

¿Para qué sirven las encuestas de percepción?

Las encuestas de percepción ofrecen a los gobiernos un nuevo enfoque para identificar las verdaderas necesidades de los ciudadanos; para los políticos es una herramienta que les permite detectar realmente cuales son los problemas que afectan a la población y los temas polémicos en los que deben orientar sus campañas y sus decisiones; y para las empresas ofrecen un mejor entendimiento del comportamiento de sus mercados, clientes y pueden orientar el diseño de sus programas de responsabilidad social.

El programa **Barranquilla Cómo Vamos –BqCV-** como iniciativa que busca evaluar la calidad de vida de los barranquilleros, entrega a la ciudad los resultados del estudio más completo que se hace anualmente en su género y que busca captar por medio de preguntas directas a las personas, su opinión acerca de los temas de la ciudad y cómo perciben su situación personal y la de Barranquilla. Un estudio de gran relevancia porque permite medir y dar a conocer aquellas cosas que son importantes para los habitantes de la ciudad; y si los esfuerzos que realizan las autoridades y lo que ocurre, realmente influye en lo que piensan y sienten.

La encuesta fue realizada por Ipsos Napoleón Franco para BqCV, se desarrolló durante el mes de agosto y se entrevistó a 1200 personas de las 5 localidades de la ciudad, constituyéndose en una amplia muestra de aproximadamente el 1% del total de la población de Barranquilla.

Clima de opinión y calidad de vida: En el 2010 los barranquilleros se mostraron mucho más optimistas que en 2009, al aumentar de 61% a 83% las personas que perciben que las cosas en la ciudad van por buen camino.

El 84% de los encuestados dijo que se sentía satisfecho con Barranquilla como una ciudad para vivir, superando el porcentaje de los bogotanos en donde el 63% se sentía satisfechos con su ciudad, los caleños con el 67% y los paisas con el 77%.

En una escala de cero a diez, donde cero corresponde a la peor y diez a la mejor vida posible, los barranquilleros se ubican en promedio en el escalón 7.

Cómo vamos en situación económica: Aumentó en 14 puntos el porcentaje de personas que considera que en el último año su situación económica mejoró algo o mucho, pasando de un 25% en 2009 a un 39% en 2010. Por otro lado, bajó el porcentaje de personas que consideran que su situación económica había empeorado mucho o algo del 22% en 2009 al 19% en este año.

El 38% de las personas entrevistadas se considera pobre; esta cifra bajó sólo un punto frente al 2009. El 42% de las personas entrevistadas pertenecientes a estratos 1 y 2 se perciben como pobres, un 36% en estratos 3 y 4, y un 20% en el 5 y 6. Este dato es muy alto ya que representa más de 450.000 conciudadanos. En Bogotá, Medellín y Cali este porcentaje es mucho menor con el 21, 22 y el 16% respectivamente.

Cerca de la mitad de los barranquilleros (46%) afirmó haber tenido dificultades económicas en el último año, que dieron lugar a retrasos en pagos del hogar; de este grupo de personas el pago más sacrificado fue el de servicios públicos con el 56% así como el presupuesto destinado para la alimentación con el 15%.

Un dato alarmante lo constituye el 15% de personas que respondieron afirmativamente a la pregunta *Por falta de dinero, ¿alguna persona del hogar no consumió alguna comida, uno o más días de la semana pasada?* lo que equivaldría aproximadamente a que 180.000 barranquilleros dejaron de comer por lo menos una comida al día en el último año. Para estrato 1 y 2 este porcentaje es del 18.

Cómo vamos en educación: El estudio de percepción de BqCV muestra un incremento en el número de niños y jóvenes matriculados en colegios públicos; pasando de un 59% en 2009 a 73% en 2010; esto es coherente con la disminución de los matriculados en colegios privados, donde pasó del 38% y al 23% este año.

