mayor porcentaje de insatisfechos, 24% cada una. Por NSE, el de mayor satisfacción es el alto (47%) y el de mayor insatisfacción es el medio (23%).

**Gráfico 82. Medellín: Satisfacción con el espacio público en la ciudad, 2009-2014**



La principal razón de insatisfacción con el espacio público, al igual que en 2012 y 2013 fue la ocupación que realizan los vendedores ambulantes de éste, con un 72%, cifra por demás superior a la presentada en 2013, de 44%. Sin excepción, esta fue la razón más común de insatisfacción en todas las zonas de la ciudad, siendo las zonas Sur-occidental y Centro-occidental las de mayor proporción de insatisfechos (79%, cada una). La segunda razón más común fue la insuficiencia del espacio público existente, de igual manera que en 2012 y 2013, con el 39% y siendo común a todas las zonas, con excepción de la Centro-occidental y Sur-oriental, que en su lugar reportaron co-

mo razones de insatisfacción la inseguridad (43%) y la cantidad de vehículos parqueados en las aceras (32%). En tercer lugar, se ubicó la inseguridad del espacio público, al igual que en 2013, con el 21%.

En contraste, la razón más común para estar satisfecho es la amplitud del espacio público (42%), común a todas las zonas, excepto la Centro-occidental y Sur-oriental, que reportaron como primera razón la disminución de vendedores ambulantes. Esto difiere de 2013, cuando la principal razón fue el retiro de los vendedores ambulantes (36%).

De otro lado, la Encuesta también indagó, como en años anteriores, por la satisfacción con componentes del espacio público relevantes en el barrio, como son el alumbrado público, los parques y zonas verdes y los andenes y separadores. En el caso del alumbrado público, la calificación promedio para la ciudad fue de 4,4/5, con un porcentaje de 86% de personas satisfechas (véase gráfico 83), en concordancia con lo que ha venido sucediendo desde 2008, pues ha sido durante este período el aspecto mejor evaluado. Justamente, respecto a 2013, sólo creció dos décimas en la calificación. No se presentaron diferencias apreciables por zonas de la ciudad, ni por NSE. La principal razón de los encuestados satisfechos es que, en general, el barrio donde habitan está bien iluminado (80%) y la segunda es que hay iluminación constante (52%).

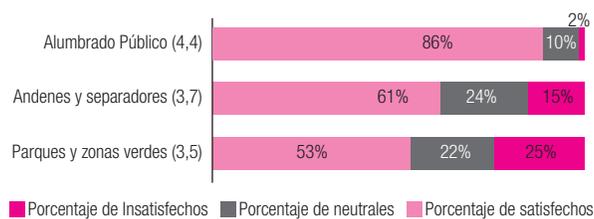
El estado de los andenes y separadores de las calles del barrio en que se habita, recibió una calificación promedio de 3,7/5, igual a la reportada en 2013, y un porcentaje de 61% de satisfechos, siendo el segundo aspecto del espacio público barrial mejor evaluado. De nuevo, por zonas resalta la Sur-oriental que lo calificó en 4,0 y tuvo 74% de satisfechos. De igual manera

sucede con el nivel alto. La principal razón de los encuestados satisfechos es que los andenes están en buen estado (60%) y la segunda razón es que los andenes son amplios (33%).

Como en años anteriores, el aspecto con menor satisfacción del espacio público barrial es el estado de los parques y las zonas verdes públicas del barrio, el cual obtuvo una calificación promedio de 3,5/5, de modo similar al 2013 cuando fue de 3,6, con un porcentaje de 53% de personas satisfechas, lo que si implica una disminución en el porcentaje de satisfechos con este aspecto, pues en 2013, la cifra llegó a 63%. Por zonas, resalta la calificación que obtiene en la Sur-oriental, con 4,0 y el 70% de los encuestados satisfechos. Por NSE, se des-

taca el nivel alto, que le otorga una calificación de 3,8 y tiene al 64% satisfecho. La principal razón de los encuestados satisfechos es que los parques están en buen estado (54%) y la segunda es que hay parques y zonas verdes en el barrio donde habitan (38%).

**Gráfico 83. Medellín: Satisfacción con aspectos del espacio público en el barrio, 2014**



■ Porcentaje de Insatisfechos ■ Porcentaje de neutrales ■ Porcentaje de satisfechos

Nota: Entre paréntesis, la calificación promedio para cada aspecto del espacio público.

## Participación Ciudadana

*En 2014 se tiene que un 45% de los ciudadanos afirmaron haber participado en acciones para resolver un problema que afectó directamente a la persona o a su comunidad, 18 puntos porcentuales más que en el año 2013. Como en los años 2012 y 2013, la actividad que mayor participación tuvo fue la de presentar una queja o solicitar apoyo de las autoridades o funcionarios correspondientes con un 16%. En el caso de apoyo a terceras personas o hechos que motivan se encuentra un aumento en el porcentaje de personas que afirmaron haber recurrido a espacios de participación, mientras que para el año anterior fue del 40% para este fue del 46%, como en los años 2012 y 2013 la acción más realizada fue la donación de alimentos, medicina y ropa con un 24%. Para el caso de la participación formal, se mantuvo en un 28% como en 2013; siguen siendo las iglesias donde se reporta mayor participación con un 10%, cuatro puntos porcentuales menos que el año anterior. Respecto al Presupuesto Participativo, uno de cada dos ciudadanos dijo conocerlo, mientras un 9% afirmó haber participado, la misma proporción que en 2013. Sobre la participación en la segunda vuelta presidencial se encontró que un 59% de los encuestados afirmó haber votado, el 26% de quienes dijeron haber votado lo hicieron para ejercer su derecho a opinar y reclamar.*

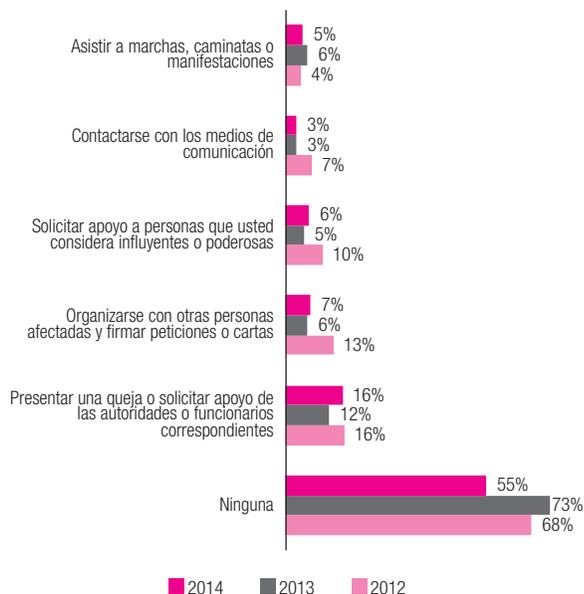
La participación ciudadana se da a partir de diversas formas y escenarios, dicha diversidad dificulta el proceso de dar cuenta de la participación como tal. En el año 2012, la Red de Ciudades Cómo Vamos llevó a cabo una revisión del módulo de participación ciudadana en aras de incluir nuevas formas y escenarios que permitieran un conocimiento más amplio de la participación ciudadana en las ciudades<sup>40</sup>. Desde el año 2013 se incluyen preguntas relacionadas con la participación y satisfacción con el Presupuesto Participativo. Dada la coyuntura electoral, en 2014 se pregunta al encuestado si votó en la segunda vuelta de presidencial, a partir de esto se indaga por las razones que llevaron al ciudadano a votar o dejar de hacerlo.

Para el caso de la participación informal, desde el año 2012 se viene indagando sobre si para resolver un problema que haya afectado directamente a la persona o a su comunidad, se han realizado en el último año una serie de acciones que incluyen desde organizarse con otras personas afectadas, hasta presentar una queja o solicitar apoyo de las autoridades. Para el año 2014 se tiene que un 55% afirmó no haber participado en dichas acciones, mientras un 15% afirmó no haberlo hecho porque no

40 MCV 2013

tuvieron problemas<sup>41</sup> que ameritaran este tipo de participación; en consecuencia, un 70% no participó de estas actividades, cifra muy similar a la de 2013 cuando alcanzó un 73%. Como en 2012 y 2013, la acción más recurrente fue la de presentar una queja o solicitar apoyo de las autoridades o funcionarios correspondientes con un 16%, cuatro puntos por encima del año inmediatamente anterior. La mayoría de actividades mostraron un comportamiento similar al del año 2013. En general, a excepción de la presentación de quejas y apoyo a autoridades, las otras actividades indagadas son realizadas por menos de un 10% cada una (véase gráfico 84).

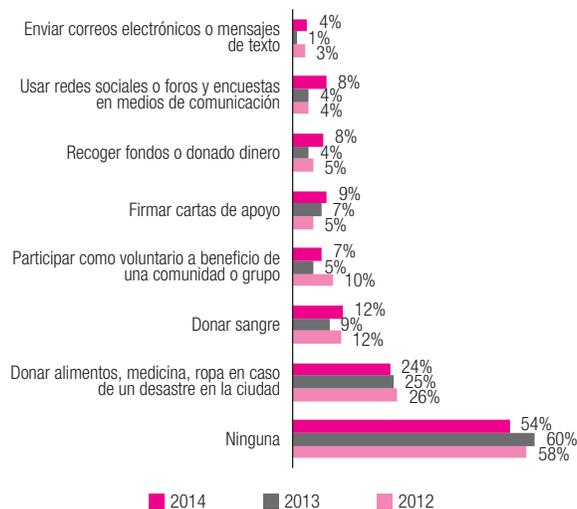
**Gráfico 84. Medellín. ¿Cuál(es) de las siguientes acciones realizó en el último año para resolver un problema suyo o de su comunidad? 2012-2014**



En lo que respecta a la participación informal para apoyar terceras personas o hechos que motivan, se encuentra un aumento en la cantidad de personas que afirmaron haber recurrido a espacios de participación, mientras que para el año anterior fueron 40 personas por cada cien, para el presente año fueron 46. Al igual

que en 2012 y 2013, la acción más realizada fue la donación de alimentos, medicina y ropa en caso de un desastre natural con un 24%, seguida por la donación de sangre con un 12%.

**Gráfico 85. Medellín. ¿Cuál(es) de las siguientes acciones realizó en el último año para apoyar a otras personas, ideas o hechos que lo motivaron? 2012-2014**



Las acciones que más aumentaron respecto al año 2013 fueron el uso de redes sociales, que se duplicó pasando del 4% al 8% y la recolección de fondos o donación de dinero que también pasó del 4% al 8%. Contrario a lo que se vio en el año 2013 respecto al 2012, las nuevas tecnologías de la información y las redes sociales han venido ganando terreno en Medellín en este último año, aunque su uso para estos fines aún no llega a una de cada diez personas.

En el presente año la Sur-oriental fue la zona que en mayor proporción afirmó haber reali-

41 Para el presente año, la pregunta por el uso de acciones para resolver un problema contó con una nueva opción de respuesta “no ha tenido problemas”, que trata de identificar si efectivamente todos aquellos que afirman que no han realizado acciones, lo hacen porque no les interesa o porque no lo necesitan.

zado alguna acción, 47 de cada cien personas. Por su parte, fue la zona Nor-oriental la que en mayor proporción manifestó no realizar ninguna acción con un 67%. En lo que respecta a las causas para participar en las actividades mencionadas, los resultados para 2014 no discrepan de los del año inmediatamente anterior. Siete de cada diez ciudadanos afirmaron que participaron por considerarlo un deber, en la zona Nor-oriental fue donde más afirmaron hacerlo por ésta razón, un 77%. Por su parte, un 17% de los ciudadanos afirmaron participar ya que el Estado no ha servido para solucionar problemas, siendo la zona Centro-occidental donde más se argumentó lo anterior. Finalmente, sólo un 5% de los ciudadanos encuestados afirmó haber participado en estas acciones para recibir beneficios personales, ésta respuesta tuvo su mayor acogida en la zona Sur-occidental por siete de cada cien ciudadanos.

Para el caso de la participación formal, desde el año 2012 se viene consultando sobre si la persona pertenece a alguna organización y de qué tipo es. Un 28% de los ciudadanos afirmaron participar en algún tipo de organización, similar a lo encontrado en 2013, es decir, casi tres de cada diez ciudadanos afirmaron pertenecer por lo menos a una organización formal. La mayor participación se da para las organizaciones religiosas con un 10%, en segundo lugar aparecen las organizaciones comunitarias o vecinales con un 5%. Aunque la participación en organizaciones religiosas disminuyó con respecto al valor de 2013, desde el año 2012 son éstas las instituciones donde más se reporta participación.

