

Los ciudadanos que somos

Encuesta de cultura ciudadana Medellín 2019

Actualización de indicadores



Alcaldía de Medellín

Los ciudadanos que somos

Encuesta de cultura ciudadana Medellín 2019

Actualización de indicadores

Esta publicación es producto del contrato No.4600082017 de 2019, suscrito entre el Municipio de Medellín y Corpovisionarios.

Federico Gutiérrez Zuluaga
Alcalde de Medellín

Santiago Pérez Valencia
Secretario de cultura ciudadana

Santiago Silva Jaramillo
Subsecretario de Ciudadanía Cultural

Andrea Moreno Ramírez
Supervisora de contrato

Corpovisionarios

Henry Murraín Knudson
Director Ejecutivo

Sayra Aldana Hernández | Maureen Guerrero Gutiérrez | Omar Rodríguez Torres
Autoría de textos

María Fernanda Parra Bohórquez
Estadística

Carolina Gómez Mariño
Concepto gráfico y diagramación

Edición 1, 2019

ISBN:

©Municipio de Medellín, Noviembre de 2019

Nit: 890.905.211-1

Calle 44 N 52 - 165

Centro Administrativo Municipal
Medellín, Colombia

Impresión: Imagin S.A.S



Alcaldía de Medellín

* La Encuesta de cultura ciudadana fue realizada entre el 23 de agosto y el 17 de septiembre de 2019 por Estadística y Análisis S.A.S., a una muestra de 2.341 personas, (hombres y mujeres, mayores de 14 años), residentes en hogares que habitan la zona urbana de la ciudad. Se estima un margen de error promedio del 1,8% para las estimaciones a nivel ciudad, 2,6% por sexo y 4,2% por rangos etarios.



Esta es una publicación oficial del Municipio de Medellín. Cumple con lo dispuesto en el Artículo 10 de la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anti-corrupción, que expresa la prohibición de la divulgación de programas y políticas oficiales para la promoción de servidores públicos o candidatos.

Queda prohibida la reproducción total o fragmentaria de su contenido sin autorización escrita de la Secretaría General del Municipio de Medellín. Así mismo, se encuentra prohibida la utilización de las características de una publicación que puedan crear confusión. El Municipio de Medellín dispone de marcas registradas, algunas de estas citadas en la presente publicación, las cuales cuentan con la debida protección legal. Toda publicación con sello Alcaldía de Medellín es de distribución gratuita.

Tabla de contenido

Presentación	10
Introducción	12
Capítulo 1. Actualización de los 17 indicadores de cultura ciudadana y análisis de resultados de la medición de 2019	
1.1. Metodología	17
1.2. Ejes temáticos y resultados relevantes	21
1.2.1. Eje de rechazo al uso de la violencia	21
1.2.2. Eje de seguridad	27
1.2.2.1. Indicador de percepción de seguridad	28
1.2.3. Eje de interacciones ciudadanas	30
1.2.3.1. Indicador de ausencia de situaciones conflictivas	31
1.2.3.2. Indicador de coexistencia y diversidad	34
1.2.4. Eje de relación con la ley	38
1.2.4.1. Indicador de opinión positiva frente a la ley	40
1.2.4.2. Indicador de disposición a obedecer la ley	40
1.2.4.3. Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores	42
1.2.5. Eje de percepción del otro	43
1.2.5.1. Indicador de confianza interpersonal	45
1.2.5.2. Indicador de percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos	48
1.2.5.3. Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos	52
1.2.5.4. Indicador de simetría en la percepción de motivaciones de los demás	53

1.2.6. Eje de relación con lo público	54
1.2.6.1 Indicador de participación efectiva	57
1.2.6.2 Indicador de percepción de regulación de las autoridades	59
1.2.6.3 Indicador de percepción de probidad de funcionarios públicos	62
1.2.6.4 Indicador de confianza de instituciones públicas	63
1.2.6.5 Indicador de importancia de asuntos públicos	65

Capítulo 2. Evaluación “estrategia Medellín está llena de ciudadanos como vos”

2.1. Resultados relevantes de “estrategia Medellín está llena de ciudadanos como vos”	71
2.2. Evaluación de la estrategia con base en los indicadores de cultura ciudadana	80
2.2.1. Principales hallazgos cualitativos	84
2.2.1.1. Aciertos	85
2.2.1.2. Fortalezas	86
2.2.1.3. Oportunidades	87
2.2.1.3. Debilidades	88

Capítulo 3. Recomendaciones para la acción

Bibliografía

Anexo. Indicadores ECC. Resultados mediciones 2009 a 2019

Lista de figuras

- Figura 1.** Indicador de rechazo a la violencia interpersonal. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 2.** Comparación entre porcentaje de acuerdo con el porte de armas y la participación del arma de fuego en los homicidios. Fuentes: ECC Medellín 2019 y SISC, 2019.
- Figura 3.** Indicador de rechazo a la violencia intrafamiliar. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 4.** Indicador de percepción de seguridad. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 5.** Porcentaje de personas que piensan que la ciudad es segura o insegura y su favorabilidad al porte de armas. ECC Medellín 2019.
- Figura 6.** Indicador de ausencia de situaciones conflictivas. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 7.** Porcentaje de personas que han vivido alguna situación conflictiva en los últimos 12 meses, respuestas según nivel socioeconómico. ECC Medellín 2019.
- Figura 8.** Porcentaje de personas que están de acuerdo con la afirmación la mayoría de personas en esta ciudad dialogan para resolver conflictos y han presenciado riñas entre borrachos en su barrio. ECC Medellín 2019.
- Figura 9.** Porcentaje de personas que están de acuerdo con la afirmación La mayoría de las personas en Medellín contribuyen a tener una buena convivencia y han vivido una situación en la que algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido. ECC Medellín 2019.
- Figura 10.** Indicador de coexistencia y diversidad. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 11.** Personas que no le gustaría tener como vecina, respuestas discriminadas según grupo de edad. ECC Medellín 2019.
- Figura 12.** Personas que no le gustaría tener como vecina, respuestas discriminadas según niveles socioeconómicos. ECC Medellín 2019.
- Figura 13.** Indicador de opinión positiva frente a la ley. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 14.** Indicador de disposición a obedecer la ley. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 15.** Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 16.** Indicador de confianza interpersonal. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 17.** Porcentaje de confianza interpersonal según nivel socioeconómico y género. ECC Medellín 2019.
- Figura 18.** Porcentaje de confianza interpersonal según género. ECC Medellín 2019.
- Figura 19.** Indicador de percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 20.** Porcentaje de personas que creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos, según sexo y nivel socioeconómico. ECC Medellín 2019.
- Figura 21.** Porcentaje de personas que creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos vs personas que creen que se puede confiar en la gente. ECC Medellín 2019.
- Figura 22.** Porcentaje de personas que creen que se puede confiar en la gente vs personas que creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos. ECC Medellín 2019.
- Figura 23.** Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.

- Figura 24.** Indicador de simetría en la percepción de motivaciones de los demás. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 25.** Porcentaje de acuerdo con la afirmación Pago los impuestos porque es un deber ciudadano según indicadores de eje Relación con lo público. ECC Medellín 2019
- Figura 26.** Participación efectiva. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 27.** Percepción de regulación de las autoridades. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 28.** Percepción de probidad de funcionarios públicos. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 29.** Confianza en instituciones públicas. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Figura 30.** Porcentaje de personas que afirman que harían si alguien o ellos mismos se encuentran un billete de \$50.000 en la calle. ECC Medellín 2019.
- Figura 31.** Pieza de información gráfica de la Estrategia *ciudadanos como vos*. Medellín 2019.
- Figura 32.** Porcentaje de acuerdo con afirmaciones sobre la expectativa de cumplimiento de la ley y las normas. ECC Medellín 2019.
- Figura 33.** Porcentaje de personas que afirma que la mayoría de personas en esta ciudad tienen diferentes comportamientos. ECC Medellín 2019.
- Figura 34.** Porcentaje de acuerdo con afirmaciones sobre los comportamientos de las personas en la ciudad. ECC Medellín 2019.

- Figura 35.** Percepción sobre el tipo de regulación que se utiliza frente a situaciones de movilidad y espacio público. ECC Medellín 2019.
- Figura 36.** Sentimientos que despierta la frase “Medellín está llena de ciudadanos como vos”. ECC Medellín 2019.
- Figura 37.** Reconocimiento de las acciones de la estrategia *ciudadanos como vos*. ECC Medellín 2019.
- Figura 38.** Creencias sobre la estrategia *ciudadanos como vos*. ECC Medellín 2019.
- Figura 39.** Grado de acuerdo con las afirmaciones relacionadas con la estrategia *ciudadanos como vos*. ECC Medellín 2019.



Lista de Tablas

- Tabla 1.** Ejes temáticos e indicadores de cultura ciudadana
- Tabla 2.** Resumen Informe técnico Encuesta Medellín 2019
- Tabla 3.** Porcentaje de personas que no les gustaría tener como vecino. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.
- Tabla 4.** Indicadores cultura ciudadana diferenciados por conocimiento de la Estrategia. ECC Medellín 2019
- Tabla 5.** Actores entrevistados, trabajo de campo cualitativo. ECC Medellín 2019

La Encuesta de cultura ciudadana de Medellín 2019 es la séptima edición de un esfuerzo institucional que se ha mantenido por ya más de una década en la ciudad. Este compromiso no solo ha implicado la posibilidad de hacer un seguimiento riguroso y detallado, visto en otros pocos lugares, por hacer seguimiento a la cultura ciudadana, las políticas de cambio cultural y las posibilidades y retos que ambos le presentan a la ciudadanía y su gobierno municipal. También da cuenta de un esfuerzo que ha superado administraciones y ciclos electorales y que entiende a la cultura ciudadana y el enfoque de transformación social que propone, como una herramienta fundamental para abordar los principales problemas públicos de Medellín.

La Encuesta de cultura ciudadana de Medellín 2019 detalla precisamente la más reciente información sobre esa trayectoria cultural que ha tenido la ciudad y revisa algunas de las apuestas institucionales de acción pública, como “Medellín está llena de ciudadanos como vos”. Respecto a lo primero, plantea los retos persistentes de la reducción de las justificaciones para el uso de la violencia y el incumplimiento de las normas.

Para enfrentar estos retos, señala la Encuesta, la ciudad cuenta con una resiliente cantidad de capital social representado en niveles altos de confianza interpersonal e institucional, una percepción del otro positiva que va en aumento, tanto en su probidad como en sus intenciones, una alta aceptación de la diferencia y una disposición a regular y ser regulado que se mantiene en la gran mayoría de los encuestados.

La evaluación del programa “Medellín está llena de ciudadanos como vos” también trae buenas noticias para las apuestas robustas de transformación cultural en la ciudad y señala aprendizajes sociales relevantes para los siguientes años y la agenda de cultura ciudadana en Medellín.

Estos resultados son todos insumos fundamentales para la toma de decisión pública y son de particular importancia en 2019, el año de inicio de implementación de la Política Pública de cultura ciudadana de Medellín y lo serán en 2020, una vez se construya un nuevo Plan de Desarrollo para el siguiente cuatrienio.

Así, la Encuesta continúa siendo una herramienta clave en la gestión de la cultura ciudadana de la ciudad y esta versión 2019 contribuye a esa apuesta colectiva de Medellín por abordar problemas públicos desde el enfoque de transformación cultural e institucionalizar las ventajas en análisis, diseño e implementación de políticas y acciones públicas que representa.



Introducción

La Secretaría de cultura ciudadana de Medellín y Corpovisionarios han venido realizando mediciones bianuales de los indicadores de cultura ciudadana de la ciudad desde el año 2007. En cada periodo, los resultados de la investigación se presentan a través de una publicación que permite a los ciudadanos acceder de manera fácil a los datos, su evolución y análisis.

El presente año, la investigación no sólo recoge los resultados del Diagnóstico de cultura ciudadana de Medellín 2019, sino que ofrece información relativa a la estrategia *ciudadanos como vos*, como principal iniciativa de cultura ciudadana implementada en el saliente gobierno municipal.

cultura ciudadana es un enfoque de política pública que se basa en la idea de que los ciudadanos tenemos la capacidad de transformar las realidades que vivimos y que nuestra participación es fundamental para imaginar y crear cambios sociales. Desde este punto de vista, reforzar o «endurecer» las leyes y sus controles asociados (como más multas o pedir más años de cárcel) no es suficiente para solucionar gran parte de los problemas que enfrentamos los colombianos.

Este enfoque se centra en proponer soluciones a problemas sociales desde una mirada cultural, entendiendo que nuestros comportamientos suelen estar motivados e influenciados por creencias, representaciones, imaginarios y expectativas que compartimos con otras personas dentro un grupo, municipio o ciudad. Como seres humanos realizamos acciones y tomamos decisiones que no suelen ser siempre calculadas, por el contrario, solemos ser emocionales y muchas veces automáticos en nuestros comportamientos y reacciones.

Desde esta perspectiva, y destacando el rol que tiene la ciudadanía para resolver problemas sociales y subrayando la influencia que tiene lo cultural en nuestros comportamientos, resulta fundamental generar estrategias que establezcan una nueva narrativa y potencien la corresponsabilidad de las personas en la gestión y cuidado de lo público, pues el objetivo es lograr y sostener transformaciones deseables a nivel social y público con un enfoque que abarque más allá de la implementación de normatividades legales.

En este sentido el Plan de Desarrollo Medellín Cuenta con Vos 2016-2019, definió como primera dimensión transversal el eje Creemos en la cultura ciudadana por un interés del gobierno de propiciar una ciudadanía corresponsable del desarrollo de la ciudad y desde la Subsecretaría de Ciudadanía Cultural de la Secretaría de cultura ciudadana, se diseñó e implementó una estrategia enfocada en instaurar una narrativa de confianza interpersonal, comportamientos pro-sociales y cumplimiento de acuerdos a través del reconocimiento mutuo entre ciudadanos y la visibilización positiva de historias individuales y colectivas y de datos que contribuyen con la cultura ciudadana.

En el presente documento el lector encontrará tres capítulos. En el primero se presenta la metodología y análisis de recolección de información y la actualización de los 17 indicadores de cultura ciudadana y el análisis de las cifras más relevantes de la encuesta de cultura ciudadana, en su versión 2019. En el segundo capítulo se lleva a cabo una evaluación de resultados de la estrategia y de los cambios culturales obtenidos. Esto, a partir del diseño y aplicación de un módulo adicional que se realizó específicamente para este fin, la revisión de documentos, y la realización de entrevistas individuales y grupales a actores (co-ejecutores) y beneficiarios de *ciudadanos como vos* y por último, se presenta un capítulo de recomendaciones para seguir avanzando en la política de cultura ciudadana en la ciudad.



Capítulo 1

Actualización de los 17 indicadores de cultura
ciudadana y análisis de resultados de la
medición de 2019



1.1. Metodología

Bajo el enfoque de cultura ciudadana se establecen elementos deseables para una sociedad: cumplimiento de normas, corresponsabilidad, participación, pensar bien del otro, manejo responsable de los recursos públicos, entre otros; que deben ser trabajados desde la agenda política.

La Encuesta de cultura ciudadana (ECC) es el principal instrumento que utiliza Corpovisionarios para medir, evaluar y hacer seguimiento al estado de estos elementos. Con los resultados obtenidos se determina cómo está la cultura ciudadana en un grupo o población.

La ECC está compuesta por 54 preguntas que reúnen más de 250 variables. Con el fin de sintetizar la información para identificar los temas que requieren mayor atención y poder generar e implementar estrategias de política pública más focalizadas y eficientes, se seleccionaron y organizaron las preguntas en 17 indicadores de cultura ciudadana que componen 6 ejes temáticos.

Tabla 1. Ejes temáticos e indicadores de cultura ciudadana (continúa)

Eje temático	Indicadores	Preguntas de la ECC
Rechazo al uso de la violencia	Rechazo a la violencia interpersonal.	Disposición al porte de armas, justificaciones para usar la violencia y para el linchamiento o justicia por mano propia.
	Rechazo a la violencia intrafamiliar.	Justificación del uso de la violencia para corregir a niños o violencia contra la mujer.
Relación con la ley	Opinión positiva frente a la ley.	Percepción sobre la democratización de la ley.
	Disposición a obedecer la ley.	Actitudes hacia la ley y justificaciones para desobedecer.
	Armonización de la ley con otros sistemas reguladores	Coincidencia entre ley, moral y conciencia.

Tabla 1. Ejes temáticos e indicadores de cultura ciudadana

Eje temático	Indicadores	Preguntas de la ECC
Interacciones ciudadanas	Ausencia de situaciones conflictivas.	Vivencia de situaciones conflictivas en la última semana o último año.
	Coexistencia y diversidad.	Tolerancia hacia personas con ciertas características.
Percepción del otro	Confianza interpersonal.	Confianza en la gente, vecinos, amigos, parientes, compañeros de estudio o trabajo.
	Percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos.	Percepción de que los demás cumplen sus acuerdos.
	Percepción de probidad de otros ciudadanos.	Percepción de que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos.
	Simetría en la percepción de motivaciones de los demás.	Percepción del sistema regulador de comportamiento que influye en el comportamiento propio y en el de los demás.
Relación con lo público	Participación efectiva.	Disposición a participar en la modificación de la ley y participación en el último años en actividades comunitarias.
	Percepción de regulación de autoridades.	Percepción de regulación de las autoridades ante comportamientos indeseados.
	Percepción de probidad de funcionarios públicos.	Percepción de que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos.
	Confianza en instituciones públicas.	Confianza en instituciones públicas.
	Importancia de asuntos públicos.	Qué tan importante son los asuntos públicos para la vida.
Seguridad	Percepción de seguridad.	Calificación en seguridad y percepción respecto al cambio con el año anterior.

Las opciones de respuesta a las preguntas se reorganizan con el fin de que a mayor valor en el indicador mejor resultado en términos de cultura ciudadana. Los indicadores toman valores en una escala de 0 a 10, donde 0 implica el peor valor que puede tener el indicador y 10 el mejor valor que éste puede lograr. Dado que cada indicador se calcula con un número distinto de preguntas, la verificación de la significancia estadística respecto a los cambios observados se aborda en el análisis por pregunta. Los indicadores son una herramienta para sintetizar la información y mostrar de manera general los cambios observados. En el caso donde se tienen en cuenta dos o más preguntas de la ECC para el indicador, cada una tiene el mismo peso en la construcción del indicador.

La encuesta se aplica a una muestra probabilística lo cual permite tener un nivel de confiabilidad de los resultados obtenidos para Medellín en 2019, los resultados se pueden extrapolar a toda la población objetivo de la encuesta, en este caso los habitantes de Medellín, que son los residentes de 14 años o más en la ciudad. El diseño muestral utilizado es el mismo que se ha aplicado en las otras cinco mediciones de la ECC en Medellín.

A continuación se presenta la ficha técnica de la encuesta.



Tabla 2. Resumen Informe técnico Encuesta Medellín 2019

Ítem	Descripción
Realizada por	Estadística y Análisis SAS.
Período de recolección	Del 23 de agosto al 17 de septiembre de 2019.
Población Objetivo	Personas mayores de 14 años que habitan en las 16 comunas de la zona urbana de Medellín en el 2019.
Cobertura	Del 100% de la población objetivo.
Marco Muestral	El marco de muestreo está conformado por el censo de población de 2005, la información de la comuna y estrato socio-económico.
Diseño muestral	Muestreo probabilístico estratificado en tres etapas, en cada una de las etapas la selección se realiza por Muestreo Aleatorio Simple. En la primera etapa se realiza la selección de manzanas, en la segunda de viviendas y en la tercera de personas.
Niveles de desagregación	Género y el rango etario. Los intervalos etarios que se analizarán son Grupo 1 (14-19 años), Grupo 2 (20-34 años), Grupo 3 (35 a 49 años), Grupo 3 (50 a 64 años) y Grupo 5 (65 años y más).
Unidad de muestreo	Manzanas, viviendas y personas.
Unidad de análisis	Personas.
Unidad de observación	Personas.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial.
Tamaño efectivo de la muestra	Un total de 2.341 encuestas.
Niveles de precisión	Con un nivel de confianza del 95%, se estima un margen de error promedio de 1,8% para las estimaciones a nivel de la ciudad, del 2,6% para las estimaciones por género y del 4,2% para las estimaciones por rango etario.

1.2. Ejes temáticos y resultados relevantes

A continuación, se presenta la actualización de los 17 indicadores de cultura ciudadana y el análisis de las cifras más relevantes de la encuesta de cultura ciudadana, en su versión 2019. Este análisis presenta las variaciones con respecto a las mediciones anteriores, tiene una perspectiva comparada con resultados del promedio nacional¹ e internacional² y detalla aquellas desagregaciones, por sexo, grupo etario o nivel socioeconómico que son de interés para la agenda de cultura ciudadana en la ciudad de Medellín.

1.2.1. Eje de rechazo al uso de la violencia

Este eje explora la intención de evitar el uso de la violencia en la vida cotidiana. Lo componen dos indicadores que abordan valoraciones individuales y justificaciones ante situaciones hipotéticas de violencia. Entre las situaciones evaluadas se encuentra la violencia intrafamiliar y la violencia contra la mujer. Entendiendo que son delitos que aun cuando sucedan en un ámbito privado o doméstico, ameritan un tratamiento público, por cuanto afectan el derecho a la vida e integridad de cada una de las personas que integran la familia.

Las justificaciones para el uso de la violencia, indagan sobre la disposición o no para hacer uso de la violencia en diversas situaciones, y hace parte de este indicador, por cuanto el rechazo de todo tipo de violencia se espera en sociedades donde el ejercicio de poder se enmarca en el derecho y en el respeto por la pluralidad, y el conflicto se resuelve mediante mecanismos que no implican la vulneración ni el daño.

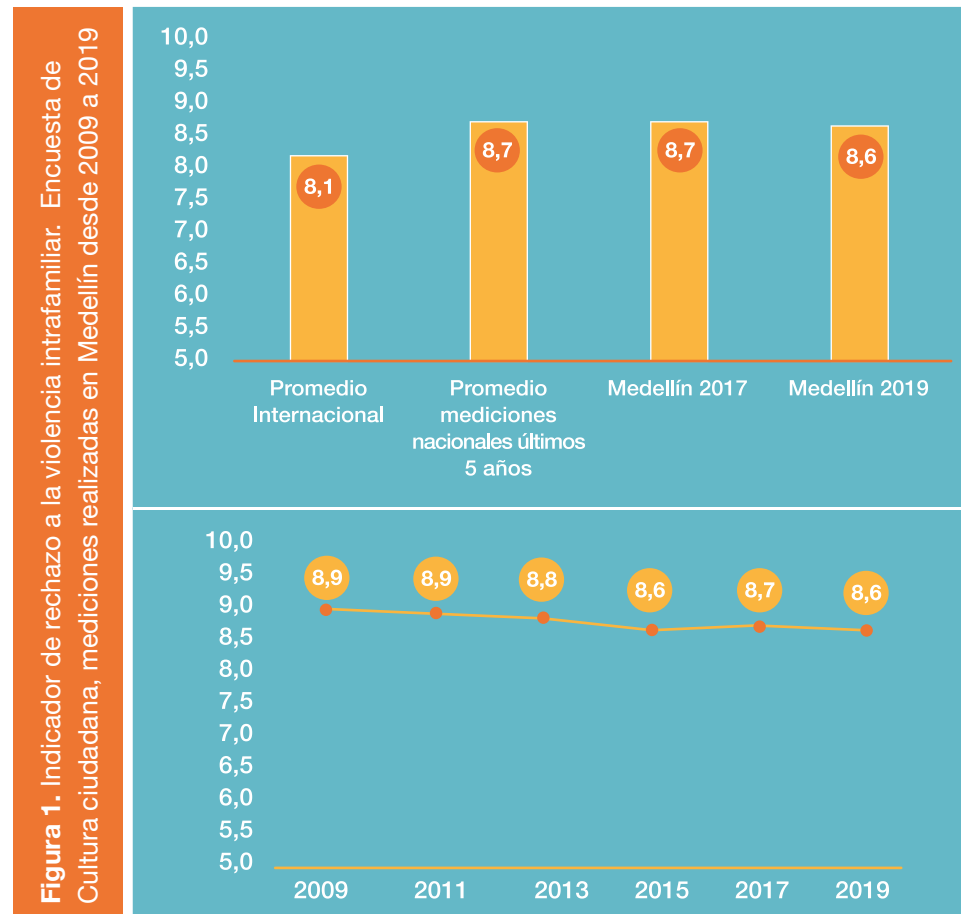
1. El promedio Nacional se calculó con la información de las ECC aplicadas en los últimos 5 años. Las ciudades son: Bogotá, Bucaramanga, Cali, Doncello, Floridablanca, Girón, La Paz, Medellín, Ovejas, Piedecuesta, Providencia, San Andrés, San Diego, Villavicencia.

2. El promedio internacional se calculó con las ECC aplicadas en las siguientes ciudades: Asunción, Belo Horizonte, Caracas, Distrito Nacional - RD, La Paz, México, Monterrey, Montevideo, Panamá, Quito, Rosario, San Miguelito, San Diego, Santiago, Santo Domingo, Tijuana.

Desde esta perspectiva, en el enfoque de cultura ciudadana se considera que el Estado tiene la responsabilidad de promover cambios que favorezcan el respeto de los derechos humanos, que fortalezcan el rol de los ciudadanos en su protección, y que sean coherentes con el principio del legítimo uso de la violencia bajo las condiciones que el Estado de Derecho determina para ello.

1.2.1.1. Indicador de rechazo a la violencia interpersonal

Entre 2017 y 2019 hubo una disminución de un punto, pasando de 8,7 a 8,6. Comparado con los resultados de años anteriores es evidente que antes se manifestaba un mayor rechazo al uso de la violencia. Sin embargo, estas cifras comparadas con el promedio internacional muestran que Medellín en 2019 rechaza más este tipo de violencia que otras ciudades medidas con la encuesta.



El detrimento en el indicador se puede explicar por la variación entre 2017 y 2019, en la favorabilidad hacia el porte de armas y algunas justificaciones para usar la violencia.

Se evidencia un aumento en cuatro puntos porcentuales (p.p.) en el acuerdo con el porte de armas, este aumento ha sido progresivo desde 2009. En 2017, la favorabilidad respecto al porte alcanzó el 13,7%, en 2019 aumentó a 17,3%. Esta favorabilidad es más alta entre los hombres (21,8%) que entre las mujeres (13,2%) y en los rangos etarios de los 14 a 19 años con 20,7% y de los 20 y 34 años con 21,8%. Esta variación en la favorabilidad al porte armas, puede relacionarse de alguna manera con un aumento en la percepción de inseguridad por conocimiento del aumento de casos de homicidios o el aumento en los casos conocidos de hurto a personas. Según cifras del SISC (2019), desde 2009 a 2019 ha aumentado el reporte de este delito. En 2018, se reportaron 19.534 atracos equivalentes al 51% del total de casos del mismo año.

En cuanto a las justificaciones para usar la violencia, aumentó significativamente la categoría *cuando es en defensa propia* que pasó del 38,4% al 45,1%. En este caso, las personas que viven en niveles socioeconómicos altos (48%) y aquellas que tienen entre 14 y 19 años (57,5%), son quienes están más de acuerdo con esta justificación.

En 10 años, el porcentaje de personas que justifican usar la violencia para defender a un desconocido de una agresión aumentó, pasando de 6,1% a 13,3%. En ese mismo lapso de tiempo, también aumentó el porcentaje de personas que manifiestan estar de acuerdo o completamente de acuerdo con el linchamiento y la justicia por mano propia. Al ver esto con más detenimiento se encuentra que la pregunta *Cuando un grupo de ciudadanos atrapa a un ladrón que acaba de robar deberían darle una golpiza* pasó de 21,2% en 2009 a 29,6% en 2019; asimismo en la pregunta *Cuando los policías atrapan a los delincuentes deberían matarlos* se observa un aumento, el porcentaje pasó de 4,6% a 10,1%.

En 2019, a medida que disminuye el nivel socioeconómico de las personas se observa una mayor favorabilidad de la justicia por mano propia. Así, mientras que en el nivel socioeconómico bajo están de acuerdo en un 11,9%, en el medio llega a 9,3% y en el alto a 6,4%.

Revisando la información de las personas que están de acuerdo con el linchamiento³, en un porcentaje mayor que el resto de encuestados, consideran que la justicia debería servir principalmente para *castigar a quien comete una falta* (Medellín 42,0% y este grupo 48,5%), al tiempo que, del grupo al cual le es indiferente la afirmación sobre linchamiento, en un porcentaje superior a Medellín creen que la justicia debería servir principalmente para *Establecer la verdad sobre los hechos* (Medellín 19,6% y este grupo 30,4%).

Por otro lado, del grupo de personas que están completamente de acuerdo con la afirmación *Cuando los policías atrapan a los delincuentes deberían matarlos*, en su mayoría piensan que la justicia debería servir principalmente para Castigar a quien cometió la falta, en un porcentaje superior al promedio, 50,0% contra 43,2% Medellín.

Según cifras del SISC (2019), Medellín experimentó un aumento del 8,9% en los casos de homicidios entre 2017 y 2018⁴. En 2017 ocurrieron 582

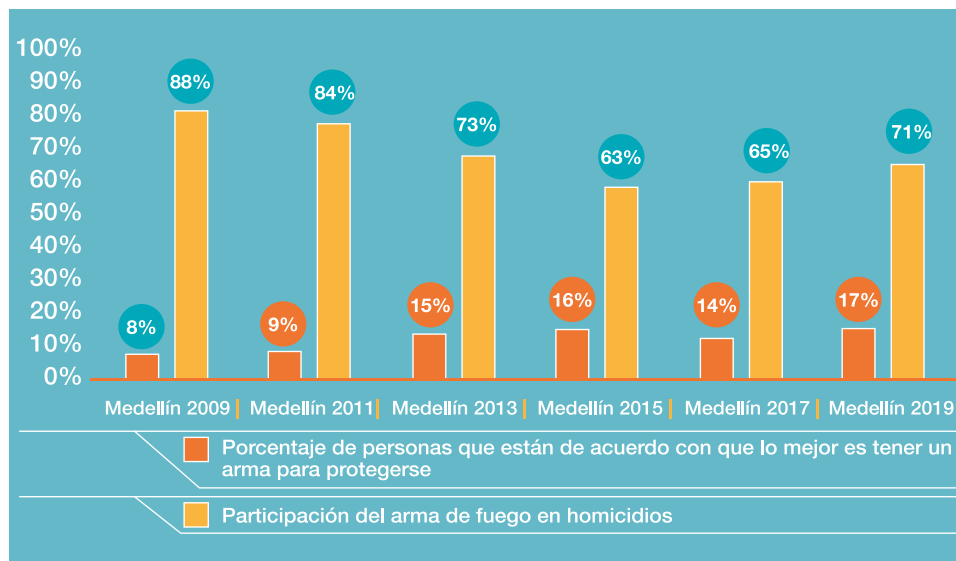


Figura 2. Comparación entre porcentaje de acuerdo con el porte de armas y la participación del arma de fuego en los homicidios. Fuentes: ECC Medellín 2019 y SISC, 2019.

3. Corresponde a la afirmación Cuando un grupo de ciudadanos atrapa a un ladrón que acaba de robar deberían darle una golpiza

4. Secretaría de Seguridad y Convivencia - Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC. <http://medata.gov.co/dataset/homicidio>

homicidios y en 2018, 634; de este número, el 93,5% de las víctimas son del sexo masculino y la mayoría de casos están en el rango de los 20 a 29 años.

Un dato muy interesante es que la utilización del arma de fuego como determinante de los homicidios ha venido descendiendo desde 2009, al tiempo que se evidencia un descenso de los homicidios cometidos por Grupos Delincuenciales Organizados y en los homicidios producto de hurtos.

Esto podría explicarse por varios factores relacionados tanto con un apaciguamiento del conflicto entre las bandas que históricamente se han disputado el control territorial de diferentes comunas en la ciudad, quienes son los principales usuarios de estos artefactos, como por un mayor esfuerzo desde los gobiernos municipales por implementar políticas preventivas o disuasivas y por el accionar de la Policía Nacional en el control del tráfico y porte de armas⁵.

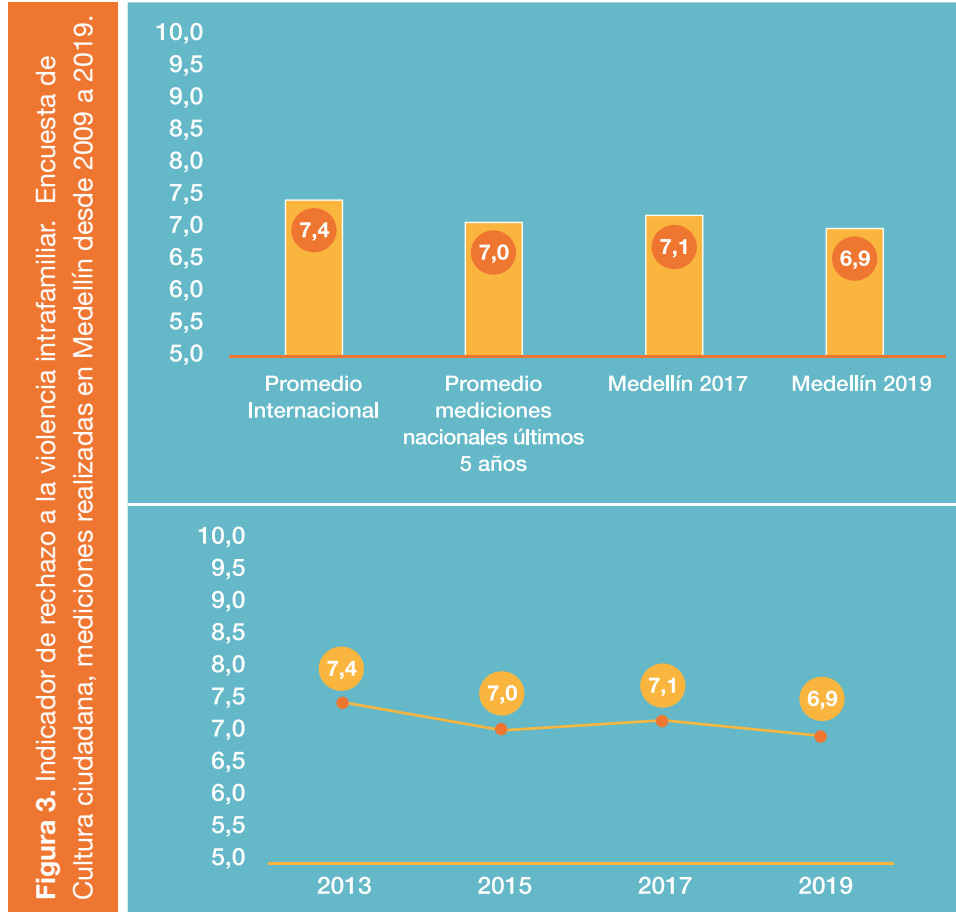
En 2018 la comuna con mayor número de homicidios es la 10 con 108 casos, seguida de la comuna 13 con 92. Sin embargo, se debe resaltar que mientras la primera tuvo una variación porcentual en 4,9% entre 2017 y 2018, la segunda lo hizo en un 91,7%, pues pasó de 48 a 92 casos. Es decir, hay un recrudecimiento de la violencia homicida en la comuna 13.

