



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES CULTURA CIUDADANA MEDELLÍN 2017 Informe Final

Aplicación y análisis de la Encuesta de Cultura Ciudadana

Noviembre 2017



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Corpovisionarios

Antanas Mockus Sivickas

Presidente

Henry Murrain Knudson

Director Ejecutivo

Alejandra Ariza

Directora de Proyectos

Ana Cristina Lesmes Patiño

Directora Administrativa

Equipo de trabajo

Andrea Ramírez Pisco

Directora Observatorio

Edisson Aguilar Torres

Laura Bustamante Atehortúa

Francisco Franco Rosas

Equipo de investigación

Natalia López

Coordinadora de Proyecto



Tabla de contenido

Cultura Ciudadana: Un baluarte de la gestión pública en Medellín.....	7
La continuidad de la Cultura Ciudadana: la experiencia de Corprovisionarios.....	7
La Cultura Ciudadana en la Administración Pública	8
La Cultura Ciudadana desde la sociedad civil y el papel de Corprovisionarios.....	9
Ley, moral y cultura desde un enfoque de derechos	10
Entre continuidad e innovación, el caso de la violencia intrafamiliar.....	11
Tres dimensiones de la Cultura Ciudadana.....	13
Dimensión normativa	13
Dimensión analítico-descriptiva	15
Dimensión prescriptiva	17
La encuesta de Cultura Ciudadana y el caso de la ciudad de Medellín	17
Actualización de indicadores de cultura ciudadana para Medellín	20
Los indicadores de la Encuesta de Cultura Ciudadana	20
Eje de rechazo al uso de la violencia	23
Indicador de No violencia interpersonal.....	23
Indicador de No violencia intrafamiliar	26
Eje de relación con la ley.....	27
Indicador de opinión positiva de la ley	28
Indicador de disposición a obedecer la ley.....	28
Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores.....	31
Eje de interacciones ciudadanas.....	32
Indicador de No ocurrencia de situaciones conflictivas.....	32
Indicador de coexistencia y diversidad	35
Eje de percepción del otro.....	37
Indicador de confianza interpersonal	38
Indicador de confianza en cumplimiento de acuerdos.....	40
Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos	41
Indicador de simetría en la percepción de motivaciones de los demás.....	41
Eje de relación con lo público	43
Indicador de participación efectiva.....	44
Índice de percepción de regulación por parte de las autoridades.....	46



Indicador de probidad de funcionarios públicos.....	47
Indicador de confianza en instituciones públicas	48
Indicador de importancia de los asuntos públicos.....	50
Eje de percepción de seguridad	51
Indicador de percepción de seguridad.....	51
En síntesis...Qué empeoró y qué mejoró en Medellín.....	54
Análisis multivariado de la encuesta de cultura ciudadana	58
La confianza como motor del ejercicio de la ciudadanía en Medellín.....	63
¿Por qué la confianza?.....	63
Cooperación, confianza y creencias	64
¿Se puede promover la confianza? Sí, con cultura ciudadana.....	66
Cooperación y confianza en Medellín	68
Cooperación y confianza por género.....	75
Cooperación y confianza por nivel socio económico	79
Cooperación y confianza por grupo etario	82
Construcción de confianza institucional y participación	85
El centro de Medellín como protagonista de la ciudad.....	91
La percepción de inseguridad, el mayor obstáculo para la apropiación del centro de Medellín por parte de los ciudadanos.....	93
Emociones y vínculos relacionados con el “habitar” el centro	100
El espacio público del centro como lugar de efervescencia.....	111
¿Cómo se está apostando por el centro?.....	116
Conclusiones y recomendaciones	118
Referencias.....	124

Lista de gráficas

Gráfica 1. Indicador de no violencia interpersonal Medellín 2017.	23
Gráfica 2 Justificaciones para usar la violencia Medellín 2017.	25
Gráfica 3 Indicador de no violencia intrafamiliar Medellín 2017.....	27



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Gráfica 4 Indicador de opinión positiva frente a la ley Medellín 2017.....	28
Gráfica 5 Indicador de disposición a obedecer la ley Medellín 2017.....	29
Gráfica 6 Situaciones en que justifican desobedecer la ley Medellín 2017.	30
Gráfica 7 Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores Medellín 2017.....	31
Gráfica 8 Indicador de no ocurrencia de situaciones conflictivas Medellín 2017.	33
Gráfica 9 Porcentaje de personas que vivieron situaciones conflictivas en el último año Medellín 2017.	34
Gráfica 10 Indicador de coexistencia y diversidad Medellín 2017.....	35
Gráfica 11 Indicador de confianza interpersonal Medellín 2017.	38
Gráfica 12 Niveles de confianza en diferentes grupos Medellín 2017.	39



Gráfica 13 Indicador de confianza en cumplimiento de acuerdos Medellín 2017.	40
Gráfica 14 Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos Medellín 2017.....	41
Gráfica 15 Indicador de asimetría de percepción de motivaciones de los demás Medellín 2017.	42
Gráfica 16 Motivaciones del comportamiento propio y percepción de motivaciones del comportamiento de los demás Medellín 2017.....	43
Gráfica 17 Indicador de participación efectiva Medellín 2017.	44
Gráfica 18 Participación efectiva Medellín 2017.	45
Gráfica 19 Indicador de percepción de regulación por parte de las autoridades Medellín 2017.	46
Gráfica 20 Percepción de regulación de autoridades "Casi nunca + nunca" Medellín 2017.	47
Gráfica 21 Indicador de probidad de funcionarios públicos Medellín 2017.	47
Gráfica 22 Indicador de confianza en instituciones públicas Medellín 2017.....	48
Gráfica 23 Confianza institucional "Muchísima + mucha confianza" Medellín 2017.	49
Gráfica 24 Indicador de importancia de los asuntos públicos Medellín 2017.	50
Gráfica 25 Importancia de asuntos públicos Medellín 2017.....	50
Gráfica 26 Victimización directa Medellín 2017.	53
Gráfica 27 Resultado ACM de Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2017	60
Gráfica 28 Distribución de género por clúster Medellín 2017.....	61
Gráfica 29 Distribución de grupo etario por clúster Medellín 2017.	62
Gráfica 30 Distribución del nivel socioeconómico por clúster Medellín 2017.....	62
Gráfica 31 Normalmente, los acuerdos que usted hace	70
Gráfica 32 Usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o tratos	71
Gráfica 33 Dígame si usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones	72
Gráfica 34 En general, se puede confiar en la gente	72
Gráfica 35 Confianza en redes cercanas	74
Gráfica 36 Cooperación y percepción del otro por género.....	76
Gráfica 37 Confianza en redes cercanas por género.....	77
Gráfica 38 Cooperación y percepción del otro por clase social.....	80
Gráfica 39 Confianza en redes cercanas por clase social.....	81
Gráfica 40 Dígame si usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones, por grupo etario.....	82
Gráfica 41 Percepción del otro por grupo etario	84



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Gráfica 42 Confianza en redes cercanas por grupo etario	85
Gráfica 43 Cambios en el nivel de confianza institucional	86
Gráfica 44 Confianza en instituciones públicas	87
Gráfica 45 Cruce de percepción de inseguridad y desconfianza en instituciones públicas	88



Gráfica 46 Cruce entre percepción de probidad de funcionarios y desconfianza institucional	89
Gráfica 47 Percepción de seguridad con respecto al año anterior	94
Gráfica 48 Percepciones de seguridad comparando 2007 y 2017	97
Gráfica 49 Percepción de problemas del centro de Medellín.....	99

Lista de tablas

Tabla 1. Ficha técnica de la ECC Medellín 2017	21
Tabla 2 Ejes temáticos e indicadores de la ECC.....	22
Tabla 3 Situaciones en las que usaría la violencia dentro de los jóvenes Medellín 2017....	26
Tabla 4 Personas a las que no les gustaría tener como vecinos Medellín 2017.	37
Tabla 5 ¿En general se puede confiar en la gente? Según nivel socioeconómico Medellín 2017.	39
Tabla 6 Sistemas reguladores del comportamiento	42
Tabla 7 Probidad de funcionarios públicos por nivel socioeconómico Medellín 2017.	48
Tabla 8 Histórico de los Indicadores de la ECC en Medellín	57
Tabla 9 Cruce confianza general y confianza en cumplimiento de acuerdos	69
Tabla 10 Cruce entre confianza interpersonal y percepción de probidad en ciudadanos...73	
Tabla 11 Cruce percepción de probidad y confianza interpersonal.....	73
Tabla 12 Confianza y victimización en mujeres.....	78
Tabla 13 Confianza y percepción de inseguridad en mujeres	79
Tabla 14 Cruce participación y percepción de probidad en funcionarios públicos	90
Tabla 15 Percepción de seguridad desagregada por edad	94
Tabla 16 Delitos registrados en la comuna 10 y en el total de Medellín	96
Tabla 17 Cruce entre concurrencia al centro vs percepción de seguridad.....	98
Tabla 18 Orgullo por el centro de Medellín desagregado por edad	109
Tabla 19 Concurrencia al centro desagregada por estrato socioeconómico	109
Tabla 20 Cruce de orgullo por el centro vs. emociones que siente cuando lo visita	110
Tabla 21 Principal razón por la que visita el centro de Medellín desagregado por estrato socioeconómico.....	111
Tabla 22 Cruce de concurrencia al centro vs orgullo por el centro.....	111



Lista de mapas

Mapa 1 Emociones negativas 102
Mapa 2 Emociones positivas..... 103
Mapa 3 Lugares importantes 104



Mapa 4 Situaciones de inseguridad	105
Mapa 5. Concentración de emociones negativas y delitos en el centro de Medellín	106
Mapa 6 Problemas de movilidad en el centro de Medellín	113
Mapa 7 Problemáticas asociadas al uso de espacio público.....	114
Mapa 8 Densidad de problemáticas de espacio público y emociones negativas.....	115

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Emociones al visitar el centro de Medellín	101
Ilustración 2 Actividades culturales por las cuales le gusta ir al centro.....	108



Cultura Ciudadana: Un baluarte de la gestión pública en Medellín

La continuidad de la Cultura Ciudadana: la experiencia de Corpovisionarios

A 22 años de la implementación del enfoque de Cultura Ciudadana en la primera alcaldía de Antanas Mockus en Bogotá, la Universidad de Harvard lanzó en el mes de junio de 2017 el libro "Cultural Agents Reloaded: Antanas Mockus", como un homenaje a su trayectoria académica, política y pedagógica. El libro, editado por Carlo Tognato, director del Centro de Estudios Sociales (CES) de la Universidad Nacional de Colombia, es una compilación de artículos escritos por diversos autores que proponen un análisis histórico e interdisciplinar sobre el lugar de los aportes mockusianos en las discusiones sobre agencia cultural, normas sociales, sociología cultural, movimiento pedagógico en Colombia, la educación, los puentes entre el arte y el cambio social, la política pública, entre otros.

Aprovechando este ambiente de reflexión e interés por la Cultura Ciudadana, desde Corpovisionarios hemos querido profundizar en la pregunta por la continuidad y la innovación del enfoque, es decir, en aquello en lo que hemos logrado avanzar durante estos casi 20 años de trabajo y lo que aún seguimos aprendiendo. Caracterizar estos aprendizajes es clave para aproximarse a la Cultura Ciudadana no solamente como un enfoque de gestión pública sino como un proyecto social orientado hacia el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía desde todos los sectores y para todos los actores sociales, incluyendo funcionarios del Estado, tomadores de decisiones y grupos históricamente excluidos. Asimismo, como una iniciativa que promueve el fortalecimiento de la relación de los sujetos con la norma como punto de partida para la construcción de una sociedad en la que efectivamente sea factible confiar en que aquello que se establezca como "derecho" tenga un correlato social sostenible y corresponsable. Los escenarios de creciente polarización a nivel mundial así como los índices de corrupción y de manejo irresponsable de los recursos, entre otras, ponen de manifiesto la necesidad de un enfoque que se piense la ciudadanía en serio y que contemple los elementos culturales involucrados en la acción de los sujetos y las narrativas de una sociedad con la misma seriedad con la que otros enfoques han profundizado en estructuras sociales o en formas inequitativas de distribución. Consideramos también, que parte de la evolución del enfoque de Cultura Ciudadana es,



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

precisamente, articularse con iniciativas como la justicia social y la interseccionalidad, el urbanismo táctico e infraestructuras de bienestar e inclusión, de



medio ambiente, de acceso a servicios y a derechos para grupos históricamente excluidos, entre otras.

La Cultura Ciudadana en la Administración Pública

La Cultura Ciudadana inició como un enfoque de política pública que Antanas Mockus y su equipo de gobierno desarrollaron en dos alcaldías (1995-1997 y 2001-2002) en la ciudad de Bogotá, como un ejercicio de gestión pública orientado a fortalecer el quehacer del Estado desde su funcionamiento interno y en su relación con la sociedad civil. La apuesta central de esta propuesta consistía en responder a los retos de una ciudad como Bogotá, inmersa en la delincuencia, en la corrupción y en el irrespeto por la vida a través de un enfoque que analizará en detalle la relación de los ciudadanos con la ley y con otros ciudadanos. En este marco, Mockus creó una versión inicial de la Cultura Ciudadana cuya columna vertebral consistía en comprender ciertos problemas sociales como el resultado del divorcio entre los sistemas regulatorios legales, morales y culturales y hacer uso de mecanismos pedagógicos, comunicativos y lúdicos para promover su armonización.

En este contexto, la alcaldía de la Cultura Ciudadana se atrevió a innovar desde la gestión pública en incluso, como lo mencionara Diana Taylor, al promover un activismo social y artístico desde la Administración. Se arriesgó a experimentar a nivel académico y administrativo con apuestas no tradicionales que cruzaron fronteras entre la academia y la política pública, y mezclaron, en la práctica, conceptos en teoría opuestos como los de acción comunicativa de Jürgen Habermas y la sociología de la educación de Basil Bernstein. Estas apuestas que probaron no sólo ser efectivas sino revolucionarias en cuanto a la gestión pública de una ciudad, se vieron reflejadas en la disminución de cifras de homicidios y violencia interpersonal, en el aumento de los niveles de confianza hacia las instituciones de la ciudad cuando 63,000 bogotanos pagaron "impuestos voluntarios" y en la visibilización de prácticas de convivencia pacífica entre los ciudadanos.

Después de la culminación de la segunda Alcaldía, el enfoque de Cultura Ciudadana sufrió una transformación en la medida en que migró de ser una apuesta exclusiva del sector público a la sociedad civil. Antanas Mockus y otros investigadores y hacedores de política pública fundaron el centro de pensamiento y de cambio social, Corporación Visionarios por



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Colombia (Corpovisionarios) y de la mano de de distintos sectores de la sociedad civil empezaron a concebirse como agentes culturales con capacidad de asumir corresponsablemente las soluciones a problemas de la vida urbana. Esta transición del enfoque hacia el sector no gubernamental sin duda impactó los alcances y las discusiones



alrededor de la misión de la Corporación en cuanto a las intenciones de réplica pero también de innovación.

La Cultura Ciudadana desde la sociedad civil y el papel de Corpovisionarios

Corpovisionarios nació como una entidad privada y sin ánimo de lucro con la misión de replicar la experiencia de Cultura Ciudadana en otras ciudades de Colombia y países de América Latina y profundizar, desde la investigación y la práctica, en los mecanismos de cambio social de la Cultura Ciudadana. En esta medida, el equipo ha buscado a lo largo de estos años, analizar los postulados mockusianos, profundizar sobre la pertinencia del enfoque en la actualidad e innovar teórica y metodológicamente a través de iniciativas más especializadas en el comportamiento humano y social.

En la experiencia de la Corporación, quizás uno de los elementos más interesantes para observar la discusión entre la continuidad y la innovación de la Cultura Ciudadana es la teoría de ley, moral y cultura de Mockus. Quienes se han acercado de manera crítica a esta "teoría de normas", lo han descrito como un enfoque legalista y de "bien comportados" que es indiferente a los conflictos estructurales de la sociedad colombiana y que por lo tanto no hace parte de un proyecto más estructurado y holístico de sociedad que contemple "reales" problemáticas de las ciudades. Estas posturas por lo general están basadas en planteamientos estructuralistas que contemplan los problemas de exclusión y de poder como parte de un sistema que hay que derrocar o superar a través de la demanda de más derechos para aquellos grupos excluidos, por ejemplo, del derecho a la educación, a la salud, entre otros. Lo que nos llama la atención desde el enfoque de Cultura Ciudadana es que estas posturas, que son críticas del interés por conocer más de cerca las formas en las cuales se materializa la ley, asuman que por la sola enunciación de la demanda de derechos, los grupos excluidos y discriminados van a acceder a los mismos. Lo que nos demuestra la realidad y aquí es donde consideramos fundamental reconocer la pertinencia de la armonización entre ley, moral y cultura, es que, por lo menos en Colombia, los obstáculos que tienen las comunidades y grupos más excluidos no es únicamente por causa de la ausencia de derechos, sino de la ineficacia de la norma y la resistencia por parte de ciertos ciudadanos a la hora de implementar los mismos.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Reconocer la existencia de por lo menos estos tres sistemas de regulación y reflexionar sobre la importancia de armonizarlos es, entonces, una aproximación al enfoque de derechos vía implementación y sentido social, en donde es clave considerar los obstáculos



culturales y políticos que nuestras sociedades latinoamericanas anteponen al cumplimiento de las normas y reglas. La pregunta por los derechos pasa por la ciudadanía y por los parámetros mínimos que se requieren para “tener derecho a tener derechos”. Carecer, en ese orden de ideas, de una iniciativa que busque comprender cómo operan estos principios y cómo interactúan en la práctica con las prácticas socioculturales (sustentados en creencias, prácticas, narrativas históricas, entre otras) y morales (sustentados en valores, criterios de autorregulación, entre otras) es un error que debemos dejar de cometer.

Ley, moral y cultura desde un enfoque de derechos

Un excelente ejemplo para comprender el papel de la Cultura Ciudadana en iniciativas de justicia social es el caso de los derechos laborales de las trabajadoras domésticas en Colombia. Gracias a la presión histórica de sindicatos y grupos de interés, las trabajadoras domésticas han logrado equiparar sus derechos a los de los demás trabajadores en el país y en este momento cuentan con el amparo del decreto 0721 de 2013, del decreto 2616 de 2013, de la ley 1788 de 2016 entre otras, para acceder a la seguridad social, las cajas de compensación y la prima de servicios. A pesar de estos esfuerzos para equiparar sus derechos, según la representante a la cámara Ángela María Robledo durante su intervención en el debate de control político al Ministerio de Trabajo y al Ministerio de Salud realizado el 4 de octubre del 2017, sólo el 26,5% de las trabajadoras en Colombia tuvieron acceso a la seguridad social en el 2017 y sólo el 3,9% a la prima de servicios. Es decir que más del 70% de empleadores se negaron a pagar prestaciones sociales y el 90% desconoció el derecho a prima de servicios a pesar de que eran derechos reconocidos legalmente. ¿Qué hace entonces que las trabajadoras domésticas, que por años han luchado por acceder a derechos laborales mínimos, no gocen de los mismos cuando la ley existe y las cobija? ¿Cómo lograr que esta ley tenga una función social real? Desde una perspectiva de Cultura Ciudadana la opción, sin lugar a dudas, sería revisar de qué manera está operando el divorcio entre las normas legales, morales y sociales en el caso de los empleadores para ahondar en qué tipo de creencias, comportamientos y narrativas sobre las trabajadoras domésticas terminan siendo más normativas que el ejercicio de ley. Hacerlo, por tanto, implica revisar las narrativas socioculturales que circulan en el país alrededor del trabajo doméstico y de las mujeres que lo llevan a cabo y dirigir los esfuerzos a una armonización de las creencias y comportamientos de los empleadores hacia lo que plantea la norma.



En consecuencia, un postulado como el de ley, moral y cultura no es un llamado a que los ciudadanos se comporten bien ni un ejercicio acrítico a las normas. Al contrario, es una invitación a comprender mejor la relación de los seres humanos con estos tres tipos de sistemas reguladores y a caracterizar qué herramientas funcionarían mejor para que sujetos de una sociedad efectivamente respeten o no los derechos de otros ciudadanos y consideren incluso que estos ciudadanos requieren de derechos.

Entre continuidad e innovación, el caso de la violencia intrafamiliar

En el marco de esta discusión sobre la pertinencia de la teoría de normas mockusiana, a lo largo de los años hemos podido avanzar en la caracterización de la tercera columna, es decir, en “la cultura” como un sistema normativo. Quizás gracias a un viraje epistemológico de las reflexiones filosóficas fundantes de la Cultura Ciudadana hacia una mirada más influenciada por las ciencias sociales, incluyendo la psicología social, la economía del comportamiento, la antropología y la sociología cultural, hemos logrado avanzar en aquello que significa trabajar con la “cultura”. El aporte desde las ciencias del comportamiento acerca de las normas sociales y su impacto en el comportamiento humano de autores como Cristina Bicchieri, los sesgos y el pensamiento rápido de Daniel Kahneman, la influencia de las narrativas sobre las identidades sociales y el mundo en general desde la antropología, los estudios de género y la sociología, la performatividad de los sujetos y su inserción en “puestas en escena” multidimensionales que organizan la experiencia social y el sentido de autores como Goffman y Jeffrey Alexander, entre otros, son algunas de las discusiones que hemos logrado involucrar al mejor estilo de la Cultura Ciudadana, es decir, aunque provengan de disciplinas y enfoques tradicionalmente enfrentados.

Estas discusiones nos han permitido innovar respecto a las primeras intuiciones de la Cultura Ciudadana y modelar abordajes más rigurosos. Uno de estos es el abordaje a la violencia intrafamiliar. Durante las dos alcaldías de Mockus hubo un esfuerzo a nivel pedagógico, institucional y cultural para bajar los niveles de violencia, particularmente, en contra de las mujeres, los niños y niñas. “La vacuna contra la violencia” fue uno de esos vehículos simbólicos característicos del modelo mockusiano que encaminaron la opinión pública hacia el rechazo a esta problemática; los bogotanos, por primera vez, vieron a un hombre en una posición de poder invitando a aplicarse la vacuna contra la violencia e, incluso, hablando de



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

episodios de acoso en su contra cuando era niño. Esta preocupación la retomó Corpovisionarios con el paso de los años para convertirla en la estrategia de Violencias Afectivas, cuya misión es abordar la violencia intrafamiliar desde las



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

justificaciones que circulan entre hombres y mujeres acerca de los distintos tipos de agresión en las relaciones de pareja. Haber avanzado en la investigación cualitativa del problema dio luces acerca de las narrativas de amor romántico que revisten a las identidades masculinas y femeninas y que justifican el escalamiento de la violencia cuando se hace por amor. La estrategia actualmente cuenta con indicadores de medición, metodologías pedagógicas, artísticas y lúdicas orientadas a la desnaturalización y a la acción colectiva, estrategias de comunicación intensificada que incluyen a medios de comunicación y planes de articulación interinstitucional. Estos avances acerca de la problemática han arrojado resultados dicentes, por ejemplo, en la ciudad de Barrancabermeja (Ariza y Chiappe, 2012). Todos estos avances son posibles gracias a una mejor comprensión del enfoque de Cultura Ciudadana en tres dimensiones autónomas pero articuladas, que se describen a continuación.



Tres dimensiones de la Cultura Ciudadana

Dimensión normativa

La dimensión normativa de la Cultura Ciudadana hace referencia a un estado de cosas deseable, un horizonte que señala un lugar ideal de llegada. Es la expresión de un 'deber ser' donde se hacen explícitos los derroteros del enfoque. Es desde la dimensión normativa que pueden establecerse criterios para la medición y el diseño e implementación de estrategias que permitan volver realidad los principios ideológicos o programáticos del enfoque. Estos principios se plantean a continuación a modo de premisas entendiendo que, independientemente de la agenda política de un gobernante de turno, deben ser tomados como elementos transversales en cualquier iniciativa de Cultura Ciudadana que provenga de un actor gubernamental.

- **Sacralización de la vida** como principio rector de la agenda pública. Entre nuestras sociedades resulta fundamental proteger la vida de los ciudadanos, sabiendo que las tasas más altas de homicidios en el mundo se concentran en algunos de los países latinoamericanos. Es tarea tanto de las instituciones del Estado como de la sociedad civil reconstruir un tabú alrededor de la vida, y volver el asesinato un acto inadmisibles.
- **Cumplimiento de normas** que implica, en la medida de lo posible, la armonización entre sistemas de normas legales, sociales y morales. En la medida en que los distintos sistemas de normas se encuentren desalineados, el cumplimiento se verá comprometido. Sin embargo, ésta armonización no es deseable por sí misma, sino puesta en función de los principios democráticos que caracterizan a las sociedades liberales.
- **Compromiso ciudadano en la resolución de problemas (corresponsabilidad y participación)**. Esto es lo que en los tiempos de Antanas Mockus como gobernante, se expresó como "todos ponen", en un discurso que por momentos destacaba el cumplimiento de deberes como condición de posibilidad de la Cultura Ciudadana. Por lo tanto, se promueve la idea de que las soluciones no se encuentran exclusivamente en manos del Estado, sino que cada ciudadano tiene agencia y puede aportar al bienestar común. En



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

esa medida, se maximiza el beneficio colectivo y se previene el *free rider*, potenciando acciones colectivas a través de cooperación y coordinación entre agentes.



- **Resolución no violenta de conflictos y tramitación pacífica de las emociones (Acuerdos).** El equilibrio social no necesariamente se expresa en la ausencia de conflictos. De hecho, estos son la base de la democracia y son inherentes a las relaciones sociales. Muchas veces los conflictos generan nuevas posibilidades de encuentro, conocimiento y cooperación que emergen de la necesidad por resolver un problema que afecta a varias partes. El enfoque de Cultura Ciudadana busca potenciar la capacidad de lidiar con los disensos y conflictos sin violencia, a través de instancias tanto civiles, como penales. En ese sentido promover y generar competencias para el establecimiento de acuerdos ciudadanos de calidad resulta una gran inversión en términos de capital social, reduciendo *costos de transacción* y aportando en la formación de mejores ciudadanos.
- **Alineación de expectativas entre actores sociales (pensar mejor del otro).** La desconfianza y la percepción negativa que tienen los ciudadanos de los demás, parece ser un rasgo característico de las sociedades latinoamericanas. En ese sentido, las expectativas sobre el comportamiento de los otros tienden a hacer negativas, y en consecuencia producir una imagen de los otros como transgresores de normas y acuerdos (Murrain, 2015). A su vez, esta percepción de los otros tiene consecuencias sobre los propios comportamientos, pues la desconfianza obstaculiza la construcción de acuerdos y el cumplimiento de normas formales e informales (Murrain, 2015; Baier y Serrano 2015; Corpovisionarios, 2013). A ese fenómeno entre conciudadanos, se suma el desprestigio de las instituciones políticas, consecuencia de actos de violencia y corrupción estatal. El enfoque de Cultura Ciudadana propende por transformar esas representaciones, buscando desmontar prejuicios y generando altas expectativas de conducta que generen motivación para que los ciudadanos actúen bien y conforme a las normas formales. Por ello, también se promueve la acción ciudadana en corresponsabilidad bajo un principio de reciprocidad (yo doy/yo recibo – yo sacrifico/yo obtengo). Esta alineación de expectativas reafirma un principio de igualdad entre ciudadanos y propende por una afirmación del ciudadano como portador de buena fe, merecedor de confianza, acuerdos, reconocimientos, etc.