La participación en organizaciones, a excepción de las religiosas no superó el 10% y mantuvo niveles muy similares al año 2013. Se destacan las asociaciones deportivas que pasaron del 3% en el 2013 a un 6% en 2014 (véase gráfico 86)

**Gráfico 86. Medellín: Participación en organizaciones y/o grupos. 2012-2014**



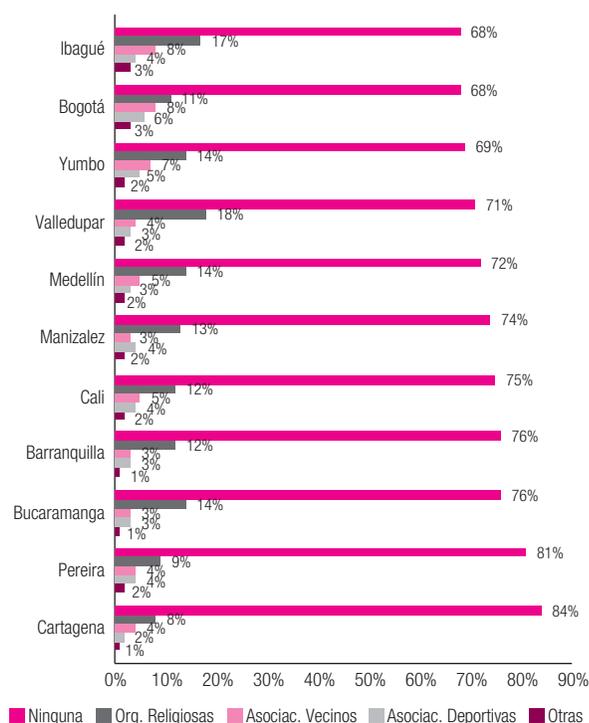
De la participación formal por zonas de la ciudad, se puede destacar que es la Sur-occidental la que afirmó participar en mayor proporción en organizaciones o grupos con un 39%. Por nivel socioeconómico -NSE- se evidencia que es el medio el que más participa de dichas organizaciones con un 35%, seguido del NSE alto con un 25%, finalmente está el NSE bajo con un nivel de participación del 22%.

A propósito de los datos<sup>42</sup> de la Red de Ciudades Cómo Vamos, se evidencia que en el caso de la participación en grupos y organizaciones, son las ciudades de Bogotá e Ibagué las que reportan una mayor participación, ambas con un 32% seguidas por Yumbo con un 31%, en contraposición son Cartagena y Pereira las que reportan la menor participación con un 16% y un 19%, respectivamente.

42 Para el año 2013

Como para el caso de Medellín, en el resto de ciudades de la Red se evidencia que son las organizaciones religiosas donde más se participa, siendo Valledupar la que más reporta participación en este tipo de organizaciones con un 18%, seguida de Ibagué con un 17%. Se destaca que para 2013 fue Bogotá la ciudad de la Red donde se reportó en mayor proporción la participación en asociaciones de vecinos y a asociaciones deportivas, ambas opciones sumaron un 14%.

**Gráfico 87. Red Cómo Vamos: participación en organizaciones y/o grupos, 2013.**



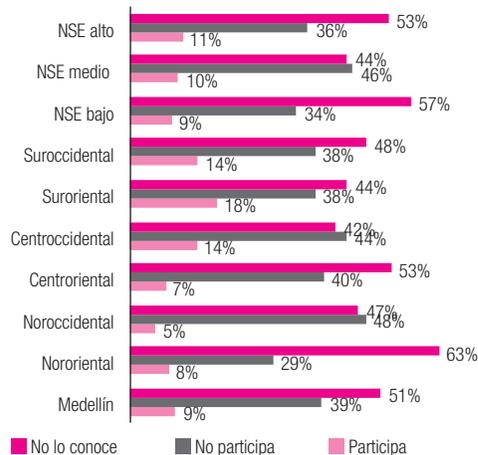
Se consultó además por el Presupuesto Participativo -PP-, programa propuesto para “[posibilitar] a las comunidades diagnosticar su territorio, discutir y concertar sobre su propio desarrollo local y tomar parte de las decisiones sobre el presupuesto destinado a sus respectivas comunas y corregimientos”<sup>43</sup>.

Desde el año 2013 se indaga por el conocimiento, participación y satisfacción con los resultados del Presupuesto Participativo en Medellín, para 2014 se tiene que fueron 49 por cada cien ciudadanos quienes afirmaron conocer el PP, un aumento de cuatro ciudadanos respecto al año 2013 donde 45 de cada cien afirmaron conocer el programa. Si bien para el presente año fueron mayor número de encuestados quienes afirmaron conocer el PP, esto no implicó que la participación respecto al año 2013 hubiese aumentado, ésta se mantuvo en nueve por cada cien personas. Por su parte, la zona donde más se conoce el mecanismo del PP es la Centro-occidental con un 58%, mientras que es la Nor-oriental donde menos se conoce, un 27%. Se observa además que las zonas donde se presenta mayor participación en el PP, la Sur-oriental, la Centro-occidental y la Sur-occidental- son aquellas donde se encuentran las comunas con mayor nivel de desarrollo.

Por NSE, es en el medio donde se reportó mayor conocimiento del PP con un 44%, por su parte, es el NSE alto el que participó en mayor proporción con un 11%, aunque con diferencia mínima en relación con el NSE medio y el bajo (véase gráfico 88).

43 ITM, Universidad Eafit, Universidad de Medellín, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Nacional (2009) “Construyendo democracia desde el Presupuesto Participativo” en MCV 2013.

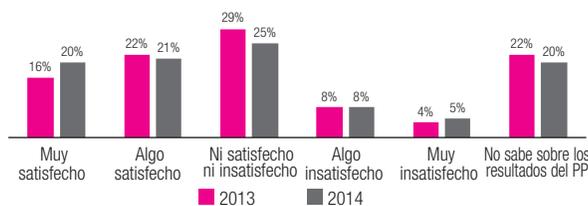
**Gráfico 88. Medellín: conocimiento y participación en el Presupuesto Participativo, 2014**



Frente a la pregunta por la satisfacción con los resultados del PP se observa que la mayoría de los ciudadanos dijeron sentirse entre satisfechos y muy satisfechos con un 41%<sup>44</sup>, tres puntos porcentuales por encima de lo reportado en 2013, le siguió la franja de neutralidad con un 25%, cuatro puntos menos frente al año anterior cuando fue del 29%. Quienes dijeron sentirse entre insatisfechos y muy insatisfechos llegaron al 13%, cifra cercana a la reportado en 2013. Por su parte, un 20% dijeron no conocer los resultados del PP en su barrio o comuna.

Por zonas de la ciudad, fue la zona Sur-oriental donde se reportó mayor nivel de satisfacción con un 51%, diez puntos por encima del promedio de la ciudad. Por su parte, fueron los habitantes de la zona Centro-oriental quienes estuvieron menos satisfechos con un 35%.

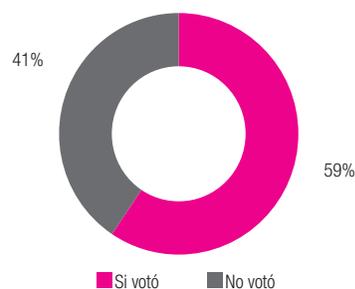
**Gráfico 89. Medellín: satisfacción con los resultados del Presupuesto Participativo en el desarrollo de su barrio o comuna 2014**



Teniendo en cuenta que el 2014 fue año de elecciones presidenciales, la Encuesta indagó por la participación de los ciudadanos en la segunda vuelta presidencial. El 59% afirmó haber votado, cifra que resulta un poco superior al contrastar con el dato presentado por la Registraduría General de la Nación<sup>45</sup> que reveló que en Medellín 738.993 personas votaron, el equivalente al 52% de quienes se encontraban habilitados.

Por zonas de la ciudad, fue la Sur-occidental donde un mayor porcentaje de personas manifestaron haber votado, 76 por cada cien, seguida por la Centro-occidental donde votaron 67 por cada cien y por la Sur-oriental con 66%, por su parte, la de menor porcentaje de votación fue la Nor-occidental con un 47%. Por NSE, el de mayor participación fue el alto con un 74%, en el NSE medio un 66%, mientras en el NSE bajo se reportó participación del 48%, lo que permite afirmar que entre el nivel de votación y el NSE se evidencia una correlación directa, conforme aumenta el NSE, aumenta también el porcentaje de votación.

**Gráfico 90. Medellín: votó en la segunda vuelta de la elección para presidente, 2014**



44 Estos niveles de satisfacción se calculan incluyendo dentro del total a quienes afirmaron no conocer los resultados del PP en su barrio o comuna.

45 Registraduría General de la Nación, Elecciones – Segunda Vuelta Presidencial [http://www3.registraduria.gov.co/presidente2014/preconteo/2v/99PR2/DPR0100199\\_L1.htm](http://www3.registraduria.gov.co/presidente2014/preconteo/2v/99PR2/DPR0100199_L1.htm)

Se indagó además por la razón del voto, quienes afirmaron haber votado, en su mayoría manifestaron haberlo hecho para ejercer su derecho a opinar y reclamar con un 26%, seguidos por quienes afirmaron votar porque es un deber con un 22%, en tercer lugar con un 18% estuvieron quienes afirmaron votar para que la situación del país mejore (véase gráfico 91). Por su parte, quienes declararon no haber votado lo hicieron en su mayoría por problemas con la cédula o la inscripción (21%), seguidos de aquellos que afirmaron no haberlo hecho por falta de interés (véase gráfico 92).

Es importante destacar que un 25%, es decir una cuarta parte, de quienes afirmaron no haber votado lo hicieron por motivos de desconfianza<sup>46</sup>, tanto frente a los candidatos como ante el proceso electoral como tal. En consecuencia, las principales razones para no votar, exceptuando las asociadas con dificultades en el trámite, son la apatía y la desconfianza

**Gráfico 91. Medellín: cuál de las siguientes es la razón por la que si votó (total) 2014**



46 No creen en el proceso electoral, consideran que los candidatos son corruptos, afirman que los candidatos prometen, no cumplen y no representan al electorado.

**Gráfico 92. Medellín: cuál de las siguientes es la razón por la que no votó (total) 2014**



En aras de analizar la percepción ciudadana en torno a la participación política por medio del voto, se traen a colación algunos datos sobre las elecciones territoriales de 2011. En la Encuesta de 2012 un 56% de los ciudadanos afirmó haber votado, tres puntos porcentuales por encima del dato de la Registraduría, de 53%. Si bien es comprensible que la elección de 2011 fue territorial y la de 2014 presidencial, no se evidencia diferencia significativa en el porcentaje de votantes entre ambos años.

Para 2012, al igual que para el presente año, la principal razón por la que los encuestados afirmaron votar fue para ejercer su derecho a opinar y reclamar, con un 35%. En 2014 si bien sigue siendo esta la razón principal del voto, presentó una disminución de nueve puntos porcentuales.

En lo que respecta a las razones para no votar, para 2012 la respuesta más reportada fue la falta de interés, con un 27%, para 2014 la razón más mencionada fue problemas con la cédula o la inscripción. Es importante mencionar que la desconfianza es un tema preocupante dado que ha ido aumentando; mientras para 2012 un 14% de los encuestados afirmó no haber votado por desconfianza, para 2014 esta cifra aumentó a un 25%.

## Responsabilidad ciudadana y Corresponsabilidad

*Para 2014 la ciudadanía dio una calificación promedio de 3,2 al cumplimiento de 18 normas tanto de comportamiento como de convivencia en la ciudad, calificación que no tuvo una variación importante frente a 2013. Fueron tres los comportamientos que ocuparon el primer lugar por ser los peores evaluados, el respeto por las personas de diferente orientación sexual, el respeto por las normas básicas de tránsito y el respeto por las normas ambientales, todos con calificación de 2,9. Por su parte, también fueron tres comportamientos los que obtuvieron la calificación más alta, el respeto por los ancianos, el respeto por los discapacitados y la solidaridad con los demás, cuya calificación fue de 3,6. En lo concerniente a la probabilidad de sanción de los doce comportamientos que menciona la Encuesta, se tiene que es relativamente baja con un promedio de 2,9, igual al año 2013. A propósito del reconocimiento a las instituciones, sigue siendo la Alcaldía la que obtiene el mayor reconocimiento por su aporte a la calidad de vida de los ciudadanos con un 46%, cifra similar a la del año 2013; el presente año se incluyó en las opciones de respuesta la Gobernación de Antioquia, la cual obtuvo el segundo reconocimiento más alto con un 18%. El promedio de reconocimiento para las instituciones del Estado fue del 13%, mientras para las instituciones de la sociedad civil fue del 8%, cifras que no muestran cambios relevantes respecto al año anterior. En 2014, la forma de discriminación más mencionada fue por condición económica con un 81%, aumentó tres puntos porcentuales respecto al año anterior. Por su parte, el ámbito en que se percibió mayor discriminación fue el empleo, que aumentó cinco puntos en relación a 2013. En materia de la violencia contra la niñez, un 69% de los encuestados lo catalogaron como un fenómeno recurrente en la ciudad, siendo la violencia sexual con un 35% la forma más reconocida.*

La Encuesta de Percepción Ciudadana incluye un módulo sobre responsabilidad, corresponsabilidad y convivencia ciudadana, en el cual se pregunta por el cumplimiento de normas y conductas que afectan a los entornos urbanos y la convivencia ciudadana. Asimismo, se indaga por la probabilidad de castigo ante conductas impropias o ilegales. También se pregunta por la percepción frente al aporte que hacen diversas institu-

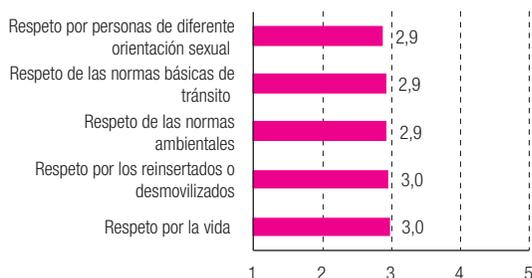
ciones, tanto públicas como privadas, a la calidad de vida del ciudadano. Otros de los puntos consultados, fueron la discriminación, percibida por diversas condiciones y en diversos ámbitos y la violencia, percibida en contra de los menores en la ciudad, comportamientos relevantes en lo concerniente a la cohesión social y que juegan un papel importante en la capacidad de la sociedad para trabajar mancomunadamente en la

búsqueda de objetivos comunes con costos sociales bajos y en un marco de equidad y justicia (MCV, 2013).

