



Encuesta de Percepción Ciudadana 2009 del Proyecto Cartagena Cómo Vamos

El Proyecto Cartagena Cómo Vamos (CCV) es un proyecto de carácter privado que tiene como objetivo hacer seguimiento a la calidad de vida en la ciudad. Los instrumentos principales de CCV para evaluar calidad de vida son dos: los indicadores técnicos de impacto (como coberturas de servicios públicos, tasas de mortalidad, tasa de homicidios, entre otros) que fueron presentados en Mayo, y la Encuesta de Percepción Ciudadana, presentada ahora en septiembre, que recoge la opinión que tiene la ciudadanía de su calidad de vida y de la gestión del gobierno distrital, en un momento determinado.

Esta Encuesta es aplicada entre junio y julio de cada año desde el 2005 por la firma encuestadora Ipsos-Napoleón Franco para CCV.

Objetivos y utilidad de la Encuesta de Percepción Ciudadana CCV:

- Es un canal de expresión de las necesidades ciudadanas a los gobernantes.
- Es un medio de calificación a aspectos de calidad de vida.
- Da cuenta de la opinión y el sentimiento ciudadano frente a la ciudad y las entidades que prestan algún tipo de servicio público.
- Es un complemento de la información técnica de Cartagena, que permite el desarrollo de análisis.
- Por su continuidad y comparabilidad, la Encuesta posibilita que se haga un seguimiento de la percepción ciudadana año a año y permite la comparación entre ciudades de la RED Cómo Vamos (Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Cartagena).

Diseño y aplicación: Ipsos-Napoleón Franco, firma inscrita ante el Consejo Nacional Electoral, diseñó y ha aplicado la encuesta para el Proyecto Cartagena Cómo Vamos desde el año 2005 hasta el 2009. La aplicación fue realizada mediante una entrevista, cara a cara en hogares, a 1.000 personas mayores de edad, de las 3 localidades incluyendo una muestra rural, de todos los estratos. Una Encuesta igual fue aplicada simultáneamente por la misma firma en las otras ciudades con Proyectos Cómo Vamos: Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla. Cuando estas encuestas se hagan públicas, se podrá comparar percepción ciudadana en Cartagena frente a otras ciudades.

Fecha de aplicación: Entre el 22 de junio y el 6 de julio de 2009.

Representatividad de la encuesta: La encuesta es representativa para Cartagena, tanto de su área urbana como de su área rural. Los resultados pueden desagregarse a nivel de *localidades* (Histórica y del Caribe Norte; De la Virgen y Turística; Industrial de la Bahía; Zona Rural), *nivel socioeconómico* (bajo, medio y alto) y *género* (hombre, mujer).

Al seguir la muestra los mismos patrones de la distribución de la población, es posible garantizar la representatividad para la totalidad de habitantes de la ciudad, por cuanto se le asigna el peso que a cada localidad y a cada nivel socioeconómico le corresponde.

Descripción de la muestra:

- Por nivel socioeconómico: 7% de los encuestados es de estratos altos (5 y 6), 24% es de estratos medios (3 y 4), y 63% es de estratos bajos (1 y 2). El restante 6% es del área rural.
- Por género: 51% mujeres y 49% hombres.
- Por edad: De 18 a 25 años es el 27%, de 26 a 35 años el 31%, de 36 a 45 años el 20%, de 46 a 55 años el 9%, más de 55 años el 13%.
- Por zona: Localidad Histórica y del Caribe Norte 35%, Localidad de la Virgen y Turística 27%, Localidad Industrial y de la Bahía el 33%, y Rural 5%.

Margen de error: El margen de error indica la proporción en que los resultados obtenidos pueden alejarse del valor que se presenta. Para esta encuesta, el margen de error es del 3.2%, con una confiabilidad del 95%.