Desde 2009 hasta el 2015, se evidencia una tendencia en la reducción en la ocurrencia de este delito en la ciudad, en adelante es visible un aumento, que si bien no es muy elevado, sí enciende las alarmas en cuanto a la necesidad de mantener las acciones preventivas que han conducido a reducir paulatinamente el impacto de este delito en la ciudad.

1.2.1.2. Indicador de rechazo a la violencia intrafamiliar

Entre 2017 y 2019, disminuyó el indicador de rechazo a la violencia intrafamiliar, pasando de 7,1 a 6,9. Cifra baja comparada con el promedio internacional que se ubica en 7,4. Es decir, hay mayor acuerdo con las justificaciones en situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer medidas en la encuesta.

5. Sin embargo, la incautación de armas de fuego ha disminuido desde 2005, en ese año se incautaron 6.338 armas y en 2018 se llegó a 728.



Esta reducción en el indicador se puede explicar por una variación en el porcentaje de personas que están de acuerdo con la afirmación *Cuando un hombre golpea a una mujer muy seguramente es porque ella le dio motivos*. En 2017 quienes estaban completamente de acuerdo o de acuerdo sumaban el 6,8%, en contraste en 2019 este porcentaje es 10,4%.

En cuanto al porcentaje de personas completamente de acuerdo o de acuerdo con la afirmación *De vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer* en 2019 alcanzó los 35,5%; con relación a 2017 no hay aumentos significativos, pero en retrospectiva, el porcentaje sí ha aumentado desde el 2013 cuando el nivel de acuerdo era de 29,4%.

Al respecto de estos temas, la publicación FORENSIS, del Instituto Colombiano de Medicina Legal -INML y CF, registró en 2018 una tasa de violencia contra niños, niñas y adolescentes de 107,81 casos por cada cien mil NNA,

tasa que es considerablemente superior a la nacional que se ubicó en los 69,84 casos por cada cien mil NNA. Por su parte, la tasa de violencia contra adulto mayor es de 48,33 casos por cada cien mil adultos mayores, tasa que también es superior a la tasa nacional ubicada en 37,87. En cuanto a la violencia entre otros familiares, la tasa de Medellín se ubicó en 80,72 casos por cada cien mil habitantes mayores a 18 años, en este caso es mayor a la tasa nacional que alcanzó 54,88 casos por cada cien mil.

También, la tasa de violencia de pareja es alta, 137,19 casos por cada cien mil personas mayores de 14 años, y es superior a la nacional que es de 120,57.

Por otro lado, en los reportes de “Solicitud de medidas de protección por violencia intrafamiliar”⁶ de Medellín, se registraron para 2018, 4.660 casos correspondientes el 15,8% a hombres y 84,2% a mujeres. En lo corrido de 2019⁷, ya se han reportado 2,317 casos, con una distribución similar al año anterior. En todos los rangos etarios, quienes se ven mayormente afectadas son las mujeres solteras entre 20 y 29 años.

Según datos de la misma fuente, la principal afectación es el daño psicológico, seguido de la violencia física. Las comunas con un mayor número de solicitudes de protección son la comuna Manrique (3), seguida de Belén (16), San Javier (13) y Buenos Aires (9), que en conjunto reúnen el 31,5% de los casos de la ciudad.

1.2.2. Eje de seguridad

La seguridad generalmente está definida en el marco de las obligaciones del Estado y se encuentra orientada a la protección de los derechos que poseen los individuos, en relación con su dignidad humana.

6. Secretaría de Seguridad y Convivencia - Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC. <http://medata.gov.co/dataset/solicitud-de-medidas-de-proteccion-por-violencia-intrafamiliar>

7. A corte 2 de septiembre de 2019.

La seguridad, es un constructo social y se conforma por una parte objetiva y otra subjetiva. Es decir, una cosa es la seguridad que objetivamente tiene un contexto, y otra, la forma en que la gente la percibe, dos aspectos que no necesariamente viajan juntos ni van en la misma dirección. Estas dos dimensiones están relacionadas y pueden influenciarse mutuamente. En este sentido, la subjetividad es una condición constitutiva de la situación de seguridad de una sociedad.

“Aunque la percepción de seguridad no es un indicador para evaluar como tal los resultados objetivos de la seguridad [...] Esa percepción de vulnerabilidad potencial que construye el ciudadano común se basa por igual en aspectos objetivos y subjetivos; es decir, se nutre tanto de las condiciones reales en las que transcurre su cotidianidad (delincuencia, violencia y victimización directa o indirecta), como de miedos e imaginarios colectivos respecto a lugares o a ciertos grupos humanos.” (Aldana & Ramírez, 2012, p.103).

Así, la construcción de la seguridad ciudadana es de doble vía, pues la ciudadanía es el objeto primordial de las políticas de seguridad, pero al mismo tiempo juega un papel determinante en la construcción colectiva de la idea de (in)seguridad de una ciudad.

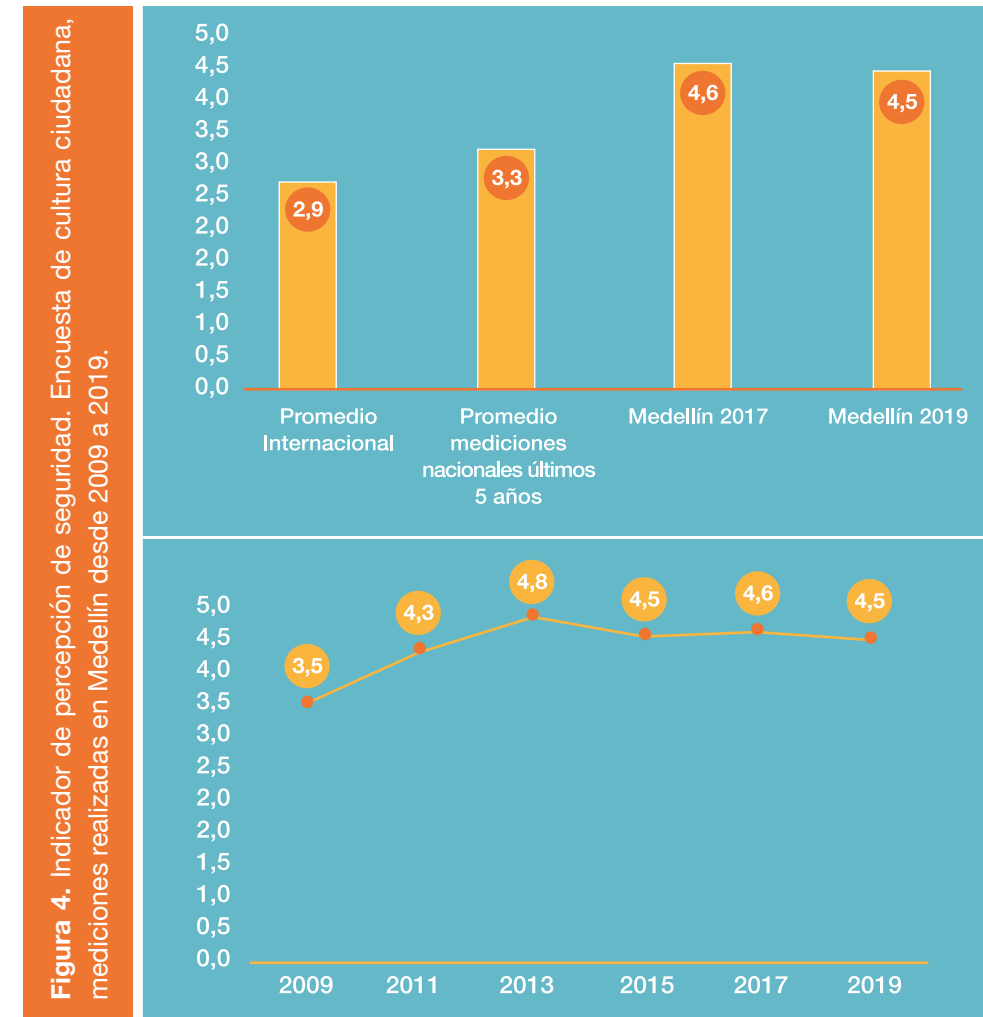
Este eje mide la percepción que tienen los ciudadanos frente a la seguridad, entendida como la posibilidad de ver vulnerada su integridad personal o sus bienes en un momento dado. Está compuesto por un único indicador que agrupa las percepciones sobre las condiciones actuales y pasadas de seguridad (comparación con año anterior).

1.2.2.1. Indicador de percepción de seguridad

El indicador de percepción de seguridad disminuyó un punto, pasó de 4,6 a 4,5. Vale la pena destacar que el indicador tiene una mejor valoración al compararse con el promedio de mediciones realizadas en Colombia, así como el promedio de las mediciones realizadas en ciudades internacionales (ver Panel Izquierdo, Figura 4). Entre 2017 y 2019, el porcentaje de personas que califican a la ciudad como segura, permaneció casi igual

de 21,6% en 2017 pasó a 21,1% en 2019. Al tiempo que disminuyó el porcentaje de personas que la consideran insegura de 38,3% en 2017 a 34,5% en 2019.

Pese a esta disminución en la percepción de inseguridad, aumentó el porcentaje de personas que siente que la ciudad es menos segura que el año anterior, pasó de 24,2% en 2017 a 32,1%. Esto hace que el indicador de percepción de seguridad cambie, pero no abruptamente.



Si se revisa la favorabilidad al porte de armas entre las personas que califican la ciudad como insegura o muy insegura, se encuentra que hay mayor favorabilidad del porte en comparación con aquellas que la consideran segura. Esto revela que la percepción de seguridad puede, en un momento dado, influenciar la decisión sobre poseer o portar armas.

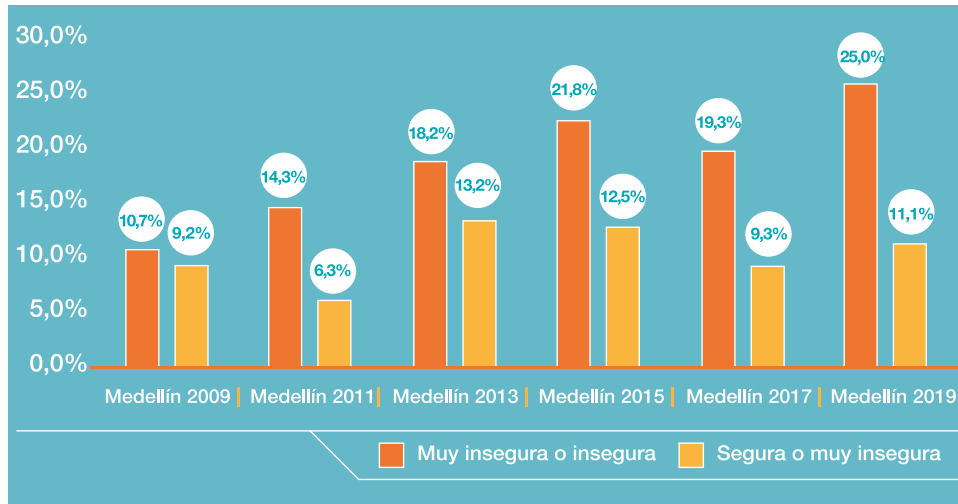


Figura 5. Porcentaje de personas que piensan que la ciudad es segura o insegura y su favorabilidad al porte de armas. ECC Medellín 2019.

1.2.3. Eje de interacciones ciudadanas

Este eje aborda la calidad de las relaciones entre los ciudadanos, a partir del análisis de dos dimensiones: i) El reporte de la vivencia de situaciones conflictivas, y ii) La tolerancia entendida como la disposición a coexistir en diversidad. El primer indicador asume que una menor exposición a situaciones conflictivas, del grupo abordado en la encuesta, es un hecho positivo para la convivencia que favorece la cultura ciudadana.

Con base en el principio de promoción de la coexistencia pacífica y respeto de la diversidad, se valora positivamente querer convivir en la diferencia. La coexistencia en diversidad es uno de los principales temas que atañen a la cultura ciudadana. En las sociedades modernas, la tolerancia se entiende como una disposición a no despreciar, a dar un trato respetuoso a aquellas personas o grupos de personas que se identifican de cierta manera y que dicha identidad difiere en modos, formas y expresiones de la identidad individual. La tolerancia puede ser asumida “como una forma de respeto que demanda no ceder al impulso a prohibir o discriminar lo que se reprueba” en este sentido, el respeto ligado a la tolerancia, “supone la obligación moral de resistirse a una inclinación preexistente a intervenir en contra de determinadas prácticas sociales o de determinadas personas en cuanto asociadas con tales prácticas” (Escamez Navas, 2008).

Este indicador permite abordar la discusión respecto al papel que los gobiernos locales juegan en promover relaciones pacíficas entre los ciudadanos. Se señala pues, en este sentido, la responsabilidad del Estado de crear contextos favorables para la resolución pacífica de conflictos, el entendimiento y valoración de la diversidad como un activo de la sociedad, y en fortalecer la capacidad de la ciudadanía para la gestión de sus problemas locales sin la intervención directa del Estado.

1.2.3.1. Indicador de ausencia de situaciones conflictivas

Entre 2017 y 2019 descendió el indicador, pasó de 8,2 a 7,9. Esto quizás se explique porque aumentó el porcentaje de personas que afirmaron que en el último año vivieron alguna situación en la que *Algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido* pasó de 46,5% a 51,2% y *Alguien no le pagó una deuda económica* que pasó del 16,3% al 21,3%.

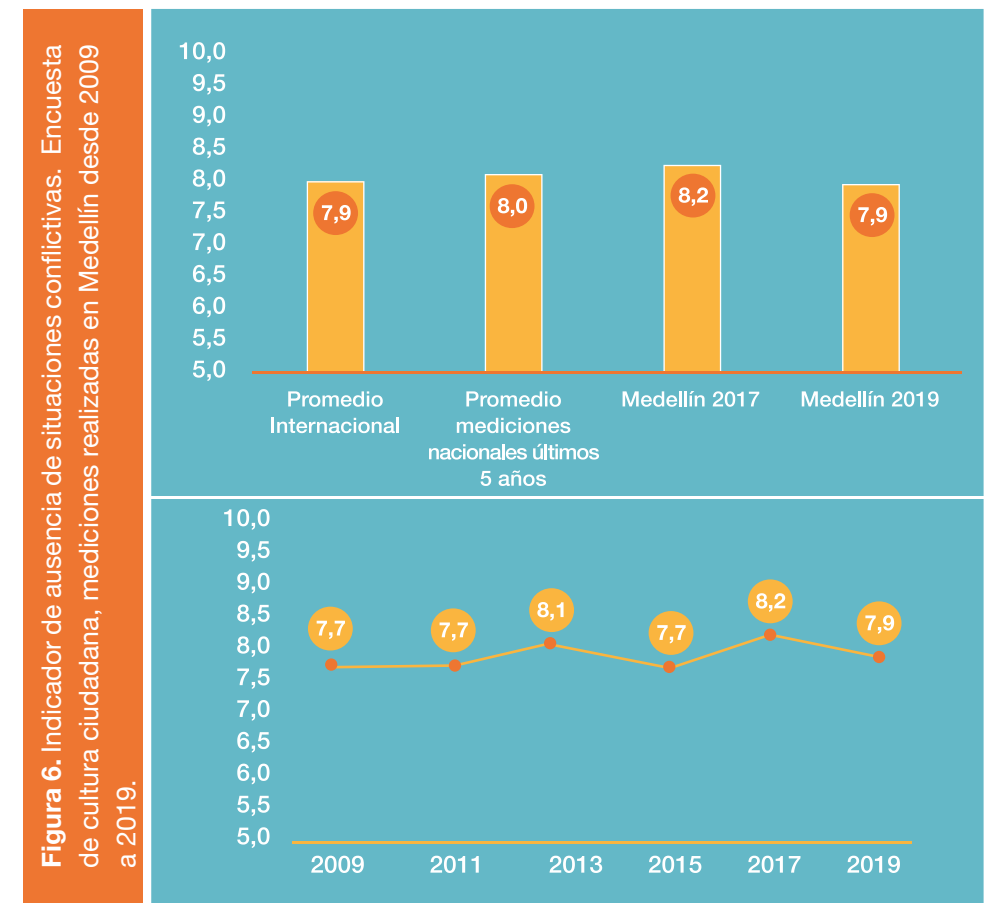


Figura 6. Indicador de ausencia de situaciones conflictivas. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.

Las situaciones más vividas en 2019 se relacionan con los vecinos ruidosos y con presenciar riñas, esta tendencia se ha mantenido desde 2009.

Quienes más vivieron situaciones de convivencia relacionadas con vecinos ruidosos son las personas que viven en niveles socioeconómicos (NSE) bajos (63,8%) y su porcentaje es mayor al reportado por personas que viven en medios (45,7%) y altos (24,2%). El mismo patrón se evidencia en presenciar riñas en el barrio, donde NSE bajos marcan (25,7%), medios (20,4%) y altos (11,4%).

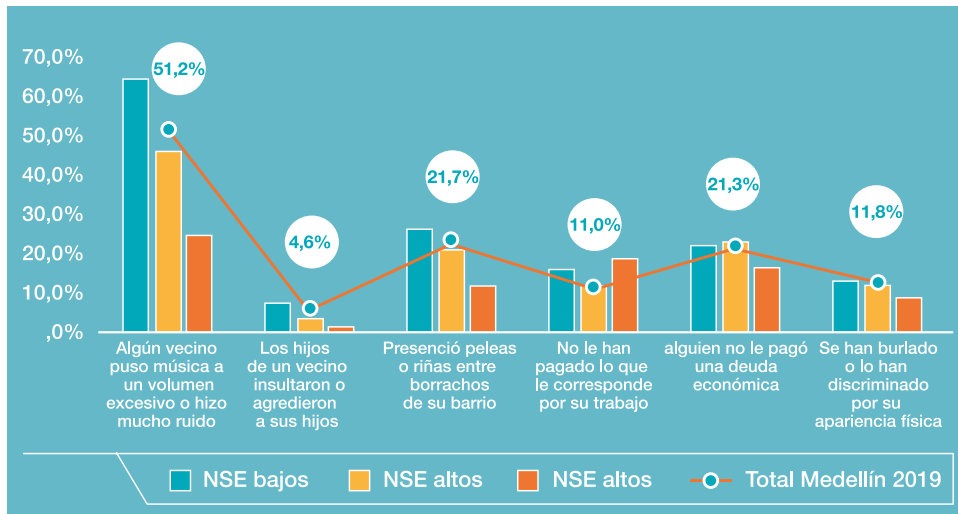


Figura 7. Porcentaje de personas que han vivido alguna situación conflictiva en los últimos 12 meses, respuestas según nivel socioeconómico. ECC Medellín 2019.

Presenciar este tipo de situaciones impacta en la percepción que tiene la ciudadanía sobre la convivencia en la ciudad, por ejemplo, las personas que fueron testigos de riñas entre borrachos del barrio, consideran en menor proporción que la mayoría de personas en esta ciudad dialogan para resolver conflictos. Entre los que presenciaron riñas, el 61,2% están a favor de esta afirmación, porcentaje que es inferior al grupo de personas que no la vivieron que es de 68%.

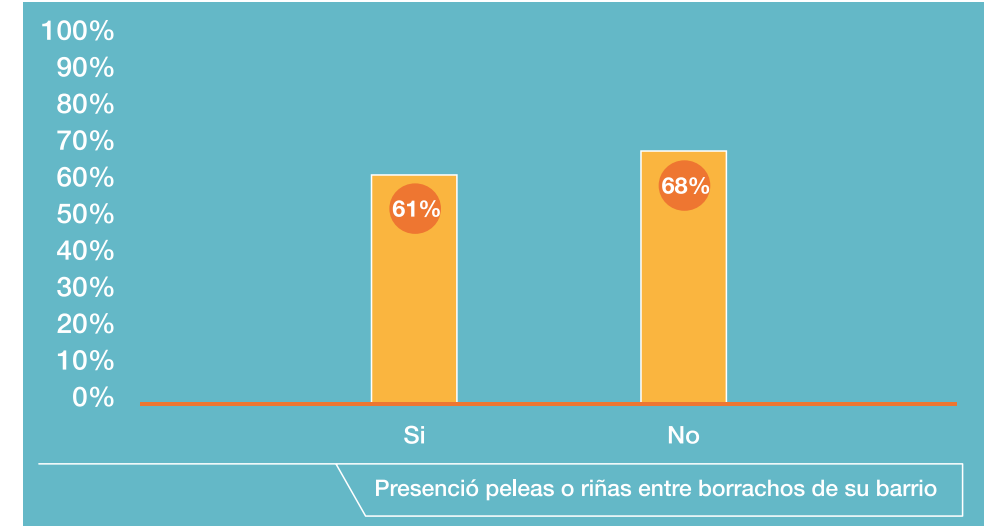


Figura 8. Porcentaje de personas que están de acuerdo con la afirmación la mayoría de personas en esta ciudad dialogan para resolver conflictos y han presenciado riñas entre borrachos en su barrio. ECC Medellín 2019.

También hay un mayor acuerdo con la afirmación *La mayoría de las personas en Medellín contribuyen a tener una buena convivencia entre las personas que no han tenido vecinos ruidosos en el último año*. Quienes vivieron esta situación tienen un porcentaje de acuerdo del 71,9% y quienes no la vivieron de 78%.

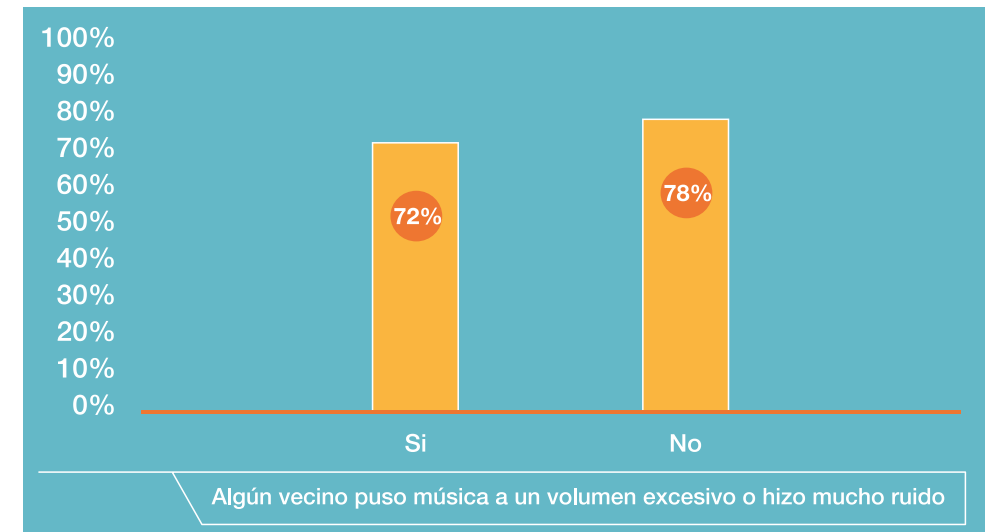


Figura 9. Porcentaje de personas que están de acuerdo con la afirmación La mayoría de las personas en Medellín contribuyen a tener una buena convivencia y han vivido una situación en la que algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido. ECC Medellín 2019.

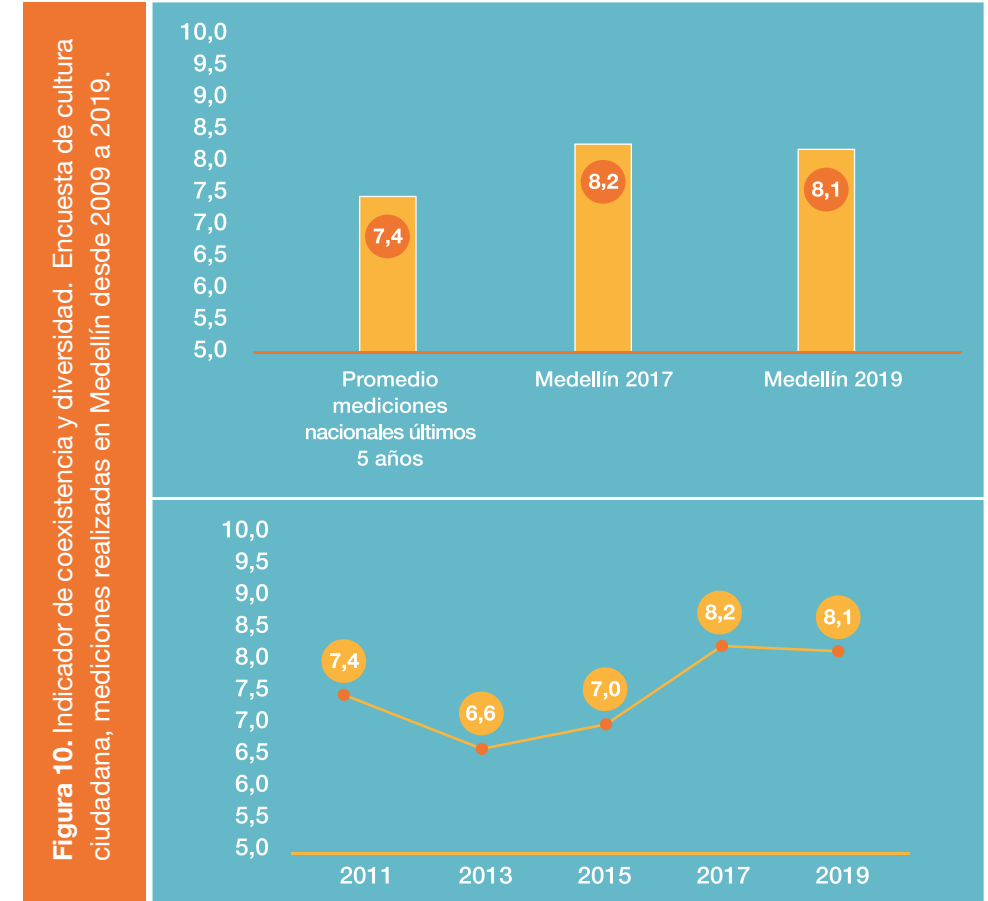
Frente a la revisión de cifras de lesiones no fatales dolosas⁸, el SISC (2019) reporta para 2018 la ocurrencia de 6.332 casos, cifra que aumentó ligeramente con respecto a lo registrado en 2017 (6.238 casos). En 2018, las riñas significaron el 89% de los casos de lesiones. Las mujeres son quienes más participan en las riñas (53%). El 30% de los casos de riñas se concentran en la población entre 20 y 29 años, y las mujeres de este rango, nuevamente tienen una participación mayor que los hombres. El 16% de las riñas en 2018 ocurrieron en la comuna 10 (Candelaria).

1.2.3.2. Indicador de coexistencia y diversidad

Aquí se valora positivamente el pluralismo, qué tanto se es capaz de convivir con una persona radicalmente opuesta, en convicciones y comportamientos o por su condición. Se mide la capacidad que tienen los ciudadanos de aceptar y/o convivir con personas de diferentes colectivos sociales, diferentes preferencias sexuales, tendencias políticas o con quienes defienden ideas específicas; en este grupo se pueden encontrar tipos de personas con condiciones tales como: drogadictas, alcohólicas, prostitutas, enfermos de sida, personas de nacionalidad distinta, personas de color de piel distinto, homosexuales, entre otras.



8. Secretaría de Seguridad y Convivencia - Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia. <http://medata.gov.co/dataset/lesi%C3%B3n-no-fatal-dolosa-seg-%C3%BA-pol%C3%ADa>



El indicador disminuyó de 8,2 a 8,1, se resalta que el indicador es mayor al promedio de las mediciones realizadas en Colombia. Las categorías que componen el indicador evidencian variaciones significativas, por ejemplo, en la disminución de personas que rechazan a gente desmovilizada o reinsertada que pasó de 32,4% a 23,1%; en contraste, aumentó el rechazo a drogadictos pues pasó de 62,3% a 71,1%.

Es importante resaltar que entre 2009 y 2019, ha disminuido el rechazo hacia diferentes poblaciones. Ver Tabla 3.

	Medellín 2009	Medellín 2011	Medellín 2013	Medellín 2015	Medellín 2017	Medellín 2019
Narcotraficantes	76%	75%	79%	82%	59%	60%
Alguien reconocido como corrupto	51%	40%	56%	66%	35%	36%
Paramilitares	84%	90%	86%	87%	64%	64%
Guerrilleros	89%	93%	87%	89%	66%	73%

	Medellín 2009	Medellín 2011	Medellín 2013	Medellín 2015	Medellín 2017	Medellín 2019	
Alcohólicos	68%	71%	79%	78%	50%	54%	
Drogadictos	80%	78%	84%	84%	62%	71%	
Homosexuales	31%	43%	50%	40%	18%	22%	
Prostitutas	36%	49%	49%	43%	23%	25%	
Enfermos de sida	24%	32%	39%	37%	14%	14%	
Gente de nacionalidad distinta	2%	2%	7%	4%	3%	4%	
Policías o militares	18%	19%	34%	27%	14%	13%	
Desplazados	9%	8%	12%	8%	4%	7%	
Desmovilizados o reinsertados	39%	40%	49%	42%	32%	23%	

Tabla 3. Porcentaje de personas que no les gustaría tener como vecino. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019

En este análisis, se asume negativamente la aceptación o tolerancia hacia actores sociales que tienen como común denominador un comportamiento que afecta a la mayoría de la sociedad. Es el caso del tratamiento permisivo hacia corruptos, narcotraficantes, guerrilleros o paramilitares, que contribuye de manera determinante a erosionar los valores pluralistas y democráticos.

En este sentido, y aunque no entra en el cálculo del indicador, se debe señalar que aumentó el rechazo a los guerrilleros, se pasó de 65,7% en 2017 a 72,6% en 2019. Los datos muestran que una parte de la ciudadanía en Medellín, sigue rechazando más al drogadicto que al narcotraficante. Al tiempo que rechaza más a los guerrilleros que a los paramilitares o los narcotraficantes. Lo ideal es que se rechacen por igual todos los actores activos del conflicto armado.

Los datos muestran que, a menor edad, mayor tolerancia a la población de desmovilizados o reinsertados. Esto es positivo, dado que puede indicar una apertura al pluralismo y la inclusión social de estos actores por parte de las nuevas generaciones. En contraste, conforme aumenta el nivel socioeconómico aumenta el rechazo a los guerrilleros.

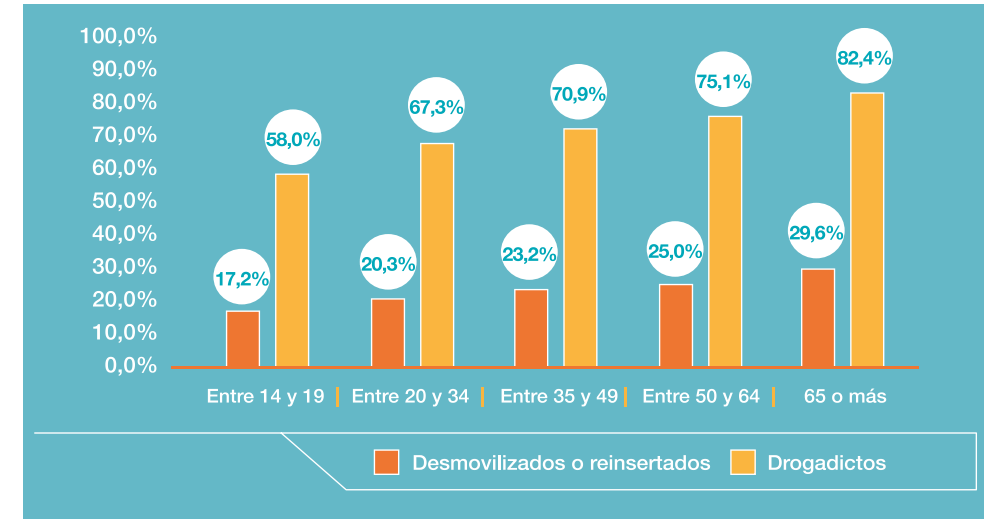


Figura 11. Personas que no le gustaría tener como vecina, respuestas discriminadas según grupo de edad. ECC Medellín 2019.

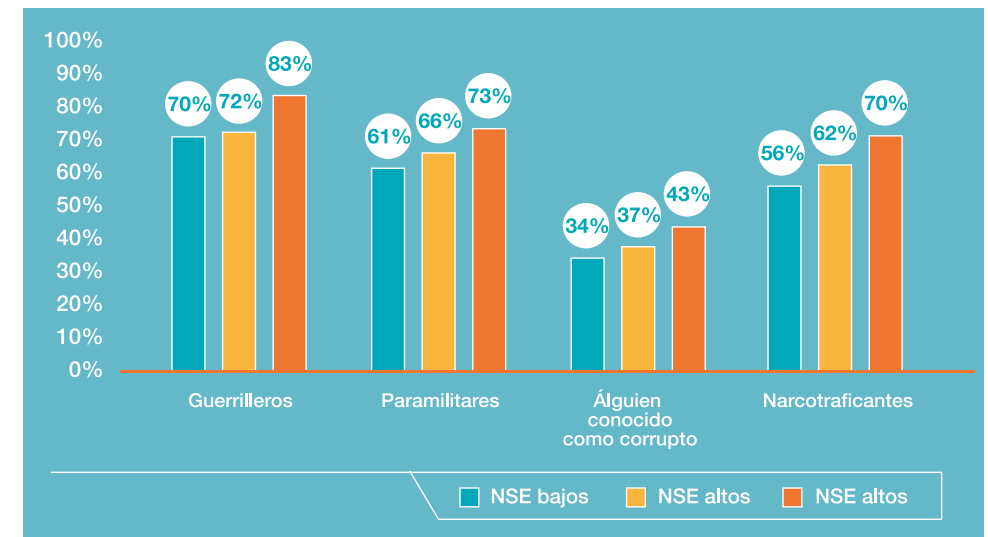


Figura 12. Personas que no le gustaría tener como vecinos, respuestas discriminadas según niveles socioeconómicos. ECC Medellín 2019.

1.2.4. Eje de relación con la ley

La relación con la ley no debe pensarse simplemente como un asunto de autoridad, sino como parte del ejercicio de una ciudadanía plena. Las normas (legales, morales y culturales) son un factor vinculante que construye un universo común, le dan sentido al relacionamiento social y permiten la convivencia en medio del respeto de las diferencias.

“Según Mockus, 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, que es una motivación extrínseca, o la admiración de la ley, que corresponde a una motivación intrínseca” (Alcaldía de Medellín, 2015).

En una sociedad democrática, las normas legales deben representar el consenso y la voluntad colectiva, reconociendo la pluralidad que entraña la coexistencia de grupos sociales y culturales diversos. Por otro lado, la existencia de la ley no implica su aceptación ni su acatamiento. El sistema legal entraña una serie de principios que requieren su aprehensión. “Si las leyes no son accesibles ni inteligibles para las personas, si no se expresan claramente los derechos y deberes que traen consigo, se hace más difícil su aceptación y cumplimiento” (Eslava Rincón & Torres Quintero, 2013, p. 105).

El enfoque de cultura ciudadana promueve el cumplimiento de la ley y de las normas en general, como un acuerdo fundamental para la vida en sociedad. Sin embargo, para que la legalidad cobre sentido, es necesario que se armonicen dichas leyes con los preceptos morales individuales y las actuaciones y aspiraciones sociales. Además, se requiere la comprensión del papel que cumple la ley en la garantía y el ejercicio de derechos.

