



RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN



Sandra Staub
Dirección de arte
y diseño gráfico

Escala Editorial
Impresión

Impreso y hecho en Colombia

Primera edición
Diciembre 2015

ISBN: XXXXXXXXX

Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción total o
parcial por cualquier medio impreso,
o electrónico sin el permiso del titular.
Ley 23 de 1982

Corpovisionarios
Alcaldía de Medellín – Secretaría
de Cultura Ciudadana

SECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA DE MEDELLÍN

Aníbal Gaviria Correa
Alcalde de Medellín

María del Rosario Escobar
Secretaria de Cultura Ciudadana

Marcela Isabel Trujillo Quintero
Subsecretaria de Ciudadanía Cultural

Coordinación General
Antanas Mockus
Henry Murrain Knudson
Ana María Araos Casas
Ana Cristina Lesmes

Equipo Investigación
Andrea Ramírez Pisco
Nicolás Serrano
Ximena Velosa
Valeria Jaramillo
Sayra Aldana
Liliana Zuluaga

Estadísticas
María Fernanda Parra
Andrea Ramírez Pisco

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN



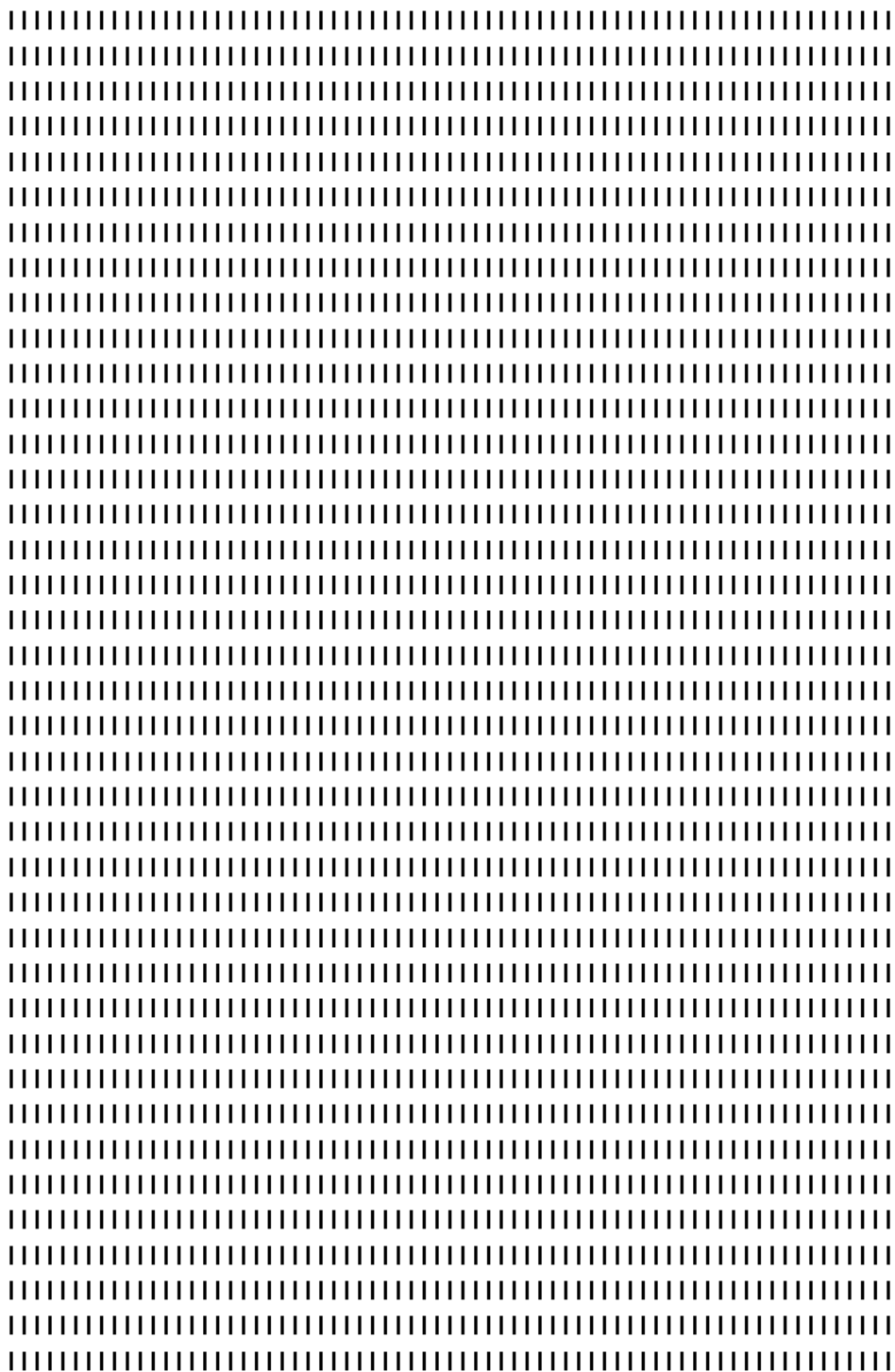
Alcaldía de Medellín



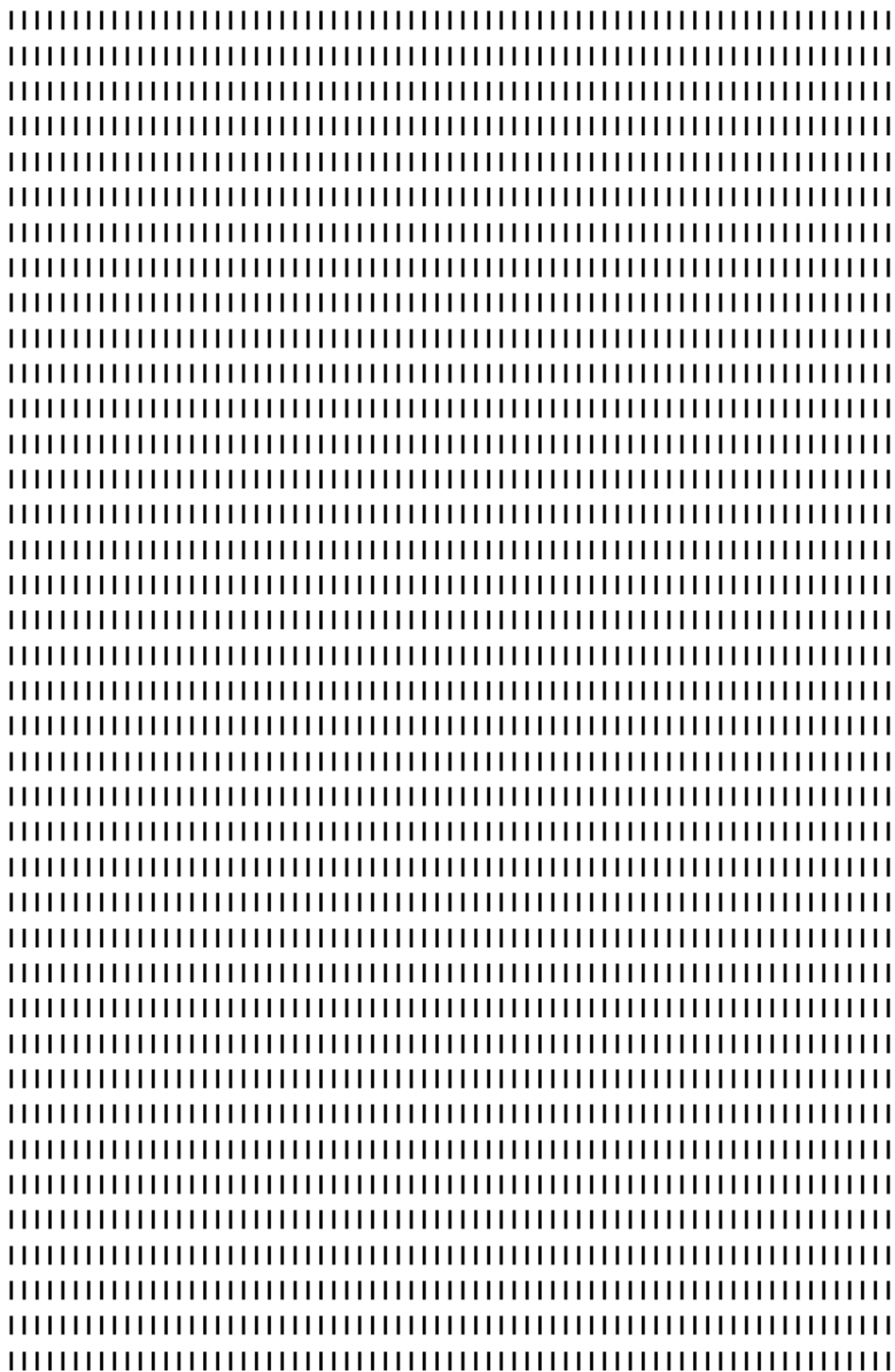
Medellín
todos por la vida

CORPO
VISIONARIOS





Introducción	9
Capítulo 1	
Hacia una Política de Cultura Ciudadana	11
Capítulo 2	
Abordando los Mitos sobre la Relación entre Pobreza, Cultura e Ilegalidad	25
Capítulo 3	
Ocho Años Midiendo Cultura Ciudadana en Medellín: resultados comparativos de la encuesta de cultura ciudadana	
Medellín 2015, sus avances y retrocesos	51
Resultados Generales	57
Movilidad y Espacio Público	61
Participación y Asuntos Públicos	67
Acuerdos y Confianza	69
Seguridad, Convivencia y Tolerancia	73
Legalidad y Corrupción	81
Anexo: Resultados Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2002, 2009, 2011, 2013 y 2015 comparados con promedio Nacional	87



INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín y Corpovisionarios han venido realizando mediciones periódicas y juiciosas de los indicadores de cultura ciudadana de la ciudad. En cada periodo los resultados de la investigación han visto la luz a través de una publicación como la que tiene en sus manos el lector, permitiendo así fácil acceso y consulta de la información por parte del ciudadano.

En esta ocasión la presente publicación no sólo recoge los resultados del Diagnóstico de Cultura Ciudadana de Medellín 2015, sino que ofrece insumos muy relevantes para los interesados en la materia.

El primer capítulo *Hacia una Política de Cultura Ciudadana* presenta un breve análisis teórico del potencial de la cultura ciudadana como política cultural y su rol en la transformación de comportamientos colectivos.

El segundo capítulo *Abordando los mitos sobre la relación entre pobreza, cultura e ilegalidad*, ofrece una interesante comparación entre los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana de Medellín 2015 y los resultados de la investigación realizada por Corpovisionarios y EPM en un grupo de hogares con puntaje Sisbén inferior a 33 en Medellín y otros municipios de Antioquia. En el texto se pone en cuestión la influencia de factores como el ingreso, o el puntaje Sisbén, en la consolidación del universo simbólico o la cultura de los pueblos.

El tercer capítulo *Ocho años midiendo cultura ciudadana en Medellín: Resultados comparativos de la ECC 2015* analiza los resultados más sobresalientes del diagnóstico de la ciudad este año en comparación con los años anteriores. Así, el lector podrá hacer seguimiento a cada uno de los indicadores de Cultura Ciudadana desde la primera medición en el año 2007.

Finalmente el lector encontrará un anexo de tablas con todos los resultados de las mediciones de cultura ciudadana realizadas en Medellín así como una columna con el promedio de los resultados de las encuestas realizadas en Colombia. De esta manera, el lector podrá realizar sus propios análisis y comparaciones, haciendo del presente libro una herramienta de consulta para académicos, hacedores de política e interesados en temas de cultura ciudadana.



HACIA UNA POLÍTICA DE CULTURA CIUDADANA

HENRY MURRAIN, ANA MARÍA ARAOS

Veinte años después de la aparición del término cultura ciudadana en el primer plan de gobierno de Antanas Mockus como alcalde de Bogotá en 1995 cabe preguntarse en qué medida Cultura Ciudadana se ha convertido en una parte importante de las narrativas de las ciudades colombianas y ha llegado a influenciar su política cultural.

Si bien iniciando la década del 2000 muchas ciudades colombianas se dieron a la tarea de adoptar prácticas y políticas inspiradas en los gobiernos de Antanas Mockus, con el paso del tiempo y en especial desde la conformación de Corpovisionarios como centro de pensamiento y acción para el fomento y consolidación del legado de cultura ciudadana, muchas más ciudades se han sumado al reto de implementar cultura ciudadana como enfoque de política pública, como estrategia de gobierno o como mecanismo de monitoreo y evaluación. Tan sólo en Corpovisionarios, desde 2006 se ha aplicado la Encuesta de Cultura Ciudadana en más de 52 ciudades colombianas y en 19 ciudades de otros países (Ver lista en anexo), permitiendo un nivel de comparabilidad cada vez mayor, y enriqueciendo el análisis al estudiar poblaciones significativamente distintas a las sociedades latinoamericanas como, por ejemplo, Estocolmo y San Diego, California.

Entre este grupo de ciudades que han recurrido a las herramientas de cultura ciudadana sobresalen Medellín y Monterrey (México) las cuales han venido implementando periódicamente la Encuesta de Cultura Ciudadana, permitiendo así una rigurosa comparabilidad del impacto de la gestión pública en los indicadores de cultura ciudadana, y han adoptado las recomendaciones derivadas de los diagnósticos y los análisis resultantes de este ejercicio.

A nivel de sociedad civil, la noción de cultura ciudadana ha sido apropiada por algunos sectores de la ciudadanía, muy especialmente en Bogotá, donde con frecuencia se reclama la cultura ciudadana como un patrimonio de la ciudad que se ha perdido en los años recientes por escaso interés de los gobiernos locales. Por otro lado, cultura ciudadana como enfoque teórico y marco de análisis para la transformación del comportamiento humano ha permeado el ámbito corporativo al proporcionar poderosos mecanismos para la armonización de las reglas formales con la moral y la cultura, especialmente en contextos de riesgo y seguridad industrial.

Los logros de los gobiernos de cultura ciudadana y los cambios de comportamiento generados por este enfoque, algunos de los cuales han obtenido incluso reconocimiento a nivel global², han resultado en la amplia difusión y uso del

2 Las transformaciones logradas durante los gobiernos de Antanas Mockus en Bogotá han sido extensivamente registradas en el documental *Cities on Speed: Bogota Change* del director Andreas Møl Dalsgaard publicado en Mayo de 2010. El informe del Banco Mundial 2015 también presenta un caso de estudio de las alcaldías con respecto

término. Sin embargo, la interpretación de qué es Cultura ciudadana y cómo se implementa ha variado de lugar a lugar.

Por ejemplo en Medellín que ha sido la ciudad más disciplinada en la aplicación de la Encuesta de Cultura Ciudadana y que cuenta con una entidad responsable por estos temas, la Secretaría de Cultura Ciudadana, el término abarca un amplio espectro de temas, que van desde garantizar el ejercicio de los derechos a la cultura, a la educación y a la creación artística, hasta propiciar la convivencia pacífica, entre muchos otros.

Las políticas de cultura ciudadana en Medellín en los años recientes se han orientado principalmente a promover la valoración y el reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad de los habitantes de la ciudad, y a transformar comportamientos en temas de movilidad y convivencia a través de proyectos y campañas.

A pesar de la diversidad en la adopción e interpretación de la noción de cultura ciudadana en las distintas ciudades latinoamericanas, hay un punto en común que es transversal e imprescindible a cualquier implementación del enfoque, como lo es la orientación a cambiar comportamientos colectivos para favorecer la convivencia, o en otras palabras cambiar la cultura. Pero ¿es esto posible? ¿o acaso deseable?

Frente a esto nos encontramos con frecuencia con dos posiciones predominantes. Por una parte hay quienes no sólo están convencidos de que la cultura sí se puede cambiar, sino que además confían en que bastan campañas comunicacionales como medio para lograrlo; y por otro lado está el grupo conformado por aquellos que creen que es un atropello pretender cambiar la cultura, porque o bien se asume que la cultura es un resultado de otras variables (como la estructura económica), o bien porque se considera pertinente conservar las tradiciones, los códigos y las prácticas para evitar la aculturación, con frecuencia asociada a efectos del colonialismo y la globalización.

La primera, que siguiendo a Jeffrey Alexander podríamos llamar la posición de la «producción de la cultura» asume los valores, códigos, discursos y símbolos como objetos a manipular³. La segunda, que podríamos llamar determinista, asume que las prácticas, ritos, valores y símbolos de los pueblos son determinados por

al ahorro de agua. El texto correspondiente puede descargarse en <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Publications/WDR/WDR%202015/Spotlight-5.pdf> En 2015 el New York Times publicó el artículo *The Art of Changing a City* recogiendo los logros y las recomendaciones de Antanas Mockus desde el enfoque de cultura ciudadana. El texto se puede acceder en http://www.nytimes.com/2015/07/17/opinion/the-art-of-changing-a-city.html?_r=0

3 cf. Alexander, Jeffrey. *Sociología cultural: Formas de clasificación en las sociedades complejas*. Flacso México, Anthropos, 2000, p.35.

las estructuras económicas y por lo tanto no pueden ser transformados deliberadamente sin depender de esas otras variables “fuertes”.

Esta dicotomía nos obliga a atender la pregunta de qué entendemos por cultura y cuál es la comprensión de este concepto desde el enfoque de cultura ciudadana.

LA AUTONOMÍA DE LA CULTURA

Aunque la cultura siempre ha jugado un papel importante en la sociología, principalmente gracias a las contribuciones de la sociología alemana reflejada en las obras de Durkheim, Weber y Elias la descripción del rol de la cultura en la caracterización de la sociedad ha variado geográficamente y por épocas.

Los sociólogos clásicos, fuertemente influenciados por el marxismo creyeron que la modernidad vaciaba de significado al mundo y que el capitalismo, la industrialización, la secularización, los estados nacionales y la racionalización producían individuos egoístas movidos principalmente por los incentivos proporcionados por estas rígidas estructuras y cuyas acciones son puramente instrumentales. Desde esta perspectiva, el capitalismo aniquiló las redes textuales de significado social y las sociedades perdieron el potencial estructurador de lo sagrado y lo profano⁴.

Desde los años cincuenta la sociología moderna ha dado un giro hacia el reconocimiento de la relevancia de la cultura, empezando con el rescate de los valores que hace Talcott Parsons al otorgar a los valores un lugar central en las acciones e instituciones humanas para otorgar coherencia al funcionamiento del mundo. En las décadas siguientes esta tendencia se fortalece con la insistencia de pensadores como Lévi-Strauss, Roland Barthes y Michel Foucault en la textualidad de las instituciones y la naturaleza discursiva de la acción humana. Sin embargo, según Alexander, ellos fueron incapaces de especificar la agencia y las dinámicas causales de estos discursos⁵.

En los años ochenta y noventa tuvieron lugar sendas investigaciones acerca de la producción y recepción de la cultura que por medio de estudios empíricos evidencian las circunstancias en las cuales la cultura es producida y consumida, presentando vínculos causales explícitos entre la cultura y la estructura social⁶. Estos estudios pretendieron explicar la cultura como un producto manipulado por instituciones patrocinadoras, élites o intereses, las cuales en la búsqueda de utilidad, poder, prestigio, o control ideológico movilizan la producción cultural.

4 cf. Ibid, p.33.

5 cf. Ibid, p.34.

6 cf. Alexander, Jeffrey y Smith Philip. *The Strong Program in Cultural Theory: Elements of a Structural Hermeneutics en Handbook of Sociological Theory, 2001, p.142.*

De esta forma, la recepción de la producción cultural está determinada por la posición social, reflejada en variables como el género, la raza o la clase. El fin de estos análisis no era tanto comprender el impacto del significado de ciertos códigos en la vida social y en la construcción de identidad, sino mostrar cómo la vida social y las identidades limitan los significados potenciales, otorgando así a estas estructuras sociales el carácter de variables fuertes que determinan la cultura⁷.

A diferencia de estos, la sociología cultural promovida por Jeffrey Alexander en la última década defiende que *“cualquier acción (...) se encarna en un horizonte de significado en relación al cual no puede ser ni instrumental ni reflexiva. Toda institución, independientemente de su naturaleza técnica, coercitiva o aparentemente impersonal, sólo puede ser efectiva si se relaciona con los asideros simbólicos establecidos que hacen posible su realización y una audiencia que la lee de un modo técnico, coercitivo e impersonal. Por esta razón, todo subsistema especializado de la sociología debe tener una dimensión cultural, de lo contrario, los trabajos relativos a los ámbitos de la acción y a los ámbitos institucionales nunca se entenderán por completo”*⁸.

Si bien es claro que existen relaciones sociales no simbólicas y que la cultura interactúa en el mundo concreto con el poder y la razón instrumental, la defensa de la autonomía de la cultura alega que el significado ocupa un lugar central en la existencia humana, de manera que las acciones y las instituciones deberían tratarse como si estuvieran estructuradas por guiones, compuestos de códigos y narrativas que se apalancan en elementos sociales, emocionales y metafísicos de la vida⁹. Por narrativas se entiende *“la organización de las experiencias en una teleología coherente y cronológica”*¹⁰.

Así, el programa fuerte de sociología cultural con su defensa de la autonomía de la cultura proporciona un sustento importante para el enfoque de Cultura Ciudadana al destacar la complejidad de la acción humana y comprender el universo simbólico de los grupos humanos como un elemento independiente de variables como la economía, la dominación o la estructura social. “Las políticas, prácticas, rituales y objetos que hemos acordado llamar como culturales forman parte de grandes regímenes discursivos que no sólo los hacen posibles, sino también determinan su circulación, el valor que les asignamos y las prácticas sociales que los rodean: formas de acceder a ellos, de hablar de ellos, de distribuirlos”¹¹.

7 cf. Ibid, p.143.

8 cf. Alexander, Jeffrey. *Sociología cultural: Formas de clasificación en las sociedades complejas*. Flacso México, Anthropos, 2000, p.31.

9 cf. Ibid, p.33.

10 Ibid.

11 Rodríguez, Víctor Manuel. *Políticas Culturales y Textualidad de la Cultura: Retos y Límites de sus Temas Recurrentes*. Caracas, 2003.

Los indicadores de cultura ciudadana pueden comprenderse como una visión normativa de la sociedad en la que priman la resolución pacífica de conflictos, el respeto de la ley, el cumplimiento de acuerdos, los bajos niveles de victimización y la valoración de los bienes públicos, entre otros. Con frecuencia la correlación entre mejores indicadores de cultura ciudadana y mayores niveles de ingreso per cápita suscitan explicaciones según las cuales es esta última variable (el desempeño económico) la que ocasiona los buenos niveles de convivencia en la sociedad estudiada. Sin embargo, tanto la postura de Alexander como la teoría del cambio económico del nuevo institucionalismo de Douglas North, nos permiten explicar cómo la causalidad parece ocurrir justamente a la inversa, siendo la cultura, el universo simbólico, o el andamiaje institucional de las sociedades los que en efecto determinan su desempeño económico.

Por esta razón es que desde el enfoque de Corpovisionarios resulta fundamental identificar el mayor número de elementos culturales que dan forma a las relaciones sociales en los grupos humanos y que favorecen la recurrencia de acciones indeseables para la convivencia y el bien común, tales como justificaciones para la ilegalidad, normas sociales que favorecen la corrupción y abuso de los bienes públicos, disposiciones a la justicia por mano propia, creencias negativas sobre los demás ciudadanos y las instituciones del Estado, narrativas de injusticia social, el machismo y la validación social de la violencia, entre otros. Develar el carácter simbólico y discursivo de estos elementos mostrando el origen concreto, el contexto histórico, los actores y relaciones clave y su impacto en la construcción de nuestra propia identidad y en la forma como nos relacionamos es un objetivo fundamental en la construcción de mejores sociedades.

Ante esto puede surgir la pregunta de si debemos o no atrevernos a sugerir nuevas prácticas culturales que rivalicen con las prácticas tradicionales. Por ejemplo, en su texto *Desconfianza, civilidad y estética: las prácticas formativas estatales por fuera de la escuela en Bogotá, 1994-2003*, Javier Saenz calificó el esfuerzo del gobierno de Antanas Mockus con su programa de Cultura Ciudadana como una estrategia civilizadora apalancada en un rol del Estado como educador de sus ciudadanos en todas las esferas, incluso la privada, al involucrarse en temas como la violencia intrafamiliar.

La corriente del liberalismo individualista considera la ciudadanía como una pieza central del Estado moderno, estableciendo una clara división entre la esfera pública y la privada. Así, la ciudadanía permite en gran medida la tranquila persecución de los propios intereses privados debido a que esa vida privada está garantizada por la protección estatal de los derechos. Bajo este esquema, un gobierno no tendría permiso para sobrepasar sus poderes y afectar a los ciudadanos en sus intereses ni intervenir en su vida privada¹².

12 Cf. Heater, Derek. *What is citizenship?*. Polity, 1999, p. 6.

Sin embargo, no existe ningún gran principio filosófico que pueda ayudarnos a resolver esta clase de problemas y establecer tajantemente si es deber del Estado promover una política cultural que afecta asuntos que parecen más de la esfera privada transformando las narrativas y códigos culturales, pues estos no son hechos objetivos, intrínsecamente ciertos o falsos, buenos o malos, sino que dependen de las prácticas sociales y nuestra construcción simbólica en torno a ellas¹³.

Por política cultural no nos referimos exclusivamente a las iniciativas de instancias culturales del Estado, ONG o instituciones privadas en términos de regulación, gestión y control, sino a “todo quehacer cultural como una práctica social de lo posible”¹⁴. La política cultural abarca tanto las intervenciones realizadas por el Estado en materia cultural como las narrativas promovidas por instituciones civiles, grupos sociales y agentes culturales con el fin de orientar las agendas políticas, satisfacer ciertas necesidades culturales y “obtener algún tipo de consenso en torno a un tipo de orden o transformación social”¹⁵.

Es así como una determinada política cultural puede crear una sociedad que juzgue repulsiva una cierta práctica, mientras que una política cultural de tipo distinto es capaz de generar otra que no vea objeción alguna a esa misma práctica¹⁶.

Según Richard Rorty, los objetos y temas considerados por una cultura dependen de las descripciones definidas que esta tenga de ellos, es decir que el universo de posibilidades está limitado al número de designadores canónicos disponibles¹⁷. En otras palabras, para una cultura sólo existe “todo aquello que la sociedad considere adecuado incluir en sus discursos”¹⁸ y que sólo tiene sentido en términos de su función social.

Sin embargo, de acuerdo con Rorty “*las decisiones vinculadas con las cosas de las que debemos hablar y con las cosas que debemos callar, y con qué objetivos, no se toman sobre la base de criterios convenidos*”; (...) “*la política cultural es la actividad humana que menos se rige por normas. Es el ámbito propio de la rebeldía generacional, y constituye por tanto la punta crecedera de la cultura, el lugar en el que las tradiciones y las normas quedan en inmediata situación de disponibilidad*”¹⁹.

El enfoque y la experiencia de Cultura Ciudadana pueden comprenderse también como un movimiento cultural que nos ofrece un juego de lenguaje, un vocabulario

13 Cf. Rorty, Richard. *Filosofía como política cultural*. Paidós, 2010, p. 28.

14 Rodríguez, Víctor Manuel. *Políticas Culturales y Textualidad de la Cultura: Retos y Límites de sus Temas Recurrentes*. Caracas, 2003.

15 Ibid.

16 Cf. Rorty, Richard. *Filosofía como política cultural*. Paidós, 2010, p. 40.

17 Cf. Ibid, p.47.

18 Ibid, p.40.

19 Ibid, p.51

y metáforas alternativos para describirnos como sociedad, para reconstruir nuestra imagen propia y para determinar las cosas que juzgamos de máxima importancia como sociedad. Cultura Ciudadana podría convertirse para la sociedad latinoamericana en el equivalente de la utopía social democrática que guió la transformación social y política de la modernidad europea, al proporcionar mecanismos para la propia superación.

Rorty asegura que “toda cultura puede verse superada por otra”²⁰ o por sí misma, pues no hay límite a su capacidad de concebir muchas más descripciones y crear muchos más designadores canónicos, o en otras palabras, léxicos para explicar el mundo y florecer, no sólo como cultura, sino incluso como especie biológica²¹.

Cultura Ciudadana proporciona un esquema de argumentos que proponen un escenario en el que nuestra sociedad se encontraría en mejores condiciones si lograra transformar algunas prácticas culturales que se cuestionan, y propone alternativas para sustituir las prácticas indeseadas para la convivencia pacífica y la construcción del bien común.

CULTURA CIUDADANA COMO EJERCICIO DE COORDINACIÓN COLECTIVA

Como lo hemos mostrado, existen reflexiones teóricas sólidas tanto para considerar legítima una agenda de cambio cultural como para sospechar de una concepción exagerada de la cultura como disponibilidad. Es así como el concepto de cultura ciudadana se relaciona dialógicamente por un lado con una noción de la cultura como terreno viable y necesario para la solución de problemas concretos de convivencia que viven los ciudadanos pero también con el llamado a no considerar la cultura como un trozo maleable de plastilina que puede llevarse instrumentalmente a la forma que se desee.

Es importante aquí hacer una aclaración básica: las dos palabras que constituyen el concepto propuesto por Mockus (“cultura” y “ciudadana”) delimitan el ámbito de política cultural que puede desarrollarse desde un gobierno, exclusivamente al terreno de la construcción de ciudadanía. Se trata, no obstante, de pensar en la agencia cultural solo en aquellos elementos de la cultura que son fundamentales para la construcción de ciudadanía. No se trata de una agenda de “culturización” o promoción totalizadora de una cultura.

Este ejercicio público de agencia que se centra en aquellos elementos fundamentales para la construcción de la ciudadanía no pretende que todos los miembros de la comunidad piensen igual o tengan los mismos valores y creencias. Se convoca más bien a la ciudadanía a que se reflexione sobre unos comportamientos

20 Ibid, p.47.

21 cf. Ibid, p.44.

mínimos para la convivencia que por diversas razones pueden no estarse cumpliendo en la práctica. De hecho, por nuestra experiencia hemos podido observar que, en general, aquellas prácticas y comportamientos sobre las cuales se centra la agenda de cambio cultural están relacionadas con deseos generalmente compartidos por la mayor parte de los miembros de la sociedad, que por problemas de coordinación de expectativas y acciones, no se están materializando en la práctica.

En esa dirección, la teoría de Normas Sociales²² nos ha mostrado con amplio detalle que un colectivo determinado puede seguir comportamientos indeseados por la mayoría de las personas. Esto es, la conducta del colectivo no puede reducirse simplemente a la suma de sus partes. En ese sentido el comportamiento social no es necesariamente el resultado de la mera suma de las actitudes o preferencias individuales, sino que la relación e interacción de las distintas partes determina también el comportamiento individual.