Aspectos calificados y principales resultados en 2009:

- **Clima de opinión y calidad de vida** – En 2009 los cartageneros se mostraron un poco menos optimistas que en 2008, al disminuir de 61% a 54% la proporción de personas que perciben que las cosas en Cartagena van por buen camino. Aun así, este nivel es superior a los registrados entre 2005 y 2007.
Como en años anteriores, se sigue registrando un alto nivel de orgullo ciudadano frente a Cartagena (3.9/5.0). La satisfacción con Cartagena como una ciudad para vivir se mantuvo en el mismo nivel del año anterior, con 61% de las personas satisfechas con la ciudad.
Para los ciudadanos de Cartagena, la generación de empleo (86%) sigue siendo de lejos, el tema al que más debería prestarle atención la Administración Distrital, seguido por el fortalecimiento de la seguridad (34%), y la atención a pobres y vulnerables (28%).
- **Situación económica** – En este aspecto se presentaron cambios significativos en la percepción ciudadana frente al año pasado. Por un lado, disminuyó de 37% a 26% la proporción de personas que manifestaron que su situación económica familiar había mejorado en el transcurso del último año, siendo éste el nivel más bajo desde el año 2005. Este descenso se compensó con un incremento en el porcentaje de personas que manifestaron que su situación económica era igual a la del año anterior, pues no aumentaron las que dijeron haber empeorado.
Por otra parte, y como se viene registrando desde el año 2007, continuó descendiendo el porcentaje de personas que se auto-perciben como pobres en Cartagena; de 39% en 2008 bajó a 25% en 2009. La mayor autopercepción de pobreza se registró entre los ciudadanos del área rural, que como se observará a lo largo de la Encuesta, es la población que en 2009 tiene los menores niveles de satisfacción frente a los aspectos de su calidad de vida y a la gestión pública.
En relación con la alimentación, la situación reflejada por la encuesta resulta preocupante. El porcentaje de hogares donde no se consumió alguna de las tres comidas diarias por falta de dinero viene aumentando progresivamente, y en el último año pasó de 24% a 28%. La zona donde más se restringió el consumo de alimentos por falta de dinero en 2009 es el área rural con el 57%, seguida por la Localidad de la Virgen y Turística con el 38%, la Localidad Industrial de la Bahía 26% y finalmente la Localidad Histórica y del Caribe Norte 17%.
Finalmente, el 40% de los hogares en 2009 afirmó haber tenido dificultades económicas en el último año que dieron lugar a retrasos en pagos del hogar, especialmente de los servicios públicos, seguidos por los alimentos y el arriendo. Esta proporción se mantuvo muy similar a la de 2008 que fue 41%.
- **Educación** – El 99% de las personas que afirman tener en su hogar niños y jóvenes entre 5 y 17 años, expresaron que éstos asisten a un establecimiento educativo. El nivel de satisfacción frente a la educación que reciben los niños y jóvenes es de 4.0/5.0, el cual se ha mantenido alto desde el año 2005.
- **Salud** – El 65% de las personas en Cartagena afirmó que en el último año alguien de su hogar requirió algún servicio de salud o estuvo enfermo. De éstos, todos los que solicitaron algún servicio de salud fueron atendidos y calificaron con 3.5/5.0 el nivel de satisfacción frente a la atención recibida, calificación igual a la del año 2008. En cuanto a oportunidad de la atención, en 2009 se percibió un ligero aumento en el tiempo transcurrido entre el momento de solicitar el servicio

médico y el momento de recibirlo. En resumen, en salud se percibe buen acceso, satisfacción frente al servicio recibido pero menor agilidad en la atención.