Conocer la cultura de la legalidad, permite comprender los mecanismos que legitiman las actuaciones individuales y grupales en relación con la ley, y cómo se incorporan en la vida social los valores y normas legales que tienen los individuos. Como lo demuestran trabajos realizados por Corpovisionarios, la transgresión de normas legales parece estar más relacionada con normas sociales que favorecen el incumplimiento de la ley, sumado a la creencia generalizada de su incumplimiento por parte de los demás ciudadanos. Más que por principios individuales y la percepción que se tiene de la ley misma (Alcaldía de Medellín, 2015).

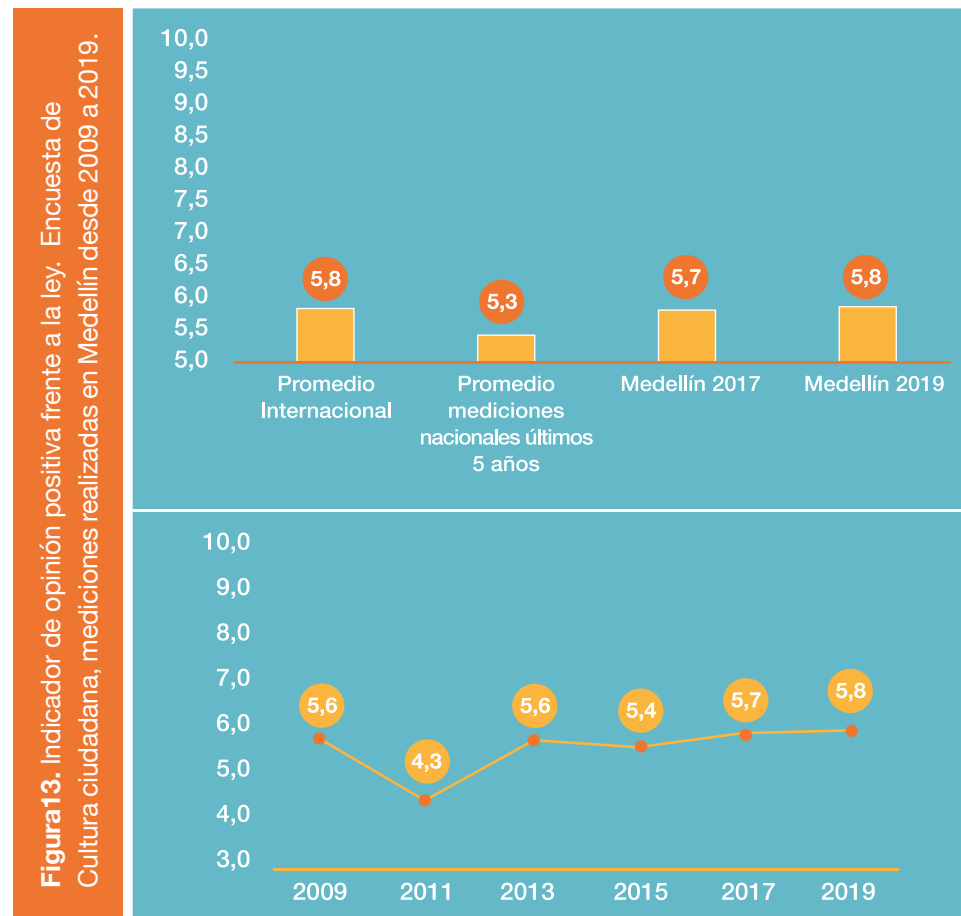
De esta manera, una agenda de cultura ciudadana, debe propender por aclarar cómo las personas apropian o no principios legales en su cotidianidad, así como reconocer las justificaciones para la transgresión, esto con el fin de generar procesos de empoderamiento ciudadano respecto a legalidad, buscando el ejercicio pleno de sus derechos.

Por supuesto, para que eso ocurra, la ley debe garantizar el respeto a los derechos y las libertades civiles y, en esa medida, construir un marco en el que los individuos puedan desarrollar sus proyectos de vida sin más restricciones que las de los acuerdos establecidos democráticamente.

En consecuencia, este eje temático evalúa cómo los ciudadanos se relacionan con la ley, a través de tres indicadores: i) la opinión positiva frente a la ley; ii) la disposición a obedecer la ley, medida a través de las justificaciones para desobedecer la ley en distintas circunstancias, y; iii) la armonización de la ley con otros sistemas reguladores.

1.2.4.1. Indicador de opinión positiva frente a la ley

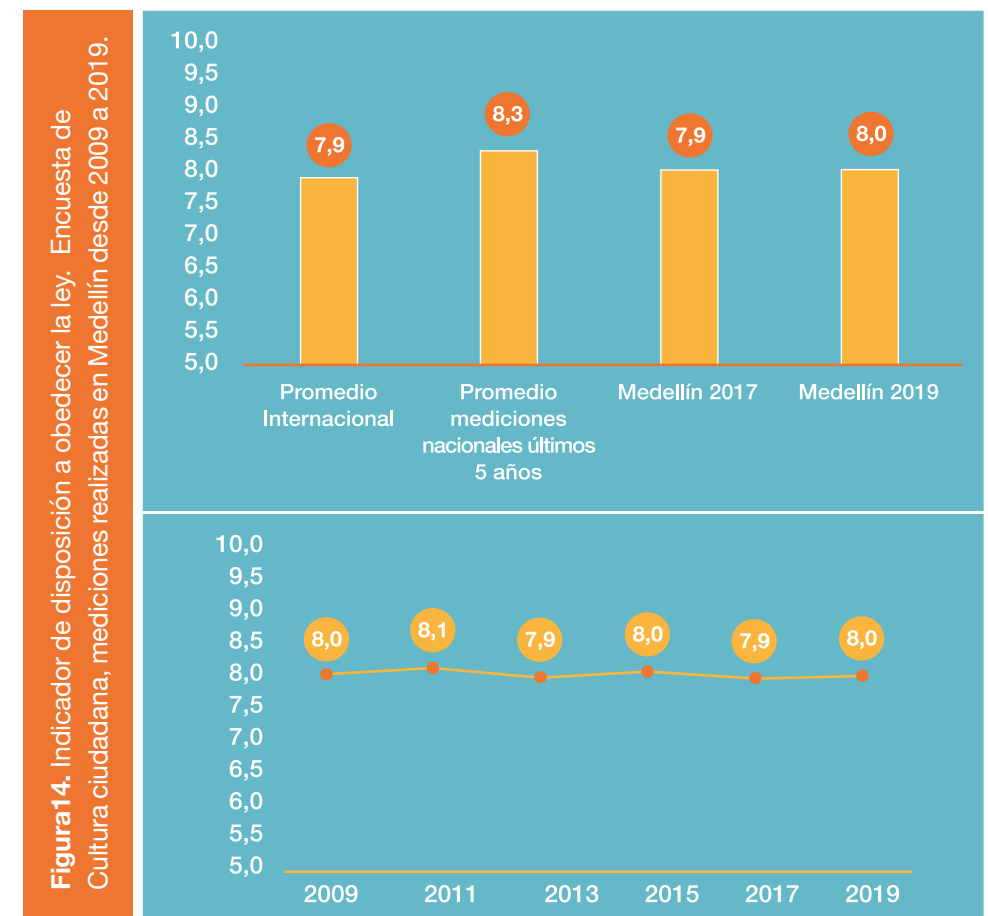
El indicador pasó de 5,7 en 2017 a 5,8 en 2019. La variación con respecto a años anteriores no es abrupta, pero muestra una tendencia creciente progresiva desde 2013. Es importante resaltar que el resultado es el más alto en los últimos 10 años desde 2009 (ver Panel derecho, Figura 13). Al igual que en 2017, en la última medición seis de cada diez personas opinan que la ley es una expresión de la voluntad colectiva.



1.2.4.2. Indicador de disposición a obedecer la ley

El indicador se mantuvo sin mayor variación, pasó de 7,9 en 2017 a 8,0 en 2019. Este indicador es el de menor variación histórica, junto con el indicador de rechazo a la violencia interpersonal. Si bien el indicador alto plantea una disposición positiva a obedecer la ley, se debe señalar que

entre 2017 y 2019, disminuyó el porcentaje de personas que no justifican *desobedecer la ley para luchar públicamente contra una ley o un régimen injusto*, pasó de 66,5% a 55,9% entre mediciones. Esto puede relacionarse con los debates actuales sobre la protesta social y su posible reglamentación. Este porcentaje puede interpretarse como resultado de que la ciudadanía asuma un postura conservadora, pues esta justificación para la desobediencia de la ley es política dado que hace alusión al derecho a la protesta.



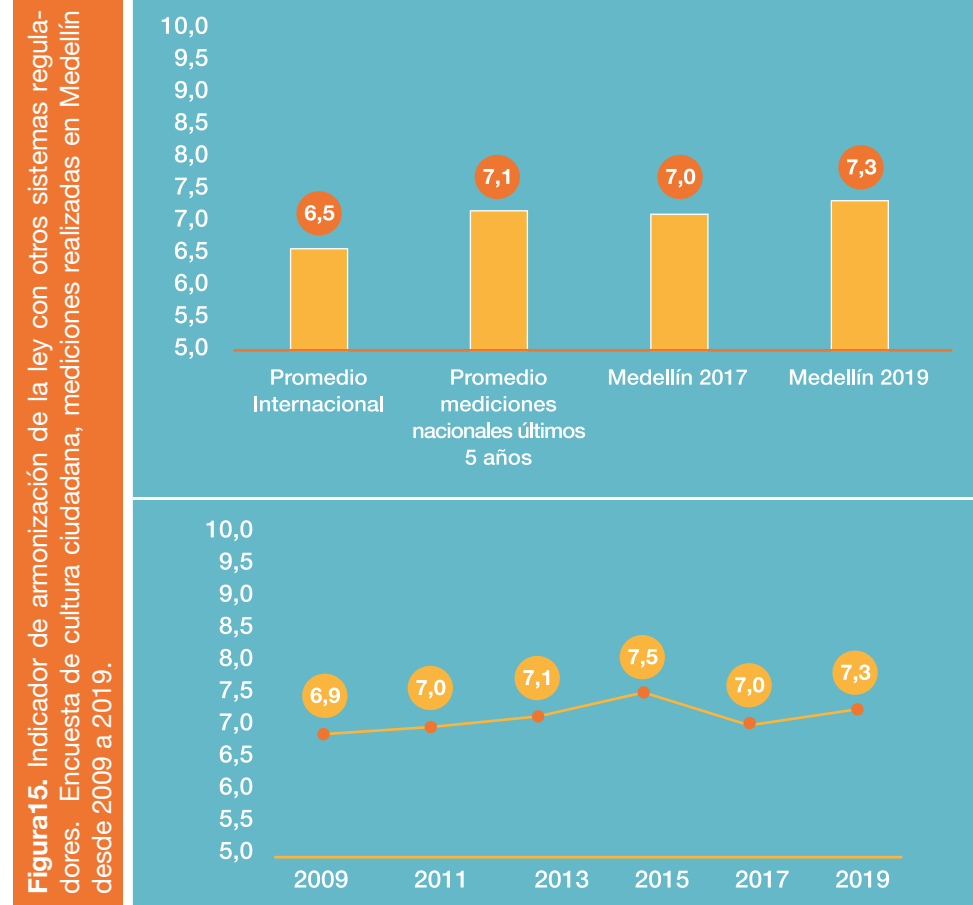
Los porcentajes más altos de justificación para la desobediencia de la ley se observan en los niveles socioeconómicos bajos y los valores disminuyen conforme aumenta este nivel. Al tiempo, el rango de edad que muestra porcentajes más elevados de justificación para desobedecer la ley es el de los 14 a 19 años.

1.2.4.3. Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores

En cultura ciudadana se entiende que la vida social se regula mediante tres sistemas de normas: el sistema legal (normas formales), el sistema moral y el cultural (normas informales), estas dos son un complemento inevitable de las reglas formales (legales). Se entiende que los tres sistemas regulatorios operan atendiendo a la voluntad o al temor de las personas. La regulación voluntaria o “por las buenas” corresponde a la admiración por la ley (sistema legal), el placer por cumplir con la propia conciencia (sistema moral) y el reconocimiento o la admiración social (sistema cultural), en contraste la regulación por temor o por las malas corresponde en el mismo orden al temor a la multa o la cárcel, el temor a la culpa y el temor al rechazo social. De esta forma, lo que ordena la ley puede estar conforme o no con lo que ordena la conciencia o con lo que grupalmente es aceptado como válido. Esta armonía se intenta medir con este indicador.

En Medellín, hay un aumento en el indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores entre 2017 y 2019, pasando de 7,0 a 7,3 aun cuando entre 2017 y 2019 no hay variaciones significativas en los porcentajes de las preguntas de la encuesta que hacen parte de este indicador. En 2019 aumentó el número de personas que anteponen la ley a su propia conciencia, pues ante la afirmación Si usted desobedece la ley y su conciencia le dice que actuó bien, acepta ser castigado, el porcentaje de personas que reporta Siempre o Casi siempre pasó de 66,6% a 77,9%.

Esto plantea un escenario en el que la ciudadanía aun cuando siente que sus actuaciones están en línea con lo que dicta su moral, se someten a la ley, así ésta no coincida con sus concepciones individuales sobre lo bueno y lo malo.



1.2.5. Eje de percepción del otro

La manera en que la ciudadanía se percibe entre sí, es analizada en este eje. Agrupa cuatro indicadores: i) Confianza interpersonal, que evalúa la confianza en la ciudadanía en general y en personas de diferente cercanía como la familia, el trabajo o los vecinos; ii) La percepción de confianza en el cumplimiento acuerdos; iii) La probidad de otros ciudadanos, pues indaga sobre la corrupción percibida de las personas en la ciudad, y iv) La asimetría en las motivaciones de los otros para actuar. Mide la distancia entre las motivaciones propias y las de los demás. Se evalúa la creencia de que los demás responden a motivaciones distintas a las mías, en particular si se

cree que los otros responden a motivaciones “negativas” como el castigo, mientras que la actuación propia es motivada por la conciencia.

Esta asimetría puede ser fuente de dificultades en la generación de acuerdos y el cumplimiento de normas. A partir de las mediciones de cultura ciudadana, sabemos que en Colombia, son recurrentes altos niveles de asimetría entre lo que la gente piensa de sí misma y lo que piensa de las demás personas, en general, prevalece una mala imagen de éstas. Es común que la ciudadanía afirme actuar por seguir su propia conciencia, al tiempo que considera que los demás actúan por temor a la multa, a la cárcel o al rechazo social. Esto denota una cierta soberbia moral, que se fundamenta en creer que mientras yo actúo por “las buenas”, las actuaciones de los otros son motivadas por el temor, la culpa o la vergüenza. La confianza y los acuerdos de calidad son dos de los indicadores más importantes de la cultura ciudadana, pues son parte fundamental de la convivencia, se relacionan con la capacidad de regulación, contribuyen a reducir las creencias negativas de las demás personas. La confianza, junto con la capacidad de cooperación y de realizar acuerdos son un requisito indispensable del capital social (Arriagada, 2003). Para los autores de la escuela del capital social,

“la confianza social (social trust) es el elemento central de un complejo círculo virtuoso en el cual un conjunto de actitudes, como la mutualidad, la reciprocidad y la confianza se asocian con la participación social y la implicación en asuntos comunitarios y cívicos; estos contribuyen a construir las instituciones sociales y políticas, necesarias para unos gobiernos democráticos y eficientes; y estos, a su vez, crean las condiciones en las cuales pueden florecer la confianza social y política” (Montero, Zmerli & Newton, 2008, p. 13).

El reconocimiento social por actuar conforme a las normas, formales e informales, se traduce en confianza y significa que “esta persona es como nosotros”, y viceversa, pues para mí es importante mostrar que “soy como ellos”. Cuando este escenario no se considera probable, implica una dificultad importante, sobre todo en el establecimiento de acuerdos e

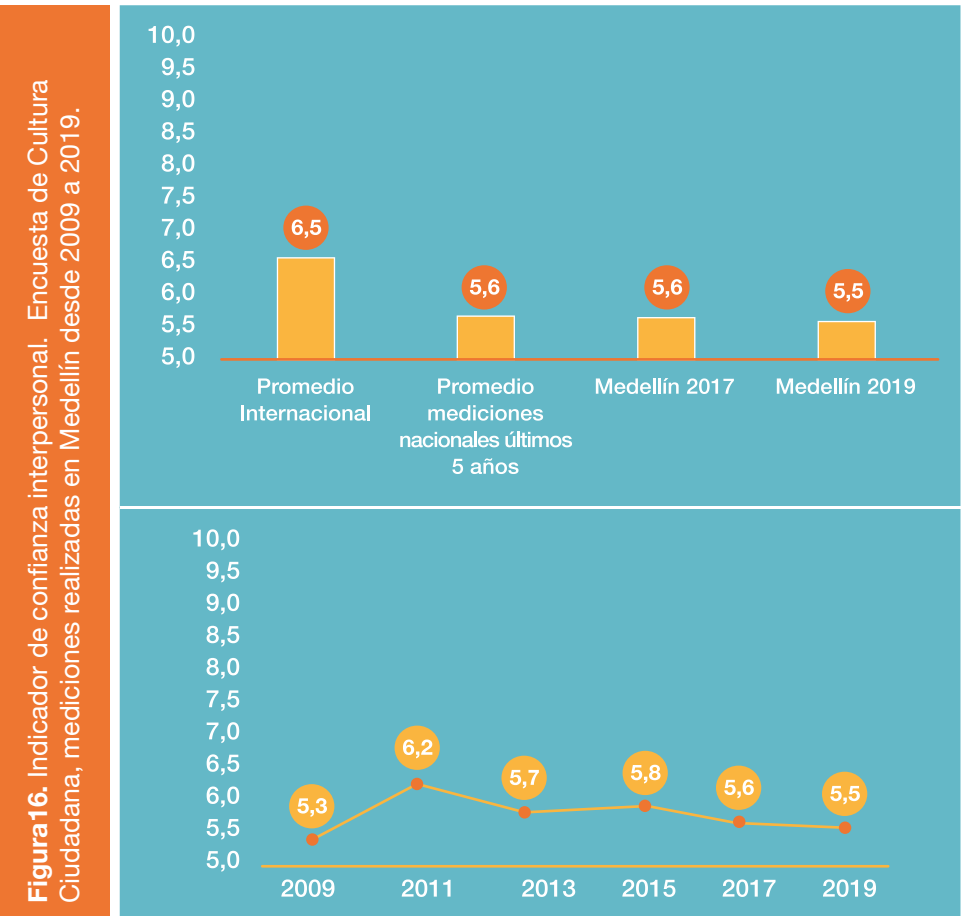
incluso se puede presentar una suerte de defraudación preventiva, dado que se piensa que los demás no cumplirán, alimentado por la creencia de que “los demás responden a motivaciones distintas a las propias”, en particular si se cree que los otros responden a motivaciones negativas como el temor al castigo mientras que uno mismo está movido por la moral (Murraín, 2015).

Es en este sentido que valores altos de confianza interpersonal, de creencia en la probidad de los demás ciudadanos y de simetría, se consideran favorables en términos del fortalecimiento de una cultura ciudadana. En una perspectiva de agencia del Estado, se considera que éste debe generar condiciones para la promoción de una buena percepción de los demás en tanto condición necesaria para un mejor relacionamiento ciudadano y el favorecimiento de acuerdos formales e informales que permitan optimizar el beneficio colectivo.

1.2.5.1. Indicador de confianza interpersonal

El indicador, pasó de 5,6 a 5,5. No hay variaciones abruptas en los porcentajes de confianza interpersonal, así como en la confianza cercana (parientes, amigos, compañeros de trabajo o estudio y vecinos), entre 2017 y 2019.





El 42,8% de las personas en Medellín creen que se puede confiar en la mayoría de la gente y este porcentaje aumentó dos puntos porcentuales con relación a 2017. La confianza en general y en personas específicas aumenta conforme aumenta el nivel socioeconómico. Los hombres confían más que las mujeres en general y en tres de los tipos específicos de personas: amigos, vecinos y compañeros de trabajo.

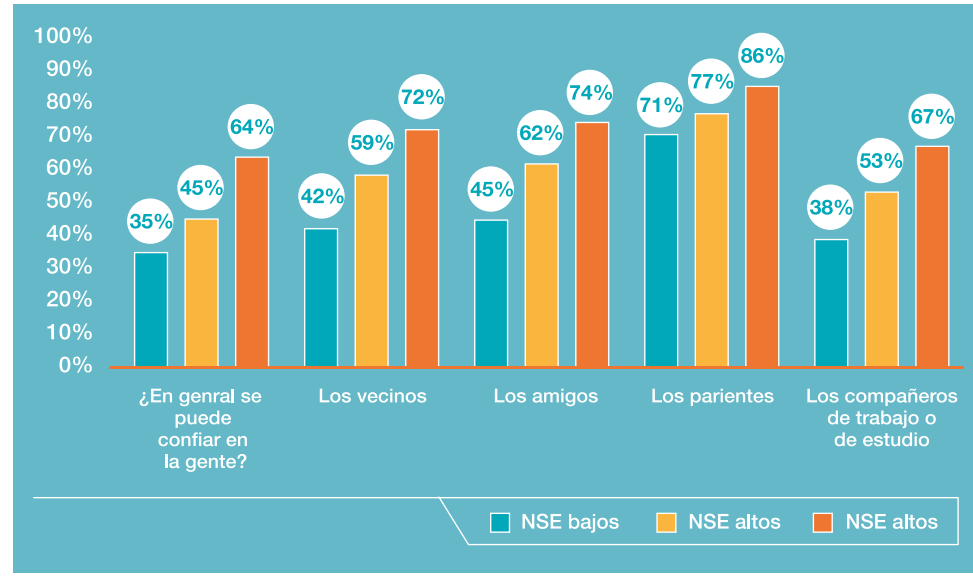


Figura 17. Porcentaje de confianza interpersonal según nivel socioeconómico y género. ECC Medellín 2019.

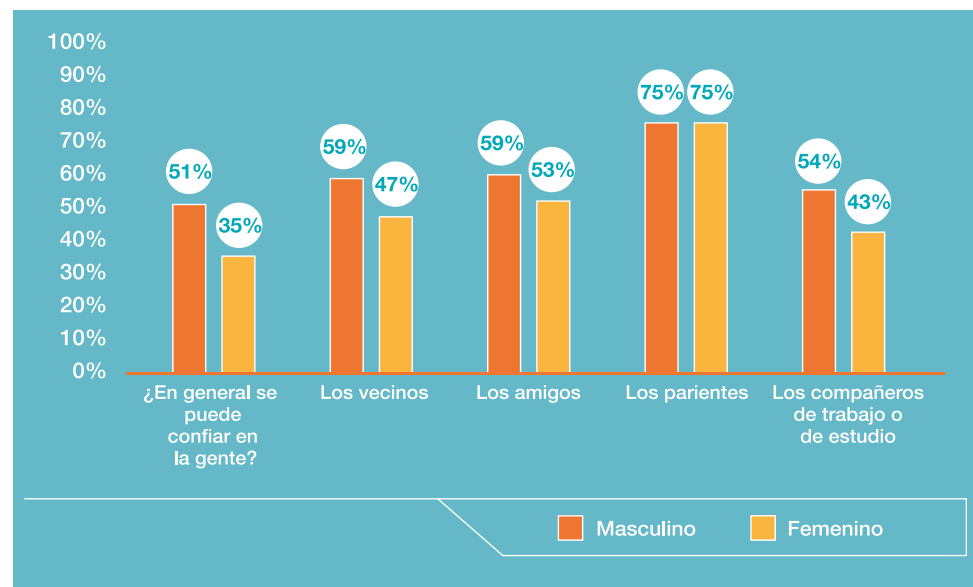


Figura 18. Porcentaje de confianza interpersonal según género. ECC Medellín 2019.

Al revisar las respuestas de los encuestados que afirman que se puede confiar en la mayoría de las personas, es evidente que puntúan mejor en diferentes indicadores de la encuesta que el resto de habitantes de Medellín y, por lo general, de aquellos que dicen que no se puede confiar.

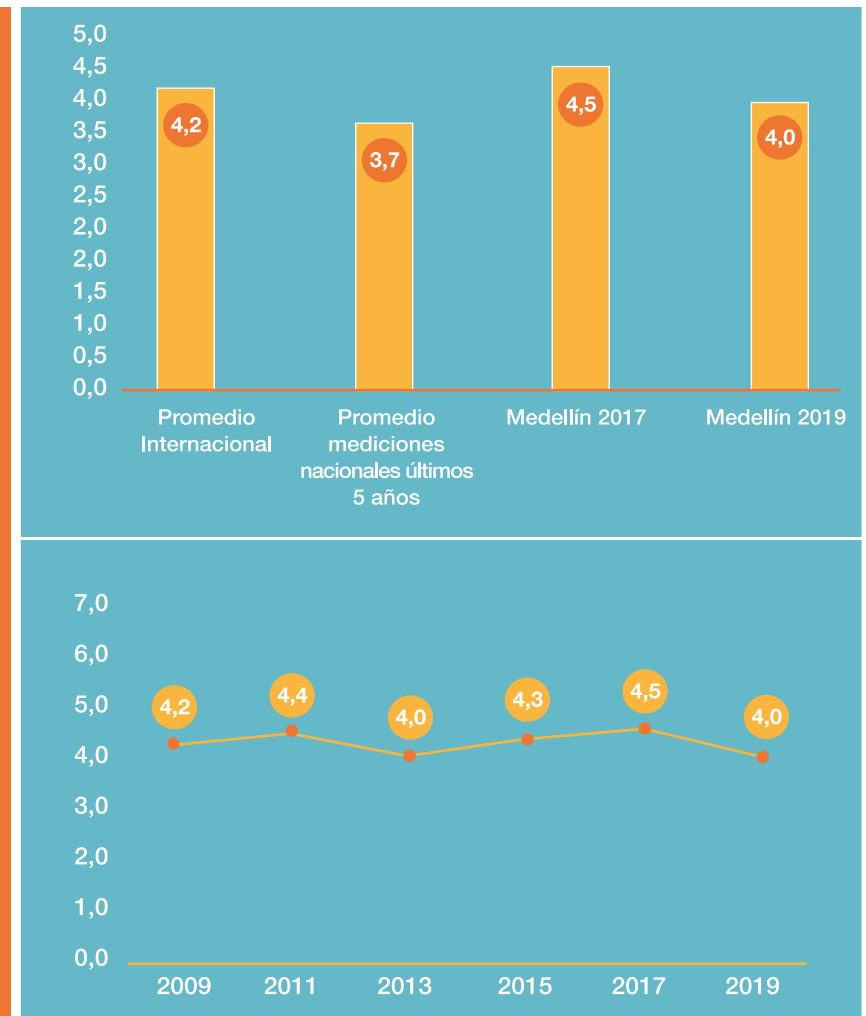
Este grupo de “confiados”, en mayor proporción que el resto, ayudaría a impulsar o modificar una ley, cree que la gente de la ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos y haría acuerdos en todos los casos (vecinos, parientes, compañeros de trabajo y estudio, desconocidos y el Estado); no tienen problema en tener como vecinos a personas homosexuales y prostitutas, confían más en la mayoría de instituciones, tienen una mejor imagen del resto de la ciudadanía. También creen que la mayoría de personas en Medellín paga sus impuestos, cumple con la ley y las normas, contribuye a tener una buena convivencia y ahorra agua.

1.2.5.2. Indicador de percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos

Los acuerdos entendidos como proyectos comunes, son asuntos en los que depositamos nuestros intereses y deseos. Cuando alguien plantea un acuerdo deposita en otra persona sus expectativas, se espera algo del pacto, se tiene la esperanza de que dicho pacto “ayudará a ...”, de ahí la vitalidad del acuerdo y la importancia de que éste sea asumido con responsabilidad por las partes. Una sociedad en la que las personas están dispuestas a realizar acuerdos habla de un círculo virtuoso entre confianza y cumplimiento, las personas tienen unas expectativas de cumplimiento y estas expectativas se convierten en acto.

El indicador bajó de 4,5 a 4,0. Disminuyó el porcentaje de personas que afirman que siempre y casi siempre la gente cumple sus acuerdos o tratos, pasando de 41,5% en 2017 a 35,3% en 2019. Los hombres creen en mayor proporción que las mujeres, que la gente cumple sus acuerdos. Esta creencia también aumenta conforme aumenta el nivel socioeconómico.

Figura 19. Indicador de percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos. Encuesta de cultura ciudadana, mediciones realizadas en Medellín desde 2009 a 2019.



Si bien la percepción en el cumplimiento de acuerdos disminuyó, se debe tener en cuenta que el indicador de Medellín es más alto que el promedio de las mediciones nacionales de los últimos cinco años.

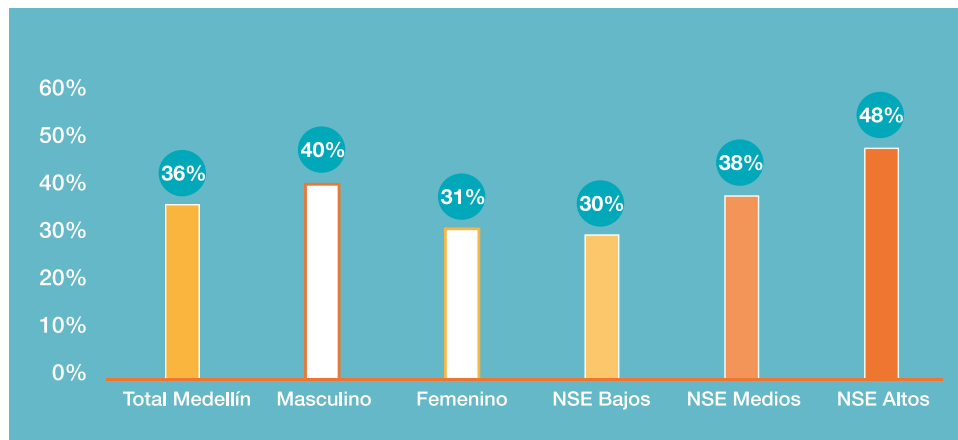


Figura 20. Porcentaje de personas que creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos, según sexo y nivel socioeconómico. ECC Medellín 2019

Por otro lado, y si bien no hace parte del indicador, se debe anotar que entre 2017 y 2019, aumentó el porcentaje de disposición a realizar acuerdos. Pasó de 69,1% a 75,5%, este aumento es importante, en la medida que los acuerdos, reflejan como ya se explicó, una expectativa de confianza y facilitan la interacción cotidiana, es decir facilitan la convivencia.

Un dato importante, las personas que creen que la gente de la ciudad cumple sus acuerdos siempre o casi siempre, creen que se puede confiar en la gente, en mayor proporción que quienes creen que la gente nunca o casi nunca cumple sus acuerdos. Al mismo tiempo, el grupo de personas que manifiestan que se puede confiar en la gente, cree en una mayor proporción en el cumplimiento de acuerdos por parte de otras personas, que aquellos que no. Esto evidencia la correlación existente entre estas dos creencias, sin determinar necesariamente un relación de causalidad de una sobre la otra.

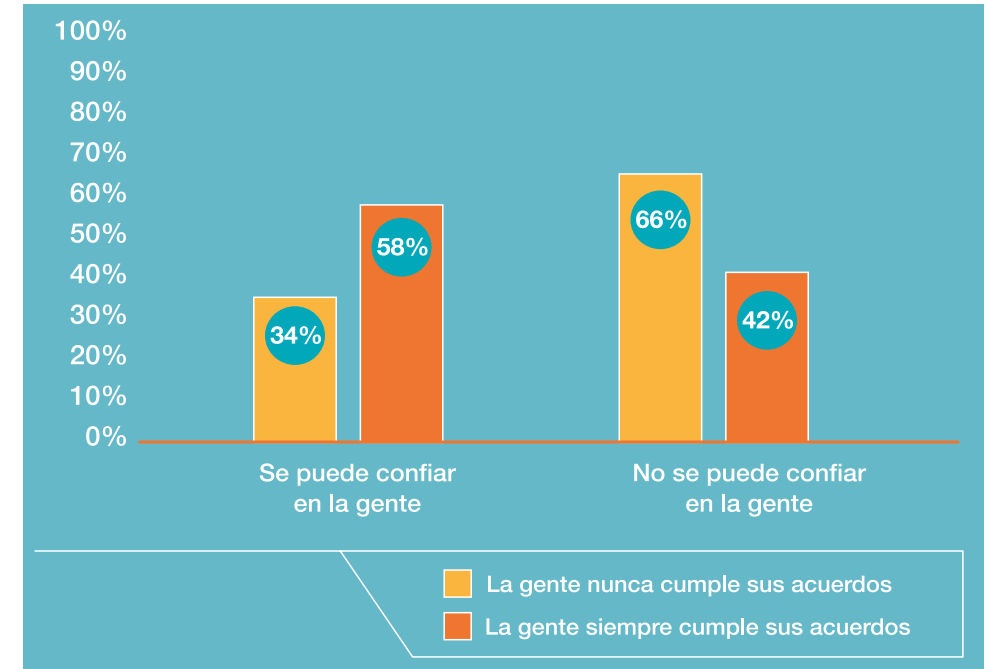


Figura 21. Porcentaje de personas que creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos vs personas que creen que se puede confiar en la gente. ECC Medellín 2019.