La caracterización detallada de los tres sistemas de reglas que se estructuró con el concepto de cultura ciudadana²³ llamó la atención sobre los diversos mecanismos de regulación que motivan el comportamiento de las personas. Al reconocer que los ciudadanos se rigen también por normas sociales y normas morales, una política de cultura ciudadana detecta poderosos mecanismos emocionales que impelen la acción o la refrenan, y se vale de ellos para promover cambios de comportamientos. Así, por ejemplo, se ve que las personas pueden abstenerse de actuar en ciertas formas como respuesta a la vergüenza y la culpa y, correlativamente, encuentran poderosos incentivos en el deseo de reconocimiento social y la autogratiación por actuar de acuerdo con los propios principios.

Dentro de esta tipología de normas, existe un elemento característico de las normas sociales que las diferencia de las normas morales y legales y es que éstas no podrían ser explicadas dentro de la teoría de la elección racional²⁴. El carácter

22 Cristina Bicchieri filósofa de la Universidad de Pennsylvania ha planteado una teoría de las normas sociales en la que explora en profundidad mecanismos automáticos de coordinación social que complementan la teoría de deliberación racional tradicional. Según ella, los individuos se ajustan a una norma social como respuesta automática a sus expectativas empíricas y normativas sobre el comportamiento de los demás. Véase Bicchieri, Cristina. *The Grammar of Society: The Nature and Dynamics of Social Norms*. Cambridge University Press, 2006.

23 El concepto de Cultura Ciudadana se construyó sobre el marco teórico de armonización de los sistemas reguladores: ley, moral y cultura, sugerido por Mockus a lo largo de sus investigaciones en la Universidad Nacional y en la etapa posterior a las alcaldías en Bogotá. Véase: Mockus, Antanas. *Convivencia como Armonización de Ley, Moral y Cultura en Perspectivas*, vol. XXXII, n° 1, marzo 2002

24 Véase: Elster, Jon. *La explicación del comportamiento social: más tuercas y tornillos para las ciencias sociales*. Gedisa, 2010.

no-racional de las normas sociales ha sido expuesto con amplio detalle por disciplinas como la psicología social y la teoría de juegos en economía mostrándonos que un colectivo puede apropiarse de comportamientos que no son respaldados individualmente por ningún miembro de la comunidad. Esta teoría nos enseña que en el comportamiento público de las personas no sólo intervienen los valores y preferencias individuales sino que además influyen radicalmente las expectativas que éstos tienen de los miembros de su comunidad o grupo de referencia.

Puede ocurrir, por ejemplo, que todos los miembros de una comunidad consideren deseable usar los cruces peatonales (también llamados cebras), pero al tiempo, todos los miembros de esta comunidad tengan la expectativa de que los demás miembros de la sociedad prefieren no utilizar el cruce peatonal. Este fenómeno de disonancia generalizada entre las propias preferencias y las creencias que tenemos de los demás ha sido denominado en psicología social como *ignorancia pluralista*²⁵. El resultado más interesante de los estudios de *ignorancia pluralista* es que nos muestra que en el comportamiento público de las personas las expectativas sobre las acciones de los miembros del contexto de referencia son el principal motivador de comportamientos públicos, sobreponiéndose en muchos casos a las convicciones individuales.

Los hallazgos de la teoría de normas sociales son fundamentales para quienes desarrollan políticas culturales porque existe un error generalizado en los hacedores de política pública que creen que aquellos comportamientos “problemáticos”²⁶ que se observan en las ciudades están relacionados con una falta de apropiación individual de valores, razones o argumentos adecuados. Esta idea aunque errada es explicable desde el sentido común. Por ejemplo en el caso particular del irrespeto de la ley se podría pensar, en primera instancia, que el problema es de información; que el problema es que las personas “no saben” que la ley prohíbe un comportamiento en particular o que las personas no conocen las motivaciones que han producido dicha regla formal. Por ello la agenda de política cultural o agencia cultural muchas veces se agota en ejercicios de exhortación y persuasión que se despliegan en campañas de comunicación que buscan persuadir a los ciudadanos mediante la promoción de algún comportamiento específico o mediante el posicionamiento de ideas o argumentos al respecto. Sin embargo, parte de lo que pretendemos mostrar con la alusión de la teoría de normas sociales, es que muchas veces más que

25 Véase: Prentice, Deborah y Miller, Dale. *Pluralistic Ignorance and Alcohol Use on Campus Some Consequences of Misperceiving the Social Norm*. Journal of Personality and Social Psychology. February 1993 Vol. 64, No. 2, 243-256

26 Nos referimos aquí a temas de recurrente preocupación por parte de gobiernos de Latinoamérica como lo son por ejemplo la transgresión de leyes, las prácticas imprudentes en el tránsito que generan accidentes viales, la violencia interpersonal, entre otros.

transformar las propias convicciones o ideas de las personas, una agenda de cambio cultural debe centrarse en la transformación de las ideas y representaciones que las personas tienen de los demás miembros de su comunidad.

En ese sentido, investigadores como Henry Murrain²⁷ han planteado que una agenda de cambio cultural puede verse más como un espacio de coordinación y transformación de expectativas mutuas que como una agenda de transmisión de nuevas preferencias o valores en los individuos. En estos casos quienes lideran el proceso de agencia cultural tienen el rol de interpretar y coordinar procesos de transformación que los ciudadanos consideran deseables pero que requieren que en alguna instancia se lidere y se sintonice a las personas mostrándoles que aquello que cada individuo desea (en privado) corresponde con el deseo de la mayoría de los ciudadanos de su comunidad.

Murrain²⁸ ha mostrado que existe una tendencia generalizada en varias ciudades de América Latina según la cual las personas afirman, desde un punto de vista individual, que ellos gustan de las normas mientras que simultáneamente creen que viven en contextos donde las demás personas de su ciudad no gustan tanto de las normas como ellos y por tanto presentan una tendencia a transgredirlas. Se observa una suerte de “soberbia moral” donde las la mayoría de las personas se supone a sí mismo como un ciudadano correcto rodeado por ciudadanos transgresores de normas.

La tendencia a pensar en los demás miembros de la sociedad cómo sujetos radicalmente distintos podría considerarse como un rasgo cultural que tiene consecuencias prácticas. Es decir, el sentimiento de “desajuste” frente a las propias nociones de bien y las representaciones colectivas de los otros incide directamente en el desempeño de las sociedades en materia de cumplimiento de normas y convivencia. Propiciar transformaciones de este tipo, que favorezcan una representación renovada de los demás como sujetos moralmente iguales y capaces de cumplimiento de normas y acuerdos, hace parte esencial del rol de los gestores de una política de cultura ciudadana, comprendida como coordinación de expectativas y representaciones.

En todo el mundo este enfoque de políticas públicas ha cobrado relevancia en los años recientes. El Informe del Banco Mundial 2015 “Mente, sociedad y conducta” invita a los responsables de la formulación e implementación de políticas públicas a instalarse en el paradigma más reciente de las ciencias sociales basado en el cuestionamiento de la racionalidad de los individuos, en el reconocimiento de la existencia de comportamientos automáticos, en la comprensión del funcionamiento de las normas sociales y otros fenómenos descritos previamente en el capítulo como la ignorancia pluralista y la conformidad de grupo.

27 Murrain, Henry. *La légalité et la représentation de l'autre. Une étude du rôle des normes sociales dans le respect des lois. En Revista Droit et Société N° 91 2015.*

28 Ibid.

Así pues, la intuición que despertó el concepto de cultura ciudadana encuentra resonancia en el consenso cada vez más aceptado de que las políticas públicas deben atender no solo el funcionamiento de instituciones y marcos regulatorios sino que deben desarrollar agendas encaminadas a facilitar las conductas de los ciudadanos con base en los hallazgos y avances más recientes de las ciencias conductuales.

El respaldo del Banco Mundial y de la comunidad científica en los años recientes hace más viable y pertinente el reto de difundir y seguir consolidando en Colombia y América Latina una política de Cultura Ciudadana que se inició en Bogotá en los años noventa y que se ha extendido a diversas ciudades del país y del continente. Sólo cuando la sociedad abrace estas prácticas en volúmen vamos a percibir los efectos de la convivencia pacífica.

BIBLIOGRAFÍA

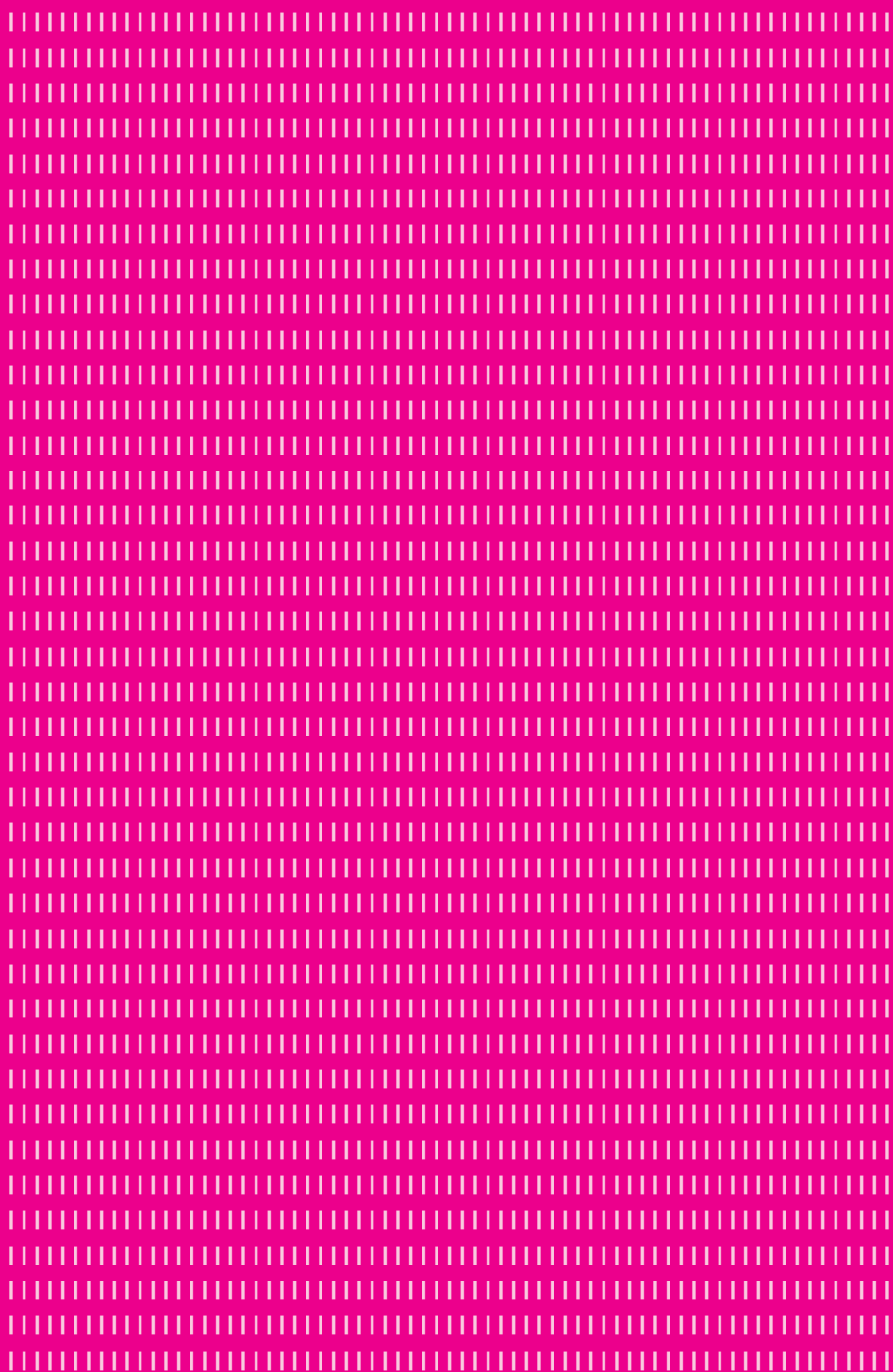
- ALEXANDER, JEFFREY.** *Sociología cultural: Formas de clasificación en las sociedades complejas.* Flacso México, Anthropos, 2000.
- ALEXANDER, JEFFREY Y SMITH PHILIP.** *The Strong Program in Cultural Theory: Elements of a Structural Hermeneutics en Handbook of Sociological Theory,* 2001.
- HEATER, DEREK.** *What is citizenship?.* Polity, 1999.
- MURRAIN, HENRY.** *La légalité et la représentation de l'autre. Une étude du rôle des normes sociales dans le respect des lois.* En Revista Droit et Societé N° 91 2015.
- RODRÍGUEZ, VÍCTOR MANUEL.** *Políticas Culturales y Textualidad de la Cultura: Retos y Límites de sus Temas Recurrentes.* Caracas, 2003.
- RORTY, RICHARD.** *Filosofía como política cultural.* Ediciones Paidós, 2010.
- SAENZ, JAVIER.** *Desconfianza, civilidad y estética: las prácticas formativas estatales por fuera de la escuela en Bogotá, 1994-2003.* CES Universidad Nacional, 2007.



ABORDANDO LOS MITOS SOBRE LA RELACIÓN ENTRE POBREZA, CULTURA E ILEGALIDAD¹

HENRY MURRAIN, NICOLÁS SERRANO

1 EPM autorizó la publicación de esta información y el uso de los resultados de la investigación a través de la carta Número CV-217/15 radicada el 27 de Octubre de 2015 con la interventora del contrato CT-2013-002648 Eliana María Díaz Restrepo.



Uno de los elementos que caracteriza a la cultura ciudadana es el papel central que le asigna a la cultura tanto en la descripción y explicación de la realidad, como en la definición y puesta en marcha de estrategias que buscan cambiarla. Si bien podría pensarse que reconocer a la cultura como elemento fundante de lo que somos y de lo que aspiramos ser como sociedad parece una verdad incontestable y lugar común en las ciencias sociales, en la práctica discursiva y diseño de acciones de cambio social son recurrentes las interpretaciones que terminan relegando u olvidando el poder de los constructos culturales especialmente frente a otras dimensiones que se han considerado tradicionalmente más “estructurales”. Ya sea en la formulación de políticas públicas, diseño de planes y programas institucionales o iniciativas de la sociedad civil, es común ver como variables relacionadas con el ingreso económico, el acceso a servicios institucionales, o la disposición de capital social adquieren prioridad sobre factores culturales.

El presente capítulo tiene por objeto resaltar el lugar de la cultura como dimensión relevante y pertinente para comprender nuestra realidad, para promover los cambios sociales que nos proponemos, y para señalar nuestras propias contradicciones o inconsistencias en dicho propósito. Ello no significa desconocer la injerencia que tienen factores en la construcción y cambio de la realidad social. Implica sin embargo, asignar un peso adecuado a cada una de ellos e incluir a la cultura como un componente crítico más.

En las siguientes páginas se presentarán evidencias empíricas que sugieren que la cultura ejerce también un papel determinante en la definición de comportamientos colectivos e individuales independientemente de condiciones tradicionalmente consideradas como estructurales y que tienden a desconocer el universo simbólico de las personas. El texto es, además, una invitación a ser cuidadosos con nuestras creencias culturales y valoraciones morales sobre los demás, sobre todo si no contamos con descripciones que apuntan específicamente a examinar tales dimensiones en individuos y grupos sociales.

Los datos que se presentan a continuación son tomados de una Encuesta de Cultura Ciudadana aplicada a hogares con puntajes de Sisbén entre 0 y 33 de las comunas 1, 3 y 8 de Medellín en el año 2014² y una Encuesta de Cultura Ciudadana aplicada en Medellín en 2015³. La encuesta se realizó en el marco de un proyecto con las Empresas Públicas de Medellín (EPM) quien estaba interesada en desarrollar estrategias pedagógicas para la promoción del uso responsable de los servicios públicos domiciliarios (de aquí en adelante SSPPDD) para su segmento

2 El criterio de vulnerabilidad fue establecido por EPM.

3 Encuesta probabilística multi-étapica representativa para la población mayor de 14 años del área urbana de Medellín estratificada por nivel socioeconómico.

de mercado más vulnerable en términos económicos y sociales. Como parte del proyecto se realizó un proceso de diagnóstico –incluida una Encuesta de Cultura Ciudadana– con el objetivo de identificar factores culturales asociados a comportamientos relacionados con el seguimiento de normas y el uso del recurso financiero en el marco del uso responsable de los SPD.⁴

Más allá de los resultados específicos del proyecto, la investigación permitió elaborar un retrato cultural del grupo poblacional con características socioeconómicas más críticas de la ciudad, el cual resultó sin embargo semejante al del grueso de la población de Medellín. Los datos sugieren que algunos elementos clásicos de medición de cultura ciudadana –en concreto actitudes hacia el seguimiento de normas– no difieren entre aquellas poblaciones que se encuentran en una alta situación de vulnerabilidad socioeconómica y el conjunto de ciudadanos de Medellín. Las divergencias identificadas por el contrario, están relacionadas con otros elementos culturales (como la desconfianza y expectativas sociales negativas).

En esta dirección, Corpovisionarios y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ya habían publicado en el año 2012⁵ una investigación realizada con 8 ciudades de América Latina (entre las cuales se encuentra Medellín). La comparación permitió observar, entre otros temas, que en aspectos como el cumplimiento de normas, la legalidad y las justificaciones para la violencia, las diferencias más grandes se daban de una ciudad a otra, y no al interior de una misma ciudad al comparar los diferentes niveles socioeconómicos. Es decir, se observaron varianzas más amplias cuando se comparan ciudades, que al interior de una misma ciudad comparando el nivel económico de los encuestados. Los datos apuntaban a enfocarse en la cultura para entender esos elementos que agrupaban a los individuos independientemente de sus condiciones materiales.

El presente capítulo tiene como objeto destacar aquella información empírica de las familias con puntaje Sisbén inferior a 33 de Medellín que evidencia

4 El trabajo de diagnóstico realizado requirió utilizar una extensa base de información, tanto cuantitativa como cualitativa. En el presente texto se recopilan los principales resultados del trabajo de investigación cuantitativa realizada en las familias con puntaje Sisben inferior a 33 de las comunas 1, 3 y 8 de la ciudad de Medellín. La Encuesta de Cultura 2014 se compone de 83 preguntas organizadas en siete módulos temáticos. La actividad tuvo como población objeto a 2.832 personas pertenecientes a hogares con calificación entre 0 y 33 puntos del Sisbén, criterio usado por EPM para identificar su segmento de mercado más vulnerable. En el presente texto el término “familias vulnerables” hará referencia a dicho grupo de hogares en situación de alta vulnerabilidad.

5 MOCKUS, Antanas, MURRAIN, Henry *et. al.* *Antípodas de la violencia: desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América latina*. Ed Corpovisionarios y Banco Interamericano de Desarrollo, Bogotá, 2012.

que ciertas características culturales no son dependientes de manera irrestricta de otras dimensiones con las que se ha leído la cultura. Aboga además por un concepto de la cultura que rescate su condición estructural en relación con comportamientos individuales y colectivos, e invita a ser cuidadosos al asignar valores culturales y morales con base en información que no indaga por la naturaleza de dichos fenómenos, especialmente si tienen como objeto el diseño de políticas públicas o acciones e intervención con la ciudadanía.

El capítulo se desarrolla en tres secciones. En la primera se retoma el concepto “duro” de cultura como referente teórico para comprender el rol estructural de la cultura, y se enmarca en los elementos conceptuales básicos de cultura ciudadana y normas sociales. En la segunda sección se presentarán los datos empíricos que evidencian las similitudes culturales de diferentes grupos socioeconómicos en Medellín y aquellos elementos culturales propios de los hogares con puntaje Sisbén bajo. En la última sección se presentarán una serie de reflexiones en el marco del diseño e implementación de políticas de cultura ciudadana en presencia de grupos con diferentes condiciones socioeconómicas que vayan más allá de la dimensión individual y se enfoquen en los elementos sociales y colectivos que dan forma a actitudes y comportamientos.

CULTURA CIUDADANA Y LA CONCEPCIÓN DURA DE CULTURA

La concepción ‘dura’ del concepto de cultura es aquella en la que la cultura es una ‘variable independiente’, es decir, autónoma de otras variables que hacen parte de la realidad.⁶ En la concepción dura, los comportamientos, las prácticas, los rituales y el universo simbólico de las personas tienen sentido por lo que significan para las personas y sus comunidades, y así, no están predeterminados por condiciones ‘objetivas’ o estructuras más ‘reales’. Se contraponen por ello, a concepciones “blandas” que asumen a la cultura y el universo simbólico de las personas como resultado de otros aspectos de la vida social, como las estructuras económicas, las condiciones de materialidad o las estructuras políticas de poder. Desde una concepción blanda, la cultura es una ‘variable dependiente’ que obedece a otras estructuras -sociales, políticas y económicas- que se consideran más poderosas y condicionantes. Así, lo explica Jeffrey Alexander:

“[desde las concepciones blandas de la cultura] se sugiere que la cultura es algo a explicar –y ser explicado por algo totalmente separado del es-

6 ALEXANDER, Jeffrey, *Sociología cultural: formas de clasificación en las sociedades complejas*. Ed Anthropos, Barcelona, 2000. pág. 40.

tudio de significado. Aquí el poder explicativo se extiende en el estudio de las variables “fuertes” de la estructura social, mientras los asentamientos estructurados de significados devienen las superestructuras e ideologías que están orientadas por esas fuerzas sociales más “reales” y tangibles. Desde esta aproximación la cultura pasa a definirse como una variable dependiente “blanda”, cuyo poder explicativo consiste, en el mejor de los casos, en participar en la re-producción de las relaciones sociales”... “[la diferencia radical de una concepción fuerte de la cultura radica en reconocer] el poder semejante de la cultura para conformar la vida social”⁷.

En ese sentido, no se concibe que exista una estructura independiente (i.e. independiente del mundo simbólico) que genere y ‘produzca’ una determinada cultura. Esta aclaración es necesaria, porque son comunes las concepciones en las que la cultura es una variable dependiente, subordinada a las estructuras materiales y a unos condicionantes económicos. Tal vez, algunos de los trabajos más representativos de esta corriente sean los textos de los años sesenta escritos por Oscar Lewis (*Antropología de la pobreza* y *Los hijos de Sánchez*). Aunque sus textos fueron muy cuestionados inclusive en su época⁸ aún se encuentran referencias cotidianas a los principios fundantes de sus ideas tanto en el lenguaje común, institucional y académico.

Recientemente, tal vez la corriente intelectual más comprometida con el estudio de la cultura y su relevancia estructuradora de la vida social es el Programa Fuerte de la sociología cultural⁹. Desde este enfoque se ha caracterizado a algunos de los movimientos intelectuales que se aproximaron al tema de la cultura en los años sesenta como programas débiles, que a la postre lograron una tremenda trivialización del concepto de cultura¹⁰. En la actualidad diferentes áreas de las ciencias sociales como la sociología, la sicología y la economía, han manifestado su

7 Ídem. pág. 39. Los corchetes son nuestros.

8 Por ejemplo, ya en 1971, el antropólogo Marvin Harris mostraba algunos de los principales problemas metodológicos y conceptuales del trabajo de Lewis. Revelando por ejemplo que, por un lado, sus conclusiones eran demasiado fatuas, teniendo en cuenta que para estos desenlaces investigativos había realizado un limitado estudio de caso con familias de Lima y México. Por otro lado, las principales conclusiones, que buscaban caracterizar culturalmente a los pobres de manera universal, eran rasgos que podían extenderse también para la misma clase media y casi a toda la sociedad. Ver HARRIS Marvin, *Introducción a la antropología general*. España: Alianza Universidad. (Quinta edición en español 1991).

9 ALEXANDER, Jeffrey, *Sociología cultural: formas de clasificación en las sociedades complejas*. Ed Anthropos, Barcelona, 2000. pág. 39.

10 Ídem. pág. 41

preocupación e interés por no atribuir ciertas características culturales ‘estándar’ a las personas que se encuentran en condiciones de carencia económica y material¹¹.

La relación determinística entre mayor pobreza y menor cultura por ejemplo (entendida como falta de respeto a normas socialmente establecidas), no sólo es falsa empíricamente, sino que además resulta filosóficamente problemática, en la medida en que cuestiona la dignidad de las personas al asumir cualitativamente que es obvio esperar que alguien pobre sea más tramposo y tenga una tendencia mayor a violar la ley que personas con mayores niveles de ingreso. La disposición para aceptar conexiones ilegales en los SSPPDD, por ejemplo, o incurrir en dinámicas de uso inadecuado de los mismos, no es algo que pueda asociarse necesariamente a las condiciones económicas de las personas.

Esto no quiere decir que caracterizaciones con base en condiciones materiales o de acceso a servicios institucionales sean fútiles. Ellas ayudan a concentrar los esfuerzos de política pública en una población que tiene condiciones primordiales de atención pero es indispensable comprender que dichas caracterizaciones están construidas para hablar de la condiciones de vulnerabilidad económica, material y social más no dan cuenta de elementos como probidad o un determinado universo cultural. En otras palabras no son idóneas para explicar las características culturales de los sujetos, aunque sean un instrumento valioso a la hora de diseñar intervenciones sociales.

Esto es particularmente importante al trabajar con un enfoque de cultura ciudadana pues el componente cultural adquiere gran relevancia como mecanismo explicativo de los fenómenos sociales y es el eje de los procesos voluntarios de cambio cultural, social, institucional o económico que propone la cultura ciudadana.

Según Mockus¹², el comportamiento humano está regulado por tres sistemas: la ley (o las normas formales), la moral (o las normas morales), y la cultura (o las normas sociales). Las normas legales corresponden a las reglas formales, que por lo general establecen límites muy precisos a la acción, tienen procedimientos claros de aplicación e incentivos como penas y sanciones. Entre las normas legales se encuentran por supuesto las leyes de la república y el derecho internacional, pero también sistemas normativos de menor alcance como el reglamento de una empresa o el manual de convivencia de un colegio. Las normas legales regulan el comportamiento de las personas a través de dos mecanismos: el miedo a la sanción,

11 Ver por ejemplo las reflexiones sobre las limitaciones de la racionalidad individual en economía: ANDERSON, Elizabeth, 2000. *Beyond Homo Economicus* en *Philosophy and Public Affairs* 29, No. 2. Princeton University Press. Anderson.

12 MOCKUS, Antanas. “Convivencia como armonización de ley, moral y cultura.” *Perspectivas* 32.1 (2002): 19-37.

que es una motivación extrínseca, o la admiración de la ley, que corresponde a una motivación intrínseca.

Las normas morales, por su parte, expresan principios interiorizados por cada individuo, que le provocan sentimiento de culpa en caso de violarlos y satisfacción de su conciencia en caso de respetarlos. Las normas morales regulan el comportamiento de las personas a través de un sentido del deber y de la capacidad de actuar obedeciendo a ese sentido. Las pedagogías de la concientización intentan influir sobre estas normas para generar más solidaridad y cooperación, especialmente entre desconocidos que comparten un mismo contexto social.

La regulación cultural por su parte se expresa a través de la complejidad del mundo simbólico de las personas y las diferentes formas de regulación de las interacciones interpersonales. Aquí se cuentan entre otros, el lenguaje, los códigos binarios y las normas sociales. A cada instante de hecho nos encontramos actuando en conformidad con normas sociales: al vestirnos, al guardar silencio cuando otro habla, al saludar, al cerrar la puerta del baño cuando lo utilizamos, entre muchísimas otras. De este modo en cada medio sociocultural se da una distinción entre los comportamientos culturalmente bien considerados y los comportamientos culturalmente inaceptables.

Toda acción es regulada por uno o varios de los sistemas de regulación. Cuando una acción es conforme a la ley, a la moral y a la cultura se da armonía en los sistemas reguladores. Por el contrario, cuando una acción es conforme sólo con la ley, pero no con los otros sistemas reguladores, se da el divorcio entre ley, moral y cultura. Este marco de análisis permite comprender disonancias que se presentan entre los tres sistemas reguladores del comportamiento de las personas y a la vez –como se verá más adelante– da pistas muy oportunas para lograr más acertadamente cambios voluntarios en conductas colectivas.

Es sin embargo en la regulación cultural donde se enuncia la fuerza estructurante de la cultura sobre el comportamiento individual y colectivo, a tal punto que su potencia pasa inadvertida por ser parte integral de la cotidianidad o se interrelaciona con elementos que escapan al control racional como sucede con las emociones. Las normas sociales son en este sentido, un elemento fundante de la regulación cultural. Por normas sociales se hace referencia a normas informales, que son públicas y compartidas pero que, a diferencia de las normas legales, pueden en ocasiones no hacerse respetar. “Cuando se hacen respetar, las sanciones son informales, como cuando la violación de una norma grupal genera reacciones que van desde el chisme hasta la censura abierta, el ostracismo, o el deshonor para el transgresor de la norma”¹³.

13 BICCHIERI, Crsitina. *The Grammar of Society. The Nature and Dynamics of Social Norms*. New York: Cambridge University Press. 2006. pag. 8

Los comportamientos de las personas no sólo están regulados por sus preferencias individuales. También intervienen de manera muy intensa las creencias y expectativas sobre el comportamiento de los demás. Y, en ocasiones, cuando las preferencias individuales van en una dirección distinta a la creencia que se tiene del grupo de referencia, esta creencia sobre el grupo termina imponiéndose sobre la preferencia individual.

El estudio de la disonancia entre actitudes individuales y las normas sociales ha configurado en los últimos 20 años lo que se conoce como la teoría de las normas sociales. A finales de los años ochenta, Alan Berkowitz y Wesley Perkins¹⁴ denominaron ‘enfoque de normas sociales’ a los principales hallazgos de las investigaciones realizadas en las universidades de Hobart y William Smith. En estas investigaciones se mostraba con detalle que, en ocasiones, las personas tendían a actuar en contra de su propia voluntad o interés, regulados por las creencias que estos tenían acerca de las demás personas de su contexto. Por otra parte, en su artículo “Pluralistic ignorance and alcohol use on campus: some consequences of misperceiving the social norm”, Deborah Prentice y Dale T. Miller¹⁵ examinaron la relación entre las actitudes personales de los estudiantes universitarios hacia el consumo de alcohol y la estimación que ellos hacen de las actitudes de sus compañeros. Los resultados arrojaron una clara divergencia entre la propia satisfacción que los estudiantes tienen con el consumo desmesurado de alcohol y la estimación subjetiva que estos hacen de sus demás compañeros. En el estudio se observó que cada estudiante pensaba que sus compañeros aceptan más el consumo desmesurado de alcohol, mientras ellos mismos no mostraban concordancia con esta práctica. En la medida en que todos tienen una opinión similar podemos observar una suerte de ‘mentira colectiva’ o ignorancia pluralista, ya que la mayoría -en efecto- prefiere algo distinto a aquello que le atribuye al grupo. Lo más interesante del fenómeno de ignorancia pluralista es que mostró que los estudiantes, en la medida que perciben que sus actitudes son diferentes a las que suponen en el grupo social, progresivamente reorientan sus posiciones en dirección a la norma social.