- **Servicios públicos** – Al indagar sobre el acceso a los servicios públicos, los que tradicionalmente registran las mayores coberturas en la encuesta son energía, aseo, acueducto y gas domiciliario. Sin embargo, en 2009 los que registran los mayores aumentos en la proporción de personas que afirman recibirlos frente a 2008 son los servicios de alcantarillado y los nuevos servicios como TV Cable, celular e internet. En este último, el porcentaje de personas que afirman tenerlo a nivel domiciliario casi se duplicó pasando de 16% en 2008 a 29% en 2009. Como ocurre desde el año 2005, la mayor satisfacción ciudadana se presenta con el servicio de gas natural (4.8/5.0), seguido en esta oportunidad por la telefonía celular e Internet (ambos con 4.6/5.0), tv cable (4.3/5.0) y teléfono fijo que presentó el mayor aumento en el nivel de satisfacción ciudadana (de 3.2 en 2008 a 4.1/5.0 en 2009). El caso de la telefonía fija es particular pues viene registrando un descenso en las personas que afirman tenerlo en sus hogares, pero el nivel de satisfacción ciudadana aumenta significativamente en 2009. Esto puede estar ligado al hecho de que con el teléfono fijo se comercializan servicios de Internet y tv cable.
- **Movilidad vial** – El 53% de los cartageneros percibe que gasta el mismo tiempo que hace un año en los desplazamientos hacia sus lugares de trabajo o estudio, el 39% que gasta más tiempo y el 8% que gasta menos. En comparación con 2008, estos porcentajes se mantuvieron inalterados, aunque frente a 2005, 2006 y 2007 han aumentado los que perciben demorarse más y han disminuido los que perciben demorarse menos. El transporte público colectivo sigue siendo el más utilizado por los ciudadanos, pero su utilización viene descendiendo progresivamente mientras la moto y el vehículo particular ganan espacio. La satisfacción con el estado de las vías de la ciudad en 2009 aumentó de 8% a 17% frente al año pasado y la insatisfacción disminuyó de 50% a 24%. Aun así, el nivel promedio de satisfacción con las vías en 2009 es de 2.9/5.0. La ciudadanía en general expresa insatisfacción frente los aspectos relacionados con el tránsito, salvo por la semaforización que registra una satisfacción de 3.2/5.0.
- **Espacio público y Medio ambiente** – Se registra un leve aumento en el nivel de satisfacción de las personas frente al estado del espacio público en los barrios, como parques y zonas verdes (2.7/3.0), vías de acceso a los barrios (3.0/5.0) y andenes y separadores (3.1/5.0), aunque aun los niveles no son altos. En medio ambiente, los ciudadanos perciben que el gobierno distrital debería prestarle más atención en su orden a los cuerpos de agua (85%), la congestión vehicular (71%) y el nivel de ruido (34%). Asimismo, expresan insatisfacción frente a los resultados de la gestión ambiental en la ciudad y afirman que estarían dispuestos a cambiar su comportamiento y pagar algún tipo de contribución para reducir los niveles de contaminación.
- **Seguridad ciudadana** – La percepción de seguridad a nivel de la ciudad no registró cambios frente al año anterior y se mantuvo en 2.9/5.0. Es muy pareja la calificación a nivel de zonas de la ciudad. En relación con la percepción de seguridad a nivel de barrios, sí se presentó un cambio en 2009, año en el cual la calificación a la seguridad mejoró y fue de 3.2/5.0 frente a 2.9/5.0 en 2008. Por zonas de la ciudad, es en la Localidad De la Virgen y Turística donde se percibe menor seguridad en los barrios con 2.9/5.0, mientras que en el resto de zonas la calificación es de 3.3/5.0. Aunque el 34% de las personas aun consideran que se requiere mayor número de policías para mejorar la seguridad en el barrio, 27% manifiesta que lo que se requiere es mayor capacidad de reacción de las autoridades.

La proporción de personas que afirmaron haber sido víctimas de algún delito en el último año disminuyó de 14% en 2008 a 10% en 2009. El principal delito del cual afirman haber sido víctimas es del atraco. Sin embargo, el 64% no interpuso una denuncia, argumentando principalmente falta de confianza en las autoridades de seguridad.