Se pide a los encuestados que califiquen el comportamiento de los ciudadanos en dieciocho aspectos, en una escala que va de uno a cinco, donde uno es muy mal comportamiento y cinco es muy bueno. Para el presente año, se tiene que son el respeto por personas de diferente orientación sexual, el respeto por las normas básicas de tránsito y el respeto por las normas ambientales los comportamientos peor evaluados por la ciudadanía con calificación promedio de 2,9/5. Dichos comportamientos están seguidos por el respeto por los reinsertados o desmovilizados y el respeto por la vida cuya calificación fue de 3,0/5.

Respecto al año 2013 se evidencian algunos cambios; salen de los peor evaluados el respeto por las mujeres y el cuidado y respeto en el uso de los bienes públicos como canecas, asientos y teléfonos cuya calificación en 2013 fue de tres para ambos, se mantuvieron en el ranking de los cinco peor evaluados el respeto por la vida, el respeto de las normas básicas de tránsito y el respeto de las normas ambientales. Por su parte ni por zonas ni por nivel socio económico -NSE- se presentaron diferencias relevantes.

**Gráfico 93. Medellín: Cinco comportamientos peor evaluados por la ciudadanía 2014**



En el 2014 fueron tres los comportamientos que compartieron el primer lugar por tener la mejor evaluación, la solidaridad con los demás, el respeto por los ancianos y el respeto por los discapacitados, todos con una calificación de 3,6/5. Seguidos de cerca por el respeto por los vecinos (3,5/5) y honestidad en la conexión a los servicios públicos (3,4/5) (véase gráfico 94). Desde 2012, estos cinco comportamientos han sido los mejor evaluados por la ciudadanía.

**Gráfico 94. Medellín: Cinco comportamientos mejor evaluados por la ciudadanía 2014**



La Encuesta indaga también por la probabilidad de sanción por cometer determinados comportamientos, bien sean impropios o ilegales. Dicha probabilidad subjetiva de sanción se califica en una escala que va uno a cinco, siendo uno nada probable y cinco muy probable. Conforme se explicó en el informe de percepción de 2013<sup>47</sup>, una baja percepción de la probabilidad de sanción puede llevar a que estos comportamientos se lleven a cabo, lo que repercute negativamente en la convivencia ciudadana.

En 2014, el promedio de sanción frente a los trece comportamientos indagados fue de 2,9/5, similar al promedio de 2013, y por debajo de lo obtenido en 2012 cuando fue de 3,1/5.

47 Medellín Cómo Vamos, (2013)

Para el presente año la probabilidad de castigo percibida como más alta fue por no pagar impuestos, que tuvo una calificación de 3,3/5, seguida por el incumplimiento de las normas de tránsito y el porte de armas, ambas con una calificación de 3,2. Por su parte, como se puede ver en el gráfico 95, entre los comportamientos que se perciben con menor probabilidad de sanción está arrojar basuras a la calle y orinar en espacio público ambas con una calificación de 2,4/5 y que vienen ocupando dicha posición desde el 2012.

**Gráfico 95. Medellín: cinco comportamientos percibidos como los de menor probabilidad de sanción, 2014**



El daño a bienes públicos obtuvo una calificación de 2,8/5, por su parte, el pago para saltarse trámites regulares y el incumplimiento de las normas ambientales cierran la calificación, ambos con calificación de 2,9/5, similar a la de 2013.

En relación a la corresponsabilidad, la Encuesta indaga por aquellas instituciones, bien sean públicas o privadas, que el ciudadano percibe que realizan acciones para mejorar su calidad de vida. Desde el año 2008 y hasta 2013, el número de instituciones mencionadas por los encuestados había decrecido, mientras que en 2008 cada encuestado mencionaba en promedio cuatro instituciones, en 2011 el promedio

bajó a dos y en 2013 cayó a 1,5 instituciones, sin embargo, para 2014 esta cifra aumentó levemente pasando a 1,7 instituciones reconocidas por cada ciudadano.

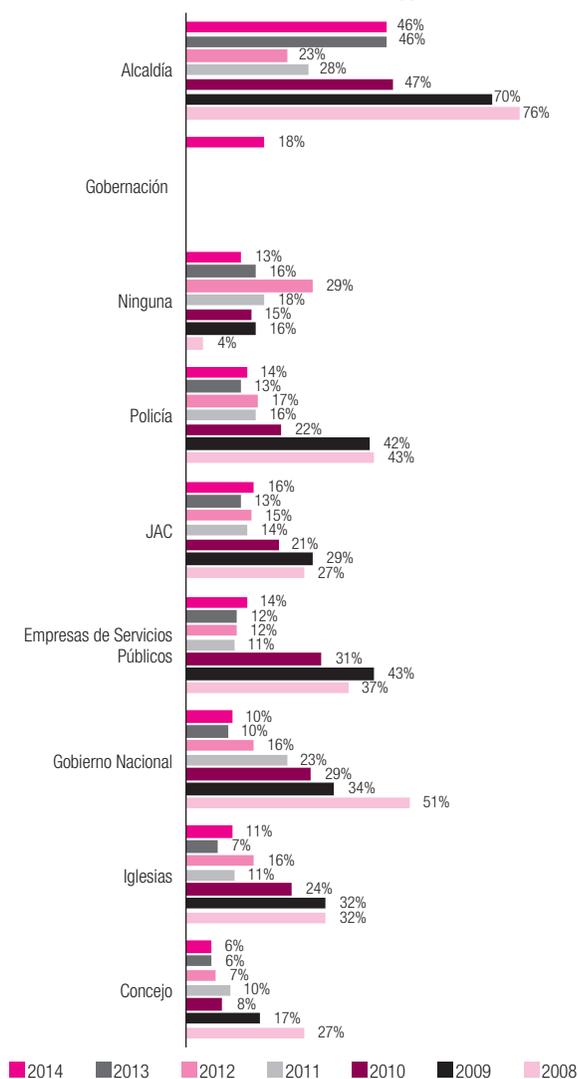
Fue la Alcaldía la institución que obtuvo un mayor promedio en reconocimiento a su trabajo para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con un 46%. Se resalta que en la zona donde mejor calificación obtuvo la Alcaldía fue en la Nor-oriental con un 52%, por su parte, la que menor puntaje le dio fue la Sur-occidental con un 38%. Por NSE la calificación fue uniforme. Si bien dicha institución mantuvo el mismo promedio que para 2013, se resalta el aumento que tuvo frente a 2012 cuando era del 23%.

La institución que le sigue a la Alcaldía en reconocimiento a su aporte a la calidad de vida fue la Gobernación de Antioquia<sup>48</sup> con un 18%, posteriormente están, las Juntas de Acción Comunal con un 16%. Por su parte, un 13% respondió que ninguna de las instituciones trabajó para mejorar su calidad de vida, tres puntos porcentuales menos que en 2013. Es importante resaltar que desde el año 2012 cuando fue de 29%, la cifra ha logrado disminuir un 16%. Por zonas de la ciudad se destaca que fue en la Centro-oriental donde mayor número de encuestados afirmaron esto, dieciséis por cada cien.

Llama la atención el caso de las universidades, las cuales fueron reconocidas por un 13% de los encuestados este año, cifra que duplica el 6% del año anterior. Por NSE se evidenció que fue el alto el que más reconoció la labor de las universidades con un 19%.

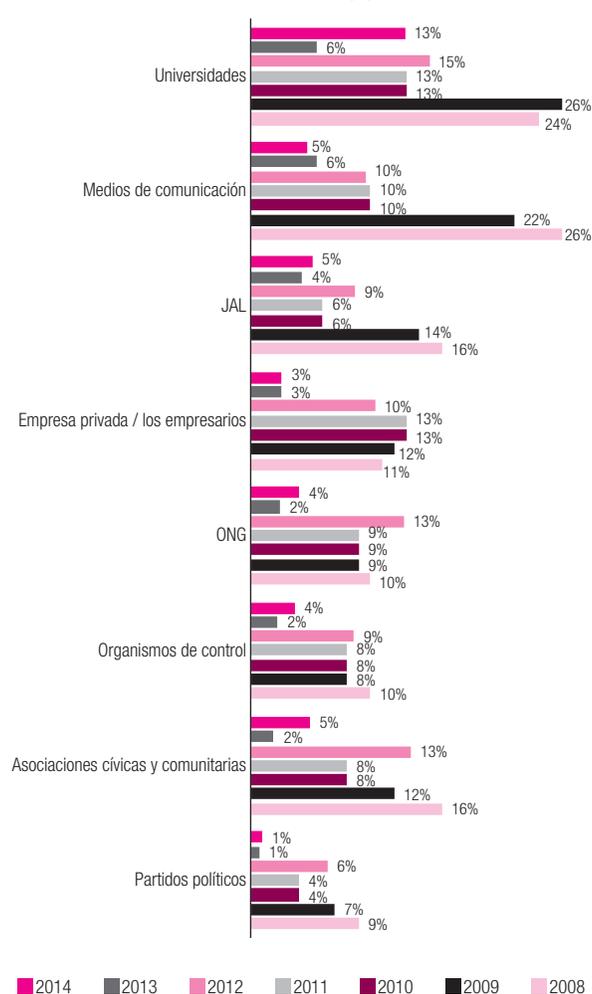
48 Nueva opción de respuesta para el año 2014.

**Gráfico 96. Medellín: percepción sobre las instituciones que trabajan para mejorar la calidad de vida del ciudadano (I), 2008-2014**



En conjunto, las instituciones del Estado— a saber, Alcaldía, Policía, empresas de servicios públicos, el gobierno nacional y el Concejo de la ciudad— obtuvieron un reconocimiento promedio del 13%, muy similar al 12% del año 2013. Por su parte, las instituciones de la sociedad civil, tales como universidades, ONG, asociaciones cívicas, iglesias entre otras, obtuvieron un reconocimiento promedio del 8%, aumentando en tres puntos porcentuales respecto al año 2013, cuando fue del 5%.

**Gráfico 97. Medellín: percepción sobre las instituciones que trabajan para mejorar la calidad de vida del ciudadano (II), 2008-2014**



En el caso particular de la empresa privada y su impacto en la calidad de vida en la ciudad, los medellinenses reconocieron en mayor proporción el trabajo en la educación con un 31%, la vivienda de interés social con un 21% y la salud con un 20%. Es relevante mencionar que un 15% de los ciudadanos declararon que desde el sector privado no se realiza ninguna acción para mejorar la calidad de vida, menor en seis puntos porcentuales respecto al año 2013 cuando fue del 21%.

Se resalta que si bien todas las zonas ubicaron en primer lugar el esfuerzo en torno al tema de educación, fue la zona Sur-oriental la que lo destacó en mayor medida con un 39%. En el ámbito de vivienda de interés social, es en la zona Centro-occidental donde mejor percepción se tiene con un 27%. En general, en la mayoría de los temas que ocuparon los primeros lugares de reconocimiento en la ciudad, el NSE alto los valoró por encima de ese promedio.

**Gráfico 98. Medellín: aspectos en los que trabaja la empresa privada para mejorar la calidad de vida, 2014**



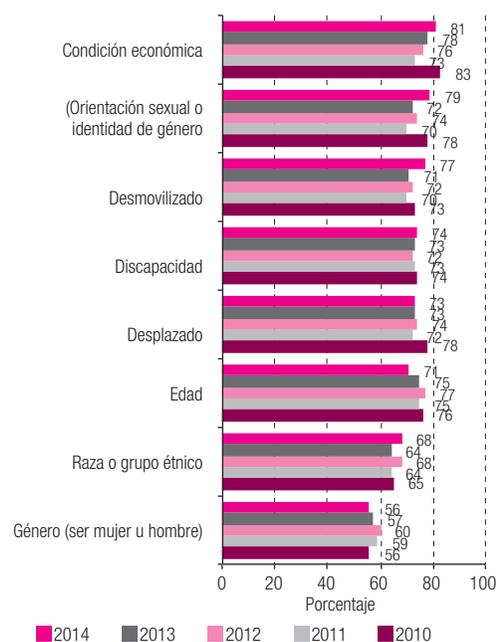
Otro de los temas incluido en la Encuesta es el de discriminación en la ciudad y sus diferentes formas, edad, raza, grupo étnico, género, orientación sexual, condición económica, discapacidad, por ser desplazado o desmovilizado. En 2014, se observaron niveles de reconocimiento de discriminación muy similares a los de 2013 con un promedio de siete por cada diez ciudadanos que reconocen alguno de los tipos de discriminación.