Por otro lado, a diferencia de las normas morales, las normas sociales se basan en las expectativas mutuas, es decir, expectativas del grupo para con el individuo y del individuo para con el grupo. Además, se fundamentan en una de las

14 Perkins, HW and Berkowitz, AD (1986). *Perceiving the Community Norms of Alcohol Use Among Students: Some Research Implications for Campus Alcohol Education Programming*. *International Journal of the Addictions*, 21:961-976.

15 Prentice D. y Miller D. “Pluralistic Ignorance and Alcohol Use on Campus: Some Consequences of Misperceiving the Social Norm”. En *Journal of Personality and Social Psychology*, 1993. Vol 64, No. 2, Pag. 243 – 256.

características más importantes del ser humano: sus emociones, principalmente el deseo de ser aceptado y el miedo a ser rechazado. Mockus¹⁶ enriquece la noción de regulación social o cultural afirmando que el efecto regulador de las normas sociales no sólo depende de las sanciones negativas. Actuar conforme a las normas sociales también es premiado con reconocimiento e inclusión en el grupo respectivo. Además, la cultura delimita y jerarquiza los significados de los comportamientos de manera que a veces, a través de un curioso mecanismo inductivo, el reconocimiento por actuar conforme a cierta norma se traduce en confianza: “esta persona es como nosotros”; y viceversa, pues para mí es importante mostrar que “soy como ellos”.

Tomando como guía estos argumentos conceptuales se presentarán a continuación una serie de datos recolectados entre familias vulnerables y la población general de Medellín relacionados con el cumplimiento de normas, donde se analizarán las similitudes en términos de preferencias individuales y se destacarán algunas diferencias en términos de factores sociales. Así mismo se brindarán argumentos que señalan el poder de dichos factores en el comportamiento asociado al seguimiento de normas en el uso de los servicios públicos domiciliarios.

CUMPLIMIENTO DE NORMAS: ARGUMENTOS EMPÍRICOS

Generalmente, cuando desde las políticas públicas se quiere realizar una agenda de trabajo en problemas que están siendo afectados por las actitudes y comportamientos de los ciudadanos, se suele adelantar una suerte de agenda de ‘concientización’. Esto se hace así porque se supone que los comportamientos de las personas están siendo regulados única y exclusivamente por sus preferencias individuales y su moralidad. Si las personas actúan conforme a su conciencia, entonces un cambio en ella es fuente de un cambio de comportamiento individual.

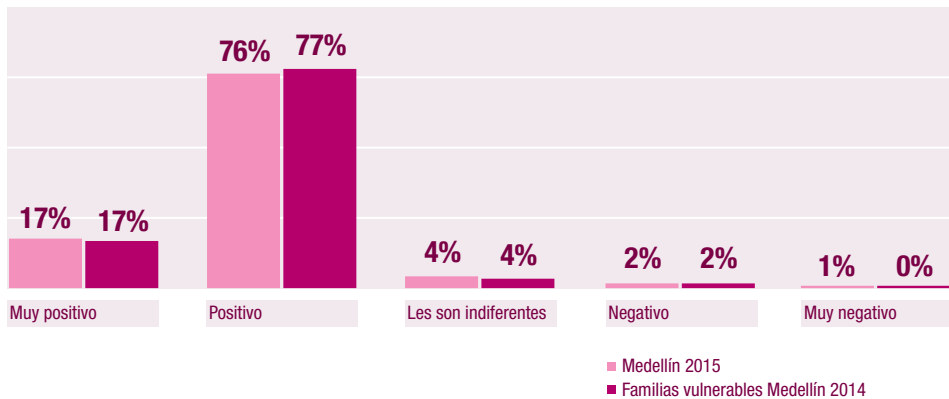
Se cree entonces que el seguimiento a las normas, por ejemplo, es un asunto exclusivamente de la conciencia individual y se considera de manera general que es un asunto moral: seguir esta o aquella norma está bien y no seguirla está mal. Por ejemplo, para el caso de comportamientos deseables en las dinámicas de uso de los SSPPDD, se creería que basta con que las personas asimilen individualmente creencias y preferencias acordes con dichas prácticas. En otras palabras, si las personas consideran que es incorrecto usar de manera ilegal los servicios públicos, entonces ellas simplemente no incurrirán en este comportamiento. El comportamiento humano es sin embargo más complejo.

16 Mockus Antanas. 2002. “Convivencia como armonización de ley, moral y cultura.” *Perspectivas* 32 (1): 19-37.

En nuestra vida cotidiana en efecto, hacemos referencia constantemente a juicios de valor moral, lo que no implica sin embargo que los mecanismos que explican nuestras actitudes y comportamientos provengan sólo de nuestra conciencia, aunque en parte lo hagan. Por ello el estudio de nuestras actitudes individuales y valores es una importante más no suficiente fuente de información. Los datos empíricos de las encuestas realizadas en Medellín sugieren en este sentido una fuerte similitud en lo que se refiere a actitudes individuales en relación con el seguimiento de normas indiferentemente de la vulnerabilidad socioeconómica.

El 94% de las familias con Sisbén inferior a 33 y el 93% de los habitantes de Medellín por ejemplo, afirman sentir sentimientos positivos hacia las palabras norma o regla. En general, igual que en el resto del país, las normas son percibidas de manera general y abstracta como positivas y necesarias¹⁷.

De manera general, las palabras norma o regla despiertan en usted un sentimiento



Grafica. Sentimientos que despiertan las palabras norma o regla. Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisionarios - EPM 2014 - Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

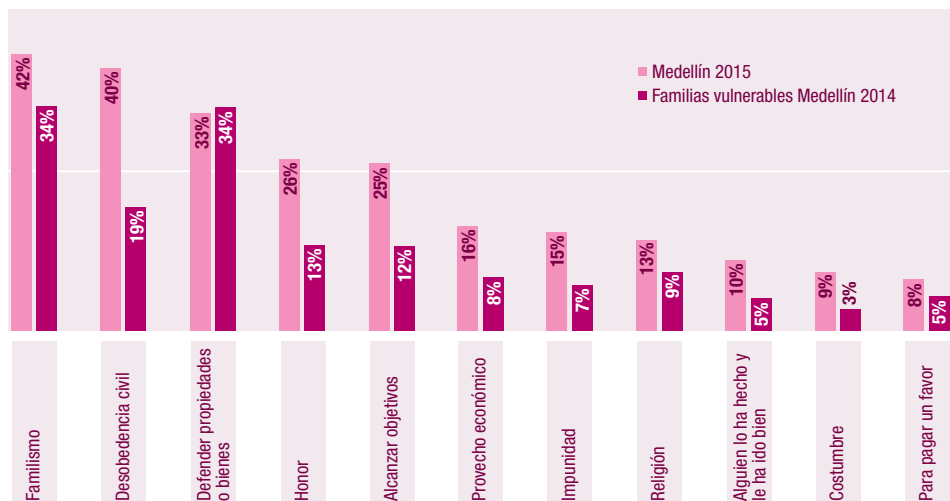
Al examinar en concreto la actitud hacia las normas legales, las respuestas acerca de las justificaciones para desobedecer la ley muestran que en todos los casos indagados, excepto para defender propiedades o bienes, hay una menor justificación del rompimiento de la ley en las familias con Sisbén inferior a 33 en comparación con el total de la población en Medellín. Así mismo las tres justificaciones

17 Esta tendencia no está presente en otros contextos culturales distintos al de Colombia. Esta misma pregunta en la encuesta de cultura ciudad de Estocolmo por ejemplo presenta valores altos en sentimientos de indiferencia y negativo.

con mayores porcentajes de aceptación son las mismas y conservan el mismo orden de prioridad en las dos poblaciones comparadas: el familismo (ayudarle a la familia), la desobediencia civil (luchar contra un régimen injusto) y defender propiedades o bienes.

Los datos señalan que tanto para las familias vulnerables como para la totalidad de la sociedad de Medellín, las principales razones para desobedecer la ley son de tipo individual y material. Adicionalmente revelan la fuerte presencia de valores tradicionales característicos de sociedades poco seculares, como la preponderancia de la familia sobre los otros integrantes de la sociedad (i.e. familismo) una característica que es por demás propia de la sociedad colombiana en general.

Justificaciones de la desobediencia de la ley:



Gráfica Justificaciones de la desobediencia de la ley. Fuente: Encuesta de cultura, Corpovisionarios - EPM 2014- Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

En efecto en el mapa mundial de valores realizado por Inglehart y Welzel con base en los datos de la Encuesta Mundial de Valores (World Values Survey-WSV), se ubica a Colombia como una sociedad eminentemente tradicional que transita ligeramente hacia valores post materiales¹⁸. Según esto, los países con mayor

18 En el mapa de valores las sociedades modernas se pueden ubicar dentro de un plano ortogonal, cuyos ejes principales caracterizan los cambios sociales, económicos y culturales de los países medidos. Las sociedades se ubican dependiendo de sus valores en algún lugar del plano en el eje vertical entre los valores tradicionales o de autoridad y los seculares racionales;

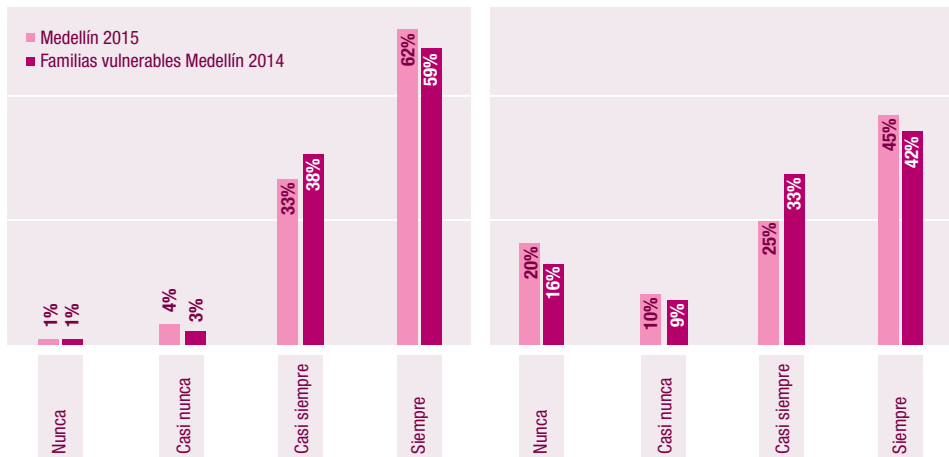
preponderancia de valores tradicionales (entre las que se encuentra Colombia) no solo se caracterizan por tener una alta influencia de creencias religiosas y una sobrestimación de la estructura familiar, sino que paradójicamente, coinciden con ser las sociedades con mayores niveles de violencia homicida.

Las justificaciones para desobedecer la ley dan cuenta de actitudes hacia el marco normativo legal, y si bien pueden o no ser fuente del comportamiento de las personas es revelador que las personas con menor acceso a bienes materiales sean aquellos que profesan mayor respeto por la ley.

Otras preguntas de la encuesta que dan cuenta del divorcio entre ley, moral y cultura apuntan a que la relación con los diferentes sistemas reguladores del comportamiento es consistente independientemente del nivel socioeconómico también. En efecto, tanto en familias con puntaje Sisbén inferior a 33 como en la ciudadanía de Medellín en general se observa un fuerte entusiasmo por la ley expresado en la alta disposición a someterse a ella aún si la costumbre y la propia moral no están de acuerdo con ella. Datos de la encuesta señalan sin embargo que para el 49% de los hogares encuestados la ley coincide siempre con lo que dicta la conciencia, valor que expresa un fuerte ideal moral asociado a las disposiciones legales.

Le queda fácil actuar conforme a la ley

Si usted desobedece la ley y su conciencia le dice que actuó bien, acepta ser castigado



Gráfica Actitud hacia la ley. Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisonarios - EPM 2014- Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

y el eje horizontal entre los valores materialistas o de supervivencia y los inmateriales o de autoexpresión.

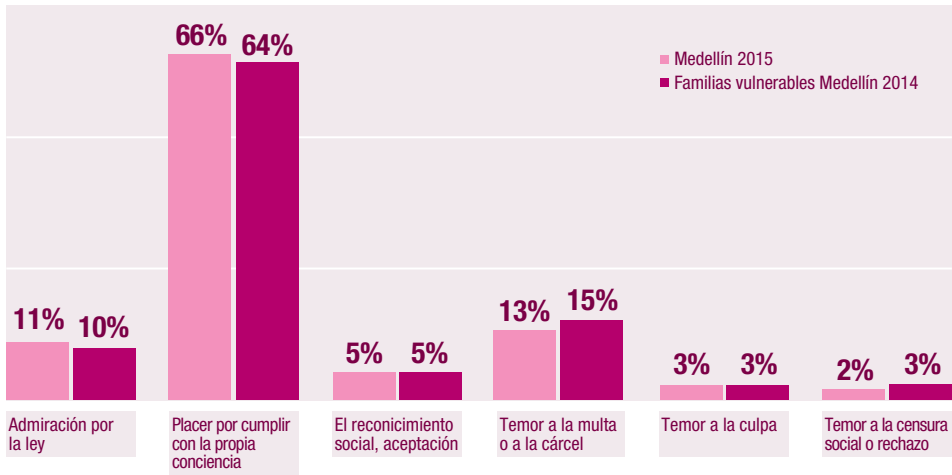
Los datos contrastan con la percepción que normalmente se tiene de que no existe una valoración positiva de los marcos normativos en lugares con altos niveles de violencia o pobreza. Estudios realizados por Corpovisionarios plantean de manera congruente sin embargo, que el entusiasmo por la ley (una suerte de entendimiento ideal) y una moralidad fuerte no son garantía de cumplimiento de normas legales, mientras que por el contrario, la percepción del cumplimiento o no de la ley por parte de otros actores sociales y el lugar asignado a las normas sociales en la vida cotidiana tiene un efecto significativo.

Comparaciones entre la encuesta de cultura ciudadana de Bogotá y Estocolmo por ejemplo, señalan que la diferencia en términos de comportamientos legales está basada en la estructura de la red normativa de cada cultura. Así, en Estocolmo las normas sociales juegan un papel fundamental en la resolución cotidiana de conflictos y construcción de acuerdos, fundadas en una fuerte confianza institucional y personal, que permite asignar a la ley un lugar secundario, usada principalmente como mecanismo de “reserva” cuyo objetivo es resolver conflictos cuando otros medios no son efectivos, y que está sustentada en un fuerte principio de compensación del daño, y sólo en caso de ser necesario recurre a privar la libertad de aquellos que rompen abiertamente principios social y legalmente fundados. En Bogotá por el contrario, la red normativa asigna un lugar prioritario a la ley (se invoca la ley más en la vida cotidiana), a pesar de los bajos niveles de confianza institucional (especialmente en los órganos de justicia). Se fundamenta además, en una alta desconfianza interpersonal y en el entendimiento de que la ley es esencialmente un instrumento punitivo que debe desencadenar miedo, todo ello en el marco de una fuerte valoración moral de la realidad donde los demás son percibidos como sujetos poco morales. En otras encuestas realizadas en ciudades de países como Uruguay y Estados Unidos se observa así mismo mucho menor entusiasmo por las normas legales y una mayor obediencia y uso de normas no formales donde la confianza y las expectativas sociales ejercen un papel determinante. Estos casos exhortan a reevaluar el papel de la conciencia y la percepción de la ley como única fuente de comportamientos legales y nos obligan a mirar con mayor detalle las expectativas sociales y las creencias que socialmente se construyen de los demás.

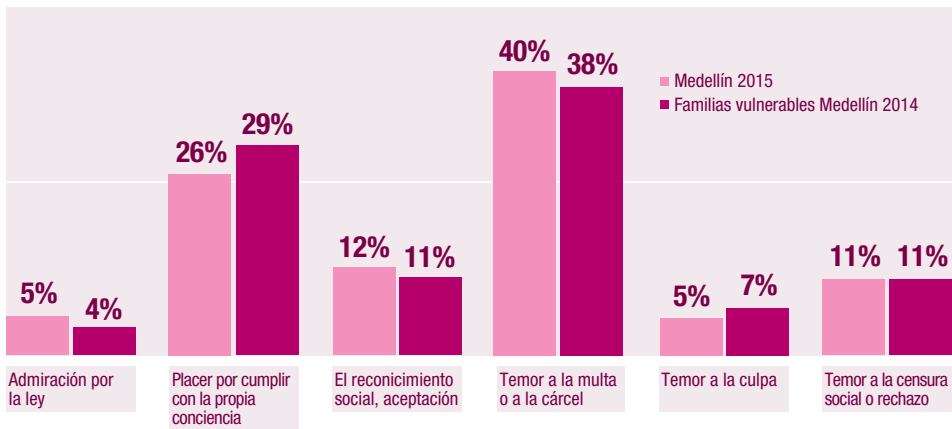
(Véase gráfica siguiente página).

En este sentido en Medellín el grueso de los ciudadanos y las familias con Sisbén inferior a 33 creen mayoritariamente que los demás acogen la ley debido a estímulos negativos como la multa o cárcel, mientras que se cree que cada uno de ellos, en primera persona, lo hace gracias a su propia conciencia y sentido moral. Dicha asimetría a la hora de percibir positivamente la conducta propia y negativamente la de los demás es problemática, desde el enfoque de cultura ciudadana y normas sociales, pues en la práctica el comportamiento propio es influenciado por la expectativa empírica, es decir lo que

¿Qué influye más sobre su comportamiento?



¿Qué influye más sobre el comportamiento de los demás?



Gráfica Percepción motivadores del comportamiento propio y de los demás. Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisionarios - EPM 2014- Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

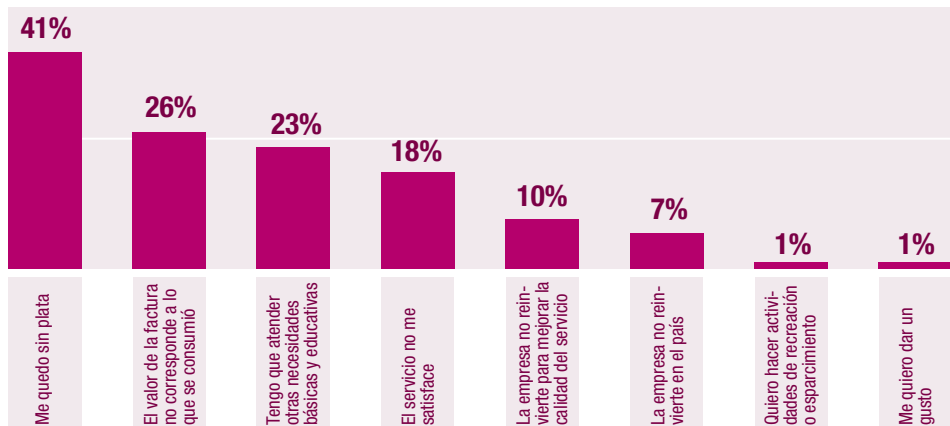
creo que los demás hacen. Así, si creo que los demás se comportan inadecuadamente, es probable que yo mismo incurra en comportamientos inadecuados que se ajustan a la norma social. Bajo tal mecanismo los principios morales se ven modulados por la percepción del entorno, siendo en el caso de Medellín basado en fundamentalmente el temor y la sanción. Nuevamente, sociedades distintas a la colombiana y con niveles más bajos de percepción de corrupción muestran altos grados de simetría entre la percepción del comportamiento propio y el de los demás. Así en Montevideo por ejemplo, las

personas consideran que los demás son tan morales como ellos, y en Estocolmo creen que los demás se motivan fundamentalmente por reconocimiento social o aceptación del grupo social mientras ellos los hacen por su conciencia. En ambos casos sin embargo los mecanismos motivadores son positivos y permiten vislumbrar el lugar preponderante (y no punitivo) de las normas sociales en la capital Sueca y el poder de la empatía entre los de la capital uruguaya.

Al indagar específicamente acerca de actitudes relacionadas con el uso de los SSPPDD, a pesar de las extremas condiciones socioeconómicas de los hogares con puntaje Sisbén inferior a 33, la mayoría de las personas encuestadas considera que no son aceptables las justificaciones para, por ejemplo, el no pago de los servicios públicos. Menos de la mitad considera que la falta de recurso económico es una razón válida y apenas 1 de cada 4 personas considera que problemas de facturación u otras necesidades son más importantes. Así mismo no se evidencia una alta disposición a realizar conexiones ilegales: sólo aproximadamente 1 de cada 4 personas encuestada afirmó estar de acuerdo o completamente de acuerdo con reconectarse por cuenta propia en caso de suspensión del servicio entre la población vulnerable.

Porcentaje de personas que justifica no pagar los servicios públicos

Familias vulnerables Medellín 2014



Gráfica Porcentaje de personas que justifican no pagar los servicios públicos por diferentes razones. Fuente: Encuesta de cultura, Corpovisionarios - EPM 2014- Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

De manera general desde el punto de vista racional-individual la tendencia es el respaldo a acciones acordes a normas sociales establecidas y a normas legales. En el trabajo cualitativo realizado con estas familias se puede establecer de hecho tanto el conocimiento de la norma, su apreciación moral de esta, así como los sentimientos de culpa al infringirla. En otras palabras el trabajo cualitativo evidenció el aprecio por la

ley como concepto, el conocimiento de lo que en relación con el uso de los servicios públicos domiciliarios es considerado como legal o no, y los sentimientos de culpa y vergüenza (tradicional emoción asociada al rompimiento de normas morales y sociales) cuando por una u otra circunstancia las normas se han infringido.

Hasta el momento los datos muestran muy pocas o nulas diferencias entre grupos con distintos niveles de vulnerabilidad específicamente en lo que se refiere a actitudes hacia el cumplimiento de normas. En este sentido la población con puntajes Sisbén inferiores a 33 manifiesta gusto y entusiasmo por las reglas y las normas tanto como cualquier ciudadano promedio de Medellín, y consideran que en gran medida éstas son coherentes con sus principios morales.

A continuación se verá sin embargo como las diferencias entre dichos grupos se encuentran arraigadas en las percepciones del entorno, las expectativas sociales y las creencias asociadas a los demás. En un enfoque de cultura ciudadana, esta disonancia entre la preferencia individual y la opinión sobre el contexto es un factor de riesgo, porque como se expuso desde la teoría de normas sociales, la creencia sobre los demás tiene un efecto regulador y motivador de las conductas individuales. Estos datos alienan a reflexionar acerca de cómo factores culturales y sociales, no necesariamente económicos, son aquellos que pueden ser propios y característicos de estos hogares y cuál puede ser su impacto en comportamientos como el seguimiento de normas.

La confianza interpersonal es una de las variables donde se observa una diferencia notable en las familias con puntaje Sisbén inferior a 33 en relación con el conjunto de ciudadanos de Medellín. En este sentido la concentración y densificación de la violencia en Medellín y los patrones sociales establecidos en el marco de ella son un factor que incide en los bajos grados de confianza¹⁹. La convivencia con actores que hacen uso de la violencia y el control como mecanismo cotidiano de socialización ha atomizado las relaciones interpersonales y ha generado un severo impacto en la seguridad de la ciudad²⁰. No obstante es importante recalcar que dichos elementos culturales no reflejan las actitudes civilistas y de rechazo a la violencia que ostenta el grueso de la ciudadanía que vive allí.²¹ El impacto negativo sobre la seguridad es generado por grupos específicos

19 Sobre el análisis de concentración y densificación de la Violencia en Medellín véase: MOCKUS, Antanas, MURRAIN, Henry et al. *Antípodas de la violencia: desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad ciudadana en América latina*. Ed Corprovisionarios y Banco Interamericano de Desarrollo, Bogotá, 2012. Capítulo 3.

20 Diego Gambetta en sus estudios sobre mafia ha mostrado que uno de los efectos de la administración que hacen las mafias de la vida pública de las comunidades es la atomización. Gambetta, Diego, *La mafia Siciliana*: Ed Fondo de Cultura Económica, 2007.

21 A pesar de que la encuesta aplicada en las familias vulnerables no se enfoca en temas de violencia, un ejemplo de la baja actitud civilista de estos hogares es su muy bajo grado de

de personas que afectan a la comunidad que viven en una suerte de ‘sub-cultura’ con códigos y mecánicas de reconocimiento social distintos a los de la mayoría. Dichas dinámicas en el contexto local sin embargo han incidido en formas de relacionarse con los demás basadas en la desconfianza y el mantenimiento de un débil tejido social.

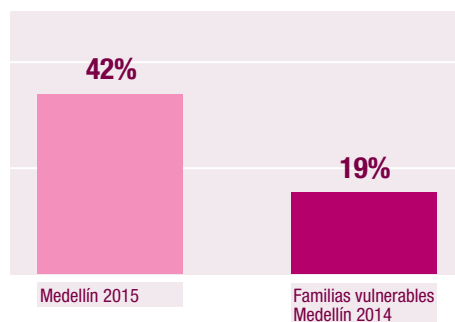
Así por ejemplo, si bien en la investigación cualitativa las personas entrevistadas describieron sus entornos vitales de manera sistemática como agradables y placenteros, la calidad de la convivencia se percibe dependiente del poder mantener la distancia entre los conciudadanos. En efecto, un rasgo característico de todas las zonas de hogares con puntaje Sisben inferior a 33 estudiadas fue la identificación de una norma social tendiente a no involucrarse en los asuntos de los otros –que se extiende hacia el ámbito público– so pena de recibir algún tipo de sanción social.

Otras variables que dan cuenta de la mala percepción de los demás son el alto grado de acuerdo con la creencia de que las personas exitosas han sido corruptas en algún momento de su vida y que más de la mitad de los ciudadanos de la ciudad son corruptos. Los hogares vulnerables en ambos casos, señalan una ligera mayor percepción negativa de los demás en relación con los datos de la encuesta de Medellín 2015.

(Véase gráficas siguiente página).

Un dato interesante revelado por la encuesta es la mayor confianza de las familias vulnerables en la alcaldía, la gobernación, el gobierno nacional y funcionarios públicos en comparación con el grueso de la población de Medellín. Desde un punto de vista puramente institucional estos resultados son halagadores para el gobierno local y las instituciones públicas que hacen presencia en las zonas de estudio. Desde un punto de vista comportamental la confianza institucional se presenta como un factor de éxito para el desarrollo de políticas públicas²². No parece ser sin embargo un factor de riesgo asociado a actitudes o comportamientos relacionados con el no acatamiento de normas.

Porcentaje de personas que afirman que en general, se puede confiar en la gente



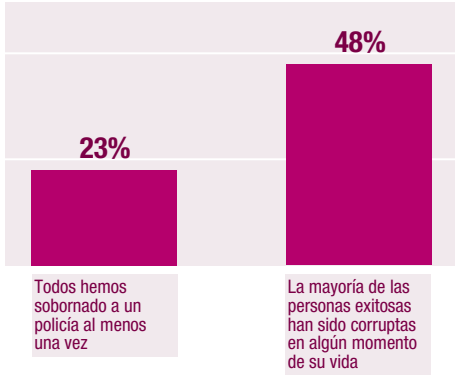
Gráfica. Porcentaje de personas que afirman que en general sí se puede confiar en la gente. Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisionarios - EPM 2014- Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

acuerdo con el porte de armas como medida para defenderse (7%). La misma pregunta registró un porcentaje del 17% en Medellín en el año 2015.

²² De hecho la institución pública con mayor grado de confianza institucional entre las familias con puntaje Sisben inferior a 33 es EPM (62%).

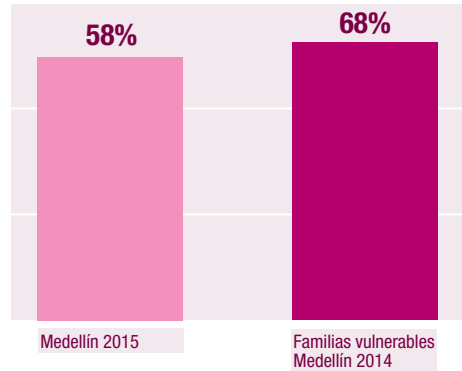
Porcentaje de personas de acuerdo y completamente de acuerdo con las siguientes afirmaciones

Familias vulnerables Medellín 2014



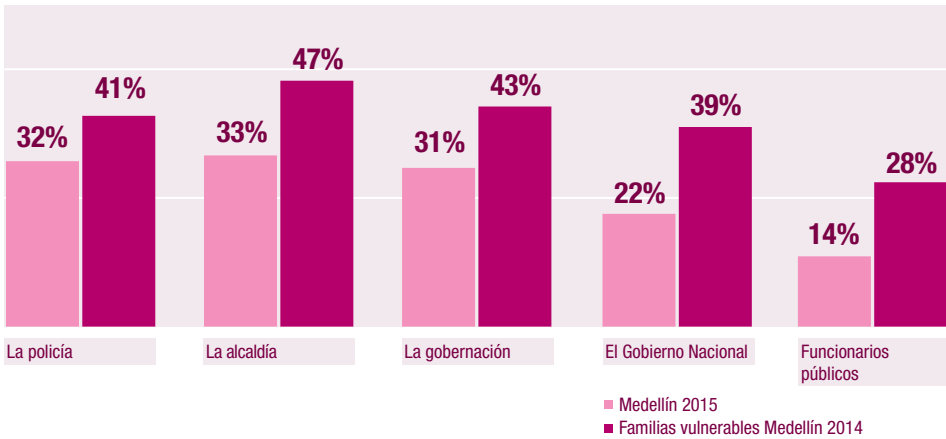
Gráfica Porcentaje de personas de acuerdo con percepción corrupción en los demás. Fuente: Encuesta de cultura, Corpovisionarios - EPM 2014.