- **Responsabilidad en el manejo de los recursos públicos**, gestión admirable, políticas de transparencia y rendición de cuentas. En la medida en que los gobernantes y funcionarios públicos se comportan de manera proba y hacen visible su comportamiento, la relación ciudadanos-Estado se fortalece y las expectativas mutuas se cualifican. La ciudad de Rosario, por ejemplo, tiene un proceso bastante sólido en los presupuestos participativos que ejecuta, con lo cual se fortalece la relación Estado-ciudadanos y se promueve la transparencia en el gasto del recurso público.
- **Aprendizaje social** entendiendo que este es más que la suma de los aprendizajes individuales. Esto implica la transformación de expectativas mutuas, la capacidad de capitalizar experiencias colectivas previas y la potencialidad de no repetir errores en términos de agencia ciudadana. Los procesos de aprendizaje que promueve la Cultura Ciudadana requieren de la intencionalidad del ciudadano. En otras palabras, no persigue una ingeniería social, sino cambios voluntarios de comportamiento que se orienten a través de un ejercicio pedagógico ya sea a través de promoción de conocimientos, brindando elementos para resolver limitaciones cognitivas, cambiando creencias, expectativas y percepciones, o cambiando hábitos.

Dimensión analítico-descriptiva

La dimensión analítico-descriptiva de la Cultura Ciudadana es, en pocas palabras, la identificación, caracterización y medición de los elementos en los que se funda la posible realización del deber ser de la Cultura Ciudadana en un momento y lugar específicos. En este sentido, la Cultura Ciudadana adquiere un contenido empírico que se expresa en la asignación de una valoración de sus factores constitutivos en un momento determinado. Gracias a ello es posible su comparación entre diferentes espacios geográficos y en el tiempo.



El que la Cultura Ciudadana sea medible permite el diseño, evaluación y ajuste de sus estrategias prescriptivas. En el marco de la definición de una política pública, por ejemplo, la descripción y valoración de las variables de Cultura Ciudadana son la guía para la definición, evaluación y ajuste de las acciones gubernamentales. La medición de la Cultura Ciudadana se ha enfocado tradicionalmente en la caracterización de la ciudadanía y describe primordialmente a los habitantes de un territorio, pues es en ellos y en las relaciones que establecen con otras personas que los cambios culturales esperados se expresan.

La medición de la Cultura Ciudadana, de cara a la formulación de acciones de política pública, tiene como reto identificar y medir aquellos atributos culturales que favorecen o no la consecución de los fines que propone como enfoque de gobierno, tanto en el ámbito de la ciudadanía, como de la institucionalidad pública. No todos los factores a ser medidos son en todo caso culturales. Si bien desde el enfoque de Cultura Ciudadana se reconoce la autonomía de la cultura para brindar explicaciones de sus propios fenómenos y no se subordina la cultura a otras perspectivas (no se explican comportamientos culturales de manera automática con base en fenómenos económicos, por ejemplo), si se tienen en cuenta factores institucionales, cognitivos o de contexto.

El instrumento central con el cual se han realizado estas mediciones por parte de Corpovisionarios es la Encuesta de Cultura Ciudadana, que está pensada para dialogar con cifras secundarias relacionadas con homicidios, lesiones personales y victimización, entre otras. Por lo tanto, la dimensión analítico-descriptiva está enfocada en el diagnóstico y la evaluación de un momento específico y de un lugar determinado. Es una radiografía que permite establecer cuantitativa y cualitativamente algunas fortalezas y debilidades de una comunidad.

La política pública es una forma particular de prescripción propia de un actor estatal que, con base en unos objetivos definidos, organiza el quehacer de las instituciones públicas haciendo uso de herramientas propias de la gestión de gobierno. En este sentido, se considera que el presente diagnóstico se debe orientar de manera prioritaria hacia consolidar la futura política pública identificando escenarios, ámbitos y estrategias que potencien el papel que la institucionalidad municipal juega en la realización de los ideales de Cultura Ciudadana.



Dimensión prescriptiva

Al nivel prescriptivo de análisis de la Cultura Ciudadana, se le acuña la manera en la cual se traducen en procesos lo propuesto desde el nivel normativo y alimentado desde el nivel descriptivo, para proponer estrategias conducentes a la resolución de problemas sociales desde un abordaje marcadamente cultural. Esta dimensión está centrada en la intervención, y la transformación de una situación identificada, a partir de políticas públicas, programas o iniciativas que surjan desde la sociedad civil, con lo cual queda claro que no es el Estado exclusivamente el que puede *hacer* Cultura Ciudadana. Sin embargo, la existencia de políticas públicas de Cultura Ciudadana garantiza recursos económicos, humanos y de agenda pública que permitan la sostenibilidad en el tiempo de los procesos puestos en marcha. Siguiendo a Roth entendemos por política pública,

Un conjunto conformado por uno o varios objetivos colectivos considerados necesarios o deseables y por medios y acciones que son tratados, por lo menos parcialmente por una institución u organización gubernamental con la finalidad de orientar el comportamiento de actores individuales o colectivos para modificar una situación percibida como insatisfactoria o problemática (Roth, 1999)

Así el reto desde las políticas públicas está en definir y promover políticas que vayan en el sentido de lo deseable, pero que así mismo agrupen el máximo consenso ciudadano posible, para no tener conflictos entre lo deseado y lo posible, sino que estos dos vayan en la misma vía. Es por ello que la Cultura Ciudadana como política pública se puede entender como una política cultural, definida la cultura como el quehacer de la práctica social en la que discursos, símbolos, prácticas y objetos definen lo que en una sociedad es de máxima importancia (Murraín y Araoz, 2015).

Resulta pertinente hacer una aclaración fundamental: la Cultura Ciudadana privilegia el papel de la cultura en la construcción, acatamiento y transformación de normas de cara a la consecución de sus objetivos. Esto no debe ser entendido como una reducción conceptual; de manera explícita no se simplifica la cultura a la manera en que se crean y transforman normas en una sociedad. Se sabe y reconoce que la cultura es mucho más. Sin embargo, uno de los atributos del enfoque es que se concentra deliberadamente en el poder de la cultura para definir pautas de comportamiento.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

La encuesta de Cultura Ciudadana y el caso de la ciudad de Medellín

A continuación, ofrecemos un análisis de la trayectoria que han tenido las mediciones de cultura ciudadana en Medellín, con el fin de caracterizar los avances que ha tenido la



ciudad en sus indicadores, los retos pendientes y el rol que las iniciativas de Cultura Ciudadana, especialmente aquellas orientadas a entender la influencia de la cultura en la relación que las personas establecen con los otros y con las normas, tienen para lograr un ejercicio activo de la ciudadanía y, por ende, de los derechos.

Los resultados de las seis mediciones de cultura ciudadana que se han realizado en la ciudad de Medellín desde 2007 hasta la fecha ponen en evidencia que la cultura no es lineal ni estática y que los cambios comportamentales y actitudinales requieren de un trabajo sistemático de Cultura Ciudadana para que sean sostenidos en el tiempo.

Es importante resaltar el enorme compromiso de la administración, específicamente de la Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín y de la Subsecretaría de Ciudadanía Cultural, en la realización bianual de la actualización de indicadores de Cultura Ciudadana en la capital antioqueña. Esto le ha permitido a la administración contar con información actualizada y precisa sobre avances, debilidades y oportunidades para la toma de decisiones en materia de política pública y de estrategias orientadas al cambio comportamental y al mejoramiento de la convivencia y la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

A partir de los resultados de los últimos diez años, es posible identificar avances y retrocesos en materia de Cultura Ciudadana. De 2007 a 2011, a pesar de las altas tasas de homicidios y de violencia interpersonal registradas en la ciudad se pudo observar un progresivo mejoramiento de muchos de los indicadores de la encuesta. En este período se presentó una densificación de lo que en los documentos anteriores de diagnóstico denominamos como factores actitudinales y comportamentales (FCA) que favorecen la convivencia. En 2011, con respecto a los años anteriores, se presentaron entre los medellinenses menores justificaciones para desobedecer la ley, menor disposición al uso de la violencia, menor validación del porte de armas, mayores niveles de tolerancia y mayor disposición a regular y a dejarse regular. Todo esto distribuido uniformemente por sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico. Así mismo aumentaron los niveles de confianza en general y la disposición a hacer acuerdos. En materia de movilidad y espacio público, los ciudadanos de Medellín percibieron mayor regulación de comportamientos problemáticos de parte de la ciudadanía. La tolerancia evidenció una mejora significativa hacia los grupos que representan el pluralismo y la diversidad. Sin embargo, se presentó un aumento en la tolerancia hacia grupos que deberían ser objeto de sanción social como los narcotraficantes



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

o las personas reconocidas como corruptas.



A partir de 2013 se invierte la tendencia: a pesar de una leve disminución en la tasa de homicidios y de la violencia interpersonal, se presenta un deterioro importante de algunos indicadores de Cultura Ciudadana. La confianza interpersonal y la disposición a hacer acuerdos muestran una leve disminución, así como la confianza en las instituciones y la disposición de regular a los demás en situaciones problemáticas de movilidad y espacio público. Aumentaron las justificaciones de los medellinenses para desobedecer la ley, así como la disposición al uso de la violencia y la validación del porte de armas.

Los resultados de 2015 muestran un repunte de varios de los indicadores de Cultura Ciudadana que se habían deteriorado tales como la disposición a hacer acuerdos y a repararlos, la calidad de los acuerdos, la confianza en las instituciones, la confianza en vecinos y compañeros de trabajo y estudio y la participación ciudadana.

En el presente año, vemos que continúan mejorando algunos indicadores. Disminuye la validación de la violencia hacia la mujer y hacia los menores, así como el acuerdo con la justicia por mano propia y algunas justificaciones para el uso de la violencia. A pesar de que la tolerancia hacia grupos que representan el pluralismo y la diversidad desmejoró en algunos casos, vale la pena resaltar la tendencia al aumento de la intolerancia hacia grupos al margen de la ley como narcotraficantes y personas reconocidas como corruptas. Observamos también que algunas tendencias negativas de años anteriores se mantienen tales como los bajos niveles de confianza institucional, bajos niveles de confianza interpersonal y validación del porte de armas. Asimismo, se observa una caída en la participación ciudadana.

No obstante, a pesar de algunas variaciones en los indicadores de Cultura Ciudadana que han ocurrido en estos diez años en Medellín, algunos aspectos positivos han sido más o menos constantes: el alto orgullo de los medellinenses por su ciudad, una mejor calificación de seguridad que el promedio de las ciudades medidas, una victimización directa e indirecta menor que en otras ciudades, mejores indicadores de tolerancia y alta disposición a hacer acuerdos.

Debido al interés de la administración en tener una línea base que permita hacer seguimiento al impacto del proceso de transformación y revitalización del centro de la ciudad entre los medellinenses, la Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2017 incluyó un módulo



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

adicional enfocado en la percepción de orgullo y seguridad del centro por parte de los habitantes de la ciudad. Algunas preguntas de ese módulo habían sido incluidas en la Encuesta de Cultura Ciudadana de 2007. Comparando los resultados de dichas preguntas en los dos años medidos, se evidencia un deterioro en los indicadores asociados



a los sentimientos de orgullo y a la percepción de seguridad con respecto a este sector de la capital antioqueña.

Teniendo en cuenta el interés de la administración en tener mediciones constantes de Cultura Ciudadana y su preocupación por el acompañamiento al plan de revitalización del centro de la ciudad, estructuramos el análisis en tres capítulos: 1) "Actualización de indicadores de cultura ciudadana para Medellín": allí damos cuenta del comportamiento de 17 indicadores distribuidos en seis ejes temáticos y realizamos un análisis multivariado que permite clasificar a los ciudadanos encuestados en tres grupos, cada uno de los cuales tiene características particulares en su relación con la cultura ciudadana. 2) "La confianza como motor del ejercicio de la ciudadanía en Medellín" que explora las consecuencias de la falta de confianza en la sociedad medellinense y la forma de promoverla. 3) "El centro de Medellín como protagonista de la ciudad" donde se analizan los sentimientos que suscita esta zona de la ciudad, especialmente en términos de orgullo y la conexión que esto tiene con diversas problemáticas de seguridad. Finalmente, esbozamos una serie de recomendaciones para mejorar la confianza y la relación que los ciudadanos de Medellín tienen con el centro, en el marco de una agenda de cultura ciudadana.

Actualización de indicadores de cultura ciudadana para Medellín

Los indicadores de la Encuesta de Cultura Ciudadana

La encuesta contiene 54 preguntas organizadas en ejes temáticos y, de acuerdo con los objetivos particulares de cada medición, se diseña un módulo adicional con preguntas únicas que tienen como objetivo en este caso medir: i) la percepción de seguridad que se tiene del centro de Medellín y ii) las concepciones y prácticas relacionadas con el sentimiento de orgullo por el centro. La medición de ECC Medellín 2017 fue realizada entre el 26 de agosto y el 17 de septiembre del presente año. Los detalles técnicos de la medición se encuentran en la siguiente tabla.



FICHA TÉCNICA – ENCUESTA ECC 2017 - MEDELLÍN	
Ítem	Descripción
Realizada por	Estadística y Análisis SAS.
Período de recolección	Del 26 de agosto al 17 de septiembre de 2017.
Población Objetivo	Personas mayores de 14 años que que habitan en las 16



	comunas de la zona urbana de Medellín en el 2017.
Cobertura	Del 100% de la población objetivo.
Marco Muestral	El marco de muestreo está conformado por el censo de población de 2005 cruzada con el identificador de la comuna y estrato socio-económico.
Diseño muestral	Diseño en dos etapas, en el que en cada una de las etapas la selección se realiza de acuerdo con un Muestreo Aleatorio Simple, MAS.
Niveles de desagregación	Las subpoblaciones de interés son el género de la persona y rango etario. Los estratos están definidos como el cruce entre el estrato socio-económico y las comunas,
Unidad de muestreo	Corresponde directamente a las personas de la población objetivo.
Unidad de análisis	La unidad de análisis es la persona que habita en la vivienda.
Unidad de observación	La unidad de observación corresponde a las mismas personas.
Técnica de recolección de datos	Encuesta cara a cara o presencial.
Tamaño efectivo de la muestra	Un total de 2.261 encuestas efectivas
Calidad de la muestra	Se estima margen de error promedio del 3,7% para las proporciones.

Tabla 1. Ficha técnica de la ECC Medellín 2017

Las preguntas de la encuesta fueron seleccionadas, organizadas y calificadas en indicadores cuya magnitud se mide en una escala de 0 a 10 (se les asignó un valor en relación con el impacto positivo en el cumplimiento del ideal de Cultura Ciudadana), donde 0 implica el peor valor que puede tener el indicador y 10 el mejor valor al que este puede llegar. Algunas preguntas de la encuesta no fueron incluidas en el cálculo del indicador (no suman o restan a la calificación del indicador), al ser factores que no están directamente relacionados con el cumplimiento del objetivo de la Cultura Ciudadana. Estas preguntas son, sin embargo, cruciales para el entendimiento del contexto cultural y para el adecuado diseño e



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

implementación de acciones de Cultura Ciudadana. Todos los indicadores se construyeron de manera que a mayor puntaje mayor relación positiva con una medición ideal de Cultura Ciudadana.



Eje temático	Indicadores
I. Rechazo al uso de la violencia	No violencia interpersonal
	No violencia intrafamiliar
II. Relación con la ley	Entusiasmo por la ley
	Disposición a obedecer la ley
	Armonización de la ley con otros sistemas reguladores
III. Interacciones ciudadanas	No ocurrencia de situaciones conflictivas
	Tolerancia (disposición a la coexistencia)
IV. Percepción del otro	Confianza interpersonal
	Percepción de confianza en cumplimiento de acuerdos
	Percepción de probidad de otros ciudadanos
	Simetría en la percepción de motivaciones de los demás
V. Relación con lo público	Participación efectiva
	Percepción de regulación de autoridades
	Percepción de probidad de funcionarios públicos
	Confianza en instituciones públicas
	Importancia de asuntos públicos
VI. Seguridad	Percepción de seguridad

Tabla 2 Ejes temáticos e indicadores de la ECC

Finalmente, los indicadores se analizan en dos sentidos: i) cronológicamente, es decir, en relación con las mediciones 2009, 2011, 2013 y 2015 de Medellín; y ii) sincréticamente, donde se compara la encuesta de Medellín 2017 con la de Cali 2016 y Bogotá 2015 (las mediciones más recientes de estas ciudades).

A continuación, se presentan los resultados de Medellín 2017 para cada uno de los 17 indicadores y se analiza las razones por las cuales estos indicadores aumentaron o disminuyeron en esta última medición. Debe recordarse que cada uno de estos indicadores puede servir como un indicador de política pública que evidencia las deficiencias en términos de Cultura Ciudadana, permitiendo además focalizar la acción de las instituciones en pro de mejorar aquellos indicadores que necesiten mayor atención.



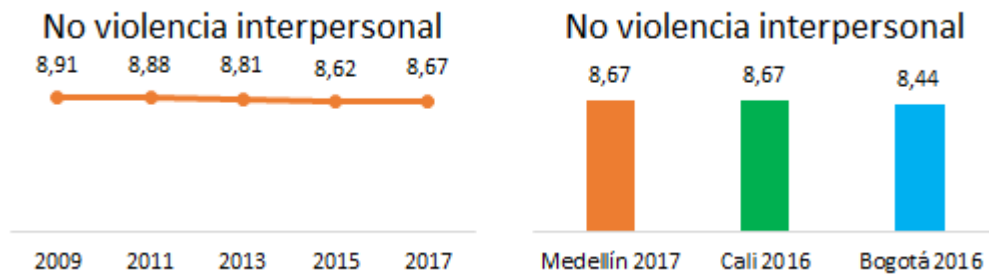
Eje de rechazo al uso de la violencia

Con el objetivo fundamental de evaluar el rechazo al uso de la violencia en la vida cotidiana, este eje se compone de dos indicadores que abordan opiniones de los ciudadanos respecto a dos tipos de violencia. Valorando las percepciones de los individuos, y justificaciones de los mismos ante situaciones hipotéticas, el primer indicador se enfoca en la violencia ejercida entre ciudadanos, y el segundo, en la violencia intrafamiliar, entendida como la que se presenta entre miembros de un mismo núcleo familiar.

La historia de violencia en la ciudad de Medellín plantea infinitos retos a nivel cultural, pues décadas de presencia de grupos armados, narcotráfico, y delincuencia común han hecho mella en los ciudadanos. La ECC busca rastrear algunos elementos que den cuenta de qué tanto éstos han interiorizado en su cotidianidad la violencia, y qué tipo de justificaciones son las que más respaldan esta conducta a nivel moral y social. Superado el conflicto armado con las FARC queda claro que el mayor obstáculo para la sacralización de la vida y la integridad de los colombianos radica en el control de la violencia ciudadana, que se materializa en situaciones de convivencia, intolerancia e inseguridad del día a día.

Indicador de No violencia interpersonal

Este indicador está compuesto por preguntas donde se indaga acerca de: i) disposición a usar la violencia en situaciones cotidianas, ii) grado de acuerdo con el porte de armas y iii) justificación al uso de la justicia por mano propia. En este como en todos los indicadores el valor deseable es 10, entendiendo que un menor valor en el indicador implica una desmejora en este.



Gráfica 1. Indicador de no violencia interpersonal Medellín 2017.



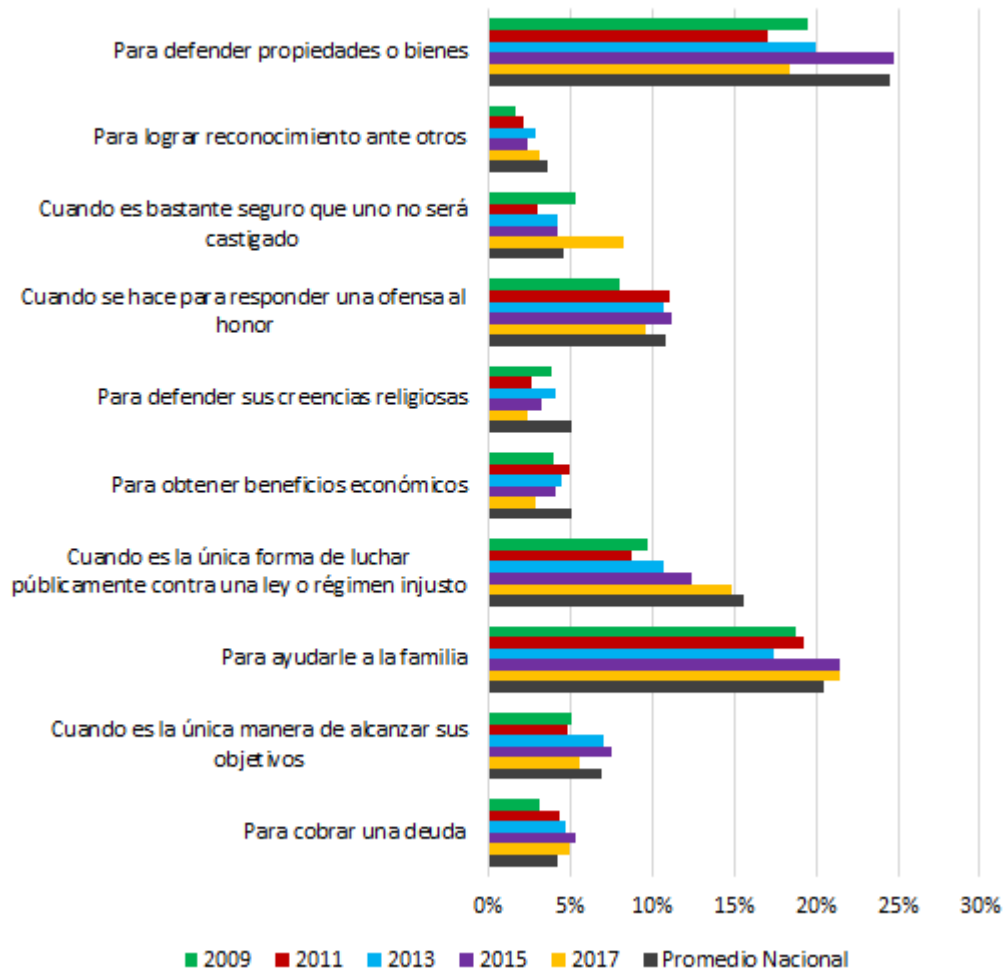
Detallando la evolución del indicador a lo largo de estos ocho años, se evidencia una disminución del mismo hasta el año 2015, con una pequeña mejora para el presente año. La tendencia sostenida en la desmejora del indicador es un campanazo de alerta para las entidades que trabajan los temas de convivencia y cultura ciudadana. Dado que este indicador se enfoca en justificaciones y no en actos violentos realizados, cabe destacar la necesidad de intensificar acciones para la desactivación de la violencia como medio para la resolución de conflictos y la tramitación espontánea de emociones. A pesar de que Medellín muestra en el indicador un mejor resultado que las ciudades de Cali y Bogotá, la tendencia histórica confirma la necesidad de redoblar esfuerzos para la reducción de expresiones violentas desde los discursos y los significados, es decir, desde lo cultural. Según el Dateo de la Secretaría de seguridad y Convivencia los casos registrados de lesiones personales del 2017, se redujeron considerablemente en comparación con el año anterior. Según el documento pasaron de 7257 en 2016 a 5124 en 2017[1]. Sin embargo las justificaciones morales y sociales siempre constituyen un factor de riesgo para el uso de la violencia.

Para la explicación del indicador, analizando las preguntas que lo conforman de manera univariada, se encuentra que el porcentaje de personas que está de acuerdo o completamente de acuerdo en portar armas para protegerse es 14%, menor que lo obtenido en el año 2015 (16%), aunque todavía lejano del 8% obtenido en 2009. No obstante, al contrastar con ciudades como Bogotá y Cali (22% y 21% respectivamente), este porcentaje nuevamente se encuentra mejor. Cabe destacar que el 64% de los homicidios presentados en la ciudad se cometieron con arma de fuego, según el documento mencionado.

Ante las justificaciones concretas cabe destacar el incremento que tuvo la justificación para el uso de la violencia ante un escenario de impunidad. Tal como lo muestra la gráfica ante la posibilidad de que "sea bastante seguro que uno no sea castigado", la cifra alcanza un nivel significativamente más alto que en los años anteriores. La pregunta no especifica si el castigo sería legal o social, pero el incremento del dato refleja la importancia de contar con mecanismos efectivos de regulación y sanción en los tres niveles (legal, moral y social). Cabe además destacar el hecho de que, como se menciona más adelante, la literatura ha encontrado relaciones significativas entre la percepción de justicia y variables como la confianza en ciudadanos e instituciones.



En qué situaciones Sí justifica usar la violencia



Gráfica 2 Justificaciones para usar la violencia Medellín 2017.

Cabe resaltar que, al realizar un estudio de la pregunta por grupo etario, se encontró que los ciudadanos de 14 a 25 años justifican mayormente el uso de la violencia sin importar la situación, comparado con el total obtenido en la ciudad.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Situaciones en las que usaría la violencia	14-17 años	18-25 años	Total Medellín 2017
Para cobrar una deuda	12%	7%	5%
Cuando es la única manera de alcanzar sus objetivos	6%	8%	6%



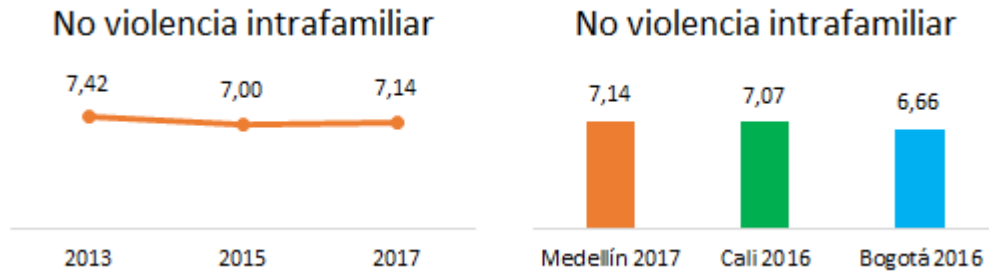
Para ayudarle a la familia	28%	32%	21%
Cuando es la única forma de luchar públicamente contra una ley o régimen injusto	26%	20%	15%
Para obtener beneficios económicos	5%	5%	3%
Para defender sus creencias religiosas	2%	4%	2%
Cuando se hace para responder una ofensa al honor	14%	12%	10%
Cuando es bastante seguro que uno no será castigado	8%	7%	8%
Para lograr reconocimiento ante otros	4%	4%	3%
Para defender propiedades o bienes	29%	23%	18%

Tabla 3 Situaciones en las que usaría la violencia dentro de los jóvenes Medellín 2017.

Finalmente, otro factor que influye en el indicador es el alto porcentaje que está de acuerdo o completamente de acuerdo con: darle una golpiza a un ladrón que acaba de robar por parte de los ciudadanos que lo atraparon (31%) y aceptar que los policías maten a los delincuentes cuando los atrapan (8%). Comparado con el promedio nacional los porcentajes son los mismos, pero en contraste con Cali, son más altos los valores de Medellín. Esto nuevamente refleja una tensión con la idea de justicia e impunidad, y en sentido más general con la confianza en las instituciones judiciales y las autoridades (ver preguntas sobre confianza institucional).