El porcentaje de padres barranquilleros satisfechos con la educación que reciben sus hijos bajó 6 puntos; del 86% que manifestaron estar satisfechos en 2009 se pasó al 80%. Este dato está desagregado en la encuesta de percepción para colegios públicos y privados; para los colegios públicos el porcentaje de padres satisfechos cayó del 83% al 77%, mientras que para los colegios privados este porcentaje pasó del 88 al 85 por ciento. Este dato es preocupante dado que la mayor proporción de niños y jóvenes según la encuesta de BqCV se encuentra estudiando en colegios públicos 73%.

Cómo vamos en vivienda: A la pregunta de la encuesta de percepción ciudadana sobre si *usted vive en una vivienda propia pagando, propia pagada, arrendada u otra*, el 66% de los barranquilleros afirma tener vivienda propia, además, consideran que, tanto para arrendar como para comprar, la oferta de finca raíz en la ciudad es adecuada para su capacidad económica.

Cómo vamos en salud: Aumentó en 3 puntos el porcentaje de personas que sienten que en Barranquilla se garantiza el derecho a la salud en relación al año pasado (de 67% pasó al 70%).

Comparando los datos de años anteriores, el estudio reveló un aumento significativo de personas que manifestaron haberse enfermado durante el año, evidenciando una tendencia al alza en este indicador (2008, 44%; 2009, 62% y 2010, 74%).

El porcentaje de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de salud recibido tanto de entidades públicas como privadas viene en descenso desde un 67% en 2008, pasando al 65% en 2009 y llegando a su nivel más bajo en el 2010 con un 61%.

Esta disminución en la percepción de satisfacción puede estar asociada al aumento en los tiempos transcurridos entre el momento de solicitar el servicio y el momento de recibirlo. Durante el presente año disminuyó el número de personas atendidas entre los 5 primeros días desde el momento de haber pedido la cita, pasando del 38% en 2008; 56% en 2009, al 33% en 2010; y aumentó el número de personas que fueron atendidas entre 6 y más días, pasando del 29% en 2008, 16% en 2009, al 42% en 2010.

Cómo vamos en medio ambiente: Para los 1200 barranquilleros entrevistados en estudio realizado por BqCV, los aspectos más importantes a los que la administración distrital debe prestar más atención son: la canalización y limpieza de arroyos con un 64%; la contaminación del río y los caños (33%); la limpieza y cuidado del sistema de caños y ribera del río (31%); el manejo de basuras y residuos sólidos de la ciudad (28%); el nivel de ruido en la ciudad (16%) la contaminación por parte de las empresas (14%) y la arborización y zonas verdes en la ciudad (13%).

Discriminación: El estudio introdujo para este año, el tema de discriminación. Frente a la pregunta de que si en Barranquilla hay discriminación para acceder a puestos de trabajo por razones como la edad, el ser desmovilizados, desplazados, discapacitados, haber estado preso, la orientación sexual y la condición económica, más del 75% de los encuestados contestaron que si había discriminación. Casi el 60% de los barranquilleros entrevistados consideran que en la ciudad se discrimina por razones de género y grupo étnico.

Cómo vamos en servicios públicos: Los barranquilleros expresaron su insatisfacción con el servicio de aseo y recolección de basuras, de un 2% que en 2009 afirmó sentirse insatisfecho con la prestación de este servicio se pasó a un 26% en este año. La percepción de satisfacción cayó dramáticamente de un 93% en 2009 a un 54% en 2010. Las localidades en donde más ciudadanos reportaron insatisfacción fueron Metropolitana seguida por Suroriente u Suroccidente.

Como aspecto clave en la modernización de la ciudad se encuentra el aumento en la cobertura del servicio de internet, pasando del 21% en 2008 al 36% en 2010.

Por otro lado únicamente el 57% de los barranquilleros utilizan los servicios que prestan los bancos y entidades financieras. Desagregando por localidades, en Metropolitana es donde menos se utilizan estos servicios, con el 43% de sus habitantes, y donde más se utilizan es en Norte Centro Histórico con el 66% de los encuestados. Subió significativamente la percepción de satisfacción con el servicio prestado por estas entidades, de un 51% en 2009 a un 77% en 2010 entre los usuarios.