Porcentaje de personas que cree que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos



Gráfica. Porcentaje de personas que cree más de la mitad de los ciudadanos son corruptos. Fuente: Encuesta de cultura, Corpovisionarios - EPM 2014

Confianza institucional



Gráfica Porcentaje de personas que confían muchísimo y mucho en diferentes instituciones. Fuente: Encuesta de cultura, Corpovisionarios - EPM 2014- Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015

Hasta ahora los resultados sugieren que ciertos factores culturales problemáticos tienen que ver con la representación de los otros, pero no con una falta de actitud pro-norma o una generalizada tendencia considerar aceptable las prácticas fraudulentas (ni en el marco del uso de los SSPPDD en específico ni en relación con

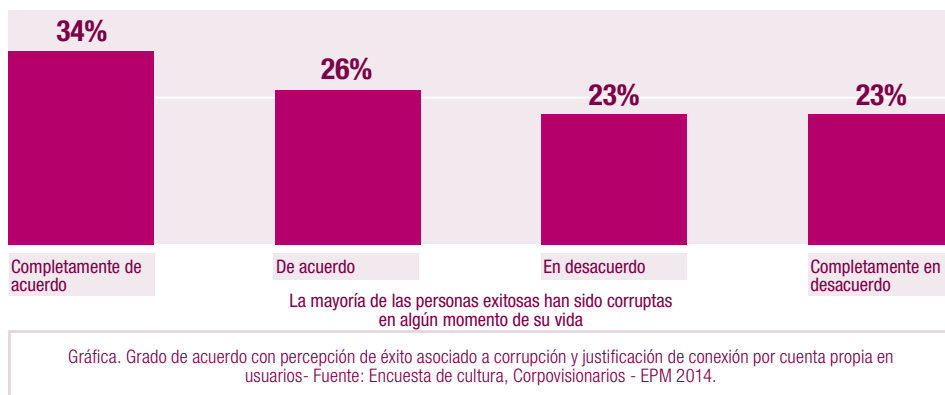
la transgresión en general). Estos resultados invitan a reevaluar un enfoque netamente individual dirigido a la incorporación de ‘valores’ o actitudes y a buscar incorporar elementos relacionados con la construcción de imaginarios colectivos y la percepción que tenemos de los demás en los entornos sociales en lo que vivimos²³.

En particular, en relación con el tema de la legalidad, como lo sugiere Murrain²⁴ con base en la información recolectada por Corpovisionarios, la transgresión de normas legales parece estar mucho más relacionada con normas sociales que no promueven el seguimiento de la ley, sumado a la creencia generalizada de que sistemáticamente los demás ciudadanos incumplen la ley. No tanto con principios individuales y la percepción que se tiene de la ley misma.

Al examinar la relación entre actitudes y percepciones del entorno se pudo establecer que –en efecto- existe un vínculo entre, por un lado, las expectativas y creencias sobre el comportamiento de los demás y, por otro, las justificaciones que las personas elaboran para validar actitudes transgresoras frente a los SSPPDD. En este sentido por ejemplo, a medida que aumenta la creencia que asocia el éxito con la trampa o la creencia de que todos hemos sobornado a un policía, también aumentan las justificaciones para realizar conexiones por cuenta propia a los SSPPDD.

Cuando la empresa de servicios públicos corta los servicios se justifica que los vecinos se reconecten en la forma que puedan (completamente de acuerdo y de acuerdo)

Familias vulnerables Medellín 2014

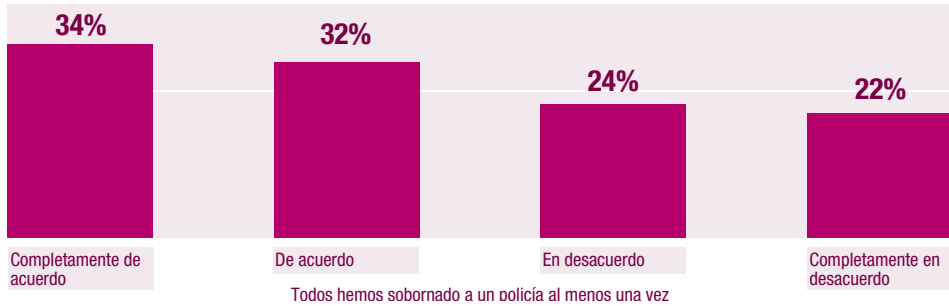


23 Parte de la información recolectada cualitativamente apunta por ejemplo a que en algunos grupos de hombres jóvenes por ejemplo, la disposición a transgredir normas y en ocasiones la disposición a involucrarse en actos de ilegalidad no es un asunto de necesidad material (carencia o incapacidad), como un asunto de estatus y reconocimiento social positivo. Elementos relacionados con formas específicas de identidad de género aparecieron como factores asociados a dichas representaciones sociales.

24 MURRAIN, Henry. “Transforming Expectations through the Cultura Ciudadana”. En: TOGNATO, Carlo. *Rethinking the culture agency: the significanci of Antanas Mockus*. Harvard University Press. 2014.

Cuando la empresa de servicios públicos corta los servicios se justifica que los vecinos se reconecten en la forma que puedan (completamente de acuerdo y de acuerdo)

Familias vulnerables Medellín 2014



Gráfica. Grado de acuerdo con que todos hemos sobornado a un policía y justificación de conexión por cuenta propia en usuarios- Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisionarios - EPM 2014.

En este mismo orden de ideas y en relación con lo que en la teoría de normas sociales se ha llamado *expectativa empírica*²⁵(lo que creo que los demás hacen) se evidenció una relación entre el número de personas que se cree se conectan de manera ilegal y el grado de acuerdo con la conexión a como dé lugar: si aumenta uno, aumenta el otro.

		¿Cuántos vecinos cree usted se conectan de manera ilegal? Todos y más de la mitad		
		Luz	Agua	Televisión
¿Cuando la empresa de servicios públicos corta los servicios se justifica que los vecinos se reconecten de la forma que puedan?	Completamente de acuerdo	14%	17%	21%
	De acuerdo	12%	10%	16%
	En desacuerdo	9%	6%	12%
	Completamente en desacuerdo	6%	4%	1%

Tabla. Percepción de vecinos que se conectan de manera ilegal y grado de acuerdo con justificación de conexión a como dé lugar - Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisionarios - EPM 2014.

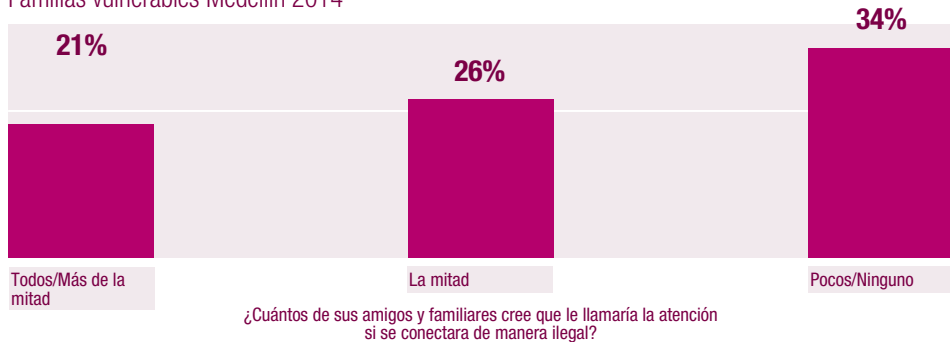
Por último se pudo establecer también que existe una relación entre el grado de acuerdo con la reconexión a como dé lugar y el número de amigos y familiares que llamarían la atención en caso de conectarse de manera ilegal (expectativa normativa de la norma social). La proporción de personas en desacuerdo con que sus vecinos

25 Bicchieri, Cristina. *The grammar of society: The nature and dynamics of social norms.* Cambridge University Press, 2006.

se conecten de la forma que puedan, aumenta conforme se cree que los amigos y familiares realizarían el llamado de atención por conectarse de manera ilegal.

Cuando la empresa de servicios públicos corta los servicios se justifica que los vecinos se reconecten en la forma que puedan (completamente de acuerdo y de acuerdo)

Familias vulnerables Medellín 2014



Gráfica. Percepción de llamado de atención de familiares y amigos en caso de conexión ilegal (Todos/más de la mitad) Fuente: Encuesta de cultura, Corprovisionarios 2- EPM 014.

En la población de familias con puntaje Sisbén inferior a 33 de las tres comunas de Medellín se observa una influencia de las expectativas normativas y empíricas en la justificación de reconexión por cuenta propia. Dichos datos son reveladores acerca de cómo contextos sociales y culturales pueden afectar el comportamiento de los individuos y plantean retos para el desarrollo de actividades diagnóstico como de intervención que tengan en cuenta dichos elementos de carácter cultural y social.

CONCLUSIONES

El concepto de cultura se ha convertido en un referente importante, tanto para quienes están interesados en la formulación e implementación de políticas públicas, planes y programas institucionales, como para las agendas de responsabilidad social o iniciativas de la sociedad civil. Dentro de este creciente interés, este concepto se ha vuelto, en muchos casos, difícil de entender y materializar porque no existen definiciones teóricas robustas que den cuenta de lo que se está entendiendo de manera precisa por cultura. Como resultado en la práctica coexisten consideraciones muy dispares que dicen abordar un enfoque cultural. Como parte de la construcción de política pública de cultura ciudadana es pertinente la estructuración de un marco suficientemente amplio y sólido del concepto cultura.

A lo largo del capítulo se han brindado argumentos que apuntan a que dicho concepto debe fundarse en la concepción de la cultura como factor estructurador

de la realidad que vivimos. Usando como referente empírico los datos que muestran que en términos de cultura ciudadana y seguimiento de normas, son pocas o nulas las diferencias de actitudes entre familias con puntaje Sisbén inferior a 33 y los demás ciudadanos de la ciudad de Medellín. Por el contrario, se identificaron diferencias acerca de las expectativas sociales, percepciones del entorno y la confianza interpersonal, elementos que de no ser puestos en el contexto social, relacionados con las actitudes personales y relacionadas con comportamientos concretos (es decir entendidas en su entorno cultural) hubieran pasado inadvertidas desde una lectura eminentemente económica o institucional. En este sentido se reitera la importancia de encontrar elementos culturales propios para comprender el universo cultural de grupos sociales sin depender de otras dimensiones que si bien importantes, no tienen la capacidad de dar cuenta de la dimensión cultural por sí mismas.

Para el caso de las familias con Sisbén inferior a 33, las diferencias son conceptualizadas en un enfoque de cultura ciudadana como factores de riesgo que pueden alterar el comportamiento individual y los cuales necesitan de un tipo de intervención particular.

Las normas sociales son en este sentido, una posible estrategia que permite ir más allá de políticas o programas que buscan inculcar valores, ideas o preferencias en las personas²⁶. Estrategias de corte ‘moralizante’, que se presentan como campañas comunicacionales o ejercicios de formación, pueden cumplir el objetivo de inculcar sentimientos de respaldo individual en cada persona, pero pueden ser insuficientes para transformar las prácticas concretas, si al tiempo, las personas mantienen representaciones de sus conciudadanos como personas que se comportan de forma distinta. La inclusión de intervenciones colectivas donde las personas puedan interactuar de manera práctica con otros ciudadanos y descubrir mutuamente preferencias colectivas e individuales acordes con la ley y los comportamientos prosociales abre nuevas posibilidades de cambio social voluntario.

Debe ser claro en todo caso que otro tipo de agendas (no solo dedicadas al tema cultural) pueden y en algunos casos deben ser desarrolladas paralelamente. Un buen ejemplo de ello es el desarrollo de agendas de información y capacitación cuando se tiene la certeza de que no se cuenta con información básica para la promoción de uno u otro comportamiento. Si bien desde la teoría de normas sociales se establece que la agenda netamente informativa es poco efectiva para el cambio de comportamientos, una condición mínima básica para que las personas

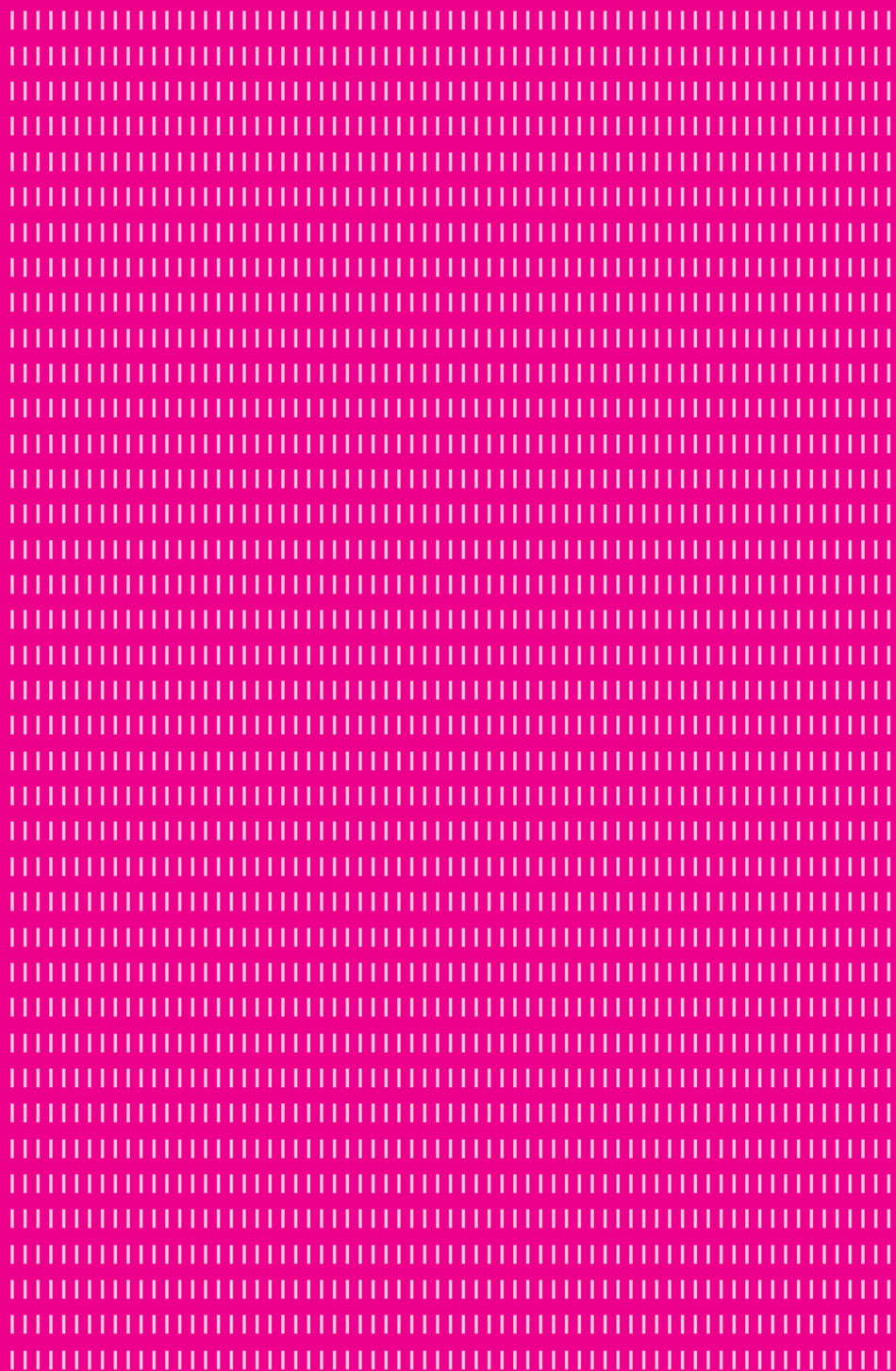
26 No en vano el último informe sobre el desarrollo mundial publicado por el Banco Mundial en el año 2015 titulado *Mente, Sociedad y Conducta*, se concentra en la descripción de estrategias metodológicas que permitan desde el trabajo de sesgos cognitivos, normas sociales y estados mentales el diseño y puesta en marcha de estrategias de desarrollo más efectivas.

y colectivos actúen es el acceso a información suficiente y necesaria. Otro ejemplo puede ser brindar elementos que rompan sesgos cognitivos que obstaculizan el desarrollo de acciones colectivas. En cualquier caso, dicho tipo de estrategias integrales implica el desarrollo de agendas pedagógicas multisectoriales e interdisciplinarias que obligan en la mayoría de los casos al diseño de un trabajo serio de coordinación interinstitucional que requiere de un claro liderazgo.

Finalmente se reitera la importancia de no caracterizar grupos humanos en términos culturales a riesgo de generar estigmas. La justificación de la segmentación socioeconómica podría darse exclusivamente por las condiciones materiales y económicas que permitirían brindar atención prioritaria. Sin embargo, en un enfoque de cultura ciudadana que se funda en una perspectiva cultural, no hay un criterio de atención prioritaria en términos poblacionales que no se inserte en un universo amplio de referencia (una comunidad, una ciudad, una región). La cultura ciudadana reconoce en el contexto social la posibilidad de cambio a través de la interacción entre los ciudadanos y la discusión (no necesariamente en términos formales) de objetivos comunes y anhelos compartidos. Es a través del reconocimiento del otro (aún si distinto) que acuerdos colectivos permiten la armonización de la Ley, la moral y la cultura.

BIBLIOGRAFÍA

- ALEXANDER, JEFFREY.** *Sociología cultural: formas de clasificación en las sociedades complejas.* Ed Anthropos, Barcelona, 2000.
- ANDERSON, ELIZABETH.** *Beyond Homo Economicus* en *Philosophy and Public Affairs* 29, No. 2. Princeton University Press, 2000.
- BICCHIERI, CRISTINA.** *The grammar of society: The nature and dynamics of social norms.* Cambridge University Press, 2006.
- GAMBETTA, DIEGO.** *La mafia Siciliana.* Ed. Fondo de Cultura Económica, 2007
- MOCKUS, ANTANAS, MURRAIN, HENRY ET AL.** *Antípodas de la violencia: desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad ciudadana en América Latina.* Ed Corpovisionarios y Banco Interamericano de Desarrollo, Bogotá, 2012.
- MOCKUS, ANTANAS.** 2002. *Convivencia como armonización de ley, moral y cultura.* *Perspectivas* 32 (1): pág 19-37.
- PERKINS, HW AND BERKOWITZ, AD.** *Perceiving the Community Norms of Alcohol Use Among Students: Some Research Implications for Campus Alcohol Education Programming.* *International Journal of the Addictions*, Vol 21 1986: pág 961-976.
- PRENTICE D. Y MILLER D.** *Pluralistic Ignorance and Alcohol Use on Campus: Some Consequences of Misperceiving the Social Norm.* En *Journal of Personality and Social Psychology*, 1993. Vol 64, No. 2, Pág. 243 – 256





OCHO AÑOS MIDIENDO CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN:

RESULTADOS COMPARATIVOS DE LA ENCUESTA
DE CULTURA CIUDADANA MEDELLÍN 2015,
SUS AVANCES Y RETROCESOS

INTRODUCCIÓN

Un enfoque de evaluación y seguimiento es fundamental para el éxito de una política pública, no sólo porque proporciona resultados medibles de las acciones ejecutadas, sino porque permite realizar los ajustes necesarios para que la política sea dinámica en la búsqueda de los resultados que se persiguen. Esto es justamente lo que la ciudad de Medellín ha logrado con ocho años consecutivos de medición de sus indicadores de Cultura Ciudadana.

El presente informe es el compendio de los resultados obtenidos desde el año 2007 en cada una de las mediciones bianuales que ha venido realizando Corpovisionarios, enfatizando en el análisis de lo ocurrido en los últimos dos años en la ciudad.

Vale la pena recordar que para el año 2013 el resultado principal de este diagnóstico fue un retroceso en los indicadores básicos de cultura ciudadana a pesar de las mejoras evidentes en el indicador básico de seguridad de la ciudad: los homicidios. En cualquier caso, para entonces, dicha desmejora en indicadores de cultura ciudadana acompañaba un aumento en otros indicadores de seguridad más relacionados con la delincuencia común y la convivencia en general.

Con la medición del año 2015 se observa una retoma de la Cultura Ciudadana evidenciada en la mejora de muchos de sus indicadores, superando de alguna forma el bache que vivió la ciudad en 2013. Mejoras en indicadores como la justificación de la ilegalidad, justificadores de la violencia, tolerancia y calidad de los acuerdos muestran un Medellín más acorde con las normas sociales que determinan una mejor convivencia. No obstante, el deterioro de otros indicadores como la disposición al porte de armas, la justificación al linchamiento y la justificación de la violencia hacia los niños deja ver que en la ciudad aún quedan cosas por hacer y que deberán ser prioridad para los gobiernos siguientes, ya que la transformación de este tipo de factores es siempre un proyecto de largo aliento.

Este informe es entonces un diagnóstico de la situación actual de Medellín y una herramienta de evaluación de ocho años de política pública enfocada en la seguridad y la convivencia, que ha buscado mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos, no solamente en lo básico sino también en lo fundamental: tener personas que puedan convivir de forma pacífica entre ellas, con sistemas de normas legales, morales y culturales en sintonía, con coherencia entre lo dicho y lo hecho, y sobre todo con una visión cada vez más simétrica del otro.

Este informe mantiene la estructura de los informes anteriores, con el fin de permitir una lectura continua por parte de los interesados. Esta estructura divide los resultados de la encuesta en cinco temáticas principales: movilidad y espacio público, participación y asuntos públicos, acuerdos y confianza, legalidad y

corrupción, y por último seguridad, convivencia y tolerancia. Además de lo anterior podrá encontrar al principio del documento un resumen ejecutivo con los cambios evidenciados durante estos ocho años en los indicadores correspondientes a las dimensiones básicas de cultura ciudadana.

Al final del documento se encuentran como anexo las respuestas a cada una de las preguntas de la encuesta en las cinco mediciones que han sido realizadas, lo cual permite a los interesados profundizar en los cambios que la ciudad ha cambiado con el tiempo.

EL ENFOQUE DE CULTURA CIUDADANA

Para interpretar la Encuesta de Cultura Ciudadana es útil comprender que la cultura ciudadana es a la vez un ideal de sociedad y una herramienta de medición de dimensiones concretas que se describen a continuación para la posterior interpretación de los indicadores cuantitativos provistos por la Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2015.

CULTURA CIUDADANA COMO IDEAL DE SOCIEDAD

La cultura ciudadana encarna una visión de sociedad en donde la convivencia pacífica es posible en tanto confluyen: la tolerancia y aprecio de la diferencia, el uso de medios diferentes a la violencia para resolver los conflictos, la capacidad de celebrar y cumplir acuerdos, el cumplimiento de la ley, la confianza en los demás, la confianza en las instituciones, la legitimidad social del Estado, la valoración de lo público, el rechazo del maltrato a la mujer y a los niños y la valoración de la vida humana en igualdad y sin condicionamientos de clase, género, proveniencia étnica o racial, culto, etc. En ese sentido, es posible afirmar que el ideal de sociedad de la cultura ciudadana, privilegia los valores democráticos, de pluralismo y de igualdad tanto en el ejercicio de los derechos como de los deberes. En palabras de Ruíz y Murrain (2012):

“En términos generales, cultura ciudadana es la base conceptual o el enfoque de políticas públicas encaminadas a promover el bienestar de la ciudadanía y la democratización de las ciudades por medio de la transformación de los comportamientos de los ciudadanos. Heredero de la cultura, este concepto supone que las acciones de los individuos vienen reguladas por tres mecanismos: la ley, que es la forma legítima de regularlos de manera explícita, libremente acordada y según procedimientos públicamente predefinidos, y que establece unos mínimos básicos para facilitar la convivencia y la coexistencia de diversas opciones morales y culturales; la moral, que son las normas socialmente aprendidas que el individuo ha interiorizado y por las que guía personalmente su acción; y la cultura, que son los aprendizajes apropiados por los grupos humanos tras siglos o décadas de prácticas compartidas que regulan las acciones del conjunto” (p.5).

En este enfoque de convivencia se propugna por la armonía entre las normas sociales y las normas morales con las normas legales, apuntando a objetivos de bienestar y paz social.

CULTURA CIUDADANA COMO REALIDAD MEDIBLE

A nivel descriptivo, la cultura ciudadana es un conjunto de características como actitudes, costumbres, creencias, acciones y normas adoptadas por los individuos de una comunidad, las cuales tienen influencia sobre sus comportamientos y un impacto sobre la convivencia. Dichas características pueden ser medidas a través de los indicadores de la Encuesta de Cultura Ciudadana.

Cabe anotar, que la cultura ciudadana se enfoca en la dimensión comportamental de la cultura y en ese sentido no reduce la cultura porque no pretende explicarla en su totalidad. La cultura ciudadana no es una descripción exhaustiva de la cultura, sino que enfatiza en las interacciones entre factores culturales y el comportamiento de los individuos, especialmente en el plano normativo. En palabras de Ruíz y Murrain (2012):

“La idea de que ciertos aspectos de la cultura, como el respeto por las normas sociales, tienen una influencia directa sobre la convivencia no es nueva en las ciencias sociales. Sampson, Raudenbush y Earls (1997), por ejemplo, señalan que comunidades con cohesión social entre sus miembros y con la voluntad de promover el bien común, tienden a tener un nivel reducido de violencia. Lo novedoso del enfoque de cultura ciudadana radica en la idea de que un gobierno puede, como política pública, promover cambios culturales que faciliten la convivencia y reduzcan los niveles de violencia” (p.1).

LA ENCUESTA DE CULTURA CIUDADANA

Durante las alcaldías de Antanas Mockus el tener la cultura ciudadana como eje del plan de gobierno hizo necesaria la creación de un sistema de información que definiera un sistema de indicadores y con base en esto midiera cambios reales en cada una de las dimensiones. Fue así como a través de la Encuesta de Cultura Ciudadana Bogotá 2001 se logró crear un primer sistema de medición de percepciones, actitudes y creencias que sufrió diversos ajustes hasta 2007 cuando se estableció el cuestionario actual, con el cual se dan los resultados de este informe.

Esta encuesta fue estandarizada por Corpovisionarios en 2007 con la ayuda de análisis psicométricos que permitieron afinar la capacidad de recoger información con cada pregunta. Por tanto, la versión de la ECC que se encuentra en este informe es el resultado de un cuestionario robusto que permite comparación con todas las ciudades latinoamericanas que han sido medidas en estos últimos 8 años. En el caso de Colombia, no solo Bogotá adoptó esta encuesta como instrumento de medición de indicadores de convivencia, otras ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla han venido midiendo bianualmente los avances y retrocesos de sus ciudadanos en temas de convivencia.

CONCEPTUALIZACIÓN

La Encuesta de Cultura Ciudadana busca proporcionar indicadores cuantitativos de las diversas problemáticas de convivencia desde el enfoque de Cultura Ciudadana, que permiten evaluar las ciudades en las siguientes dimensiones:

- **Movilidad:** medios de transporte más utilizados, situaciones de movilidad vividas durante la semana pasada y reacción del ciudadano a ellas.
- **Sistemas reguladores del comportamiento:** situaciones de convivencia vividas y reacción a ellas. Situaciones de convivencia hipotéticas, reacción personal y reacción frente a los demás.
- **Ley, moral y cultura:** evaluación de lo que las personas consideran que los regula más a ellos y lo que regula más a los demás.
- **Cultura de la legalidad:** justificaciones para desobedecer la ley y percepción de las leyes.
- **Acuerdos:** capacidad de celebrar acuerdos, calidad de los acuerdos; respuesta frente al propio incumplimiento de acuerdo y respuesta al incumplimiento por parte de los demás.

- **Seguridad:** percepción de seguridad, razones para considerar la ciudad segura o insegura, razones para utilizar la violencia; justificación del linchamiento y victimización.
- **Tolerancia:** disposición o actitud frente a tener como vecinos a diversos tipos de personas.
- **Cultura tributaria:** pago de impuestos, posición frente al pago sin factura.
- **Participación comunitaria:** participación en actividades con la comunidad en temas de seguridad, convivencia, recreación, gestión y otras.
- **Confianza:** confianza en instituciones públicas, privadas e interpersonal.
- **Satisfacción:** orgullo ciudadano y satisfacción con la propia vida.

Cada una de estas dimensiones se aborda a partir de indicadores simples dados por los porcentajes de respuesta de preguntas cerradas. Así mismo, cada dimensión permite establecer diferentes cruces con variables socio demográficas y otras variables de la encuesta que revelan con mayor detalle las relaciones entre las variables y caracterizaciones de grupos, siendo de principal importancia la relación que cada una de estas dimensiones tiene con la convivencia y la violencia.

METODOLOGÍA

La Encuesta de Cultura Ciudadana puede ser comparada con las demás ciudades que han sido analizadas así como con la misma ciudad a través del tiempo, esto se logra teniendo una metodología estándar que se utiliza cada vez que una ciudad debe ser diagnosticada.

La base de esta metodología es un Muestreo Aleatorio Estratificado (por nivel socio económico) que cumpla con el principio de ser probabilístico, donde la población objetivo debe concentrar a todos los hombres y mujeres de 14 años de edad en adelante, que en el momento de realizar la encuesta vivan en la zona urbana de la ciudad de estudio. Para asegurar que se represente al total de la población con esta característica, el marco debe corresponder al listado más actualizado que la ciudad tenga de las viviendas con información de nivel socioeconómico y ubicación de cada una —provinando generalmente de la oficina de estadística estatal—. Por último, el tamaño de muestra debe permitir desagregación de la información por nivel socioeconómico, género y grupo etario, garantizando un error muestral agregado inferior al 5% con un nivel de confianza al menos del 95%.

En el caso de la ECC Medellín 2015, la ficha técnica de los resultados obtenidos de acuerdo con los requerimientos anteriores es la siguiente:

Población objetivo	Personas mayores de 14 años residentes habituales de los hogares ubicados en la zona urbana Medellín.
Diseño muestral	Muestreo estratificado multi-étapico, para la ciudad de Medellín estratificado por estrato socioeconómico
Marco muestral	El marco finalmente utilizado fue el archivo de manzanas residenciales de la ciudad de Medellín del D.A.N.E
Tamaño de muestra	Un total de 2.222 personas, de las cuales 183 del estrato socioeconómico 1, 783 personas del estrato 2, 746 del estrato 3, 225 personas del estrato 4, 163 personas del estrato 5, y 122 personas del estrato 6.
Calidad de la muestra	Se estima un error global para la ciudad de Medellín del 2,56% y una confiabilidad del 95%.
Cobertura geográfica	Área urbana de Medellín.
Fecha de trabajo de campo	4 de Junio a 6 de julio de 2015
Promedio de comparación	Las mediciones de la Encuesta de Cultura Ciudadana que se incluyen en el promedio utilizado en las comparaciones de este informe son: Barranquilla (2008); Carmen de Atrato, Ciénaga, Ocaña, Popayán y Valledupar (2009); Riohacha (2010); Acacias, Aguazul, Arauca, Barrancabermeja, Barranca de Upiá, Cantagallo, Cartagena, Castilla la Nueva, Cicuco, Coveñas, Cumaral, El Banco, Guamal, Magangué, Mompós, Monterrey, Neiva, Orito, Paratebuena, Restrepo, Sabanalarga, San Luis de Sincé, Santiago de Tolú, Tauramena, Villavicencio, Yondó y Yopal (2011); Cúcuta, Dos Quebradas, Pamplona, Tumaco y Tunja (2012); Bogotá, Buenaventura, Cali, Medellín, Quibdó y Sincelejo (2013); Piedecuesta, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y San Andrés (2014).
Empresa encuestadora	Estadística y Análisis

RESULTADOS GENERALES

La Encuesta de Cultura Ciudadana permite hacer evaluación de creencias, percepciones y actitudes con respecto a temas de convivencia y seguridad en un momento y espacio geográfico determinado. Hacer esto con mediciones secuenciales permite además evaluar los avances y retrocesos de las diversas acciones que una administración tome con el fin de mejorar estos dos aspectos de la ciudadanía.