Para 2014, la forma de discriminación más percibida fue por condición económica con un 81%, como en el año 2013. En las zonas

Sur-oriental y Sur-occidental fue donde mayor reconocimiento tuvo este tipo de discriminación (86%), en la zona Nor-oriental se obtuvo el menor porcentaje 78%. Por NSE, fue en el alto donde más se reconoció la discriminación por condición económica, un 86%, mientras que en el medio fue de 82% y en el bajo de 79%.

En segundo lugar se encuentra el reconocimiento a la discriminación por orientación sexual o identidad de género con un 79%, seguido por el ser desmovilizado o reinsertado con un 77%. Respecto al año 2013, se evidencian diferencias porcentuales relevantes en lo concerniente a la discriminación por orientación sexual, que para dicho año era de un 72%, es decir siete puntos porcentuales menos que el resultado actual.

**Gráfico 99. Medellín: discriminación percibida por diversas condiciones, 2010-2014**



Teniendo en cuenta la coyuntura actual de diálogos de paz entre el Gobierno Nacional y la guerrilla de las FARC, llama la atención y resulta preocupante, la alta percepción de discriminación tanto para desmovilizados y

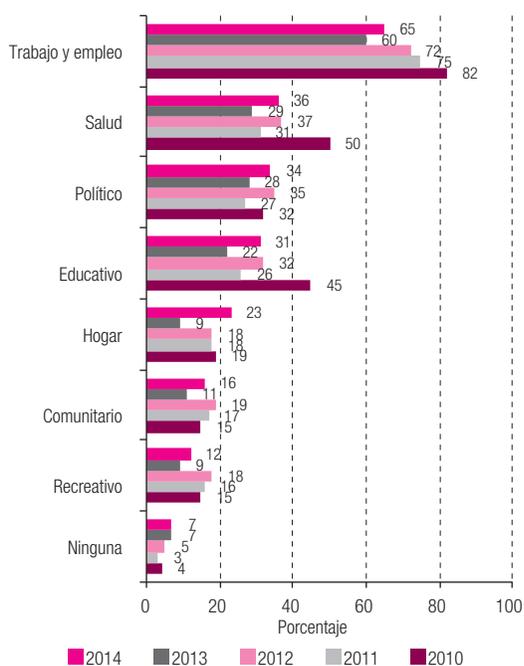
reinsertados como para desplazados por la violencia en la ciudad de Medellín. En este punto, es importante resaltar que en el marco de un posible escenario de postconflicto, la discriminación hacia estos grupos constituye un reto adicional en materia de justicia transicional y diseño de política pública.

En lo concerniente al ámbito donde la ciudadanía reconoce más discriminación, por tercer año consecutivo es el trabajo y el empleo el que ocupa el primer lugar, para este año contó con un reconocimiento del 65%, cinco puntos porcentuales más que en 2013. Para todas las zonas de la ciudad fue este el ámbito donde se reconoció mayor discriminación, sin embargo, fue la zona Centro-oriental la que lo reconoció en mayor proporción con un 73%, por su parte fue la Sur-occidental la que lo reconoció en menor proporción con 59%. Los otros dos ámbitos donde se reconoció mayor discriminación fueron la salud con 36% y lo político con 34%.

Finalmente, la Encuesta indagó por la frecuencia de la violencia contra la niñez y sus tipos. Del total de encuestados, un 69% declaró que era un fenómeno frecuente o muy frecuente en la ciudad, un porcentaje alto pero que disminuyó tres puntos porcentuales respecto a 2013. Por su parte, un 9% afirmó que los actos de violencia infantil eran poco o nada frecuentes tres puntos por encima del 6% que afirmó esto en el año anterior. Por zonas, el mayor reconocimiento a la violencia infantil se dio en la Nor-occidental con un 76%, frente a la Centro-oriental donde menor reconocimiento tuvo, del 61%. Por NSE, se destaca el bajo donde el 73% consideró que el fenómeno es muy frecuente o frecuente.

Por tipo de violencia, se evidencia que la más reconocida fue la sexual con un 35%, seguida por la violencia física con un 29%, con el tercer puntaje más alto se encuentra la violencia verbal con un 17%. Para los NSE bajo y medio la forma de violencia más reconocida fue la sexual, 41% y 32% respectivamente, para el caso del NSE alto la forma de violencia más reconocida fue la psicológica con un 28%. A excepción de la Centro-occidental donde la mayor calificación la obtuvo la violencia física, el resto de zonas reconocieron en mayor medida la violencia sexual.

**Gráfico 100. Medellín: discriminación percibida en diversos ámbitos, 2010-2014**

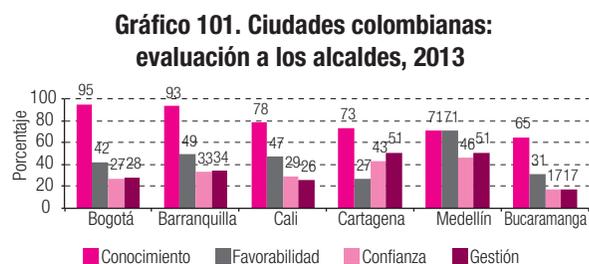


## Gestión pública

El alcalde Aníbal Gaviria es conocido por un 68% de los ciudadanos, cifra muy similar a la del año 2013 (71%). Tanto su favorabilidad, confianza, como la evaluación a su gestión mejoraron en relación con el año 2013. Así, su favorabilidad presentó un aumento de nueve puntos porcentuales en relación con su segundo año de gobierno, pasando del 71% al 80%; En cuanto al nivel de confianza ciudadana en el alcalde Gaviria, evaluado en una escala que va de uno a cinco, siendo uno que no confía nada y cinco que confía mucho, aumentó pasando del 3,3/5 a 3,5/5 entre 2013 y 2014, mientras la evaluación promedio a su gestión pasó de 3,5/5 a 3,7/5 entre 2013 y 2014. Como en 2013, éstas más altas valoraciones se logran en gran parte gracias a los estratos 1 y 2, pues es en este nivel socioeconómico donde se presentan las valoraciones más altas a la favorabilidad, confianza y gestión. Asimismo, la gestión del equipo de gobierno del alcalde Aníbal Gaviria mostró un ligero repunte pasando de 3,3/5 a 3,4/5 entre 2013 y 2014; por su parte, la satisfacción con la forma como la Alcaldía invierte los recursos mostró un repunte significativo, la calificación promedio en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, pasó de 3,6/5 a 3,9/5. Ocho de los dieciséis programas bandera de esta administración por los cuales se indagó se ubicaron por encima de los promedios de conocimiento y satisfacción. Sobresale como en 2012 y 2013 el programa Buen Comienzo que alcanzó la más alta satisfacción (4,3/5), similar a lo obtenido en 2013 y con un 75% de conocimiento. El programa más conocido fue el Tranvía de Ayacucho y los cables con un 81% y 4,1/5 de satisfacción. Los otros programas en este grupo fueron Medellín Solidaria (75%, 4,0), Medellín Digital (70%, 4,0), Parque del río (65%, 3,9), Jóvenes por la vida (68%, 3,9), Modernización e Innovación (70%, 4,1) y Medellín a la U (66%, 3,9). Para este año, las cinco más altas valoraciones promedio en conocimiento, favorabilidad y gestión fueron para el Metro de Medellín (92%), que por noveno año consecutivo ocupa el primer lugar en la valoración ciudadana, le siguieron en su orden, el INDER (88%), Empresas Públicas de Medellín (88%), Empresas Varias de Medellín (86%) y Telemedellín (85%). Por su parte, el conocimiento del Concejo de Medellín aumentó, pasando de 61% a 71% entre 2013 y 2014, su favorabilidad se mantuvo estable en 79%, mientras la calificación a la gestión sufrió un ligero descenso pasando de 3,5/5 a 3,4/5, entre ambos años. En cuanto a la transparencia, 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 y cinco mucho, en 2014 un 43% afirmaron que mucho, casi diez puntos por encima de lo alcanzado en 2013. Los resultados son también positivos en cuanto al cambio percibido en el nivel de corrupción en Medellín frente al año inmediatamente anterior; así, un 39% dijeron que había disminuido entre algo y mucho, frente a un 26% en 2013.

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.

En 2013, en el contexto de las principales ciudades colombianas el alcalde de Medellín, Aníbal Gaviria Correa, sobresalió con las evaluaciones más altas en favorabilidad, confianza y gestión, en este ítem compartiendo el primer lugar con el alcalde de Cartagena (véase gráfico 101). Sin embargo, llama la atención que presentó el más bajo nivel de conocimiento, junto al alcalde de Bucaramanga. El alcalde Gaviria era conocido por siete de cada diez ciudadanos, mientras el promedio de los últimos años para las ciudades de la Red muestra que ocho de cada diez ciudadanos conocen a su alcalde.



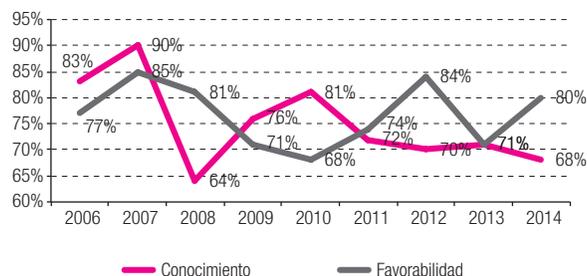
Fuente: Red Cómo Vamos - Ipsos Napoléon Franco

Específicamente en 2014, el alcalde Aníbal Gaviria era conocido por casi siete de cada diez ciudadanos, cifra muy similar a la de 2013. Frente al promedio del periodo 2006-2013 que fue del 76% se tiene que dicho nivel de conocimiento para 2014 se situó por debajo. Estos bajos niveles de conocimiento relativo para el alcalde Gaviria llaman la atención frente a las estrategias comunicativas empleadas por la actual administración para llegar al mayor número de ciudadanos, contando quién es, qué hacen él y su equipo de gobierno con los

recursos públicos del orden local en el marco del Plan de Desarrollo de la ciudad (véase gráfico 102).

Al consultar por la favorabilidad del alcalde Gaviria, para quienes dicen conocerlo, se presentó un aumento de nueve puntos porcentuales en relación con su segundo año de gobierno, pasando del 71% al 80% (véase gráfico 102). Frente al promedio del periodo 2006-2013 que fue de 76%, se tiene que la favorabilidad del alcalde Gaviria en 2014 está por encima en cuatro puntos porcentuales. Siendo su tercer año de gobierno, se encuentra que es la más alta favorabilidad en relación con los terceros años de los anteriores alcaldes para los cuales se tiene registro, esto es, los alcaldes Fajardo y Salazar, quienes alcanzaron 77% y 68% de favorabilidad, respectivamente (véase gráfico 102).

**Gráfico 102. Medellín: conocimiento y favorabilidad del alcalde de Medellín, 2006-2013**

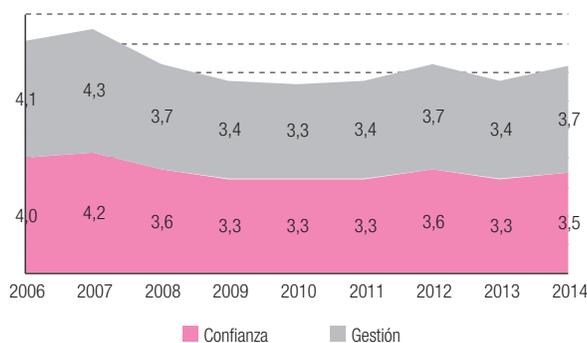


En cuanto al nivel de confianza ciudadana en el alcalde Gaviria, evaluado en una escala que va de uno a cinco, siendo uno que no confía nada y cinco que confía mucho, aumentó pasando del 3,3/5 a 3,5/5 entre 2013 y 2014. Frente al nivel de confianza promedio del periodo 2006-2013 que se ubicó en 3,6, se tiene un nivel muy similar para 2014 para el alcalde Gaviria. Este resultado se ve complementado con un aumento en la calificación a la gestión del alcalde. En una escala que va de uno a cinco, siendo uno muy mala gestión y cinco muy buena gestión,

la evaluación promedio pasó de 3,5/5 a 3,7/5 entre 2013 y 2014, ubicándose exactamente en el valor promedio del periodo 2006-2013 (véase gráfico 103).

El alcalde Sergio Fajardo contó en su tercer año de gobierno con las valoraciones promedio más altas en cuanto a la confianza ciudadana en él y en su gestión. Por su parte, el alcalde Alonso Salazar no pudo remontar en su tercer año de gobierno, el bajón que presentó en el segundo en cuanto a la confianza y gestión, lo que sí logró el alcalde Gaviria, aunque ubicándose por debajo de lo obtenido por Fajardo (véase gráfico 104).

**Gráfico 103. Medellín: calificación ciudadana a la confianza y gestión del alcalde de Medellín, 2006-2014**



\*La calificación va de uno a cinco, siendo uno la menor calificación y cinco la máxima.