Cómo vamos en movilidad: Las personas que perciben un aumento del tiempo durante el último año para desplazarse a sus lugares de trabajo o estudio aumentó del 16% al 24%; esto por localidad se ve reflejado de la siguiente manera: en Suroccidente el porcentaje de familias que consideran que ha aumentado su tiempo de desplazamiento es del 20% frente al 11% que considera se demoran menos tiempo; en Suroriente esta relación es del 31 al 18 por ciento; en Norte Centro Histórico es del 26 al 16 por ciento; en Metropolitana es del 24 al 15; y Riomar es del 12 al 20 respectivamente.

El porcentaje de barranquilleros satisfechos con las vías de la ciudad aumentó en 16 puntos, de un 31% que afirmó en 2009 estar satisfechos con las vías de la ciudad se pasó al 47 por ciento. El 83% de los ciudadanos de estratos 5 y 6 se declararon satisfechos con el estado de las vías en Barranquilla, mientras que en el estrato 1 y 2 este porcentaje es de solo el 37%; lo cual evidencia una diferencia abismal en la percepción entre las personas de nivel socioeconómico alto y bajo.

Frente a la pregunta de *si las vías de su barrio están pavimentadas* el 71% de los barranquilleros manifestaron que éstas se encuentran pavimentadas, el 29% restante respondieron que no. Pero se observa una profunda diferencia entre personas de estratos altos y bajos; mientras que en estratos altos el 96% manifestó que las vías de su barrio están pavimentadas, sólo el 55% de estratos 1 y 2 respondió que sí a la misma pregunta.

La tendencia a utilizar el transporte público como medio de movilización de los barranquilleros a sus sitios de estudio y/o trabajo va aumentando, mientras que en el 2008 el porcentaje de personas que utilizaban transporte público era del 48%, en el 2009 y 2010 este porcentaje fue del 64 y 68 respectivamente.

Cómo vamos en espacio público: Frente al tema de espacio público sólo el 40% de los entrevistados manifiesta estar satisfecho con el mismo. Frente a aspectos como alumbrado público el porcentaje de ciudadanos insatisfechos se mantiene igual a lo largo de los tres últimos años (17%); el porcentaje de satisfacción también se mantiene en el 58% aproximadamente. La mayor satisfacción se presenta en estratos altos en donde el 70% se consideró satisfecho, mientras que solo la mitad de personas encuestadas en estratos bajos consideró estar satisfecho con este aspecto.

Un dato que llama poderosamente la atención es el de la satisfacción de los barranquilleros con los parques y zonas verdes de la ciudad; más de la mitad de la ciudadanía (61%) está insatisfecha con la oferta de parques y zonas verdes de Barranquilla, el 21% manifestó no estar satisfecho ni insatisfecho y solo el 18% de los ciudadanos manifestó estar satisfechos. Sólo el 48% de los habitantes de estrato alto están satisfechos; **y es preocupante que únicamente 9% de los encuestados pertenecientes a estratos bajos manifiesten tener satisfacción con los parques y zonas verdes.** Hay que tener en cuenta que casi la mitad de barranquilleros pertenecen a estrato 1 y 2.

Cómo vamos en seguridad: Frente a la pregunta *qué tan seguro en general se siente usted en Barranquilla* únicamente el 35% de los 1200 barranquilleros entrevistados respondió sentirse seguro en la ciudad; comparándonos con los resultados de las *Cómo Vamos* en el país, los barranquilleros nos sentimos más seguros que los bogotanos (20%) y los caleños (30%), pero menos seguros que los paisas (43%).

Con respecto a la seguridad en su barrio, sólo el 41% de los encuestados manifestó sentirse seguro. Comparativamente, este porcentaje es similar al reportado por los caleños, pero superior a los bogotanos quienes se sienten menos seguros (34%) e inferior a los paisas (49%).