En el caso de Medellín esta medición se ha venido realizando de forma bianual desde el año 2007, lo cual permite tener una evaluación de ocho años de intervención en cada uno de los 13 indicadores fundamentales de la encuesta como se muestra en la Tabla 1. En esta tabla el color verde identifica una mejora con respecto a la medición anterior, el color rojo indica un retroceso y el color gris muestra que no hubo un cambio significativo² en este indicador con respecto al año anterior ([Vea tabla siguiente página](#)).

A primera vista se puede observar que hubo una desmejora en los indicadores de pluralismo, justificaciones de violencia y disposición a la justicia por mano propia. En contra parte, se puede observar una mejora en los indicadores de confianza en órganos judiciales, disposición a regular y generación de acuerdos de calidad, llegando en estos tres casos a valores muy cercanos a los que se tenían en 2007, es decir, superando el bache generalizado que se presentó en el año 2013.

2 Decimos que existe una diferencia significativa cuando esta es superior al error muestral general de las encuestas realizadas, el cual es cercano en todas las mediciones a 3%.

INDICADOR	RELACIÓN CONVIVENCIA	RELACIÓN VIOLENCIA	CÁLCULO	MEDELLÍN 2009	MEDELLÍN 2011	MEDELLÍN 2013	MEDELLÍN 2015
Pluralismo	↑	↓	Personas que no manifiesta inconformidad en tener como vecino a: enfermos de sida, personas de religión distinta, personas de nacionalidad distinta, personas de región distinta, personas de color distinto	73%	64%	54%	67%
Razones desobedecer la ley	↓	↑	Promedio de personas que justifica desobedecer la ley por alguna de las 10 razones preguntadas (se excluye desobediencia civil)	18%	16%	19%	20%
Razones violencia	↓	↑	Promedio de personas que justifica utilizar la violencia por alguna de las 10 razones preguntadas (se excluye desobediencia civil)	11%	10%	11%	14%
Disposición a regular	↑	↓	Personas que estarían dispuestas a llame la atención a otra persona si la vieran saltarse el turno de una fila o cola, arrojar basuras a la calle, llegar tarde a una cita o reunión de trabajo, comprar mercancías de contrabando o piratas o cruzar la calle por donde no se debe	54%	54%	61%	55%
Disposición a ser regulado	↑	–	Personas que aceptarían el llamado de atención en las siguientes situaciones: saltarse el turno de una fila o cola, arrojar basuras a la calle, llegar tarde a una cita o reunión de trabajo, comprar mercancías de contrabando o piratas, cruzar la calle por donde no se debe	95%	95%	93%	94%
Confianza inter personal	↑	↓	Promedio de los promedios de las confianzas interpersonal (personas que por lo general confían en vecinos, amigos, parientes y compañeros de estudio y trabajo)	55%	65%	61%	62%
Confianza en instituciones	↑	–	Promedio de las frecuencias de confianza en instituciones	31%	28%	25%	26%
Confianza en la policía	↑	↓	Total de personas que manifiestan tener mucha y muchísima confianza en la policía	37%	35%	31%	32%
Confianza en jueces y órganos judiciales	↑	↓	Total de personas que confían en estas dos instituciones	17%	16%	13%	11%
Acuerdos de calidad	↑	–	Personas que manifiestan que en los acuerdos que hacen estos siempre lo acordado queda claro entre las partes, son libres y voluntarios y cada parte confía en que la otra va a cumplir	56%	54%	50%	56%
Porte de armas	–	↑	Personas que responde de acuerdo y completamente de acuerdo a la pregunta: "Pensando en la inseguridad de la ciudad, usted cree que lo mejor es tener un arma para protegerse"	8%	9%	15%	16%
Victimización	↓	–	Personas que manifiestan haber sido víctimas o vivir con alguien que ha sido víctima de algún delito en la ciudad durante el último año	29%	33%	31%	32%
Disposición a la justicia por mano propia	↓	↑	Personas que están de acuerdo o completamente de acuerdo con alguna de las siguientes frases: "Cuando un grupo de ciudadanos atrapa un ladrón que acaba de robar deberían darle una golpiza", "Cuando los policías atrapan a delinquentes deberían matarlos"	22%	20%	25%	36%

Tabla 1 Comparación de indicadores de Cultura Ciudadana medidos en Medellín 2007 a 2015

MOVILIDAD Y ESPACIO PÚBLICO

Es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular.

Constitución Política de Colombia, Art. 82

En sentido amplio, entenderemos acá espacio público como el lugar de la representación de los ciudadanos, por cuanto no lo consideramos como un espacio residual entre calles, o como la consecuencia inevitable de la expansión urbana, por el contrario, lo concebimos más como el lugar de la discusión pública y del ejercicio político. En consecuencia, el espacio público, como manifestación de ciudadanía solo es posible en la medida en que las relaciones entre habitantes, poder y ciudadanía se materialicen, en la medida en que el uso colectivo y la apropiación de estos espacios ocurran.

El espacio público propicia, igualmente, las relaciones interpersonales, y entre clases sociales, y está sujeto también a la garantía del uso por los mismos; en esta medida, se debe constituir también como garante de la igualdad en términos de apropiación por parte de diferentes colectivos sociales y culturales, de género y de edad. “El derecho al espacio público es en última instancia el derecho a ejercer como ciudadano que tienen todos los que viven y que quieren vivir en las ciudades” (Borja & Muxí, 2000). Su sentido fundacional es por decir de algún modo los puntos de encuentro, así mismo se constituye como una evidencia de la calidad de vida, por cuanto indica las características de sus habitantes y de cómo éstos pueden habitar en estos espacios.

Esta perspectiva es compartida por la alcaldía de Medellín, ya que al dialogar con los encargados del tema en estas dependencias, confirman que la configuración del espacio público va más allá de la infraestructura, incluye además, la accesibilidad y la disponibilidad de escenarios de participación y de interacción entre los ciudadanos y las instituciones. Sin embargo, las personas entrevistadas también coinciden en que uno de los desafíos más apremiantes en Medellín es la recuperación del espacio público –entendido como infraestructura– en tres temas fundamentales: invasión tanto por los automóviles parqueados en las calles, como por las ventas ambulantes y por la expansión ilegítima de los establecimientos comerciales; seguridad vial; y uso más democrático de los espacios.

Frente a estos desafíos la política pública del plan de desarrollo 2012-2015, *Medellín un hogar para la vida*, presenta alternativas a las políticas clásicas

de seguridad que se han enfocado en el aumento del pie de fuerza de los cuerpos policiales en las áreas residenciales y comerciales más demandantes, lo cual tiende a crear mayores percepciones de inseguridad y no incentiva la apropiación del espacio público por parte de la ciudadanía en general. En particular, la influencia del enfoque de cultura ciudadana en la construcción de la política pública del municipio ha enriquecido las garantías de los derechos fundamentales en la recuperación y disfrute del espacio público. Éste, más que un criterio estético, está orientado justamente a garantizar el disfrute de algunos derechos fundamentales de la ciudadanía ya que derivan en la democratización de la información, la libre expresión, el tránsito libre, el intercambio de bienes y servicios, la diversificación de la oferta cultural, y la apropiación de la ciudad como nicho constructor de sentido en tanto se constituye como la oportunidad del ejercicio de un conjunto de libertades. “Si los derechos de centralidad y de movilidad no son universales, la ciudad no es democrática” (Borja & Muxí, 2000).

Así, el disfrute del espacio público termina por constituirse en un derecho fundamental.³

MOVILIDAD

La primera forma en que una persona se relaciona con el espacio público es la forma en que se moviliza, siendo incluso el uso del transporte público una de las actividades en las que más se puede analizar las interacciones y la convivencia entre los ciudadanos.

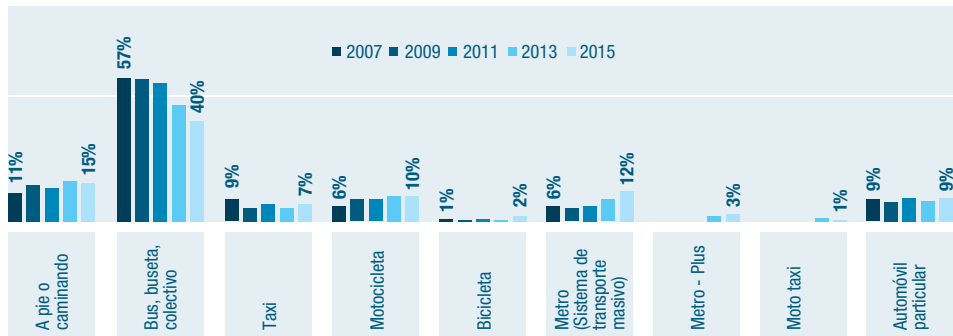
Medellín desde hace más de 20 años viene estableciendo el sistema integrado de transporte, cuyo mayor logro ha sido la construcción del primer metro del país y la implementación del sistema metro cable como una alternativa para la conexión de lugares que por sus características geográficas no podían ser de fácil acceso con el transporte tradicional. Actualmente el sistema cuenta con 63 estaciones en total: 27 de trenes, 8 de cables y 28 de buses de tránsito rápido (líneas 1 y 2), influenciando no solo a la ciudad de Medellín, sino conectándola también a los municipios de Bello, Itagüí, Envigado, Sabaneta y La Estrella. Según información de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada – Metro de Medellín, este sistema ha movilizado más de 2.000 millones de viajes en cerca de sus 20 años de trayectoria⁴.

Esta continua ampliación de la cobertura del Metro, ha generado una migración del uso del transporte público tradicional hacia esta sistema integrado, ya que como se muestra en la Gráfica 1 ha disminuido en 17% el uso de los buses

3 Las cifras de medicina legal en seguridad respaldan el mejoramiento del disfrute del espacio público. (Cf. Forensis 2014. E Informe de Medellín de Mauricio Gómez, especial CM&).

4 www.metrodemedellin.gov.co

busetas y colectivos, migrando al uso del Metro, la motocicleta y a caminar como medio de transporte principal, sin embargo, el Metro es el medio de transporte que más ha aumentado su frecuencia de uso por parte de los encuestados, duplicándose en los últimos ocho años.



Gráfica 1 Principal medio de transporte utilizado. ECC Medellín 2007 - 2015

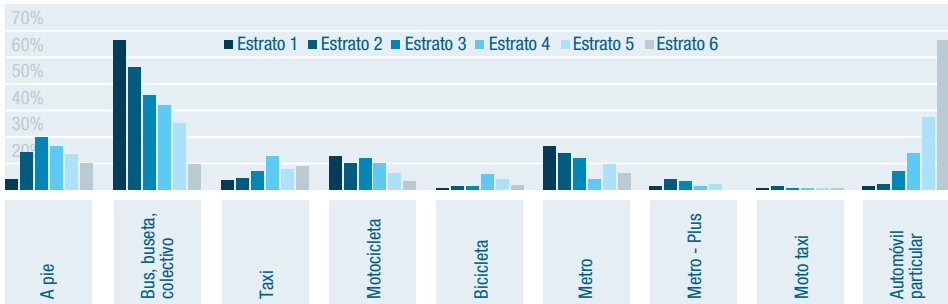
Es de destacar que el uso del automóvil particular no se ha modificado durante estos ocho años mientras que medios de transporte como el Metro - Plus y la bicicleta tras haber sido incorporados en la agenda pública de movilidad de forma reciente, ya empiezan a mostrar avances en su uso por parte de los medellinenses.

Es interesante analizar el comportamiento del transporte urbano discriminado por estrato socioeconómico pues como puede verse en la gráfica 2, el uso de automóvil particular es directamente proporcional con el estrato socioeconómico, mientras que el uso de transporte público es inversamente proporcional al mismo, siendo bus, buseta y colectivo los medios de transporte predilectos de los estratos 1, 2, 3 y 4. Llama la atención el hecho de que los principales usuarios de bicicleta como principal medio de transporte son los estratos 4, 5 y 6 que reportan un 6%, 4% y 2% respectivamente, frente a un 1%, 2% y 1% de los estratos 1, 2 y 3 respectivamente ([Vea gráfica siguiente página](#)).

EL USO DE LA BICICLETA COMO FORMA DE APROPIACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO

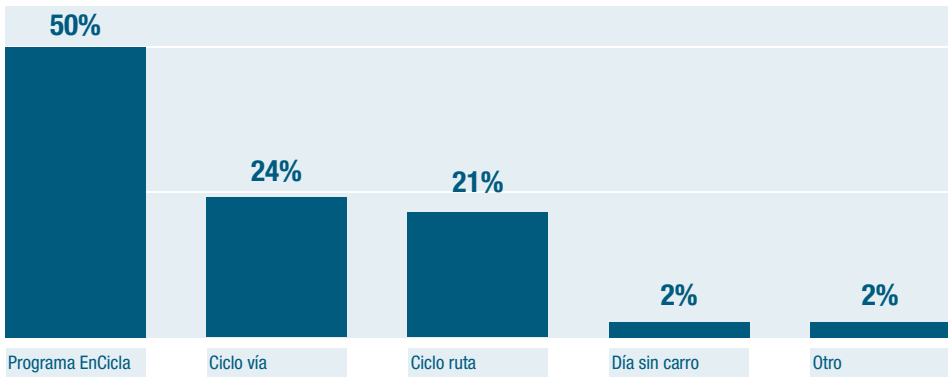
La reacción de la ciudadanía ante los desafíos que impusieron la movilidad, la ocupación del espacio público, la política tradicional de priorización del uso automotor, y la conciencia ambiental, está planteando formas alternativas de movilidad y apropiación del espacio público, siendo una de las principales la adopción de la bicicleta como medio de transporte.

¿Cómo se moviliza usted principalmente?



Gráfica 2 Medio de transporte por estrato socioeconómico, ECC Medellín 2015

Desde el año 2011 la ECC ha venido midiendo la difusión de estas iniciativas planteadas desde la administración, las cuales han sido acogidas por la población, la cual reconoce un aumento de 50% en el conocimiento de este tipo de iniciativas (2013: 14%; 2015: 64%), siendo las más recordadas: Día sin carro, Cicloruta, Ciclovía, y el Programa EnCicla o Sistema de Bicicletas Públicas de Medellín como se muestra en la Gráfica 3.

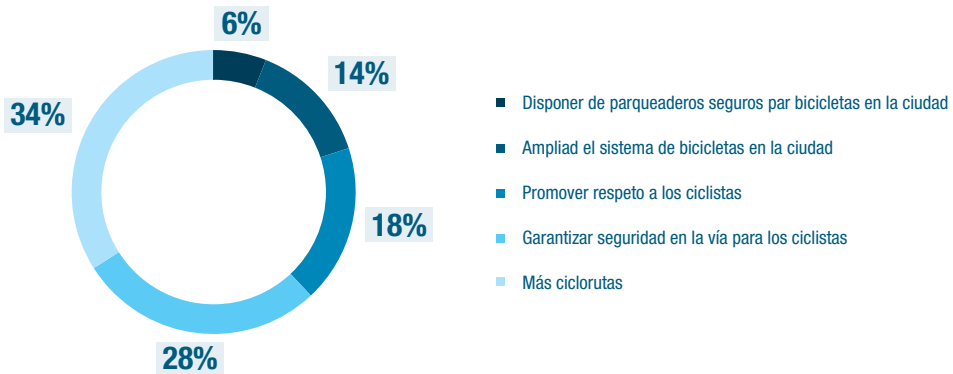


Gráfica 3 Conocimiento de estrategias que promueven el uso de la bicicleta como medio de transporte ECC Medellín 2015

La incertidumbre general en la que coinciden expertos en espacio público, representantes de colectivos que promueven el uso urbano de la bicicleta más allá del uso recreativo y miembros de la Secretaría de Movilidad es el enfoque en la adecuación y recuperación de la infraestructura del espacio público, ¿son los problemas de convivencia vial solubles mediante readecuación de la infraestructura, o

son acaso problemas de educación vial, o de cultura? Las respuestas desde todos los sectores mencionados también coinciden en que la adecuación de la infraestructura por sí misma es insuficiente, es necesario fomentar paralelamente un cambio cultural de valoración y respeto al ciclista y al peatón como actores protagonistas de las vías (Cf. López L. , 2015; Serna, 2015; Mesa, 2015). Propender por el bienestar de quienes están en estado de indefensión ante el auto y hacer una revisión del código de tránsito para que los principios de regulación en las vías sean consistentes con esta transformación cultural, son algunas de las recomendaciones de expertos en esta materia.

Al preguntar a la ciudadanía acerca de las estrategias necesarias para incentivar el uso de la bicicleta las opciones que tienen que ver con mejorar la infraestructura son las más acogidas por las personas, mientras que el respeto a los ciclistas solo es vista como una prioridad por el 18% de los encuestados (Gráfica 4).



Gráfica 4 Estrategias necesarias para incentivar el uso de la bicicleta. ECC Medellín 2015

El éxito de muchas iniciativas yace en la capacidad de organización de una población alrededor de un interés común. Interés que se evidencia en el conocimiento de las acciones implementadas por la administración, por el incremento del uso de la bicicleta. Un muy buen ejemplo de esta estrategia conjunta es el programa EnCicla que en casi cuatro años ha fomentado el cambio de paradigma de la movilidad, generando alrededor de 8500 préstamos diarios con 1500 bicicletas, prestamos inicialmente asumidos por estudiantes universitarios (74% de los usuarios) y que según mediciones recientes han migrado a sólo un 45% de préstamos por universitarios, mientras el 55% restante corresponde a población general (López, 2015).

El desafío actual es entonces que las administraciones futuras sostengan esta política reforzando el trabajo mancomunado con la sociedad civil (Cf. López

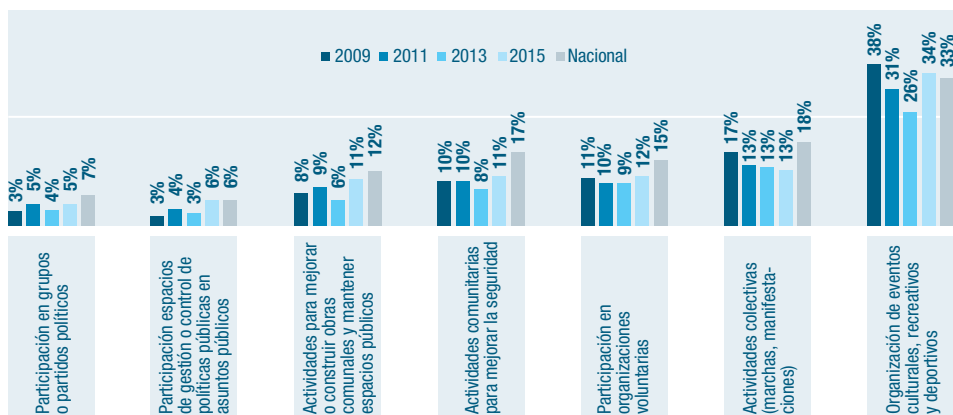
L. , 2015; Serna, 2015), y profundizando en el fortalecimiento de la cultura de protección del ciclista y el peatón, junto con la mejora de la infraestructura. Todo esto acompañado de la pedagogía necesaria para reconocer el espacio público y las vías como un espacio común en el que todos actuamos como iguales⁵.

5 La Secretaría de Cultura Ciudadana promueve el uso de la bicicleta como transporte urbano de forma mancomunada con el área metropolitana. Desde el 2013 ha producido el manual del ciclista urbano que ya cuenta con tres ediciones y cerca de 15 mil ejemplares entregados.

PARTICIPACIÓN Y ASUNTOS PÚBLICOS

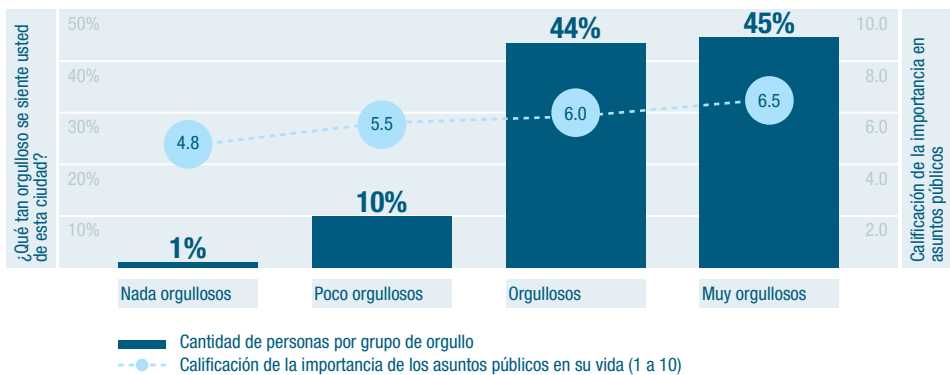
Bajo el enfoque de cultura ciudadana la participación es entendida como el encuentro de agencias individuales que persiguen un objetivo común. Esta definición abarca mucho más que la participación política -entendida sólo como los procesos electorales- e involucra cualquier tipo de acción comunitaria o social que pretenda perseguir un objetivo común de una sociedad.

Bajo esta premisa se preguntó en la ECC por un grupo de actividades que pueden entenderse como participación a partir del enfoque anterior, ampliando el espectro desde una participación tradicional (partidos políticos) hasta una participación social generada a partir de los espacios artísticos y deportivos, muchos de los cuales son promovidos directamente por la Secretaría de Cultura Ciudadana. En Medellín en los últimos ocho años no se han evidenciado cambios importantes en la participación, salvo en la organización de eventos recreativos, culturales y deportivos, la cual venía disminuyendo sistemáticamente año a año pero que en la medición de 2015 muestra un repunte, pasando de una participación del 26% de la población a una participación del 34% (Gráfica 5). Al igual que este tipo de participación durante el último año aumento el número de personas que acuden a actividades para mejorar y construir obras comunales, actividades comunitarias para mejorar la seguridad y la participación en organizaciones voluntarias.



Gráfica 5 Participación en espacios públicos durante el último año. ECC Medellín 2015

Al analizar las características demográficas de las personas que dicen haber participado en cada una de las actividades preguntadas se encuentra que en la mayoría de los casos (57%) son hombres los que participan. Así mismo el gran nicho de la participación está concentrado en los estratos 2 y 3 (62%) y en las personas de nivel educativo máximo de primaria o secundaria (51%). En cuanto a la edad se tiene una participación constante en todos los mayores de 18 años, solo los jóvenes de 14 a 17 años tienen una participación significativamente menor: 8,7% frente a participaciones que van del 13% al 21% en los demás grupos etarios.



Gráfica 6 Orgullo por la ciudad e importancia de los asuntos públicos en la vida. ECC Medellín 2015

Además de evaluar la participación efectiva a través de la pregunta anterior, la ECC busca entender el imaginario colectivo que tienen las ciudades diagnosticadas con respecto a los asuntos públicos. El caso de Medellín no es significativamente diferente al del resto del país: 50% aproximadamente consideran que los asuntos públicos son importantes o muy importantes en su propia vida (en contraste con 22% de los encuestados que los considera poco o muy poco importantes). Pero esta importancia en los asuntos públicos está relacionada directamente con otra variable medida: el sentimiento de orgullo hacia la ciudad. Como se puede ver en la Gráfica 6 existe una relación positiva entre estas dos variables: a mayor sentimiento de orgullo por la ciudad mayor importancia en los asuntos públicos.

Por último una característica importante de la participación ciudadana tiene que ver con la forma en que las personas ven esta como un camino legítimo para modificar leyes. Para conocer esto se pregunta en todos los diagnósticos sobre la disposición a ayudar a impulsar o modificar una ley, en el caso de la última medición de Medellín este valor aumenta seis puntos porcentuales con respecto a la medición anterior llegando a 82% de respaldo ciudadano, lo cual respalda el hecho de que el 55% de los medellinenses consideren las leyes como una expresión de la voluntad colectiva.

ACUERDOS Y CONFIANZA

La confianza y los acuerdos de calidad son dos de los indicadores más importantes de la cultura ciudadana, fomentan la convivencia, mejoran las capacidades de regulación, reducen las creencias negativas del otro y permiten la generación y difusión de nuevas normas sociales que promuevan la disminución de los comportamientos problemáticos para la sociedad. Por esto un gran número de preguntas de la ECC se enfoca en estos dos temas, buscando en el caso de la ciudad de Medellín mostrar los avances o retrocesos que políticas públicas y acciones impulsadas desde la administración han permitido, directa o indirectamente, aumentar la confianza tanto interpersonal como hacia autoridades e instituciones reconocidas y mejorar la cantidad y la calidad de los acuerdos entre los medellinenses.

Es de destacar que este es el capítulo que mejores resultados muestra de la ECC Medellín 2015: se ha logrado mejorar los acuerdos de calidad, aumentar la confianza en instituciones y esto de alguna forma ha redundado en una mejora de las capacidades regulatorias de los ciudadanos.

Bajo el enfoque de cultura ciudadana un acuerdo de calidad es aquel que cumple con tres condiciones fundamentales: lo acordado queda claro por las partes, el acuerdo es libre y voluntario y ambas partes confían en que el otro va a cumplir. Bajo esta premisa y teniendo en cuenta que históricamente cerca del 75% de las personas de Medellín han dicho preferir hacer acuerdos, la calidad de estos no ha mantenido la misma estabilidad: en 2009 el 56% de las personas que preferían hacer acuerdos cumplían con esta característica de calidad descrita anteriormente; para el año 2011 esta cifra disminuyó a 54% y volvió a disminuir en 2013 llegando a 13%. Para el año 2015 los acuerdos de calidad volvieron a tomar los valores de 2009, lo cual indica que en estos últimos dos años se han restablecido las condiciones que hacen que los acuerdos entre ciudadanos sean percibidos de forma generalizada como mejores.

La Tabla 2 muestra los resultados de las respuestas de las personas cuando incumplen o cuando alguien les incumple un acuerdo. En este caso la ECC mide tres posiciones de respuesta: una posición cínica que muestra un desinterés por parte del encuestado a reparar o a que le reparen el acuerdo; una segunda posición reparadora completamente contraria a la anterior; y una tercera posición en la cual el encuestado busca generar –o sentir– algún tipo de regulación (moral, legal o social) frente al incumplimiento de acuerdos pero no necesariamente espera repararlos ([Vea tabla siguiente página](#)).

Al evaluar entonces los resultados se ve una mejora sustancial en la reparación y regulación de acuerdos cuando es el encuestado quien incumple, tanto la posición re-

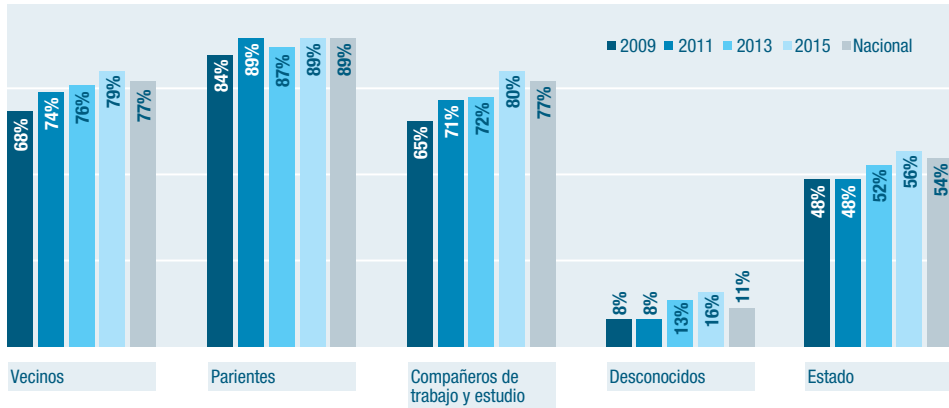
		2007	2009	2011	2013	2015	Promedio
CUANDO USTED INCUMPLE UN ACUERDO:							
Posición cínica	Elude a la otra persona	39,9%	28,1%	27,3%	34,2%	28,9%	30,5%
	Inventa una excusa para justificarse ante sí mismo						
	Espera comprensión y no hace nada						
Posición reparadora	Explica por qué no pudo cumplir	82,0%	80,3%	78,2%	74,9%	86,0%	81,1%
	Llega a un nuevo acuerdo						
	Intenta remediar o compensar los perjuicios						
Posición reguladora (no reparadora)	Siente culpa	66,0%	66,8%	64,5%	61,0%	70,5%	68,0%
	Siente temor a las sanciones de la ley						
	Siente pena o vergüenza						
	Teme a las sanciones o castigos del otro						
CUANDO A USTED LE INCUMPLEN UN ACUERDO							
Posición cínica	Comprende y no hace nada	41,4%	33,8%	37,8%	39,8%	37,1%	42,4%
	Acepta cualquier disculpa						
	Elude a la otra persona						
Posición reparadora	Invita al incumplido a dialogar	80,0%	79,3%	82,2%	78,4%	85,9%	82,6%
	Pide explicaciones de por qué no le cumplieron						
	Llega a un nuevo acuerdo						
Posición reguladora (no reparadora)	Recurre a la ley para hacer cumplir el acuerdo	39,7%	37,8%	37,0%	43,1%	42,1%	39,5%
	Hace sentir al otro culpable						
	Busca avergonzar al otro ante los demás						
	Intenta que lo compensen, le remedien los perjuicios						

Tabla 2 Reacciones frente al propio incumplimiento de acuerdos y al incumplimiento de los demás. ECC Medellín 2015

paradora como la posición reguladora aumenta nueve puntos con respecto al 2013. En el caso en el cual el encuestado es quien sufre un incumplimiento la reparación aumenta en casi ocho puntos, mientras la regulación se mantiene estable. En ambos casos la posición cínica ha disminuido y tanto en el incumplimiento propio como en el de los demás la ECC Medellín 2015 muestra los mejores resultados en reparación de acuerdos de todo el periodo de tiempo medido⁶. Este último resultado se refuerza además por un 38% de encuestados que aseguran que en Medellín las personas siempre y casi siempre cumplen sus acuerdos o sus tratos, frente a un 32,6% logrado en esta misma respuesta en 2013 y frente a un 29,8% que responde de la misma forma en el promedio nacional.

6 Las preguntas que tienen que ver con acuerdos solo fueron realizadas en Medellín a partir de la encuesta de 2009.

La última pregunta que se realizó con respecto a los acuerdos tiene que ver con las personas con las que estaría dispuesto a realizarlos; aquí las respuestas también fueron favorables y mantienen la tendencia positiva de los resultados anteriores como se muestra en la Gráfica 7.