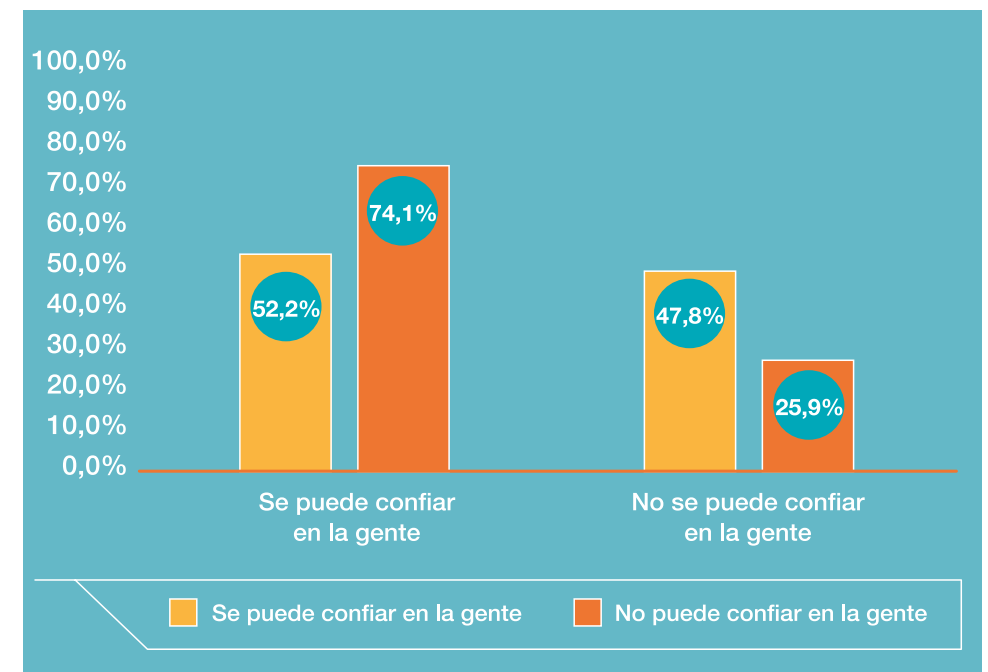
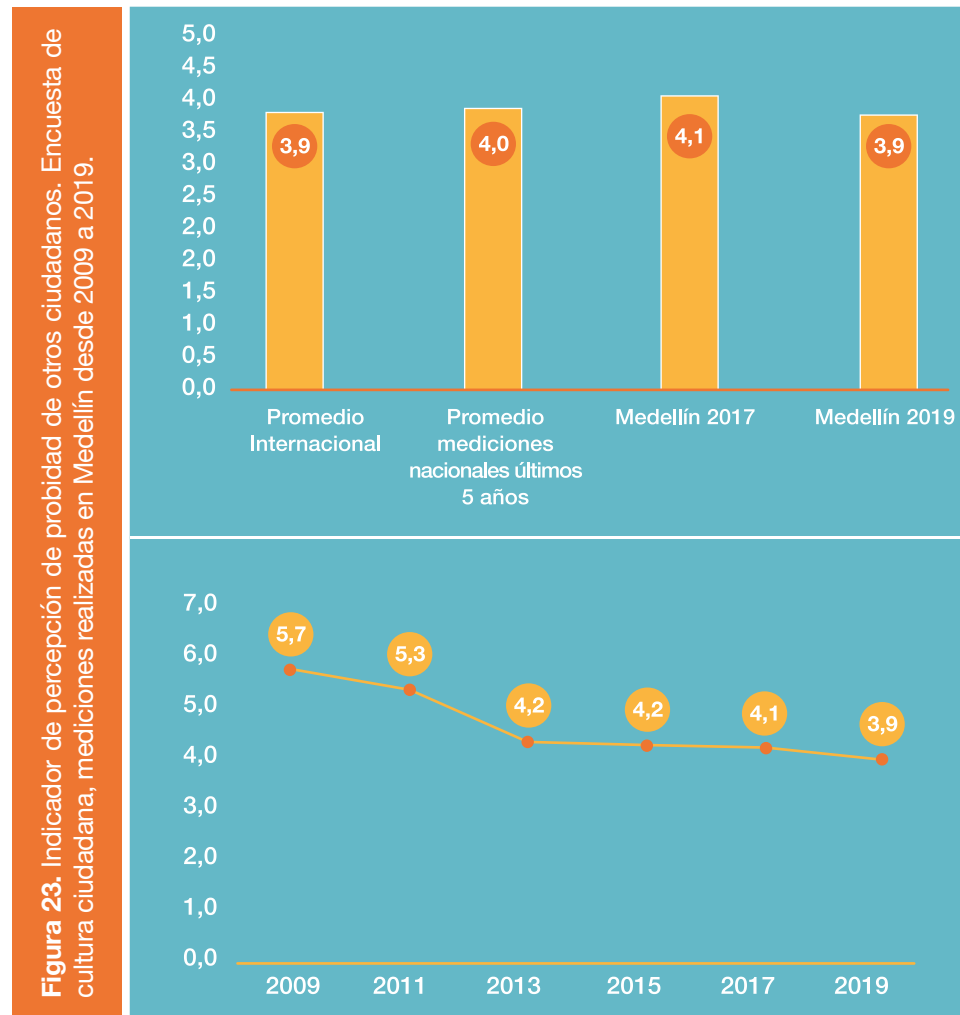


Figura 22. Porcentaje de personas que creen que se puede confiar en la gente vs personas que creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos. ECC Medellín 2019

1.2.5.3. Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos

En la Encuesta de cultura ciudadana, se indaga sobre la percepción de la probidad de la ciudadanía, preguntando ¿Usted cree que más de la mitad de los habitantes de esta ciudad son corruptos? El indicador se compone de esta única pregunta.

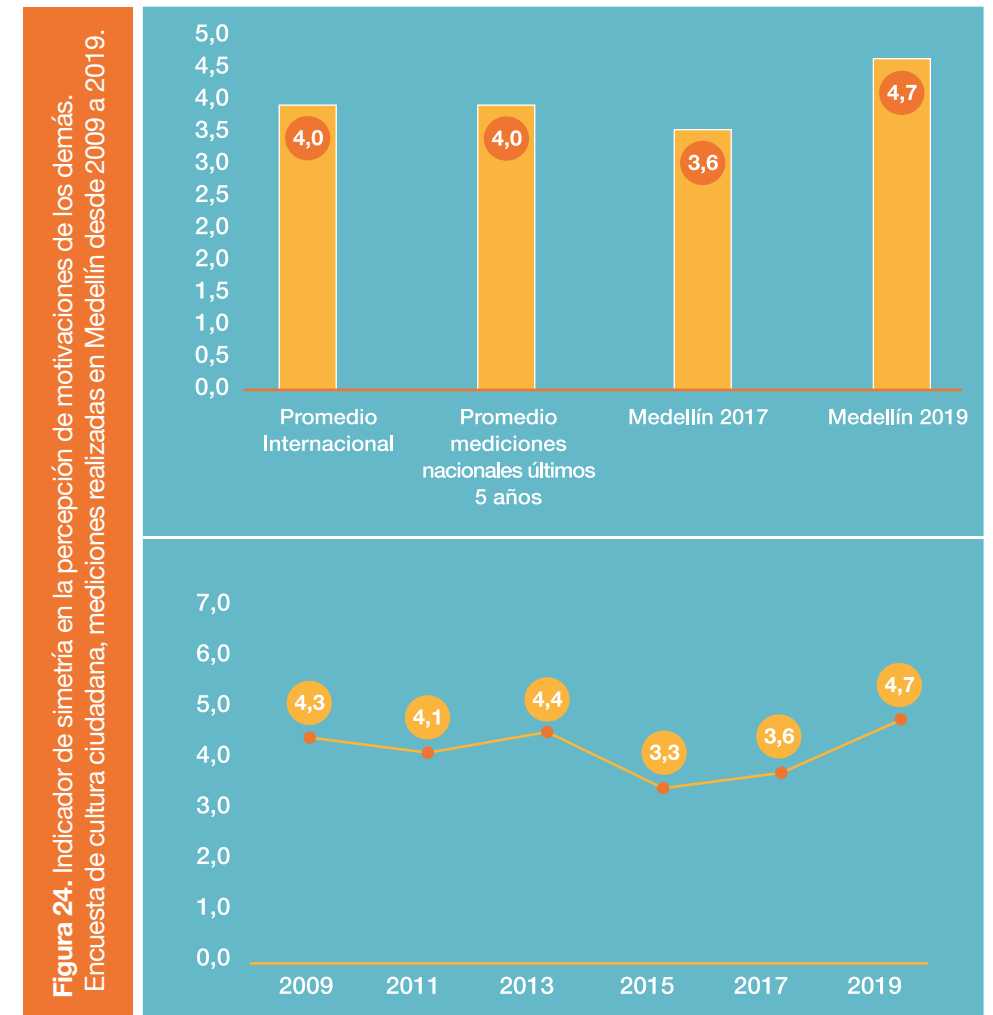
El indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos pasó de 4,1 a 3,9 entre 2017 y 2019. En 2017, el 58,8% de personas pensaban que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos, en 2019 este porcentaje se eleva a 61,0%. Desde 2009, este indicador viene en descenso alcanzando su punto más bajo en la última medición. Esta tendencia decreciente evidencia un serio problema estructural en las representaciones



que los conciudadanos tienen de ellos mismos, pues muestra que, en general, los habitantes de Medellín piensan mal del otro. Como se explica arriba esto puede generar círculos viciosos que conllevan al deterioro de las interacciones cotidianas y al deterioro de la confianza colectiva.

1.2.5.4. Indicador de simetría en la percepción de motivaciones de los demás

Subió el indicador, pasó de 3,6 a 4,7. Este indicador de simetría hace referencia a la percepción de semejanza entre las motivaciones propias y de los demás, en relación al comportamiento. Este aumento en el indicador se interpreta como una mayor coincidencia entre lo que considero que me



regula y lo que creo que regula a los demás. Vale la pena resaltar que el puntaje de Medellín en 2019, es mucho más alto que el obtenido en 2017, que el observado en el promedio internacional y en las mediciones nacionales de los últimos cinco años. Igualmente, que se alcanza un punto histórico desde 2009.

Al revisar los porcentajes sobre lo que influye más en el comportamiento individual, continúa dominando el placer por cumplir con la propia conciencia con 64,2%, este porcentaje no varió significativamente de lo observado en 2017 (61,2%). Quienes tienen un porcentaje más elevado en esta opción son las mujeres (67,5%) y conforme aumenta el nivel socioeconómico aumenta el porcentaje, Bajos: 56,7%, Medios: 69% y Altos: 74,6%.

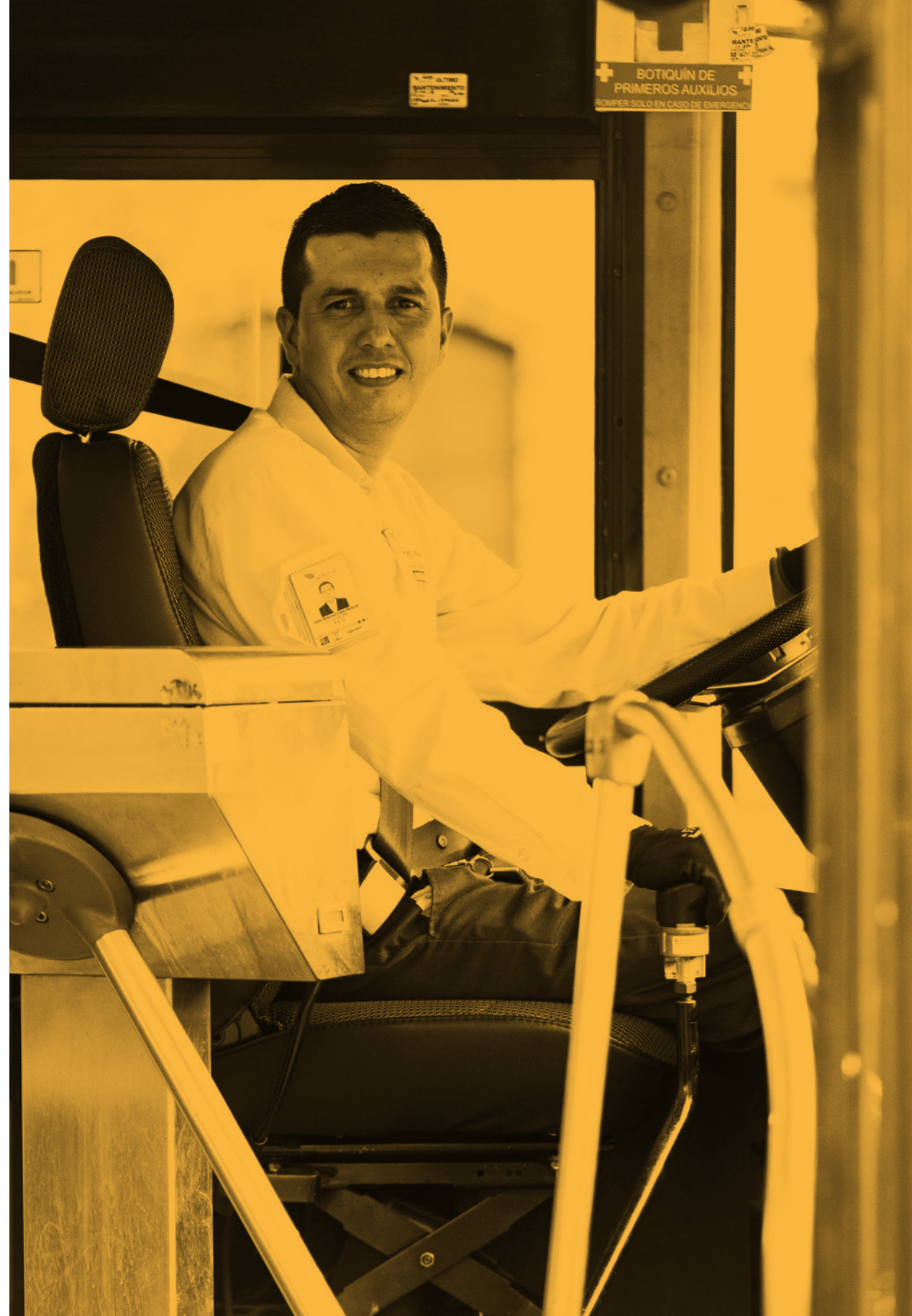
En cuanto a lo que influye más sobre el comportamiento de los demás, los resultados se reparten entre el placer por cumplir con la propia conciencia (31,7%) y el temor a la multa o cárcel (29,5%).

La admiración por la ley es la opción con el porcentaje más similar entre lo que más influye el comportamiento individual y de los demás (11,5% en el comportamiento propio y 11,3% en el comportamiento de los demás).

1.2.6. Eje de relación con lo público

La relación que tiene la ciudadanía con lo público, se aborda en este eje. Reúne un total de cinco indicadores, a través de los cuales se examina la relación cotidiana entre las personas y la administración pública.

La forma en que se valora lo público ayuda a comprender algunos de los comportamientos y actitudes de la ciudadanía, respecto al relacionamiento con las instituciones, el respeto o desprecio por las normas, así como la indiferencia por temas de interés colectivo. En un escenario ideal, la gente se relaciona con la administración pública sin tensiones, participa activamente, tiene altos niveles de apropiación por los bienes públicos, y realiza acompañamientos a la gestión pública mediante ejercicio de control social y el Estado garantiza que todo esto se pueda dar.



La participación ciudadana es uno de los principales retos de la democracia, por ser uno de los derechos menos ejercidos. La participación permite a la ciudadanía hacer parte de las decisiones que la afectan en diversos ámbitos de la vida.

De esta manera, el eje agrupa: i) Participación efectiva, que evalúa la participación reportada en organizaciones o eventos que impliquen algún efecto en el ámbito de lo público en sentido amplio; ii) la percepción de regulación de autoridades; iii) la percepción de probidad de funcionarios públicos, que busca evaluar la creencia de corrupción en los servidores públicos -cara visible de la institucionalidad-; iv) la confianza en instituciones públicas, y; v) la importancia de asuntos públicos, que recoge la percepción de manera abstracta a lo público en la vida.

En la medición de 2019 se registra un aumento con respecto a 2017 de todos los indicadores que se agrupan dentro del eje temático de Relación con lo Público. Es importante leer estos resultados como una recuperación después de algunos años de disminución a partir de 2009; por ejemplo, los indicadores de Percepción de probidad de funcionarios públicos y Confianza en instituciones públicas alcanzaron su punto más bajo en 2017. Estos resultados pueden sugerir un cambio en la tendencia de los últimos años y presenta una guía sobre las líneas de trabajo potenciales a desarrollar por el gobierno local entrante en este eje temático. En general, tres de los cinco indicadores se acercan a los niveles registrados en 2011, lo cual es positivo.

Vale recordar que estos indicadores al ser definidos como una valoración de 1 a 10, indican que aún hay varias líneas de trabajo donde se puede enfocar la administración local. Es el caso de los indicadores Percepción de probidad de funcionarios públicos y Participación efectiva que históricamente han obtenido una baja calificación. Sin embargo, es importante destacar que los indicadores de Participación efectiva (2,3) e Importancia de asuntos públicos (6,6) registran su mayor calificación en los últimos 10 años.

Se observa por ejemplo que quienes declaran estar completamente de acuerdo o de acuerdo con la afirmación “pago los impuestos porque es un

deber ciudadano” evidencian mejores resultados en cuatro de los cinco indicadores que conforman este eje. De ahí, la importancia de hacer seguimiento a estos indicadores, pues pueden tener una asociación con el tema de recaudo fiscal, un tema muy importante para el sostenimiento de las ciudades.

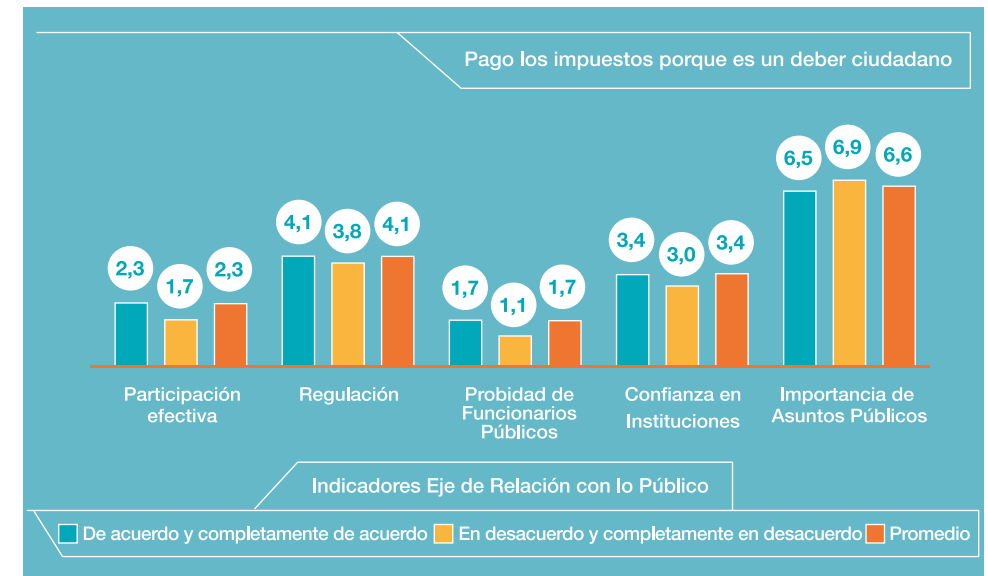


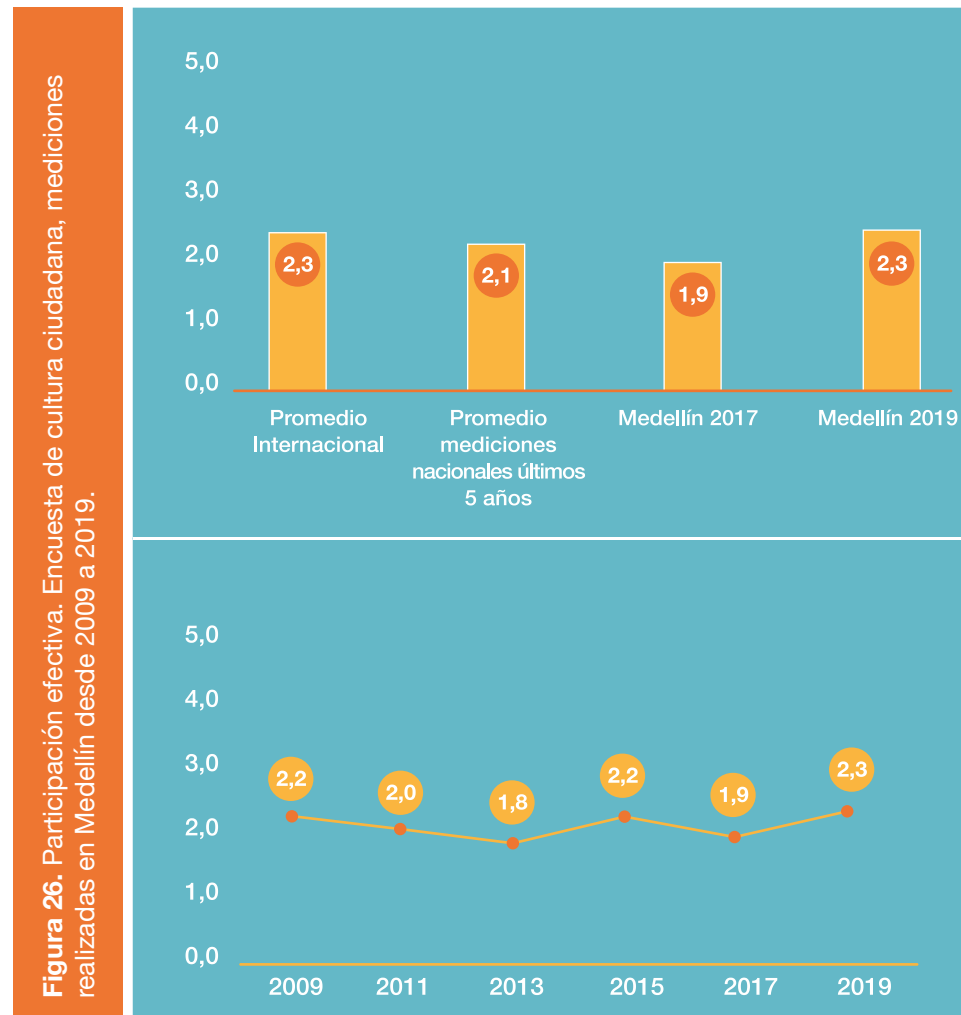
Figura 25. Porcentaje de acuerdo con la afirmación Pago los impuestos porque es un deber ciudadano según indicadores de eje Relación con lo público. ECC Medellín 2019

1.2.6.1 Indicador de participación efectiva

El aumento en el indicador de Participación efectiva (alcanzó 2,3) se explica en parte por la mayor disposición de los habitantes de Medellín a ayudar a impulsar o modificar una ley, esta disposición aumentó 12 p.p., se ubica en 85% para 2019. Esto evidencia un mayor interés por parte de la ciudadanía en la promoción de procesos de interés colectivo y se afirma en que las normas o reglas despiertan un sentimiento muy positivo o positivo en 90% de los ciudadanos de Medellín.

Este interés aumenta a medida que aumenta el nivel socioeconómico de los habitantes de la ciudad, así, el nivel alto reporta, 92%; el medio, 87%; y el bajo, 80%. Es de destacar que son niveles elevados de disposición. Por ejemplo, entre los grupos etarios, los jóvenes entre 14 y 19 años

muestran una disposición de 82% a impulsar o modificar una ley, siendo ésta la más baja al comparar con otros grupos etarios (20-34; 35-49; 50-64; y 65 o más).



De manera complementaria a esta disposición, el indicador captura la participación reportada en actividades de interés colectivo durante el último año. Para el caso de Medellín, se registra aumento en la participación en seis de las siete actividades sobre las que se indaga, éstas son: Actividades colectivas (marchas o manifestaciones); Organización de eventos culturales, recreativos y deportivos; *Actividades comunitarias para mejorar la seguridad*; *Actividades para mejorar o construir obras comunales y mantener espacios públicos*; *Participación en grupos o partidos políticos*; y,

*Participación en espacios de gestión y control de políticas públicas en asuntos públicos.*⁹

Es importante resaltar que, a excepción de la Participación en organización de eventos culturales, recreativos y deportivos (cuya tasa de participación se ubica en 34%, subiendo de 25,9% en 2017), la participación en actividades colectivas sigue siendo baja, pues sus tasas de participación no son superiores al 15%. Se observa un incremento promedio de 4 p.p. en la participación de las seis actividades mencionadas¹⁰. En comparación, la participación en organizaciones voluntarias cae dos puntos porcentuales.

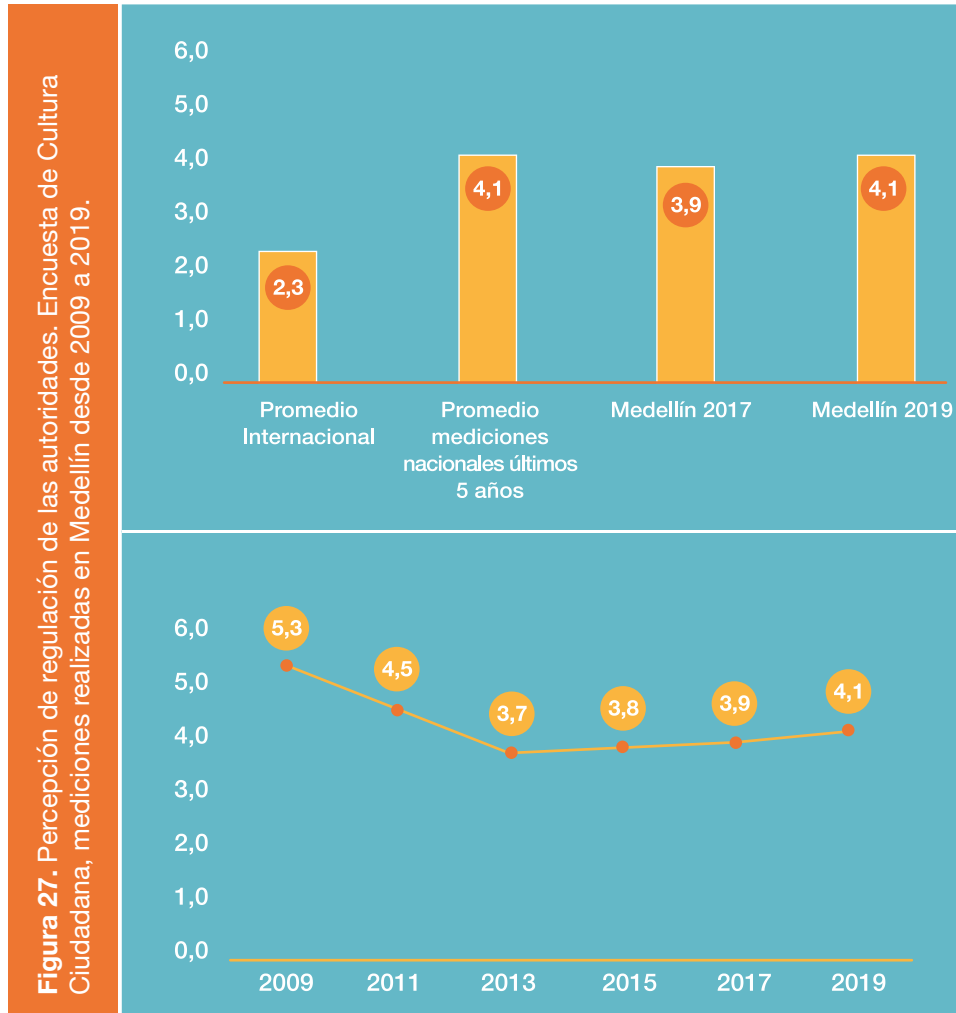
1.2.6.2 Indicador de percepción de regulación de las autoridades

El indicador de Percepción de regulación de las autoridades es relevante dentro del eje temático pues nos informa sobre la regulación efectiva percibida sobre temas que son o pueden ser problemáticos para la convivencia en comunidad, por ejemplo, parquear vehículos en zonas prohibidas; arrojar basura en la calle; dañar mobiliario público; poner equipos de sonido con volumen excesivo; arrojar escombros o materiales en las vías; vender mercancías en los andenes; y, no usar casco para andar en motocicleta o bicicleta.

Esta regulación percibida ayuda a reforzar el comportamiento comunitario pro-social, es decir, si los ciudadanos ven que quienes se comporten de forma indebida son regulados y corregidos, tendrán mayores incentivos individuales y colectivos a comportarse como es esperado. Esto también promueve la autorregulación, y la regulación entre ciudadanos (de forma constructiva) sin la necesidad de la intervención de una autoridad policiva.

^{9.} Por ejemplo, veedurías ciudadanas, presupuesto participativo, consejos locales, consultas ciudadanas.

^{10.} Actividades colectivas (marchas o manifestaciones) (2%); organización de eventos culturales, recreativos y deportivos (8%); actividades comunitarias para mejorar la seguridad (5%); actividades para mejorar o construir obras comunales y mantener espacios públicos (4%); participación en grupos o partidos políticos (4%); y, participación en espacios de gestión y control de políticas públicas en asuntos públicos (2%).



Dentro del eje temático, este indicador es el de segundo mejor desempeño, no obstante, se ubica por debajo de 5 en la valoración de 0 a 10. Como se menciona antes, se evidencia un proceso de recuperación a partir de 2013 acercándose al valor de 2011. El aumento del indicador entre 2017 y 2019 se explica por la mejora en la percepción de regulación de situaciones como vender mercancías en los andenes (aumentó 5,6 p.p.); arrojar escombros o materiales en las vías (2,1 p.p.); parquear vehículos en zonas prohibidas (2 p.p.); arrojar basura en la calle (1,8 p.p.); y dañar mobiliario público (0,6 p.p.). En contraste, se reporta una disminución en la regulación a poner equipos de sonido con volumen excesivo (3,9 p.p.) y no usar casco para andar en motocicleta o bicicleta (1,8 p.p.).

Es importante destacar que el porcentaje de población que reporta que las situaciones son reguladas Siempre o Casi siempre es baja, pues ninguna situación supera 60%. No usar casco para andar en moto o bicicleta es la de mayor regulación percibida por parte de las autoridades con 57,4%, le siguen en su orden parquear en zonas prohibidas (42%); poner equipos de sonido con volumen excesivo (41,6%); vender mercancías en los andenes (39,6%); arrojar escombros o materiales en las vías (35,2%); dañar mobiliario público (33,1%); y, arrojar basura en la calle (27,4%).

En general, la regulación por parte de las autoridades la perciben los hombres en porcentajes superiores al promedio en varias de las categorías. Por su parte, a medida que se eleva el nivel socioeconómico hay una mayor percepción de regulación para parquear vehículos en zonas prohibidas, poner equipos de sonido con volumen excesivo, arrojar escombros o materiales en la vías, vender mercancía en los andenes, y no usar casco para andar en motocicleta o bicicleta. Para estas situaciones los habitantes de niveles socioeconómicos altos reportan una mayor regulación por parte de autoridades.

Estos resultados tienen un reflejo en la percepción de regulación por parte de los conciudadanos¹¹ que ha aumentado para situaciones como arrojar escombros o materiales en las vías (3,9 p.p.); dañar mobiliario público (3,8 p.p.); poner equipos de sonido con volumen excesivo (1,8 p.p.); y vender mercancías en los andenes (0,4 p.p.). Dentro de la regulación conciudadana la situación de mayor regulación percibida es arrojar basura en la calle (46,9%).

Estos resultados deben leerse en conjunto con los resultados obtenidos en el eje de interacciones ciudadanas, que reporta la ocurrencia de las situaciones así como las reacciones de las personas frente al llamado de atención por parte de sus conciudadanos.

¹¹. Esta percepción no está incluida dentro del cálculo del indicador.

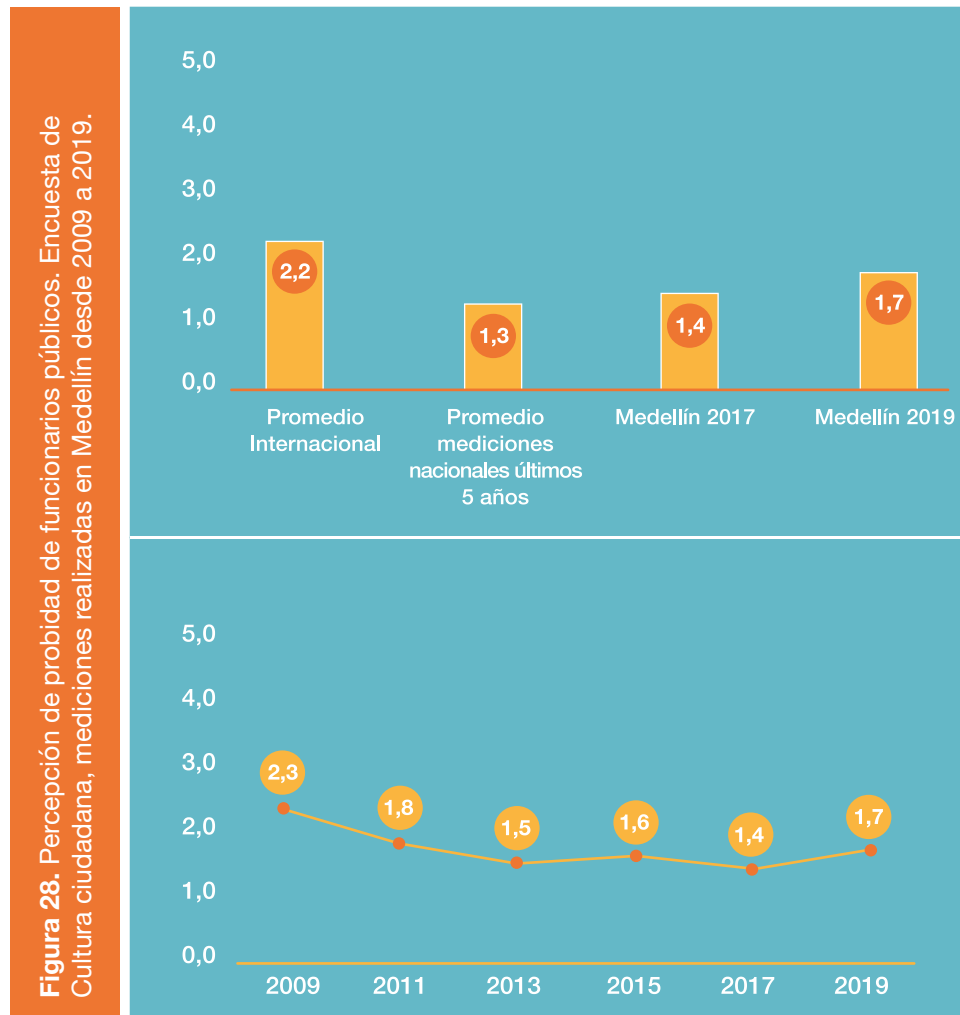
1.2.6.3 Indicador de percepción de probidad de funcionarios públicos

El indicador de Percepción de probidad de funcionarios públicos recoge la percepción de corrupción que los habitantes de Medellín tienen sobre sus funcionarios públicos. Para la medición 2019, el indicador se ubica en 1,7, como la mayor parte de indicadores de este eje, este resultado presenta una mejora que en este caso se acerca al resultado obtenido en 2011. Sin embargo, este indicador es el que presenta la más baja valoración en comparación con el resto de indicadores de cultura ciudadana. Es importante reconocer que el indicador para el promedio de las últimas mediciones realizadas en Colombia es bajo (1,3) y comparativamente, el indicador de Medellín 2019 no es mucho más bajo que el promedio internacional (Ver Figura 28).

Este indicador está compuesto exclusivamente por la pregunta *¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?* Para 2019, 83% de los habitantes de Medellín tienen esta creencia sobre sus funcionarios públicos. Las mujeres reportan un mayor porcentaje (85%) en comparación con los hombres (81%). Por grupos etarios, son los jóvenes quienes registran mayores porcentajes de percepción de corrupción (14-19: 84%; 20-34: 88%; y 35-49: 85%) en comparación con los habitantes de mayor edad (50-64: 78%; y 65 o más: 74%).

Asimismo, a medida que aumenta el nivel socioeconómico de las personas, disminuye la corrupción percibida, NSE Bajo: 86%, NSE Medio: 81%, y NSE Alto: 78%. Vale la pena destacar que estos resultados pueden verse afectados por las noticias que sobre corrupción se reportan –la frecuencia y la forma en que se narran– en los medios de comunicación.

Este indicador está estrechamente ligado al de *Confianza de instituciones públicas*. La percepción de corrupción de funcionarios públicos determina en gran medida la percepción y la confianza que reportan los ciudadanos sobre sus instituciones públicas. Otras investigaciones realizadas por Corpovisionarios han encontrado, por ejemplo, que la valoración del trato percibido de los funcionarios públicos hacia los usuarios afecta la percepción de éstos sobre la probidad de funcionarios públicos y sobre las instituciones de carácter público.