- **Responsabilidad y participación ciudadana** – Como es tradicional, se percibe en Cartagena un bajo nivel de responsabilidad ciudadana frente a aspectos como acatamiento del Pico y Placa, cumplimiento de las normas de tránsito, pago de impuestos, respeto de los espacios públicos, respeto por las mujeres y respeto a la vida. Todos estos aspectos tienen calificaciones inferiores a 3.0/5.0. Sin embargo, y como aspecto positivo, aumenta de 2.8/5.0 en 2008 a 3.1/5.0 en 2009 la calificación a la probabilidad de ser castigado por parte de las autoridades cuando se infringe una norma.
Sólo el 3% de los cartageneros afirma pertenecer a algún grupo u organización comunitaria en la ciudad. La falta de tiempo, la falta de información y la poca efectividad de estos espacios son los principales argumentos para no participar.
- **Género** – Este es un nuevo módulo de la Encuesta derivado de una alianza entre Cartagena Cómo Vamos, Universidad Tecnológica de Bolívar, Universidad de Cartagena, Observatorio del Caribe Colombiano y Mesa de Mujeres de Cartagena y Bolívar, con el apoyo de GTZ/Cercapaz y AECID (Agencia de Cooperación Española).
El 62% de las personas en Cartagena considera que hay discriminación por razones de edad para acceder a puestos de poder, 59% que hay discriminación por raza y 47% por género.
La mayor discriminación a las mujeres es percibida en el ámbito laboral (42%), seguida por el político (40%) y el educativo (15%); 27% cree que no hay discriminación contra las mujeres en ningún ámbito.
Se percibe que la violencia contra las mujeres en Cartagena es frecuente, y que los tipos de violencia más comunes son física (58%), verbal (26%) y sexual (8%).
- **Recreación y cultura** – Las principales actividades de recreación y cultura en las que participan los habitantes de Cartagena son en su orden: centros comerciales (60%), playa (57%), sale a bailar (29%) y sale a restaurantes (25%). Las actividades culturales y deportivas se registran en menores proporciones. El nivel de satisfacción con la oferta cultural y recreativa de la ciudad aumentó de 3.0/5.0 en 2008 a 3.5/5.0 en 2009.
- **Gestión pública** – En este módulo se califica la gestión de la Alcaldesa, de su gabinete, del Concejo Distrital y de 51 entidades que prestan algún tipo de servicio público.
Alcaldesa: En su segundo año de gobierno, el 76% de los ciudadanos afirma conocer a la alcaldesa Judith Pinedo, manteniendo así un alto nivel de conocimiento desde el año pasado. De las personas que afirman conocer a la Alcaldesa Pinedo, el 49% tiene de ella una imagen favorable y el 51% una imagen desfavorable. En este sentido, en 2009 la favorabilidad de la Alcaldesa cayó 28 puntos porcentuales frente su nivel de 2008. En términos de confianza, en 2008 el 61% de las personas afirmó confiar en la Alcaldesa, frente a 34% en 2009. La gestión de la Alcaldesa Pinedo fue calificada por la ciudadanía con 2.8/5.0 en 2009 frente a 3.6/5.0 en 2008, argumentando desconocimiento de algunas problemáticas de la ciudad, falta de cumplimiento con lo prometido en su programa y falta de comunicación. Esta última razón presentó la mayor variación en el último año, pasando de 11% en 2008 a 38% en 2009, por lo cual ameritaría especial atención en el análisis de la encuesta de parte de la Administración Distrital. Es en el área rural donde se registraron las menores calificaciones.

Equipo de gobierno distrital: La calificación dada a la gestión global del equipo de gobierno es de 2.9/5.0 en 2009 frente a 3.4/5.0 en 2008.

Los aspectos en los cuales la gente percibe que ha estado trabajando la Administración de Judith Pinedo son en su orden educación pública (32%), salud (28%), vivienda de interés social (26%) y programas para mujeres (21%).

Al indagar por la percepción ciudadana frente a unas acciones puntuales de la Administración Distrital, la que registró la mayor calificación fue “el impulso a la educación superior a través de los CERES y el SENA” con 3.2/5.0. El resto de acciones tales como reubicación de familias en alto riesgo, atención al Cerro de la Popa, ejecución del programa Pedro Romero contra la pobreza y la pavimentación de vías registraron calificaciones por debajo de 3.0/5.0.

Concejo Distrital: El 48% de los ciudadanos afirma conocer el Concejo de Cartagena, y de éstos 38% tiene de él una imagen favorable. La calificación ciudadana a la gestión del Concejo en 2009 es de 2.6/5.0.

Empresas que prestan algún tipo de servicio público: Se indagó por el conocimiento, favorabilidad y gestión de 51 entidades individualmente.

Algunos comentarios finales:

- Este año se evidencia una preocupación ciudadana frente a la situación económica y el empleo; esto es general para las ciudades Cómo Vamos en donde se aplicó la Encuesta.
- Se mantienen estables y en general altos los niveles de satisfacción frente a la educación, salud y servicios públicos. Se mantiene también estable la percepción frente a la movilidad (tiempos de desplazamiento iguales o superiores frente al año anterior, e insatisfacción frente a aspectos del tránsito) y el nivel de seguridad a nivel Cartagena con 2.9/5.0.
- Aumenta el nivel de satisfacción frente a la oferta cultural, se percibe menos inseguridad a nivel de barrios y se perciben mayores posibilidades de ser sancionado cuando se infringen normas.
- Por otra parte, se registra un aumento en las personas que dejan de comer por falta de dinero, se percibe muy poca participación ciudadana y se percibe menor gestión de parte de la Administración Distrital y el Concejo. Como factor de calificación a la gestión pública distrital se resalta la falta de comunicación desde la Alcaldía, lo cual es un punto para ser analizado de parte del gobierno distrital.
- En términos generales, la percepción en el área rural es más crítica que en las otras zonas frente a cada uno de los temas evaluados; su llamado de atención es el más fuerte en 2009.

Consulte el informe completo en www.cartagenacomovamos.org.