El mayor nivel de favorabilidad para el alcalde Gaviria en 2014 estuvo en el NSE bajo (88%), y en la zona Nor-oriental (87%), mientras que en el NSE medio se presentó el menor nivel de favorabilidad (75%) muy cercano al del NSE alto (77%), mientras en las zonas Sur-oriental (75%) y la Centro-oriental (74%) se presentaron los menores niveles de favorabilidad para el alcalde. En cuanto a la confianza y la gestión se evidenciaron resultados muy similares a los hallados para la favorabilidad. En el caso de la confianza, el NSE alto resultó con la menor confianza relativa (3,3/5), seguido del NSE medio (3,4/5), ambos por debajo del promedio de

la ciudad, mientras el NSE bajo presentó la más alta confianza (3,7/5). Por zonas, se mantienen las zonas Sur-oriental y Centro-oriental como las de menor calificación (3,3/5), mientras la Nor-occidental mostró la más alta confianza con 3,7/5, esta zona se mantiene desde 2012 como la de mayor confianza en el alcalde Gaviria.

En cuanto a la evaluación a la gestión, como en el caso de la favorabilidad y la confianza, es el NSE bajo el de mayor calificación con 3,9/5, mientras en NSE medio y alto mostraron la misma calificación 3,5/5, ubicándose por debajo del promedio de la ciudad de 3,7/5. Las zonas de menor calificación a la gestión coinciden plenamente con las de menor favorabilidad y confianza hacia el alcalde, estas son la Sur-oriental y la Centro-oriental con 3,5/5, mientras la Nor-occidental y la Nor-oriental fueron las que mejor calificaron la gestión del alcalde con 3,9/5, la primera le otorgó también el mayor nivel de confianza y la segunda la mayor favorabilidad.

En general, a lo largo del periodo 2006-2013 las razones para otorgar la calificación a la gestión del alcalde son muy similares, y en 2014 se ratifica lo anterior. Las principales razones para quienes consideraron como buena o muy buena la gestión son las mismas que para quienes consideraron como mala o muy mala gestión; el nivel de cumplimiento de lo prometido en el plan de gobierno, la concertación con la gente, la comunicación con la ciudadanía, el conocimiento de las principales problemáticas de la ciudad, y la valoración del nivel de liderazgo del alcalde. Si la valoración de estos aspectos es positiva muy probablemente el ciudadano califica bien al alcalde, si la valoración de estos aspectos es negativa o por lo menos no alcanza a ser positiva la calificación a la gestión del alcalde muy probablemente estaría entre

uno y tres en la escala de valoración. Para el NSE bajo que fue el de más alta calificación a la gestión la razón más aludida, por quienes otorgaron la mayores valoraciones, fue que el alcalde ha cumplido lo que prometió en su plan de gobierno, esto mismo ocurrió en las zonas de mayor valoración a la gestión del alcalde, la Nor-oriental y Nor-occidental. En el caso de los NSE medio y alto que otorgaron la valoración relativa más baja a la gestión del alcalde la razón principal, para aquellos que en esos NSE otorgaron calificaciones de 1, 2 o 3, fueron que no cumple con lo prometido en su plan de gobierno y por no concertar con la gente, respectivamente. Por su parte, para la zonas Sur-oriental y Centro-oriental que otorgaron la más baja calificación a la gestión las razones más esgrimidas fueron similares a las del NSE medio y alto, respectivamente, esto es porque no cumple con lo prometido y por no concertar con la gente.

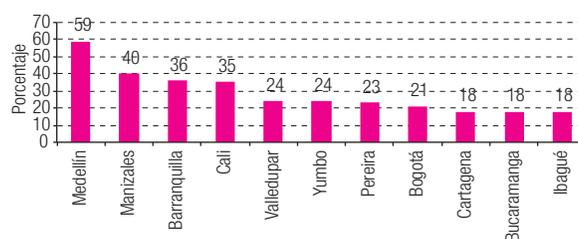
La gestión del equipo de gobierno del alcalde Aníbal Gaviria mostró un leve repunte pasando de 3,3/5 a 3,4/5 entre 2013 y 2014, un aumento inferior al registrado para la gestión del alcalde Gaviria. Esta calificación se ubica muy cercana al promedio del periodo 2008-2013, que fue de 3,5/5 (véase gráfico 104). En general, los equipos de gobierno son valorados por debajo de lo alcanzado por el alcalde, pero las valoraciones anuales se mueven en el mismo sentido que la de éste.

**Gráfico 104. Medellín: satisfacción ciudadana con la gestión del equipo de gobierno del alcalde, 2008-2014**



La percepción ciudadana en cuanto al manejo que la Alcaldía le ha dado a los recursos del presupuesto muestra a Medellín en el contexto de la Red Cómo Vamos como la de mejor valoración. En 2013, un 59% de los medellinenses estuvieron entre satisfechos y muy satisfechos con la inversión de recursos por parte de la Alcaldía, dieciocho puntos porcentuales por encima de la segunda ciudad en mostrar el porcentaje más alto, esta fue Manizales con un 40%. Bogotá, por su parte, mostró casi una tercera parte del nivel de satisfacción frente a Medellín (21%) (Véase gráfico 105).

**Gráfico 105. ciudadas colombianas: satisfacción con la inversión de recursos por parte de las Alcaldías, 2013**



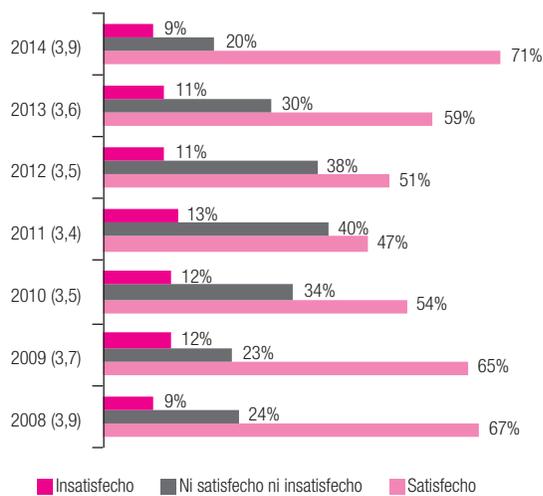
Fuente: Red Cómo Vamos - Ipsos Napoléon Franco.  
Porcentaje de quienes estuvieron entre satisfechos y muy satisfechos.

Ahora bien, en el contexto de la ciudad para 2014 se tiene un resultado muy positivo en relación con el año 2013; la calificación promedio en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho, pasó de 3,6/5 a 3,9/5. Los que se declararon entre satisfechos y muy satisfechos pasaron de 59% a 71% entre ambos años, catorce puntos porcentuales por encima del promedio del periodo 2008-2013. Por su parte, los que se ubicaron en la franja de neutralidad pasaron del 30% al 20%, reduciéndose en doce puntos porcentuales frente al promedio histórico en cuestión. Los que se declararon insatisfechos con la inversión de los recursos por parte de la Alcaldía pasaron del 11% al 9%, dos puntos porcentuales por debajo del promedio histórico que se ubicó en 11% (véase gráfico

106). De acuerdo con los datos anteriores, el crecimiento en el porcentaje de satisfechos se debió en mayor medida a que la franja de neutralidad se redujo, pues el porcentaje de insatisfechos con la inversión del presupuesto municipal, aunque por debajo del promedio histórico, llegó en 2014 a casi a uno de cada diez ciudadanos en la ciudad.

A diferencia de los aspectos relacionados con la evaluación del alcalde, donde se evidenciaron diferencias entre zonas y por NSE, en el caso de la percepción de la inversión de los recursos, los resultados son muy homogéneos, y no se presentaron mayores diferencias en 2014, situación similar a la presentada en el año 2013.

**Gráfico 106. Medellín: satisfacción con la forma cómo la Alcaldía invierte los recursos 2008-2014**



\*Entre paréntesis la calificación promedio en la escala de satisfacción, siendo uno muy insatisfecho y cinco muy satisfecho. Esta pregunta se incluye a partir de 2008.

En cuanto a los temas en los que cree la ciudadanía que está trabajando la administración actual, se presentó un cambio en la tendencia de los últimos años de decrecimiento en los porcentajes de reconocimiento a los distintos temas indagados en la Encuesta, en consonancia con una mejor valoración de la gestión del alcalde y de la inversión de los recursos

municipales. Así, los tres primeros lugares lo ocuparon en 2014 la vivienda de interés social con un 34% de reconocimiento, catorce puntos porcentuales más frente al año 2013, y desplazando a la educación pública que en años anteriores ocupaba el primer lugar, ésta le siguió con un 32%, nueve puntos porcentuales por encima en relación con lo evidenciado en 2013, y luego en tercer lugar se ubicó la movilidad vial con un 30%, tema que no apareció entre los cinco primeros puestos en 2013; la seguridad ciudadana (26%) también tuvo un repunte en el reconocimiento de diez puntos porcentuales frente al año 2013. Salud pública (21%), espacio público (21%) y medio ambiente (19%) siguieron en su orden, con dos de cada diez ciudadanos reconociendo que la actual administración trabaja en ellos, éste último no había entrado dentro del grupo de los temas más mencionados por los ciudadanos en 2013<sup>49</sup>. Adicionalmente, se redujo el porcentaje de personas que afirmaron que la administración no trabajaba en ningún frente, pasando del 23% en 2013 al 13% en 2014, incluso por debajo del nivel de 2012 cuando alcanzó el 17%.

También se consulta a los ciudadanos por programas puntuales de la Administración, consagrados en el Plan de Desarrollo como Programas bandera, en total se consulta por dieciséis. En 2014 se evidencia un repunte importante en el conocimiento de los programas indagados, así mientras en 2013 en promedio 45% de los ciudadanos conocían los programas, a 2014 la cifra ascendió a 63%. Este aumento está en sintonía con un avance en la gestión del gobierno

49 Los otros temas indagados tuvieron porcentajes de reconocimiento menores a dos ciudadanos de cada diez, siendo los de menor porcentaje, el fortalecimiento de las finanzas municipales (6%), la responsabilidad ciudadana (9%) y los servicios públicos domiciliarios (10%).

local en lo correspondiente con su Plan de Desarrollo, que posibilita un conocimiento mayor por parte de la ciudadanía de los programas y proyectos adelantados por la administración municipal. Este mayor conocimiento puede dar elementos de juicio adicionales a los ciudadanos a la hora de evaluar la satisfacción con dichos programas. Precisamente, sobre este último punto en 2014 se presentó una reducción en la satisfacción promedio a los dieciséis programas, pasando de 4,1/5 en la escala de satisfacción que va de uno a cinco, siendo uno muy insatisfecho a cinco siendo muy satisfecho, a 3,8/5.

Ocho de los dieciséis programas indagados se ubicaron por encima de los promedios de conocimiento y satisfacción. Sobresale como en 2012 y 2013 el programa Buen Comienzo que alcanzó la más alta satisfacción (4,3/5), similar a lo obtenido en 2013 y con un 75% de conocimiento. El programa más conocido fue el Tranvía de Ayacucho y los cables con un 81% y 4,1/5 de satisfacción. Los otros programas en este grupo fueron Medellín Solidaria (75%, 4,0), Medellín Digital (70%, 4,0), Parque del río (65%, 3,9), Jóvenes por la vida (68%, 3,9), Modernización e Innovación (70%, 4,1) y Medellín a la U (66%, 3,9). Estos programas tienen un gran potencial para seguir fortaleciéndose y avanzar en el logro de sus objetivos.

Uno de los programas indagados está por encima del promedio en conocimiento, pero se ubicó por debajo del promedio de satisfacción, este fue: Seguridad y más vida, conocido por siete de cada diez ciudadanos, obtuvo una satisfacción de 3,6/5. Este programa tiene una oportunidad de mejora, en cuanto aún la ciudadanía no lo percibe suficientemente satisfactorio.

En el grupo de los que obtienen conocimiento y satisfacción por debajo del promedio están

las Unidades de Vida Articuladas, Parque Central de Antioquia, Cinturón Verde Metropolitano, Bilingüismo, Salud en el Hogar, Hábitat y Vivienda y Jornada Complementaria. De estos, los conocidos por debajo del 50% fueron el Cinturón Verde Metropolitano (49%), el Parque Central de Antioquia con 46% y las Unidades de Vida Articuladas con un 41%. Por su parte, los de menor satisfacción fueron Bilingüismo e internacionalización con 3,5/5 y el Parque Central de Antioquia con 3,3/5. Estos programas idealmente deberían ser revisados para propiciar un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía y una mejor percepción de sus resultados alcanzados.

En la Encuesta también se incluye una evaluación individual a instituciones y organizaciones públicas, mixtas o que ejercen funciones de carácter público. En total se evalúan 42 instituciones<sup>50</sup> en tres aspectos: conocimiento<sup>51</sup>, favorabilidad<sup>52</sup> y gestión<sup>53</sup>.

En el periodo 2012-2014 se tiene que siete instituciones han estado, por lo menos en un año, en los diez primeros lugares en cada uno de los ítems evaluados. Estas son el Metro de Medellín, única entidad que en la valoración promedio de los ítems evaluados ha estado por encima del 90% en los tres años. La lista

50 No se incluyen las nuevas vice alcaldías ni secretarías, a excepción de la Secretaría de Seguridad que se creó desde el inicio del gobierno de Aníbal Gaviria.