Gráfica 7 Personas e instituciones con las cuales haría acuerdos. ECC Medellín 2015

El segundo tema de interés en este apartado tiene que ver con la confianza tanto interpersonal como hacia instituciones. A pesar de estar relacionados conceptualmente (es de esperarse que a mayor confianza mayor disposición a los acuerdos o viceversa), las encuestas de cultura ciudadana han demostrado que la disposición a hacer acuerdos suele ser mucho mayor que la confianza en la gente, incluso el hecho de tener confianza no es una condición necesaria para generar acuerdos como se puede ver en la Tabla 3 donde el 31,9% de los medellinenses confían en la gente y prefieren hacer acuerdos, 23,8% prefiere no hacer acuerdos –confíe o no en las demás personas– pero 44,4% prefiere hacer acuerdos aun cuando no confíe en la gente. Este resultado puede ayudar a simplificar las políticas encaminadas a generar confianza y luego vínculos de corresponsabilidad, ya que no es necesaria la primera para lograr la segunda, pero logrando solo la segunda sí se pueden tener mejores vías de regulación ciudadana.

		¿Usted prefiere hacer acuerdos?	
		Siempre y casi siempre	Nunca y casi nunca
¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	31,9%	10,5%
	No	44,4%	13,3%

Tabla 3 Confianza versus disposición a celebrar acuerdos. ECC Medellín 2015

Continuando con el tema de la confianza se preguntó por el otro tipo de vínculo deseable: ciudadanía e instituciones. Aquí se pidió a los encuestados que dijeran su grado de confianza o desconfianza hacía un listado de 20 instituciones de distinto índole. Los resultados de forma general indican una recuperación en la confianza institucional, sobre todo en las instituciones tradicionales y políticas (maestros, iglesia, ejercito, alcaldía y policía), pero esta recuperación no llega a ser suficiente como para poner a Medellín en el alto nivel de confianza institucional que tenía en el año 2007, que como se observa estaba incluso por encima del promedio en muchos casos.

Sin embargo esta recuperación de la confianza institucional en los últimos dos años, el aumento de la confianza interpersonal en familiares, amigos, vecinos y compañeros de estudio y trabajo comparado con el 2007 (aumentando aproximadamente nueve puntos porcentuales en cada uno de estos grupos) y la mejora en la calidad de los acuerdos deja ver que el trabajo realizado en estos dos últimos años ha logrado generar vínculos entre la ciudadanía que generan una mayor probabilidad de éxito en cualquier intervención que sea implementada desde el enfoque de cultura ciudadana, ya que como se dijo al principio estos dos son indicadores claves para determinar el éxito de este tipo de intervenciones, son los ingredientes que abonan el terreno y que permiten obtener resultados que efectivamente fomenten el cambio comportamental⁷.

7 El alcance del diagnóstico de cultura ciudadana cuyo principal instrumento es la Encuesta de Cultura Ciudadana de Corpovisionarios no permite saber cuáles de las acciones implementadas por la Secretaría de Cultura Ciudadana y la Alcaldía de Medellín fueron precisamente las que ocasionaron la recuperación de este indicador. Se requeriría un mecanismo de monitoreo y evaluación de cada una de las intervenciones para poder generar conclusiones al respecto.

SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y TOLERANCIA

Teniendo en cuenta la historia de violencia que ha sufrido Medellín en los últimos 30 años, y sin pretender entrar en detalles al respecto, se puede afirmar que ésta es una de las ciudades del mundo que más méritos tiene en la lucha contra la violencia. Lucha que no sólo ha estado dada en la implementación de estrategias armamentistas o coercitivas, si no que ha logrado una disminución admirable de las tasas de homicidios con base en la convivencia y la integración de la ciudadanía en la construcción de escenarios no violentos.

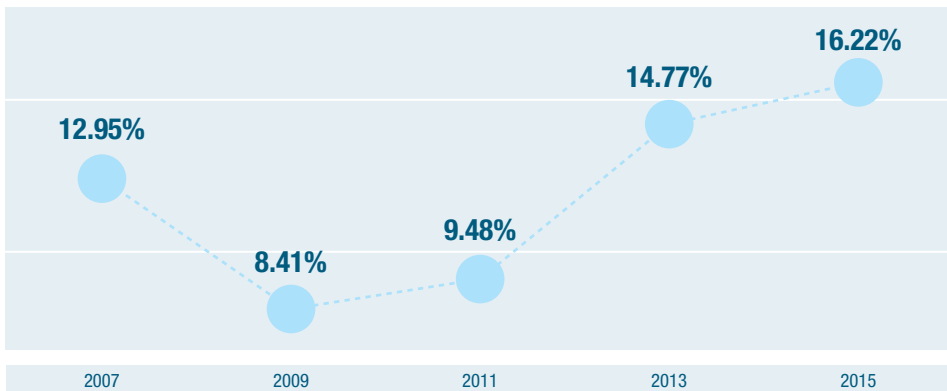
Esta transformación de los indicadores de homicidios también se ve reflejada al comparar las mediciones de la ECC de Medellín desde 2008. En estos siete años la ciudad logro pasar de una tasa de 94 homicidios por 100.000 habitantes en el año 2007, a una tasa de 27 en el 2014, según información del Instituto Nacional de Medicina Legal. Sin embargo, las lesiones por violencia interpersonal no han sufrido una disminución tan drástica, ya que en este mismo periodo la tasa de casos por 100.000 habitantes se ha mantenido alrededor de los 280 casos.

Esta importante diferencia entre los indicadores de homicidios y los de violencia interpersonal puede estar demostrando una estrategia acertada y efectiva en cierta medida, pero muy focalizada en los actos violentos de alto impacto, dejando de lado aquellas riñas y peleas cotidianas que no llegan al deceso, pero que sí causan un alto malestar entre la ciudadanía y que suelen estar atravesadas por problemas de convivencia del día a día.

La ECC indaga por la vivencia de situaciones detonantes de este tipo de problemáticas. Entre estas se encuentran el hecho de haber vivido situaciones en las que algún vecino puso música a un volumen excesivo (vivida por el 53% de los entrevistados en 2015), presenciar peleas entre borrachos de su barrio (vivida por el 25% en 2015) o que sus hijos recibieran insultos por parte de los hijos de un vecino (vivida por el 13%). Estas riñas que pueden ser vistas como menores resultan siendo detonantes de problemáticas mayores en las comunidades. Precisamente por esto, la ECC pregunta a las personas cuál fue su reacción frente a estos hechos siendo la respuesta más frecuente no hacer nada (78%), seguida muy de lejos por agredir verbal o físicamente al responsable (9%), llamar la atención (7%) y buscar a alguna autoridad (1%).

De estas cifras puede extraerse un resultado importante como lo es la enorme distancia entre la vivencia de una de estas situaciones conflictivas hipotéticas y la baja disposición al llamado de atención o búsqueda de alguna autoridad por parte de los entrevistados -cercano al 90% en todos los casos preguntados-. Este puede ser uno

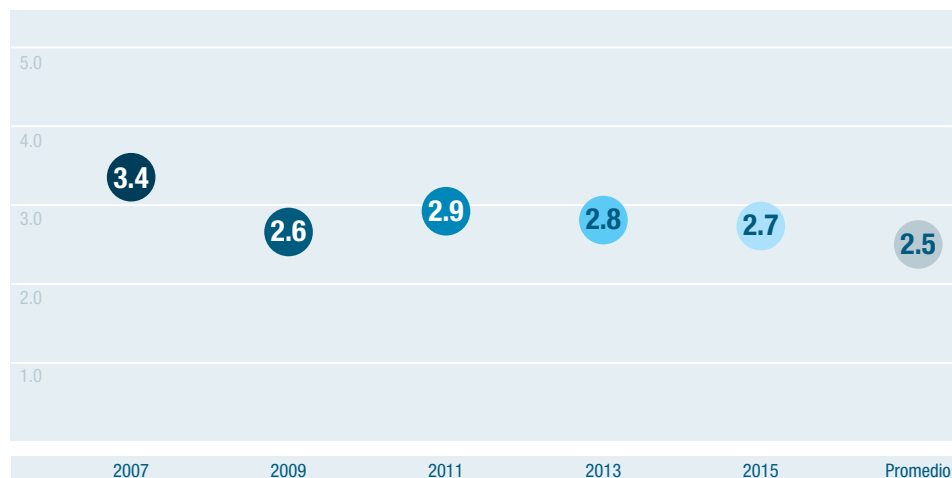
de los puntos de encuentro a los que aún no ha logrado llegar la sociedad en Medellín. La minimización o subestimación del poder regulatorio “por las buenas” puede estar asociado con la creencia popular de que solamente “por las malas” los demás pueden obedecer, o que solamente por las propias manos (agrediendo física o verbalmente al responsable) es posible llegar a tener la seguridad y convivencia deseadas en la ciudad. Como lo muestra la GRÁFICA 8 esta creencia ha aumentado en Medellín, donde se logró que el apoyo cultural al porte de armas disminuyera 4 puntos entre 2007 y 2009, pero donde desafortunadamente se duplicó de ese año a la fecha.



Gráfica 8 Pensando en la inseguridad de la ciudad, lo mejor es tener un arma para protegerse. ECC Medellín 2015

El dato anterior es en sí una cifra preocupante, pero toma aún mayor relevancia cuando se observa que el 26,4% de la población de Medellín además de estar de acuerdo en tener un arma para protegerse justifica el linchamiento –e incluso el asesinato– de un ladrón si es atrapado mientras roba⁸ (Vea gráfica siguiente página).

Esta permisividad y aprobación de la justicia por mano propia podría estar relacionada con la decreciente calificación de la ciudad en seguridad, que es atribuida por los encuestados al aumento de la delincuencia común y que al parecer también se relaciona con un mayor nivel de victimización en los años recientes. En el 2007 el 16,78% de las personas encuestadas dijeron haber sido víctimas de algún delito durante el año, mientras que en 2015 esa cifra ascendió a 19,92% (en este caso el delito de mayor aumento fue atraco en la calle que de 2013 a 2015 paso de 12,95% a 14,06%). Lo anterior se ve reflejado además en un aumento de casi cinco puntos porcentuales en la última medición haciendo que para el año 2015 el 29% de las personas dijeran que en términos generales la ciudad es más insegura que el año pasado.

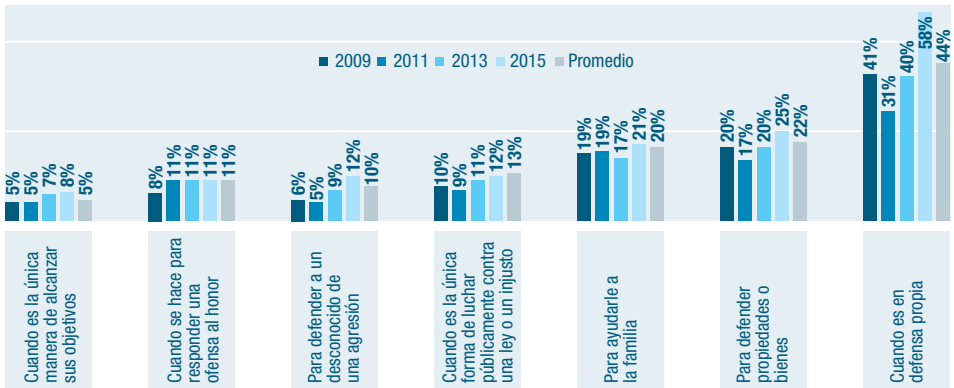


Gráfica 9 Calificación histórica en seguridad. ECC Medellín 2015

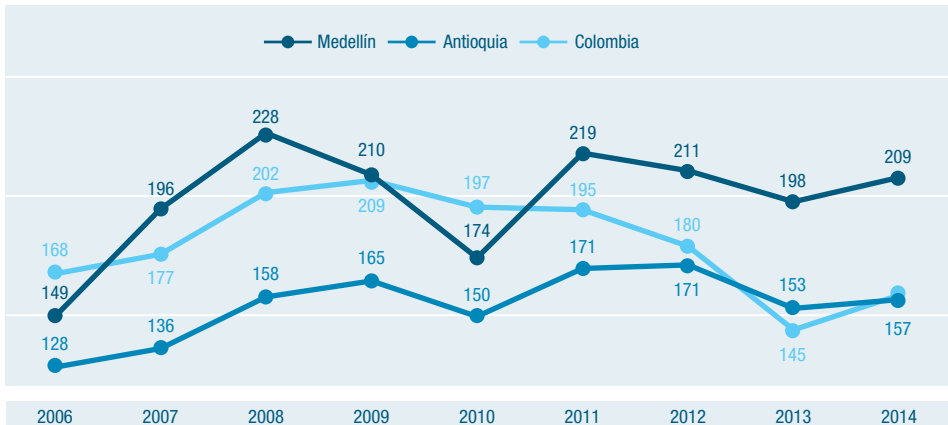
Sin embargo comprender los resultados de la ciudad en materia de seguridad únicamente como reacciones a circunstancias sería desconocer parte importante del enfoque de cultura ciudadana que busca, entre otras cosas, el cumplimiento voluntario de normas, la transformación de creencias y justificaciones, sobre todo de aquellas que impactan directamente a la seguridad. Por eso, la ECC indaga acerca de las justificaciones que las personas tienen para recurrir a la violencia, las cuales en el caso de Medellín vienen aumentando en la mayoría de los casos desde 2011, tomando valores superiores a los del promedio nacional y concentrando la mayor justificación en las razones que tienen que ver con la defensa propia, la defensa de los demás o la defensa de sus propiedades o bienes (GRÁFICA 10), lo cual sigue fortaleciendo la justicia por mano propia como una forma aceptada de defensa ([Vea gráfica siguiente página](#)).

OTRAS FORMAS SILENCIOSAS DE INSEGURIDAD

Hasta este punto se ha hablado de la inseguridad asociada con la delincuencia común y la convivencia, pero un par de puntos importantes se han trabajado en diferentes ciudades a partir del enfoque de cultura ciudadana y por eso son punto fundamental en los diagnósticos elaborados por Corpovisionarios: la violencia intrafamiliar y la tolerancia ([Vea gráfica siguiente página](#)).



Gráfica 10 Principales justificaciones para usar la violencia. ECC Medellín 2015



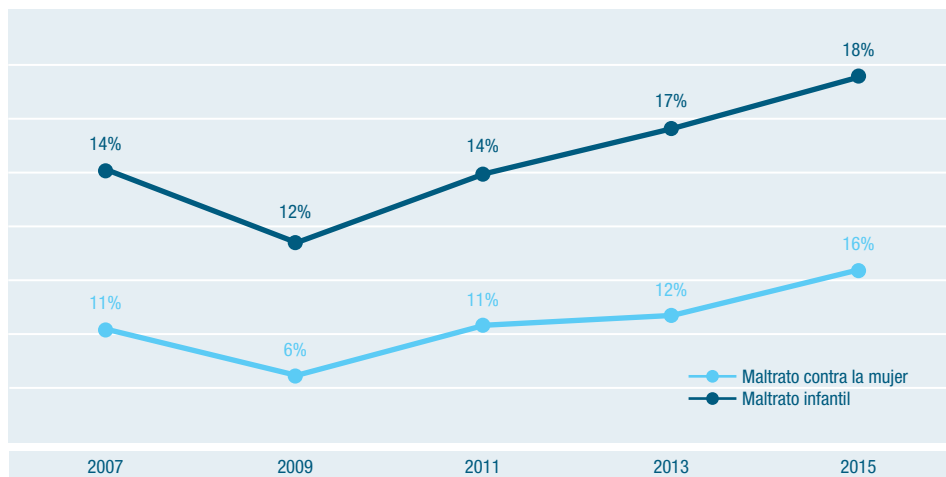
Gráfica 11 Tasa de Violencia Intrafamiliar por cada cien mil habitantes. INML, Forensis 2014

Las altas tasas de violencia intrafamiliar en el país (159 víctimas por 100.000 habitantes en el país en el 2014⁹) son muestra de que las conductas que validan la violencia como una forma de solucionar conflictos no solo se ven en las calles, sino que incluso pueden ser más frecuentes dentro de los mismos hogares. Al revisar las cifras del Instituto Nacional de Medicina Legal para Medellín se observa que esta tasa es muy superior a la de Antioquia y a la de toda Colombia e incluso demuestra que del año 2007 a la fecha ha tenido un aumento significativo¹⁰.

9 Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal, Forensis 2014.

10 Aquí es importante mencionar que la tendencia de aumento en las cifras en estos años

Desde el enfoque de cultura ciudadana es importante conocer la disposición a regular de los ciudadanos frente a situaciones de violencia intrafamiliar, por esto se pregunta a los encuestados qué harían si observaran al vecino dando una golpiza a la esposa o si observaran a su vecino o vecina golpeando al hijo o a la hija. Siguiendo la tendencia general de esta respuesta el resultado suele ser parecido en ambos casos: frente al maltrato a niños tan solo el 22,43% de los medellinenses preferiría no hacer nada y en el caso de maltrato a las mujeres este valor es estadísticamente igual con 23,65%. Pero lo relevante aquí vuelve a ser la comparación de las reacciones a través de los años, principalmente de la reacción directa de regular a quien está propiciando la agresión como se muestra a continuación:



Gráfica 12 Porcentaje de personas que intervendrían para detener la agresión. ECC Medellín 2015

Si bien los porcentajes de indiferencia, reflejados en la respuesta de “prefiere no meterse y no hacer nada”, han venido disminuyendo aproximadamente 10 puntos porcentuales en los dos tipos de maltratos preguntados, por la formulación de la pregunta no es posible conocer si el tipo de regulación que las personas prefieren es amable u ofensiva. A pesar de lo positivo que es este resultado, Medellín sigue estando seis puntos porcentuales por debajo del promedio nacional en el llamado de atención directo o indirecto frente a situaciones de violencia intrafamiliar. En cualquier caso, el tener una mayor disposición a regular directamente debe seguir

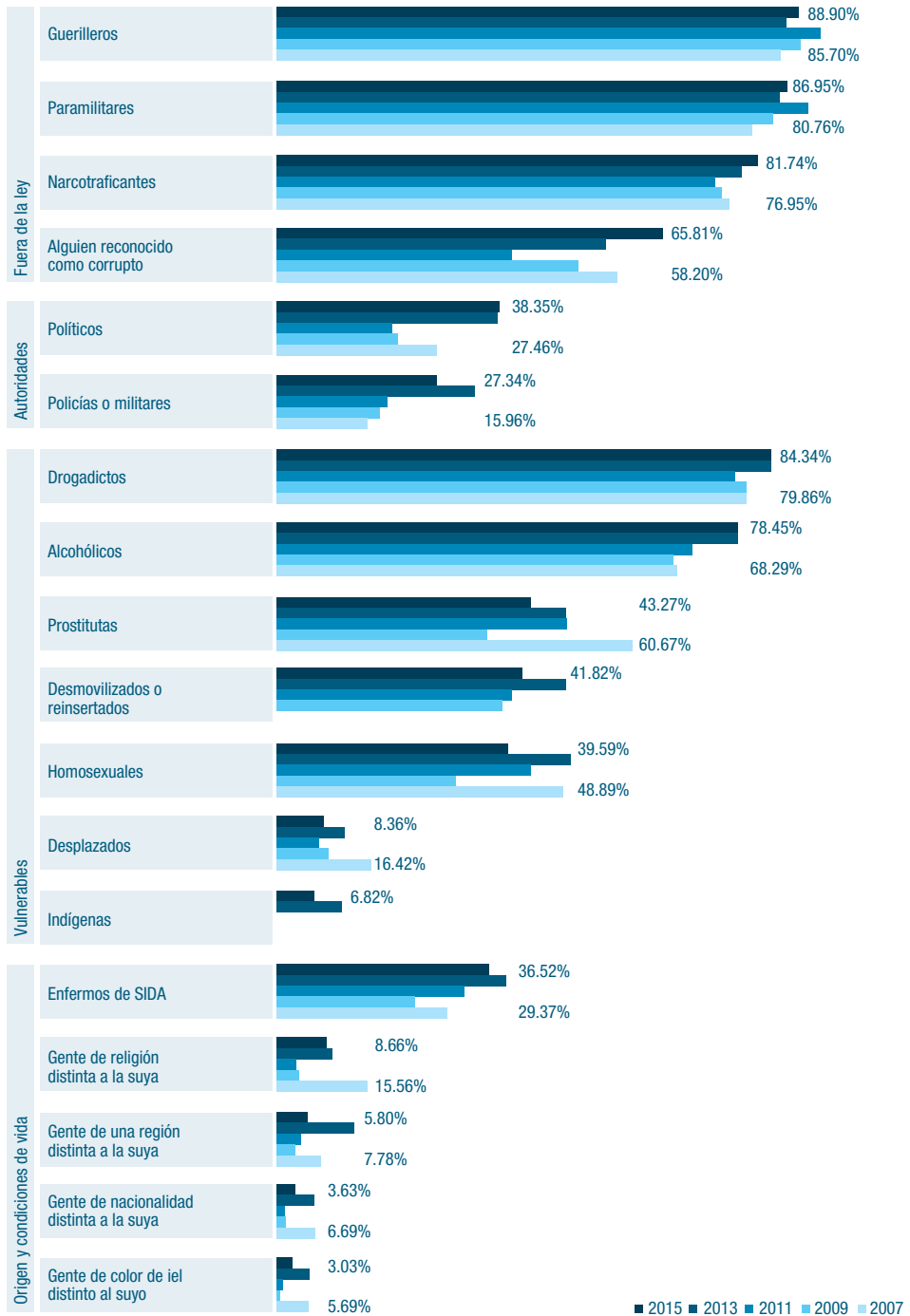
es una tendencia de todo el país y que puede deberse a un aumento del registro de casos por un aumento de denuncias o al aumento efectivo del comportamiento

potencializándose en la ciudadanía (de forma pacífica y respetuosa), así como el llamado a la autoridad en los casos en la cual la intervención directa no sea prudente.

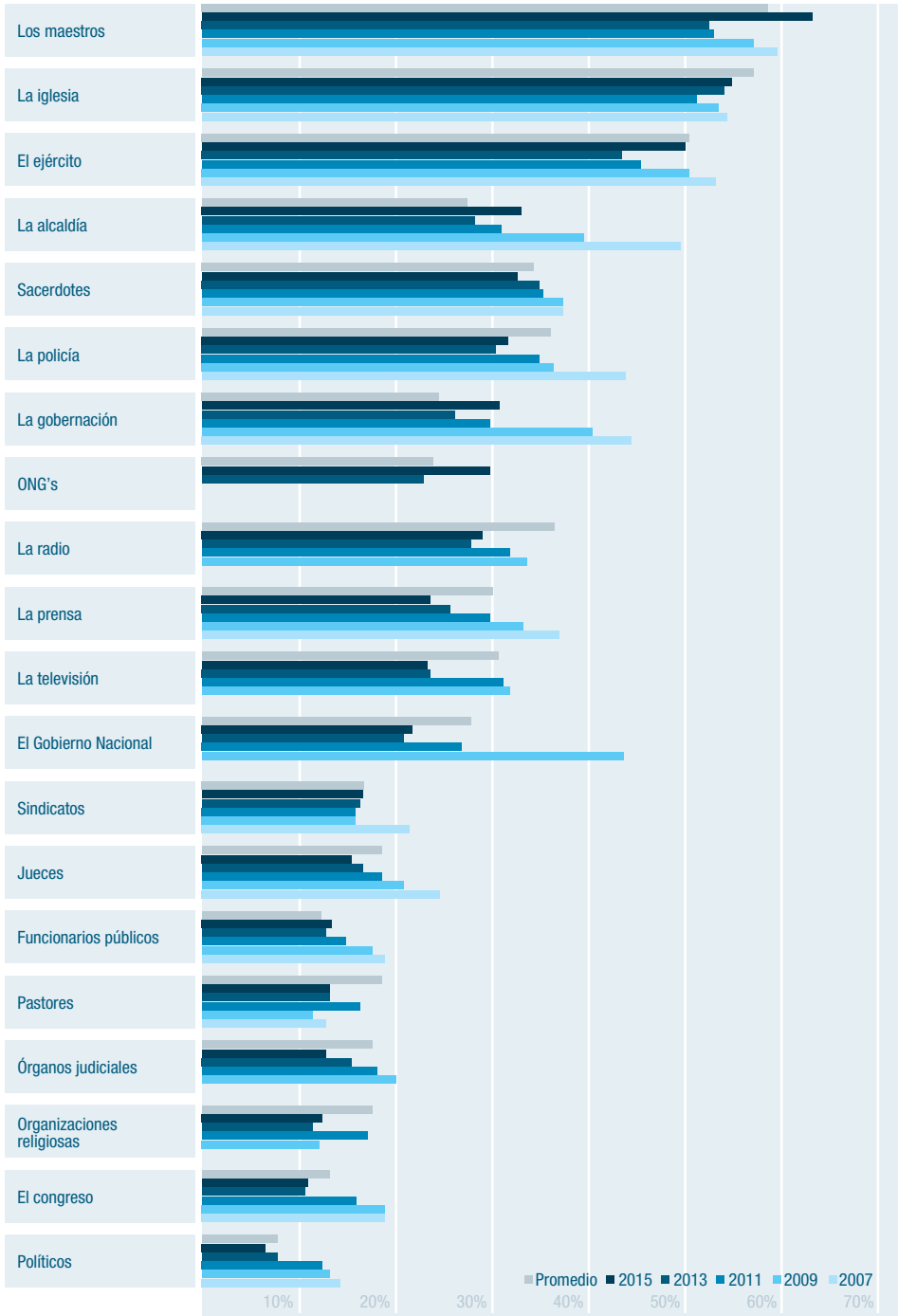
Por último se evaluó a través de la ECC la tolerancia a diferentes grupos de personas. La tolerancia en este caso es medida a través de la disposición a tener como vecinos a personas que tienen alguna característica diferenciadora del resto de la población y se mide fundamentalmente porque la falta de tolerancia a ciertos grupos específicos refleja una falta de valoración de la pluralidad de las sociedades, de incapacidades de generar lazos de confianza con personas consideradas como distintas y es también un indicador de posible violencia hacia personas en condiciones diferentes o de vulnerabilidad.

La ECC evalúa cuatro tipos diferentes de intolerancia, tres negativas: no querer tener como vecinos a personas en estado de vulnerabilidad, a personas de autoridad y a personas con diferencias étnicas, raciales o de salud (origen y condiciones de vida); y una intolerancia que no puede llamarse positiva pero que puede entenderse como menos negativa en la medida que busca ejercer regulación social a personas que se encuentran por fuera de la ley. En Medellín el trabajo realizado por las administraciones para hacer una ciudad incluyente ha generado frutos positivos en los últimos dos años pues se observa un aumento sistemático en la tolerancia a las personas vulnerables y con condiciones de origen y de vida diferentes (Gráfica 13). Así mismo se observa que la tolerancia hacia corruptos, narcotraficante y grupos al margen de la ley ha disminuido de 2013 a 2015.

A pesar de que los niveles de tolerancia no han logrado recuperar los porcentajes obtenidos en 2009 y 2011 donde se encontró a Medellín en su mejor momento en la mayoría de los grupos evaluados, sí es preciso reconocer que en la última medición (2015) muchas de las intolerancias lograron disminuir en la ciudad, generando un clima de mayor armonía y convivencia entre los medellinenses.



Gráfica 13 Personas que no le gustaría tener como vecinos (Intolerancia). ECC Medellín 2015



Gráfica 14 Confianza en instituciones (muchísima o mucha). ECC Medellín 2015

LEGALIDAD Y CORRUPCIÓN

El enfoque de cultura ciudadana tiene como principio básico la búsqueda de armonización entre la ley, la moral y las normas sociales. Perseguir este tipo de armonía promueve en la ciudadanía el acatamiento voluntario de normas formales, disminuyendo algunos de los conflictos fundamentales de cualquier sociedad.

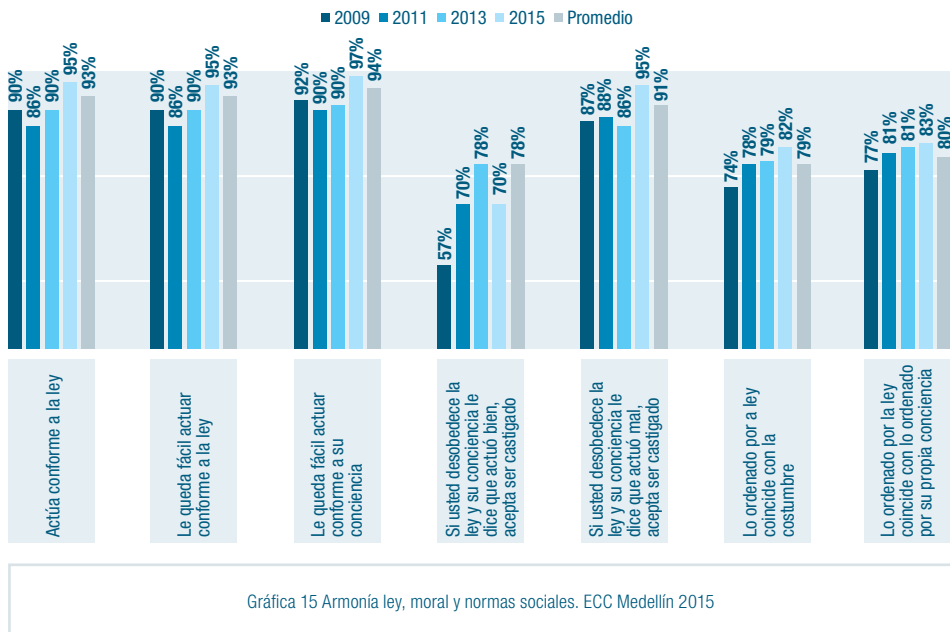
Tras varios años realizando investigaciones en el tema, Corpovisionarios ha logrado identificar, al igual que otros autores como Ronald Inglehart que tener una actitud positiva hacia la ley no conduce por lo general a un mayor cumplimiento de las normas; todo lo contrario, hay evidencia empírica de que muchas de las sociedades que reportan un sentimiento más positivo hacia la ley son a la vez sociedades donde el acatamiento de la ley es menor. Con frecuencia estas expectativas desmesuradas en la efectividad de la ley se basan en la ausencia de mecanismos de regulación social e individual, y en una sobre estimación de los mecanismos de control externo y coerción. Sin embargo estos tienen límites por ser, por una parte altamente costosos, y por otra siempre insuficientes, ya que en un escenario distópico en el cual todos los ciudadanos incumplieran la ley sistemáticamente ningún mecanismo de control externo bastaría para regular el comportamiento. Por esta razón es fundamental el fortalecimiento de los mecanismos de regulación moral y cultural.