Indicador de No violencia intrafamiliar

El indicador de violencia intrafamiliar da cuenta nuevamente de justificaciones para el uso de la violencia tanto hacia la mujer como hacia los hijos. Para las situaciones indagadas dentro de la ECC, se tiene que un 34% está de acuerdo o completamente de acuerdo con la afirmación “de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer” y un 7% con “cuando un hombre golpea a una mujer muy seguramente es porque ella le dio motivos”. En ambos casos se hace referencia implícita al ejercicio de la violencia contra personas cercanas, familiares. Es grave que una de cada tres personas considere que la violencia es necesaria para el proceso de educación de los niños, y que casi una de cada diez crea que existen motivos aceptables para agredir a una mujer. Según las cifras del SISC también se presentó una reducción en 2017 con respecto al año anterior en casos de violencia intrafamiliar, pasando de 3667 casos a 3418 en el presente año.



Gráfica 3 Indicador de no violencia intrafamiliar Medellín 2017.

Uno de los hallazgos más importantes que ha tenido Corpovisionarios dentro de sus múltiples investigaciones sobre violencias afectivas es la alta relación que existe entre haber sido reprimido de forma física en la infancia y el justificar la violencia intrafamiliar siendo adulto. Nuestras investigaciones han demostrado que la disposición a utilizar la violencia para reprender a los hijos aumenta en 15% entre los padres que fueron reprimidos con golpes versus quienes eran reprimidos a través de diálogo (Corpovisionarios, 2015).

Eje de relación con la ley

En el esquema de Cultura Ciudadana que contempla la ley, moral y cultura como sistemas reguladores del comportamiento humano (normas legales, normas morales y normas sociales), se plantea el sistema legal y sus normas como herramientas que garantizan el respeto hacia los derechos individuales y colectivos, en armonía con la expresión natural de distintas formas de ser, pensar y actuar. No obstante, la existencia de la ley no implica el acatamiento de ella. Tal como se mencionó anteriormente, el enfoque de Cultura Ciudadana promueve el cumplimiento de la ley y de las normas en general, como un acuerdo fundante para la vida en sociedad. La ley es un acuerdo vinculante por definición, por lo cual no puede depender de justificaciones propias o de excepciones por conveniencia coloquialmente llamadas "fue-ques...". Parte del proceso pedagógico de una agenda de cultura ciudadana debe contemplar la apropiación de la ley como herramienta de organización social, y de disfrute de derechos.

Es por eso que este eje temático valora cómo los ciudadanos se relacionan con la ley - en



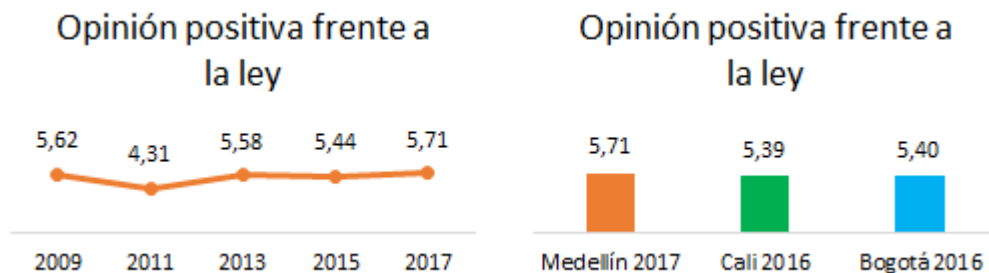
Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

concepto abstracto- 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. Todo lo anterior se resume en la coherencia entre lo que dictan las normas legales, las normas morales y las normas sociales.

Indicador de opinión positiva de la ley

Este indicador presenta un comportamiento relativamente constante a lo largo de los 8 años, con un valor de 5,71 para el año 2017. Aunque Medellín tiene el mejor puntaje frente a Cali y Bogotá, sigue siendo un valor bajo.



Gráfica 4 Indicador de opinión positiva frente a la ley Medellín 2017.

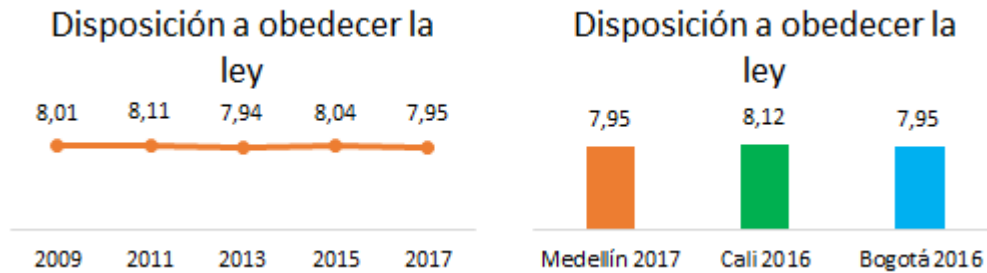
Conformado por una única pregunta relacionada con la opinión que tienen los encuestados acerca de la ley, el 43% considera que es una obligación impuesta por unos pocos y un 57% lo concibe como una expresión de la voluntad colectiva. Si cuatro de cada diez ciudadanos consideran la ley como una herramienta de sometimiento, que es injusta y que no recoge su propio bienestar, las posibilidades de violarla se incrementan y la dificultad para generar un acercamiento por parte de la ciudadanía aumenta. Los mecanismos de participación además de ampliar el abanico de ideas y de posibilidades para la ejecución de políticas públicas y consensos sociales, son legitimadores importantes para la apropiación y el conocimiento de la ley como imperativo social. Por lo anterior, es importante posicionar entre los ciudadanos una idea positiva, mas nunca acabada, de la ley, el fomento de la discusión, la deliberación y el acatamiento de la misma.

Indicador de disposición a obedecer la ley



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

En este indicador caracterizado por preguntas que reflejan la disposición de las personas a desobedecer la ley frente a diversas situaciones, la conformidad con la misma y la aceptación a ser castigado de ser necesario, Medellín tiene un valor de 7,95. Presentando una muy leve disminución con respecto al año 2015.



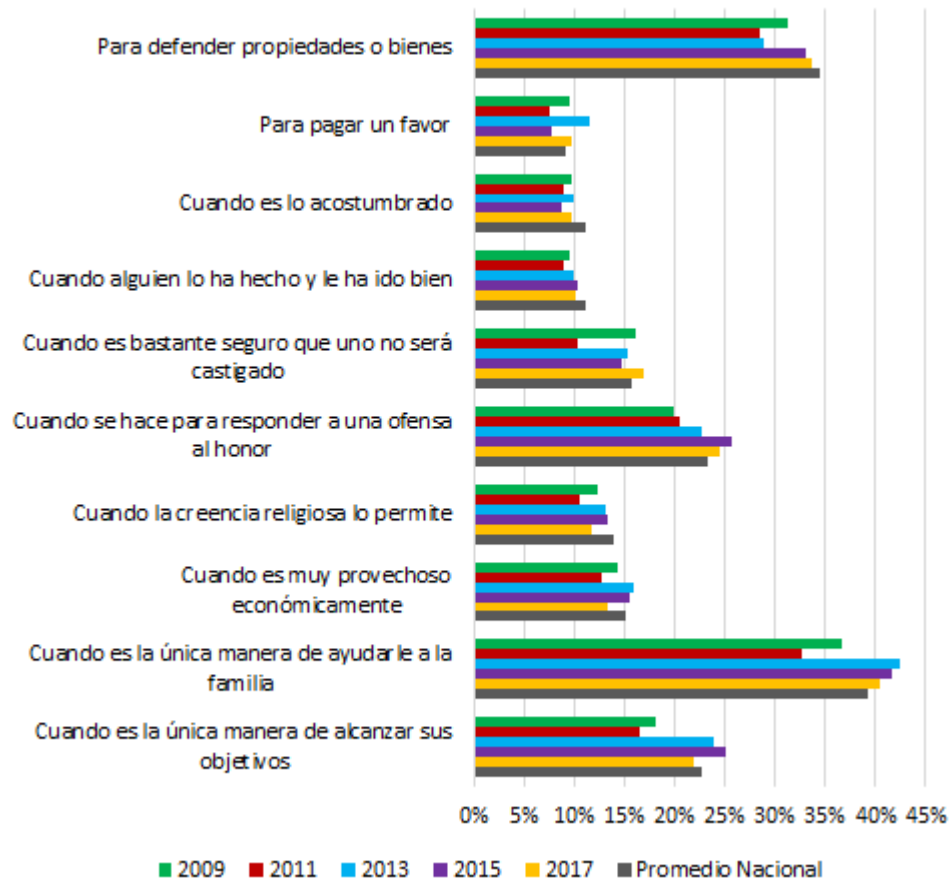
Gráfica 5 Indicador de disposición a obedecer la ley Medellín 2017.

Analizando las preguntas que componen el indicador, la situación en que más desobedecerían la ley los medellinenses es cuando es la única manera de ayudarle a la familia (41%), seguido de defender propiedades o bienes con un 34%.

Aunque en el 2017 hay escenarios en los que los porcentajes son más bajos que en años anteriores, el indicador presentó una caída debido a altos porcentajes de disposición a desobedecer la ley en situaciones como: cuando es bastante seguro que no será castigado, cuando es lo acostumbrado y defender propiedades o bienes.



Situaciones en que Sí justifica desobedecer la ley



Gráfica 6 Situaciones en que justifican desobedecer la ley Medellín 2017.

Analizando las demás preguntas que influyen el valor del indicador, un 93% de los encuestados afirma que le resulta fácil actuar conforme a la ley y, en la misma proporción, en efecto lo hacen. Adicionalmente, se presenta disposición a recibir castigos cuando los medellinenses desobedecen la ley, ya sea porque su conciencia les dice que actuaron mal (94%) o en menor medida cuando su conciencia les dice que actuaron bien (67%). Este resultado muestra cómo la coherencia entre principios morales y legales incrementa levemente el sometimiento a la ley en caso de que esta se haya violado.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

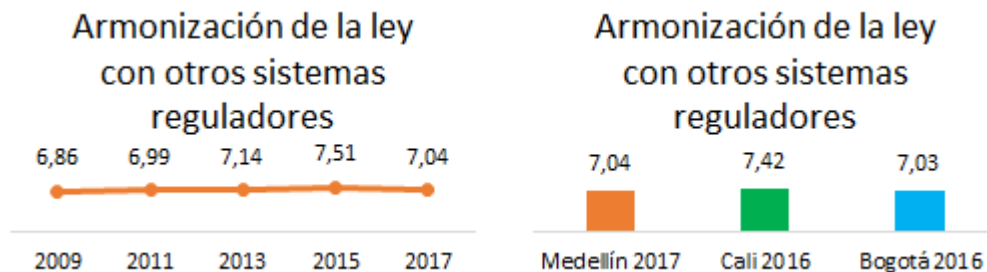
En general es posible observar el establecimiento de una buena relación con la ley en abstracto, pero en escenarios específicos se encuentra la existencia de motivos para no



obedecerla. Esto responde a un reconocimiento de la ley como criterio de orden, pero su aplicación en las situaciones de la vida cotidiana resulta difícil.

Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores

Con un valor de 7,04, Medellín presenta una disminución en el indicador encargado de evaluar la concordancia entre los diferentes sistemas reguladores (legal, moral y social) a través de preguntas que miden la coherencia entre lo que la ley dispone y lo que dicta la conciencia personal o la costumbre.



Gráfica 7 Indicador de armonización de la ley con otros sistemas reguladores Medellín 2017.

En múltiples experimentos de psicología social se ha demostrado que en situaciones en las que se presentan tensiones entre los sistemas de normas individuales (o preferencias propias) y pautas de comportamiento socialmente reforzadas, éstas últimas muchas veces suelen imponerse¹. Por su parte, ante la pregunta por cuál de los tres sistemas de normas orienta principalmente los comportamientos propios, ha sido una constante que los individuos respondan que son sus normas morales las que más lo determinan. Esto haría pensar que según lo que las personas afirman, debería ser la ley la que se acomode a sus propios principios, o a sus propias conductas socialmente validadas. En concreto, un 80% de los encuestados afirmó que lo ordenado por la ley coincide con la costumbre y un 83% siente que lo ordenado por la ley coincide con lo ordenado por su conciencia. Armonizar los tres sistemas de normas también puede hacer parte de una agenda de cultura ciudadana, mostrando cómo muchas veces las contradicciones entre sistemas de normas son sólo aparentes. Muchas veces las transgresiones de la ley suelen presentarse por considerar que su cumplimiento atenta contra los propios intereses. Sin embargo, modelos como los de



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

acción colectiva, y los ejercicios de cooperación desarrollados por los

¹ El ejemplo paradigmático es el experimento de conformidad de grupo realizados por el psicólogo norteamericano Solomon Asch.



experimentos de economía del comportamiento, han mostrado cómo en escenarios de mayor cumplimiento de las reglas de juego por parte de los participantes, a la larga suponen un mayor rendimiento general y una mayor beneficio individual.

Eje de interacciones ciudadanas

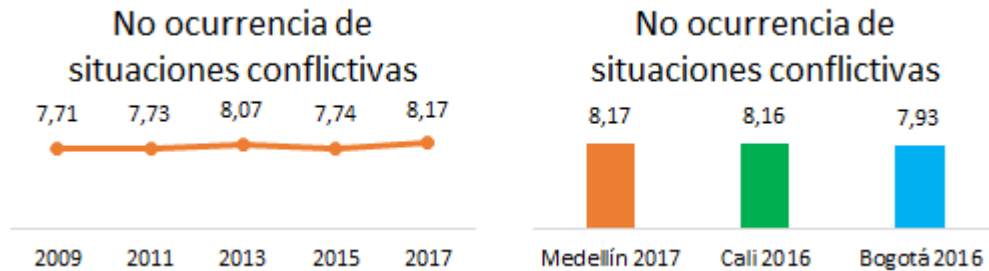
En el enfoque de Cultura Ciudadana se espera que las relaciones entre ciudadanos se basen en interacciones pacíficas, respetuosas de la diversidad y promotoras del aprendizaje social en función de la maximización del beneficio colectivo.

A través de preguntas que buscan establecer la calidad de las relaciones entre los ciudadanos, el eje evalúa dos indicadores: i) la ocurrencia (reporte) de situaciones conflictivas y ii) la coexistencia en diversidad. El primer indicador asume que la menor ocurrencia de situaciones conflictivas abordadas en la encuesta es un hecho positivo para la Cultura Ciudadana. El segundo, con base en el principio de promoción de la coexistencia pacífica y respeto a la diversidad, valora el aceptar convivir en la diferencia.

En conjunto, los indicadores muestran algunos factores que afectan las relaciones sociales, y la posibilidad de que los gobiernos influyan positivamente en la construcción de relaciones no violentas y la valoración de la diversidad como un activo de la sociedad, así como el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para la tramitación de sus problemas sin la necesaria mediación de las instituciones del Estado.

Indicador de No ocurrencia de situaciones conflictivas

Este indicador mide la ocurrencia de situaciones que pueden afectar la convivencia de los ciudadanos. Para Medellín se obtuvo un valor de 8,17, siendo el mayor (y por lo tanto mejor) desde el 2009 y el más alto comparado con Bogotá y Cali.

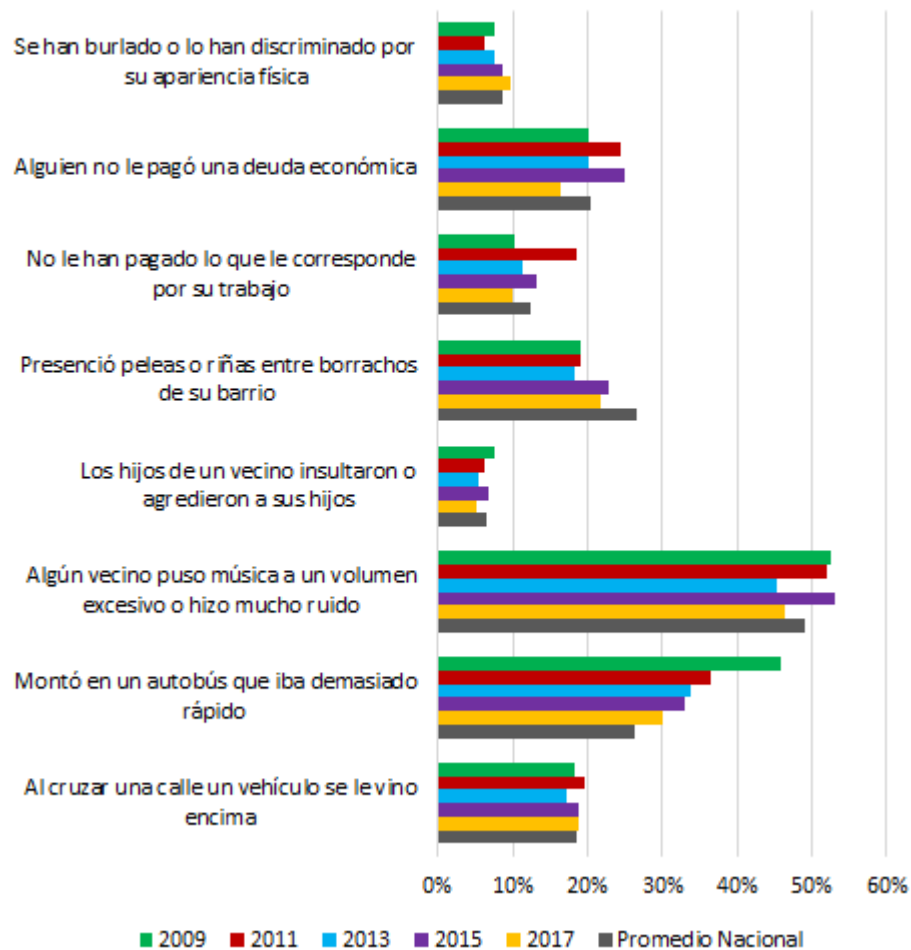


Gráfica 8 Indicador de no ocurrencia de situaciones conflictivas Medellín 2017.

De un conjunto de ocho situaciones preguntadas, siete mostraron una disminución en la ocurrencia de 2015 a 2017, lo cual justifica la mejora en el indicador general. De estas ocho situaciones, las que más reportaron los medellinenses haber vivido fueron: "algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido" (46%) y "montó en un autobús que iba demasiado rápido" (30%). De forma complementaria con el anterior análisis, se encuentra que la reacción de las personas frente a las diferentes situaciones que se preguntaron es, en su mayoría, no hacer nada: en promedio el 70% actuó de esta manera.



Porcentaje de personas que vivieron situaciones conflictivas



Gráfica 9 Porcentaje de personas que vivieron situaciones conflictivas en el último año Medellín 2017.

Analizando en detalle la evolución del porcentaje de personas que vivieron situaciones conflictivas desde el 2009, se muestra una disminución en las siguientes: montó en un autobús que iba demasiado rápido, algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido, los hijos de un vecino insultaron o agredieron a sus hijos y alguien no le pagó



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

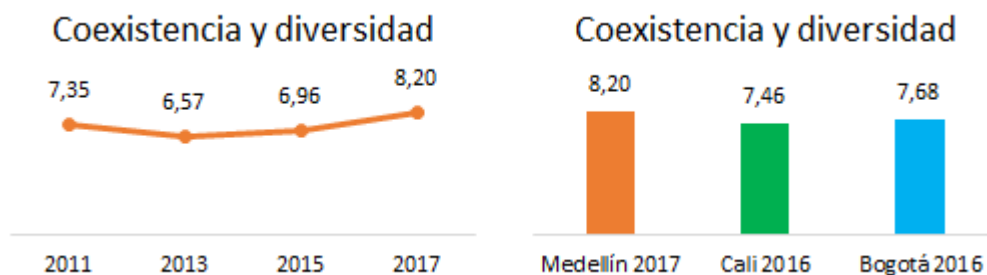
una deuda económica. La reducción de la mayoría de situaciones conflictivas es positiva para la convivencia entre vecinos, y aunque el porcentaje de personas que no hizo nada es alto, la reacción que más sobresalió en todas las situaciones fue hacer un llamado cordial a corregir la situación, por encima de algún tipo de agresión o acudir a la



autoridad. La densificación de las ciudades, la hegemonía de la propiedad horizontal en las zonas urbanas y el incremento demográfico plantean nuevos retos para la convivencia vecinal. Más que evitar las situaciones conflictivas, la apuesta debe apuntarle a la adquisición de herramientas de regulación mutua, de aceptación de llamados cordiales de atención, y de formación de competencias ciudadanas para la resolución no violenta de conflictos y el establecimiento de acuerdos. A pesar de que muchas de estas competencias se adquieren en la escuela y se refuerzan en la interacción ciudadana, hay que entender que éstas no son espontáneas, y un gobierno de la ciudad debe integrarlas en sus programas de gobierno. En apuestas como ésta es fundamental la concepción del gobernante en su rol de educador, premisa ética y política del enfoque de Cultura ciudadana.

Indicador de coexistencia y diversidad

El indicador de coexistencia y diversidad indaga acerca de la disposición a vivir junto a personas con características culturales plurales. La diversidad por la que se indaga versa sobre factores étnicos, raciales, regionales, sexuales, entre otros. La apuesta de la Subsecretaría de Ciudadanía Cultural se ha centrado en el acceso a derechos culturales y en la diversidad en la ciudad. Para el año 2017 Medellín muestra el mejor desempeño en el indicador en cuestión, en todo el histórico de sus mediciones. Esto confirma un avance importante en términos de inclusión, tolerancia y disposición social convivir entre distintos, superando también a Bogotá y Cali.



Gráfica 10 Indicador de coexistencia y diversidad Medellín 2017.

Dentro de las personas que los medellinenses encuestados no quisieran tener como vecinos,



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

el mayor porcentaje lo concentran drogadictos, seguido de desmovilizados o reinsertados. Al realizar el análisis por género, grupo etario y nivel socioeconómico, no se encontraron diferencias significativas entre las percepciones de cada grupo. La aceptación a homosexuales, prostitutas y enfermos de SIDA muestra un gran progreso en términos



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

de tolerancia y respeto. Al parecer el esfuerzo realizado por la administración y por la sociedad civil que promueve la inclusión, la diversidad y la no discriminación se refleja este año con unas cifras de rechazo, en algunos casos, inéditas en Medellín. Los grupos con menor variación, de por sí ya son bajos en términos de rechazo, con lo cual se evidencia un avance importante en general en los temas de coexistencia y diversidad. El presente diagnóstico se realizó en un momento de alta migración de ciudadanos venezolanos que ingresan a Colombia por la crisis del vecino país. Es probable que ese impacto no se haya captado en esta encuesta por lo reciente del fenómeno. Sin embargo, en el trabajo cualitativo se mencionó la presencia de ciudadanos venezolanos como un acontecimiento que resiente toda la dinámica social de Medellín, y de varias ciudades y municipios del país.



Personas que no le gustaría tener como vecinas	Medellín 2009	Medellín 2011	Medellín 2013	Medellín 2015	Medellín 2017	Promedio Nacional
Alcohólicos	68%	71%	79%	78%	50%	68%
Drogadictos	80%	78%	84%	84%	62%	83%
Homosexuales	31%	43%	50%	40%	18%	40%
Prostitutas	36%	49%	49%	43%	23%	43%
Enfermos de SIDA	24%	32%	39%	37%	14%	27%
Gente de religión distinta a la suya	4%	4%	10%	9%	3%	5%
Gente de nacionalidad distinta a la suya	2%	2%	7%	4%	3%	3%
Gente de una región distinta a la suya	3%	4%	13%	6%	4%	6%
Gente de color de piel distinto al suyo	1%	2%	6%	3%	1%	3%
Desplazados	9%	8%	12%	8%	4%	9%
Desmovilizados o reinsertados	39%	40%	49%	42%	32%	30%
Indígenas	0%	0%	11%	7%	3%	4%

Tabla 4 Personas a las que no les gustaría tener como vecinos Medellín 2017.

Eje de percepción del otro



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Enfatizando en la forma en que los ciudadanos de Medellín perciben a sus pares, este eje analiza la manera en que los ciudadanos se perciben entre ellos a partir de cuatro indicadores: i) la confianza interpersonal, que evalúa la confianza en la ciudadanía en general y en diferentes grupos de referencia (familia, compañeros de trabajo o vecinos);

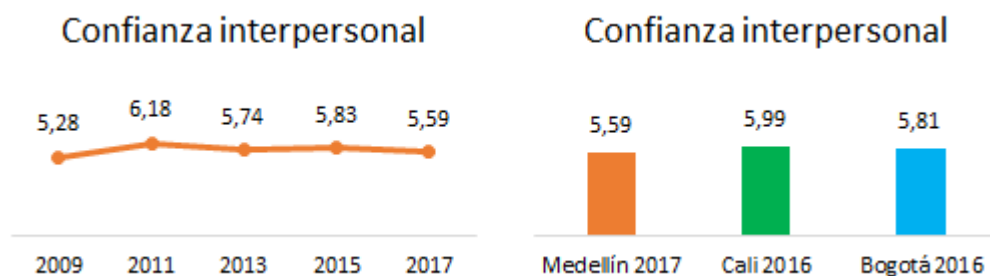


ii) La percepción de confianza en cumplimiento acuerdos; iii) la percepción de probidad de otros ciudadanos (percepción de corrupción de la ciudadanía en general) y iv) la simetría en la percepción de motivaciones de los demás (distancia entre las motivaciones propias y las de los demás).

Desde el enfoque de Cultura Ciudadana, una de las principales dificultades para establecer acuerdos y cumplir con las normas es 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 (Murrain, 2015). Por ello, valores altos de confianza interpersonal, de creencia en la probidad de los demás ciudadanos y de simetría se consideran positivos para la consolidación de la Cultura Ciudadana.

Indicador de confianza interpersonal

Entendiendo la confianza interpersonal como elemento básico para el establecimiento de relaciones que fortalezcan el lazo social y, por ende, la cooperación, este indicador está compuesto por preguntas de auto-reporte en confianza con diferentes grados de abstracción y cercanía.



Gráfica 11 Indicador de confianza interpersonal Medellín 2017.

Al explorar las preguntas que conforman el indicador se encuentra una marcada desconfianza general. La confianza solo aumenta cuando se trata de los cercanos. En términos generales, los valores de Medellín se encuentran por debajo del promedio nacional

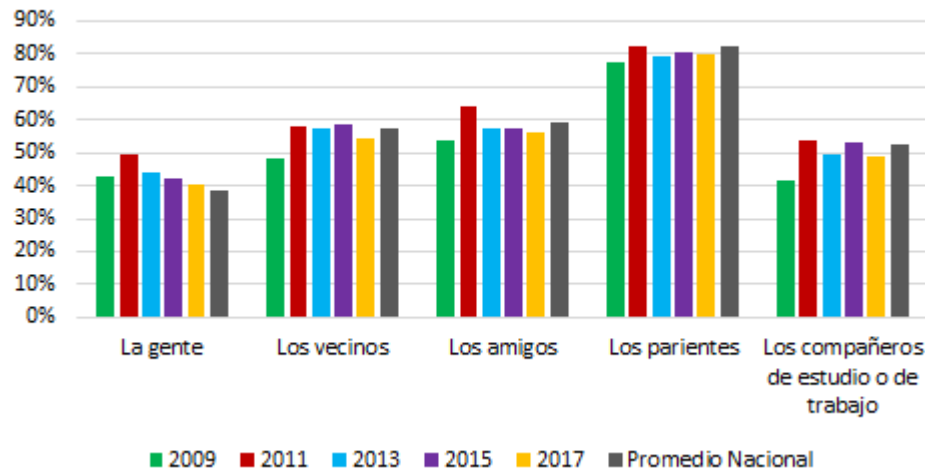


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

e incluso de las últimas mediciones hechas en Bogotá y Cali, lo cual se evidencia en la disminución sistemática del indicador a partir del año 2011. El análisis detallado de la actual situación de la confianza en la ciudad se encuentra en el capítulo “La confianza como motor de la confianza en Medellín”.