51 La pregunta alude a si conoce o no conoce la institución mencionada.

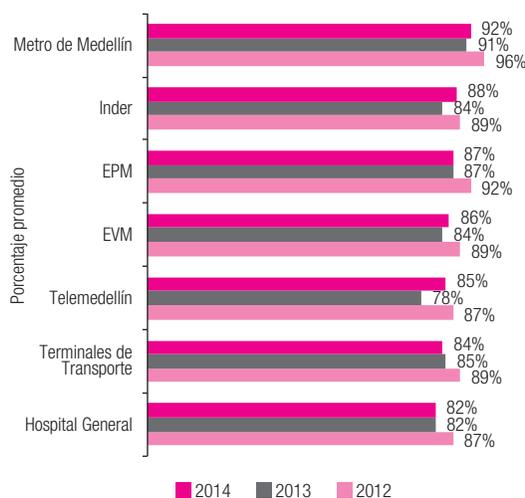
52 La pregunta alude a si la imagen que tiene de la institución mencionada, para quienes dijeron conocer, es favorable o desfavorable.

53 La escala para calificar la gestión va de uno a cinco, siendo uno muy mala gestión y cinco muy buena gestión. El porcentaje mostrado en gestión alude a quienes dieron calificaciones de cuatro y cinco.

la completan, las Terminales de Transporte, entidad relacionada también con movilidad y transporte; las empresas de servicios públicos Empresas Públicas de Medellín y Empresas Varias de Medellín; en cuanto a recreación y deporte aparece el Instituto de Recreación y Deporte de Medellín -INDER-; en cuanto a salud se destaca el Hospital General y en telecomunicaciones, el canal local Telemedellín (véase gráfico 107).

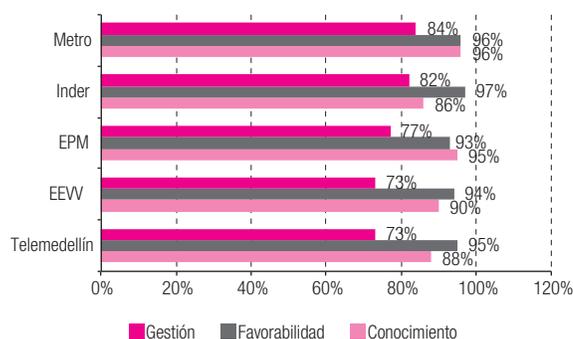
En 2014, las cinco más altas valoraciones promedio en los tres ítems evaluados fueron para el Metro de Medellín (92%), que por noveno año consecutivo ocupa el primer lugar en la valoración ciudadana. Le siguieron en su orden, el INDER (88%), Empresas Públicas de Medellín (86%)<sup>54</sup>, Empresas Varias de Medellín (86%) y Telemedellín (85%), ésta última entidad no había entrado en este listado en 2013, mientras el Hospital General no entró en 2014, aunque sí lo hizo en 2013 (véase gráfico 108).

**Gráfico 107. Medellín: entidades públicas mejor evaluadas por la ciudadanía, 2012-2014**



\*Entidades que al menos en un año del periodo 2012-2014 se ubicaron en los indicadores de conocimiento, favorabilidad y gestión entre los diez primeros lugares. El porcentaje corresponde al promedio simple de los tres aspectos evaluados por la ciudadanía.

**Gráfico 108. Medellín: entidades mejor valoradas, 2014**



Las entidades mejor valoradas corresponde con los cinco más altos promedios simples de los tres aspectos evaluados: conocimiento, favorabilidad y gestión.

Para el promedio de la 42 instituciones evaluadas, el conocimiento aumentó, pasando del 48% en 2013 al 57% en 2014, máximo porcentaje desde el año 2008. En cuanto a la favorabilidad, también presentó un aumento, aunque menor frente al conocimiento, pasó del 83% en 2013 al 86% en 2014, aunque se mantuvo por debajo de la obtenido en 2012 cuando llegó al 90%. En lo que respecta a la gestión, entre 2012 y 2013 se había evidenciado una reducción importante al pasar del 75% al 65%, dicha reducción prosiguió en 2014 cuando se ubicó en un promedio de 61%, quienes consideraron como muy buena o buena la gestión de las 42 instituciones.

En gestión pública también se consulta por el Concejo de la ciudad. En el marco de la Red de Ciudades Cómo Vamos en 2013, se tiene que el Concejo de Medellín estuvo en el porcentaje

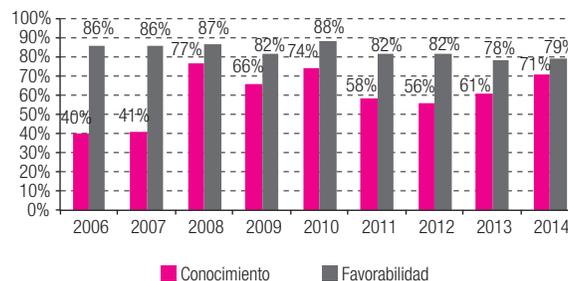
54 Empresas Públicas de Medellín permaneció estable en su nivel de conocimiento, mejoró en la evaluación de su gestión pasando de 74% a 77% entre 2013 y 2014, su nivel de favorabilidad también se mantuvo entre ambos años; esto le permitió tener el tercer promedio de los tres ítems más alto en 2014; sin embargo, su nivel de favorabilidad no estuvo entre los diez primeros lugares entre las 42 instituciones evaluadas.

promedio de conocimiento de estas corporaciones (60%), con un 61%. En lo que se refiere a favorabilidad y calificación a la gestión, el Concejo de Medellín sobresale en relación con las otras catorce corporaciones evaluadas; así, la favorabilidad del Concejo en 2013 fue del 78%, seguido de lejos por el Concejo de Manizales con un 53%<sup>55</sup>, en cuanto a la evaluación a la gestión del Concejo de Medellín se tiene que un 57% la evaluaron como buena o muy buena gestión, seguida también de lejos por la de su homólogo de Valledupar con un 26%.

En 2014, el Concejo de Medellín es conocido por siete de cada diez ciudadanos, uno más en promedio frente a lo acontecido en 2013, y seis puntos porcentuales por encima de su nivel de conocimiento promedio entre 2008-2013<sup>56</sup>. En cuanto a su favorabilidad, se ubicó en un 79%, cifra muy similar a la de 2013, cuando alcanzó un 78%; esta favorabilidad, sin embargo, está por debajo del promedio del periodo en cuestión que se ubicó en 83% (véase gráfico 109). En cuanto a la evaluación de la gestión, pasó de 3,5/5 a 3,4/5, cifra que se ubica por debajo de la calificación promedio de 3,6/5 (véase gráfico 110).

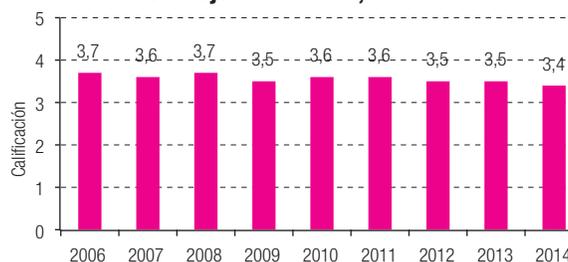
Para destacar entre las zonas y NSE en relación con la evaluación del Concejo, se tiene que a mayor NSE, mayor es el conocimiento del Concejo, así en el NSE bajo dijeron conocerlo un 63%, en el NSE medio un 76% y un 84% en el NSE alto. En el caso de la favorabilidad, las zonas Nor-oriental y Nor-occidental fueron las de mayor nivel con 83% y 81%, respectivamente; por NSE es el medio el de menor favorabilidad con un 74%. En el caso de la gestión, el NSE bajo y la zona Nor-oriental fueron los de mejor evaluación, con 3,6/5 en ambos casos, mientras la zona Centro-oriental fue la de menor calificación con 3,1/5.

**Gráfico 109. Medellín: conocimiento y favorabilidad ciudadana al Concejo de Medellín, 2006-2014**



La pregunta de conocimiento del Concejo no es estrictamente comparable entre 2006 y 2007 y el resto del periodo.

**Gráfico 110. Medellín: calificación a la gestión del Concejo de Medellín, 2006-2014**



La calificación va de uno a cinco, siendo uno muy mala gestión y cinco muy buena gestión.

Para el 53% de las personas, quienes dieron calificaciones entre 4 y 5, las principales razones para evaluar entre buena y muy buena la gestión del Concejo estuvieron que trabajan por la ciudad, valoran como buena su gestión y porque dan soluciones a los problemas de la comunidad y los barrios, razones similares a las esbozadas en 2013 y años anteriores. Para el 47% que otorgaron las menores califi-

55 Véase “Percepción Ciudadana sobre la calidad de vida en 11 ciudades colombianas” Disponible en: <http://www.medellincomovamos.org/presentaci-n-percep-ci-n-ciudadana-de-la-calidad-de-vida-en-11-ciudades-colombianas-2014>.

56 En 2006 y 2007 se consultó por el conocimiento, pero la forma de preguntar varió a partir de 2008, lo que no permite la comparación entre ambos periodos.

nes a la gestión del Concejo, las razones más importantes también son muy similares a las de años anteriores, esto es, que no cumplen lo prometido, son corruptos y politiquereros, no trabajan para la ciudad y no se ven los resultados de su gestión.

En relación con los pesos y contrapesos que deben existir entre el Concejo, la Administración y la ciudadanía, los resultados repuntaron entre 2013 y 2014, ubicándose en niveles similares a los obtenidos en 2012, lo que significó que un mayor porcentaje de ciudadanos consideran que es necesario que la ciudadanía vigile la labor del Concejo con ocho de cada diez personas pensando así, frente a siete de cada diez en 2013. En cuanto a que en el Concejo deben existir sectores que cuestionen la labor de la Administración Municipal, pasó del 68% en 2013 al 75% en 2014. De forma positiva, entre 2013 y 2014 bajó el porcentaje de personas que dijeron estar muy de acuerdo o de acuerdo con la afirmación de que el Alcalde debe ofrecer a los concejales nombramientos o contratos si eso permite tramitar proyectos importantes para el desarrollo de la ciudad; en este año ese nivel de acuerdo llegó al 51%, diez puntos porcentuales por debajo de lo obtenido en 2013.

En cuanto a sí el Concejo está trabajando en temas vitales para la calidad de vida y sí su labor refleja los intereses ciudadanos se evidenció un menor nivel de acuerdo frente a lo acontecido tanto en 2012 como en 2013. Así, en el primer caso, quienes estuvieron entre muy de acuerdo y de acuerdo llegaron al 51%, trece puntos porcentuales menos que en 2013, en el segundo caso se ubicó en 47%, once puntos porcentuales menos frente a 2013. Esta caída en la percepción de la labor del Concejo podría estar asociada con un menor nivel en la cali-

ficación promedio a su gestión, que terminó ubicándola por debajo del promedio de los últimos años.

La última parte del módulo de gestión pública indaga por dos temas críticos para dicha gestión como son la transparencia y la corrupción. En el primer caso, 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 y cinco mucho. En 2014 se recupera en parte el descenso evidenciado en 2013, así un 43% afirmaron que mucho, casi diez puntos por encima de lo alcanzado en 2013, pero por debajo del nivel de 2012 cuando llegó a 48%. Estos puntos adicionales provinieron en su totalidad de la franja que considera que la administración ha sido algo transparente que pasó del 50% en 2013 a 41% en 2014, mientras los que consideraron que ha sido poco transparente permanecieron estables en un 16%.

En el segundo caso, se consulta por el cambio percibido en el nivel de corrupción en Medellín frente al año inmediatamente anterior<sup>57</sup>. En este aspecto los resultados son también positivos frente al año 2013, siguiendo la tendencia positiva de descenso desde el año 2012. Así, un 39% dijeron que había disminuido entre algo y mucho, frente a un 26% en 2013, y un 18% en 2012, un 45% afirmó que sigue igual, diez puntos porcentuales menos frente al año 2013, y un 16% afirmó que ha aumentado algo o mucho, cifra similar a la de 2013.

<sup>57</sup> 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 preguntas que se realizan en la EPC.

En cuanto a la entidad o institución que es percibida por los ciudadanos como las más confiable para luchar en contra la corrupción se tiene que los medios de comunicación repuntaron ocupando el primer lugar con casi dos de cada diez ciudadanos (19%) afirmando que son la institución en la cual más se puede confiar para luchar en contra de la corrupción. En segundo lugar se ubicó la opción de nin-

guna entidad con un 14%, de forma positiva este porcentaje bajó en relación con los años 2012 y 2013 cuando era del 28%. El tercer lugar lo ocuparon las entidades de la rama judicial con un 10%, similar a lo acontecido en 2013. El resto de entidades consultadas tuvieron un reconocimiento menor al 10%, incluyendo las ONG (9%) y gobierno nacional y local, cada una con un 7%.