En el caso de Medellín este sentimiento positivo y muy positivo hacia las normas se encuentra en 93% frente a un porcentaje nacional de 90%. En general en Colombia este valor es bastante homogéneo, sin embargo si se compara con ciudades como San Diego (Estados Unidos), Montevideo (Uruguay) o Estocolmo (Suecia) se ve una gran diferencia, pues este mismo porcentaje disminuye a 38%, 83% y 64% respectivamente. Lo anterior es un rasgo común con otros estudios de naturaleza social cuantitativa como la Encuesta Mundial de Valores, la cual ha logrado identificar durante 20 años de medición en el 85% de los países del mundo que tener una actitud positiva hacia la ley es un rasgo de las sociedades tradicionales y religiosas, que son a la vez más violentas en términos de homicidio y por lo general cuentan con índices bajos de calidad de vida.

Cabe recordar que el enfoque de cultura ciudadana no busca incurrir en una legalidad excesiva o legalismo por parte de las personas, entendido como la obediencia irrestricta de la ley. Cultura ciudadana propende por una armonización entre lo que las personas consideran que deben hacer, lo que la ley les indica que deben hacer y lo que frente a las demás personas se considera adecuado, en el marco de una sociedad democrática donde la ley es un acuerdo colectivo y es susceptible de mejoras impulsadas por la ciudadanía.

Los mejores resultados para Medellín en términos de esta armonización se encuentran en la medición de 2015, donde aumentó la coincidencia entre lo que or-

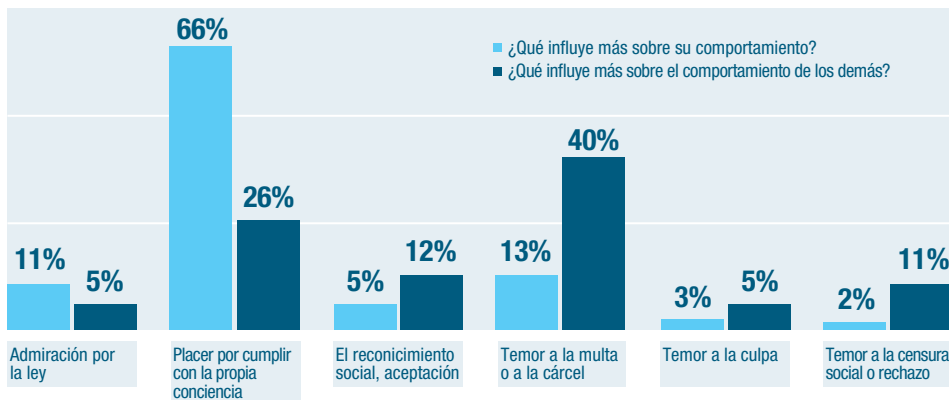
dena la ley y lo que dicta la costumbre, y lo ordenado por la ley y lo ordenado por la propia conciencia. Esta última coincidencia se ve reflejada en un aumento en la aceptación del castigo cuando alguien actúa mal y lo sabe, se relaciona también con el aumento del porcentaje de personas a las que les queda fácil actuar de acuerdo a la ley y de acuerdo a su propia conciencia. Por lo tanto esta armonización entre la ley, la moral y la norma social que se ha venido despertando en Medellín desde el año 2011 coincide con un aumento sistemático medición a medición en el porcentaje de personas que actúan conforme a la ley (**GRÁFICA 15**).



Hasta este punto se ha observado la armonía desde el propio individuo, pero para tener un análisis más completo debe evaluarse la percepción de cumplimiento de normas por parte de los demás. Lo que las personas esperan que harán los demás y lo que las personas piensan que los demás esperan de ellos es lo que fundamenta la existencia de normas sociales. Cristina Bicchieri llama la primera expectativas empíricas y la segunda expectativas normativas. Según la teoría de normas sociales todo lo que las personas creen que pasa en su grupo de referencia, es decir lo que las personas creen que hacen o dejan de hacer los demás, determina el comportamiento de los individuos. En la medida en que las expectativas del comportamiento de los demás son negativas, es decir cuando se tiene una mala percepción de los demás, se generan incentivos para el propio incumplimiento de normas: “si los demás incumplen, yo también incumplo”.

La encuesta de cultura ciudadana mide la percepción que tienen los encuestados de los demás ciudadanos, preguntando por las motivaciones del comportamiento propio y ajeno. En Colombia, históricamente ha sido recurrente la evidencia de un alto nivel de asimetría entre lo que la gente piensa de sí mismo y lo que piensa de los demás, prevaleciendo una mala imagen de los demás, siendo lo más común que las personas digan actuar por seguir su propia conciencia, mientras consideran que los demás actúan por temor a la multa, a la cárcel o al rechazo social.

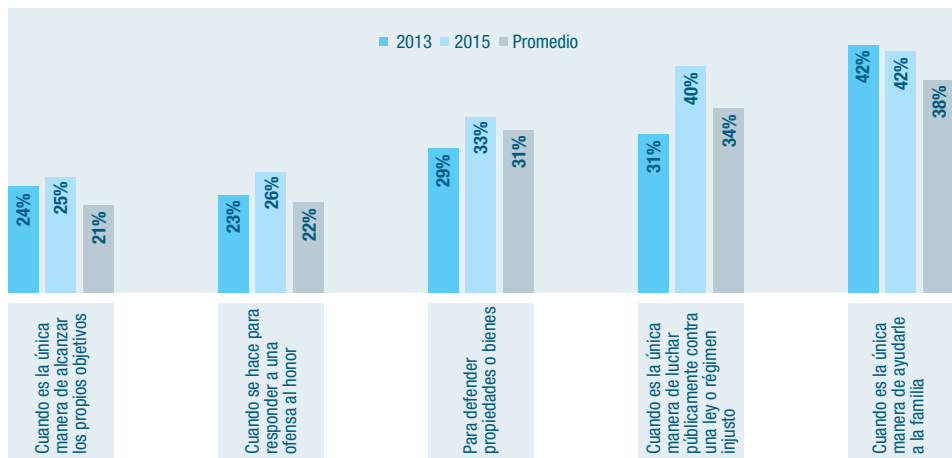
En Medellín esta asimetría aumentó en el 2015 siendo la más alta de todos los años medidos, reflejando una diferencia de 40 puntos porcentuales entre las personas que consideran que lo que más influye sobre su comportamiento es el placer por cumplir con la propia conciencia y quienes consideran que los demás actúan principalmente por esta razón. En contraparte, el temor a la multa o a la cárcel es considerado lo que más influye sobre el comportamiento de los demás, 27 puntos por encima de la creencia de que es ese mismo factor el que influye sobre el propio comportamiento.



Gráfica 16 Ley, moral y cultura. ECC Medellín 2015

Al analizar todas las razones preguntadas se observa que el 82% de las personas de Medellín dicen actuar “por las buenas” (admiración por la ley 11%, placer con la propia conciencia 66% y reconocimiento social 5%), mientras el 57% considera que todos los demás actúan por “las malas” (temor a la multa o a la cárcel 40%, a la culpa 5% o a la censura social 11%). Los dos valores han venido aumentando sistemáticamente año a año, lo cual indica una mayor asimetría entre la imagen positiva que tienen los ciudadanos de sí mismos y la imagen negativa que tienen de los demás, revelando la prevalencia de narrativas del tipo “nosotros los buenos, los otros los malos”, muy difundidas en el imaginario colombiano.

Como se dijo al principio, el tener una alta valoración de la ley no necesariamente implica un mayor acatamiento de las normas o el cumplimiento de estas. Por esto se pregunta a la ciudadanía por cuales son las justificaciones que podrían tener para desobedecer la ley. Medellín entre los años 2007 y 2011 alcanzó los índices más bajos de justificaciones para desobedecer disminuyendo entre 7 y 15 puntos porcentuales el número de personas que aprobaban cada una de las justificaciones preguntadas. Para el año 2015 las justificaciones muestran una tendencia parecida a lo que se vivía en el 2013, sin embargo llama la atención que las justificaciones que tienen que ver con la protección aumentan, ubicándose incluso por encima del promedio nacional:

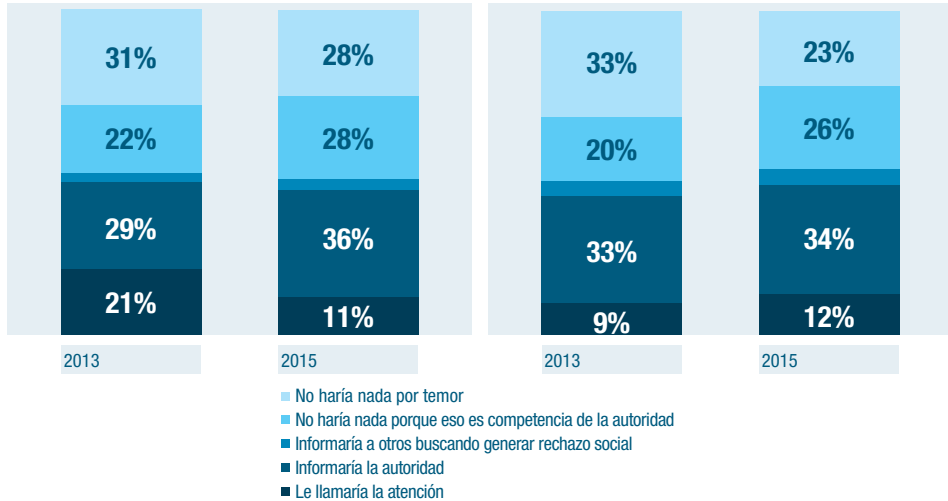


Gráfica 17 Justificaciones para desobedecer la ley. ECC Medellín 2015

El último tema de ilegalidad que se toca en la Encuesta de Cultura Ciudadana tiene que ver con la percepción de funcionarios públicos. Al observar los resultados de la medición del 2015, se percibe una mayor percepción de regulación por parte de las autoridades: en 2013 frente a la situación “Se entera de que una persona conocida ofreció dinero a un funcionario público para que le aprobara un contrato” los encuestados que respondieron que no harían nada porque eso es competencia de la autoridad correspondió a 22%, mientras en 2015 esta proporción fue de 28%. Así mismo frente a la situación “Se entera de que un funcionario público pidió dinero para aprobar un contrato” esta reacción paso de 20% en 2013, a 26% en 2015. En contraparte, para ambas situaciones preguntadas la respuesta que más disminuyó fue el no hacer nada por temor a la reacción del otro: 33% a 24% en la primera situación y 33% a 23% en la segunda.

Se entera de que una persona conocida ofreció dinero a un funcionario público para que le aprobara un contrato

Se entera de que un funcionario público pidió dinero para aprobar un contrato



Gráfica 18 Reacciones a situaciones de corrupción. ECC Medellín 2015.

A pesar de lo anterior, la visión del otro en Medellín en cuanto a corrupción de percepción no ha logrado mejorar: 84% de los medellinenses siguen creyendo que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos, mientras 58% piensan esto mismo de los otros ciudadanos. Al parecer la visión negativa del otro afecta más la percepción de los encuestados que el propio conocimiento o percepción de lo que vienen haciendo las autoridades en la ciudad.

4

ANEXO A

RESULTADOS ENCUESTA DE CULTURA
CIUDADANA MEDELLÍN 2002, 2009,
2011, 2013 Y 2015 COMPARADOS
CON PROMEDIO NACIONAL

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
ESPACIO PÚBLICO									
P9	Movilidad	¿Cómo se moviliza usted principalmente?	A pie o caminando	11%	15%	13%	16%	15%	14%
			Bus, buseta, colectivo	57%	57%	55%	46%	40%	39%
			Taxi	9%	6%	6%	6%	7%	6%
			Motocicleta	6%	9%	9%	10%	10%	11%
			Bicicleta	1%	1%	1%	1%	2%	3%
			Metro (Sistema de transporte masivo)	6%	5%	6%	9%	12%	18%
			Metro - Plus				2%	3%	
			Moto taxi				2%	1%	9%
			Automóvil particular	9%	8%	9%	8%	9%	4%
Otro		0%	0%	0%	0%	1%			
P10	Voy a leerle una serie de situaciones que suceden a diario en los desplazamientos por la ciudad y voy a pedirle que me diga si las vivió durante la semana pasada.	Al cruzar una calle un vehículo se les vino encima	15%	18%	20%	17%	19%	19%	
		Montaron en un bus o buseta que iba demasiado rápido	38%	46%	36%	34%	33%	30%	
		Montaron en un vehículo conducido por alguien en estado de embriaguez	6%	5%	5%	6%	3%	4%	
P10 reacción	Reacciones a situaciones de movilidad vividas durante la última semana	Al cruzar una calle un vehículo se les vino encima	No hizo nada	80%	77%	71%	73%	70%	71%
		Agredió verbalmente al responsable	11%	11%	9%	13%	16%	12%	
		Agredió físicamente al responsable	0%	0%	0%	1%	1%	1%	
		Hizo un llamado cordial a corregir la situación, y la persona reaccionó BIEN	4%	7%	9%	8%	6%	8%	
		Hizo un llamado cordial a corregir la situación, y la persona reaccionó MAL	3%	4%	9%	3%	6%	7%	
		Llamó a la policía o a la entidad de control	2%	1%	2%	2%	1%	1%	
	Montó en un bus o buseta que iba demasiado rápido	No hizo nada	83%	90%	80%	81%	82%	74%	
		Agredió verbalmente al responsable	4%	3%	5%	5%	5%	4%	
		Agredió físicamente al responsable	0%	0%	0%	1%	1%	0%	
		Hizo un llamado cordial a corregir la situación, y la persona reaccionó BIEN	6%	4%	9%	10%	6%	13%	
		Hizo un llamado cordial a corregir la situación, y la persona reaccionó MAL	6%	2%	5%	3%	5%	7%	
		Llamó a la policía o a la entidad de control	1%	0%	1%	1%	1%	1%	

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
		Montó en un vehículo conducido por una persona en estado de embriaguez	No hizo nada	72%	82%	76%	71%	84%	71%	
			Agredió verbalmente al responsable	7%	4%	6%	4%	3%	5%	
			Agredió físicamente al responsable	1%	0%	0%	4%	3%	3%	
			Hizo un llamado cordial a corregir la situación, y la persona reaccionó BIEN	12%	9%	12%	16%	6%	12%	
			Hizo un llamado cordial a corregir la situación, y la persona reaccionó MAL	5%	4%	4%	6%	3%	7%	
			Llamó a la policía o a la entidad de control	3%	1%	2%	0%	2%	3%	
P11	Convivencia	Porcentaje de personas que aseguran que durante los últimos 12 meses, vivenciaron una situación en la que:	Algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido	51%	52%	52%	45%	53%	46%	
			Los hijos de un vecino insultaron o agredieron a sus hijos	6%	5%	6%	4%	5%	8%	
			Presenció peleas o riñas entre borrachos de su barrio	21%	19%	19%	18%	23%	25%	
			No le han pagado lo que le corresponde por su trabajo	12%	9%	18%	9%	10%	12%	
			Alguien no le pagó una deuda económica	21%	20%	24%	20%	25%	22%	
			Se han burlado o lo han discriminado por su apariencia física	8%	7%	6%	8%	9%	8%	
P11 reacción	Reacciones de control social ante algunas situaciones de convivencia cotidiana conflictivas	Algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido.	No hizo nada	81%	85%	79%	84%	84%	72%	
			Agredió verbalmente al responsable	1%	0%	1%	1%	0%	1%	
			Agredió físicamente al responsable	0%	0%	1%	0%	0%	0%	
			Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	6%	4%	7%	5%	4%	8%	
			Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó mal	3%	2%	3%	3%	3%	3%	
			Acudió a la autoridad	8%	9%	9%	7%	9%	16%	
			Los hijos de un vecino, insultaron o agredieron a sus hijos.	No hizo nada	59%	53%	48%	44%	36%	35%
				Agredió verbalmente al responsable	7%	8%	11%	6%	10%	7%
				Agredió físicamente al responsable	5%	4%	0%	5%	4%	3%
				Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	15%	24%	24%	27%	28%	27%
				Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó mal	9%	6%	10%	12%	15%	16%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
	Presenció peleas o riñas entre los borrachos de su barrio.	Acudió a la autoridad	3%	5%	7%	6%	7%	11%	
		No hizo nada	86%	85%	78%	80%	79%	65%	
		Agredió verbalmente al responsable	1%	0%	2%	3%	1%	1%	
		Agredió físicamente al responsable	0%	1%	2%	3%	1%	1%	
		Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	4%	3%	3%	4%	3%	3%	
		Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó mal	2%	1%	2%	2%	1%	1%	
	No le han pagado lo que le corresponde por su trabajo.	Acudió a la autoridad	8%	10%	14%	9%	15%	29%	
		No hizo nada	63%	60%	53%	57%	47%	56%	
		Agredió verbalmente al responsable	3%	3%	5%	2%	2%	2%	
		Agredió físicamente al responsable	1%	1%	5%	4%	1%	2%	
		Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	18%	22%	20%	22%	26%	23%	
		Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó mal	10%	6%	11%	9%	18%	8%	
	Alguien no le pagó una deuda económica.	Acudió a la autoridad	6%	7%	5%	7%	5%	8%	
		No hizo nada	56%	54%	45%	53%	42%	49%	
		Agredió verbalmente al responsable	2%	2%	4%	2%	1%	2%	
		Agredió físicamente al responsable	2%	1%	3%	2%	1%	1%	
		Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	23%	30%	26%	31%	33%	30%	
		Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó mal	15%	11%	17%	9%	19%	12%	
	Se han burlado o lo han discriminado por su apariencia física	Acudió a la autoridad	2%	2%	5%	3%	3%	6%	
		No hizo nada	89%	87%	76%	75%	84%	78%	
		Agredió verbalmente al responsable	4%	6%	9%	5%	5%	6%	
		Agredió físicamente al responsable	1%	1%	5%	2%	2%	2%	
			Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	4%	5%	5%	11%	3%	8%

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
			Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó mal	3%	1%	3%	4%	4%	5%
			Acudió a la autoridad		1%	2%	2%	1%	1%
P12	(Regulación) Frente a las siguientes situaciones que ocurren, dígame que haría usted:	Una persona se salta el turno en una fila o cola	Le llamaría la atención	72%	71%	67%	75%	71%	75%
			Buscaría que otros le llamen la atención	6%	5%	7%	3%	3%	3%
			No haría nada porque le es indiferente	12%	8%	12%	12%	10%	11%
			No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	3%	4%	3%	4%	6%	2%
			No haría nada por temor a la reacción	6%	11%	10%	6%	9%	7%
			No haría nada porque usted hace lo mismo	1%	1%	1%	1%	2%	1%
	Una persona arroja basura a la calle	Le llamaría la atención	68%	61%	64%	70%	65%	70%	
		Buscaría que otros le llamen la atención	6%	5%	4%	3%	2%	3%	
		No haría nada porque le es indiferente	14%	14%	13%	14%	11%	13%	
		No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	4%	5%	6%	5%	7%	3%	
		No haría nada por temor a la reacción	6%	13%	11%	7%	13%	10%	
		No haría nada porque usted hace lo mismo	1%	2%	2%	1%	2%	1%	
	Una persona llega tarde a una cita o a una reunión de trabajo	Le llamaría la atención	65%	58%	52%	61%	51%	60%	
		Buscaría que otros le llamen la atención	6%	7%	5%	5%	6%	6%	
		No haría nada porque le es indiferente	18%	15%	22%	22%	19%	20%	
		No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	6%	11%	11%	7%	17%	7%	
		No haría nada por temor a la reacción	3%	5%	8%	4%	6%	5%	
		No haría nada porque usted hace lo mismo	1%	3%	2%	1%	2%	2%	
	Una persona compra mercancías de contrabando o piratas	Le llamaría la atención	36%	24%	31%	39%	29%	32%	
		Buscaría que otros le llamen la atención	10%	5%	5%	4%	5%	6%	
		No haría nada porque le es indiferente	34%	34%	27%	32%	28%	32%	
		No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	8%	11%	11%	12%	19%	10%	
		No haría nada por temor a la reacción	8%	18%	19%	9%	16%	15%	

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
		No haría nada porque usted hace lo mismo	4%	7%	7%	4%	3%	5%	
	Una persona cruza la calle por donde no se debe	Le llamaría la atención	63%	56%	56%	61%	59%	57%	
		Buscaría que otros le llamen la atención	5%	4%	3%	3%	2%	4%	
		No haría nada porque le es indiferente	21%	22%	20%	21%	17%	22%	
		No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	5%	7%	7%	7%	10%	5%	
		No haría nada por temor a la reacción	4%	9%	10%	7%	10%	9%	
		No haría nada porque usted hace lo mismo	2%	2%	4%	2%	2%	2%	
P13	(Regulación) Si alguien le llama la atención a usted por alguno de los siguientes comportamientos, ¿usted cómo reaccionaría?	Usted se salta el turno en una fila o cola	Acepta el llamado de atención	96%	98%	96%	97%	97%	97%
			No aceptan el llamado de atención porque nadie debe decirles qué hacer	2%	1%	2%	1%	1%	1%
			No acepta porque le parece una falta inofensiva	1%	1%	2%	2%	2%	2%
		Usted por descuido arroja basura a la calle	Aceptan el llamado	90%	97%	96%	95%	97%	96%
			No acepta el llamado de atención porque nadie debe decirle qué hacer	7%	2%	2%	3%	2%	2%
			No aceptan el llamado porque les parece una falta inofensiva	3%	1%	2%	2%	2%	2%
		Usted llega tarde a una cita o reunión de trabajo	Aceptan el llamado	93%	97%	97%	96%	96%	96%
			No aceptan el llamado de atención porque nadie debe decirles qué hacer	5%	1%	2%	2%	2%	2%
			No aceptan el llamado porque les parece una falta inofensiva	1%	2%	1%	2%	2%	2%
	Usted compra mercancías de contrabando o piratas	Aceptan el llamado	79%	88%	90%	82%	85%	86%	
		No aceptan el llamado de atención porque nadie debe decirles qué hacer	12%	3%	5%	6%	8%	6%	
		No aceptan el llamado porque les parece una falta inofensiva	8%	9%	6%	12%	7%	8%	
	Usted cruza una calle por donde no se debe	Aceptan el llamado	93%	96%	95%	93%	93%	94%	
		No aceptan el llamado de atención porque nadie debe decirles qué hacer	5%	1%	3%	3%	4%	3%	
		No aceptan el llamado porque les parece una falta inofensiva	2%	3%	2%	4%	3%	3%	

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
P14A	(Regulación) En su ciudad, los ciudadanos que incurren en los siguientes comportamientos, ¿son corregidos por las autoridades?	Parquear vehículos en zonas prohibidas	Nunca	19%	13%	24%	43%	31%	28%
			Casi Nunca	15%	31%	26%	19%	30%	25%
			Casi siempre	29%	30%	33%	24%	26%	27%
			Siempre	37%	26%	17%	14%	13%	19%
		Arrojar basura en la calle	Nunca	37%	37%	42%	52%	57%	48%
			Casi Nunca	23%	30%	30%	25%	26%	27%
			Casi siempre	23%	25%	19%	15%	12%	16%
			Siempre	18%	8%	8%	7%	4%	8%
		Dañar mobiliario público	Nunca	33%	26%	32%	41%	38%	40%
			Casi Nunca	20%	25%	28%	25%	27%	27%
			Casi siempre	24%	34%	26%	22%	25%	21%
			Siempre	22%	15%	13%	12%	10%	12%
		Poner equipos de sonido con volumen excesivo	Nunca	22%	23%	31%	40%	34%	35%
			Casi Nunca	20%	35%	32%	24%	26%	26%
			Casi siempre	32%	30%	25%	22%	30%	25%
			Siempre	26%	12%	12%	14%	10%	15%
		Arrojar escombros o materiales en la vía	Nunca	29%	18%	30%	42%	37%	40%
			Casi Nunca	18%	30%	28%	23%	26%	27%
			Casi siempre	27%	36%	28%	22%	25%	21%
			Siempre	27%	16%	14%	13%	11%	12%
		Vender mercancías en los andenes	Nunca	14%	10%	26%	42%	35%	35%
			Casi Nunca	13%	18%	23%	22%	24%	23%
			Casi siempre	29%	42%	30%	21%	29%	24%
			Siempre	45%	30%	21%	15%	13%	17%
		No usar casco para andar en motocicleta o bicicleta	Nunca	7%	5%	12%	25%	20%	19%
			Casi Nunca	6%	10%	13%	14%	17%	13%
			Casi siempre	21%	33%	35%	28%	30%	25%
			Siempre	66%	53%	39%	34%	32%	43%
P14B	(Regulación) En su ciudad, los ciudadanos que incurren en los siguientes comportamientos, ¿son corregidos por los ciudadanos?	Parquear vehículos en zonas prohibidas	Nunca	44%	29%	35%	48%	39%	43%
			Casi Nunca	26%	43%	37%	19%	26%	25%
			Casi siempre	22%	20%	19%	21%	25%	22%
			Siempre	8%	8%	9%	13%	10%	10%
		Arrojar basura en la calle	Nunca	25%	26%	28%	33%	32%	34%
			Casi Nunca	27%	33%	34%	25%	26%	28%
			Casi siempre	34%	31%	28%	28%	29%	27%
			Siempre	14%	10%	10%	14%	12%	11%
		Dañar mobiliario público	Nunca	32%	31%	34%	39%	35%	39%
			Casi Nunca	29%	36%	35%	23%	27%	28%
			Casi siempre	29%	25%	22%	25%	28%	23%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
	Poner equipos de sonido con volumen excesivo	Siempre	9%	8%	9%	13%	10%	10%	
		Nunca	27%	23%	25%	36%	32%	32%	
		Casi Nunca	26%	34%	31%	23%	27%	26%	
		Casi siempre	32%	32%	29%	26%	31%	28%	
	Arrojar escombros o materiales en la vía	Siempre	16%	11%	15%	16%	10%	14%	
		Nunca	31%	22%	27%	37%	32%	36%	
		Casi Nunca	28%	39%	32%	21%	28%	27%	
		Casi siempre	31%	30%	28%	26%	29%	25%	
	Vender mercancías en los andenes	Siempre	11%	10%	13%	15%	11%	12%	
		Nunca	52%	43%	44%	49%	59%	51%	
		Casi Nunca	26%	37%	32%	24%	24%	26%	
		Casi siempre	16%	16%	18%	17%	13%	15%	
	No usar casco para andar en motocicleta o bicicleta	Siempre	6%	5%	7%	9%	5%	7%	
		Nunca	53%	33%	34%	50%	56%	44%	
		Casi Nunca	21%	37%	27%	18%	21%	22%	
		Casi siempre	19%	22%	26%	17%	15%	19%	
		Siempre	7%	8%	13%	15%	8%	16%	
LEGALIDAD Y CORRUPCIÓN									
P15	(Regulación corrupción) ¿Qué haría usted frente a las siguientes situaciones?	Se entera de que una persona conocida ofreció dinero a un funcionario público para que le aprobara un contrato	Le llamaría la atención	21%	11%	19%	12%	19%	16%
			Informaría a la autoridad	29%	36%	26%	27%	25%	32%
			Informaría a otros buscando generar rechazo social	3%	3%	6%	5%	5%	4%
			No haría nada porque eso es competencia de la autoridad	17%	21%	19%	22%	28%	23%
			No haría nada por temor	31%	28%	31%	33%	24%	24%
		Se entera de que un funcionario público pidió dinero para aprobar un contrato	Le llamaría la atención	15%	4%	10%	9%	12%	10%
			Informaría a la autoridad	33%	46%	32%	33%	34%	39%
			Informaría a otros buscando generar rechazo social	3%	2%	6%	5%	5%	4%
			No haría nada porque eso es competencia de la autoridad	18%	21%	20%	20%	26%	22%
			No haría nada por temor	31%	27%	33%	33%	23%	24%
P16	(Legalidad) Actitud hacia la ley	De manera general, las palabras norma o regla despiertan en usted un sentimiento	Muy positivo		17%	27%	29%	17%	17%
			Positivo		78%	64%	64%	76%	73%
			Les son indiferentes		4%	7%	5%	4%	6%
			Negativo		1%	1%	2%	2%	3%
			Muy negativo		0%	0%	0%	1%	0%

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
P17	(Ley, moral, cultura) Para las siguientes afirmaciones dígame si usted, nunca, casi nunca, casi siempre o siempre:	Actúa conforme a la ley	Nunca	3%	1%	4%	2%	1%	2%
			Casi nunca	5%	9%	9%	8%	4%	5%
			Casi siempre	40%	39%	48%	41%	40%	37%
			Siempre	52%	50%	39%	49%	55%	55%
		Le queda fácil actuar conforme a la ley	Nunca	2%	1%	3%	3%	1%	2%
			Casi nunca	5%	9%	11%	7%	4%	5%
			Casi siempre	37%	38%	45%	42%	33%	35%
			Siempre	55%	52%	41%	48%	62%	58%
		Si usted desobedece la ley y su conciencia le dice que actuó bien, acepta ser castigado	Nunca	15%	18%	14%	9%	20%	12%
			Casi nunca	12%	25%	16%	13%	10%	10%
			Casi siempre	31%	26%	34%	37%	25%	30%
			Siempre	43%	31%	36%	42%	45%	48%
	Le queda fácil actuar conforme a su conciencia	Nunca	2%	1%	2%	2%	1%	2%	
		Casi nunca	6%	7%	8%	7%	3%	4%	
		Casi siempre	33%	31%	41%	37%	26%	30%	
		Siempre	59%	61%	48%	53%	70%	63%	
	Si usted desobedece la ley y su conciencia le dice que actuó mal, acepta ser castigado	Nunca	34%	2%	3%	4%	2%	3%	
		Casi nunca	17%	11%	9%	10%	3%	6%	
		Casi siempre	24%	34%	42%	36%	24%	29%	
		Siempre	25%	54%	46%	50%	71%	61%	
	Lo ordenado por la ley coincide con la costumbre	Nunca	7%	3%	6%	8%	5%	6%	
		Casi nunca	10%	23%	16%	13%	13%	14%	
		Casi siempre	39%	40%	42%	40%	36%	35%	
		Siempre	44%	34%	36%	38%	46%	44%	
Lo ordenado por la ley coincide con lo ordenado por su propia conciencia	Nunca	7%	4%	6%	7%	5%	7%		
	Casi nunca	10%	19%	13%	11%	12%	12%		
	Casi siempre	38%	44%	44%	37%	34%	34%		
	Siempre	45%	34%	36%	45%	49%	45%		
P20	(Legalidad) Justificación de la desobediencia de la ley:	Cuando es la única manera de alcanzar los propios objetivos	31%	18%	17%	24%	25%	21%	
		Cuando es la única manera de ayudarle a la familia	47%	37%	33%	42%	42%	38%	
		Cuando es la única manera de luchar públicamente contra una ley o régimen injusto	37%	31%	25%	31%	40%	34%	
		Cuando es muy provechoso económicamente	25%	14%	13%	16%	16%	15%	
		Cuando la creencia religiosa lo permite	26%	12%	11%	13%	13%	14%	
		Cuando se hace para responder a una ofensa al honor	27%	20%	21%	23%	26%	22%	