Se puede confiar en:



Gráfica 12 Niveles de confianza en diferentes grupos Medellín 2017.

Analizando las preguntas por género, se encuentra que los hombres confían en general más que las mujeres y que los niveles socioeconómicos altos son más confiados que los niveles socioeconómicos bajos. Desde la literatura académica existen varias hipótesis sobre las razones de estas diferencias, que también son exploradas en el capítulo “La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín”.

	NSE Bajo	NSE Medio	NSE Alto	Total
¿En general, se puede confiar en la gente?	32%	45%	52%	40%
Por lo general, usted confía en: Los vecinos	43%	62%	63%	54%
Por lo general, usted confía en: Los amigos	46%	64%	61%	56%
Por lo general, usted confía en: Los parientes	77%	81%	88%	80%



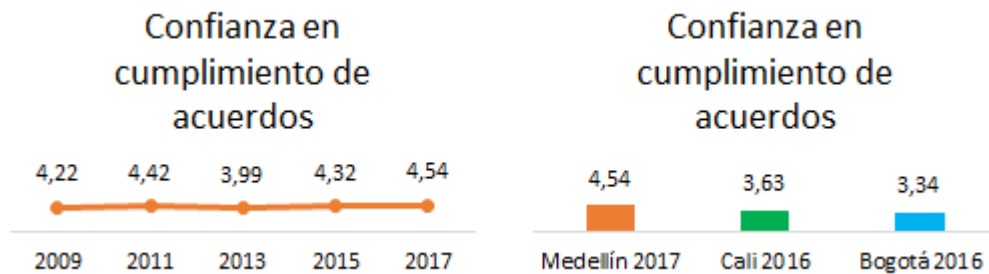
Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Por lo general, usted confía en: Los compañeros de estudio o de trabajo	38%	57%	56%	49%
---	-----	-----	-----	-----

Tabla 5 ¿En general se puede confiar en la gente? Según nivel socioeconómico Medellín 2017.

Indicador de confianza en cumplimiento de acuerdos

Medellín obtuvo para el 2017 el mejor valor que ha logrado desde el año 2009 en la confianza en el cumplimiento de acuerdos. Aunque al compararlo con años anteriores u otras ciudades el valor es alto, no debe desestimarse que tan sólo un 41% de los encuestados siente que siempre o casi siempre los ciudadanos cumplirán sus acuerdos. Esta expectativa pesimista se ve aún más pronunciada en estratos socioeconómicos bajos, donde sólo el 34% cree que los cumplirán. La realización de acuerdos es la base de la cooperación en las sociedades modernas y si lo que se espera es que el otro no cumpla el incentivo para incumplir es alto (“no dar papaya”), independientemente de si se trata de acuerdos contractuales o informales.



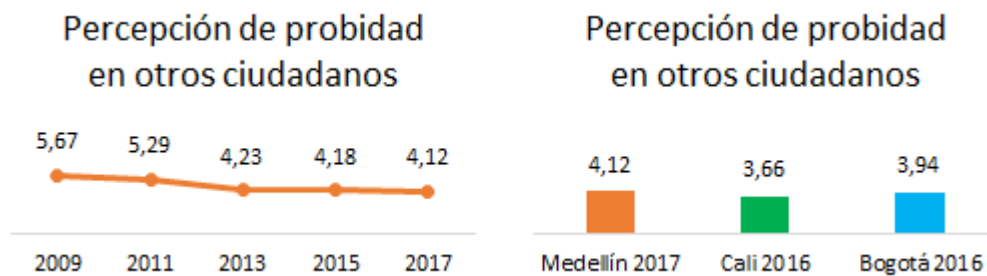
Gráfica 13 Indicador de confianza en cumplimiento de acuerdos Medellín 2017.

Ahora bien, aunque no hace parte de la construcción del indicador, es necesario señalar que la disposición de los ciudadanos a realizar acuerdos está en un 69%, valor que al ser comparado con el promedio nacional (72%) y, específicamente con Bogotá (70%) y Cali (74%), es bajo. Usualmente la disposición a hacer acuerdos es mayor que la confianza en que se cumplan, como efectivamente ocurrió en este caso pues como lo han señalado Axelrod (1981) y Gambetta (1988) los acuerdos pueden surgir por interés, aún en entornos con baja confianza. Sin embargo, estos autores también coinciden en que sin un mínimo de confianza la cooperación se hace imposible. En ese sentido, es entendible que en un entorno de baja confianza la disposición a hacer acuerdos también sea baja.



Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos

Para rastrear la percepción que tienen las personas en torno a la probidad de sus conciudadanos, este indicador está conformado por una única pregunta: “¿usted cree que más de la mitad de los habitantes de esta ciudad son corruptos?”. Al igual que otros indicadores relacionados con la percepción de los otros, este ha tenido un descenso sostenido. Y, a pesar de que el resultado sea superior al de Cali y Bogotá, más que un dato alentador es una señal de alerta sobre el complejo panorama que tiene el país en materia de cómo se ven unos a otros los ciudadanos. Como se explica en el capítulo “La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín” la percepción de probidad y la confianza están relacionadas.



Gráfica 14 Indicador de percepción de probidad de otros ciudadanos Medellín 2017.

En relación con la pregunta asociada con este indicador, se encuentra que un 59% de los encuestados contestó de manera afirmativa, lo que muestra que un gran número de personas se siente rodeado de personas tramposas o corruptas. Adicionalmente, al evaluar la pregunta por nivel socioeconómico se obtiene que las personas pertenecientes a estratos socioeconómicos bajos poseen una percepción más negativa de sus conciudadanos: un 66% contestó sí a la pregunta, en contraste con el 43% de los encuestados de estratos socioeconómicos altos.

Indicador de simetría en la percepción de motivaciones de los demás

A partir de la teoría de normas elaborada por Antanas Mockus para el modelo clásico de Cultura Ciudadana, que se resume de forma amplia en la Tabla 3, se construyeron dos preguntas dentro de la encuesta que permiten evaluar qué tan diferentes se ven los



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

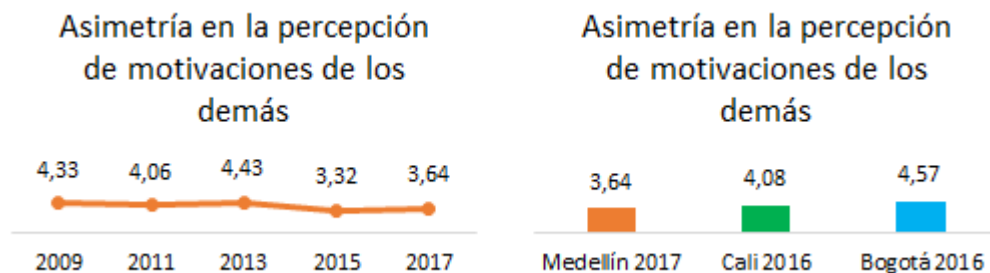
ciudadanos a sí mismos respecto a los demás.



REGULACIÓN LEGAL (NORMAS LEGALES)	AUTORREGULACIÓN (NORMAS MORALES)	MUTUA REGULACIÓN (NORMAS SOCIALES)
Admiración por la ley u obligación moral a obedecer la ley	Auto-gratificación de la conciencia u obligación moral de atender criterios morales personales	Reconocimiento social Confianza Reputación
Temor a la sanción legal	Temor a la culpa	Temor al rechazo social

Tabla 6 Sistemas reguladores del comportamiento.

Según la experiencia en Encuestas de Cultura Ciudadana, es generalizado encontrar comportamientos de 'soberbia moral' en el grueso de los individuos al compararse con sus conciudadanos, en tanto la mayoría se consideran a sí mismos sujetos motivados por su propia conciencia y por mecanismos positivos, mientras que perciben a los demás como sujetos motivados por la ley o por el entorno social, según mecanismos generalmente negativos. A esta diferencia entre la percepción de motivación propia versus la percepción de motivación de los otros es lo que en Corpovisionarios hemos llamado asimetría, para el caso de Medellín el indicador asociado a esta mejoró en 2017, pero después de una caída sustancial de 2013.



Gráfica 15 Indicador de asimetría de percepción de motivaciones de los demás Medellín 2017.

Analizando las respuestas a las dos preguntas del indicador, lo que los medellinenses reportan que influye más sobre su comportamiento es el placer por cumplir con su propia conciencia (61%), seguido de temor a la multa o a la cárcel (15%) pero lo que dicen que influye más sobre el comportamiento de los demás es principalmente temor a la multa o



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

cárcel (37%) seguido de placer por cumplir con su propia conciencia (29%). Estos datos son consistentes con lo que usualmente suelen responder los colombianos a esa pregunta, no obstante, que Medellín sea más asimétrica que otras ciudades habla, como ya se ha



señalado para otros indicadores de este eje temático, de la necesidad prioritaria de transformar la manera en que los medellinenses se perciben entre sí.

En consonancia, al evaluar los resultados históricamente, el placer por cumplir con su propia conciencia como lo que influye más sobre el propio comportamiento disminuyó en comparación con el año 2009, mientras que temor a la multa o cárcel como lo que explica el comportamiento de los demás está creciendo a lo largo de los años. Entonces, aunque decrece la auto-percepción de ser "sujetos morales" crece la visión negativa de las motivaciones del otro (para mayor detalle, ver el anexo 1. Resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2017).

Sistemas reguladores de comportamiento



Gráfica 16 Motivaciones del comportamiento propio y percepción de motivaciones del comportamiento de los demás Medellín 2017.

Eje de relación con lo público

Este eje agrupa indicadores respecto a i) participación efectiva, que evalúa la participación reportada en organizaciones o eventos que impliquen algún efecto en el ámbito de lo público en sentido ampliado; ii) la percepción de regulación de autoridades, específicamente en



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

espacios públicos; iii) la percepción de probidad de funcionarios públicos, que busca evaluar la creencia de corrupción en los servidores públicos; iv) la confianza en instituciones públicas, específicamente en estamentos y entidades del Estado (responsables de proteger, garantizar y realizar los derechos ciudadanos); y v) la

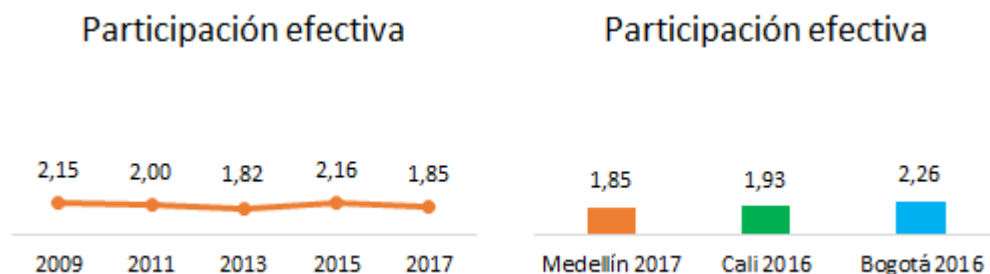


importancia de los asuntos públicos, que recoge la percepción de importancia que los ciudadanos asignan de manera abstracta a lo público en su vida.

Este eje temático es importante dado que en lo público es donde se pone de manifiesto la relación del ciudadano con el Estado. Ejemplos de acciones de gobierno en este sentido son programas de transparencia institucional en temas claves como el recaudo y uso de los impuestos.

Indicador de participación efectiva

Este indicador permite saber si los ciudadanos hacen o no uso de herramientas de participación, indagando específicamente por escenarios en los que los ciudadanos tienen la posibilidad de participar para tener cierta incidencia en situaciones del ámbito público-estatal o comunitario. Los escenarios son: modificaciones de leyes, manifestaciones, marchas, eventos culturales, actividades comunitarias en pro de la seguridad, mantenimiento de espacios comunitarios, participación en grupos o partidos políticos, veedurías ciudadanas y organizaciones voluntarias.



Gráfica 17 Indicador de participación efectiva Medellín 2017.

Los resultados para la ciudad no son satisfactorios. Como se muestra en el capítulo “La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín”, estos bajos niveles están relacionados con la mala percepción que se tiene de los funcionarios públicos cuando se trata de espacios de participación pública/formal. El 81% y el 83% de los encuestados consideran que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos y no participan en veedurías



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

ciudadanas y en partidos o grupos políticos, respectivamente. Por esa razón, es necesario fortalecer las políticas enfocadas en la mejora de la imagen de los funcionarios públicos y, en general, de las instituciones. El que se perciba de manera negativa a los funcionarios no solo dificulta la gobernabilidad sino que se convierte en un

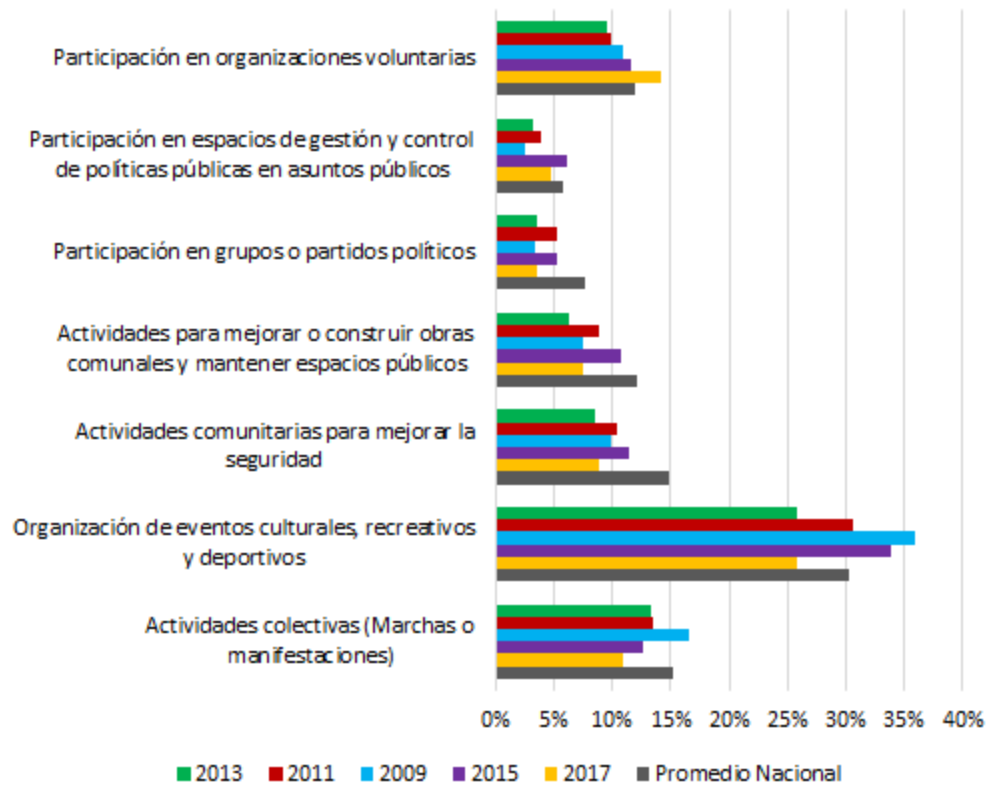


obstáculo para la realización de la democracia participativa proclamada por la constitución del 91.

La mayor participación se da en organización de eventos culturales, recreativos y deportivos (26%), aunque es el menor valor de todas las mediciones hechas desde 2009 y está por debajo del promedio nacional (gráfica 17). La única respuesta que muestra una mejora históricamente y que en comparación al promedio nacional se encuentra por encima, es la participación en organizaciones voluntarias. Entonces, son las asociaciones civiles las que tienen mejores niveles de participación y, en contraste, el involucramiento en partidos políticos y veedurías ciudadanas, que implican directa o indirectamente relación con funcionarios, es sumamente bajo.



¿Durante el último año ha participado en alguna de las siguientes actividades?

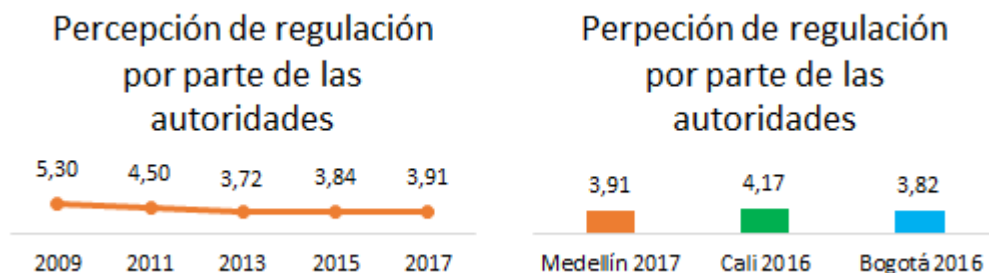


Gráfica 18 Participación efectiva Medellín 2017.



Índice de percepción de regulación por parte de las autoridades

Mediante el planteamiento de ocho situaciones en que se ven afectados negativamente otros ciudadanos, ya sea de manera directa o indirecta debido al incumplimiento de ciertas normas, se evalúa la forma en que los ciudadanos perciben la capacidad de regulación por parte de las autoridades. El valor de este indicador ha sido estable a través del tiempo, aunque se ve una leve tendencia a su disminución al evaluar toda la serie histórica.



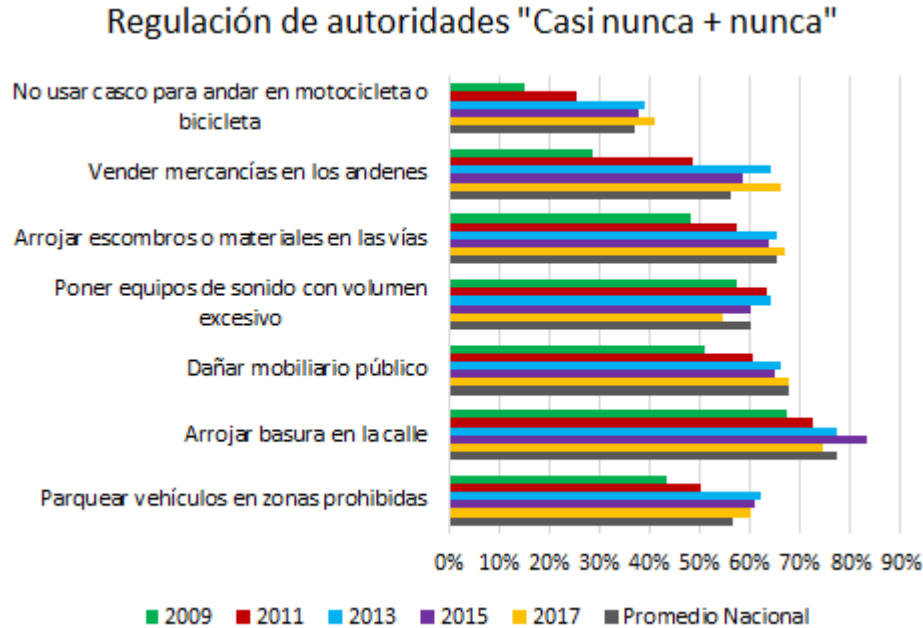
Gráfica 19 Indicador de percepción de regulación por parte de las autoridades Medellín 2017.

Analizando cada una de las situaciones por las que se preguntó dentro de la ECC, la percepción de que las autoridades no regulan ha subido históricamente en situaciones relacionadas con movilidad y espacio público: no usar casco para andar en motocicleta o bicicleta, vender mercancías en los andenes y arrojar escombros o materiales en las vías. La consecuencia de esto es que se puede generar una percepción de impunidad y, con ello, de justificaciones para el propio comportamiento inadecuado. No obstante, es necesario señalar que la percepción de que las autoridades no regulan bajó en aspectos importantes para la convivencia entre vecinos y en el espacio público: el ruido derivado de equipos de sonido a volumen excesivo, el parqueo de vehículos en zonas prohibidas y arrojar basura a la calle. La percepción de que las autoridades regulan no solo es importante para evitar justificaciones frente al incumplimiento sino también para garantizar a los ciudadanos que el Estado es efectivo al cumplir sus labores de regulador. Y, cuando se trata del espacio público y la movilidad, el crecimiento en la percepción de regulación impacta directamente



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

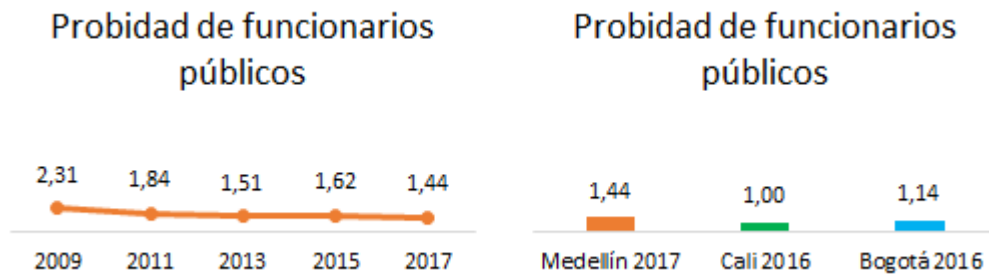
las interacciones entre ciudadanos.



Gráfica 20 Percepción de regulación de autoridades "Casi nunca + nunca" Medellín 2017.

Indicador de probidad de funcionarios públicos

Este indicador se construye con una única pregunta: "¿usted considera que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?" y sirve para evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la integridad de los estos.



Gráfica 21 Indicador de probidad de funcionarios públicos Medellín 2017.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

El resultado del indicador muestra que existe una percepción generalizada de que los funcionarios públicos son corruptos. Como se muestra en el capítulo "La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín", dicha percepción impacta negativamente la confianza



en instituciones públicas. Las instituciones no son meras abstracciones: están hechas de individuos de carne y hueso. Por esa razón, para confiar en una institución es necesario creer que quienes las componen son honestos.

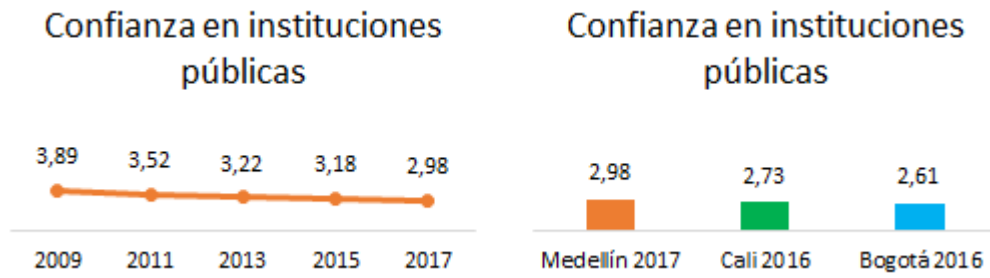
También debe señalarse que a medida que aumenta el nivel socioeconómico disminuye parcialmente la percepción de corrupción en los funcionarios públicos. Una posible explicación que valdría la pena explorar es que quienes están en los niveles altos poseen recursos para solucionar problemas de manera privada, a diferencia de los medios y bajos, que requieren en mayor medida del Estado. Quizá el mayor contacto con funcionarios en interacciones que consideran insatisfactorias, pueda incidir negativamente en la forma en que estas personas los perciben.

¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?				
	NSE Bajo	NSE Medio	NSE Alto	Total
Sí	88%	87%	72%	86%
No	12%	13%	28%	14%

Tabla 7 Probidad de funcionarios públicos por nivel socioeconómico Medellín 2017.

Indicador de confianza en instituciones públicas

El propósito de este indicador es medir el grado de confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones públicas. El resultado muestra un decrecimiento sostenido de la confianza institucional, resultado que no deja de ser preocupante, a pesar de los menores niveles de Cali y Bogotá. Como se ha señalado, la desconfianza en las instituciones está conectada con la percepción de probidad de funcionarios y es generalizada en el país.



Gráfica 22 Indicador de confianza en instituciones públicas Medellín 2017.

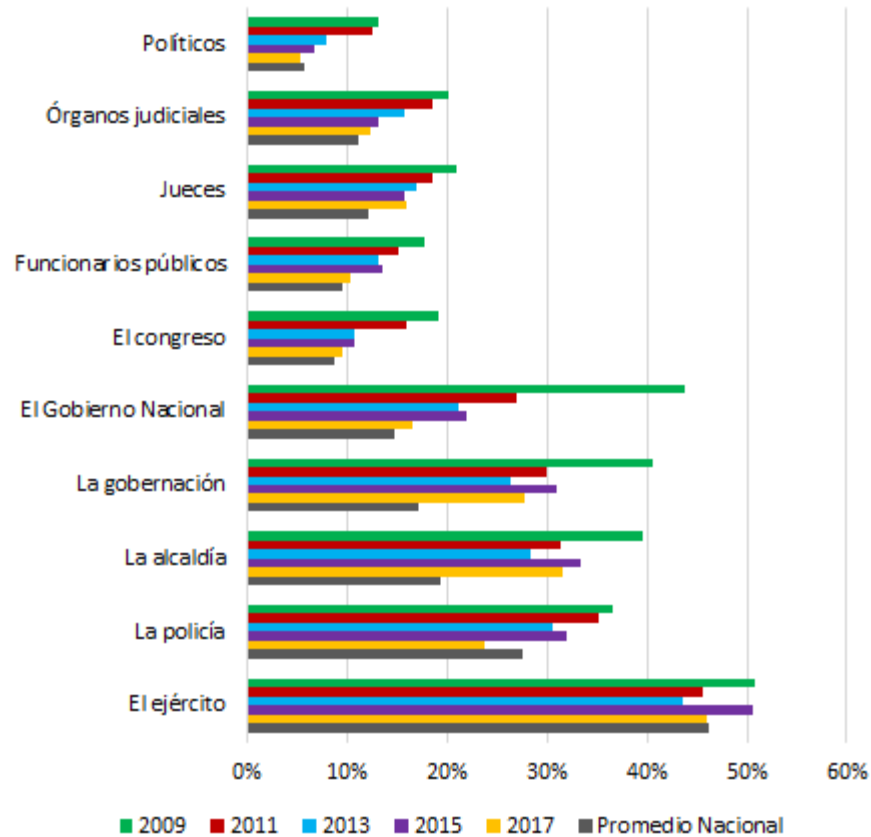


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Analizando en detalle las instituciones por las que se preguntó se observa que los medellinenses confían en mayor medida en ejército, alcaldía y gobernación (gráfica 22). La confianza en el ejército es generalizada en la sociedad colombiana y, al parecer, en Medellín se confía más en instituciones locales y regionales que en las nacionales. No obstante, ha disminuido la confianza en la mayoría de las instituciones, con niveles preocupantes en aquellas relacionadas con la administración de justicia y la regulación y en la clase política. En el capítulo “La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín” se profundiza en las implicaciones de los actuales niveles de confianza institucional y, en la sección de recomendaciones, se sugieren algunas acciones para mejorarla.