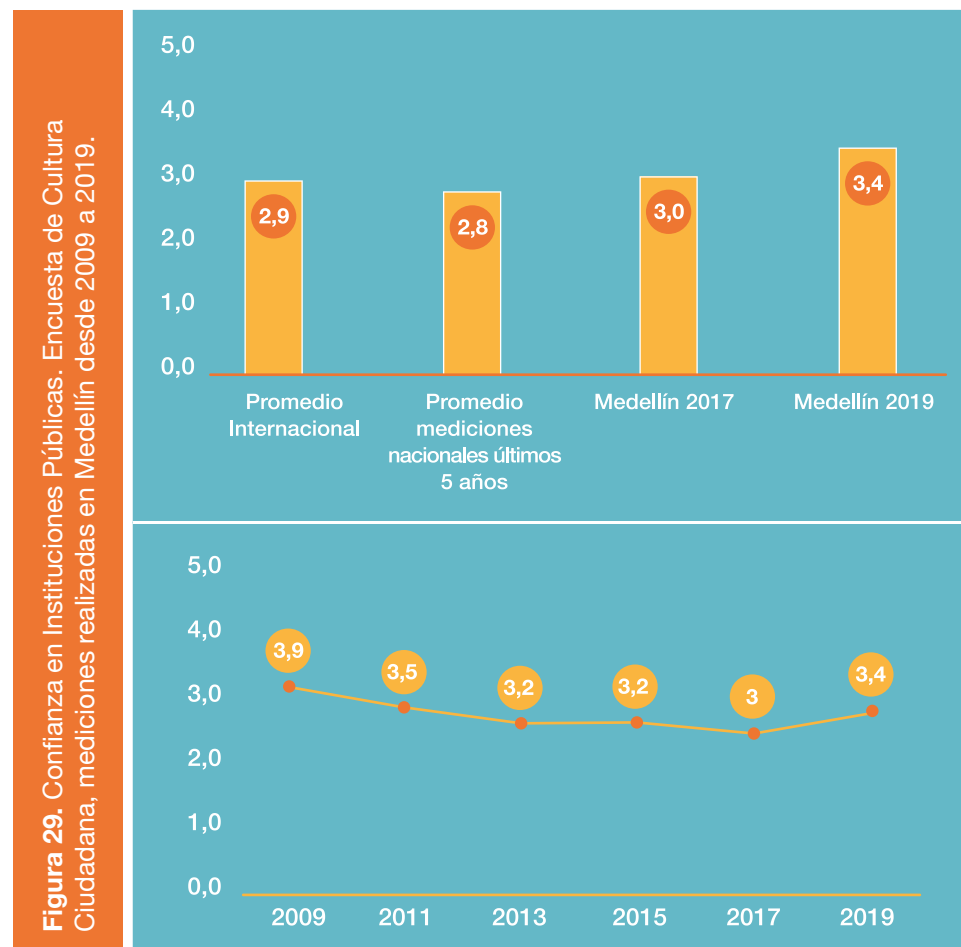
1.2.6.4 Indicador de confianza de instituciones públicas

El indicador de Confianza de instituciones públicas evidencia mejoría al pasar de 3,0 a 3,4, luego de alcanzar su punto más bajo en 2017 (en el período 2009-2019). El aumento de este indicador se explica por el aumento en la confianza¹² en todas y cada una de las instituciones sobre las que se pregunta. Las que presentan un incremento mayor a tres puntos porcentuales son: el Gobierno Nacional (incrementó 9,5 p.p.); la Gobernación (7,3 p.p.); la Alcaldía (6,9 p.p.); la Policía (6,2 p.p.); Órganos judiciales

12. Las personas reportan “Muchísima” o “Mucha” confianza.

(4,5 p.p.); y Funcionarios públicos (3,4 p.p.)¹³. Es notable el incremento en la confianza en el gobierno que pasó de 16,5% a 26%, esto es un resultado esperado, pues en la última elección presidencial 72% de los habitantes de Medellín eligió al candidato del gobierno actual, fenómenos similares se presentan con la gobernación y la alcaldía.

Esta confianza es más alta en los grupos etarios mayores de 50 años, así como en los niveles socioeconómicos más altos. Por su parte, el ejército se mantiene como la institución de mayor confianza. A pesar del incremento, la confianza en políticos, el congreso y los funcionarios públicos es baja (7,9%, 11% y 13,8% respectivamente).



13. La confianza en otras instituciones que aumentaron menos de 3 puntos porcentuales fueron: Políticos (2,6 p.p.); el Congreso (1,4 p.p.); jueces (1,16 p.p.); y, el Ejército (0,4 p.p.).

1.2.6.5 Indicador de importancia de asuntos públicos.

El indicador de *Importancia de asuntos públicos* pasó de 5,5 a 6,6 entre 2017 y 2019 alcanzando un punto histórico desde 2009. Este indicador está compuesto por una única pregunta que solicita a los encuestados evaluar en una escala de 1 a 10 la importancia de los asuntos públicos en sus vidas. En 2017, la calificación de 8 o más alcanzó 32,3%, mientras que en 2019 subió a 48,2%, jalonado principalmente por el incremento de personas que consideran *Muy importantes los asuntos públicos* (con una calificación de 10).

Este porcentaje se ubica en 49,6% en los hombres y en las mujeres llega a 46,9%. De los jóvenes entre 14 y 19 años, 29,6% le atribuyen una calificación 8 o más, en comparación el resto de grupos etarios (mayores de 20 años) que le atribuyen en promedio 50,5%. Mientras que en los niveles socioeconómicos bajos la calificación de 8 o más es reportada por 42,4%, este porcentaje se eleva a 52,3% en los niveles medios y a 55% en los altos.

El aumento en la preocupación por los temas de interés colectivo puede estar asociado al aumento en el flujo de la información, tanto informativa como no informativa -evidenciado en el fenómeno del *fake news*-, que está asociado con una alta conectividad -prácticamente en tiempo real-, y un mayor uso de telefonía móvil inteligente. De acuerdo con la Encuesta de Consumo Móvil 2018¹⁴, ver videos compartidos en redes de mensajería instantánea, leer noticias, y ver noticias de vídeo en aplicaciones de noticias son algunas de las actividades frecuentes que realizan los usuarios de telefonía móvil.

14. Encuesta realizada por Deloitte. Es un estudio global que cubre 31 países, en Colombia, la encuesta se realizó sobre 943 casos, integrando diferentes edades, regiones, niveles de ingresos, perfiles de consumo, entre otras variables.

Capítulo 2

Evaluación “estrategia Medellín está llena de ciudadanos como vos”



Ciudadanos como vos es una estrategia diseñada e implementada por la Secretaría de cultura ciudadana de la Alcaldía de Medellín que comenzó su implementación en abril de 2018, y culminará en diciembre de 2019. La estrategia se enfoca en el reconocimiento positivo, cuyo fin es el desarrollo social, y la construcción de confianza entre los ciudadanos y entre ciudadanos e instituciones. De acuerdo con la información revisada¹⁵, la estrategia busca, a partir de la generación de confianza, contribuir con la transformación de representaciones y prácticas alrededor de problemáticas que dificultan el desarrollo local como la seguridad vial, la disposición de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente, la violencia interpersonal e intrafamiliar y la ilegalidad, entre otros.

Así mismo, aporta a la transformación de creencias y comportamientos que son nocivos para la convivencia en la ciudad, a través de la creación y transmisión de mensajes y de la realización de actividades que proponen nuevas normas sociales acordes con la mejora de la convivencia, e instala en la ciudad una narrativa sobre el reconocimiento mutuo entre sus habitantes como base para la construcción de capital social.

A partir de una base conceptual fundamentada en el planteamiento teórico de la filósofa Cristina Bicchieri, la estrategia procuró promover la simetría entre la imagen propia con la imagen que se tiene de los demás, así como, lograr armonizar las expectativas empíricas y las expectativas normativas en torno a comportamientos específicos. Esto significó instaurar nuevas normas sociales que se vieron representadas en la cotidianidad de los medellinenses. Según Bicchieri (2006), para que una norma social tenga lugar deben darse varias cosas.

15. Documentos consultados:

1. Balance de la estrategia marzo de 2019.
2. Documento técnico: Sustentación teórica de la Estrategia *ciudadanos como vos*. Secretaría de cultura ciudadana. 2018. Documento sin publicar.
3. Un juego de espejos. Normas sociales, influencia social y cultura Ciudadana en Medellín.

En primer lugar, debe haber un grupo suficientemente grande de personas que saben que la regla existe y se aplica en determinada situación, de manera que un individuo prefiere actuar conforme a la norma en esa situación porque a.) o bien piensa que un subconjunto suficientemente grande del grupo actúa conforme a la norma en esa situación, o b.) porque cree que un subconjunto suficientemente grande del grupo espera de él que actúe conforme a la norma en esa situación, y podría incluso, sancionar su comportamiento si incumple (cf. Bicchieri, 2006 p. 11). Según esto, a diferencia de las normas morales, las normas sociales se basan en las expectativas mutuas, es decir, del grupo para el individuo y del individuo para el grupo.

De este modo, la Estrategia se organizó en tres líneas de trabajo: **1. Movilización Territorial** (que incluye experimentos sociales), **2. Apropiación** y **3. Comunicaciones**. La estrategia ha puesto en marcha activaciones en territorio, experimentos sociales y talleres de construcción colectiva, además de un intensivo plan de comunicaciones transversal para demostrar que los ciudadanos cada día contribuyen con la convivencia de la ciudad, y que ese comportamiento pro-social no es la excepción a la regla ni es característica de unos pocos actos heroicos.

En este capítulo se lleva a cabo una evaluación de resultados de la estrategia y de los cambios culturales obtenidos. Esto, a partir del diseño y aplicación de un módulo adicional que se realizó específicamente para este proyecto, la revisión de documentos, así como la realización de entrevistas individuales y grupales a actores (co-ejecutores) y beneficiarios de *ciudadanos como vos*.

En primera instancia, cabe mencionar que el módulo de preguntas adicionales fue diseñado teniendo en cuenta tanto el sustento teórico de la estrategia, como sus líneas temáticas y tácticas. De esta manera, las preguntas formuladas indagan por ejes temáticos como movilidad, convivencia y espacio público, cultura tributaria, legalidad y medio ambiente. Así mismo, se seleccionaron algunas preguntas que indagan por el conocimiento de la estrategia, las emociones que despierta y algunas de sus acciones más visibles.

2.1. Resultados relevantes de “estrategia Medellín está llena de ciudadanos como vos”

Como se mencionó anteriormente, uno de los objetivos proyectados por la estrategia fue mejorar la imagen que se tiene de los conciudadanos. De esta manera, y dado que algunas de las acciones que se llevaron a cabo fueron experimentos sociales y dilemas en torno a objetos perdidos, celulares robados, etc, se indagó por un caso hipotético en el que una persona pierde un billete de alta denominación. La primera pregunta indaga por el expectativa frente al comportamiento de los demás. Es relevante señalar que el enunciado alude a la “mayoría” de personas. Como se observa en el Figura 30, el 62% de los ciudadanos considera que quien ve caer el dinero del bolsillo de otra persona, haría lo posible por quedarse con éste. El porcentaje disminuye conforme aumenta el nivel socioeconómico.

La segunda pregunta replantea el escenario: al poner al encuestado como protagonista de la situación hipotética, los resultados cambian. Es importante subrayar que no se indaga por qué haría la persona en esa situación, sino, por lo que esperarían la mayoría de medellinenses, si él o ella estuviera

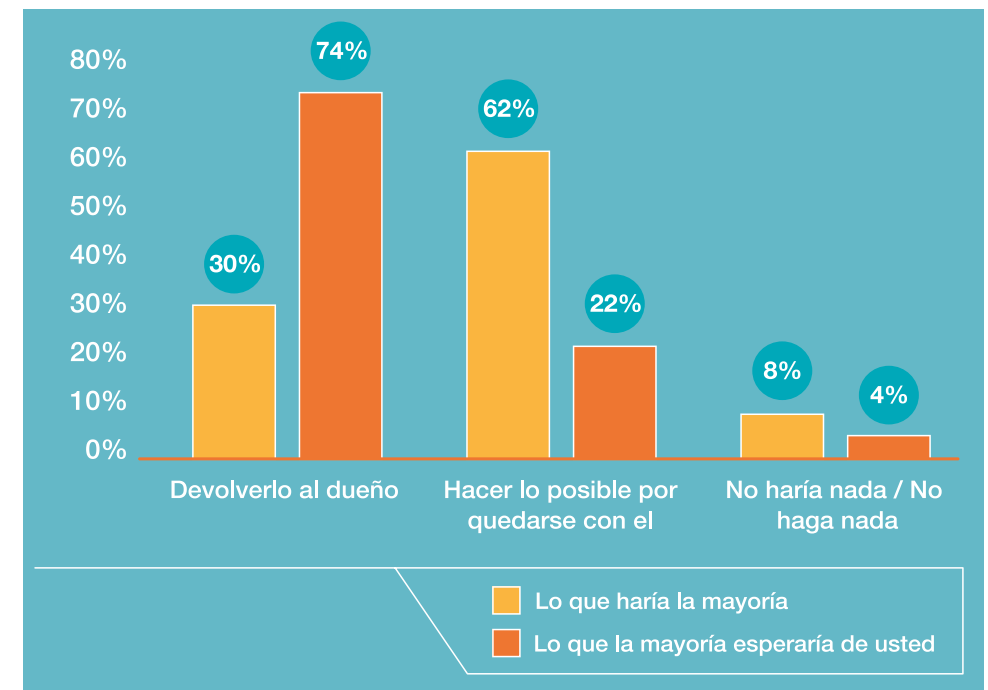


Figura 30. Porcentaje de personas que afirman que harían si alguien o ellos mismos se encuentran un billete de \$50.000 en la calle. ECC Medellín 2019.

en ese escenario. Al respecto, el 74% de encuestados considera que los ciudadanos esperarían de él o ella, que hiciera lo posible por devolver el dinero al dueño. Hay también un 22% de personas que considera que los demás esperarían que se quede con el dinero, esto muy asociado a la narrativa de "el vivo vive del bobo" o de aprovechar "la papaya puesta".

Las respuestas a estas preguntas señalan que la asimetría entre ciudadanos es aún alta en la ciudad, se percibe al otro como un sujeto ilegal y tramposo, mientras que a sí mismo se percibe como un sujeto moral y legal, que actúa de manera correcta, y en ese sentido, espera que los demás lo perciban como tal.

Con relación al tema de la simetría en la percepción de motivaciones de los demás, se indaga por la percepción en torno al pago de impuestos. Este resultado es positivo en la medida en que el 64% de los encuestados en Medellín cree que la mayoría de personas cumple con el deber de tributar, este número es más alto en la población adulta mayor, y asimismo, la percepción de cumplimiento crece conforme aumenta el nivel socioeconómico. La disparidad en los resultados de las preguntas presentadas puede deberse a que el medellinense se interesa en los asuntos públicos



Figura 31. Pieza de información gráfica de la Estrategia *ciudadanos como vos*. Medellín 2019.

y por ende responde a sus obligaciones ciudadanas, pero en situaciones cotidianas, la percepción con relación al otro puede cambiar.

Como se mencionó, la estrategia tuvo un plan de comunicaciones enfocado en un primer momento en la divulgación de mensajes positivos en torno a prácticas pro-sociales ciudadanas, algunos de los mensajes giraron en torno a movilidad sostenible, diálogo para resolver conflictos, y como se muestra en la imagen, también se promovió el sentido del deber ciudadano haciendo alusión al pago de impuestos. Este tipo de acciones comunicativas pueden impactar de manera positiva la percepción de las personas.

En concordancia con las gráficas anteriores, se indagó por el nivel de acuerdo frente a dos afirmaciones: "En esta ciudad la mayoría de personas cumple con la ley y las normas"; y "La mayoría de personas espera que usted cumpla con la ley y las normas". Frente a la primera, el 57% está en desacuerdo y completamente en desacuerdo con la afirmación, mientras en la segunda, el 78% está de acuerdo y completamente de acuerdo. De nuevo, se percibe la diferencia entre la imagen de sí mismo y de los demás, que, como ya se ha hablado en el capítulo anterior, es una de las razones por las que se genera desconfianza entre los diferentes actores de una comunidad y argumento para que la estrategia *ciudadanos como vos* busque mejorar el relacionamiento y la imagen entre ciudadanos.

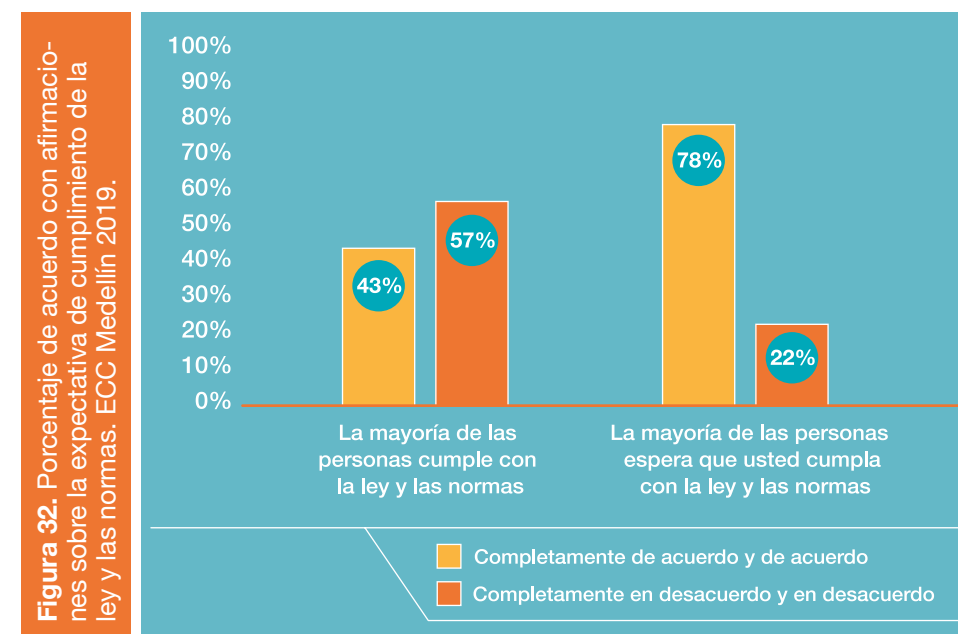


Figura 32. Porcentaje de acuerdo con afirmaciones sobre la expectativa de cumplimiento de la ley y las normas. ECC Medellín 2019.

La encuesta también indagó por la percepción en torno a comportamientos cotidianos y en su mayoría, los resultados revelan que hay una mejor percepción de los medellinenses de sus conciudadanos, es decir, reportan una mejor percepción del otro.

En general, hay una imagen positiva de la ciudadanía al hacer uso del servicio público. Sin duda, estrategias como cultura Metro o las adelantadas por la empresa Sao6, en el marco de la estrategia *ciudadanos como vos*, ayudan a generar una mayor empatía y corresponsabilidad del ciudadano frente al servicio de transporte público. Sin embargo, al indagar por la percepción de cumplimiento de la ciudadanía hacia las normas de tránsito, la opinión de los encuestados se divide. Así, pese a los esfuerzos realizados con acciones como las *fotocultas* y las *cultas*¹⁶ existe aún la apreciación de que al menos el 50% de los ciudadanos nunca y casi nunca cumplen con las normas de tránsito. Esto puede estar relacionado con el hecho de que las acciones de movilidad desarrolladas en el marco de la Estrategia fueron relativamente menos visibles para la comunidad. En este punto vale la pena mencionar que si bien 25% de los habitantes de Medellín reporta conocer la estrategia de cultura ciudadana como vos y que acciones como las fotocultas y las cultas reportan niveles de reconocimiento similares (28% y 21%, respectivamente), acciones como el bus y la tienda de la confianza registraron un reconocimiento considerablemente mayor (59% y 70%, respectivamente). Dentro de los hallazgos cualitativos, esto se señala como un reto y posible tema a priorizar, las acciones de movilidad pudieron haberse asociado más estrechamente con la Estrategia.

A propósito de los esfuerzos de la alcaldía por incentivar el uso de la bicicleta con actividades como En bici al trabajo, un 34% de los encuestados considera que nunca o casi nunca se respeta a quienes hacen uso de este

16. Las *Fotocultas* fueron una réplica de las fotodetecciones pero con un elemento diferencial fundamental, en vez de obtenerlas por infringir una norma de tránsito, los ciudadanos reciben la *Fotoculta* en sus casas a manera de agradecimiento, por comportamientos que contribuyen a la movilidad segura y sostenible. Las *Cultas* tuvieron el mismo sentido, ser una variación positiva de las multas, entregadas a los actores viales que con algún comportamiento están contribuyendo a la movilidad.

medio de transporte sostenible. Se preguntó también si los ciudadanos dialogan para resolver conflictos de convivencia y si la ciudadanía bota la basura en los lugares permitidos. Esta última afirmación obtiene un alto porcentaje entre los encuestados.

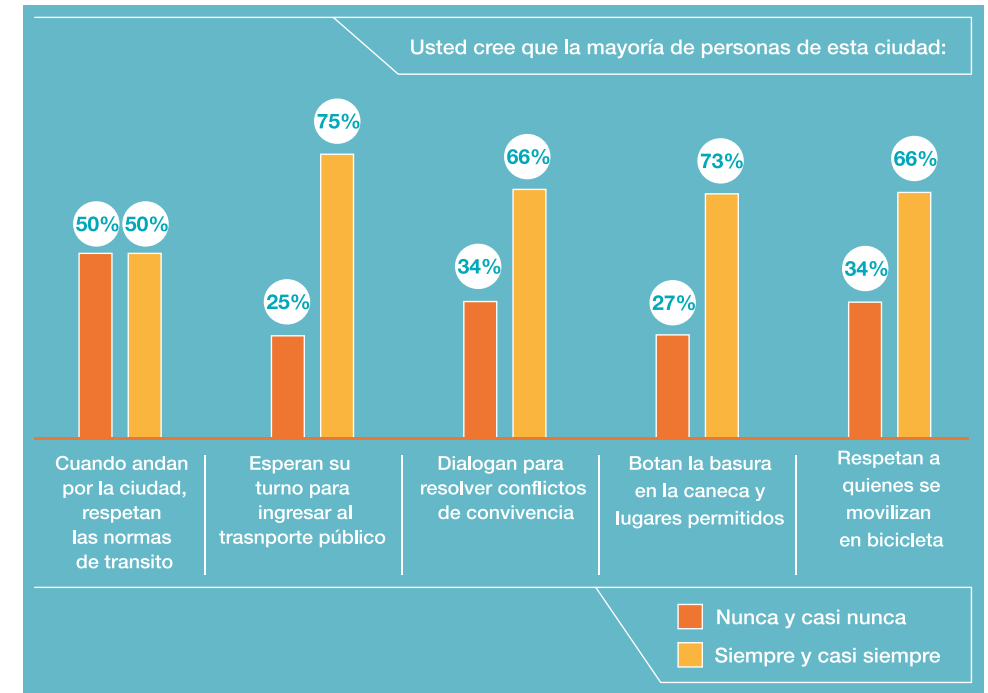


Figura 33. Porcentaje de personas que afirma que la mayoría de personas en esta ciudad tienen diferentes comportamientos. ECC Medellín 2019.

Algunas preguntas adicionales indagaron acerca de la contribución colectiva frente a temas como la convivencia, ahorro de agua y separación de residuos, en las cuales las opciones de respuesta estuvieron enfocadas en el grado de acuerdo con las afirmaciones, es decir, en la expectativa que hay frente a una serie de comportamientos. En este sentido, aportar a la convivencia tiene un alto porcentaje (75%), resultado que se puede potenciar con diversas acciones para buscar la mejora en otros ámbitos. El más bajo, llegando al 50% es el relacionado con el manejo de los residuos. Frente a este tema es importante mencionar que el desconocimiento en relación a la separación en la fuente y al proceso de recolección del material puede generar una baja disposición a hacerlo. Acciones enfocadas a enseñar y mostrar beneficios en torno a este proceso pueden empezar a cambiar este panorama.

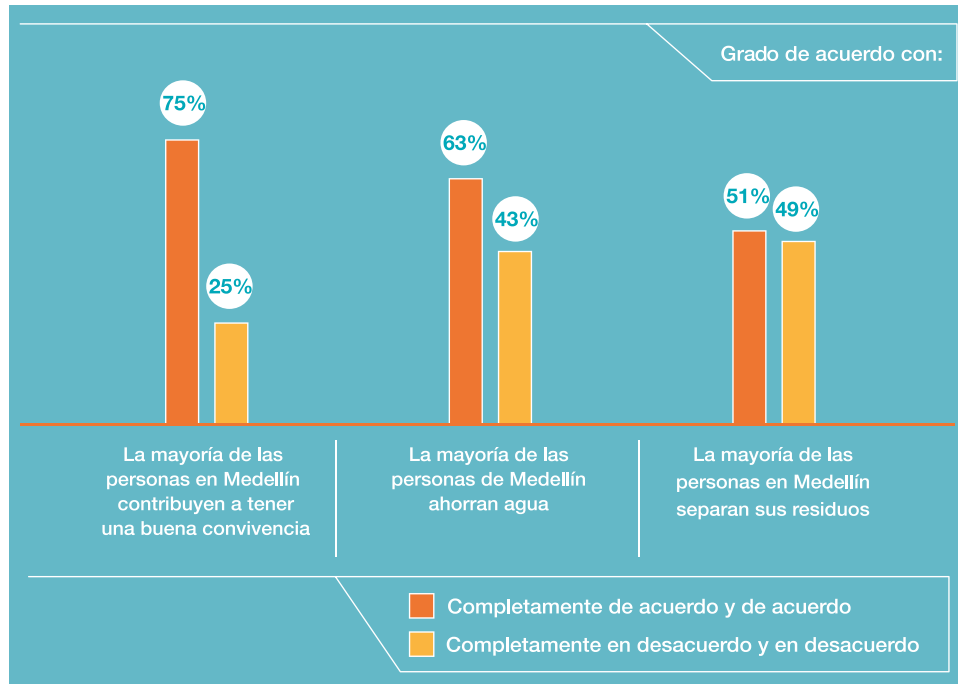


Figura 34. Porcentaje de acuerdo con afirmaciones sobre los comportamientos de las personas en la ciudad. ECC Medellín 2019.

El enfoque de cultura ciudadana propende también por el fomento de la auto y mutua regulación entre ciudadanos, es decir, por el uso de mecanismos sociales que prevengan o fortalezcan el trámite de conflictos ciudadanos. De esta manera, se indagó por la forma en que los ciudadanos actúan frente a infracciones de tránsito o a faltas a la convivencia como no recoger el excremento de las mascotas en lugares públicos. Frente a esta última situación, hay una mayor disposición de los ciudadanos a llamar la atención de una manera pacífica, aunque un 26% considera que en la ciudad se agrede de manera verbal cuando ocurren este tipo de situaciones.

En el caso de la infracción de un motociclista, la opción de la agresión verbal recibe el mayor porcentaje con el 39%, seguido de un llamado de atención pacífica. En efecto, las situaciones son difíciles de comparar en la medida en que en la vía, son más los peligros y mayor también la inmediatez de las acciones, frente a este tipo de escenarios, los elementos visuales para reconocer comportamientos pro - sociales son una buena herramienta para evitar la agresividad del pito sostenido o expresiones vulgares por parte de infractores y no infractores.

En ambos casos, es necesario, como lo plantea la estrategia *ciudadanos como vos*, que el reconocimiento positivo a las prácticas pro-sociales se normalice para lograr el cambio de la norma social.

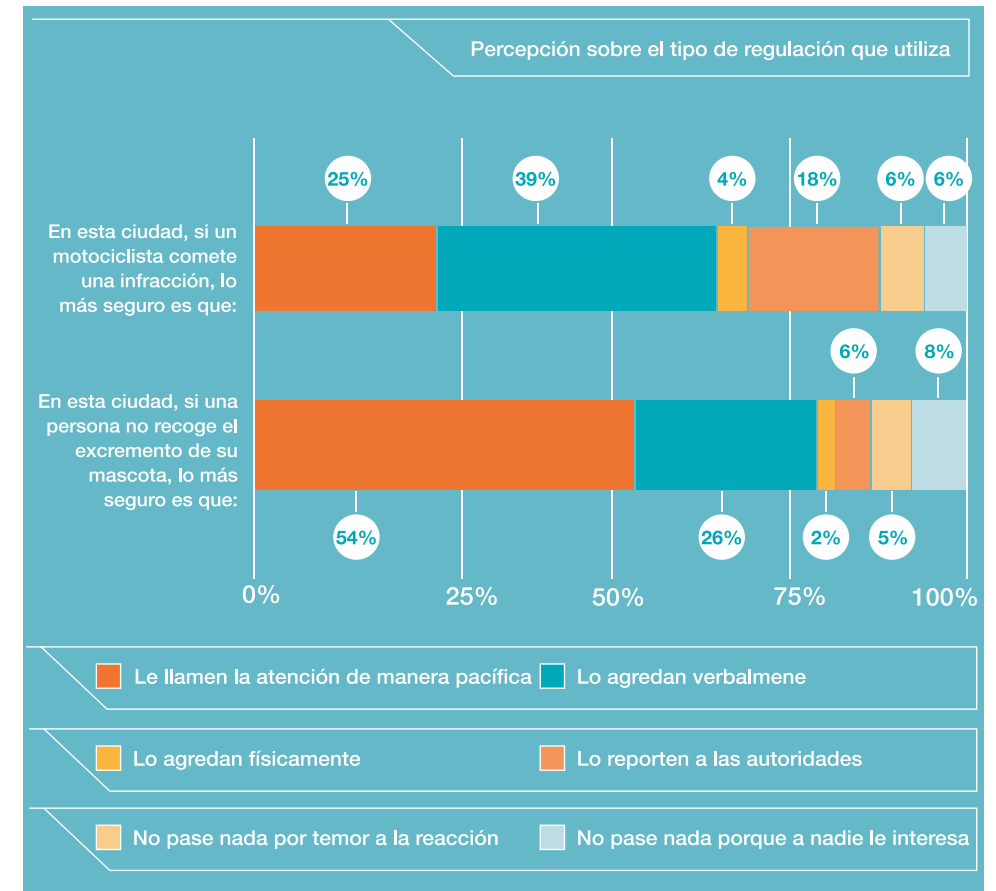
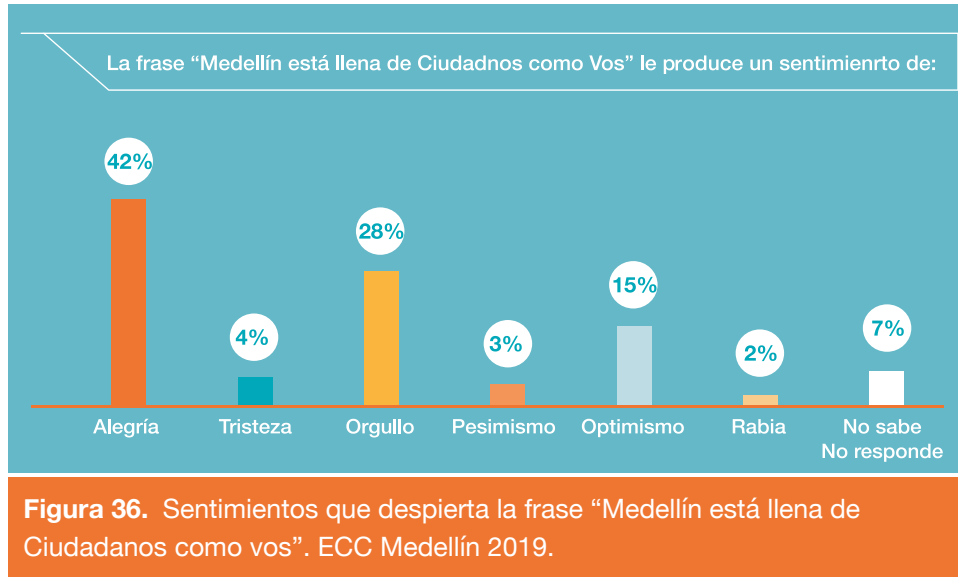
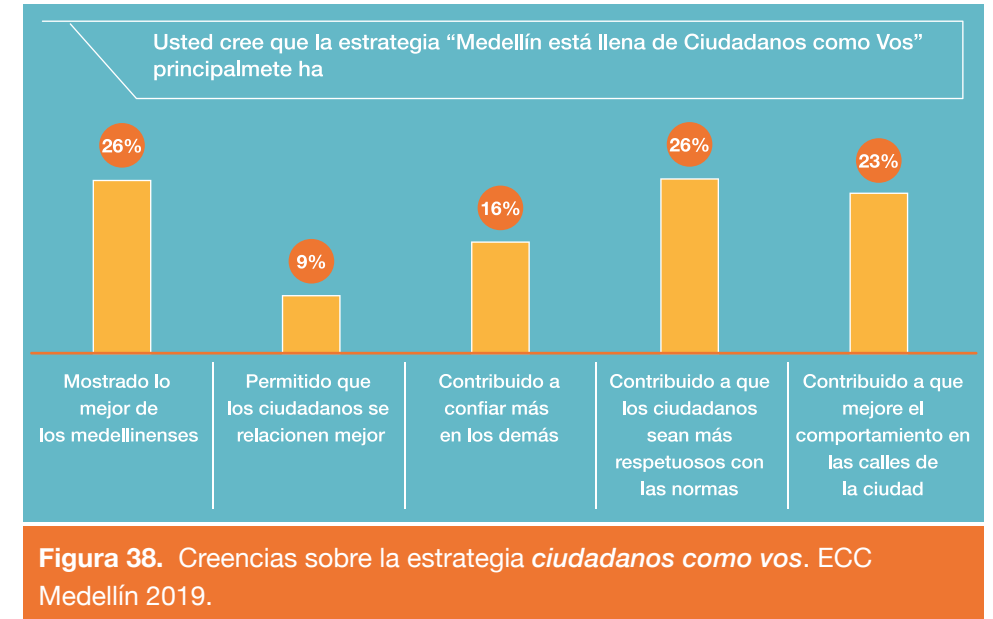
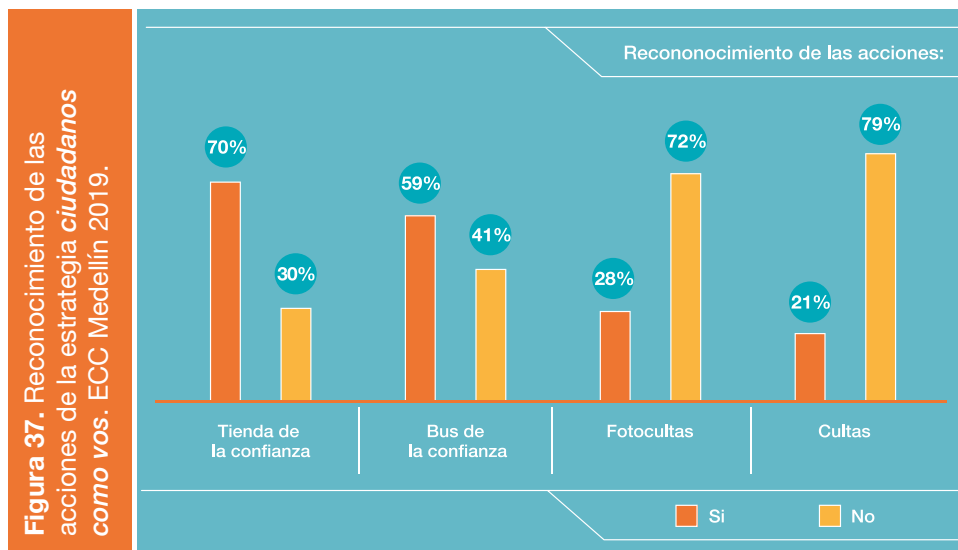


Figura 35. Percepción sobre el tipo de regulación que se utiliza frente a situaciones de movilidad y espacio público. ECC Medellín 2019.