Por otro lado, el 17% de los ciudadanos entrevistados han sido víctimas de algún delito en el último año, lo que representaría aproximadamente 200.000 habitantes si se lleva esta proporción a la población total de Barranquilla. Entre los delitos más frecuentes están el atraco, el raponazo y el robo a personas. De este grupo (17%) sólo el 38% denunció el delito; las razones que se dan son tan preocupantes como el mismo hecho: falta de confianza en las autoridades, 46%; el delito no fue lo suficientemente serio, 20%; no se atrevieron por las posibles represalias 15% y lo resolvieron ellos mismos, 15%; este último causa especial inquietud.

Los imaginarios de los barranquilleros frente al funcionamiento de la justicia son reveladores; a la pregunta realizada por la encuesta *qué tanto el funcionamiento de la justicia está ayudando a reducir la criminalidad en la ciudad*, el 47% manifiesta que ayuda poco, ya que a los delincuentes se les suelta rápido, los delitos quedan impunes, la justicia no es efectiva ni eficiente y las leyes no permiten castigar a los delincuentes y son permisivas. El 32% de los entrevistados considera que la justicia ayuda algo a la reducción de la criminalidad en la ciudad, y el 21% considera que mucho.

Un dato que llama la atención es la disminución en el porcentaje de barranquilleros que piensan que a mayor número policías aumentará la seguridad en su barrio, esta proporción ha venido bajando de 2008 a 2010 (54, 46 y 42% por año). El 28% de los entrevistados demanda una mayor capacidad de reacción de las autoridades.

Como evidencia de un cambio progresivo en la manera de pensar de los barranquilleros, la estrategia de aumentar los frentes de seguridad ciudadana cada vez goza de mayor credibilidad y confianza por parte de los ciudadanos; el 28% de los entrevistados la considera una acción importante para mejorar la seguridad en su barrio.

Cómo vamos en convivencia ciudadana: Al igual que en el año anterior, uno de los aspectos peor calificados por los encuestados es el comportamiento ciudadano. El uso de paraderos de buses y hacer fila, el comportamiento de los conductores y peatones y respeto a las normas de tránsito, el cuidado del espacio y bienes públicos así como el respeto a las normas ambientales fueron los aspectos en donde los entrevistados calificaron mal el comportamiento de sus conciudadanos, con un promedio del 55%.

Ante la pregunta *cómo cree usted que se comportan los barranquilleros en general frente a ciertos aspectos relacionados con la convivencia*: el respeto a la vida, a las mujeres y a las diferencias de orientación sexual fueron calificados con un “mal” por el 43, 41 y 50% de los entrevistados, respectivamente. La solidaridad con los demás fue el aspecto mejor evaluado con el 37% de los encuestados que cree que este comportamiento está presente en los barranquilleros.

Cada vez más barranquilleros perciben mayor probabilidad de ser castigados o amonestados por las autoridades si cometen infracciones y comportamientos no permitidos. El no cumplir con los horarios de pico y placa, con las normas de tránsito, el portar armas y no pagar impuestos son las acciones en donde más probabilidad existe de ser castigados (en una escala de 1 a 5 en donde 1 es poco y 5 es muy probable) el promedio de los barranquilleros se situó en la escala 3.2. El 40% de los entrevistados cree que podrían recibir sanción en caso de no acatar la norma.

Pasar la calle por sitios no permitidos, pasarse el semáforo en rojo, no usar puente peatonal, hablar por celular mientras se conduce, conectarse ilegalmente a los servicios públicos domiciliarios, invadir el espacio público con basuras y con vehículos, y orinar en sitios públicos; presentan menor probabilidad de sanción a juicio de los barranquilleros (menos del 40% manifestó creer recibir sanción).

Cómo vamos en participación ciudadana: El 97% de las personas entrevistadas afirmó no pertenecer a una organización social o comunitaria. Esta no participación se debe principalmente a la falta de información (46%) y falta de tiempo (34%).

Más del 60% de los barranquilleros piensan que la participación ciudadana no ayuda o está asociada con factores como la reducción del clientelismo, politiquería y corrupción; de igual forma consideran que la participación no ayuda a resolver los problemas de la gente, influenciar las decisiones de los gobernantes, entre otros aspectos.