Confianza en instituciones públicas "Muchísima + mucha confianza"

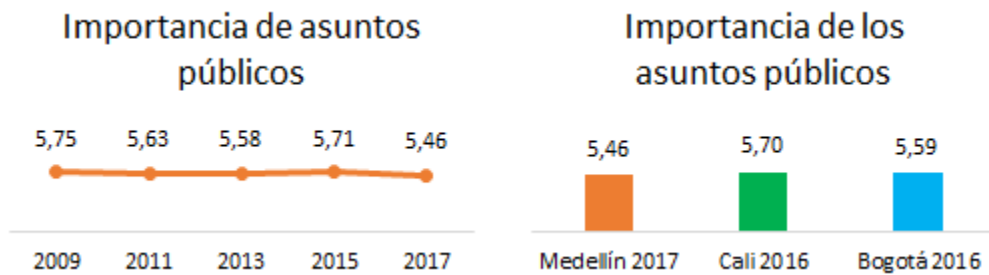


Gráfica 23 Confianza institucional "Muchísima + mucha confianza" Medellín 2017.



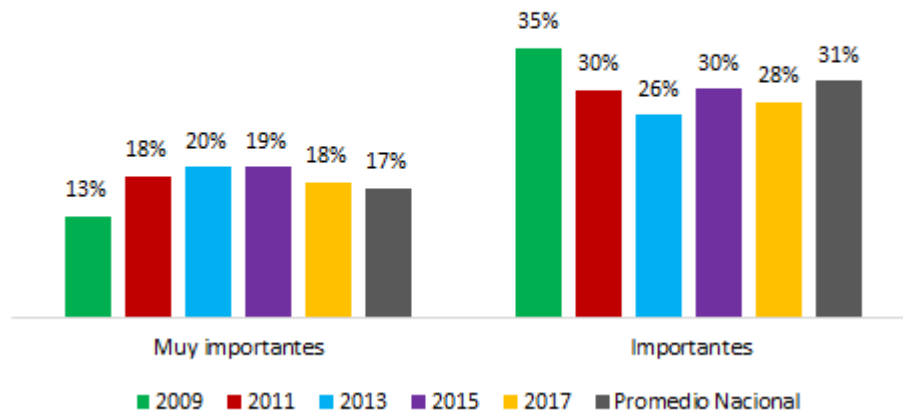
Indicador de importancia de los asuntos públicos

Este indicador mide qué tan importantes son para la vida de los ciudadanos los asuntos públicos. En el caso de Medellín el resultado fue negativo, tanto en términos históricos como en comparación con otras ciudades: menos de la mitad de los ciudadanos encuestados consideran importantes los asuntos públicos en su vida (gráfica 24).



Gráfica 24 Indicador de importancia de los asuntos públicos Medellín 2017.

¿Qué tan importantes son los asuntos públicos en su vida?



Gráfica 25 Importancia de asuntos públicos Medellín 2017.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Si bien para el enfoque de cultura ciudadana la ciudadanía también se construye en el espacio privado e incluso el íntimo (la relación con la pareja, con los hijos), es indudable que ser ciudadano es algo que ocurre en el espacio de lo público. Si las personas no



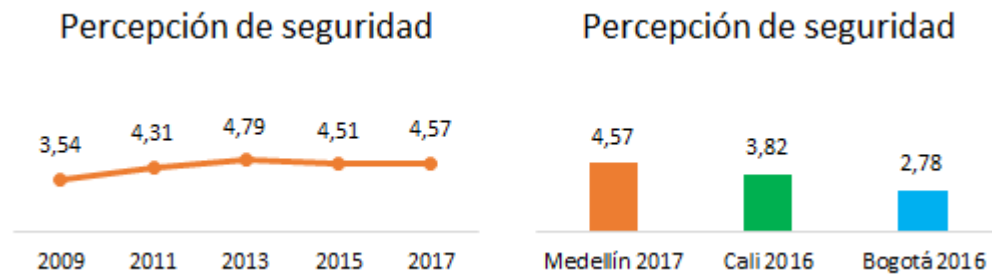
sienten que lo público tenga una conexión con su vida es posible que solo presten atención a aquellas preocupaciones relacionadas con el entorno cercano (familia, barrio) y no estén motivados para involucrarse en temas con alcance local, regional o incluso global como el transporte público, el medio ambiente, la educación o las leyes. En ese sentido, la promoción de la cultura ciudadana tiene el efecto de hacer visible a los ciudadanos que el bienestar común también les concierne como individuos.

Eje de percepción de seguridad

Este eje trata acerca de la percepción de los ciudadanos sobre la seguridad, entendida como la protección de la integridad personal y los bienes. 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. En términos de ciudadanía, para velar por la seguridad el Estado acude a regulaciones aceptadas ampliamente y reconocidas como ley, que resultan de obligatorio cumplimiento y cuya transgresión conlleva una sanción por parte de las instancias creadas para dicho fin.

Por su parte, la convivencia se entiende como coexistencia pacífica y deliberada con base en normas formales e informales definidas y legitimadas colectivamente (Mockus, 2002). La convivencia permite el desarrollo de ciertas condiciones de estabilidad para la seguridad, pues define unos criterios básicos para la protección de los derechos cuando las autoridades intervienen áreas inseguras. Pero así mismo, la seguridad propicia cambios en el desarrollo de la convivencia pues afecta las normas y reglas cuando se presentan escenarios de vulneración de la integridad de las personas o sus pertenencias.

Indicador de percepción de seguridad



Gráfica 25. Indicador de percepción de seguridad Medellín 2017.



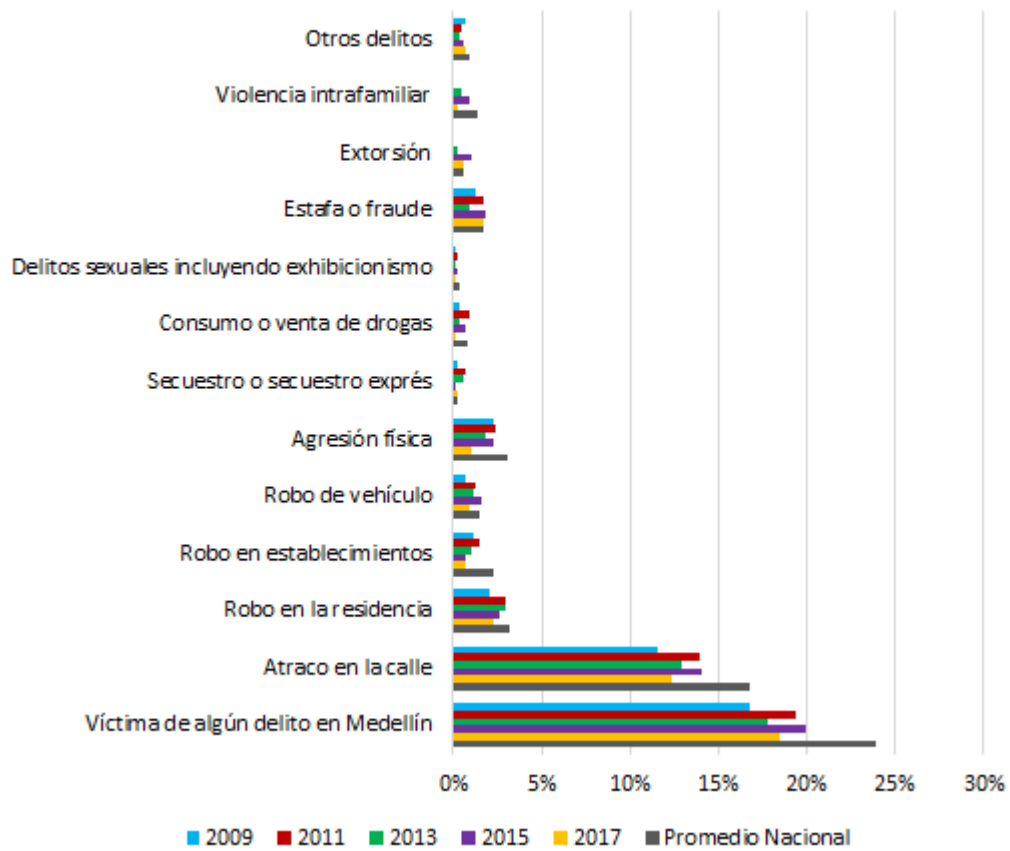
Este indicador está compuesto de dos preguntas y, aunque su resultado fue positivo respecto a 2015 y en comparación con otras ciudades, es necesario prestar atención a algunos datos ya que los niveles alcanzados no pueden definirse como favorables. La primera pregunta indaga por la calificación otorgada a la seguridad de la ciudad en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insegura, 3 es un estado neutro donde no se percibe segura o insegura y 5 muy segura. Para esta pregunta, un 38% considera la ciudad insegura o muy insegura. Solo un 22% considera la ciudad segura o muy segura. En el capítulo “La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín” se muestra una conexión entre percepción de seguridad y confianza, hecho que tiene sentido si se piensa que ambas variables están relacionadas con el manejo de la incertidumbre. Estrategias destinadas a mejorar la percepción de seguridad podrían tener impactos positivos en la confianza y, a su vez, el aumento de la confianza podría mejorar la percepción de seguridad.

La segunda pregunta corresponde a la percepción de seguridad de la ciudad en relación con el año inmediatamente anterior, donde el 54% considera que permanece igual, un 24% menos segura y el restante (21%) considera más segura la ciudad en referencia al año 2016. Los esfuerzos para mejorar la percepción de seguridad a través de medios de comunicación podrían transformar la percepción de ese 54% que no sintió ningún cambio entre el año pasado y el actual.

Aunque el ser víctima de algún delito no hace parte de la construcción del indicador, es de interés revisar la victimización directa en la ciudad de Medellín y su influencia en la percepción de seguridad. Esto debido a que, entre las personas que fueron víctimas de algún delito el 42% percibe muy insegura o insegura la ciudad. El delito que más sufrieron los encuestados es atraco en la calle (12%), seguido de robo en la residencia (gráfica 26). Vale destacar que para el año 2017 se presentó una reducción en los hechos de victimización reportados por los encuestados, llegando incluso a estar por debajo del promedio nacional.



¿De cuál de los siguientes delitos usted ha sido víctima?



Gráfica 26 Victimización directa Medellín 2017.



En síntesis...Qué empeoró y qué mejoró en Medellín

Indicador	2009	2011	2013	2015	2017	Factor asociado (Frecuencias simples con cambios relevantes)
No violencia interpersonal	8,91	8,88	8,81	8,62	8,67	Disminuyó el acuerdo con porte de armas. Disminuyeron las justificaciones para usar la violencia para defender bienes pero aumentaron "cuando es bastante seguro que uno no será castigado".
No violencia intrafamiliar			7,42	7,00	7,14	Aumentó el desacuerdo con violencia hacia las mujeres y hacia los hijos. Sin embargo, el acuerdo con usar los golpes para educar a los hijos sigue siendo alto (34% de acuerdo y completamente de acuerdo).
Opinión positiva frente a la ley	5,62	4,31	5,58	5,44	5,71	Aumentó ligeramente el porcentaje de personas que creen que la ley es la expresión de la voluntad colectiva.
Disposición a obedecer la ley	8,01	8,11	7,94	8,04	7,95	El indicador presentó una caída debido a altos porcentajes de disposición a desobedecer la ley en situaciones como "cuando es bastante seguro que no será castigado", "cuando es lo acostumbrado" y "defender propiedades o bienes".



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Armonización de la ley con otros sistemas reguladores	6,86	6,99	7,14	7,51	7,04	Disminuyó el porcentaje de encuestados que afirman que "siempre" lo ordenado con la ley coincide con la costumbre y con la propia consciencia.
No ocurrencia de	7,71	7,73	8,07	7,74	8,17	De un conjunto de ocho situaciones



situaciones conflictivas						problemáticas de convivencia preguntadas, siete mostraron una disminución en la ocurrencia de 2015 a 2017, lo cual justifica la mejora en el indicador general.
Coexistencia y diversidad		7,35	6,57	6,96	8,20	La aceptación a homosexuales, prostitutas y enfermos de SIDA muestra un gran progreso en términos de tolerancia y respeto. En general aumentó la disposición a convivir con los diferentes.
Confianza interpersonal	5,28	6,18	5,74	5,83	5,59	Disminuyó el porcentaje de quienes dicen que en general se puede confiar en la gente. La confianza más alta, a nivel de diferentes grupos sociales, se da en parientes.
Confianza en cumplimiento de acuerdos	4,22	4,42	3,99	4,32	4,54	La confianza en que "las personas de esta ciudad cumplen sus acuerdos" ha aumentado desde 2013. Sin embargo, sigue siendo inferior a la mitad de los encuestados (41%).
Percepción de probidad en otros ciudadanos	5,67	5,29	4,23	4,18	4,12	Aumentó el porcentaje de encuestados que afirman que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Asimetría en la percepción de motivaciones de los demás	4,33	4,06	4,43	3,32	3,64	Aumentó la visión simétrica de los ciudadanos respecto a las motivaciones propias y las de los demás. No obstante, se observa un aumento en la percepción de motivaciones negativas (temor a la multa o a la cárcel) tanto en el comportamiento propio como en el de los demás.
--	------	------	------	------	------	---



Participación efectiva	2,15	2,00	1,82	2,16	1,85	Disminuyó la participación en diferentes tipos de escenarios, especialmente en aquellos formales-públicos. Únicamente aumentó la participación en asociaciones voluntarias.
Percepción de regulación por parte de las autoridades	5,30	4,50	3,72	3,84	3,91	La percepción de que las autoridades no regulan subió históricamente en "no usar casco para andar en motocicleta o bicicleta", "vender mercancías en los andenes" y "arrojar escombros o materiales en las vías", pero bajó en aspectos importantes para la convivencia entre vecinos y en el espacio público: "el ruido derivado de equipos de sonido a volumen excesivo", "el parqueo de vehículos en zonas prohibidas" y "arrojar basura a la calle".
Probidad de funcionarios públicos	2,31	1,84	1,51	1,62	1,44	Aumentó el porcentaje de personas que creen que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos.
Confianza en instituciones públicas	3,89	3,52	3,22	3,18	2,98	Disminuyó la confianza de manera generalizada en las instituciones públicas. Solo subió o se mantuvo estable en ejército, alcaldía y gobernación. Este indicador está relacionado con el de probidad en funcionarios públicos.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Importancia de los asuntos públicos	5,75	5,63	5,58	5,71	5,46	Disminuyó el porcentaje de encuestados que consideran que los asuntos públicos son importantes en su vida. Refleja baja preocupación por los asuntos concernientes al bien común.
--	------	------	------	------	-------------	---



Percepción de seguridad	3,54	4,31	4,79	4,51	4,57	En una calificación de 1 a 5 de la seguridad, la mayoría de los encuestados responde 3. Lo mismo ocurre cuando se pregunta si la seguridad mejoró en la ciudad respecto al año anterior. No obstante, un 38% la considera insegura. Es un valor a mejorar.
--------------------------------	------	------	------	------	------	--

Tabla 8 Histórico de los Indicadores de la ECC en Medellín



Análisis multivariado de la encuesta de cultura ciudadana

Una vez analizados los resultados obtenidos a través de la ECC, en los que se evidencia la variación entre individuos según sus características, se usaron técnicas estadísticas descriptivas multivariadas para hacer una aproximación a la forma en que se relacionan los individuos entre sí de acuerdo con un conjunto de variables que pueden estar altamente correlacionadas o no. Para el caso de la ECC Medellín 2017, esta caracterización se realizó a partir de un Análisis de Correspondencias Múltiples² (ACM) y un análisis de clasificación jerárquico.

Dado que el ACM se ve afectado por la cantidad de variables que entran al estudio y las categorías de las mismas, se realizó inicialmente un análisis exploratorio para ciertos grupos de preguntas, que por conceptualización tienen alta asociación entre sí, permitiendo construir nuevas variables con más información y menos categorías.

Los grupos de preguntas que se trataron en un inicio para reducir variabilidad fueron:

- Confianza en instituciones: ejército, policía, alcaldía, gobernación, Gobierno Nacional, congreso, funcionarios públicos, jueces, órganos judiciales, políticos.
- Situaciones problemáticas de convivencia vividas recientemente: al cruzar la calle un vehículo se le vino encima, montó en un autobús que iba demasiado rápido, algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido, los hijos de un vecino insultaron o agredieron a sus hijos, presencié peleas o riñas entre borrachos de su barrio, no le han pagado lo que le corresponde por su trabajo, alguien no le pagó una deuda económica, se han burlado o lo han discriminado por su apariencia física.
- Regulación de las autoridades: percepción de regulación por parte de las autoridades ante parquear vehículos en zonas prohibidas, arrojar basura a la calle, dañar mobiliario público, poner equipos de sonido con volumen excesivo, arrojar escombros o materiales en las vías, vender mercancías en los andenes, no usar casco para andar en motocicleta o bicicleta.
- Participación: participación durante los últimos doce meses en actividades colectivas,



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

organización de eventos culturales, recreativos y deportivos,

² Análisis de Correspondencias Múltiples: Técnica estadística multivariada, utilizada para la descripción de datos con el fin de detectar patrones que generen los mismos, comparar individuos y/o categorías explorando posibles relaciones existentes entre ellos.

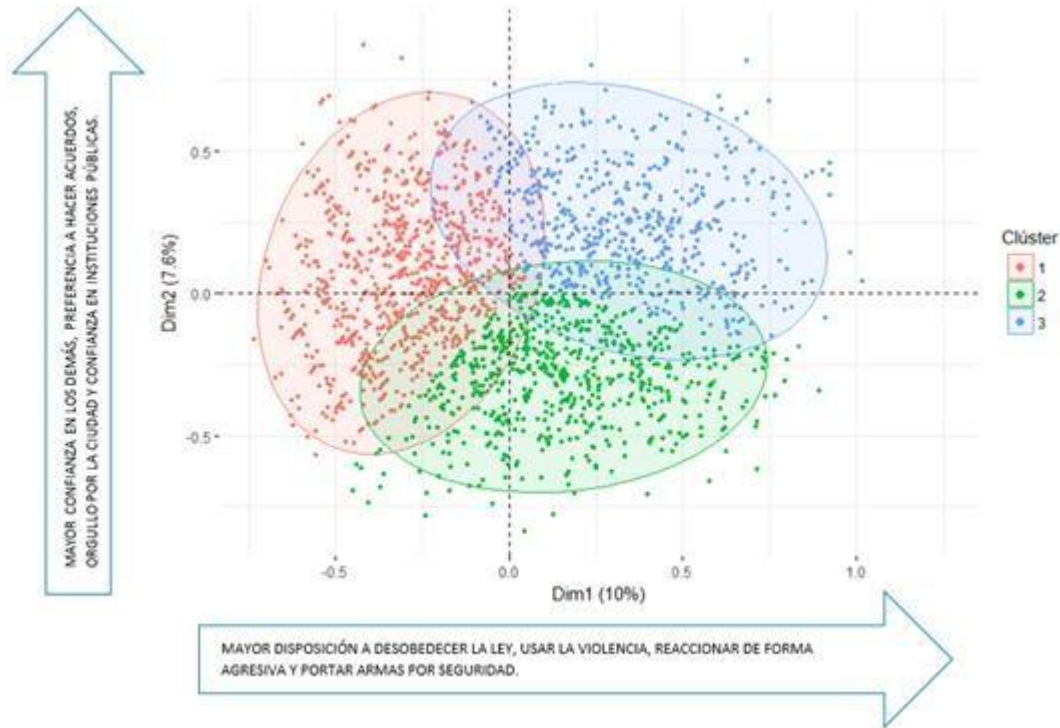


actividades comunitarias para mejorar la seguridad, actividades para mejorar o construir obras comunales, grupos o partidos políticos, espacios de gestión y control de políticas públicas o en organizaciones voluntarias.

De donde se obtuvieron respectivamente las siguientes nuevas variables, a través de un proceso de clasificación:

- Confianza en instituciones públicas
 - Ninguna, poca, mucha/muchísima
- Vivencia de situaciones conflictivas:
 - Sí/No
- Regulación de las autoridades:
 - Nunca, casi nunca/casi siempre, siempre
- Participación:
 - No participa, actividades relacionadas con política o leyes, actividades enfocadas a la comunidad.

Ahora, luego de realizar una reducción en el número de variables de interés como se describió anteriormente, se prosiguió a realizar el ACM para identificar las características que influyen en mayor medida en el comportamiento general de los encuestados, obteniendo así tres grupos (gráfica 27).



Gráfica 27 Resultado ACM de Encuesta de Cultura Ciudadana Medellín 2017.

La caracterización de cada uno de los grupos se presenta a continuación:

- **Confiados y cooperadores (clúster 1, 43% de los encuestados)**

Descrito principalmente por personas que se sienten orgullosas o muy orgullosas de Medellín, dispuestas a ayudar en la modificación de una ley, que prefieren hacer acuerdos, confían en los demás y consideran que los ciudadanos cumplen con sus acuerdos. Además, están completamente en desacuerdo o en desacuerdo con el porte de armas, no justifican usar la violencia en ninguna situación, así como desobedecer la ley. En su mayoría, no presentaron ninguna situación conflictiva, confían mucho/muchísimo en las instituciones públicas y no participaron en ninguna actividad durante el último año. Finalmente,



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

consideran que la ley es una expresión de la voluntad colectiva.

- **Desconfiados y poco cumplidores (clúster 2, 32% de los encuestados)**

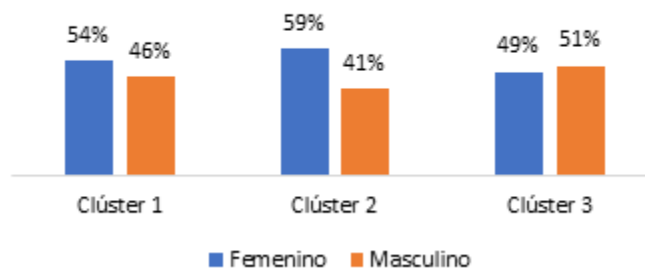


Compuesto por personas que se sienten poco o nada orgullosas de Medellín, no confían, prefieren no hacer acuerdos, creen que la gente de Medellín no cumple con sus acuerdos y no apoyarían el proceso de modificación de una ley puesto que sienten que la ley es una obligación impuesta por unos pocos. No confían en las instituciones públicas, justifican desobedecer la ley, usar la violencia y están completamente de acuerdo o de acuerdo en el porte de armas para protegerse.

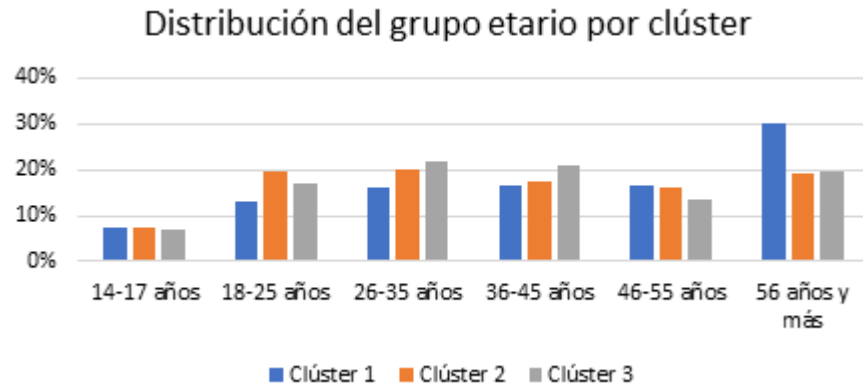
- **Ciudadanos activos, pero desconfiados (clúster 3, 25% de los encuestados)**

Caracterizado por personas que en el último año participaron en actividades relacionadas con política o leyes, y referentes a la comunidad. Fueron víctimas de algún delito en el último año, así como de situaciones conflictivas y su reacción fue realizar un llamado cordial a la persona implicada. Confían en general, prefieren hacer acuerdos, creen que los ciudadanos cumplirán con los acuerdos y ayudarían a modificar una ley. Sin embargo, tienen poca confianza en instituciones públicas.

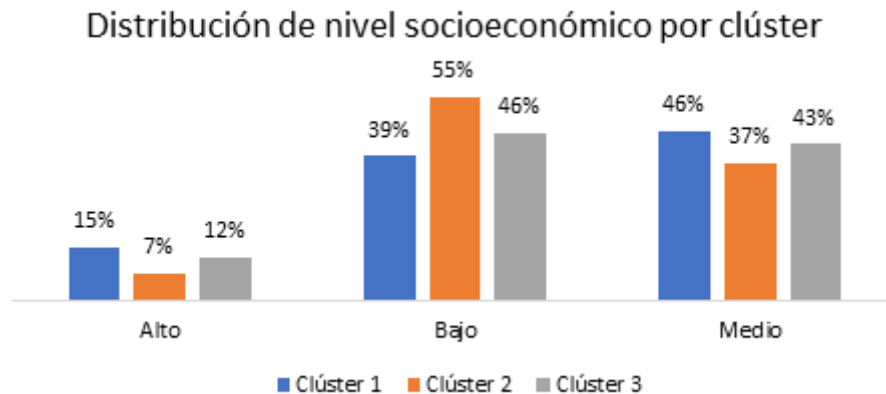
Distribución de género por clúster



Gráfica 28 Distribución de género por clúster Medellín 2017.



Gráfica 29 Distribución de grupo etario por clúster Medellín 2017.



Gráfica 30 Distribución del nivel socioeconómico por clúster Medellín 2017.

Los análisis de estadística multivariada que permiten clasificar una población en subgrupos de acuerdo a características de interés como la confianza, la cooperación, la participación y la relación con la ley, son útiles para pensar en acciones que mejoren actitudes, creencias y comportamientos ciudadanos. En este caso, lo ideal es que aumente el número de confiados y cooperadores, que los ciudadanos activos confíen más en las instituciones y que disminuya el número de desconfiados y poco cumplidores.

Los **confiados y cooperadores** tienen actitudes, creencias y comportamientos positivos



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

de cara a la construcción de ciudadanía. Este tipo de personas podrían convertirse en “primeros cooperadores”, es decir, agentes que están dispuestos a involucrarse en una acción colectiva por motivación propia. Sobre ellos, es clave tener en cuenta que a diferencia de los **desconfiados y poco cumplidores**, consideran legítima la ley



(voluntad colectiva). Por su parte, este último grupo necesita de fuertes incentivos para confiar en los otros y en el Estado. Tal como se muestra en el capítulo “La confianza como motor de la ciudadanía en Medellín”, en buena medida esto depende de transformar la manera en que se percibe a los demás ciudadanos y a la seguridad de la ciudad.

Los **ciudadanos activos, pero desconfiados** son personas que, a pesar de su desconfianza en las instituciones públicas, están dispuestos a participar en política y en la modificación de leyes. En ese sentido, las iniciativas para acercar las instituciones públicas a los ciudadanos a través de procesos de rendición de cuentas y co-creación de políticas públicas podrían aumentar la confianza institucional de ese grupo y convertirlos potenciales cooperadores del Estado. Asimismo, dado que fueron víctimas de algún delito, las mejoras en materia de seguridad pueden incidir positivamente en su relación con las instituciones.

La confianza como motor del ejercicio de la ciudadanía en Medellín

¿Por qué la confianza?