Como fue mencionado en la introducción a este apartado, la evaluación de la estrategia se llevó a cabo también mediante una serie de actividades cualitativas realizadas in situ. Se llevaron a cabo entrevistas a diferentes actores que hicieron parte de la estrategia desde alguno de sus frentes. El relato que dieron los entrevistados en general, sobre *ciudadanos como vos*, es de una estrategia que promocionó mensajes positivos e incentivó el buen trato y reconocimiento positivo en la ciudadanía, en esta medida, al indagar por el sentimiento que suscita la estrategia, los resultados señalan un predominio en las emociones positivas como el orgullo, la alegría y el optimismo.



Al indagar por el conocimiento de la estrategia, el 25% de los encuestados respondió conocerla. A estas personas se les presentaron cuatro imágenes con acciones realizadas, frente a las cuales, las más reconocidas fueron la tienda y el bus de la confianza con un 70% y 59% respectivamente. Con respecto a la percepción frente a cuál ha sido el principal logro de la estrategia, tres opciones alcanzan el mayor porcentaje: ha mostrado lo mejor de los medellinenses, y ha contribuido a que los ciudadanos sean más respetuosos con las normas, ambas con el 26% y ha contribuido a que mejore el comportamiento en las calles de la ciudad (23%).



Se preguntó también por el grado de acuerdo frente a tres afirmaciones: la estrategia ha mejorado la movilidad en la ciudad, ha ayudado a vernos mejor, y ha ayudado a que confiemos más en los demás. Frente a las dos primeras frases, las opciones de completamente de acuerdo y de acuerdo superan el 80%. Por el contrario, la afirmación sobre movilidad tiene un 38% en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Esto sumado al relativamente menor reconocimiento de las acciones de movilidad de la estrategia y a la continua percepción de incumplimiento de normas de tránsito de la mayoría de medellinenses, arroja como conclusión que es necesario generar más acciones en torno a este tema tan neurálgico para la ciudadanía.



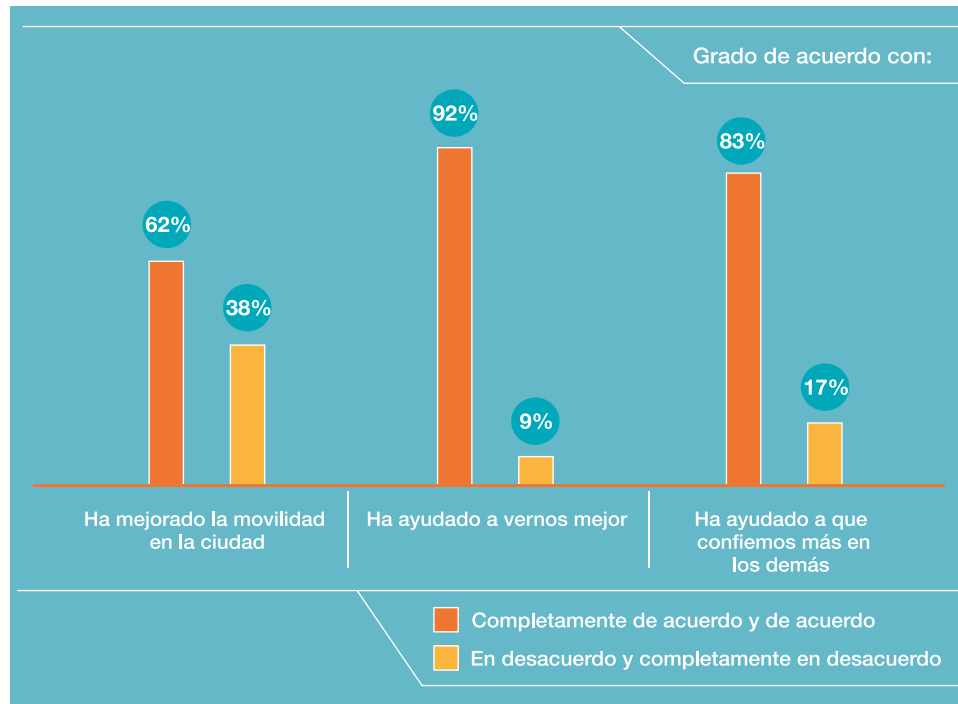


Figura 39. Grado de acuerdo con las afirmaciones relacionadas con la estrategia *ciudadanos como vos*. ECC Medellín 2019.

2.2. Evaluación de la estrategia con base en los indicadores de cultura ciudadana

En el capítulo anterior se presentó un análisis y actualización de los 17 indicadores de cultura ciudadana para el año 2019 con base en la encuesta aplicada e información secundaria analizada. En el siguiente apartado se presenta información sobre algunos de estos indicadores y las variables que los componen, pero esta vez diferenciados con la pregunta: ¿Conoce la estrategia de cultura ciudadana Medellín está llena de *ciudadanos como vos*?

Este análisis se hace con el objeto de verificar si las personas que tuvieron conocimiento de la estrategia, sus acciones y piezas comunicativas, responden de manera diferente al total de los encuestados. Esto para verificar si la estrategia pudo haber tenido algún tipo de influencia sobre ciertos patrones culturales.

En la siguiente tabla, se presentan los 17 indicadores con los resultados totales, y con los resultados diferenciados entre quienes reportaron conocer la estrategia y quienes no. Las flechas verdes señalan el grupo para el cual el indicador es mayor, por ejemplo, en la primera fila de la Tabla 4 el indicador de Rechazo a la violencia interpersonal es mayor entre quienes reportan conocer la estrategia *ciudadanos como vos*. Se esperaría que la columna del grupo que afirma conocer la estrategia presente resultados mayores (flechas verdes) en comparación con el grupo que afirma no conocer la estrategia.

Como se puede observar, en general hay resultados positivos: de los 17 indicadores, únicamente cuatro de los indicadores son más bajos para el grupo que reporta conocer la estrategia. Estos son: Disposición a obedecer la ley; Armonización de la ley con otros sistemas reguladores; No ocurrencia de situaciones conflictivas; e Importancia de asuntos públicos.

Con respecto al indicador de Importancia de asuntos públicos la diferencia es prácticamente nula -muy cercana a cero-, para ambos grupos el valor del indicador es 6,63. Con respecto al indicador de No ocurrencia de situaciones conflictivas, esto se explica por la naturaleza misma del indicador que recoge la vivencia de situaciones que están por fuera del control de las personas entrevistadas, de forma que el hecho de conocer o no la estrategia no afecta que puedan haber vivido alguna de las situaciones sobre las que se indaga.

Aquellos indicadores donde la diferencia entre los grupos de conocedores y no conocedores de la estrategia es más alta son: opinión positiva frente a la ley, percepción de cumplimiento de acuerdos, percepción de probidad de otros ciudadanos, simetría en la percepción de motivaciones de los demás y percepción de probidad en funcionarios. A continuación se amplía la información acerca de las variables -que componen estos indicadores- que explican las diferencias observadas.

	¿Conoce la estrategia de Cultura Ciudadana "Medellín está llena de Ciudadanos como Vos"?		TOTAL
	Si (25%)	No (75%)	
Rechazo a la violencia interpersonal	8,67	8,61	8,63
Rechazo a la violencia intrafamiliar	7,09	6,86	6,92
Opinión positiva frente a la ley	6,62	5,52	5,79
Disposición a obedecer la ley	7,93	7,99	7,97
Armonización de la ley con otros sistemas reguladores	6,99	7,34	7,26
No ocurrencia de situaciones conflictivas	7,76	7,93	7,89
Coexistencia y diversidad	8,19	8,09	8,11
Confianza interpersonal	6,00	5,33	5,50
Percepción del cumplimiento de acuerdos	4,35	3,88	4,00
Percepción de probidad de otros ciudadanos	4,41	3,73	3,90
Simetría en la percepción de motivaciones de los demás	5,27	4,49	4,68
Participación efectiva	2,75	2,15	2,30
Percepción de regulación de autoridades	4,16	4,02	4,05
Percepción de probidad de funcionarios públicos	2,17	1,56	1,71
Confianza en instituciones públicas	3,85	3,26	3,40
Importancia de asuntos públicos	6,63	6,63	6,63
Percepción de seguridad	4,48	4,47	4,47

Tabla 4. Indicadores cultura ciudadana diferenciados por conocimiento de la Estrategia. ECC Medellín 2019

Para profundizar en estos resultados, se llevaron a cabo algunos cruces de las variables que componen los indicadores con la pregunta que indaga por el conocimiento de la estrategia. Cabe mencionar que en el siguiente apartado, sólo se mencionan las variaciones de más del 5%. Los resultados en las otras variables no se cuentan como significativos por su bajo porcentaje.

Con relación a las variables que se ubican en el indicador de rechazo a la violencia interpersonal, se encuentra que el porcentaje de justificación para el uso de la violencia por defensa propia es más alto en las personas que conocen la estrategia. El total para la ciudad es del 45% y para la población conocedora es del 53%.

Un resultado relevante del análisis de las variables con relación a la estrategia, es que las personas que han estado en contacto con ésta, tienen una tendencia a rechazar más a los corruptos. Para quienes no conocen *ciudadanos como vos*, se sitúa en 35% y para quienes la conocen la estrategia el rechazo es del 41%.

Con relación a la opinión frente a la ley, aquellas personas impactadas por la estrategia consideran en un mayor porcentaje que la ley es una expresión de la voluntad colectiva. Para quienes la conocen es del 66%. Para las personas que no conocen la estrategia el porcentaje es del 55%.

Otro de los resultados relevantes que arroja el cruce es que los ciudadanos que conocen la estrategia, reporta confiar más en los demás. La diferencia entre el total y los conocedores es de 10 p.p.. Así mismo, esta población reporta tener mayor confianza en los vecinos, (Conocen: 61%, No conocen: 50%) y en los compañeros de estudio o de trabajo (Conocen: 53%, No conocen: 47%).

Como ya se ha mencionado, el cumplimiento de acuerdos es vital en una comunidad para fortalecer el relacionamiento social. Una sociedad en la que se cumplen los acuerdos, es una en la que se respeta la diferencia y promueve el bienestar común. Con respecto al indicador de Percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos, el grupo de los que conocen *ciudadanos como vos*, siempre y casi siempre creen que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos. (Conocen: 41%, No conocen: 33%).

Como se señaló en los resultados generales de la encuesta, el porcentaje de ciudadanos que considera que la mayoría de ciudadanos son corruptos es del 61%, sin embargo, para quienes conocen la estrategia, el porcentaje se reduce a 56% y para quienes no la conocen es del 63%. Este resultado puede ser también un buen indicador de evaluación de las acciones y del objeto trazado por la estrategia. Quienes conocen la estrategia reportan tener una mejor percepción de los demás. Con respecto a la probidad en funcionarios públicos, el porcentaje también mejora para los conocedores de la estrategia. Éstos piensan en menor proporción que la mayoría de funcionarios públicos son corruptos, para quienes conocen

la estrategia se reduce a 78%, y para quienes no la conocen es del 83%. Con respecto a la participación efectiva de los ciudadanos, aquellos que conocen la estrategia participaron en el último año en mayor proporción que el total en la organización de eventos culturales, recreativos y deportivos y en actividades comunitarias para mejorar la seguridad, así mismo reportan mayor participación en organizaciones voluntarias. De igual manera, aquellos que conocen la estrategia reportan mayor disposición a ayudar a impulsar o modificar una ley; para quienes conocen la estrategia es del 90% y para quienes no la conocen es del 83%.

2.2.1. Principales hallazgos cualitativos

El trabajo de campo consistió en la aplicación de entrevistas y realización de observaciones etnográficas. Estas actividades permitieron recopilar información relacionada con la estrategia *ciudadanos como vos*, dada su importancia en el fortalecimiento de la cultura ciudadana en Medellín.

El ejercicio cualitativo recopiló insumos que permitan identificar aquellos aciertos, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de las acciones realizadas, así como reconocer en el trabajo realizado unos aprendizajes que permitan mejorar las acciones de política pública dirigidas a construir ciudadanía, mejorar la confianza y aumentar el capital social a nivel comunitario.

Las entrevistas se realizaron a servidores públicos, participantes y co-ejecutores de las diferentes acciones desarrolladas.



Actores entrevistados	
Organización / entidad	Rol
Organización CasArte	Participante co-ejecutor
Secretaría de Movilidad	Servidor público
Artista	Participante co-ejecutor
Líder Acción Comunal	Participante co-ejecutor
Subsecretaría Inclusión	Servidor público
Subsecretaría Juventud	Servidor público
Equipo Ciudadanos como Vos - Subsecretaría Ciudadanía Cultural	Servidor público
Teatro Pablo Tobón	Participante co-ejecutor
Lideresas, representantes de ONGs	Ciudadanos receptores estrategia
Sao 6	Participante co-ejecutor
Eafit	Participante co-ejecutor

Tabla 5. Actores entrevistados, trabajo de campo cualitativo. ECC Medellín 2019

2.2.1.1. Aciertos

Los entrevistados coincidieron en que fue un acierto que la estrategia se enfocara en reconocer acciones positivas, mencionaron que campañas ejecutadas en años anteriores estuvieron orientadas a mostrar lo malo, a exponer las cifras negativas y esto de alguna manera lo que hacía era magnificar el problema e instaurar una narrativa negativa en el ambiente. La estrategia *ciudadanos como vos* trascendió el regaño y le habló al ciudadano de manera directa, reconociéndolo y agradeciéndole por su comportamiento.

Así mismo, la idea del gobierno diciéndole qué hacer al ciudadano se desvirtuó, los mensajes que se difunden dan la sensación de que es la ciudad hablándole al ciudadano y eso en términos de discurso resultó potente. El cambio de lenguaje es otro elemento a destacar en el desarrollo de la estrategia.

“Antes en otras alcaldías teníamos un personaje que se llamaba el Caza pichurrias y era el personaje que le hacía ver las cosas negativas al otro y aquí me dijeron: acá le vamos a hacer ver las cosas positivas al otro, era un cambio completamente distinto y para nosotros fue como ¡Ay juepucha!, ¡wow tremendo cambio!, porque era partir de algo que para mí no existía, que nunca lo había visto, que era muy extraño y claro, empezamos a aprender qué era eso de reconocerle lo positivo al otro y cómo eso empieza a generar un espejo para los demás y cómo eso empieza a resaltar mucho más las acciones positivas y la cantidad de gente que hace acciones positivas en la ciudad y que son más bien pocos los que hacen acciones negativas”. Entrevistado, co-ejecutor de la estrategia.

La relación y articulación que logra la estrategia con el arte fue otro de los aspectos sobresalientes. *Ciudadanos como vos* logra crear lazos afectivos con las comunidades a través de acciones como las serenatas y suscita emociones positivas, pero sobre todo, trabaja con los artistas de manera mancomunada, no los usa para hacer bulla o llenar auditorios. En la estrategia los músicos y actores tomaron un rol protagónico, se apropiaron del tema y transmitieron el mensaje, asumieron un papel de narradores y mediadores. Esto se reflejó además en la propuesta estética que, ha entendido de los entrevistados, estuvo muy bien diseñada.

La estrategia resaltó la labor silenciosa que hacen personas en la ciudad y la reconoce con acciones simples que generan recordación y un sentimiento de gratificación.

2.2.1.2. Fortalezas

La estrategia tuvo un sustento académico y eso gustó y llamó la atención de los ciudadanos. Así mismo, pone sobre la mesa la importancia de fijarse en los aspectos culturales. Y esto repercute en que otras secretarías de la Alcaldía comiencen a percatarse de esto y a generar también acciones desde este enfoque.

La estrategia logró que entidades privadas como Sao6 o como el Teatro Pablo Tobón, se apropien del mensaje y de las acciones. Esto es una gran fortaleza en la medida en que permite que haya sostenibilidad y demuestra que varias de las acciones creadas son de fácil replicabilidad.

“La Tienda de la Confianza y la Biblioteca de la Confianza van a seguir en el teatro con o sin Federico Gutiérrez como alcalde, es decir, nosotros entendemos que un programa de cultura ciudadana tiene que continuarse más allá de quién llegue, el alcalde o no, si le gusta, si se va a poner de bandera la cultura ciudadana; nosotros como entidad privada vamos a asumir que este gran proyecto tiene que continuar y lo vamos a llamar igual” Entrevistado Co - ejecutor de la estrategia.

Se resalta el avance en cultura ciudadana que se ha logrado en Medellín. Se logra también, de acuerdo con los entrevistados, que los ciudadanos consideren acudir a esta secretaría (Secretaría de cultura Ciudadana) cuando se les presenten problemas de convivencia, en vez de buscar a la Policía o a la Secretaría de Gobierno. Así mismo, existe la percepción de que en la calle hay una mayor regulación por parte de la ciudadanía.

Se resalta el interés y la voluntad política del actual gobierno por incentivar la cultura ciudadana.

2.2.1.3. Oportunidades

Los entrevistados consideraron como oportunidad, que la estrategia se desmarca del gobierno actual y en esa medida, permite que una próxima administración la mantenga y siga aunando esfuerzos en este sentido.

Mencionaron que los candidatos a la Alcaldía 2020-2023 han presentado propuestas de cultura ciudadana en sus Planes de Gobierno, lo cual indica una voluntad de seguir trabajando y fortaleciendo esta política en la ciudad.

Pese a que hubo muchos actores involucrados, se plantea la idea de generar unos comités ciudadanos que construyan ideas con base en sus problemáticas de convivencia. De igual modo, se planteó la necesidad de que en un futuro la estrategia llegue a corregimientos más alejados y se

trabaje más de la mano con las Juntas de Acción Comunal. Ya la estrategia logró un avance en este sentido, y sería valioso que a corto plazo no se pierda el impulso e interés de las personas.

Otra oportunidad que se encontró fue la posibilidad de articular las acciones a los grandes eventos que tiene la ciudad como Altavoz y la Feria de las Flores para darle una mayor amplitud a los mensajes y generar un mayor impacto.

Finalmente, la estrategia *ciudadanos como vos* se convirtió en una sombrilla comunicacional y metodológica, cuestión que ha permitido que otras secretarías se acerquen y busquen alinearse con su enfoque. Sin embargo, se cuestionó la multiplicidad de acciones que pueden hacer que el objetivo de la estrategia no fuera claro y en ese orden de ideas se dificulta identificar sus posibles logros e impactos. En ese sentido se plantea como oportunidad de mejora, lograr transmitir de manera clara el papel que cumple cada acción dentro de la estrategia, y qué se pretende lograr en cada caso.

2.2.1.3. Debilidades

Se consideró, por parte de algunos de los entrevistados, que no en todos los casos se registraron las acciones en el momento de su implementación. Por ejemplo, en el caso de las foto cultas o serenatas, podría haberse realizado una labor de registro de las reacciones de las personas frente a los reconocimientos positivos. Una debilidad planteada por las personas, es que no conocen la información sobre los posibles impactos de la estrategia.

En ese orden de ideas es importante que la estrategia logre comunicar a los participantes, conocedores y la ciudadanía en general, cuál fue el impacto de las acciones desarrolladas. Esto no solo da cuenta de los logros y aciertos, sino que tiene un papel ilustrativo, le muestra a los participantes

que hacen parte de un esfuerzo mancomunado, de un proyecto de ciudad. Transmitir oportunamente la información es muestra de transparencia y tranquilidad de que se están haciendo las cosas bien independiente del resultado final.

“El impacto de las fotocultas no se sabe: No hemos hecho ese comparativo. Digamos que aquí igual las fotomultas han bajado, pero, no podría decir si es ciertamente por la campaña, pero, sí se han reducido. Digamos que por muchas razones, porque algunos toman conciencia, o porque las aplicaciones les avisan y reducen velocidad, aquí en Medellín somos muy dados a hacer este tipo de cosas”.

Entrevistado - servidor público.

Como se lee, el entrevistado considera determinante tener información disponible y actualizada para poder contrastar con otras fuentes de información, en ese orden de ideas, socializar en grupos estratégicos un plan de monitoreo y evaluación tiene varios efectos positivos **1.** Mostrar que se está haciendo seguimiento a lo implementado, **2.** Generar apropiación desde los sectores que tienen relación con el logro de dichos indicadores, **3.** Es muestra de transparencia en lo que se pretende desarrollar.

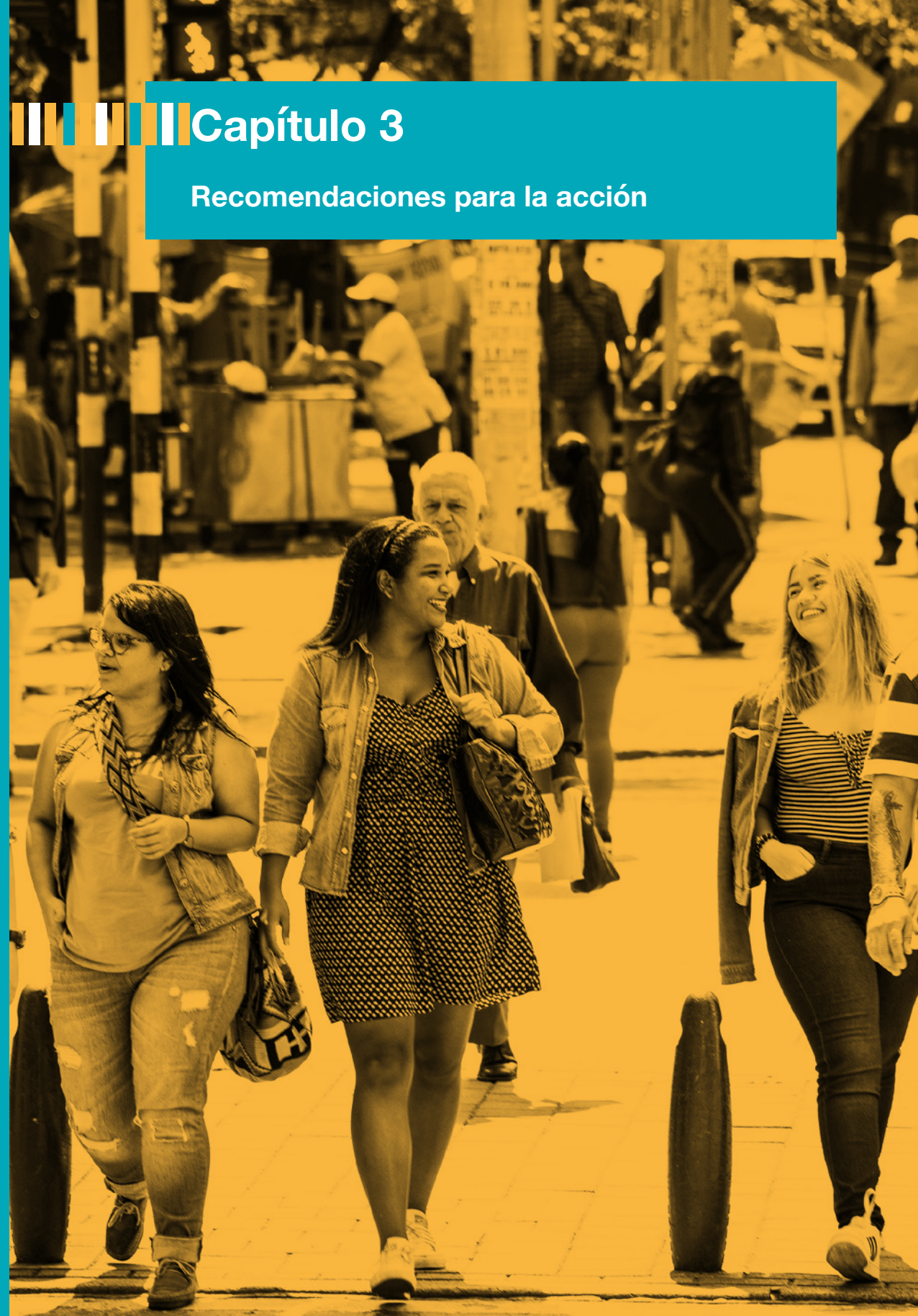
Por otro lado, se mencionó que la estrategia fue ambiciosa en cuanto al número de temáticas que abordó, esto se planteó por cuanto se realizaron actividades de manera simultánea, sin lograr en todos los casos mostrar cómo estaban asociadas entre sí, lo cual conlleva a cuestionar su orden metodológico.

Finalmente, en varias entrevistas se mencionó que si bien la estrategia logró aumentar el sentimiento de orgullo de los medellinenses hacia su ciudad (propósito buscado por la Estrategia), para la estrategia resulta inconveniente en la medida en que es difícil generar una autocrítica constructiva para revisar qué falló y cómo poderlo mejorar.



Capítulo 3

Recomendaciones para la acción



Desde el año 2001, Medellín ha recorrido un camino en busca de generar acciones de política pública en cultura ciudadana dirigidas a mejorar la calidad de vida de los medellinenses. En ese año, el plan de desarrollo¹⁷ en una de sus tres líneas estratégicas planteaba la *Revolución de la cultura ciudadana*, dando un lugar relevante a este tema en la agenda pública. En ese documento se soñaba una Medellín como “...una ciudad justa, con empleo digno y estable; donde la gente sea amable, que tenga un buen vivero, con sentido de Convivencia; una ciudad que sea próspera con un espacio público potencial para vivir. Una ciudad con cultura ciudadana, una ciudad competitiva y primera en el espacio público”. Esta invitación a hacer de Medellín una ciudad con cultura ciudadana, se ha convertido con el tiempo en un proyecto de ciudad que, como tal, ha tenido cambios, ha enfrentado nuevos retos y obstáculos pero que ha logrado mantenerse y esto es lo más loable.

La evolución de la cultura ciudadana en Medellín se ve en sus calles, en el sentido de apropiación y orgullo que tienen las personas por su ciudad. Cada dos años, la medición de indicadores da cuenta de esto. Si bien se han evidenciado algunos retrocesos, el empeño de sus administraciones desde 2001 en no dejar de lado este tema, ha hecho la diferencia con otros gobiernos locales en el país. Medellín ha comprendido lo estratégico y determinante que resulta la cultura ciudadana en la construcción de ciudadanía, la ha visto como una oportunidad de mejora. Los sucesivos gobiernos han insistido inteligentemente en la sostenibilidad de acciones dirigidas al cambio cultural, con diferentes acentos y estrategias, han confiado en las potencialidades de la cultura ciudadana para la transformación del capital social y la reconstrucción del tejido social, con persistencia han integrado la cultura ciudadana a su identidad de ciudad.

Medellín comprendió que no se trata solamente de inversión social, de mejorar los indicadores socioeconómicos de la ciudad, también se trata de cambiar el “chip”, de generar una ciudadanía empoderada y dispuesta a avanzar al ritmo de esos cambios, de generar unas actitudes y comportamientos acordes con la nueva realidad económica y social. Si bien falta

¹⁷. Plan de Desarrollo de Medellín 2001–2003 Medellín Competitiva.



mucho por trabajar, se debe reconocer el esfuerzo sostenido para lograr que las personas en la ciudad contribuyan con el buen vivir.

La historia de Medellín no ha sido fácil, el reconocimiento de la ciudad a nivel nacional e internacional como una ciudad violenta en los años ochenta y noventa, poco a poco ha ido cambiando, para posicionarla como una ciudad con una personalidad seductora, activa, cosmopolita y moderna, y aun cuando tiene problemas, tiene como corolario la persistencia en ser mejor. En este sentido, basada en esa necesidad de seguir trabajando en cambiar aquellos aspectos que no son los más favorables, resulta de vital importancia el seguimiento a los indicadores de cultura ciudadana. Continuar con una medición bianual de los indicadores de este tema, permite medir en una línea de tiempo estable avances y transformaciones de la ciudad.

Medellín debe seguir avanzando en el trabajo de cultura ciudadana en sintonía con diferentes espacios de la vida social y cultural. Es crucial mantener, plantear y ejecutar una agenda de trabajo en cultura ciudadana transversalizada que permita realizar acciones dirigidas al cambio cultural. En los sucesivos gobiernos desde 2001 se ha trabajado la cultura ciudadana, con diferentes acentos y en la actual administración se ha intentado transversalizar el tema mediante acciones en diferentes ámbitos y una audaz campaña comunicacional que ha acompañado lo realizado, visibilizando no solo las actividades en el marco de la estrategia actual, *ciudadanos como vos*, sino que muestra una robusta apuesta por hacer del tema algo que es necesario y prioritario dentro de la planeación estratégica de las diferentes carteras de gobierno. Han entendido que no solo se trata de visibilizar, sino de entretelar esfuerzos, que esto es importante y necesario para lograr cambios contundentes y sostenibles.

Como estrategia, *ciudadanos como vos* genera unos aprendizajes significativos respecto a cómo poner en práctica elementos teóricos, en este caso de la economía conductual y de las normas sociales, en función del cambio social y cultural a nivel macro. El trabajo que han realizado teniendo como uno de sus centros “cerrar la brecha supuesta por el fenómeno de la *ignorancia pluralista* en la ciudad” (Lopez, Natalia; Silva, Santiago & Trujillo Juan. 2019, p.77), ha logrado generar unas expectativas positivas del otro que se evidencia en los resultados de la medición.

Los resultados en reconocimiento mutuo positivo de los medellinenses dan cuenta de las potencialidades de un abordaje desde normas sociales en la construcción de ciudadanía, la promoción de la convivencia social y el fortalecimiento de la confianza interpersonal.

Es importante seguir el camino trazado hasta este punto, atendiendo al principio de asumir a la ciudadanía como un elemento activo del cambio. Es acertado seguir visibilizando los comportamientos prosociales en la cotidianidad, esto es poderoso si se quiere fortalecer un ethos cultural caracterizado por el respeto por la vida y la integridad, el cuidado mutuo, la confianza y el cumplimiento.

Es importante no bajar la guardia, seguir trazando hojas de ruta que pongan en el centro a las personas, que permitan desarrollar las potencialidades de la ciudadanía para convivir de una mejor manera. Asumir que todas las personas son ciudadanas en formación y que, por tanto, cualquier esfuerzo es poco para mejorar su capacidad en el cumplimiento de normas (formales). La modificación de normas sociales que inhiben la disposición a cooperar, así como el fortalecimiento de la empatía social mediante el reconocimiento de pequeños actos altruistas, respetuosos y dignificantes, ayudan a construir una narrativa de Medellín como una ciudad en la que confiar en los demás es posible.



Por otro lado, es necesario continuar los esfuerzos dirigidos a aumentar el respeto por la vida. Entre 2009 y 2011, Medellín tenía unos indicadores de rechazo al uso de la violencia mayores, más gente rechazaba las justificaciones para usar la violencia y más gente rechazaba el porte de armas. En su momento se habló de un fenómeno de concentración y densificación de los Factores Comportamentales y Actitudinales (FCA)¹⁸ en la ciudadanía, en el que se densificaban los FCA favorables a la convivencia en el grueso de la ciudadanía y se concentraban los FCA relacionados con la justificación de la violencia y la ilegalidad en un grupo de personas pequeño, pero con el suficiente poder para generar un impacto negativo en la seguridad de la ciudad.

En este momento, los indicadores de seguridad han sufrido un revés negativo, pues han aumentado los casos de homicidio, en particular relacionados con el accionar de grupos delincuenciales organizados, y de lesiones interpersonales. De igual modo, las tasas de violencia intrafamiliar y de pareja ensombrecen el panorama para la convivencia al interior de la familia en la ciudad. De manera intuitiva se puede decir que hay una relación entre los indicadores de rechazo a la violencia interpersonal e intrafamiliar y el mantenimiento a través del tiempo de del porcentaje de

18. Se trata de un proceso en el cual durante un lapso de tiempo la ciudad experimenta una multiplicación de las prácticas de cultura ciudadana que conllevan mayor tolerancia, mayor admiración por la ley y menos justificaciones para ejercer violencia (por lo menos en lo que respecta al grueso de la ciudadanía). Al tiempo que se reduce la densidad de los factores comportamentales y actitudinales (FCA) que favorecen la violencia, la densificación es un fenómeno por el cual los FCA (favorables a la convivencia o a la violencia, según sea el caso) crecen en el grueso de la ciudadanía. La ciudad había experimentado una reducción de los FCA asociados a la violencia, los comportamientos violentos y conflictivos se concentran en un segmento de la misma, ya sea porque este no ha participado en el proceso de cambio cultural y educación ciudadana, o porque ha generado una fuerte resistencia a dicho proceso debido a sus códigos de moral y sus valores culturales. Llamamos entonces concentración en términos generales al fenómeno por el cual los FCA (positivos o negativos) se dan de manera focalizada, es decir, cuando un sector particular de la sociedad se com-

homicidios relacionados con la convivencia social¹⁹, la tasa de violencia interpersonal y violencia intrafamiliar.

Atendiendo a lo planteado sobre densificación y concentración de FCA, y con relación a los homicidios se puede decir que persiste la densificación de FCA relacionados con la justificación de la violencia y la ilegalidad en un grupo de personas pequeño (sub-cultura delincencial), pero con el poder de impactar negativamente la seguridad de la ciudad.

Esto implica que es necesario plantear acciones de fortalecimiento de la seguridad ciudadana, en el marco de los derechos humanos, que neutralicen el accionar de la delincuencia y sea más efectivos para garantizar la integridad de las personas, en particular en las comunas en las que se concentra el accionar de los grupos ilegales, así como en el centro de la ciudad. Al tiempo, es necesario mantener las acciones que fortalecen el capital social comunitario.

Es importante comprender las dinámicas de convivencia vecinal, identificar y focalizar aspectos críticos de la convivencia que permitan generar acciones dirigidas a empoderar a la ciudadanía para resolver situaciones conflictivas sin acudir a la violencia, los reconocimientos vecinales realizados son acciones importantes que deben acompañarse de: **1.** Un proceso de desarrollo de capacidades en las personas que permitan resolver las situaciones que generan tensiones en el relacionamiento cotidiano, **2.** Desarrollar con las comunidades acciones que instauren normas sociales dirigidas al fortalecimiento de la convivencia vecinal y barrial, se entablen acuerdos y un sistema de reconocimientos, con sanción social a los transgresores.

Es necesario aumentar los niveles de rechazo a la violencia intrafamiliar y la violencia contra las mujeres. Los indicadores de violencias muestran tolerancia a la violencia de género. También, es necesario comprender los escenarios de violencia interpersonal, en el que las mujeres tienen una mayor participación que los hombres. Se deben generar procesos de

19. Según cifras de homicidios del SISC a corte 2019, el porcentaje de homicidios cuyos móviles se relacionan con convivencia, entre 2009 y 2018 han oscilado entre el 6,7% (2010) y el 25,5% (2016).

base críticos, en los que la ciudadanía aborde con seriedad el problema de la violencia de género, del machismo. Generar estrategias que conciencien sobre la violencia intrafamiliar como un fenómeno social de interés público, que puede ser intervenido preventivamente, que debe criticar el ejercicio de poder entre hombres y mujeres, la desigualdad de género. La sanción social al agresor debe fortalecerse, la educación emocional de los miembros de la familia y la promoción de la parentalidad positiva, son vetas de trabajo con la ciudadanía.