## Conclusiones

En el periodo 2011-2013 Medellín ha ocupado el primer lugar, entre once ciudades colombianas pertenecientes a la Red de Cómo Vamos, en la percepción sobre la calidad de vida que ofrece a sus ciudadanos. Ese sitio de honor ha sido posible gracias a una valoración relativamente más alta en temas que impactan directamente sobre la satisfacción con la ciudad como un lugar para vivir. Estos temas son el orgullo y satisfacción con la ciudad como lugar para vivir, la satisfacción con los servicios de salud recibidos y la garantía del derecho a la salud, la mayor satisfacción con los medios de transporte masivo, las vías de la ciudad y del barrio, el barrio donde habitan, su alumbrado público, andenes y parques y zonas, el espacio público de la ciudad en general, y con los servicios públicos, tanto esenciales como no esenciales, con la oferta recreativa, deportiva y cultural, menor porcentaje de personas que consideran que el comportamiento ciudadano es malo, la mayor satisfacción con la forma como la Alcaldía invierte los recursos, la gestión del equipo de gobierno, la favorabilidad del alcalde y su gestión, la favorabilidad y gestión del Concejo de la ciudad.

Estos resultados positivos, en relación con otras once ciudades, no debe interpretarse como ausencia de problemas en estos frentes, o que no haya retos pendientes. En la medida en que es una comparación, el resultado es relativo, más no absoluto. Precisamente una valoración absoluta se obtiene de comparar los resultados históricos para la ciudad; en ese orden de ideas, la Encuesta permite dar cuenta

de nueve años de seguimiento a la percepción ciudadana en Medellín.

Para el análisis de los resultados de la Encuesta en 2014, es necesario tomar en cuenta el contexto general en el que ella se realiza, principalmente en dos aspectos de gran influencia sobre la percepción ciudadana como son el desempeño económico y la seguridad ciudadana; en el primer caso, la ciudad ha evidenciado un ambiente favorable económicamente, la tasa de desempleo en Medellín y la región metropolitana se viene ubicando trimestre tras trimestre en mínimos históricos, rompiendo la barrera de los dos dígitos; en el segundo caso, en materia de seguridad los resultados más relevantes se dan en dos líneas opuestas, una reducción sostenida de la tasa de homicidios para el promedio de la ciudad y la mayoría de comunas y corregimientos, y un aumento en la denuncia de cierto tipo de delitos que afectan notoriamente la percepción ciudadana como el hurto en vía pública, especialmente crítico en comunas como la Candelaria (zona Centro-oriental) y Laureles (zona Centro-occidental).

El clima de opinión revelado por la Encuesta muestra que el optimismo de la ciudad mejoró en 2014 frente a lo acontecido en 2013, con un 78% de los ciudadanos afirmando que la ciudad va por buen cambio, quince puntos porcentuales por encima de lo obtenido en 2013; no obstante, el orgullo por la ciudad se mantuvo en un promedio de 4,3/5 en la escala de calificación que va de uno a cinco, siendo uno nada orgulloso y cinco muy orgulloso; vale

la pena resaltar que este nivel es el más bajo desde que se realiza la Encuesta y deja entrever, entre otros elementos, que la ciudadanía es cada vez más exigente con lo que ofrece y proyecta la ciudad.

La percepción sobre la situación económica mejoró ostensiblemente frente al año anterior, en 2014 casi cinco de cada diez hogares manifestaron que su situación económica mejoró con respecto al año inmediatamente anterior. Esta mejor situación tiene su correlato con la mejor valoración de la situación laboral de los miembros del hogar y, en general sobre la facilidad para encontrar empleo en la ciudad. No obstante, estos resultados positivos no se reflejaron sobre la auto percepción de pobreza, que pasó de 18% en 2013 a 19% en 2014, y, ligeramente, en la alimentación de los miembros del hogar que pasaron de reportar carencias en 16% a 14% de los hogares, entre ambos años. Posiblemente esto esté evidenciando condiciones estructurales de pobreza en casi dos de cada diez hogares que no se modifican de un año a otro.

Aunque se mantienen las diferencias por zonas y NSE, siendo la Nor-oriental la de mayores carencias económicas relativas, en 2014 mejoró su situación, por ejemplo, fue la de mayor reducción de porcentaje de hogares que reportaron que sus ingresos no alcanzan para cubrir los gastos mínimos, pasando de 28% en 2013 a 23% en 2014, reportó la mayor caída en el porcentaje de hogares que reportaron carencias en la alimentación, pasando del 26% al 15%, también, junto con la zona Centro-oriental, fue la zona donde más se evidenció la mejora en la satisfacción con la situación laboral.

En cuanto la desigualdad, se evidenció un mayor porcentaje de ciudadanos que reconocen que la desigualdad es alta en la ciudad, en

concordancia con los hallazgos de mediciones objetivas, como el índice de Gini. No obstante, también se refleja un mayor optimismo frente a lo que puede ocurrir en cinco años en este frente, con una mayoría pensando que se reducirá algo o mucho. Como en 2013, el empleo bien remunerado es el aspecto considerado como el de acceso más desigual, con seis de cada diez percibiéndolo así, le siguieron la educación de calidad y la salud con cinco de cada diez personas, coincidiendo con los tres aspectos más relevantes para el bienestar individual y que, a su vez, son priorizados en la agenda pública que la ciudadanía propone al gobierno local.

Precisamente en cuanto a los activos de las personas, se destaca una mayor satisfacción con la atención recibida por los menores de cinco años en la ciudad, que llegó a un promedio de calificación de 4,6/5, frente a 4,3/5 en 2013, convirtiéndose así en el aspecto mejor calificado dentro de la Encuesta. Aunque la satisfacción con los servicios educativos para niños y adolescentes entre 5 y 17 años ofrecidos en la ciudad se mantiene por encima de 4,0, en 2014 se presentó la mayor diferencia entre la satisfacción reportada para las instituciones educativas públicas frente a las privadas con 16 puntos porcentuales de diferencia, la mitad de ellos explicada por la reducción de la satisfacción con la oferta pública entre 2013 y 2014. Tanto la oferta cultural como la deportiva y recreativa siguen bien valoradas por la ciudadanía, y de forma positiva, aumentaron los porcentajes de quienes reportaron acceso a dichas actividades en el último año, en el caso de las actividades culturales dos de cada tres ciudadanos dijeron haber asistido, mientras en el segundo caso, tres de cada cuatro lo afirmó, lo que podría estar influenciado por el entorno económico más positivo. Sin embargo, como en años anteriores, el nivel de acceso presen-

ta desigualdades; así las zonas Nor-oriental y Nor-occidental, el NSE bajo y las mujeres participaron menos en ambos tipos de actividades.

En cuanto a la salud, se evidenció una leve mejora en la mayoría de aspectos indagados, a excepción de la percepción sobre la garantía del derecho a la salud, al pasar de 66% en 2013 a 63% en 2014, quienes creen que se les respeta el derecho. En general, se percibe mayor satisfacción con los servicios recibidos y la continuidad de los mismos. Llama la atención que, contrario a lo que cabría suponer, aquellos quienes dijeron pertenecer al régimen subsidiado en salud mostraron una satisfacción mayor frente a los del régimen contributivo. También para resaltar se tiene que la mayoría del acceso a los servicios (59%) fue reportada mediante el servicio de urgencias, ratificando la problemática de sobresaturación de los servicios de urgencias que ha vivido la ciudad en meses recientes.

La percepción de seguridad en el barrio siguió ubicándose muy por encima frente la percepción de seguridad en la ciudad, de hecho mientras la primera permaneció estable frente a 2013, la segunda sufrió una ligera disminución, dando cuenta de que hay factores explicativos distintos para ambas percepciones, siendo la de la ciudad más sensible a la ocurrencia de hechos delictivos de gran envergadura, a despliegues mediáticos, entre otros, mientras en los barrios los factores protectores como la vecindad y entornos más conocidos mejoran la percepción de seguridad. Un 6% dijo sentirse inseguro en el barrio, mientras un 19% dijo sentirse inseguro en la ciudad. En cuanto a los tres principales problemas identificados como generadores de inseguridad en el barrio, para el promedio de la ciudad se mantuvieron los problemas mencionados en 2013; esto es, el

tráfico de drogas/drogadicción en primer lugar, la presencia de pandillas en segundo lugar, y el atraco callejero en tercer lugar. Llama la atención que, por primera vez en la Encuesta, la drogadicción resultó con un porcentaje superior al del tráfico de drogas con 26% y 15%, respectivamente, lo que podría ser indicativo de que la ciudadanía está percibiendo una mayor relación entre el consumo de drogas y la comisión de delitos generadores de inseguridad.

Frente a las respuestas demandadas por la comunidad para generar mayor seguridad en los barrios en 2014, para el promedio de la ciudad se mantienen dos de las respuestas más importantes en 2013, esto es, la presencia de más policías y un CAI en el barrio, no obstante, por primera vez entra en los primeros lugares la generación de empleo, dando cuenta de que la respuesta institucional debe ser integral, no sólo con mayor capacidad de vigilancia y sanción, sino también, desde un enfoque preventivo, con mayores oportunidades para las personas.

Por su parte, la victimización se mantuvo igual que en el año 2013 con un 13%, sin embargo, aumentó la probabilidad percibida de volver a ser víctima, pasando del 44% en 2013 al 67% en 2014, quienes la consideraron como alta o muy alta. Tres delitos aparecen con mayor fuerza en 2014; la vacuna o extorsión que pasó del 1% al 4%, visibilizando un problema que no quedaba registrado en la Encuesta, el desplazamiento forzado que por primera vez aparece con un 2% y las amenazas que alcanzaron un 4%. La denuncia pasó de 33% a 40%, ubicándose en el nivel promedio del periodo 2006-2013, pero preocupa que, como en años anteriores, la mayoría de quienes dijeron no denunciar, dijeron no hacerlo por falta de confianza en las autoridades y en tercer lugar, luego de la

falta de pruebas, aparece por primera vez el miedo a represalias, mostrando un frente de acción relevante para las autoridades en materia de generación de garantías para que los ciudadanos ejerzan su derecho y, a la vez, el deber de denunciar.

En cuanto a una de las políticas más relevantes de los últimos años para el mejoramiento de la seguridad ciudadana como es el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, se tiene que cuatro de cada cien ciudadanos dijeron conocerlo, mientras la satisfacción promedio ascendió a 3,5/5. En ambos casos, se evidencia una oportunidad de mejora del Plan, especialmente en lo relacionado con su conocimiento, pues su buen funcionamiento requiere como mínimo que los ciudadanos sepan que existe y cómo opera.

En el hábitat urbano, son los servicios públicos, básicos y no básicos, la vivienda y el barrio los que mayor satisfacción relativa reportan frente a los otros componentes de éste. La tenencia sigue influenciando la satisfacción con la vivienda, aquellos que dijeron que su vivienda es propia, ya sea pagada o pagando, se sintieron más satisfechos con ella. La principales razones para no tener vivienda propia siguen siendo las económicas, especialmente lo relacionado con la incapacidad para pagar la cuota inicial de la vivienda, lo que podría justificar una ampliación de las políticas de vivienda como el leasing habitacional. En el caso del barrio, aunque fueron minoría quienes dijeron sentirse insatisfechos, estos expusieron como razones, principalmente, aspectos relacionados con las condiciones de seguridad del entorno.

El medio ambiente es el aspecto del hábitat peor evaluado por la ciudadanía. La satisfacción con diversos temas ambientales mostró

un deterioro, continuando la tendencia de descenso que traía de 2013. Sólo tres de los aspectos evaluados obtuvieron calificaciones en la escala de satisfacción superiores a 3,0/5 (cantidad de árboles, desarrollo de proyectos para reducir emisiones contaminantes y reciclaje de residuos sólidos). Los aspectos del ambiente con el que están menos satisfechos los medellinenses fueron la contaminación del aire y el nivel de ruido, los mismos donde fue peor evaluada la gestión de las autoridades locales en materia ambiental. Estos temas al igual que la congestión vehicular, correlacionada ampliamente con externalidades ambientales negativas, constituyen los tres temas que de acuerdo con la ciudadanía merecen la mayor atención del gobierno local. En cuanto a la gestión del riesgo, preocupa que cuatro de cada diez personas manifestaron conocer poco o nada lo que se debe hacer en caso de presentarse un desastre de origen natural, evidenciando una brecha importante que debe ser reducida otorgando al grueso de la población mayor información al respecto.

La movilidad vial es otro aspecto donde en general hay elementos por mejorar, de acuerdo con la percepción ciudadana. En 2014 se evidencia un crecimiento de los tiempos de desplazamiento percibidos en relación con el año inmediatamente anterior. Con gran probabilidad esta percepción está influenciada por las obras de infraestructura vial emprendidas en el último año en varias zonas de la ciudad, como El Poblado y la Candelaria. Por su parte, aunque el transporte público sigue siendo el principal medio de transporte en la ciudad, se evidencia una tendencia descendente en su participación en el total de viajes, que no ha sido tan dramática dado el crecimiento de la participación del metro. Al respecto, vale destacar que el sistema masivo en Medellín

ha sido históricamente bien valorado; con la entrada de las líneas del Metroplús, se había evidenciado una satisfacción muy similar a la del metro, y atípica en el contexto de sus medios homólogos en las otras ciudades de la Red evaluados; no obstante, para 2014 ésta satisfacción baja ostensiblemente, pasando del 85% en 2013 a 32% en 2014, lo cual debería llevar a una revisión de este medio de transporte, en el marco de una expansión planeada, que desde tiempo atrás viene presentando dificultades en torno a posibles impactos ambientales y patrimoniales indeseables. Aunque el metro es el de mayor satisfacción dentro de los medios de transporte público colectivo, y ha crecido su uso, preocupa justamente la capacidad que tiene el sistema para seguir creciendo conforme crece su demanda, y los posibles efectos que tendría sobre la satisfacción de los usuarios una sobrecarga no resuelta en el mediano plazo. En cuanto a la movilidad no motorizada, preocupa que estos son los medios de transporte percibidos como menos seguros, un 58% lo consideraron así para la bicicleta y un 50% para el transporte a pie; la promoción de un mayor uso de estos medios debe contemplar estrategias para hacerlos más seguros y, con ello, más atractivos para los ciudadanos.