Mafia. El precio de la desconfianza, es el diciente título de un ensayo del sociólogo italiano Diego Gambetta (1988), publicado como capítulo en un libro del que fue editor, dedicado a la confianza y la cooperación. El argumento básico, que luego desarrollaría en extenso en *La Mafia Siciliana. El Negocio de la Protección Privada* (Gambetta, 2010), es que la mafia siciliana surgió como mecanismo de regulación en un entorno en el que la confianza era muy baja:

La mafia es una institución que explota y medra con la falta de confianza proveyendo protección, en buena medida haciendo cumplir contratos, resolviendo controversias y disuadiendo a la competencia (Gambetta, 2010: 12-13).

Según Gambetta, la principal actividad de la mafia, a diferencia de lo que suele creerse, no es la extorsión sino la protección. ¿Protección contra qué? Esencialmente contra el incumplimiento, la trampa o el engaño en diferentes tipos de transacciones. La mafia actúa como un “tercero” que garantiza el cumplimiento de acuerdos, bien sea mediante la disuasión o la sanción de aquellos que incumplen. El punto es claro. En una sociedad en la



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

que impera la desconfianza pueden surgir y ser ampliamente aceptadas instituciones extralegales que ofrecen protección o seguridad. Un argumento similar emplea Gustavo Duncan (2014) para Colombia y México, cuando afirma que los narcotraficantes no solo



buscan ganancias sino también ejercer poder político, es decir, controlar un territorio y a sus habitantes; ese control no lo logran exclusivamente a través del miedo sino también de la provisión de bienes que el Estado es incapaz de ofrecer, incluyendo la seguridad.

La desconfianza es costosa económica y socialmente. Hace difícil la cooperación, obstaculiza la implementación de políticas tendientes a mejorar el bienestar común y abre el camino a la instauración de poderes ilegales. Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de este capítulo es examinar, a la luz de teorías sobre la cooperación, el capital social y la confianza, y sobre todo la teoría de normas desarrollada desde el enfoque de Cultura Ciudadana el estado actual de la confianza interpersonal e institucional en la ciudad de Medellín y explorar sus implicaciones para el ejercicio de la ciudadanía.

Cooperación, confianza y creencias

Para algunos teóricos, como Axelrod (1981), un equilibrio cooperativo puede alcanzarse sin necesidad de confianza previa, de forma aprendida durante el curso de las interacciones entre individuos. La cooperación sería, entonces, un resultado evolutivo que no dependería necesariamente de las creencias iniciales, en este caso la confianza, de quienes están involucrados. Como ejemplo, Axelrod usa un extraño fenómeno que ocurrió durante la I Guerra Mundial: en algunos territorios, soldados alemanes y franceses llegaron a una tregua no pactada, simplemente dejaron de dispararse. ¿Qué lo explica? Usando un concepto propio de la biología evolutiva, las "señales", el autor argumenta que no disparar en un determinado momento –aunque no fuera por razones altruistas– pudo haber sido interpretado como un gesto de paz por el otro bando y respondido de manera recíproca. Posteriormente, los actores establecieron relaciones de confianza, al ver que ambos respetaban la tregua que había surgido de manera espontánea. El punto central del argumento es que la confianza sería un subproducto de relaciones de cooperación que surgen como mecanismo adaptativo y estarían basadas en el interés de los actores.

Para Gambetta, sin embargo, este argumento, aunque parcialmente cierto, no es generalizable. Él plantea que "en relación con el espacio de tiempo de relevancia razonable para una generación, la evolución espontánea de un equilibrio cooperativo entre humanos es únicamente tan probable como la de uno no cooperativo, a menos que alguna restricción



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

sea impuesta **en las creencias de los agentes**³ [énfasis propio] (Gambetta, 1988: 227).
Tres ideas fuerza se derivan de esa afirmación: la confianza es una creencia

³ Todas las traducciones del inglés al español fueron realizados por los autores del informe.



que es posible modificar, sin un mínimo de confianza no es posible la cooperación y esta última no necesariamente surge de manera espontánea.

Desde el enfoque de Cultura Ciudadana, tal como lo señalan Mockus, Corzo, Ramírez y Cancino en el artículo *Cultura ciudadana: en las antípodas de la violencia*, la confianza se vuelve fundamental en la generación de acuerdos, siendo estos parte fundamental de la construcción de ciudadanía. Según los autores, los acuerdos entre personas son una fuente de limitación creativa y productiva al comportamiento propio y ajeno; acordar algo es amarrarse las manos y una forma de blindarse frente al incumplimiento. Ser ciudadano, entonces, implica saber celebrar, reconocer y cumplir los propios acuerdos, al igual que defenderlos y repararlos en caso de ser necesario, pero esta capacidad de celebrar acuerdos de calidad es facilitada ampliamente por la confianza (en personas y en instituciones) y por la tolerancia, elementos rectores de la Cultura Ciudadana (Mockus *et al.*, 2012).

Ahora bien, ¿la confianza es una creencia específicamente acerca de qué? De acuerdo con Gambetta, la confianza es:

Un nivel particular de la probabilidad subjetiva con la cual un agente evalúa que otro agente o grupo de agentes realizará cierta acción, antes de que él pueda monitorear esa acción y en un contexto en el cual afecta su propia acción (Gambetta, 1988: 217).

Entonces, es una creencia o expectativa acerca del comportamiento de otros, que se emplea para tomar, entre otras, decisiones relacionadas con involucrarse o no en una acción de cooperación. “La confianza es una forma de lidiar con la libertad de los otros”, dice el autor. Siempre se puede salir engañado o decepcionado al confiar en alguien, porque ese alguien es libre y puede decidir incumplir sus compromisos. No es posible saber con toda certeza que hará el depositario de la confianza. Es una creencia riesgosa y frágil. Llegar a confiar puede tomar mucho tiempo y, a su vez, la confianza ganada con esfuerzo puede destruirse en un instante.

Ese carácter frágil de la confianza, según Gambetta, hace que en general los gobiernos no inviertan en promoverla y busquen garantizar la cooperación únicamente a través de arreglos institucionales y normativos formales. Los Estados también suelen usar la “coerción” para que los ciudadanos cooperen, así carezcan de confianza; sin embargo, la



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

fuerza no es un buen sustituto de la confianza y puede ser muy costosa, al implicar una gran demanda de recursos y crear resentimiento entre ciudadanos y gobernantes.



Por supuesto, los arreglos formales son en buena medida la base sobre la cual puede surgir la confianza -¿podríamos confiar en alguien en el marco de una hipotética sociedad sin ningún tipo de institución formal, en el “estado de naturaleza” de Hobbes?- y la fuerza estatal puede ser necesaria para hacer cumplir acuerdos relacionados con el ejercicio de derechos: piénsese en un patrono que se niega a pagar el salario convenido a sus empleados o en un colegio que le niega educación a sus estudiantes. No obstante, si se entiende la confianza como una creencia sobre lo que harán los otros es necesario considerar también las instituciones informales y, en un sentido más amplio, la cultura. Las expectativas sobre el comportamiento de los demás no son únicamente un cálculo racional sobre sus intereses -la predictibilidad- sino que dependen de la representación que nos hacemos de ellos, como lo muestra el trabajo de Murrain (2015) acerca de la relación entre cumplimiento de normas y representación del otro. Esa representación está construida a partir de patrones culturales internalizados, de los cuales los individuos muchas veces ni siquiera son conscientes, así como de sesgos cognitivos⁴ que nos hacen actuar en “automático”. Entonces, ¿cómo se puede confiar en los otros y cooperar?, ¿qué cambios a nivel de las creencias son necesarios para que eso ocurra?.

¿Se puede promover la confianza? Sí, con cultura ciudadana

“La confianza no surge de la nada”, “la confianza hay que ganársela”, son frases comunes. Cuando se trata de prestarle dinero a alguien, algunas personas dicen: “yo primero presto poquito y veo si me paga sin tener que cobrarle. Si sí, entonces presto más. Hay que ir probando”. En efecto, la confianza es algo que se prueba en la interacción repetida entre actores sociales y que, en general, pareciera depender de otros factores. Por eso se dice frecuentemente que es un “subproducto” (Gambetta, 1988).

No obstante, Gambetta señala que aunque en muchas ocasiones es así, las sociedades no solo pueden sino que deben promover un incremento en el nivel de confianza. Una razón importante para hacerlo es que “la confianza no puede inducirse a voluntad”, es decir, si una persona no cree que otra sea confiable no puede simplemente decidir abandonar su creencia de manera deliberada. Y, aunque existen estímulos sociales para confiar: la amistad y la familiaridad y las creencias religiosas, estos son limitados. Sin duda, el conocimiento que llega a tenerse de amigos y familiares hace más fácil confiar en ellos -



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

⁴ Para el análisis de la forma en que normas sociales se convierten en mecanismos psíquicos ver Elías, 2009 y para la influencia de sesgos cognitivos en el comportamiento humanos ver Kahneman, 2012.



cosa que se demuestra al ver los altos porcentajes de personas que confían más en sus familiares o amigos que en el común de los ciudadanos en la ECC- y, en general, las religiones predicán la bondad de la naturaleza humana y recomiendan a sus adeptos ser honestos y amar a sus semejantes, pero estas no pueden ser las bases de la cooperación:

No puede confiarse en los lazos personales y los valores como los fundamentos de la cooperación en las sociedades complejas, no solo porque no pueden generarse a voluntad, sino también por su fragilidad en un mundo desencantado y porque necesariamente operan en una escala limitada (Gambetta, 1988: 231).

En sociedades complejas, es decir, aquellas con amplias interdependencias entre individuos y grupos que no se conocen o no tienen vínculos fuertes⁵ entre sí, las bases de la confianza deben ser más seculares y generales y, por lo tanto, es necesario fortalecerlas desde el Estado. De acuerdo con Gambetta, a nivel individual el interés –quiero que las personas del barrio compren en mi tienda, quiero acceder a crédito– es una buena motivación para confiar y ser confiable y ese comportamiento se refuerza a través de la construcción de una *reputación* y del establecimiento de compromisos o *acuerdos*; a nivel estatal, ciertos arreglos formales pueden incentivar a las personas a tomar el *riesgo* de confiar –sanciones efectivas a los tramposos, etc.

Entonces, se requiere un cierto nivel de coordinación entre el interés individual, los acuerdos sociales y el funcionamiento de las instituciones. Por eso, del hecho de que en una sociedad la confianza sea baja no puede inferirse que sus miembros sean egoístas y no estén dispuestos a cooperar, lo que suele ocurrir es que “la confianza usualmente oculta preferencias latentes por la cooperación, debajo de las “sábanas de seguridad” de las preferencias agresivo-defensivas reveladas” (Gambetta, 1988: 234). La apuesta, entonces, es despertar esas “preferencias latentes”, que están dormidas porque el entorno hace muy costoso confiar y cooperar o porque a través del aprendizaje –socialización primaria, imitación– la desconfianza se ha reproducido y enquistado en la sociedad⁶.

⁵ Sobre los denominados “vínculos débiles”, es decir, aquellos que se tienen con individuos que no pertenecen al grupo más cercano: “son indispensables para las oportunidades individuales y para su integración en las comunidades; los vínculos fuertes, que reproducen la unión local, llevan a una



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

fragmentación total" (Granovetter 2000: 53).

⁶ Piénsese en las lecciones de vida que se les dan a muchos niños colombianos en sus casas: "no dé papaya", "confiar únicamente en El de Arriba, porque en la gente...", "en la vida no hay amigos", "uno puede confiar a lo sumo en la familia y eso...", etc.



¿Cómo despertar esas “preferencias latentes”? Construyendo *capital social*, parece ser el consenso entre los académicos. De acuerdo con Ostrom, el capital social es: “un atributo de los individuos y de sus relaciones que incrementa su habilidad para resolver problemas de acción colectiva” (Ostrom y Ahn, 2003). En el planteamiento de Elinor Ostrom, hay tres formas de capital social: 1) confiabilidad, 2) redes e 3) instituciones formales e informales. Cuando las tres convergen la confianza general aumenta y se produce cooperación en situaciones que requieren de acción colectiva: “la confianza se incrementa cuando las personas son confiables, están conectadas con otras en múltiples formas y están acompañadas de instituciones que facilitan el crecimiento de la confianza” (Ostrom y Ahn, 2003).

La apuesta del enfoque de Cultura Ciudadana para abordar el tema de las preferencias latentes es similar al que propone el Capital Social, sin embargo, este se centra de manera más directa en el ejercicio mismo de la ciudadanía, por lo cual además de abordar los principios de confiabilidad, interacción e instituciones, recoge los principios de regulación legal, moral y social propios de la teoría de normas mockusiana y los acuerdos, la participación y la tolerancia como los principios rectores del ejercicio cotidiano de la ciudadanía.

A continuación, se hace una revisión a profundidad de los resultados obtenidos en la ECC Medellín 2017 que se relacionan directamente con la generación de confianza, con la forma en que esta se relaciona con la cooperación y se evalúa la forma en la que estos dos principios están aportando a la generación de ciudadanía en Medellín.

Cooperación y confianza en Medellín

En la Encuesta de Cultura Ciudadana (ECC) se mide la confianza general, la confianza en personas que pueden pertenecer a redes cercanas: familiares, amigos, vecinos, compañeros de estudios o trabajo y la confianza en instituciones públicas y privadas. Asimismo, se mide la disposición a la cooperación a través de preguntas sobre el establecimiento de acuerdos –forma básica de cooperación– y el capital social y la acción colectiva a través de la participación en distintos tipos de actividades y organizaciones sociales.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Si se acepta que, por lo menos parcialmente, la cooperación puede surgir sin necesidad de confianza previa, tal como lo plantea Axelrod (1981), es plausible esperar que la disposición a hacer acuerdos sea superior al nivel de confianza interpersonal. Para el caso



de Medellín, ante la pregunta ¿usted prefiere hacer acuerdos? el 69% de los encuestados dijeron siempre o casi siempre, frente a tan solo un 40% que dice que en general sí se puede confiar en la gente. Asimismo, la confianza en que las personas cumplirán sus acuerdos es menor a la disposición para realizarlos: 41%.

Al realizar un cruce entre las respuestas a las preguntas ¿en general, se puede confiar en la gente? y ¿usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos?, se encontró que entre quienes creen que la gente no cumple sus acuerdos, el 72% no confía en la gente en general (ver tabla). Esto significa que el nivel de confianza interpersonal y la expectativa en el cumplimiento de acuerdos están conectadas y que quienes no creen que la gente cumple sus acuerdos son más desconfiados en general. La desconfianza es una creencia que se auto refuerza, como lo señala Gambetta (1988: 234).

		Usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o sus tratos	
		Nunca/Casi nunca	Siempre/Casi siempre
¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	28%	57%
	No	72%	43%

Tabla 9 Cruce confianza general y confianza en cumplimiento de acuerdos

La creencia en que la gente es incumplida puede hacer frágil la cooperación. Por esa razón, vale la pena mirar las respuestas que dieron los encuestados acerca del tipo de acuerdos que normalmente realizan. Como se muestra en la gráfica 31, cuando se les pregunta por la calidad de acuerdos que celebran, dicen en un nivel superior al 60% que cada una de las partes confía en que la otra va a cumplir y que esos acuerdos son claros y libres. Entonces, las personas auto reportan celebrar “acuerdos de calidad” en los que hay confianza, pero cuando se trata de “las personas de la ciudad” (los otros) la expectativa de cumplimiento disminuye (41%). Es el problema de la *confiabilidad*: no es lo mismo responder por acuerdos ya celebrados, probablemente con conocidos, que pensar en el comportamiento de la población de la ciudad. En el último caso, hay que imaginarse qué tan cumplidores son los conciudadanos y ese ejercicio de imaginación parte del *repertorio cultural* disponible: la

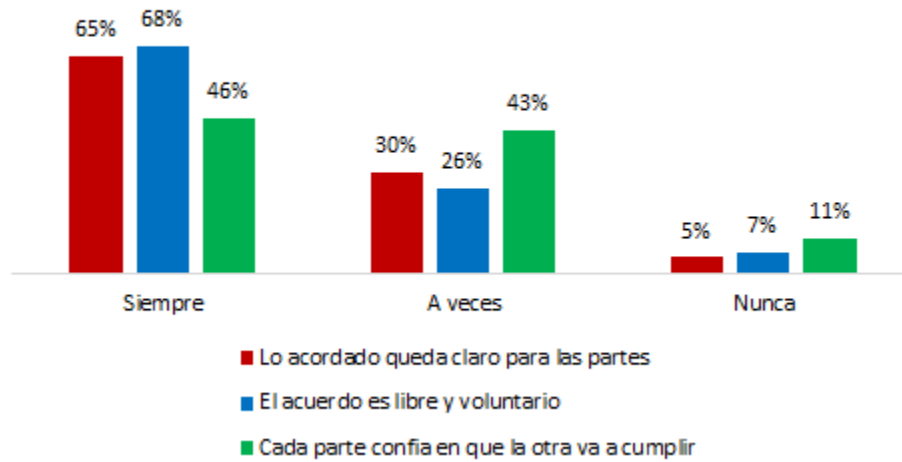


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

gente no es confiable.



Normalmente, los acuerdos que usted hace:

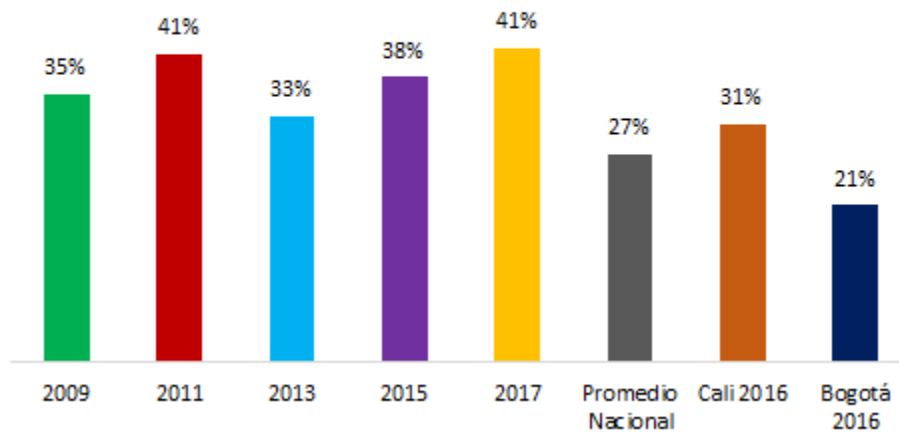


Gráfica 31 Normalmente, los acuerdos que usted hace

En términos históricos, la disposición a hacer acuerdos ha disminuido en la ciudad, pasando de 76% en 2015 a 69% en 2017, porcentaje que es inferior al promedio nacional (72%), similar al de Cali (70%) e inferior al de Bogotá (74%). Sin embargo, la confianza en que los acuerdos se cumplirán subió ligeramente en comparación con 2015 y es superior al promedio nacional y a los resultados de Cali y Bogotá (gráfica 32). Aunque ese resultado representa una mejora respecto a la medición anterior, no debe olvidarse que el hecho de que solo el 41% encuestados confíen en el cumplimiento de sus conciudadanos sigue siendo preocupante de cara a la construcción de lazos de cooperación estables.

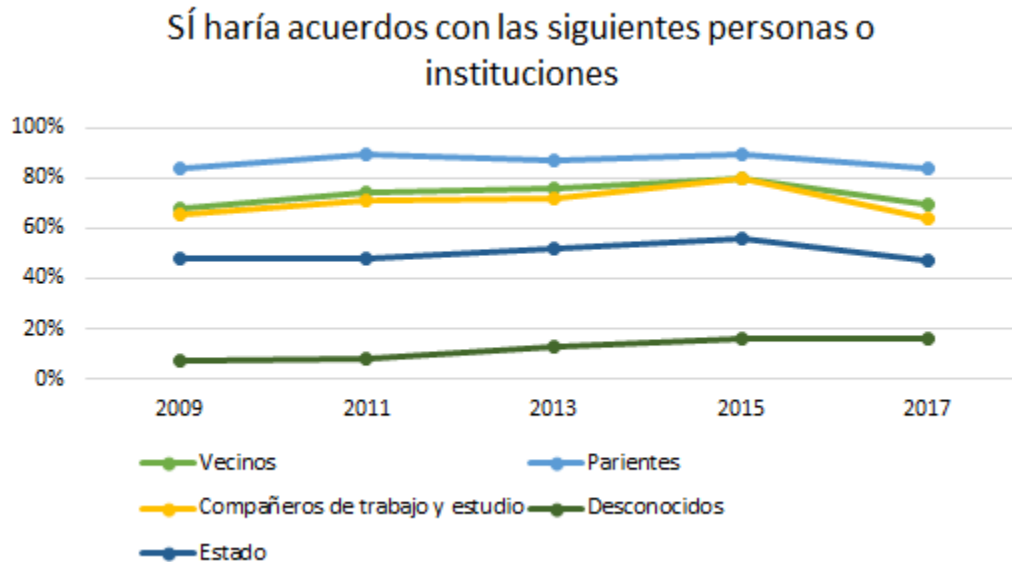


Usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o tratos



Gráfica 32 Usted cree que la gente de esta ciudad cumple sus acuerdos o tratos

Asimismo, debe señalarse que la disposición a hacer acuerdos con vecinos, parientes y compañeros de estudio o trabajo es mayor que con desconocidos o con el Estado, es decir, que se prefiere cooperar con miembros de *redes* cercanas (gráfica 33). En el caso de los parientes el resultado es muy elevado y disminuye de forma considerable cuando se trata del Estado y de los desconocidos. Esto significa que usualmente se prefiere establecer lazos de cooperación con quienes pertenecen al círculo más íntimo y que serían necesarios esfuerzos adicionales por parte del Estado para llegar a acuerdos con los ciudadanos o promover acuerdos entre ciudadanos que comparten un territorio pero no se conocen. Ese hecho es clave para pensar cualquier esfuerzo de política pública que requiera de la corresponsabilidad de la ciudadanía: no puede lograrse sin aumentar la disposición a cooperar.

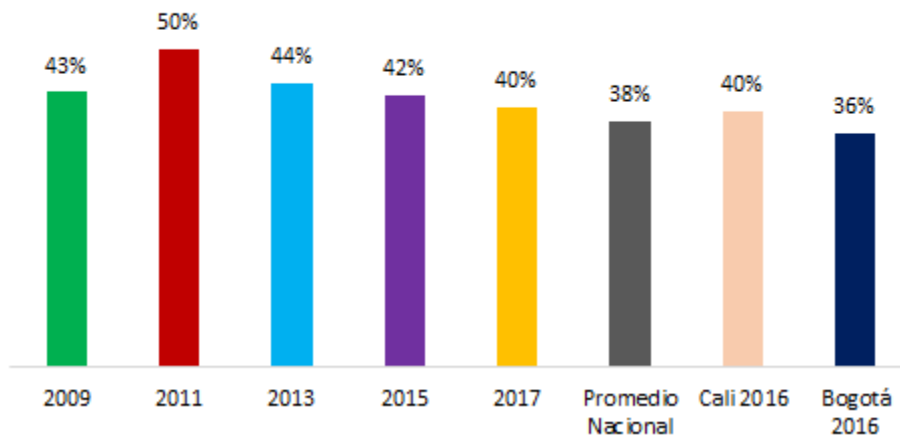


Gráfica 33 Dígame si usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones

Aunque existen escenarios en los que los intereses son suficientes para hacer acuerdos, no puede existir cooperación sostenible sin confianza. Y, como se señalaba, menos de la mitad de los encuestados dice que en general se puede confiar en la gente. En términos históricos, la confianza interpersonal ha tenido un descenso sostenido desde 2011 en la ciudad de Medellín, aunque el porcentaje sigue siendo similar al promedio nacional y a los resultados de Cali y Bogotá.



En general, se puede confiar en la gente



Gráfica 34 En general, se puede confiar en la gente



¿A qué se debe el actual nivel de confianza? En consonancia con el planteamiento teórico esbozado en la primera parte del capítulo, la confianza general depende en buena medida de la representación que se tenga de los otros, de la percepción de confiabilidad. Por esa razón, se realizaron cruces entre esa pregunta y otras que indagan por la “percepción del otro”: ¿usted cree que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos? y ¿usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos? El resultado es que entre los encuestados que consideran que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos el 66% no confía en general (ver tabla). Asimismo, entre quienes creen que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos el 60% no confía en general (ver tabla). ¿Cómo pueden interpretarse esos resultados? Un porcentaje significativo de los ciudadanos de Medellín encuestados no confía en los demás y tiene una mala imagen de ellos y, entre quienes tienen una mala imagen de sus pares o de los funcionarios públicos, la desconfianza general es mayor.

		¿Usted cree que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos?	
		Si	No
¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	34%	49%
	No	66%	51%

Tabla 10 Cruce entre confianza interpersonal y percepción de probidad en ciudadanos

		¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?	
		Si	No
¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	40%	40%
	No	60%	60%

Tabla 11 Cruce percepción de probidad y confianza interpersonal

El nivel de confianza, tal como ocurrió con la disposición a hacer acuerdos, aumenta cuando



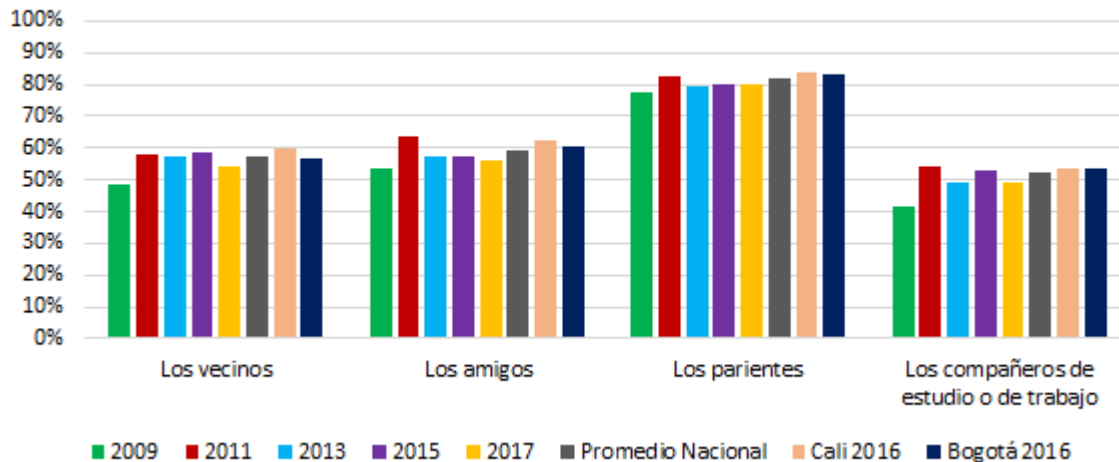
Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

se trata de redes cercanas, especialmente los parientes (gráfica 35). Es notorio que la confianza en parientes supere en más del 20% a la que se tiene en amigos y vecinos. En un estudio sobre una provincia italiana, el politólogo Edward Banfield denominó "familismo amoral" a la tendencia a poner a la familia por encima de todo, actuando de manera egoísta respecto al resto de la sociedad (Banfield, 1958). Las



encuestas de cultura ciudadana han mostrado que en Colombia y en América Latina el “familismo” es un fenómeno extendido, que no solo constituye un obstáculo para la cooperación, sino que incluso suele ser una justificación para desobedecer la ley y usar la violencia. Para el caso de Medellín, “cuando es la única forma de ayudarlo a la familia” es la justificación más alta para desobedecer la ley, con un 41% y la segunda más alta para usar la violencia, con un 21%. Esto no significa que la alta confianza en la familia sea la causa de las justificaciones, pero los miembros de una sociedad podrían tener más incentivos para transgredir las normas si sienten que es una forma de reciprocidad hacia los únicos en quienes pueden confiar.