Por otro lado, se debe hacer un trabajo fuerte de control a la tenencia y porte de armas, procesos en los que no solo se controle la circulación de armas en la ciudad, sino que se invite al rechazo de su uso. Los datos nos muestran que la percepción de un detrimento en la seguridad se relaciona con la disposición a la tenencia de armas. Es importante, que se generen incentivos para desarmar a la población y que esto viaje con acciones que favorezcan la percepción de seguridad.

El indicador de *Coexistencia y diversidad* aumentó un punto entre mediciones, y los resultados de algunos de los indicadores que lo componen vale la pena recordarlos acá. Por un lado, se debe resaltar una mayor aceptación a la población de reinsertados y desmovilizados, lo cual es muy positivo, dada la necesidad de inclusión social de esta población.



Sin embargo, y no tan positivamente, aumentó el rechazo a las personas drogadictas, aun cuando el rechazo a los narcotraficantes es menor y permaneció prácticamente igual entre 2017 y 2019. Esto supone un mayor rechazo hacia quien sufre de una enfermedad que hacia quien es protagonista de una problemática social como el narcotráfico, con las implicaciones negativas que ha tenido para la ciudad y que por años ha tenido que enfrentar. Es necesario comprender qué elementos sociales y culturales hacen que la gente valide más al generador del problema que a la víctima.

Por otro lado, es necesario dirigir la mirada hacia la tolerancia a personas reconocidas como corruptas y los protagonistas del conflicto armado. Si bien se espera que la disposición a coexistir sea alta hacia diferentes poblaciones, pues esto habla de pluralidad y aceptación en la diferencia, también se espera que haya un mayor rechazo a personas que por sus características y acciones resultan perjudiciales para la convivencia y la democracia. La percepción de corrupción hacia funcionarios públicos sigue siendo alta, ocho de cada diez personas, pero esto no supone necesariamente un rechazo contundente hacia quien comete actos de corrupción por buena parte de la sociedad medellinense (solo cuatro de cada diez ciudadanos no los querría como vecinos) y los datos de la encuesta



muestran que aun cuando se conozcan casos de corrupción no se hace nada, ya sea porque se considera que eso es asunto de las autoridades (un cuarto de la población) o por temor (otro cuarto de la población). Es necesario acompañar la narrativa de confiabilidad, con acciones que muestren que efectivamente hay cumplimiento en el papel del servidor y que existen sanciones legales y sociales hacia quien comete actos corruptos. Esto con el fin de combatir la norma social de aceptación del corrupto ya sea por temor, conveniencia (nepotismo, clientelismo) o indiferencia y cambiar la idea de que todo funcionario público per sé es corrupto.

En ese sentido, es necesario realizar acciones dirigidas a generar una cultura de la legalidad que se fundamente en la probidad individual y colectiva. Al tiempo que popularice las actitudes y comportamientos que condicen con la legalidad y sancione socialmente los pequeños actos de ilegalidad.

Como se vio en el análisis de indicadores, el indicador de *Disposición a obedecer la ley* aumentó un punto entre mediciones, lo cual plantea que es necesario seguir trabajando en comprender a profundidad los intereses, razones y emociones que están detrás de las justificaciones a la desobediencia de la ley. Esto, porque aun cuando hay una valoración positiva de la ley y la gente está dispuesta a someterse a ésta aun cuando su conciencia les diga que actuaron bien, existen elementos en la cotidianidad de los medellinenses que conllevan a justificar la ruptura de normas, es decir, a legitimar comportamientos transgresores de las normas. Comprender cuáles son los incentivos para el (in)cumplimiento de normas también es un escenario por explorar.

Los hallazgos en el eje de *Percepción del otro*, muestran que es necesario seguir trabajando en mejorar la confianza interpersonal y que el esfuerzo realizado en los últimos dos años por el actual gobierno se debe mantener. Cambiar el imaginario colectivo, las representaciones que se tiene de las demás personas es una tarea titánica, que además requiere de constancia en el tipo de ejercicios ilustrativos que le permitan al ciudadano del común verse reflejado en los demás, y que dicho reflejo sea algo positivo. Se requiere seguir trabajando la confianza en al menos dos escenarios: el primero, en el escenario comunitario pues es ahí donde están los círculos

de convivencia más cercana a los individuos. Una actitud confiada es el resultado del aprendizaje social y de la cultura, resulta de procesos de interacción a todos los niveles del relacionamiento social, del vivir juntos.²⁰ En ese sentido, se requiere lograr, mejorar y fortalecer los vínculos interpersonales basados en el respeto mutuo y la dignidad.

En la construcción de confianza interpersonal media no solo la experiencia directa (tratos o acuerdos directos con las personas) sino también la reputación o experiencia indirecta (tratos o acuerdos realizados con terceros). Por ello se requiere generar espacios de construcción de confianza a nivel comunitario para fortalecer la disposición a cooperar en proyectos colectivos (Mishra, 1996, p. 265).

El segundo de los escenarios es la ciudad, en ella se debe continuar trabajando la confianza social. Como ya se señaló, la confianza social es una extensión de la confianza interpersonal y de la reciprocidad, que se relaciona de una manera importante con la disposición a realizar acuerdos, su cumplimiento y repararlos. En este orden de ideas, es favorable que la ciudad haya experimentado un aumento en la disposición a hacer acuerdos. Este escenario se debe capitalizar, potenciando la idea del medellinense como confiable y cumplidor, pues los datos muestran que la confianza va de la mano del cumplimiento de acuerdos.

Encontrar que aumentó el porcentaje de personas que consideran que la mayoría de ciudadanos son corruptos, demuestra que es necesario seguir trabajando en la percepción positiva del otro. El análisis de los indicadores en el grupo de personas que ha conocido la estrategia *ciudadanos como vos* muestra que se ha avanzado por buen camino, pues este grupo tiene una mejor calificación en el indicador de confianza interpersonal, que aquellos que no conocen la estrategia.

20. La confianza según Hirschman aumenta con el uso al tiempo que se autogenera y acumula, como producto de la interacción continua, se desarrolla y fortalece con las relaciones interpersonales (Creed & Miles, 1996:23; Powell, 1996, p. 63). La confianza requiere de sucesivas interacciones que permitan predecir los comportamientos.



Finalmente, el eje de *Relación con lo público*, nos muestra que hubo un aumento en la disposición a impulsar o modificar una ley y en el indicador de *Participación efectiva*, por tanto, es necesario aprovechar ese crecimiento en la disposición de la ciudadanía a participar, incentivando y generando estrategias aún más descentralizadas en la oferta cultural, de participación política (por fuera de época electoral) y social. Por otro lado, aumentó también la percepción de regulación por parte de las autoridades y de otros ciudadanos, esto es fundamental en el actual proceso de cambio que se adelanta en la ciudad, pues muestra que hay un interés general por lo que los demás hacen y sus consecuencias en la convivencia. Por ello, no se debe bajar la guardia y se deben realizar acciones intersectoriales que le muestren a los ciudadanos y las ciudadanas que sus comportamientos son observados y pueden ser dignos de reconocimiento o de sanción social y legal.

El aumento en el indicador de *Interés por lo público* aumenta notablemente en esta última medición, esto es una excelente noticia para cualquier iniciativa pública, pues que los ciudadanos manifiesten interés por lo que sucede en la ciudad es terreno abonado para generar acciones que promuevan la veeduría y control social a los asuntos de resorte político, económico y social. Muestra una ciudadanía más interesada en lo que hacen sus gobernantes, y quizás se relacione con el aumento en la confianza en instituciones políticas como la Alcaldía, la Gobernación y el Gobierno Nacional. Acciones que contemplen el control político, que sean ampliamente difundidas y abiertas, pueden contribuir a aumentar los niveles de participación, dada esta coyuntura de confianza en el gobierno de turno.

Con relación a la estrategia *ciudadanos como vos*, se observa que en la mayoría de los indicadores de cultura ciudadana, aquellos ciudadanos que reportaron conocer o reconocer algunos de los elementos o actividades de la Estrategia presentan mejores resultados. Esto es positivo para la Estrategia pues, desde la perspectiva de la política pública, sugiere que

la intervención tuvo un efecto positivo en general en la población objetivo en aquellos comportamientos, actitudes y creencias en los cuales se esperaba tener alguna influencia. Mantener esta línea de trabajo será un reto para la ciudad, cuando se busca continuar construyendo capital social a partir del reconocimiento positivo del otro. Los resultados del trabajo cualitativo permiten además ajustar aquellas áreas identificadas como oportunidades de mejora. Es el caso de la estructuración de las actividades realizadas en el marco de la Estrategia, así como la medición de los resultados y su correspondiente difusión.

Con respecto a la estructuración, se sugiere definir con mayor claridad los objetivos de cada una de las actividades de forma que se identifique cómo contribuyen al objetivo general de la Estrategia; en términos de política pública esto implica definir una teoría de cambio de la Estrategia, de forma que desde lo técnico, operativo y administrativo sea posible identificar y ajustar aquellas actividades que permitan lograr los impactos deseados a nivel de ciudad, esto es determinar de forma transparente la secuencia “productos - actividades - resultados - impactos”. A este respecto se mencionó que denominar “de la confianza” a aquellas actividades de alta visibilidad, por ejemplo, el bus -que circulaba por toda la ciudad-, la tienda -que fue replicada en varias comunas-, la biblioteca -centro de alta circulación-, pudo haber resultado abrumador para la población a la vez que pudo haber restado el carácter particular y especial a las intervenciones. Desde el punto de vista del efecto esperado, se induce a la población participante a este efecto, restando naturalidad a la intervención y sesgando en cierto sentido una posible medición de sus resultados e impactos. Con relación a este tema de medición, se sugieren metodologías de medición rigurosas que permitan determinar los impactos, a nivel individual y colectivo, de las actividades realizadas, esto acompañado de un proceso de difusión, validación y discusión política y académica.

Bibliografía

- Alcaldía de Medellín, S. de C. C. (2015). *Retos y oportunidades de la cultura ciudadana en Medellín*.
- Aldana, S., et. al. (2012). **Densificación y concentración. Un análisis de los fenómenos de violencia urbana.** En *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América Latina* (Banco Interamericano de Desarrollo, pp. 53–86). Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/antipodas-de-la-violencia-desafios-de-cultura-ciudadana-para-la-crisis-de-inseguridad-en-america>
- Aldana, S., & Ramírez, G. (2012). **Seguridad ciudadana: Viejos problemas, nuevas miradas.** En *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América Latina* (Banco Interamericano de Desarrollo, pp. 87–114). Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/antipodas-de-la-violencia-desafios-de-cultura-ciudadana-para-la-crisis-de-inseguridad-en-america>
- Arriagada, I. (2003). *Capital social: Potencialidades analíticas y metodológicas para la superación de la pobreza*: memorias. United Nations Publications.
- Bicchieri, C. (2006). *The grammar of society: The nature and dynamics of social norms*. Cambridge University Press.
- Creed, W. E. D., & Miles, R. E. (1996). “Trust in organizations: a conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls”. En: R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.) Trust in organizations. Frontiers of theory and research. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, P. 16-38
- Deloitte (2018). **Consumo móvil en Colombia. Siempre conectados ¿Bendición o Maldición?** Encuesta Anual de consumo móvil. Disponible en: <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/consumo-movil-2018.html>
- Escamez Navas, S. E. (2008). **Tolerancia y respeto en las sociedades modernas.** Veritas. Revista de Filosofía y Teología, III, núm. 19, 229–252.
- Eslava Rincón, J. I., & Torres Quintero, A. P. (2013). *Tejiendo el hilo de Ariadna: Laberintos de la legalidad y la integridad* (Primer edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- López, Natalia; Silva, Santiago & Trujillo Juan. 2019. **Un juego de espejos. Normas sociales, influencia social y cultura ciudadana en Medellín.** En: cultura ciudadana. Reflexiones y experiencias de ciudad. Alcaldía de Medellín.
- Mishra, A. K. (1996). **Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust.** En *Trust in Organizations*, Sage, Thousand Oaks (pp. 261–287).
- Montero, J. R., Zmerli, S., & Newton, K. (2008). **Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia.** Revista Española de Investigaciones Sociológicas REIS, Abril/Junio 2008(122), 11–54.
- Murraín, H. (2015). **La légalité et la représentation de l'autre. L'influence des normes sociales dans le respect des lois.** Droit et société, (3), 653–664.
- Concejo de Medellín (2001). **Plan de Desarrollo de Medellín 2001–2003 Medellín Competitiva.** Disponible en: [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/pd-medell%C3%ADn-antioquia-2001-2003-\(170%20p%C3%A1g%20-%20892%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/pd-medell%C3%ADn-antioquia-2001-2003-(170%20p%C3%A1g%20-%20892%20kb).pdf)
- Powell, W. W. (1996). “Trust-based forms of governance”. En: R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.) Trust in organizations. Frontiers of theory and research. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications. P. 51-67.
- Secretaría de cultura ciudadana (2019). *Balance de la Estrategia ciudadanos como vos.* marzo de 2019.
- Secretaría de Seguridad y Convivencia - **Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, (2019).** *Base de datos Lesión no fatal dolosa según policía.* Disponible en: <http://medata.gov.co/dataset/lesi%C3%B3n-no-fatal-dolosa-seg%C3%BAn-polic%C3%ADa>
- Secretaría de Seguridad y Convivencia - **Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, (2019).** *Base de datos Homicidio.* Disponible en: <http://medata.gov.co/dataset/homicidio>
- Secretaría de Seguridad y Convivencia - **Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, (2019).** *Base de datos Hurto a personas.* Disponible en: <http://medata.gov.co/dataset/hurto-persona>
- Secretaría de Seguridad y Convivencia - **Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, (2019).** *Base de datos Solicitud de medidas de protección por violencia intrafamiliar.* Disponible en: <http://medata.gov.co/dataset/solicitud-de-medidas-de-protecci%C3%B3n-por-violencia-intrafamiliar>
- Secretaría de Seguridad y Convivencia - **Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, (2019).** *Base de datos Incautación de armas de fuego.* Disponible en: <http://medata.gov.co/dataset/incautaci%C3%B3n-arma-de-fuego>

Anexo. Indicadores ECC. Resultados mediciones 2009 a 2019

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
¿Cómo se moviliza usted principalmente?	A pie	15%	13%	16%	15%	10%	13%	14%
	Bus, buseta, colectivo	57%	55%	46%	40%	36%	35%	21%
	Taxi	6%	6%	6%	7%	5%	5%	4%
	Motocicleta	9%	9%	10%	10%	16%	10%	11%
	Bicicleta	1%	1%	1%	2%	2%	2%	5%
	Metro	5%	6%	9%	12%	14%	17%	
	Metro Plus			2%	3%	4%	4%	
	Moto-taxi	8%	9%	8%	9%	2%	3%	4%
	Automóvil particular	8%	9%	8%	9%	10%	9%	8%
	Otros	0%	0%	0%	0%	2%	1%	1%
Al cruzar una calle, un vehículo se le vino encima	Si	18%	20%	17%	19%	19%	16%	19%
	No	82%	80%	83%	81%	81%	84%	81%
	No hizo nada	77%	71%	73%	70%	77%	70%	70%
	Agredió verbalmente al responsable	11%	9%	13%	16%	7%	11%	10%
	Agredió físicamente al responsable	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Reacción. Al cruzar una calle un vehículo se le vino encima	Hizo llamado cordial a corregir la situación y la persona reaccionó BIEN	7%	9%	8%	6%	6%	9%	9%
	Hizo llamado cordial a corregir la situación y la persona reaccionó MAL	4%	9%	3%	6%	7%	7%	9%
	Llamó a la policía o a la entidad de control	1%	2%	2%	1%	2%	2%	1%
Montó en un autobús que iba demasiado rápido	Si	46%	36%	34%	33%	30%	31%	28%
	No	54%	64%	66%	67%	70%	69%	72%
	No hizo nada	90%	80%	81%	82%	72%	79%	76%
	Agredió verbalmente al responsable	3%	5%	5%	5%	3%	6%	4%
	Agredió físicamente al responsable	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Reacción. Montó en un autobús que iba demasiado rápido	Hizo llamado cordial a corregir la situación y la persona reaccionó BIEN	4%	9%	10%	6%	18%	11%	13%
	Hizo llamado cordial a corregir la situación y la persona reaccionó MAL	2%	5%	3%	5%	6%	3%	7%
	Llamó a la policía o a la entidad de control	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Montó en un vehículo manejado por alguien en estado de embriaguez	Si	5%	5%	6%	3%	3%	2%	3%
	No	95%	95%	94%	97%	97%	98%	97%
	No hizo nada	82%	76%	71%	84%	62%	78%	71%
	Agredió verbalmente al responsable	4%	6%	4%	3%	1%	7%	4%
Reacción. Montó en un vehículo manejado por alguien en estado de embriaguez	Agredió físicamente al responsable	0%	0%	4%	3%	5%	1%	1%
	Hizo llamado cordial a corregir la situación y la persona reaccionó BIEN	9%	12%	16%	6%	27%	10%	16%
	Hizo llamado cordial a corregir la situación y la persona reaccionó MAL	4%	4%	6%	3%	4%	3%	7%
	Llamó a la policía o a la entidad de control	1%	2%	0%	2%	1%	1%	2%
Algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido	Si	52%	52%	45%	53%	46%	51%	45%
	No	48%	48%	55%	47%	54%	49%	55%
	No hizo nada	85%	79%	84%	84%	67%	80%	70%
	Agredió verbalmente al responsable	0%	1%	1%	0%	2%	1%	1%
	Agredió físicamente al responsable	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Reacción. Algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	4%	7%	5%	4%	6%	4%	8%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó	2%	3%	3%	3%	5%	2%	4%
	Acudió a la autoridad	9%	9%	7%	9%	18%	14%	17%
Los hijos de un vecino insultaron o agredieron a sus hijos	Si	7%	6%	5%	7%	5%	5%	6%
	No	93%	94%	95%	93%	95%	95%	94%
	No hizo nada	53%	48%	44%	36%	46%	34%	42%
	Agredió verbalmente al responsable	8%	11%	6%	10%	9%	15%	7%
	Agredió físicamente al responsable	4%	0%	5%	4%	1%	1%	2%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Reacción. Los hijos de un vecino insultaron o agredieron a sus hijos	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	24%	24%	27%	28%	19%	20%	17%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó	6%	10%	12%	15%	20%	17%	17%
	Acudió a la autoridad	5%	7%	6%	7%	4%	12%	15%
Presenció peleas o riñas entre borrachos de su barrio	Si	19%	19%	18%	23%	22%	22%	26%
	No	81%	81%	82%	77%	78%	78%	74%
	No hizo nada	85%	78%	80%	79%	78%	81%	67%
	Agredió verbalmente al responsable	0%	2%	3%	1%	2%	1%	1%
Agredió físicamente al responsable	1%	2%	3%	1%	1%	0%	1%	
Reacción. Presenció peleas o riñas entre borrachos de su barrio	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	3%	3%	4%	3%	5%	2%	3%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó	1%	2%	2%	1%	1%	1%	1%
	Acudió a la autoridad	10%	14%	9%	15%	14%	14%	27%
No le han pagado lo que le corresponde por su trabajo	Si	10%	18%	11%	13%	10%	11%	11%
	No	90%	82%	89%	87%	90%	89%	89%
	No hizo nada	60%	53%	57%	47%	50%	63%	61%
Agredió verbalmente al responsable	3%	5%	2%	2%	4%	1%	2%	
Reacción. No le han pagado lo que le corresponde por su trabajo	Agredió físicamente al responsable	1%	5%	4%	1%	2%	0%	1%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	22%	20%	22%	26%	28%	23%	19%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó	6%	11%	9%	18%	12%	7%	9%
	Acudió a la autoridad	7%	5%	7%	5%	4%	5%	9%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Alguien no le pagó una deuda económica	Si	20%	24%	20%	25%	16%	21%	18%
	No	80%	76%	80%	75%	84%	79%	82%
	No hizo nada	54%	45%	53%	42%	46%	44%	55%
	Agredió verbalmente al responsable	2%	4%	2%	1%	2%	4%	2%
	Agredió físicamente al responsable	1%	3%	2%	1%	2%	0%	1%
Reacción. Alguien no le pagó una deuda económica	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	30%	26%	31%	33%	32%	32%	25%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó	11%	17%	9%	19%	16%	16%	12%
	Acudió a la autoridad	2%	5%	3%	3%	3%	4%	4%
Se han burlado o lo han discriminado por su apariencia física	Si	7%	6%	8%	9%	10%	12%	8%
	No	93%	94%	92%	91%	90%	88%	92%
	No hizo nada	87%	76%	75%	84%	82%	73%	80%
	Agredió verbalmente al responsable	6%	9%	5%	5%	5%	8%	5%
	Agredió físicamente al responsable	1%	5%	2%	2%	2%	0%	1%
Se han burlado o lo han discriminado por su apariencia física	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó bien	5%	5%	11%	3%	6%	8%	7%
	Hizo un llamado cordial al responsable para que corrigiera la situación y la persona reaccionó	1%	3%	4%	4%	4%	8%	5%
	Acudió a la autoridad	1%	2%	2%	1%	1%	3%	1%
	Le llamaría la atención	71%	67%	75%	71%	75%	70%	70%
	Buscaría que otros le llamen la atención	5%	7%	3%	3%	3%	5%	4%
	No haría nada por que es indiferente	8%	12%	12%	10%	10%	7%	11%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Una persona se salta el turno en una fila o cola	No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	4%	3%	4%	6%	3%	4%	4%
	No haría nada por temor a la reacción	11%	10%	6%	9%	8%	14%	11%
	No haría nada porque usted hace lo mismo	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%
	Le llamaría la atención	61%	64%	70%	65%	67%	70%	66%
	Buscaría que otros le llamen la atención	5%	4%	3%	2%	4%	3%	4%
	No haría nada por que es indiferente	14%	13%	14%	11%	12%	7%	11%
Una persona arroja basura en la calle	No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	5%	6%	5%	7%	5%	6%	4%
	No haría nada por temor a la reacción	13%	11%	7%	13%	11%	13%	13%
	No haría nada porque usted hace lo mismo	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%
	Le llamaría la atención	58%	52%	61%	51%	55%	60%	53%
Una persona llega tarde a una cita o a una reunión de trabajo	Buscaría que otros le llamen la atención	7%	5%	5%	6%	8%	5%	7%
	No haría nada por que es indiferente	15%	22%	22%	19%	21%	15%	20%
	No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	11%	11%	7%	17%	8%	11%	10%
	No haría nada por temor a la reacción	5%	8%	4%	6%	7%	8%	9%
	No haría nada porque usted hace lo mismo	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
	Le llamaría la atención	24%	31%	39%	29%	29%	42%	33%
	Buscaría que otros le llamen la atención	5%	5%	4%	5%	7%	6%	7%
	No haría nada por que es indiferente	34%	27%	32%	28%	25%	20%	25%
Una persona compra mercancías de contrabando o piratas	No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	11%	11%	12%	19%	11%	14%	12%
	No haría nada por temor a la reacción	18%	19%	9%	16%	24%	16%	22%
	No haría nada porque usted hace lo mismo	7%	7%	4%	3%	4%	3%	2%
	Le llamaría la atención	56%	56%	61%	59%	62%	62%	55%
	Buscaría que otros le llamen la atención	4%	3%	3%	2%	3%	3%	4%
	No haría nada por que es indiferente	22%	20%	21%	17%	17%	15%	18%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Una persona cruza la calle por donde no se debe	No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás	7%	7%	7%	10%	8%	8%	8%
	No haría nada por temor a la reacción	9%	10%	7%	10%	9%	10%	14%
	No haría nada porque usted hace lo mismo	2%	4%	2%	2%	2%	3%	2%
	Acepta el llamado de atención	98%	96%	97%	97%	97%	97%	94%
Usted se salta el turno en una fila o cola	No acepta el llamado de atención por que nadie debe decirle qué hacer	1%	2%	1%	1%	3%	2%	2%
	No acepta porque le parece una falta inofensiva	1%	2%	2%	2%	1%	1%	3%
Por descuido arroja basura en la calle	Acepta el llamado de atención	97%	96%	95%	97%	95%	98%	94%
	No acepta el llamado de atención por que nadie debe decirle qué hacer	2%	2%	3%	2%	4%	2%	3%
	No acepta porque le parece una falta inofensiva	1%	2%	2%	2%	1%	0%	3%
Llega tarde a una cita o una reunión de trabajo	Acepta el llamado de atención	97%	97%	96%	96%	93%	97%	94%
	No acepta el llamado de atención por que nadie debe decirle qué hacer	1%	2%	2%	2%	5%	2%	3%
	No acepta porque le parece una falta inofensiva	2%	1%	2%	2%	2%	1%	3%
Usted compra mercancías de contrabando o piratas	Acepta el llamado de atención	88%	90%	82%	85%	89%	93%	89%
	No acepta el llamado de atención por que nadie debe decirle qué hacer	3%	5%	6%	8%	8%	4%	5%
Usted cruza una calle por donde no se debe	No acepta porque le parece una falta inofensiva	9%	6%	12%	7%	3%	3%	6%
	Acepta el llamado de atención	96%	95%	93%	93%	93%	97%	94%
Usted cruza una calle por donde no se debe	No acepta el llamado de atención por que nadie debe decirle qué hacer	1%	3%	3%	4%	5%	2%	3%
	No acepta porque le parece una falta inofensiva	3%	2%	4%	3%	2%	1%	4%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Regulación de autoridades: Parquear vehículos en zonas prohibidas	Nunca	13%	24%	43%	31%	38%	30%	30%
	Casi Nunca	31%	26%	19%	30%	22%	29%	27%
	Casi Siempre	30%	33%	24%	26%	26%	24%	25%
	Siempre	26%	17%	14%	13%	14%	18%	18%
	Nunca	37%	42%	52%	57%	48%	47%	46%
Regulación de autoridades: Arrojar basura en la calle	Casi Nunca	30%	30%	25%	26%	26%	26%	29%
	Casi Siempre	25%	19%	15%	12%	16%	15%	15%
	Siempre	8%	8%	7%	4%	10%	12%	10%
	Nunca	26%	32%	41%	38%	40%	40%	40%
Regulación de autoridades: Dañar mobiliario público	Casi Nunca	25%	28%	25%	27%	28%	27%	29%
	Casi Siempre	34%	26%	22%	25%	20%	18%	19%
	Siempre	15%	13%	12%	10%	13%	15%	12%
	Nunca	23%	31%	40%	34%	31%	31%	31%
Regulación de autoridades: Poner equipos de sonido con volumen excesivo	Casi Nunca	35%	32%	24%	26%	24%	28%	26%
	Casi Siempre	30%	25%	22%	30%	26%	24%	26%
	Siempre	12%	12%	14%	10%	20%	17%	16%
	Nunca	18%	30%	42%	37%	39%	38%	38%
Regulación de autoridades: Arrojar escombros o materiales en las vías	Casi Nunca	30%	28%	23%	26%	28%	27%	29%
	Casi Siempre	36%	28%	22%	25%	21%	20%	20%
	Siempre	16%	14%	13%	11%	12%	15%	13%
	Nunca	10%	26%	42%	35%	39%	38%	34%
Regulación de autoridades: Vender mercancías en los andenes	Casi Nunca	18%	23%	22%	24%	27%	23%	25%
	Casi Siempre	42%	30%	21%	29%	20%	22%	23%
	Siempre	30%	21%	15%	13%	14%	18%	18%
	Nunca	5%	12%	25%	20%	22%	26%	22%
Regulación de autoridades: No usar casco para andar en motocicleta bicicleta	Casi Nunca	10%	13%	14%	17%	19%	17%	17%
	Casi Siempre	33%	35%	28%	30%	27%	26%	26%
	Siempre	53%	39%	34%	32%	32%	32%	35%
	Nunca	29%	35%	48%	39%	38%	35%	37%
Regulación de ciudadanos: Parquear vehículos en zonas prohibidas	Casi Nunca	43%	37%	19%	26%	23%	27%	28%
	Casi Siempre	20%	19%	21%	25%	24%	22%	23%
	Siempre	8%	9%	13%	10%	16%	17%	12%
	Nunca	26%	28%	33%	32%	29%	30%	31%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Espacio Público								
Regulación de ciudadanos: Arrojar basura en la calle	Casi Nunca	33%	34%	25%	26%	24%	23%	27%
	Casi Siempre	31%	28%	28%	29%	32%	27%	28%
	Siempre	10%	10%	14%	12%	16%	20%	14%
	Nunca	31%	34%	39%	35%	39%	35%	39%
Regulación de ciudadanos: Dañar mobiliario público	Casi Nunca	36%	35%	23%	27%	27%	27%	29%
	Casi Siempre	25%	22%	25%	28%	22%	19%	22%
	Siempre	8%	9%	13%	10%	13%	19%	11%
	Nunca	23%	25%	36%	32%	33%	31%	30%
Regulación de ciudadanos: Poner equipos de sonido con volumen excesivo	Casi Nunca	34%	31%	23%	27%	26%	26%	26%
	Casi Siempre	32%	29%	26%	31%	25%	24%	29%
	Siempre	11%	15%	16%	10%	17%	19%	15%
	Nunca	22%	27%	37%	32%	36%	33%	36%
Regulación de ciudadanos: Arrojar escombros o materiales en las vías	Casi Nunca	39%	32%	21%	28%	29%	28%	28%
	Casi Siempre	30%	28%	26%	29%	22%	22%	24%
	Siempre	10%	13%	15%	11%	13%	18%	12%
	Nunca	43%	44%	49%	59%	50%	52%	49%
Regulación de ciudadanos: Vender mercancías en los andenes	Casi Nunca	37%	32%	24%	24%	27%	26%	27%
	Casi Siempre	16%	18%	17%	13%	14%	12%	16%
	Siempre	5%	7%	9%	5%	8%	10%	8%
	Nunca	33%	34%	50%	56%	38%	41%	43%
Regulación de ciudadanos: No usar casco para andar en motocicleta o bicicleta	Casi Nunca	37%	27%	18%	21%	26%	23%	25%
	Casi Siempre	22%	26%	17%	15%	20%	19%	19%
	Siempre	8%	13%	15%	8%	6%	17%	13%
Legalidad y Corrupción								
Se entera de que una persona conocida le ofreció dinero a un funcionario público para que le aprobara un contrato	Le llamaría la atención	11%	19%	12%	19%	19%	20%	18%
	Informaría a la autoridad	36%	26%	27%	25%	31%	25%	35%
	Informaría a otros buscando generar rechazo social	3%	6%	5%	5%	3%	3%	4%
	No haría nada porque eso es competencia de la autoridad	21%	19%	22%	28%	22%	25%	22%
	No haría nada por temor	28%	31%	33%	24%	25%	27%	21%
	Le llamaría la atención	4%	10%	9%	12%	10%	13%	12%
	Informaría a la autoridad	46%	32%	33%	34%	39%	33%	42%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Legalidad y Corrupción								
Se entera de que un funcionario público pidió dinero para aprobar un contrato	Informaría a otros buscando generar rechazo social	2%	6%	5%	5%	3%	4%	3%
	No haría nada porque eso es competencia de la autoridad	21%	20%	20%	26%	20%	24%	21%
	No haría nada por temor	27%	33%	33%	23%	27%	26%	22%
De modo general, las palabras norma o regla despiertan en usted un sentimiento	Muy Positivo	17%	27%	29%	17%	23%	19%	14%
	Positivo	78%	64%	64%	76%	70%	70%	77%
	Le es indiferente	4%	7%	5%	4%	6%	6%	6%
	Negativo	1%	1%	2%	2%	2%	4%	3%
	Muy negativo	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Actúa conforme a la ley	Nunca	1%	4%	2%	1%	3%	4%	2%
	Casi Nunca	9%	9%	8%	4%	4%	4%	5%
	Casi siempre	39%	48%	41%	40%	44%	29%	38%
	Siempre	50%	39%	49%	55%	50%	63%	56%
Le queda fácil actuar conforme a la ley	Nunca	1%	3%	3%	1%	2%	3%	2%
	Casi Nunca	9%	11%	7%	4%	4%	5%	6%
	Casi siempre	38%	45%	42%	33%	47%	22%	36%
	Siempre	52%	41%	48%	62%	46%	70%	57%
Si usted desobedece la ley y su conciencia le dice que actuó bien, acepta ser castigado	Nunca	18%	14%	9%	20%	17%	14%	10%
	Casi Nunca	25%	16%	13%	10%	17%	8%	11%
	Casi siempre	26%	34%	37%	25%	28%	23%	31%
	Siempre	31%	36%	42%	45%	38%	55%	48%
Le queda fácil actuar de acuerdo a su conciencia	Nunca	1%	2%	2%	1%	3%	3%	1%
	Casi Nunca	7%	8%	7%	3%	4%	2%	5%
	Casi siempre	31%	41%	37%	26%	40%	19%	33%
	Siempre	61%	48%	53%	70%	53%	76%	61%
Si usted desobedece la ley y su conciencia le dice que actuó mal, acepta ser castigado	Nunca	2%	3%	4%	2%	2%	4%	2%
	Casi Nunca	11%	9%	10%	3%	4%	5%	6%
	Casi siempre	34%	42%	36%	24%	37%	23%	33%
	Siempre	54%	46%	50%	71%	57%	68%	59%
Lo ordenado por la ley coincide con la costumbre	Nunca	3%	6%	8%	5%	8%	9%	8%
	Casi Nunca	23%	16%	13%	13%	12%	15%	13%
	Casi siempre	40%	42%	40%	36%	47%	27%	37%
	Siempre	34%	36%	38%	46%	34%	49%	42%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Legalidad y Corrupción								
Lo ordenado por la ley coincide con lo ordenado por su conciencia	Nunca	4%	6%	7%	5%	7%	8%	8%
	Casi Nunca	19%	13%	11%	12%	10%	13%	12%
	Casi siempre	44%	44%	37%	34%	43%	30%	36%
	Siempre	34%	36%	45%	49%	40%	49%	43%
Justifica desobedecer la ley: Cuando es la única manera de alcanzar sus objetivos	Si	18%	17%	24%	25%	22%	24%	20%
	No	82%	83%	76%	75%	78%	76%	80%
Justifica desobedecer la ley: Cuando es la única manera de ayudarle a la familia	Si	37%	33%	42%	42%	41%	43%	34%
	No	63%	67%	58%	58%	59%	57%	66%
Justifica desobedecer la ley: Cuando es la única manera de luchar públicamente contra una ley o un régimen injusto	Si	31%	25%	31%	40%	34%	44%	35%
	No	69%	75%	69%	60%	66%	56%	65%
Justifica desobedecer la ley: Cuando es muy provechoso económicamente	Si	14%	13%	16%	16%	13%	16%	12%
	No	86%	87%	84%	84%	87%	84%	88%
Justifica desobedecer la ley: Cuando la creencia religiosa lo permite	Si	12%	11%	13%	13%	12%	17%	11%
	No	88%	89%	87%	87%	88%	83%	89%
Justifica desobedecer la ley: Cuando se hace para responder a una ofensa al honor	Si	20%	21%	23%	26%	24%	24%	19%
	No	80%	79%	77%	74%	76%	76%	81%
Justifica desobedecer la ley: Cuando es bastante seguro que uno no será castigado	Si	16%	10%	15%	15%	17%	18%	14%
	No	84%	90%	85%	85%	83%	82%	86%
Justifica desobedecer la ley: Cuando alguien lo ha hecho y le ha ido bien	Si	9%	9%	10%	10%	10%	12%	9%
	No	91%	91%	90%	90%	90%	88%	91%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Legalidad y Corrupción								
Justifica desobedecer la ley: Cuando es lo acostumbrado	Si	10%	9%	10%	9%	10%	11%	9%
	No	90%	91%	90%	91%	90%	89%	91%
Justifica desobedecer la ley: Para pagar un favor	Si	10%	8%	12%	8%	10%	13%	8%
	No	90%	92%	88%	92%	90%	87%	92%
Justifica desobedecer la ley: Para defender propiedades o bienes	Si	31%	28%	29%	33%	34%	34%	27%
	No	69%	72%	71%	67%	66%	66%	73%
Pago cumplidamente los impuestos para evitar multas y sanciones	Completamente de acuerdo	35%	40%	38%	34%	35%	23%	33%
	De acuerdo	58%	54%	53%	57%	53%	69%	57%
	Le es indiferente	4%	5%	5%	5%	7%	5%	7%
	En desacuerdo	3%	1%	3%	3%	5%	3%	3%
	Completamente en desacuerdo	0%	0%	1%	1%	1%	1%	0%
Pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos	Completamente de acuerdo	27%	37%	34%	31%	29%	21%	29%
	De acuerdo	56%	55%	52%	55%	52%	69%	57%
	Le es indiferente	12%	7%	9%	8%	11%	5%	9%
	En desacuerdo	4%	1%	4%	4%	6%	4%	4%
	Completamente en desacuerdo	0%	0%	1%	1%	2%	1%	1%
Pago los impuestos porque es un deber ciudadano	Completamente de acuerdo	27%	34%	32%	33%	32%	25%	30%
	De acuerdo	61%	55%	47%	57%	51%	69%	58%
	Le es indiferente	9%	9%	15%	7%	10%	3%	8%
	En desacuerdo	2%	2%	5%	2%	6%	2%	3%
	Completamente en desacuerdo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Muchas personas no pagan impuestos y no les pasa nada	Completamente de acuerdo	7%	8%	12%	6%	6%	10%	11%
	De acuerdo	27%	24%	27%	19%	16%	33%	26%
	Le es indiferente	23%	23%	24%	19%	29%	13%	20%
	En desacuerdo	29%	27%	28%	41%	38%	40%	37%
	Completamente en desacuerdo	13%	18%	9%	15%	11%	4%	6%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC	
Legalidad y Corrupción									
Pago lo mínimo de impuestos	Completamente de acuerdo	11%	23%	23%	19%	19%	17%	19%	
	De acuerdo	42%	48%	38%	58%	38%	62%	46%	
	Le es indiferente	15%	14%	18%	11%	16%	6%	16%	
	En desacuerdo	23%	11%	13%	10%	18%	12%	16%	
	Completamente en desacuerdo	9%	4%	8%	2%	8%	3%	3%	
Si le ofrecen un menor precio por comprar sin factura, usted:	Lo acepta y se siente bien	22%	20%	22%	20%	12%	13%	15%	
	Lo acepta pero siente culpa	15%	15%	10%	7%	6%	9%	7%	
	Lo acepta pero sentiría vergüenza si otras personas lo supieran	3%	6%	3%	1%	2%	1%	2%	
	Lo acepta pero siente temor a las sanciones legales	4%	4%	2%	3%	8%	4%	4%	
	No lo acepta porque teme a la censura social	1%	4%	2%	1%	2%	1%	2%	
	No lo acepta por principio	24%	29%	33%	33%	27%	36%	33%	
	No lo acepta porque necesita factura	19%	20%	22%	26%	30%	23%	27%	
	No lo acepta porque teme a las sanciones legales	12%	4%	6%	8%	13%	11%	9%	
	Otro	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	
	¿Qué influye más sobre su comportamiento?	Admiración por la ley	9%	11%	10%	11%	10%	12%	12%
		Placer por cumplir con la propia conciencia	71%	58%	62%	66%	61%	64%	60%
		Reconocimiento social	6%	9%	8%	5%	6%	5%	8%
		Temor a la multa o a la cárcel	10%	13%	14%	13%	15%	11%	14%
Temor a la culpa		2%	6%	4%	3%	4%	4%	4%	
Temor a la censura social o rechazo		2%	3%	2%	2%	3%	3%	3%	
Admiración por la ley		7%	6%	9%	5%	5%	11%	7%	
¿Qué influye más sobre el comportamiento de los demás?	Placer por cumplir con la propia conciencia	36%	26%	38%	26%	29%	32%	30%	
	Reconocimiento social	12%	16%	17%	12%	12%	14%	14%	
	Temor a la multa o a la cárcel	32%	33%	25%	40%	37%	30%	34%	
	Temor a la culpa	6%	9%	5%	5%	8%	6%	7%	
	Temor a la censura social o rechazo	6%	9%	6%	11%	9%	8%	9%	