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
		Cuando es bastante seguro que no será castigado	21%	16%	10%	15%	15%	15%	
		Cuando alguien lo ha hecho y le ha ido bien	16%	9%	9%	10%	10%	10%	
		Cuando es lo acostumbrado	20%	10%	9%	10%	9%	10%	
		Para pagar un favor	22%	10%	8%	12%	8%	10%	
		Para defender propiedades o bienes		31%	28%	29%	33%	31%	
P34	(Cultura tributaria) Ahora le describiré algunas situaciones sobre impuestos y voy a pedirle que me diga si está completamente de acuerdo, de acuerdo, le es indiferente, en desacuerdo o completamente en desacuerdo	Pago cumplidamente los impuestos para evitar-me multas y sanciones	Completamente de acuerdo	55%	35%	40%	38%	34%	34%
		De acuerdo	38%	58%	54%	53%	57%	58%	
		Le es indiferentes	5%	4%	5%	5%	5%	4%	
		En desacuerdo	3%	3%	1%	3%	3%	3%	
		Completamente en desacuerdo	0%	0%	0%	1%	1%	1%	
	Pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos	Completamente de acuerdo	40%	27%	37%	34%	31%	30%	
		De acuerdo	42%	56%	55%	52%	55%	59%	
		Le es indiferentes	13%	12%	7%	9%	8%	6%	
		En desacuerdo	3%	4%	1%	4%	4%	3%	
		Completamente en desacuerdo	1%	0%	0%	1%	1%	1%	
	Pago los impuestos porque es un deber ciudadano	Completamente de acuerdo	43%	27%	34%	32%	33%	30%	
		De acuerdo	43%	61%	55%	47%	57%	59%	
		Le es indiferentes	12%	9%	9%	15%	7%	6%	
		En desacuerdo	1%	2%	2%	5%	2%	3%	
		Completamente en desacuerdo	0%	1%	1%	1%	1%	1%	
	Muchas personas no pagan impuestos y no les pasa nada	Completamente de acuerdo	21%	7%	8%	12%	6%	9%	
		De acuerdo	26%	27%	24%	27%	19%	20%	
		Le es indiferentes	25%	23%	23%	24%	19%	17%	
		En desacuerdo	21%	29%	27%	28%	41%	40%	
		Completamente en desacuerdo	7%	13%	18%	9%	15%	13%	
Pago lo mínimo de impuestos	Completamente de acuerdo	33%	11%	23%	23%	19%	20%		
	De acuerdo	33%	42%	48%	38%	58%	50%		
	Le es indiferentes	19%	15%	14%	18%	11%	11%		
	En desacuerdo	12%	23%	11%	13%	10%	14%		
		3%	9%	4%	8%	2%	3%		

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
P35	(Cultura tributaria) Actitud frente a las normas tributarias	Si le ofrecen un menor precio por comprar sin factura, usted:	Lo acepta y se siente bien	24%	22%	20%	22%	20%	17%
			Lo acepta pero siente culpa	8%	15%	15%	10%	7%	12%
			Lo acepta pero sentiría vergüenza si otras personas lo supieran	2%	3%	6%	3%	1%	3%
			Lo acepta pero siente temor a las sanciones legales	3%	4%	4%	2%	3%	4%
			No lo acepta porque teme a la censura social	3%	1%	4%	2%	1%	3%
			No lo acepta por principio	29%	24%	29%	33%	33%	33%
			No lo acepta porque necesita la factura	24%	19%	20%	22%	26%	21%
			No lo acepta porque teme a las sanciones legales	8%	12%	4%	6%	8%	7%
P43	Ley, moral y cultura	¿Qué influye más sobre su comportamiento?	Admiración por la ley		9%	11%	10%	11%	12%
			Placer por cumplir con la propia conciencia		71%	58%	62%	66%	59%
			El reconocimiento social, aceptación		6%	9%	8%	5%	8%
			Temor a la multa o a la cárcel		10%	13%	14%	13%	14%
			Temor a la culpa		2%	6%	4%	3%	4%
			Temor a la censura social o rechazo		2%	3%	2%	2%	3%
		¿Qué influye más sobre el comportamiento de los demás?	Admiración por la ley		7%	6%	9%	5%	8%
			Placer por cumplir con la propia conciencia		36%	26%	38%	26%	30%
			El reconocimiento social, aceptación		12%	16%	17%	12%	17%
			Temor a la multa o a la cárcel		32%	33%	25%	40%	31%
			Temor a la culpa		6%	9%	5%	5%	6%
			Temor a la censura social o rechazo		6%	9%	6%	11%	8%
P47	Participación e interés en asuntos públicos	¿Qué cree usted que es más grave: robarle al vecino o robarle al Estado?	Es más grave robarle al vecino		19%	19%	22%	18%	20%
			Es igual de grave robarle al vecino que al Estado		74%	73%	71%	72%	69%
			Es más grave robarle al Estado		7%	8%	7%	9%	11%
P48	Probidad	¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?	Sí		77%	82%	85%	84%	86%
P49		¿Usted cree que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos?	Sí		43%	47%	58%	58%	55%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
PARTICIPACIÓN Y ASUNTOS PÚBLICOS									
P18	(Ley, moral, cultura) Actitud hacia la ley	¿Ayudaría usted a impulsar o modificar una ley?	Sí	79%	85%	78%	76%	82%	81%
			No	21%	15%	22%	24%	18%	19%
P19	(Ley, moral, cultura) Actitud hacia la ley	En su opinión una ley es:	Una obligación impuesta por unos pocos		44%	57%	44%	46%	44%
			Una expresión de voluntad colectiva		56%	43%	56%	54%	56%
P40	Orgullo de pertenecer a la ciudad	¿Qué tan orgulloso(a) se siente usted de esta ciudad?	Nada orgulloso		1%	2%	1%	1%	3%
			Poco orgulloso		7%	8%	9%	10%	18%
			Orgulloso		33%	39%	38%	44%	48%
			Muy orgulloso		60%	50%	52%	45%	31%
P41	Participación e interés en asuntos públicos	¿Durante el último año ha participado usted en alguna de las siguientes actividades?	Actividades colectivas (marchas, manifestaciones)		17%	13%	13%	13%	18%
			Organización de eventos culturales, recreativos y deportivos	18%	36%	31%	26%	34%	33%
			Actividades comunitarias para mejorar la seguridad	12%	10%	10%	8%	11%	17%
			Actividades para mejorar o construir obras comunales y mantener espacios públicos	10%	8%	9%	6%	11%	12%
			Participación en grupos o partidos políticos		3%	5%	4%	5%	7%
			Participación en espacios de gestión o control de políticas públicas en asuntos públicos (ej.: veedurías ciudadanas, presupuesto participativo, consejos locales, consultas ciudadanas).		3%	4%	3%	6%	6%
			Participación en organizaciones voluntarias		11%	10%	9%	12%	15%
P42	De uno a 10 dígame que tan importantes son los asuntos públicos en su vida		Muy importantes (10 y 9)		13%	18%	20%	19%	18%
			Importantes (7 y 8)		35%	30%	26%	30%	31%
			Más o menos importantes (5 y 6)		32%	26%	29%	28%	30%
			Poco importantes (3 y 4)		14%	17%	13%	11%	13%
			Muy poco importantes (1 y 2)		6%	9%	12%	11%	8%
P54	Nivel de satisfacción con la vida en conjunto	Dígame qué tan satisfecho se siente usted con su vida considerada en conjunto	Muy satisfechas (10 y 9)	55%	54%	52%	56%	63%	51%
			Satisfechas (8 y 7)	34%	35%	32%	30%	26%	34%
			Más o menos satisfechas (6 y 5)	8%	9%	11%	11%	9%	12%
			Insatisfechas (4 y 3)	2%	1%	2%	2%	1%	3%
			Muy insatisfechas (2 y 1)	2%	1%	2%	1%	1%	1%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional			
ACUERDOS Y CONFIANZA											
P21	(Acuerdos) Disposición a concertar acuerdos	¿Usted prefiere hacer acuerdos?	Siempre		33%	37%	39%	37%	42%		
			Casi siempre		39%	43%	36%	39%	34%		
			Casi Nunca		20%	14%	16%	17%	15%		
			Nunca		8%	6%	9%	6%	9%		
P22	(Acuerdos) Normalmente, en los acuerdos que usted hace:	Lo acordado queda claro para las partes	Siempre	70%	69%	68%	72%	76%	69%		
			A veces	22%	27%	28%	23%	21%	26%		
			Nunca	7%	4%	4%	6%	3%	5%		
		El acuerdo es libre y voluntario	Siempre	79%	76%	74%	78%	84%	75%		
			A veces	14%	20%	22%	17%	14%	21%		
			Nunca	6%	4%	4%	6%	2%	4%		
		Cada parte confía en que la otra va a cumplir	Siempre	58%	64%	65%	58%	65%	63%		
			A veces	33%	31%	31%	35%	31%	32%		
			Nunca	10%	4%	4%	7%	3%	5%		
		P23	(Acuerdos) Cuando usted no cumple acuerdos dígame si usted:	Elude a la otra persona	Nunca	66%	58%	57%	65%	65%	64%
					Casi nunca	13%	27%	30%	15%	16%	18%
					Casi siempre	13%	11%	9%	12%	10%	11%
Siempre	7%				3%	4%	7%	9%	7%		
		Inventa una excusa para justificarse ante sí mismo	Nunca	33%	40%	42%	42%	55%	46%		
			Casi nunca	19%	30%	32%	26%	20%	23%		
			Casi siempre	30%	23%	20%	22%	18%	21%		
			Siempre	18%	7%	6%	10%	8%	9%		
		Espera comprensión y no hace nada	Nunca	30%	26%	28%	26%	34%	33%		
			Casi nunca	19%	34%	30%	23%	23%	23%		
			Casi siempre	31%	29%	31%	35%	28%	27%		
			Siempre	20%	10%	11%	17%	14%	16%		
		Intenta remediar o compensar los perjuicios	Nunca	12%	7%	9%	13%	12%	13%		
			Casi nunca	8%	15%	19%	17%	11%	13%		
			Casi siempre	27%	49%	44%	41%	32%	39%		
			Siempre	54%	29%	28%	29%	45%	35%		
		Siente culpa	Nunca	27%	9%	13%	22%	20%	18%		
			Casi nunca	12%	17%	18%	16%	12%	13%		
			Casi siempre	29%	43%	41%	34%	30%	33%		
			Siempre	33%	30%	28%	28%	39%	36%		
		Siente temor a las sanciones de la ley	Nunca	21%	15%	23%	28%	18%	21%		
			Casi nunca	15%	24%	20%	15%	10%	13%		
			Casi siempre	27%	36%	34%	23%	23%	26%		
			Siempre	38%	25%	23%	35%	48%	40%		

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
		Explica por qué no pudo cumplir	Nunca	9%	6%	7%	11%	5%	8%
			Casi nunca	10%	12%	11%	15%	6%	9%
			Casi siempre	31%	38%	46%	33%	26%	33%
			Siempre	50%	45%	36%	41%	64%	51%
		Llega a un nuevo acuerdo	Nunca	9%	5%	7%	10%	4%	6%
			Casi nunca	8%	14%	12%	10%	5%	8%
			Casi siempre	34%	40%	45%	38%	27%	34%
			Siempre	50%	41%	36%	42%	64%	53%
		Siente pena o vergüenza	Nunca	17%	9%	11%	18%	14%	14%
			Casi nunca	11%	16%	17%	19%	12%	13%
			Casi siempre	32%	42%	41%	31%	29%	31%
			Siempre	39%	32%	31%	32%	46%	42%
		Teme a las sanciones o castigos del otro	Nunca		14%	18%	20%	20%	20%
			Casi nunca		28%	21%	17%	13%	16%
			Casi siempre		35%	34%	28%	26%	28%
			Siempre		23%	26%	34%	41%	36%
P24	(Acuerdos) Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si usted:	Comprende y no hace nada	Nunca	31%	23%	24%	31%	32%	27%
			Casi nunca	15%	33%	27%	21%	20%	21%
			Casi siempre	34%	33%	35%	32%	33%	33%
			Siempre	20%	11%	14%	16%	15%	18%
		Acepta cualquier disculpa	Nunca	29%	27%	26%	27%	33%	23%
			Casi nunca	23%	36%	29%	27%	22%	23%
			Casi siempre	28%	27%	32%	32%	30%	34%
			Siempre	20%	10%	14%	14%	15%	20%
		Invita al incumplido a dialogar	Nunca	12%	6%	6%	9%	7%	8%
			Casi nunca	9%	15%	10%	10%	7%	8%
			Casi siempre	36%	40%	49%	41%	30%	37%
			Siempre	43%	39%	35%	40%	56%	47%
		Pide explicaciones de por qué no le cumplieron	Nunca	10%	5%	7%	9%	7%	8%
			Casi nunca	8%	13%	11%	13%	6%	9%
			Casi siempre	34%	39%	44%	36%	24%	34%
			Siempre	48%	43%	39%	42%	63%	49%
		Intenta que lo compensen, le remedien los perjuicios	Nunca	19%	10%	13%	14%	14%	17%
			Casi nunca	11%	22%	18%	16%	12%	16%
			Casi siempre	27%	42%	41%	35%	27%	32%
			Siempre	43%	27%	29%	34%	47%	36%
		Recurre a la ley para hacer cumplir el acuerdo	Nunca	46%	30%	36%	35%	31%	30%
			Casi nunca	16%	32%	28%	17%	16%	21%
			Casi siempre	18%	26%	20%	23%	26%	24%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
		Elude a la otra persona	Siempre	20%	12%	15%	25%	27%	25%
			Nunca	57%	54%	49%	53%	67%	59%
			Casi nunca	22%	26%	32%	22%	14%	19%
			Casi siempre	14%	17%	13%	17%	10%	13%
		Hace sentir al otro culpable	Siempre	7%	4%	5%	9%	9%	9%
			Nunca	55%	48%	46%	47%	57%	56%
			Casi nunca	16%	26%	28%	20%	15%	19%
			Casi siempre	18%	20%	19%	21%	17%	16%
		Busca avergonzar al otro ante los demás	Siempre	10%	6%	7%	12%	10%	10%
			Nunca	63%	59%	58%	60%	75%	68%
			Casi nunca	16%	22%	25%	18%	11%	15%
			Casi siempre	14%	16%	12%	14%	8%	10%
		Llega a un nuevo acuerdo	Siempre	7%	2%	5%	9%	5%	6%
			Nunca	13%	7%	10%	15%	9%	11%
			Casi nunca	9%	17%	10%	9%	5%	8%
			Casi siempre	24%	42%	42%	36%	27%	32%
P25	(Acuerdos) Percepción sobre la capacidad de los demás de cumplir acuerdos	¿Usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos?	Siempre	54%	35%	37%	40%	59%	49%
		Casi siempre	24%	42%	42%	36%	27%	32%	
		Casi nunca	9%	17%	10%	9%	5%	8%	
		Nunca	13%	7%	10%	15%	9%	11%	
P36	(Acuerdos) Dígame si usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones:	Vecinos		68%	74%	76%	79%	77%	
		Parientes		84%	89%	87%	89%	89%	
		Compañeros de trabajo y estudio		65%	71%	72%	80%	77%	
		Desconocidos		8%	8%	13%	16%	11%	
P37	(Confianza interpersonal) ¿En general, se puede confiar en la gente?	Estado		48%	48%	52%	56%	54%	
		Estado		48%	48%	52%	56%	54%	
P37	(Confianza interpersonal) ¿En general, se puede confiar en la gente?	Sí	27%	43%	50%	44%	42%	41%	
		No	73%	57%	50%	56%	58%	59%	
P38	(Confianza institucional) Qué tanta confianza tiene en las siguientes instituciones:	La iglesia	Muchísima	19%	13%	13%	22%	14%	18%
			Mucha	35%	41%	38%	33%	42%	39%
			Poca	33%	38%	39%	35%	34%	33%
			Ninguna	12%	9%	10%	10%	11%	10%
		El ejército	Muchísima	12%	7%	4%	9%	6%	9%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
		Mucha	42%	44%	41%	35%	44%	42%
		Poca	35%	43%	44%	46%	38%	40%
		Ninguna	12%	7%	10%	10%	11%	10%
	Los maestros	Muchísima	14%	8%	6%	10%	9%	10%
		Mucha	46%	50%	48%	43%	54%	49%
		Poca	31%	38%	37%	38%	30%	35%
	La policía	Ninguna	9%	5%	10%	9%	6%	7%
		Muchísima	9%	4%	3%	5%	3%	5%
		Mucha	35%	33%	32%	26%	28%	31%
		Poca	40%	52%	49%	49%	47%	49%
	La alcaldía	Ninguna	16%	12%	15%	20%	21%	15%
		Muchísima	10%	4%	3%	4%	3%	3%
		Mucha	39%	36%	29%	24%	30%	25%
		Poca	36%	50%	52%	53%	47%	53%
	La gobernación	Ninguna	14%	10%	17%	19%	20%	19%
		Muchísima	7%	4%	2%	4%	3%	2%
		Mucha	38%	37%	28%	23%	28%	22%
		Poca	39%	50%	52%	53%	47%	55%
	El Gobierno Nacional	Ninguna	17%	10%	18%	21%	22%	21%
		Muchísima		5%	2%	3%	2%	4%
		Mucha		39%	25%	18%	20%	24%
		Poca		46%	53%	53%	51%	51%
	La prensa	Ninguna		11%	20%	26%	27%	21%
		Muchísima	6%	2%	2%	3%	2%	3%
		Mucha	31%	31%	28%	23%	22%	27%
		Poca	44%	55%	52%	54%	53%	51%
	Sacerdotes	Ninguna	19%	12%	17%	20%	23%	18%
		Muchísima	8%	6%	7%	10%	5%	7%
		Mucha	30%	31%	28%	25%	28%	28%
		Poca	38%	46%	45%	42%	43%	43%
	Pastores	Ninguna	24%	16%	19%	23%	24%	22%
		Muchísima	2%	1%	3%	3%	1%	3%
		Mucha	11%	11%	14%	10%	12%	15%
		Poca	36%	41%	46%	42%	36%	42%
	El congreso	Ninguna	51%	47%	37%	45%	50%	39%
		Muchísima	3%	1%	1%	2%	1%	1%
		Mucha	16%	18%	15%	9%	10%	12%
		Poca	47%	60%	60%	53%	51%	53%
		Ninguna	34%	20%	24%	36%	38%	34%

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional			
		Funcionarios públicos	Muchísima	3%	1%	1%	1%	1%	1%		
			Mucha	16%	17%	15%	12%	13%	11%		
			Poca	50%	63%	61%	54%	52%	56%		
			Ninguna	31%	19%	24%	33%	34%	32%		
		Jueces	Muchísima	4%	1%	1%	2%	1%	2%		
			Mucha	21%	20%	17%	15%	15%	17%		
			Poca	46%	62%	59%	51%	51%	55%		
			Ninguna	30%	17%	23%	32%	33%	26%		
		Órganos judiciales	Muchísima		1%	1%	2%	1%	1%		
			Mucha		19%	18%	14%	13%	16%		
			Poca		62%	58%	52%	52%	55%		
			Ninguna		18%	24%	33%	34%	28%		
		Políticos	Muchísima	2%	1%	0%	1%	0%	1%		
			Mucha	12%	12%	12%	7%	6%	7%		
			Poca	45%	58%	57%	49%	48%	49%		
			Ninguna	41%	29%	30%	43%	46%	43%		
		La radio	Muchísima		2%	2%	3%	2%	3%		
			Mucha		32%	30%	25%	27%	34%		
			Poca		55%	51%	49%	52%	47%		
			Ninguna		11%	17%	23%	19%	16%		
		Sindicatos	Muchísima	4%	1%	1%	2%	1%	2%		
			Mucha	18%	15%	16%	14%	16%	15%		
			Poca	45%	53%	56%	51%	51%	51%		
			Ninguna	33%	31%	27%	32%	32%	32%		
		Organizaciones religiosas	Muchísima		1%	3%	3%	2%	3%		
			Mucha		11%	14%	8%	11%	15%		
			Poca		41%	48%	39%	38%	42%		
			Ninguna		47%	35%	50%	50%	40%		
		La televisión	Muchísima		2%	3%	3%	2%	3%		
			Mucha		30%	28%	21%	22%	28%		
			Poca		55%	53%	51%	53%	51%		
			Ninguna		13%	16%	25%	24%	18%		
		ONG's	Muchísima				4%	4%	3%		
			Mucha				19%	26%	21%		
			Poca				43%	43%	46%		
							34%	27%	30%		
		P39	Confianza interpersonal	Por lo general, usted confía en:	Los vecinos	50%	49%	58%	57%	59%	59%

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
			Los amigos	49%	54%	64%	57%	57%	61%
			Los parientes	72%	78%	82%	79%	80%	83%
			Los compañeros de estudio o de trabajo	42%	42%	54%	49%	53%	55%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y TOLERANCIA									
P26	Pro-porte de armas	Pensando en la inseguridad de la ciudad, usted cree que lo mejor es tener un arma para protegerse	Completamente de acuerdo	3%	2%	3%	4%	4%	3%
			De acuerdo	10%	6%	7%	10%	13%	12%
			Les es indiferente	8%	2%	8%	3%	3%	5%
			En desacuerdo	25%	37%	38%	28%	34%	40%
			Está completamente de acuerdo	54%	52%	45%	54%	47%	40%
P27	Percepción de seguridad	¿De 1 a 5, donde 1 es muy insegura y 5 muy segura qué calificación le da a esta ciudad en seguridad?	Muy insegura (1)	7%	11%	9%	15%	16%	20%
			Insegura (2)	9%	27%	20%	18%	20%	25%
			Más o menos segura (3)	41%	50%	46%	44%	45%	42%
			Segura (4)	28%	10%	18%	16%	14%	10%
			Muy segura (5)	16%	2%	6%	7%	6%	3%
			Delincuencia común		40%	54%	47%	52%	53%
			Indiferencia de las personas		9%	7%	7%	5%	8%
			Consumo de drogas y alcohol		9%	9%	9%	11%	11%
			Crimen organizado y tráfico de drogas		19%	9%	11%	9%	9%
			Los organismos de seguridad no son confiables		7%	10%	15%	13%	12%
Presencia de pandillas (*)		13%	11%	9%	9%				
P29	¿Cuál es la razón principal por la que considera que esta ciudad es segura?	Hay control sobre consumo de drogas y alcohol		15%	8%	14%	16%	13%	
		La policía es confiable		19%	22%	33%	22%	28%	
		La vigilancia privada funciona		4%	6%	4%	4%	8%	
		La gente rechaza los comportamientos indebidos		11%	16%	22%	16%	13%	
		La gente colabora con las autoridades		27%	32%	13%	23%	15%	
		La gente colabora con los ciudadanos		21%	16%	14%	18%	9%	
P30	En términos generales, cree usted que respecto al año pasado esta ciudad es:	Más segura	57%	11%	15%	25%	23%	14%	
		Permanece igual	36%	37%	47%	51%	48%	49%	
		Menos segura	7%	52%	38%	24%	29%	36%	

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
P31	(Regulación VIF) Reacciones de control social frente a algunos casos de violencia intrafamiliar	Si usted observa a su vecino dando una golpiza a la esposa usted qué hace:	Interviene para detener la agresión	11%	6%	11%	12%	16%	11%
			Llama a alguna autoridad	55%	63%	60%	65%	60%	69%
			Prefiere no meterse y no hacer nada	34%	31%	29%	23%	24%	19%
P32	Si usted observa a su vecino/a golpeando al hijo o a la hija usted qué hace:		Interviene para detener la agresión	14%	12%	14%	17%	18%	16%
			Llama a alguna autoridad	51%	64%	58%	61%	59%	66%
			Prefiere no meterse y no hacer nada	35%	24%	28%	21%	22%	16%
P33	Tolerancia	Voy a leerle una lista de tipo de personas dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos:	Alcohólicos	68%	68%	71%	79%	78%	74%
			Drogadictos	80%	80%	78%	84%	84%	86%
			Homosexuales	49%	31%	43%	50%	40%	51%
			Prostitutas	61%	36%	49%	49%	43%	56%
			Enfermos de SIDA	29%	24%	32%	39%	37%	33%
			Gente de religión distinta a la suya	16%	4%	4%	10%	9%	5%
			Gente de nacionalidad distinta a la suya	7%	2%	2%	7%	4%	3%
			Narcotraficantes	77%	76%	75%	79%	82%	76%
			Policías o militares	16%	18%	19%	34%	27%	19%
			Gente de una región distinta a la suya	8%	3%	4%	13%	6%	5%
			Alguien reconocido como corrupto	58%	51%	40%	56%	66%	53%
			Gente de color de piel distinto al suyo	6%	1%	2%	6%	3%	3%
			Políticos	27%	21%	20%	38%	38%	27%
			Paramilitares	81%	84%	90%	86%	87%	83%
			Guerrilleros	86%	89%	93%	87%	89%	85%
Desplazados	16%	9%	8%	12%	8%	14%			
Desmovilizados o reinsertados		39%	40%	49%	42%	41%			
Indígenas			0%	11%	7%	5%			
P45	(Justificaciones para el uso de la violencia) Dígame si en su opinión se justifica o no usar la violencia	Para cobrar una deuda		3%	4%	5%	5%	4%	
		Cuando es la única manera de alcanzar sus objetivos		5%	5%	7%	8%	5%	
		Para ayudarlo a la familia		19%	19%	17%	21%	20%	
		Cuando es la única forma de luchar públicamente contra una ley o régimen injusto		10%	9%	11%	12%	13%	
		Para obtener beneficios económicos		4%	5%	4%	4%	4%	
		Para defender sus creencias religiosas		4%	3%	4%	3%	4%	
		Cuando se hace para responder una ofensa al honor		8%	11%	11%	11%	11%	

Pregunta	Indicador	Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional	
		Cuando es bastante seguro que uno no será castigado		5%	3%	4%	4%	4%	
		Para lograr reconocimiento ante otros		2%	2%	3%	2%	3%	
		Cuando es en defensa propia		41%	31%	40%	58%	44%	
		Para defender a un desconocido de una agresión		6%	5%	9%	12%	10%	
		Para defender propiedades o bienes		20%	17%	20%	25%	22%	
P46	(Justificación de Linchamiento) Dígame en qué grado de acuerdo o desacuerdo se encuentra usted con la siguiente situación	Cuando un grupo de ciudadanos atrapa a un ladrón que acaba de robar deberían darle una golpiza	Completamente de acuerdo		4%	6%	6%	11%	6%
		De acuerdo		18%	13%	17%	23%	20%	
		Les es indiferente		4%	5%	5%	3%	4%	
		En desacuerdo		46%	46%	39%	44%	50%	
		Completamente en desacuerdo		29%	30%	32%	19%	19%	
		Cuando los policías atrapan a los delincuentes deberían matarlos.	Completamente de acuerdo		1%	2%	2%	2%	2%
		De acuerdo		4%	3%	5%	6%	5%	
		Les es indiferente		2%	3%	4%	2%	3%	
		En desacuerdo		42%	47%	34%	49%	54%	
		Completamente en desacuerdo		51%	45%	55%	42%	38%	
P50	Victimización propia	¿Durante el último año usted ha sido víctima de algún delito en esta ciudad?	Sí		17%	19%	18%	20%	25%
		No		83%	81%	82%	80%	75%	
P51	Victimización propia_ delitos	¿De cuál de los siguientes delitos usted fue víctima?	Atraco en la calle		12%	14%	13%	14%	17%
			Robo en la residencia		2%	3%	3%	3%	4%
			Robo en establecimientos		1%	2%	1%	1%	2%
			Robo de vehículo		1%	1%	1%	2%	2%
			Agresión física		2%	2%	2%	2%	3%
			Secuestro o secuestro exprés		0%	1%	1%	0%	0%
			Consumo o venta de drogas		0%	1%	0%	1%	1%
			Delitos sexuales incluyendo exhibicionismo		0%	0%	0%	0%	1%
			Estafa o fraude		1%	2%	1%	2%	2%
			Extorsión			0%	0%	1%	1%
			Violencia intrafamiliar			0%	0%	1%	1%
Otros delitos		1%	0%	0%	1%	1%			

Pregunta	Indicador		Respuesta	2007	2009	2011	2013	2015	Promedio Nacional
P52	Victimización compañeros de vivienda	¿Durante el último año una persona que vive o vivía en esta vivienda fue víctima de algún delito en esta ciudad?	Sí		19%	23%	20%	21%	27%
			No		81%	77%	80%	79%	73%
P53	Victimización compañeros de vivienda delitos	¿De cuál de los siguientes delitos fue víctima?	Atraco en la calle		13%	17%	15%	15%	20%
			Robo en la residencia		2%	2%	2%	2%	4%
			Homicidios		1%	1%	1%	1%	1%
			Robo en establecimientos		1%	1%	1%	0%	2%
			Robo de vehículos		1%	2%	1%	2%	2%
			Agresión física		2%	3%	2%	2%	4%
			Secuestro o secuestro exprés		0%	0%	0%	0%	0%
			Consumo o venta de drogas		0%	1%	0%	0%	1%
			Delitos sexuales incluyendo exhibicionismo		0%	0%	0%	0%	0%
			Estafa o fraude		1%	2%	1%	1%	1%
			Extorsión			0%	0%	1%	1%
			Violencia intrafamiliar			0%	0%	1%	1%
P55_a	(VIF) De vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer		Completamente de acuerdo				6%	5%	4%
			De acuerdo				24%	32%	26%
			Le es indiferente				2%	2%	2%
			En Desacuerdo				37%	39%	46%
			Completamente en des-acuerdo				32%	22%	22%
P55_b	(VIF) Cuando un hombre golpea a una mujer muy seguramente es porque ella le dio motivos		Completamente de acuerdo				4%	1%	1%
			De acuerdo				7%	9%	6%
			Le es indiferente				3%	3%	3%
			En Desacuerdo				32%	46%	48%
			Completamente en des-acuerdo				55%	42%	41%
P57		¿Usted conoce estrategias que promuevan el uso de la bicicleta como medio de transporte?	Sí				14%	64%	
			No				86%	36%	



Alcaldía de Medellín



Medellín
todos por la vida

CORPO
VISIONARIOS