Por lo general, usted **SÍ** confía en:



Gráfica 35 Confianza en redes cercanas

Siguiendo el anterior resultado y tomando en cuenta lo que plantea Gambetta (2010), una mayor confianza en los cercanos podría tener consecuencias negativas en términos de gobernabilidad: es posible que los ciudadanos acepten fácilmente la regulación de actores cercanos, así sean ilegales, si los perciben como confiables y creen que pueden ser proveedores eficientes de seguridad. Al cruzar la pregunta sobre la confianza general y la percepción de inseguridad, se encontró que de las personas que sienten insegura o muy insegura la ciudad, el 62% no confía en la gente. La inseguridad mina la confianza y lo que hacen los actores ilegales es, precisamente, ofrecer la sensación de que ha sido restablecida.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Con respecto a lo anterior Mockus advierte justamente que una antípoda importante de la violencia se encuentra a través de los acuerdos vistos de forma ampliada, es decir se tienen menos probabilidades de encontrar violencia en sociedades en las cuales se tenga

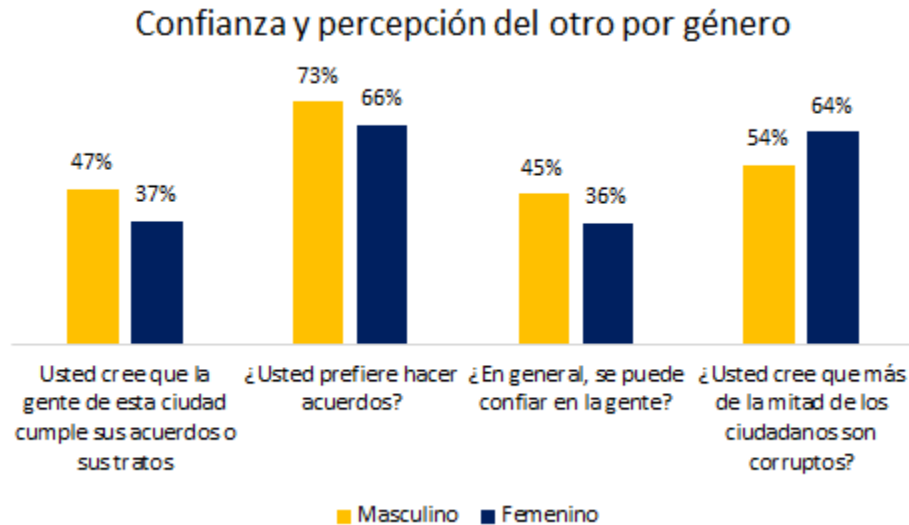


mayor confianza en instituciones y en la ciudadanía en general, mayor disposición a celebrar acuerdos de calidad, es decir donde estos sean cuidados y además reparados si llegan a ser incumplidos, donde se tolere la diversidad y donde además las personas participen (Mockus *et al.*, 2012).

Ahora bien, si la meta es ampliar las redes de confianza, de tal manera que no abarquen únicamente al círculo íntimo, es necesario entender que la distribución de la confianza no es homogénea en la población. Los académicos han encontrado que existen diferencias relevantes por género, clase social y grupo etario (Chaudhuri y Gangadharan, 2003; Maddux y Brewer, 2005; Miguelli, 2007; Piff et ál, 2010; Flanagan y Stout, 2010; Hamamura, 2011; Li y Fun, 2013; Leah Martin, n.d.). Entender esas diferencias es clave para pensar iniciativas focalizadas de aumento en la confianza general.

Cooperación y confianza por género

Como puede observarse en la gráfica 36, en las preguntas relacionadas con cooperación y percepción del otro –confianza y probidad– las mujeres obtuvieron resultados negativos en comparación con los hombres. Están menos dispuestas a hacer acuerdos, creen menos en su cumplimiento, desconfían más en general y creen en mayor medida que los ciudadanos son corruptos. Solamente cuando se trata de la percepción de probidad de funcionarios públicos las distancias en las respuestas de hombres y mujeres no son tan grandes, sin embargo, no se trata de un resultado alentador: hombres y mujeres creen que más de la mitad de los funcionarios son corruptos en un 84% y 87% respectivamente, lo cual solo muestra lo generalizada que es la percepción de corrupción en funcionarios.



Gráfica 36 Cooperación y percepción del otro por género

Al parecer esos resultados no son sorprendentes. En la literatura académica sobre el tema se afirma que la menor confianza de las mujeres es una tendencia generalizada. Sin embargo, no existe consenso académico sobre las causas que podrían explicarla. Chaudhuri y Gangadharan (2003) sugieren que las mujeres tendrían una mayor aversión al riesgo que los hombres: confiar es una decisión riesgosa pues requiere creer que otros, que podrían tener motivos para traicionar o incumplir, no van a hacerlo. A través de experimentos económicos, los autores muestran que en el juego de la confianza las mujeres envían menos dinero en la primera ronda, cuando son el jugador A, pero cuando son el jugador B y deben devolver, envían más que los hombres. Esto quiere decir que al inicio evitan la decisión arriesgada, que es confiar, pero una vez han recibido una prueba de confianza actúan con más reciprocidad que los hombres.

Maddux y Brewer (2005), por su parte, exploran una explicación basada en diferencias en la socialización primaria de hombres y mujeres y, por consiguiente, en el tipo de relaciones que establecen:

Que la confianza para las mujeres parezca depender en gran medida de las relaciones directas e indirectas es consistente con la idea de que el yo-relacional es el tipo predominante de yo-social para las mujeres. El hallazgo de que la confianza para los hombres es principalmente dependiente de la



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

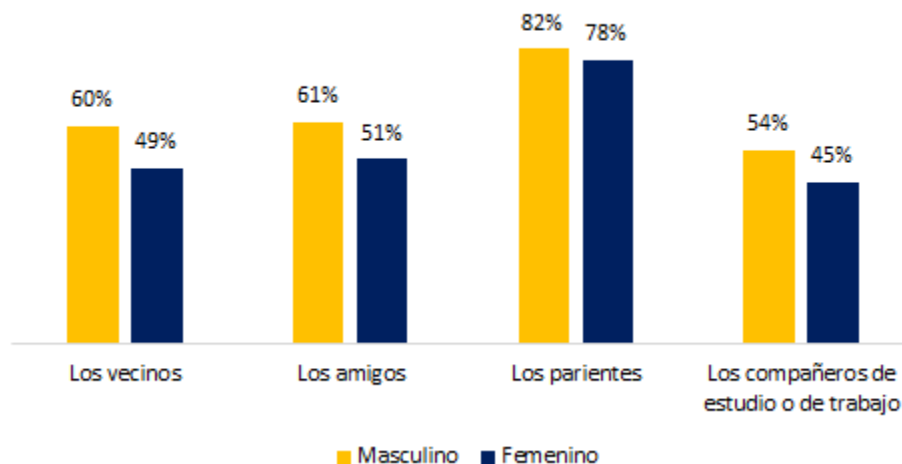
distinción categórica “dentro del grupo”/ “por fuera del grupo” sugiere que el yo-colectivo puede ser el tipo de yo-social más destacado para los hombres (Maddux y Brewer, 2005).

Según los autores, en el tipo de confianza que hombres y mujeres establecen influyen normas de socialización y expectativas culturales de rol de género: los juegos de niñas



tienden a enfatizar más las interacciones interpersonales y los de hombres los grupos grandes (jugar a la casita vs. jugar a la guerra). Esa explicación psico-social implica que los hombres confiarían más basados en membresía de grupo (incluso nacional) y que las mujeres confiarían más en quienes han tratado directa o indirectamente. No obstante, al analizar los resultados de la encuesta no se encontró que para Medellín ese sea el caso. Desde ese planteamiento lo que se esperaría es que los hombres tengan mayores niveles de confianza interpersonal y que las mujeres tengan mayores niveles de confianza en amigos, vecinos, parientes y compañeros, pero incluso en esos grupos la confianza es mayor por parte de los hombres.

Confianza en redes cercanas por género



Gráfica 37 Confianza en redes cercanas por género

Miguelli (2007) sugiere que, además de la aversión al riesgo, podrían influir las percepciones de justicia y oportunidades. Al parecer, las mujeres perciben más injusticia y falta de oportunidades y eso disminuye su disposición a confiar. En la encuesta de cultura ciudadana, la pregunta "ha vivido esta situación en los últimos 12 meses: no le han pagado lo que le corresponde por su trabajo" es un proxy de percepción de justicia. No obstante, la respuesta a esta pregunta fue igual para hombres y mujeres: el 10% ha vivido la situación. Ahora bien, el hecho de que en la encuesta no exista evidencia suficiente para corroborarlas no descarta las hipótesis de Maddux y Brewer y Miguelli, solo muestra la necesidad de realizar



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

investigaciones con componentes experimentales, cuantitativos y cualitativos centradas específicamente en tratar de entender mejor la relación entre confianza y género en Medellín.



Una última hipótesis es que la victimización y la percepción de inseguridad podrían explicar la mayor desconfianza por parte de las mujeres. La formulación es simple: si el entorno es hostil, la desconfianza es apenas natural. No obstante, al analizar la relación entre victimización, percepción de inseguridad y confianza no se obtuvieron resultados concluyentes. Cuando se trata de victimización, los hombres reportan haber sido víctimas de un delito en un 21% y las mujeres en un 16%. Al cruzar la respuesta de esa pregunta con la de confianza interpersonal, no puede afirmarse que haya una relación entre ellas, como puede verse en la tabla 5. Entre las mujeres que no han sufrido ningún delito la desconfianza es mayor.

			¿Durante el último año usted ha sido víctima de algún delito en esta ciudad?	
			Si	No
Femenino	¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	7,1%	29,2%
		No	9,2%	54,6%

Tabla 12 Confianza y victimización en mujeres

Lo mismo ocurre con la percepción de inseguridad. A nivel general, no existen diferencias significativas en la percepción entre hombres y mujeres: la consideran muy insegura/insegura en un 39% y 38% respectivamente. Al cruzar la respuesta de esa pregunta con la de confianza interpersonal, hay una ligera relación entre ellas, como puede verse en la tabla 6. Las mujeres que consideran la ciudad muy insegura/insegura no confían en la gente en un 13% más que aquellas que la consideran segura o muy segura.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¿De 1 a 5, donde 1 es muy insegura y 5 es muy segura qué calificación le da a esta ciudad en seguridad?



			Muy Insegura/Insegura	3	Muy Segura/Segura
Femenino	¿En general, se puede confiar en la gente?	Si	12,4%	14,7%	9,2%
		No	25,6%	26,0%	12,2%

Tabla 13 Confianza y percepción de inseguridad en mujeres

Por el momento no hay una explicación definitiva a la mayor desconfianza de las mujeres en la ciudad de Medellín. Es importante continuar explorando las hipótesis acerca de patrones de socialización primaria, aversión al riesgo, percepción de injusticia e inseguridad. Para el diseño de estrategias de construcción de Cultura Ciudadana dirigidas a mujeres, es relevante el hallazgo experimental de Chaudhuri y Gangadharan (2003) en el sentido de que las mujeres confían menos pero se comportan de manera más recíproca. Es posible que si reciben una primera señal de confianza, sean incluso mejores cooperadoras que los hombres.

Cooperación y confianza por nivel socio económico

De acuerdo con Hamamura (2011), existe consenso académico acerca de que la clase social⁷ es un predictor del nivel de confianza general: las clases bajas confían menos que las altas. La explicación está relacionada con las diferencias en los recursos⁸ con los que cuentan para enfrentar los riesgos de confiar: ser estafado es un lujo que una persona de clase baja no puede darse. Por el contrario, para las clases altas los beneficios de confiar podrían ser mayores que los riesgos, por ejemplo, al “exponerse” a información novedosa y hacer nuevos contactos. Entonces, la confianza podría ser una “creencia adaptativa” para las clases altas y no para las bajas. Una explicación complementaria es que la

⁷ Aunque el estrato socioeconómico no es un equivalente de clase social, es la medida más cercana con la que se cuenta en la encuesta. Hamamura (2011) sugiere que una buena forma de medir la clase social es preguntar al encuestado, de un rango de opciones de estratificación social, a cuál



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

considera que pertenece. La clase social percibida daría cuenta no de condiciones materiales objetivas, sino de la autoidentificación a nivel simbólico, que es la que, según el autor, realmente importa cuando se trata de estudiar la confianza.

⁸ Recursos económicos, culturales, emocionales, etc. No hace referencia exclusivamente al nivel de ingresos.



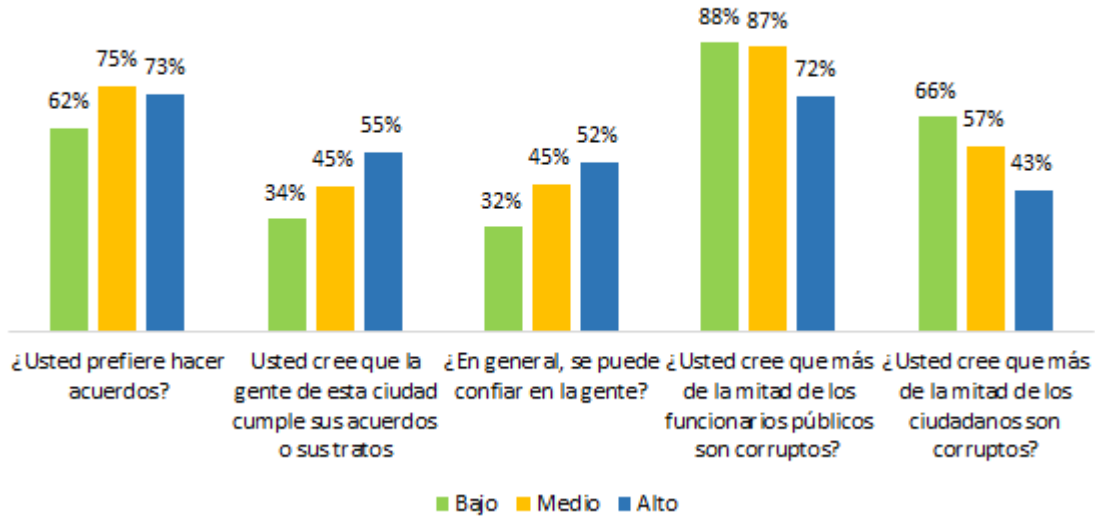
socialización suele darse entre miembros de las mismas clases sociales y, por tanto, estos refuerzan sus creencias -en la confianza o la desconfianza- a través de la interacción cotidiana.

Piff et ál (2010) afirman que existe una relación entre clase social, confianza y comportamientos pro-sociales, pero sostienen que son los menos favorecidos los que están más dispuestos a confiar y ser solidarios. No obstante, en el caso de Medellín, los datos parecen darle la razón a Hamamura, como puede verse en la gráfica 38. Las clases bajas desconfían más en general, creen menos en que las personas cumplirán sus tratos y tienen una peor imagen de ciudadanos y funcionarios públicos que las clases medias y altas de la ciudad.

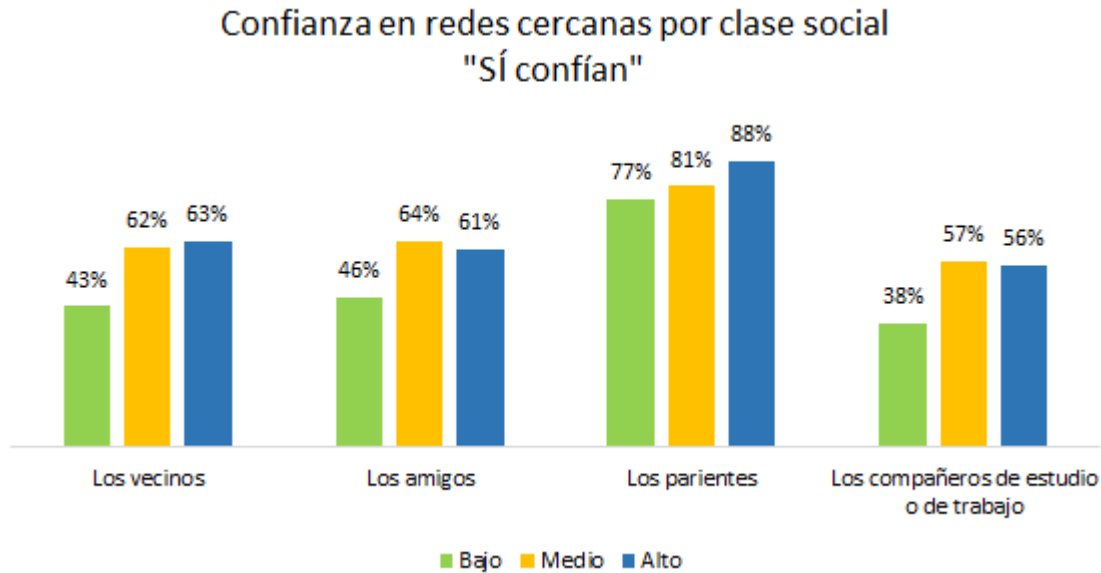
Ahora bien, si la confianza generalizada es riesgosa para las clases bajas, lo que podría esperarse es que su confianza en los cercanos sea mayor, porque es ahí donde se encuentran los lazos más seguros. Sin embargo, la confianza de las clases bajas en vecinos, amigos, compañeros de trabajo e incluso parientes es inferior a la de las clases media y alta (gráfica 39). Entonces, la desconfianza es generalizada en las clases bajas, incluso frente a los cercanos. Esto podría explicarse debido a que las condiciones del entorno son tan hostiles que incluso confiar en amigos, vecinos, compañeros o parientes es muy riesgoso o, a que la desconfianza se ha reproducido y extendido a través de la interacción entre pares.



Cooperación y percepción del otro por clase social



Gráfica 38 Cooperación y percepción del otro por clase social



Gráfica 39 Confianza en redes cercanas por clase social

Hamamura sugiere que la relación entre clase social y confianza no es unidireccional, que hay factores que pueden mediarla. Señala que en la literatura sobre el tema hay tres aproximaciones: 1) privilegiar factores individuales (rasgos de personalidad, edad), 2) privilegiar factores societales: riqueza, inequidad, seguridad y tasas de crimen, formas de gobernanza y 3) buscar conexiones entre factores individuales y societales. Lo que él hace en su estudio es buscar "mediadores" entre lo individual y lo societal. Encuentra dos: riqueza e inequidad social. La conclusión a la que llega, analizando datos de la Encuesta Mundial de Valores, es que la clase podría ser predictiva de confianza en sociedades ricas y, en menor medida, en aquellas que son inequitativas. En sociedades igualitarias las diferencias entre ricos y pobres disminuyen y en sociedades pobres la "estructura institucional" que hace posible la confianza no está desarrollada y hace que incluso para las clases altas sea riesgoso confiar.

Teniendo en cuenta que el índice de Gini para Colombia es de 0,517 y el de Antioquia es de 0,508⁹, puede decirse que el caso de la Medellín corresponde al segundo mediador de Hamamura: en sociedades inequitativas la clase social es un predictor de la confianza.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

9

Boletín

Técnico.

Antioquia.

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2016/Antioquia_Pobreza_2016.pdf, consultado el 24 de octubre de 2017. A pesar de que el índice es elevado, tanto para Colombia como para Antioquia hubo una mejora entre 2015 y 2016.



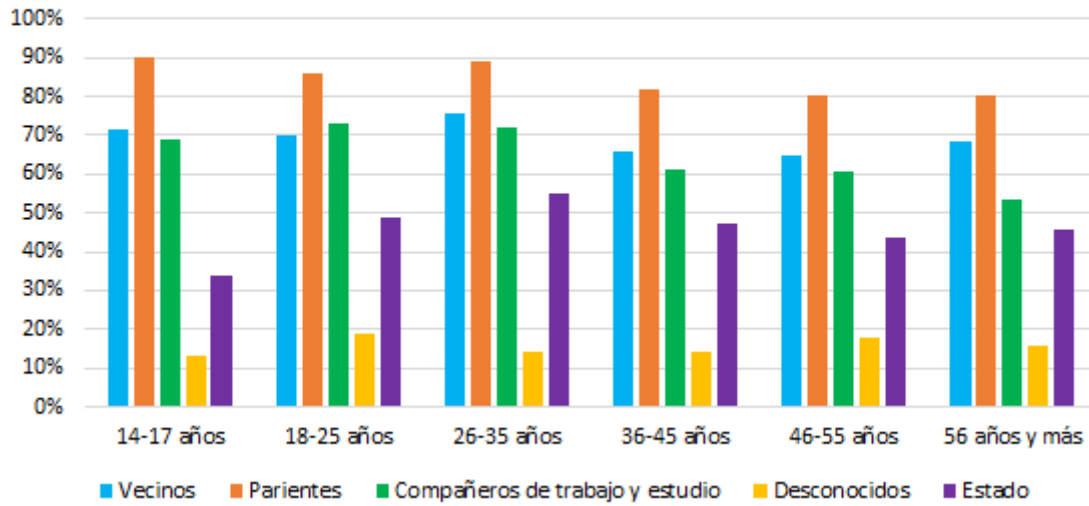
Esta idea es importante para pensar iniciativas focalizadas por clase social: las políticas que directa o indirectamente corrijan la inequidad podrían contribuir al aumento de la confianza entre los ciudadanos.

Cooperación y confianza por grupo etario

Al analizar los resultados por grupo etario se encuentra que hay variaciones en la disposición a cooperar y en la percepción del otro. La preferencia por hacer acuerdos es ligeramente menor en los adultos mayores: las personas de 56 años o más años prefieren hacer acuerdos en un 61%, frente a niveles cercanos o superiores al 70% en las otras edades. Respecto a la confianza en que la gente cumple sus acuerdos, las expectativas más bajas están entre los adultos: 26-35 y 36-45 años, con un 54%, y en los más jóvenes (14-17), con un 56%, frente a un 65% de quienes están entre 46-55 años. Asimismo, se encuentran diferencias en las personas o instituciones con las que cada grupo etario estaría más dispuesto a cooperar (gráfica 40). En los jóvenes hay mayor disposición a cooperar con compañeros y desconocidos, en los adultos con vecinos, compañeros y con el Estado y en los adultos mayores con vecinos y parientes. Por su parte, los adolescentes (14-17 años) son los menos dispuestos a cooperar con el Estado.



Dígame si usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones, por grupo etario



Gráfica 40 Dígame si usted haría acuerdos con las siguientes personas o instituciones, por grupo etario



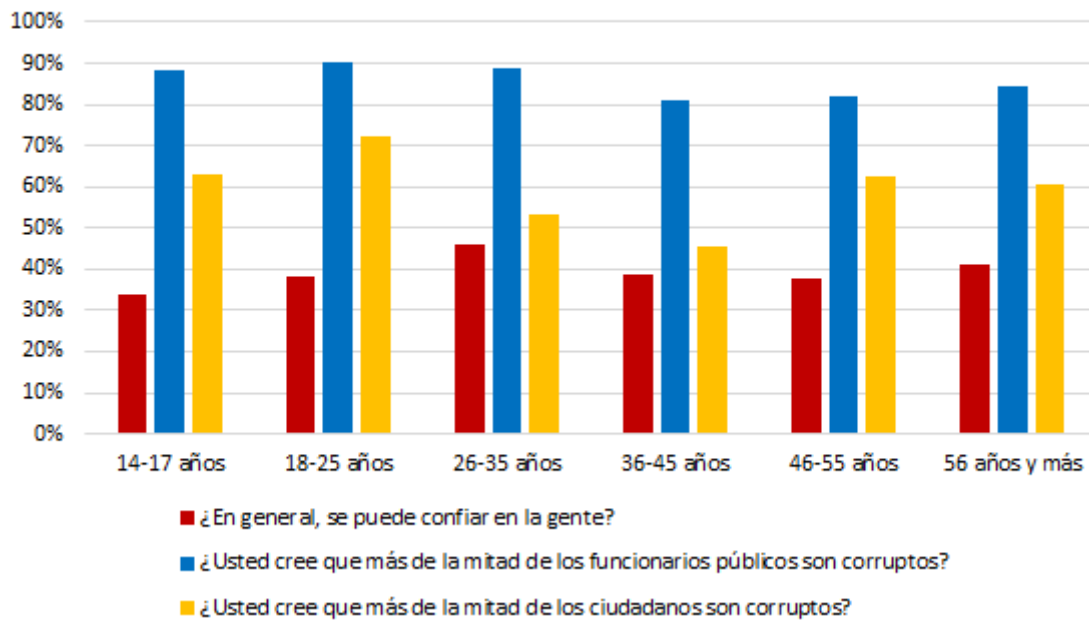
Li y Fun (2013) afirman que los jóvenes tienden a confiar más en sus pares y están más abiertos a entablar nuevas relaciones, mientras que las personas de la tercera edad están más enfocadas en conservar y fortalecer sus relaciones cercanas, lo que explicaría las preferencias frente a los acuerdos obtenidas en la encuesta.

En términos de confianza general, los adolescentes y los jóvenes son más desconfiados que el resto de grupos etarios, como puede observarse en la gráfica 41. Asimismo, la mala imagen de los otros, reflejada en la respuesta a si más de la mitad de funcionarios públicos y ciudadanos son corruptos, es mayor en jóvenes y adultos jóvenes que en el resto de grupos de edad. Para hacer frente a ese preocupante dato, vale la pena tomar en cuenta el planteamiento de Flanagan y Stout (2010), en el sentido de que en la adolescencia temprana las creencias son más maleables y en la adolescencia tardía empiezan a estabilizarse. Para ellos, los programas de educación en democracia, que podrían poner en perspectiva la labor del servidor público, deberían enfocarse precisamente a los más jóvenes de entre los jóvenes.

En consecuencia, una agenda de Cultura Ciudadana dirigida a NNJ (niños, niñas y jóvenes) – bien sea en escenarios escolares o extraescolares– es clave para transformar la percepción que se tiene de los otros –incluyendo funcionarios– y ampliar las redes de confianza. Si no se inicia a tiempo su educación ciudadana, es posible que los jóvenes simplemente reproduzcan el patrón cultural de desconfianza que impera en la sociedad colombiana.



Percepción del otro por grupo etario



Gráfica 41 Percepción del otro por grupo etario

Finalmente, Li y Fun (2013) encontraron en su estudio que, salvando las diferencias por riqueza e inequidad de los países analizados¹⁰, los adultos mayores tienden a confiar más en sus vecinos que otros grupos etarios, debido a que las dificultades propias de la vejez los hacen más dependientes de quienes viven cerca de ellos. Por su parte, la confianza en amigos es más alta entre los 14 y los 25 años, precisamente porque se trata de una época de la vida en la que se empiezan a ampliar las redes y disminuye la dependencia de la familia. Es decir que la confianza en parientes baje 7 puntos cuando se pasa del grupo de 14-17 al de 18-25 años y que la confianza en amigos suba 6 puntos entre un grupo y otro (gráfica 42).