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Legalidad y Corrupción								
¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?	Si	77%	82%	85%	84%	86%	83%	87%
	No	23%	18%	15%	16%	14%	17%	13%
¿Usted cree que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos?	Si	43%	47%	58%	58%	59%	61%	60%
	No	57%	53%	42%	42%	41%	39%	40%
Participación y Asuntos Públicos								
¿Ayudaría usted a impulsar o modificar una ley?	Si	85%	78%	76%	82%	3%	85%	83%
	No	15%	22%	24%	18%	27%	15%	17%
En su opinión una ley es	Una Obligación impuesta por unos pocos	44%	57%	44%	46%	43%	42%	47%
	Una expresión de la voluntad colectiva	56%	43%	56%	54%	57%	58%	53%
¿Qué tan orgulloso(a) se siente usted de esta ciudad?	Nada orgulloso	1%	2%	1%	1%	2%	1%	3%
	Poco orgulloso	7%	8%	9%	10%	13%	10%	21%
	Orgulloso	33%	39%	38%	44%	52%	36%	53%
	Muy orgulloso	60%	50%	52%	45%	33%	52%	22%
Actividades colectivas (marchas o manifestaciones)	Si	17%	13%	13%	13%	11%	13%	14%
	No	83%	87%	87%	87%	89%	87%	86%
Organización de eventos culturales, recreativos y deportivos	Si	36%	31%	26%	34%	26%	34%	28%
	No	64%	69%	74%	66%	74%	66%	72%
Actividades comunitarias para mejorar la seguridad	Si	10%	10%	8%	11%	9%	13%	14%
	No	90%	90%	92%	89%	91%	87%	86%
Actividades para mejorar o construir obras comunales y mantener espacios públicos	Si	8%	9%	6%	11%	8%	12%	10%
	No	92%	91%	94%	89%	92%	88%	90%
Participación en grupos o partidos políticos	Si	3%	5%	4%	5%	3%	7%	6%
	No	97%	95%	96%	95%	97%	93%	94%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Participación y Asuntos Públicos								
Participación en espacios de gestión y control de políticas públicas en asuntos públicos (ej: veedurías ciudadanas)	Si	3%	4%	3%	6%	5%	7%	6%
	No	97%	96%	97%	94%	95%	93%	94%
Participación en organizaciones voluntarias	Si	11%	10%	9%	12%	14%	13%	11%
	No	89%	90%	91%	88%	86%	87%	89%
Qué tan importantes son los asuntos públicos en su vida	Poco importantes	2%	4%	8%	8%	6%	4%	6%
	2	3%	6%	4%	4%	6%	2%	5%
	3	5%	7%	6%	5%	7%	3%	8%
	4	9%	10%	8%	6%	8%	3%	8%
	5	17%	15%	16%	18%	15%	18%	16%
	6	16%	11%	13%	11%	12%	9%	12%
	7	18%	14%	12%	14%	13%	12%	14%
	8	17%	15%	14%	15%	15%	16%	16%
	9	7%	10%	8%	7%	10%	8%	7%
	Muy importantes	6%	9%	12%	13%	8%	25%	10%
Acuerdos y Confianza								
¿Usted prefiere hacer acuerdos?	Siempre	33%	37%	39%	37%	37%	47%	37%
	Casi Siempre	39%	43%	36%	39%	39%	28%	35%
	Casi nunca	20%	14%	16%	17%	17%	11%	18%
	Nunca	8%	6%	9%	6%	6%	14%	10%
Lo acordado queda claro para las partes	Siempre	69%	68%	72%	76%	76%	77%	69%
	A veces	27%	28%	23%	21%	21%	19%	29%
	Nunca	4%	4%	6%	3%	3%	4%	3%
El acuerdo es libre y voluntario	Siempre	76%	74%	78%	84%	84%	84%	72%
	A veces	20%	22%	17%	14%	14%	13%	25%
	Nunca	4%	4%	6%	2%	2%	4%	3%
Cada parte confía en que la otra va a cumplir	Siempre	64%	65%	58%	65%	65%	73%	63%
	A veces	31%	31%	35%	31%	31%	23%	33%
	Nunca	4%	4%	7%	3%	3%	4%	4%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Acuerdos y Confianza								
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Elude a la otra persona	Nunca	58%	57%	65%	65%	65%	69%	64%
	Casi Nunca	27%	30%	15%	16%	16%	18%	22%
	Casi Siempre	11%	9%	12%	10%	10%	7%	9%
	Siempre	3%	4%	7%	9%	9%	6%	5%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Inventar una disculpa para justificarse ante sí mismo	Nunca	40%	42%	42%	55%	55%	56%	49%
	Casi Nunca	30%	32%	26%	20%	20%	20%	26%
	Casi Siempre	23%	20%	22%	18%	18%	13%	18%
	Siempre	7%	6%	10%	8%	8%	11%	7%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Espera comprensión y no hace nada	Nunca	26%	28%	26%	34%	34%	33%	33%
	Casi Nunca	34%	30%	23%	23%	23%	16%	27%
	Casi Siempre	29%	31%	35%	28%	28%	27%	26%
	Siempre	10%	11%	17%	14%	14%	24%	14%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Intenta remediar o compensar los perjuicios	Nunca	7%	9%	13%	12%	12%	12%	12%
	Casi Nunca	15%	19%	17%	11%	11%	6%	14%
	Casi Siempre	49%	44%	41%	32%	32%	30%	38%
	Siempre	29%	28%	29%	45%	45%	52%	37%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Siente culpa	Nunca	9%	13%	22%	20%	20%	17%	19%
	Casi Nunca	17%	18%	16%	12%	12%	11%	16%
	Casi Siempre	43%	41%	34%	30%	30%	23%	33%
	Siempre	30%	28%	28%	39%	39%	50%	32%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Siente temor a las sanciones de la ley	Nunca	15%	23%	28%	18%	18%	16%	18%
	Casi Nunca	24%	20%	15%	10%	10%	12%	16%
	Casi Siempre	36%	34%	23%	23%	23%	19%	30%
	Siempre	25%	23%	35%	48%	48%	53%	36%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Explica por qué no pudo cumplir	Nunca	6%	7%	11%	5%	5%	6%	6%
	Casi Nunca	12%	11%	15%	6%	6%	3%	9%
	Casi Siempre	38%	46%	33%	26%	26%	20%	33%
	Siempre	45%	36%	41%	64%	64%	70%	52%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Llega a un nuevo acuerdo	Nunca	5%	7%	10%	4%	4%	5%	5%
	Casi Nunca	14%	12%	10%	5%	5%	4%	9%
	Casi Siempre	40%	45%	38%	27%	27%	25%	34%
	Siempre	41%	36%	42%	64%	64%	66%	53%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Acuerdos y Confianza								
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Siente pena o vergüenza	Nunca	9%	11%	18%	14%	14%	15%	16%
	Casi Nunca	16%	17%	19%	12%	12%	11%	14%
	Casi Siempre	42%	41%	31%	29%	29%	19%	32%
	Siempre	32%	31%	32%	46%	46%	55%	38%
Cuando usted no cumple acuerdos dígame si: Teme a las sanciones o castigos de las otras personas	Nunca	14%	18%	20%	20%	20%	17%	19%
	Casi Nunca	28%	21%	17%	13%	13%	14%	16%
	Casi Siempre	35%	34%	28%	26%	26%	22%	29%
	Siempre	23%	26%	34%	41%	41%	46%	35%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Comprende y no hace nada	Nunca	23%	24%	31%	32%	32%	19%	22%
	Casi Nunca	33%	27%	21%	20%	20%	23%	24%
	Casi Siempre	33%	35%	32%	33%	33%	32%	34%
	Siempre	11%	14%	16%	15%	15%	26%	20%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Acepta cualquier disculpa	Nunca	27%	26%	27%	33%	33%	20%	19%
	Casi Nunca	36%	29%	27%	22%	22%	21%	27%
	Casi Siempre	27%	32%	32%	30%	30%	29%	34%
	Siempre	10%	14%	14%	15%	15%	30%	21%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Invita al incumplido a dialogar	Nunca	6%	6%	9%	7%	7%	5%	5%
	Casi Nunca	15%	10%	10%	7%	7%	5%	9%
	Casi Siempre	40%	49%	41%	30%	30%	28%	36%
	Siempre	39%	35%	40%	56%	56%	61%	50%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Pide explicaciones de por qué no le cumplieron	Nunca	5%	7%	9%	7%	7%	7%	7%
	Casi Nunca	13%	11%	13%	6%	6%	7%	11%
	Casi Siempre	39%	44%	36%	24%	24%	23%	34%
	Siempre	43%	39%	42%	63%	63%	64%	49%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Intenta que lo compensen, le remedien los perjuicios	Nunca	10%	13%	14%	14%	14%	16%	16%
	Casi Nunca	22%	18%	16%	12%	12%	13%	18%
	Casi Siempre	42%	41%	35%	27%	27%	25%	33%
	Siempre	27%	29%	34%	47%	47%	45%	33%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Recurre a la ley para hacer cumplir el acuerdo	Nunca	30%	36%	35%	31%	31%	29%	28%
	Casi Nunca	32%	28%	17%	16%	16%	18%	25%
	Casi Siempre	26%	20%	23%	26%	26%	20%	25%
	Siempre	12%	15%	25%	27%	27%	34%	22%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Acuerdos y Confianza								
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Elude a la otra persona	Nunca	54%	49%	53%	67%	67%	62%	57%
	Casi Nunca	26%	32%	22%	14%	14%	16%	23%
	Casi Siempre	17%	13%	17%	10%	10%	11%	12%
	Siempre	4%	5%	9%	9%	9%	11%	8%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Hace sentir al otro culpable	Nunca	48%	46%	47%	57%	57%	56%	57%
	Casi Nunca	26%	28%	20%	15%	15%	17%	21%
	Casi Siempre	20%	19%	21%	17%	17%	13%	13%
	Siempre	6%	7%	12%	10%	10%	13%	9%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Busca avergonzar al otro ante los demás	Nunca	59%	58%	60%	75%	75%	76%	66%
	Casi Nunca	22%	25%	18%	11%	11%	13%	19%
	Casi Siempre	16%	12%	14%	8%	8%	6%	9%
	Siempre	2%	5%	9%	5%	5%	5%	6%
Cuando no le cumplen un acuerdo dígame si: Llega a un nuevo acuerdo	Nunca	7%	10%	15%	9%	9%	9%	9%
	Casi Nunca	17%	10%	9%	5%	5%	5%	10%
	Casi Siempre	42%	42%	36%	27%	27%	31%	32%
	Siempre	35%	37%	40%	59%	59%	55%	49%
Usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos	Nunca	9%	10%	16%	10%	10%	22%	21%
	Casi Nunca	55%	49%	52%	52%	52%	43%	49%
	Casi Siempre	34%	37%	29%	34%	34%	28%	26%
	Siempre	2%	3%	4%	3%	3%	8%	3%
Usted haría acuerdo con: Vecinos	Si	68%	74%	76%	79%	79%	75%	72%
	No	32%	26%	24%	21%	21%	25%	28%
Usted haría acuerdo con: Parientes	Si	84%	89%	87%	89%	89%	85%	86%
	No	16%	11%	13%	11%	11%	15%	14%
Usted haría acuerdo con: Compañeros de trabajo y estudio	Si	65%	71%	72%	80%	80%	76%	70%
	No	35%	29%	28%	20%	20%	24%	30%
Usted haría acuerdo con: Desconocidos	Si	8%	8%	13%	16%	16%	14%	16%
	No	92%	92%	87%	84%	84%	86%	84%
Usted haría acuerdo con: Estado	Si	48%	48%	52%	56%	56%	56%	53%
	No	52%	52%	48%	44%	44%	44%	47%
¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	43%	50%	44%	42%	42%	43%	37%
	No	57%	50%	56%	58%	58%	57%	63%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Acuerdos y Confianza								
Confianza: La Iglesia	Muchísima	13%	13%	22%	14%	14%	13%	13%
	Mucha	41%	38%	33%	42%	42%	33%	34%
	Poca	38%	39%	35%	34%	34%	39%	38%
	Ninguna	9%	10%	10%	11%	11%	14%	15%
Confianza: El Ejército	Muchísima	7%	4%	9%	6%	6%	7%	7%
	Mucha	44%	41%	35%	44%	44%	39%	35%
	Poca	43%	44%	46%	38%	38%	42%	45%
	Ninguna	7%	10%	10%	11%	11%	12%	14%
Confianza: Los maestros	Muchísima	8%	6%	10%	9%	9%	12%	10%
	Mucha	50%	48%	43%	54%	54%	50%	45%
	Poca	38%	37%	38%	30%	30%	31%	37%
	Ninguna	5%	10%	9%	6%	6%	8%	9%
Confianza: La policía	Muchísima	4%	3%	5%	3%	3%	4%	4%
	Mucha	33%	32%	26%	28%	28%	26%	19%
	Poca	52%	49%	49%	47%	47%	51%	54%
	Ninguna	12%	15%	20%	21%	21%	18%	23%
Confianza: La alcaldía	Muchísima	4%	3%	4%	3%	3%	4%	2%
	Mucha	36%	29%	24%	30%	30%	34%	16%
	Poca	50%	52%	53%	47%	47%	47%	55%
	Ninguna	10%	17%	19%	20%	20%	15%	27%
Confianza: La gobernación	Muchísima	4%	2%	4%	3%	3%	3%	2%
	Mucha	37%	28%	23%	28%	28%	32%	15%
	Poca	50%	52%	53%	47%	47%	49%	54%
	Ninguna	10%	18%	21%	22%	22%	16%	30%
Confianza: El Gobierno nacional	Muchísima	5%	2%	3%	2%	2%	3%	2%
	Mucha	39%	25%	18%	20%	20%	23%	13%
	Poca	46%	53%	53%	51%	51%	52%	52%
	Ninguna	11%	20%	26%	27%	27%	22%	34%
Confianza: La prensa	Muchísima	2%	2%	3%	2%	2%	3%	2%
	Mucha	31%	28%	23%	22%	22%	21%	17%
	Poca	55%	52%	54%	53%	53%	56%	56%
	Ninguna	12%	17%	20%	23%	23%	20%	26%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Acuerdos y Confianza								
Confianza: Sacerdotes	Muchísima	6%	7%	10%	5%	5%	4%	5%
	Mucha	31%	28%	25%	28%	28%	21%	20%
	Poca	46%	45%	42%	43%	43%	50%	47%
	Ninguna	16%	19%	23%	24%	24%	25%	28%
Confianza: Pastores	Muchísima	1%	3%	3%	1%	1%	2%	2%
	Mucha	11%	14%	10%	12%	12%	13%	11%
	Poca	41%	46%	42%	36%	36%	46%	45%
	Ninguna	47%	37%	45%	50%	50%	40%	42%
Confianza: El Congreso	Muchísima	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
	Mucha	18%	15%	9%	10%	10%	10%	7%
	Poca	60%	60%	53%	51%	51%	53%	47%
	Ninguna	20%	24%	36%	38%	38%	36%	45%
Confianza: Funcionarios Públicos	Muchísima	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
	Mucha	17%	15%	12%	13%	13%	12%	8%
	Poca	63%	61%	54%	52%	52%	58%	51%
	Ninguna	19%	24%	33%	34%	34%	28%	41%
Confianza: Jueces	Muchísima	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
	Mucha	20%	17%	15%	15%	15%	15%	11%
	Poca	62%	59%	51%	51%	51%	54%	50%
	Ninguna	17%	23%	32%	33%	33%	29%	38%
Confianza: Organos judiciales	Muchísima	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
	Mucha	19%	18%	14%	13%	13%	15%	10%
	Poca	62%	58%	52%	52%	52%	55%	50%
	Ninguna	18%	24%	33%	34%	34%	28%	39%
Confianza: Políticos	Muchísima	1%	0%	1%	0%	0%	1%	1%
	Mucha	12%	12%	7%	6%	6%	7%	4%
	Poca	58%	57%	49%	48%	48%	53%	43%
	Ninguna	29%	30%	43%	46%	46%	39%	52%
Confianza: La radio	Muchísima	2%	2%	3%	2%	2%	3%	2%
	Mucha	32%	30%	25%	27%	27%	25%	20%
	Poca	55%	51%	49%	52%	52%	54%	54%
	Ninguna	11%	17%	23%	19%	19%	18%	24%
Confianza: Sindicatos	Muchísima	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%
	Mucha	15%	16%	14%	16%	16%	17%	13%
	Poca	53%	56%	51%	51%	51%	55%	50%
	Ninguna	31%	27%	32%	32%	32%	27%	35%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Acuerdos y Confianza								
Confianza: Organizaciones religiosas	Muchísima	1%	3%	3%	2%	2%	2%	2%
	Mucha	11%	14%	8%	11%	11%	10%	10%
	Poca	41%	48%	39%	38%	38%	53%	47%
	Ninguna	47%	35%	50%	50%	50%	35%	40%
Confianza: La televisión	Muchísima	2%	3%	3%	2%	2%	2%	2%
	Mucha	30%	28%	21%	22%	22%	17%	15%
	Poca	55%	53%	51%	53%	53%	59%	56%
	Ninguna	13%	16%	25%	24%	24%	22%	27%
Confianza: ONG S	Muchísima	0%	0%	4%	4%	4%	2%	2%
	Mucha	0%	0%	19%	26%	26%	22%	17%
	Poca	0%	0%	43%	43%	43%	50%	47%
	Ninguna	0%	0%	34%	27%	27%	25%	33%
Generalmente confía en: Los vecinos	Si	49%	58%	57%	59%	59%	53%	54%
	No	51%	42%	43%	41%	41%	47%	46%
Generalmente confía en: Los amigos	Si	54%	64%	57%	57%	57%	56%	58%
	No	46%	36%	43%	43%	43%	44%	42%
Generalmente confía en: Los parientes	Si	78%	82%	79%	80%	80%	75%	80%
	No	22%	18%	21%	20%	20%	25%	20%
Generalmente confía en: Los compañeros de estudio o de trabajo	Si	42%	54%	49%	53%	53%	48%	50%
	No	58%	46%	51%	47%	47%	52%	50%

Seguridad, convivencia y tolerancia								
Pensando en la inseguridad de la ciudad, usted cree que lo mejor es tener un arma para protegerse	Completamente de acuerdo	2%	3%	4%	4%	4%	3%	4%
	De acuerdo	6%	7%	10%	13%	13%	14%	15%
	Le es indiferente	2%	8%	3%	3%	3%	3%	5%
	En desacuerdo	37%	38%	28%	34%	34%	48%	48%
	Completamente en desacuerdo	52%	45%	54%	47%	47%	32%	28%
¿De 1 a 5, qué calificación le da a esta ciudad en seguridad?	Muy insegura	11%	9%	15%	16%	16%	17%	27%
	2	27%	20%	18%	20%	20%	18%	28%
	3	50%	46%	44%	45%	45%	44%	35%
	4	10%	18%	16%	14%	14%	15%	8%
	Muy segura	2%	6%	7%	6%	6%	6%	2%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
¿Cuál es la razón principal por la que considera que esta ciudad es insegura?	Delincuencia común	40%	54%	47%	52%	52%	35%	44%
	Indiferencia de las personas	9%	7%	7%	5%	5%	5%	9%
	Consumo de drogas y alcohol	9%	9%	9%	11%	11%	10%	14%
	Crimen organizado y tráfico de drogas	19%	9%	11%	9%	9%	18%	11%
	Los organismos de seguridad no son confiables	7%	10%	15%	13%	13%	8%	11%
	Presencia de pandillas	13%	11%	9%	9%	9%	9%	6%
	Otra ¿Cuál?	3%	1%	2%	1%	1%	15%	6%
¿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%	16%	14%	10%
	La policía es confiable	19%	22%	33%	22%	22%	10%	25%
	La vigilancia privada funciona	4%	6%	4%	4%	4%	9%	10%
	La gente rechaza los comportamientos indebidos	11%	16%	22%	16%	16%	14%	16%
	La gente colabora con las autoridades	27%	32%	13%	23%	23%	26%	22%
	La gente colabora con los ciudadanos	21%	16%	14%	18%	18%	20%	15%
	Otra ¿Cuál?	1%	0%	0%	0%	0%	7%	2%
	La gente colabora con las autoridades y los ciudadanos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Cree usted que con respecto al año pasado esta ciudad es	Más segura	11%	15%	25%	23%	23%	23%
Permanece igual		37%	47%	51%	48%	48%	45%	49%
Menos segura		52%	38%	24%	29%	29%	32%	41%
Si usted observa a su vecino dando una golpiza a la esposa usted qué hace	Interviene para detener la agresión	6%	11%	12%	16%	16%	14%	11%
	Llama a alguna autoridad	63%	60%	65%	60%	60%	71%	74%
	Prefiere no meterse y no hace nada	31%	29%	23%	24%	24%	16%	15%
Si usted observa a su vecino/a golpeando al hijo o a la hija usted qué hace	Interviene para detener la agresión	12%	14%	17%	18%	18%	14%	15%
	Llama a alguna autoridad	64%	58%	61%	59%	59%	70%	72%
	Prefiere no meterse y no hace nada	24%	28%	21%	22%	22%	16%	13%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Alcohólicos	No le gustaría	68%	71%	79%	78%	78%	54%	60%
	Le es indiferente	32%	29%	21%	22%	22%	46%	40%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Drogadictos	No le gustaría	80%	78%	84%	84%	84%	71%	74%
	Le es indiferente	20%	22%	16%	16%	16%	29%	26%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Homosexuales	No le gustaría	31%	43%	50%	40%	40%	22%	34%
	Le es indiferente	69%	57%	50%	60%	60%	78%	66%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Prostitutas	No le gustaría	36%	49%	49%	43%	43%	25%	40%
	Le es indiferente	64%	51%	51%	57%	57%	75%	60%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Enfermos de sida	No le gustaría	24%	32%	39%	37%	37%	14%	29%
	Le es indiferente	76%	68%	61%	63%	63%	86%	71%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Gente de religión distinta a la suya	No le gustaría	4%	4%	10%	9%	9%	4%	12%
	Le es indiferente	96%	96%	90%	91%	91%	96%	88%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Gente de nacionalidad distinta a la suya	No le gustaría	2%	2%	7%	4%	4%	4%	11%
	Le es indiferente	98%	98%	93%	96%	96%	96%	89%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Narcotraficantes	No le gustaría	76%	75%	79%	82%	82%	60%	66%
	Le es indiferente	24%	25%	21%	18%	18%	40%	34%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Policías o militares	No le gustaría	18%	19%	34%	27%	27%	13%	19%
	Le es indiferente	82%	81%	66%	73%	73%	87%	81%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Gente de una región distinta a la suya	No le gustaría	3%	4%	13%	6%	6%	2%	9%
	Le es indiferente	97%	96%	87%	94%	94%	98%	91%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Alguien reconocido como corrupto	No le gustaría	51%	40%	56%	66%	66%	36%	38%
	Le es indiferente	49%	60%	44%	34%	34%	64%	62%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Gente de color de piel distinto al suyo	No le gustaría	1%	2%	6%	3%	3%	2%	7%
	Le es indiferente	99%	98%	94%	97%	97%	98%	93%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Políticos	No le gustaría	21%	20%	38%	38%	38%	20%	29%
	Le es indiferente	79%	80%	62%	62%	62%	80%	71%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Paramilitares	No le gustaría	84%	90%	86%	87%	87%	64%	69%
	Le es indiferente	16%	10%	14%	13%	13%	36%	31%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Guerrilleros	No le gustaría	89%	93%	87%	89%	89%	73%	69%
	Le es indiferente	11%	7%	13%	11%	11%	27%	31%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Desplazados	No le gustaría	9%	8%	12%	8%	8%	7%	11%
	Le es indiferente	91%	92%	88%	92%	92%	93%	89%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Desmovilizados o reinsertados	No le gustaría	39%	40%	49%	42%	42%	23%	28%
	Le es indiferente	61%	60%	51%	58%	58%	77%	72%
Dígame cuáles no le gustaría tener como vecinos: Indígenas	No le gustaría	0%	0%	11%	7%	7%	4%	7%
	Le es indiferente	0%	100%	89%	93%	93%	96%	93%
Justifica usar la violencia: Para cobrar una deuda	Si	3%	4%	5%	5%	5%	4%	3%
	No	97%	96%	95%	95%	95%	96%	97%
Justifica usar la violencia: Cuando es la única manera de alcanzar sus objetivos	Si	5%	5%	7%	8%	8%	5%	5%
	No	95%	95%	93%	92%	92%	95%	95%
Justifica usar la violencia: Para ayudarle a la familia	Si	19%	19%	17%	21%	21%	19%	18%
	No	81%	81%	83%	79%	79%	81%	82%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
Justifica usar la violencia: Cuando es la única forma de luchar públicamente contra una ley o régimen injusto	Si	10%	9%	11%	12%	12%	16%	13%
	No	90%	91%	89%	88%	88%	84%	87%
Justifica usar la violencia: Para obtener beneficios económicos	Si	4%	5%	4%	4%	4%	4%	3%
	No	96%	95%	96%	96%	96%	96%	97%
Justifica usar la violencia: Para defender sus creencias religiosas	Si	4%	3%	4%	3%	3%	4%	3%
	No	96%	97%	96%	97%	97%	96%	97%
Justifica usar la violencia: Cuando se hace para responder una ofensa al honor	Si	8%	11%	11%	11%	11%	8%	8%
	No	92%	89%	89%	89%	89%	92%	92%
Justifica usar la violencia: Cuando es bastante seguro que uno no será castigado	Si	5%	3%	4%	4%	4%	5%	4%
	No	95%	97%	96%	96%	96%	95%	96%
Justifica usar la violencia: Para lograr reconocimiento ante otros	Si	2%	2%	3%	2%	2%	3%	3%
	No	98%	98%	97%	98%	98%	97%	97%
Justifica usar la violencia: Cuando es en defensa propia	Si	41%	31%	40%	58%	58%	45%	35%
	No	59%	69%	60%	42%	42%	55%	65%
Justifica usar la violencia: Para defender a un desconocido de una agresión	Si	6%	5%	9%	12%	12%	13%	8%
	No	94%	95%	91%	88%	88%	87%	92%
Justifica usar la violencia: Para defender propiedades o bienes	Si	20%	17%	20%	25%	25%	21%	16%
	No	80%	83%	80%	75%	75%	79%	84%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
Cuando un grupo de ciudadanos atrapa a un ladrón que acaba de robar deberían darle una golpiza	Completamente de acuerdo	4%	6%	6%	11%	11%	6%	6%
	De acuerdo	18%	13%	17%	23%	23%	24%	26%
	Le es indiferente	4%	5%	5%	3%	3%	4%	4%
	En desacuerdo	46%	46%	39%	44%	44%	48%	49%
	Completamente en desacuerdo	29%	30%	32%	19%	19%	18%	16%
	Completamente de acuerdo	1%	2%	2%	2%	2%	1%	1%
Cuando los policías atrapan a los delincuentes deberían matarlos	De acuerdo	4%	3%	5%	6%	6%	9%	5%
	Le es indiferente	2%	3%	4%	2%	2%	3%	3%
	En desacuerdo	42%	47%	34%	49%	49%	61%	57%
	Completamente en desacuerdo	51%	45%	55%	42%	42%	26%	33%
¿Durante el último año usted ha sido víctima de algún delito en esta ciudad?	Si	17%	19%	18%	20%	20%	17%	23%
	No	83%	81%	82%	80%	80%	83%	77%
Atraco en la calle	Si	12%	14%	13%	14%	14%	10%	16%
	No	88%	86%	87%	86%	86%	90%	84%
Robo en la residencia	Si	2%	3%	3%	3%	3%	2%	4%
	No	98%	97%	97%	97%	97%	98%	96%
Robo en establecimientos	Si	1%	2%	1%	1%	1%	2%	2%
	No	99%	98%	99%	99%	99%	98%	98%
Robo de vehículo	Si	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%
	No	99%	99%	99%	98%	98%	99%	99%
Agresión física	Si	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%
	No	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%
Secuestro o secuestro exprés	Si	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
	No	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%
Consumo o venta de drogas	Si	0%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
	No	100%	99%	100%	99%	99%	100%	99%
Delitos sexuales incluyendo exhibicionismo	Si	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
	No	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%
Estafa o fraude	Si	1%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
	No	99%	98%	99%	98%	98%	98%	98%
Extorsión	Si	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
	No	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
Violencia intrafamiliar	Si	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
	No	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%
Otros delitos	Si	1%	0%	0%	1%	1%	2%	1%
	No	99%	100%	100%	99%	99%	98%	99%
¿Durante el último año una persona que vive o vivía en esta vivienda fue víctima de algún delito en esta ciudad?	Si	19%	23%	20%	21%	21%	15%	22%
	No	81%	77%	80%	79%	79%	85%	78%
Atraco en la calle	Si	13%	17%	15%	15%	15%	11%	17%
	No	87%	83%	85%	85%	85%	89%	83%
Robo en la residencia	Si	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%
	No	98%	98%	98%	98%	98%	98%	97%
Homicidios	Si	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
	No	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
Robo en establecimientos	Si	1%	1%	1%	0%	0%	2%	1%
	No	99%	99%	99%	100%	100%	98%	99%
Robo de vehículos	Si	1%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
	No	99%	98%	99%	98%	98%	98%	98%
Agresión física	Si	2%	3%	2%	2%	2%	1%	3%
	No	98%	97%	98%	98%	98%	99%	97%
Secuestro o secuestro exprés	Si	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
	No	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%
Consumo o venta de drogas	Si	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
	No	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
Delitos sexuales incluyendo exhibicionismo	Si	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
	No	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%
Estafa o fraude	Si	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%
	No	99%	98%	99%	99%	99%	99%	99%
Extorsión	Si	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
	No	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%
Violencia Intrafamiliar	Si	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%
	No	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%
Otros Delitos	Si	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
	No	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%

Pregunta	Pregunta	2009	2011	2013	2015	2017	2019	Promedio Nacional ECC
Seguridad, convivencia y tolerancia								
De vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer	Completamente de acuerdo	0%	0%	6%	5%	5%	2%	4%
	De acuerdo	0%	0%	24%	32%	32%	33%	30%
	Le es indiferente	0%	0%	2%	2%	2%	2%	3%
	En Desacuerdo	0%	0%	37%	39%	39%	47%	48%
	Completamente en desacuerdo	0%	0%	32%	22%	22%	16%	16%
Cuando un hombre golpea a una mujer muy seguramente es porque ella le dio motivos	Completamente de acuerdo	0%	0%	4%	1%	1%	1%	1%
	De acuerdo	0%	0%	7%	9%	9%	10%	6%
	Le es indiferente	0%	0%	3%	3%	3%	2%	3%
	En Desacuerdo	0%	0%	32%	46%	46%	52%	54%
	Completamente en desacuerdo	0%	0%	55%	42%	42%	36%	36%