La satisfacción con el espacio público en la ciudad mantuvo su tendencia descendente, y en 2014 alcanzó su más baja calificación con 3,3/5 en la escala de satisfacción; su indebida ocupación, ya sea por vendedores o automóviles, es la principal causa de malestar entre los ciudadanos. En el caso del espacio público barrial, el alumbrado público mantuvo la más alta satisfacción (4,4/5), mientras los andenes y parques y las zonas verdes se ubicaron por debajo de 4,0, mostrando una oportunidad de mejora relevante para estos aspectos en los barrios de la ciudad, que podría repercutir favo-

rablemente en un mayor acceso a actividades recreativas y deportivas y una mayor participación de las caminatas en el total de desplazamientos realizados diariamente en Medellín.

En la dimensión de ciudadanía y gestión pública, el mecanismo del voto es el de mayor participación ciudadana en Medellín, pese a la alta abstención. Un 59% reportaron haber votado en las últimas elecciones (6 puntos por encima de lo arrojado por el dato oficial), una cuarta parte de los que así lo hicieron manifestaron como razón primordial el derecho a opinar y reclamar, mientras el grueso de quienes no lo hicieron argumentaron razones de desconfianza o apatía. Por su parte, se mantuvo el porcentaje de participación en instancias formales en un 28%, siendo de nuevo las organizaciones religiosas las de mayor participación con un 10%. Otras instancias informales de participación con mecanismos y objetivos más amplios muestran un mayor nivel de participación que cubre a casi uno de cada dos ciudadanos que realizan acciones ya sea para resolver problemas que afectan directamente a la persona o a su comunidad hasta el apoyo a terceras personas o hechos que lo motivan. Llama la atención que un mecanismo formal de participación comunitaria como el Presupuesto Participativo, sea aún desconocido por uno de cada dos ciudadanos, mientras uno de cada diez afirmó haber participado, la misma proporción que en 2013.

De nuevo, la ciudadanía calificó como regular el comportamiento de la gente en Medellín en cuanto al cumplimiento de 18 normas tanto de comportamiento como de convivencia, la calificación promedio fue de 3,2/5, sin variación importante frente a 2013. Los comportamientos peor evaluados fueron el respeto por las personas de diferente orientación sexual, el

respeto por las normas básicas de tránsito y el respeto por las normas ambientales, todos con calificación de 2,9. Este resultado llama la atención sobre la relevancia de la corresponsabilidad en lo que concierne con la calidad de vida. Una de las más importantes conclusiones del informe sobre ciudades verdes en Europa<sup>58</sup> reveló que en cuanto a la sostenibilidad del territorio en materia ambiental, las decisiones de los habitantes de una ciudad, colectivamente, son más poderosas que la habilidad de los gobiernos para intervenir, en ese sentido, encuentran una correlación relevante entre el compromiso ciudadano con el ambiente y el desempeño ambiental. En este orden de ideas, no es asunto menor que el comportamiento ciudadano en diversos ámbitos influye directamente sobre los resultados de la calidad de vida que ofrece la ciudad, y no sólo son competencia de la acción gubernamental. Así, el medellinense pide más acción a las autoridades pero, al mismo tiempo, reconoce que no está aportando lo suficiente como ciudadanía para construir una mejor ciudad desde lo colectivo.

La ciudadanía reconoce a los habitantes de la ciudad como gente solidaria, pero al mismo tiempo se reconoce como una sociedad discriminadora en muchos aspectos y ámbitos. Siete de cada diez ciudadanos, en promedio, reconocen algún tipo de discriminación, siendo mucho más alta en el caso de la condición económica y orientación sexual. Preocupa en el marco de un posible pos conflicto en el país que un alto porcentaje de ciudadanos reconoce discriminación en contra de desplazados por la violencia y desmovilizados. La reducción de la discriminación debe ser un propósito colectivo, en la medida en que termina afectando la vida de una proporción significativa de personas; como lo señala un reciente estudio sobre bienestar subjetivo en Colombia<sup>59</sup> que,

dentro de sus resultados más sobresalientes, plantea la necesidad de reducir los niveles de discriminación como un factor influyente en la calidad de vida de los ciudadanos.

Por su parte, el gobierno local, en cabeza del alcalde Aníbal Gaviria, mejoró en varios aspectos en relación con el año 2013. El alcalde Gaviria obtuvo una mayor favorabilidad y confianza ciudadana, así como una mejor evaluación a su gestión. En cuanto a su favorabilidad sobresale como la más alta en relación con la obtenida por los alcaldes Fajardo y Salazar en su tercer año de gobierno. Como en 2013, éstas más altas valoraciones se logran en gran parte gracias a los estratos 1 y 2, pues es este nivel socioeconómico donde se presentan las valoraciones más altas a la favorabilidad, confianza y gestión; en consonancia con estos resultados, la satisfacción con la forma como la Alcaldía invierte los recursos mostró un repunte significativo, llegando a 3,9/5 en la escala de satisfacción.

Entre los programas bandera de esta administración sobresale, como en los últimos años, Buen Comienzo como el de más alta satisfacción, en concordancia con la mayor valoración reportada en cuanto a la atención de los menores de cinco años en la ciudad. También sobresale el Tranvía de Ayacucho y los cables complementarios, que le apuestan al sistema integrado de transporte y la movilidad sostenible, como el más conocido con un 81% y como uno de los mejores evaluados.

58 The Economist y Siemens (2009) "European Green City Index". Munich, Germany.

59 Graham Carol y Alexander Krauss (2013) Subjetive Well-Being in Colombia: Some Insights on Vulnerability, Job Security and Relative Incomes.

En general, se observa un crecimiento en el reconocimiento al trabajo de la administración local en diversos temas, especialmente en vivienda, educación pública y movilidad vial, cambiando la tendencia descendente de los últimos años, en consonancia con una mejora en la favorabilidad y valoración de la gestión del alcalde.

También mejoró la percepción de transparencia de la administración municipal, y hubo una percepción de cambio favorable en el nivel de corrupción en la ciudad, con cuatro de cada diez ciudadanos afirmando que había disminuido algo o mucho en el último año.

Por su parte, la imagen y evaluación de la gestión del Concejo de la ciudad se mantuvo estable frente a lo obtenido en 2013; mientras que para el promedio de las 42 instituciones evaluadas, el conocimiento y la favorabilidad aumentaron frente al año 2013, recuperando en parte la caída frente al año 2012, sin embargo, en cuanto a la valoración a la gestión siguió decreciendo llegando un promedio de 61% que la considera como buena o muy buena gestión

La mejora en la valoración a la gestión del alcalde puede estar relacionada con una mejora en la comunicación de la Alcaldía sobre sus programas y proyectos más prioritarios. Efectivamente, la valoración que hace la ciudadanía sobre la información que provee la administración sobre programas y proyectos mejoró en relación con el año 2013, y se ubicó en su nivel más alto, desde que se consulta en el año 2010. También es probable que el ambiente económico favorable al crecimiento de las oportunidades laborales, esté influenciando positivamente la imagen del alcalde y de

los logros de su gestión, máxime cuando esas oportunidades están llegando a los niveles socioeconómicos más bajos, quienes reportaron cambios económicos más favorables frente a 2013, y a su vez, muestran la más alta valoración de la administración municipal.

Estos buenos resultados, no obstante, no pueden dejar de lado las oportunidades de mejora de la administración municipal, programas bandera como Seguridad y más vida, Unidades de Vida Articuladas, Parque Central de Antioquia, Cinturón Verde Metropolitano, Bilingüismo, Salud en el Hogar, Hábitat y Vivienda y Jornada Complementaria, deberían ser revisados para propiciar un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía y una mejor percepción de sus resultados alcanzados, pues son los menos conocidos y se ubican por debajo del promedio de satisfacción de los programas indagados.

Finalmente, pese a una alta favorabilidad de las entidades públicas evaluadas, se mantiene una tendencia de reducción sostenida en la valoración general de la gestión de estas entidades, que más que corresponder con coyunturas específicas de mayor pesimismo, como lo acontecido en 2013, parece responder a una sociedad más exigente con el desempeño de las instituciones que intervienen en los asuntos colectivos. Esa exigencia también se traslada a la oportunidad de mejora del comportamiento ciudadano. Tanto el fortalecimiento de la capacidad institucional, como el interés y participación en asuntos colectivos y el respeto por las normas por parte de la ciudadanía, siguen siendo retos permanentes en la ciudad y condiciones esenciales para avanzar en la calidad de vida de todos los medellinenses.

## Referencias bibliográficas

- DANE. Mercado laboral. Medellín. A.M. Octubre de 2014
- Eastman, Sebastián Aguirre (2014). *Arrancan las obras más pesadas de la valorización*. El Colombiano. Marzo 3 de 2014. –Disponible en: [http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/A/arrancan\\_las\\_obras\\_mas\\_pesadas\\_de\\_la\\_valorizacion/arrancan\\_las\\_obras\\_mas\\_pesadas\\_de\\_la\\_valorizacion.asp](http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/A/arrancan_las_obras_mas_pesadas_de_la_valorizacion/arrancan_las_obras_mas_pesadas_de_la_valorizacion.asp)
- El Colombiano (2014). *El San Vicente pide auxilio por colapso en urgencias*. 7 de Junio de 2014. – Disponible en: [http://www.elcolombiano.com/bancoconocimiento/e/el\\_san\\_vicente\\_pide\\_auxilio\\_por\\_colapso\\_en\\_urgencias/el\\_san\\_vicente\\_pide\\_auxilio\\_por\\_colapso\\_en\\_urgencias.asp](http://www.elcolombiano.com/bancoconocimiento/e/el_san_vicente_pide_auxilio_por_colapso_en_urgencias/el_san_vicente_pide_auxilio_por_colapso_en_urgencias.asp)
- Felce David and Jonathan Perry (1995) “Quality of Life: Its Definition and Measurement” *Research in Development Disabilities*. Vol. 16, No.1.
- Graham Carol y Alexander Krauss (2013) *Subjective Well-Being in Colombia: Some Insights on Vulnerability, Job Security and Relative Incomes*.
- Marín Bernal, Iván y García, Kathy (2012). *Colombia ‘se raja’ en lecturabilidad de libros, revistas y periódicos frente a la Región*. La República. Abril 18 de 2012. –Disponible en: [http://www.larepublica.co/vida/colombia-se-raja-en-lecturabilidad-de-libros-revistas-y-peri%C3%B3dicos-frente-la-regi%C3%B3n\\_7794](http://www.larepublica.co/vida/colombia-se-raja-en-lecturabilidad-de-libros-revistas-y-peri%C3%B3dicos-frente-la-regi%C3%B3n_7794)
- Medellín Cómo Vamos (2012). *Encuesta de Percepción Ciudadana, 2012*. –Disponible en: <http://www.medellincomovamos.org/informe-de-resultados-de-la-encuesta-de-percepcion-ciudadana-2012>
- Medellín Cómo Vamos (2013). *Encuesta de Percepción Ciudadana, 2013*. –Disponible en: <http://www.medellincomovamos.org/informe-de-resultados-de-la-encuesta-de-percepcion-ciudadana-2013>
- Pareja, Deicy Johana (2014). *Usuarios prefieren usar ‘chiveros’ que al SITVA*. El Tiempo. Junio 26 de 2014. –Disponible en: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14171796>
- Policía Nacional de Colombia. “Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC). Tomado de: [http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/INSTITUCION/Cartera\\_New/doctrina/tomos/08.pdf](http://oasportal.policia.gov.co/portal/page/portal/INSTITUCION/Cartera_New/doctrina/tomos/08.pdf)
- Red Cómo Vamos (2014) Véase “Percepción Ciudadana sobre la calidad de vida en 11 ciudades colombianas” Disponible en: <http://www.medellincomovamos.org/presentaci-n-percepci-n-ciudadana-de-la-calidad-de-vida-en-11-ciudades-colombianas-2014>.
- Registraduría General de la Nación, Elecciones – Segunda Vuelta Presidencial [http://www3.registraduria.gov.co/presidente2014/preconteo/2v/99PR2/DPR0100199\\_L1.htm](http://www3.registraduria.gov.co/presidente2014/preconteo/2v/99PR2/DPR0100199_L1.htm)
- Secretaría de Salud de Medellín (2014). *Servicios de urgencias en Medellín*. – Disponible en: <http://www.medellincomovamos.org/presentaci-n-servicios-de-urgencias-en-la-ciudad-de-medell-n-carlos-diego-cardona-secretar-a-de-salu>
- The Economist y Siemens (2009) “European Green City Index”. Munich, Germany.



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.