El 65% de las personas entrevistadas manifestaron nunca reunirse en su barrio para resolver los problemas de la comunidad.

Cómo vamos en recreación y cultura: La cultura y la recreación buscan el desarrollo del ser humano en su contexto social; incrementando su capacidad de convivencia ciudadana y tolerancia, disminuyendo la segregación social y aumentando la calidad de vida de las personas. Un hecho preocupante, revelado por el estudio que hace Barranquilla Cómo Vamos es la poca participación de barranquilleros en actividades recreativas y culturales.

Actividades como ir a museos, teatro, bibliotecas, conferencias, tertulias y visita a monumentos y sitios históricos reportaron una baja participación de barranquilleros durante el último año. Para ninguna de estas actividades la asistencia reportó más del 10% del total de la muestra que hizo parte del estudio.

Las actividades en las que más participaron los barranquilleros durante el último año fueron: ir a los parques 37%; ir a la playa con el 42%; visitar centros comerciales con el 43%; restaurantes con el 31%; ir a bailar con el 25% y el carnaval con el 40%.

Preocupa la tendencia decreciente en la participación de los barranquilleros en festividades populares y el carnaval; para esta última actividad la participación viene bajando, del 2008 con el 52%; pasando al 47% en 2009 y llegando al registro más bajo reportado en el 2010 con sólo el 40% de la muestra entrevistada. Solo el 4% respondió haber participado en alguna festividad popular durante el último año, frente al 9% que respondió que sí en el 2009. Sólo la mitad de los barranquilleros está satisfecho con la oferta cultural y recreativa de la ciudad (54%).

Imagen del alcalde y su gabinete: La percepción de la gestión global del equipo de gobierno de la alcaldía registró su más alto índice de favorabilidad, subiendo 36 puntos, pasando de un 47 a un 83 por ciento el porcentaje de personas que calificó como buena la gestión del gabinete distrital.

Ante la pregunta realizada por el estudio de Barranquilla Cómo Vamos sobre *la imagen que usted tiene del alcalde* la mayoría de los 1200 barranquilleros que conformaron la muestra afirmaron tener una imagen favorable del alcalde Alejandro Char Chaljub. La imagen del alcalde aumentó 12 puntos en comparación al año pasado, registrando la más alta favorabilidad desde 2008, año en que se inició la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana en Barranquilla.

El 90% de los barranquilleros entrevistados calificó como “buena” la gestión realizada por el Alcalde; este porcentaje aumentó 17 puntos con respecto al año 2009 en donde este indicador tuvo una puntuación de 73%.

Imagen del concejo de barranquilla: El Concejo de Barranquilla es conocido por el 56% de las personas; no obstante, el 40% de los encuestados que conoce al Concejo tiene una imagen negativa de la corporación y el 24% considera que su gestión es mala; valores muy similares a los del año anterior. Sólo el 38% de la población que conoce al Concejo califica su gestión como buena.

El 89% de la población afirma no conocer la junta de administración local compuesta por ediles elegidos popularmente; del 11% que manifiesta no conocer a estos organismos.

Ficha Técnica

Encuesta realizada por IPSOS Napoleón Franco, inscrito ante el Concejo Nacional Electoral, para “Barranquilla Cómo Vamos”

Tipo de la muestra

Muestreo estratificado, multietápico.

Grupo objetivo

Hombres y mujeres mayores de 18 años de edad, niveles socio económicos alto (estratos 6 y 5), medio (estrato 4 y 3) y bajo (estrato 2 y 1), residentes en el distrito de Barranquilla, en cada una de las 5 localidades en que se divide la ciudad.

Tamaño de la muestra

1200 encuestas efectivas de 1200 previstas. Se entrevistaron personas en hogares ubicados en el distrito de Barranquilla.

Técnica de recolección de datos

Entrevista personal cara a cara con aplicación de un cuestionario estructurado. Realizada entre el 4 al 31 de agosto de 2010.

Margen de error observado

1,4% para el total de la muestra, con 95% de confianza.

Ponderación

Por localidades, nivel socioeconómico, edad y sexo.