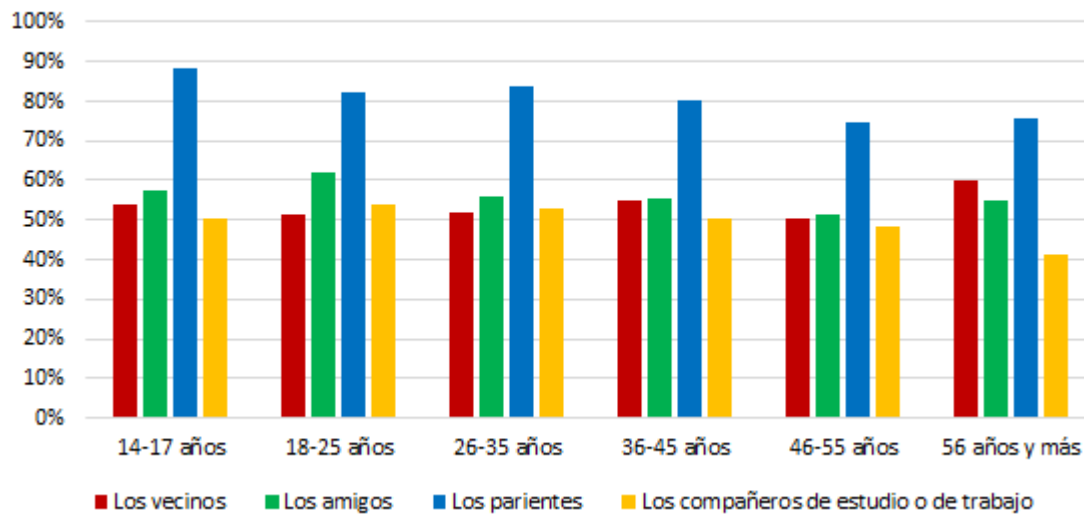


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹⁰ En la misma línea de Hamamura (2011), ellos encuentran que en los países más desarrollados disminuye la confianza en vecinos porque la estructura institucional y los recursos disponibles hacen a las personas menos dependientes de sus vecinos. En los países menos desarrollados, las redes vecinales son una fuente importante de capital social.



Confianza en redes cercanas por grupo etario



Gráfica 42 Confianza en redes cercanas por grupo etario

Pensando en iniciativas sobre confianza diferenciadas por grupo etario, el diálogo intergeneracional podría ser interesante. Según Li y Fun (2013), los adultos mayores, por la perspectiva temporal que tienen ante la cercanía de la muerte, tienden a involucrarse más en actividades de voluntariado y son menos duros ante las transgresiones de los otros, es decir, que no pierden la confianza tan fácilmente. Para el caso de Medellín, la participación más alta en asociaciones voluntarias se da entre los 36 y 45 años, con un 18%, mientras que en los adultos mayores es de 14%. Si se crean programas de voluntariado dirigidos específicamente a las personas de la tercera edad, de tal forma que ellas puedan ayudar, por ejemplo, a jóvenes en condiciones de vulnerabilidad, podrían establecerse lazos generacionales que redunden en un aumento de la confianza juvenil y en una mejora en la calidad de vida de los mayores (integración, sentido de pertenencia).

Construcción de confianza institucional y participación

Hasta el momento se han analizado dos de los componentes del capital social: la confiabilidad y las redes. En este apartado se dará cuenta del tercero: las instituciones,



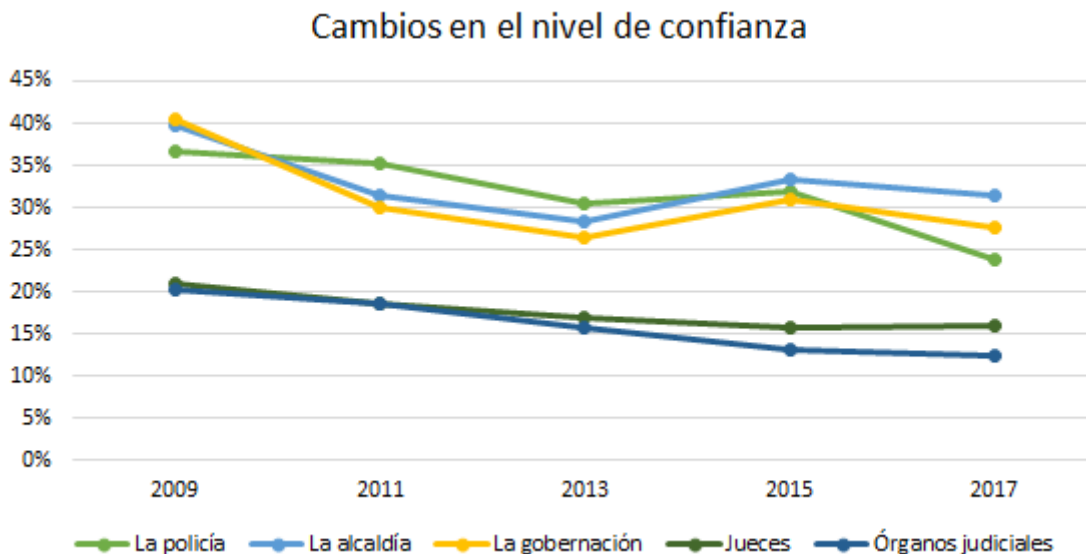
Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

específicamente en términos de confianza en las instituciones públicas y participación en partidos políticos y control ciudadano (veeduría). Las instituciones informales se explorarán vía participación en actividades comunitarias, culturales y de voluntariado. Siguiendo a Putnam (1993), se prestará atención a la participación en "asociaciones



voluntarias”, pues según este pionero del estudio del capital social esa es la mejor forma de medirlo. Su postura es que el involucramiento en organizaciones voluntarias facilita la generación de redes, las interacciones repetidas, la creación de normas de cooperación y, por ende, de sanciones a la no cooperación y la transformación de confianza en los cercanos en confianza generalizada.

En términos generales, la confianza en las instituciones públicas es baja en la ciudad de Medellín y se trata de una tendencia histórica (gráfica 43). El ejército y la alcaldía son las instituciones que resultan más confiables para los medellinenses encuestados, seguidas de la gobernación y la alcaldía. Como puede verse en la gráfica 44, los ciudadanos de Medellín confían más en instituciones locales y regionales que en las nacionales. Al observar los datos de 2015, es posible concluir que la confianza en la alcaldía y en la gobernación se ha mantenido estable entre las dos mediciones: 32% y 28% en 2017 y 33% y 31% en 2015, respectivamente¹¹. Aunque no son los niveles ideales de confianza, el que los ciudadanos de Medellín confíen en las instituciones locales o regionales es una oportunidad. Están en una mejor posición que otras entidades para fortalecer políticas públicas orientadas a la construcción de capital social.



Gráfica 43 Cambios en el nivel de confianza institucional

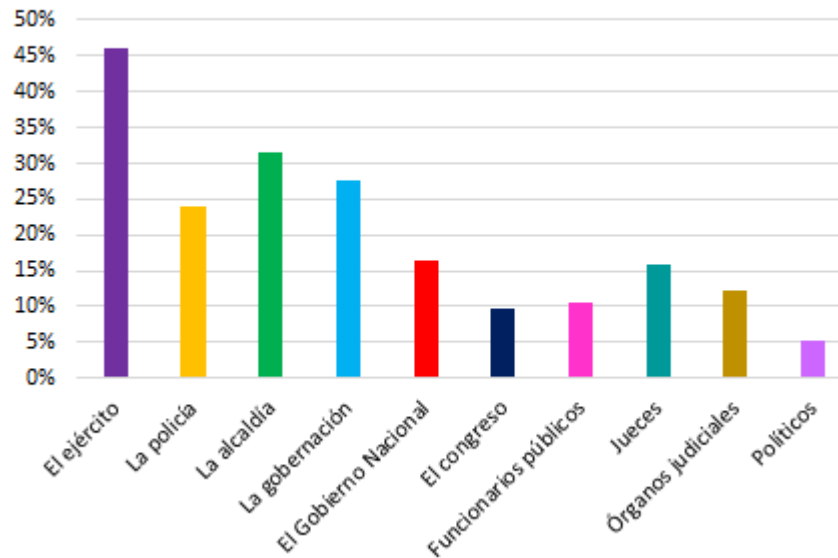


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹¹ Aunque hay una ligera disminución entre 2015 y 2017 se encuentra dentro del margen de error.



Confianza en instituciones públicas

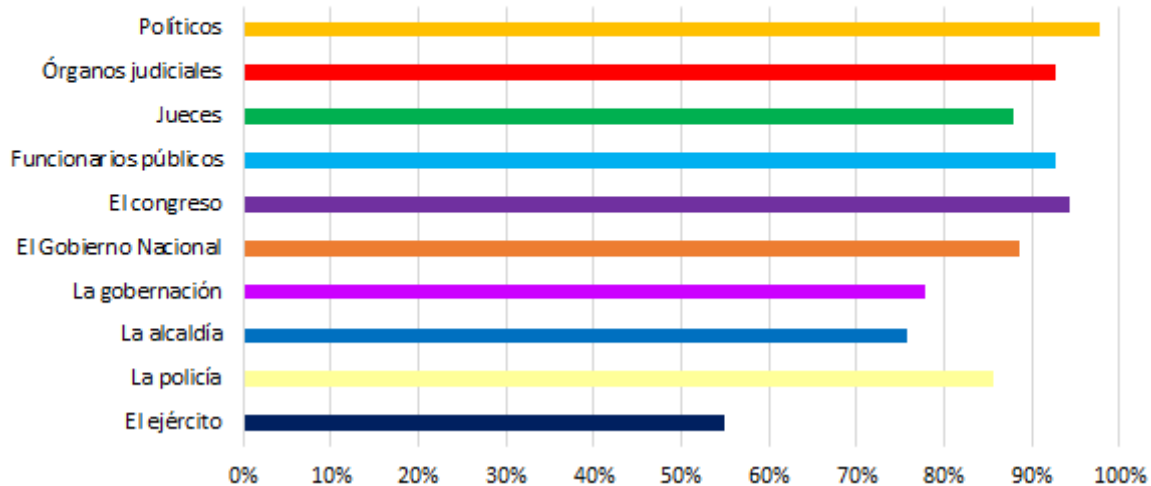


Gráfica 44 Confianza en instituciones públicas

Ahora bien, ¿a qué se debe el actual nivel de confianza en las instituciones públicas? Una hipótesis plausible es que está relacionado con la seguridad. Los resultados del cruce entre la percepción de inseguridad y la confianza institucional muestran que un porcentaje elevado de quienes se sienten inseguros en la ciudad desconfían de las instituciones públicas (gráfica 45). Especialmente preocupantes son los casos de policía, jueces y órganos judiciales, instituciones encargadas de la regulación social y la administración de justicia, cuyos niveles de desconfianza superan el 80% y el 90% entre quienes sienten que la ciudad es insegura. Incluso instituciones con mejores niveles generales de confianza, como la alcaldía y la gobernación, presentan niveles de desconfianza superiores al 70% en esa población.



¿De 1 a 5, donde 1 es muy insegura y 5 es muy segura qué calificación le da a esta ciudad en seguridad? Muy Insegura/Insegura



Gráfica 45 Cruce de percepción de inseguridad y desconfianza en instituciones públicas

Los resultados de la encuesta muestran que los encuestados creen además, de forma generalizada, que los funcionarios públicos son corruptos. Al cruzar percepción de probidad en funcionarios y desconfianza institucional se encontró que entre mayor sea la percepción de corrupción mayor es el nivel de desconfianza en las instituciones (gráfica 46)¹².

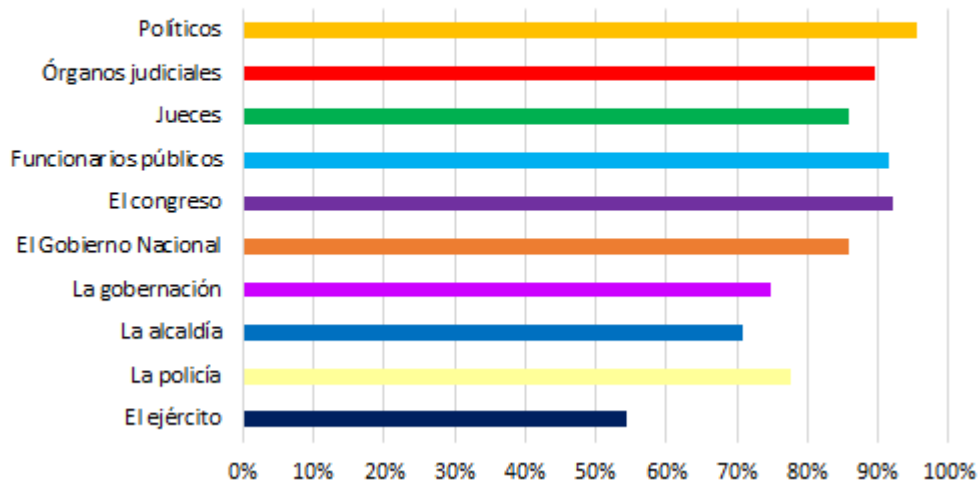


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹² En la institución que genera más confianza, el ejército, el 39,2% confía en esa institución y también cree que los funcionarios públicos son corruptos.



¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos? **SÍ**



Gráfica 46 Cruce entre percepción de probidad de funcionarios y desconfianza institucional

La desconfianza institucional y la mala imagen de los funcionarios pueden convertirse en obstáculos para la acción colectiva de los ciudadanos. Esto se traduce en menores niveles de participación. Cuando se cruzan la percepción de probidad en funcionarios y la participación se encuentra que entre los que consideran que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos el 95% no participa en veedurías y el 97% no participa en grupos o partidos políticos (ver tabla). La baja participación podría tener otras explicaciones¹³, pero sin duda la percepción negativa de instituciones y funcionarios podría favorecer una narrativa del tipo: “para qué hacer algo si igual todo se lo roban los de arriba”, que es común en el país.

		¿Usted cree que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos?	
		Si	No
Participación en grupos o partidos políticos	Si	3%	4%
	No	97%	96%
Participación en espacios de gestión	Si	5%	3%



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹³ Se realizó el cruce entre confianza interpersonal y participación, pero contrario a lo que podría esperarse no hubo una relación significativa entre las respuestas a las dos preguntas. No obstante, no puede descartarse que si aumenta el nivel de confianza entre ciudadanos podría aumentar la participación.



y control de políticas públicas en asuntos públicos	No	95%	97%
---	----	-----	-----

Tabla 14 Cruce participación y percepción de probidad en funcionarios públicos

En términos de construcción confianza es interesante el hallazgo de Miguelli (2007), en el sentido de que la participación en partidos políticos aumenta el nivel general de confianza. Al parecer, tendrían el mismo efecto prosocial que las organizaciones voluntarias. Para el caso de Medellín, en partidos políticos solo participa el 3% de los encuestados, hecho que se explica fácilmente si se tiene en cuenta que los políticos son la institución que menos confianza genera, con un 5%. Entonces, reformas dirigidas a hacer más transparentes las campañas políticas y, en un nivel más amplio, a recuperar la confianza en los partidos como vehículos democráticos, podrían tener efectos positivos en la percepción de los otros.

En lo que respecta a las instituciones informales, solo se cuenta con datos acerca del nivel de participación en actividades u organizaciones que podrían considerarse instituciones informales. No se conocen las normas que regulan la acción colectiva en las organizaciones en las que se involucra la gente ni sus formas específicas de participación (motivaciones, nivel de involucramiento, etc.). Para conocer las normas asociadas con la cooperación tendrían que hacerse estudios más detallados en organizaciones sociales de Medellín, por ejemplo, encuestas específicas o experimentos económicos como los que ha adelantado Cárdenas (2009) con organizaciones sociales del pacífico colombiano.

La participación más elevada se dio en organización de eventos culturales, organizaciones voluntarias y actividades colectivas (marchas o manifestaciones), con 26%, 14% y 11% respectivamente. De esas tres, solo subió la participación en organizaciones voluntarias. En el panorama de baja participación de la ciudad, ese es un dato alentador, más aún si se tiene en cuenta el poder de ese tipo de organizaciones para la creación de confianza generalizada. En consonancia, los esfuerzos de política pública orientados a la construcción de cultura ciudadana deberían promover la asociatividad entre ciudadanos y ofrecer oportunidades para diferentes tipos de voluntariado.

Para concluir vale la pena recordar la relación existente entre el cumplimiento voluntario de normas, la construcción de confianza y cooperación y la seguridad, encontrada a partir de la teoría de normas que soporta al enfoque de Cultura Ciudadana:



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

La ley es más cercana y atrae más si la ciudadanía participa, tolera, confía, celebra, cuida y repara acuerdos; si hay mutua regulación entre las personas. Lo anterior



permite rechazar la justicia por mano propia, se producen menos delitos y la ciudad se percibe como más segura (Mockus *et al.*, 2015).

El centro de Medellín como protagonista de la ciudad

Los centros históricos, comerciales, financieros y políticos de las grandes ciudades constituyen hoy un foco estratégico en los planes de desarrollo urbano a nivel global. Después de décadas en las que se dieron procesos de expansión geográfica hacia las periferias y la ampliación de los territorios urbanos por cuenta del crecimiento demográfico y migratorio, hoy los centros vuelven a llamar la atención de las administraciones municipales por su gran potencial patrimonial, turístico, comercial e incluso residencial.

El centro de Medellín corresponde a la comuna 10 (La Candelaria) y, en el caso del centro ampliado, está complementado por sectores de otras cinco comunas aledañas (Aranjuez, Castilla, Robledo, Laureles-Estadio, y Belén). Allí se encuentran 14 universidades¹⁴, 64 edificios declarados patrimoniales¹⁵ y otros tantos de interés o emblemáticos, gran cantidad de clínicas, centros de comercio, edificios gubernamentales y la mayor concentración de transeúntes, automóviles y vehículos de transporte público de la ciudad. Para la actual administración de Medellín la revitalización de su centro urbano es de vital interés, ya que tal como se encuentra consignado en el reto titulado "Medellín vuelve a su centro" de su Plan de Desarrollo, se tiene como objetivo "*rehabilitar de manera integral el Centro de la ciudad, bajo un esquema de acciones interinstitucionales, intersectoriales e integrales, para garantizar el retorno de las actividades, bienes y servicios, así como las condiciones que permitan rehabitarlo, recorrerlo y apropiarlo*" (Gaceta Oficial del Plan de Desarrollo Municipal 2016 -2019 *Medellín cuenta con vos*, 386). En el punto 6.4 de este Plan se plantean cuatro programas, definidos así: 1) articulación entre planes para la recuperación integral del Centro, 2) conectividad y nueva movilidad, 3) rehabilitación del espacio público y el patrimonio y 4) finalmente presencia institucional y gobernabilidad. Cada uno de estos programas responde a uno de los principales desafíos o potencialidades identificados en el centro de Medellín.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹⁴ Información aportada por la Gerencia del centro en entrevista.

¹⁵ Información extraída del Informe titulado "Diagnóstico del Centro de Medellín", realizado por McKinsey&Company.



La apuesta de la administración municipal para la revitalización del centro parte del “uso permanente y adecuado del espacio público a través de intervenciones que intensifiquen las actividades culturales, mejoren la conectividad peatonal y aumenten la presencia institucional y gobernabilidad” (Gaceta Oficial del Plan de Desarrollo Municipal 2016 -2019 *Medellín cuenta con vos*, 386).

Por su parte, dentro de los objetivos estratégicos del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) se establecen unas Áreas de Intervención Estratégica (AIE), una de las cuales es AIE MEDRío. Dentro de esta se encuentra RíoCentro, que se divide en subzonas, entre las que se encuentra la subzona 3, correspondiente al Centro Tradicional: “su objeto es ordenar integralmente el centro a través de estrategias e intervenciones físicas, que contribuyan a mejorar las condiciones de seguridad, movilidad, legalidad y convivencia ciudadana”. Para dar cumplimiento a este objetivo se plantean seis estrategias para el centro tradicional:

- a) “Re-habitar” el centro con el fin de adecuar los sistemas públicos y habilitar suelo apto para el desarrollo de nueva vivienda, dirigida a diferentes estratos e implementar políticas de reciclaje y subdivisión que recuperen los edificios existentes.
- b) Mejorar el espacio público para la convivencia, la vitalidad, favoreciendo dinámicas de sana apropiación y control.
- c) Devolver la presencia de la institucionalidad por medio de dotaciones que favorezcan el surgimiento de redes de mercado, el retorno de la población al centro y la presencia institucional representada en servicios para la comunidad.
- d) Potenciar el “patrimonio cultural” del centro, desarrollando los Planes de Manejo y Protección para zonas patrimoniales como el Barrio Prado.
- e) Posibilitar nuevos desarrollos a partir de alianzas público/privadas –APP-, diseñando un nuevo sistema de incentivos y de gestión del suelo que armonicen ambas iniciativas en pro del objetivo transformador de ciudad.
- f) Mejorar las condiciones ambientales, dando prioridad a la movilidad peatonal y no motorizada, a la presencia del transporte público en el Centro y potenciando el sistema ecológico presente en esta zona de la ciudad. (Acuerdo 48 de 2014).

La Gerencia del Centro opera como entidad transversal en la puesta en marcha de estas iniciativas, pero hay una Dirección de Proyectos Estratégicos de la Alcaldía que desempeña un papel central, que va desde el diseño hasta la materialización de los proyectos. El mayor



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

rubro del presupuesto asignado es para intervenciones en el centro, que incluyen: obras de infraestructura que se ejecutan a través de la Secretaría de infraestructura; intervención social dirigida a trabajo con habitantes de calle y con población vulnerable, a



través de la Secretaría de Inclusión Social y familia; ampliación de la oferta cultural en articulación con la Secretaría de Cultura Ciudadana y la Subsecretaría de ciudadanía cultural, entre otras.

En el trabajo cualitativo desarrollado para este diagnóstico, se encontró que los imaginarios sociales que circulan respecto al centro de Medellín suelen estar relacionados con los problemas de inseguridad, el caos, los habitantes de calle, los tacos, la contaminación visual, auditiva y del aire y, en general, las distintas modalidades de delincuencia. Aunque para alcanzar los objetivos mencionados anteriormente se requieren importantes inversiones, programas de Cultura Ciudadana fuertes, una diversificada oferta cultural y una resignificación del espacio por parte de los ciudadanos que transforme los usos y las prácticas que allí se llevan a cabo, se destacan como preocupaciones especiales la criminalidad y los problemas de seguridad que afectan al centro de Medellín.

La percepción de inseguridad, el mayor obstáculo para la apropiación del centro de Medellín por parte de los ciudadanos

El módulo de profundización de la ECC buscó ahondar en algunos de los elementos relacionados con el centro, que generan en los ciudadanos esa falta de apropiación y de orgullo por este espacio de la ciudad. En lo relacionado con la percepción de seguridad los datos recogidos indican que sólo un 16% de los ciudadanos encuestados considera el centro de Medellín como un lugar seguro, mientras que el 84% restante lo considera inseguro o poco seguro. Esta proporción no presenta diferencias significativas por sexo, ni por nivel socioeconómico, pero sí hay una leve mejoría en la percepción de la seguridad del centro a medida que avanza la edad. Esto puede deberse a que las personas mayores conservan representaciones del centro que elaboraron a lo largo de toda su vida, en las cuales el centro significaba el corazón de la vida medellinense o a que las personas mayores se exponen menos a las dinámicas de riesgo relacionadas con la inseguridad del sector¹⁶.

	Edad						
	Total	14-17 años	18-25 años	26-35 años	36-45 años	46-55 años	56 años y más



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹⁶ En los recorridos realizados para este informe no se observaron muchos adultos mayores en los puntos más peligrosos del centro, salvo por vendedores ambulantes y "chazeros" de la tercera edad.

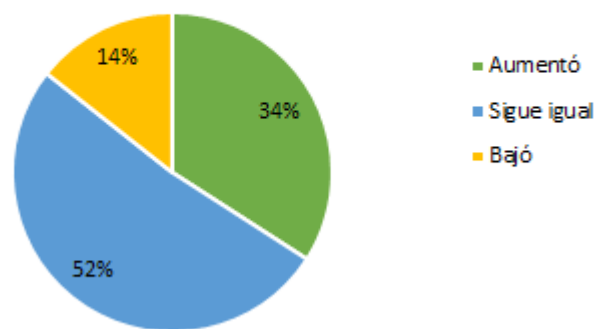


En general qué tan seguro es el centro de Medellín.	Muy seguro/Seguro	16%	8%	11%	15%	18%	18%	22%
	Poco seguro	47%	58%	51%	42%	49%	47%	45%
	Nada seguro/Muy inseguro	36%	34%	38%	43%	32%	35%	34%

Tabla 15 Percepción de seguridad desagregada por edad

Adicionalmente, un 34% considera que la inseguridad en el centro aumentó respecto al año anterior, mientras que un 52% considera que sigue igual. Las cifras relacionadas con la seguridad del centro contradicen lo que la percepción ciudadana expresa. Según datos aportados por el Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC, de once situaciones de delitos mencionadas en el Dateo nueve de ellas mostraron una mejoría con respecto al año anterior, y sólo dos (homicidios y arrestos) mostraron una desmejora (Dateo por casos Medellín, Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín). Sin embargo, el centro de la ciudad continúa generando desapego y escepticismo entre los ciudadanos, por la sensación de inseguridad y por el ambiente hostil que les genera la diversidad de problemáticas mencionadas. Más adelante se analizarán las emociones asociadas a los lugares del centro de Medellín y algunos de los principales disuasores para que los ciudadanos habiten más los espacios que lo conforman.

En su opinión, en los últimos 12 meses la inseguridad en el centro de Medellín



Gráfica 47 Percepción de seguridad con respecto al año anterior



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Según cifras del SISC, la comuna 10 registró 63 homicidios hasta el 19 de septiembre de 2017, siendo la más alta de todas las comunas. Para el año anterior la Comuna de la Candelaria, a la misma fecha, reportaba 64 casos de homicidio, lo que muestra una



reducción de apenas el 1,6% (Dateo por casos Medellín, Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín).

Las cifras de hurto a moto (402 casos), hurto a personas (3.414 casos), hurto a establecimientos comerciales (263 casos) y de lesiones personales (905 casos) también se destacan como las más altas en la comuna 10, comparada con las demás comunas¹⁷. Según cifras del documento titulado "Diagnóstico del centro de Medellín", realizado por McKinsey&Company en mayo de 2017, este espacio concentra el 40% de los hurtos de la ciudad. A pesar de que a nivel ciudad la mayor cantidad de casos de hurto corresponde respectivamente a atraco, descuido, halado y cosquilleo, existe la percepción entre algunos de los funcionarios entrevistados de que es el cosquilleo la modalidad preponderante en el hurto que se presenta en el centro de Medellín.

"En Medellín la mayoría de los casos de hurto no suelen ser armados, suelen ser: cosquilleo ese tipo de cosas más como robos de oportunidad, halado de las motos, ese tipo de cosas, pero digamos que no necesariamente tienen la participación de un arma o del uso de violencia. Incluso la ciudad tiene un porcentaje relativamente bajo de homicidios por hurto entonces, en el momento de un hurto pasa poquito yo diría que uno puede intuir que son simplemente porque las armas participan un poco del ejercicio" (Entrevista a funcionario).

En relación con estos delitos, el hurto a personas aumentó un 21,1% respecto al año anterior en La Candelaria, para la fecha de corte del informe del SISC. Por su parte, el halado de motos mostró una significativa reducción respecto al año anterior en la Comuna 10, alcanzando una disminución del 44,9% de los casos reportados. No obstante, tal como se mencionó, sigue siendo la comuna con más casos reportados de la ciudad. De igual manera, el hurto a establecimientos comerciales disminuyó un 25,7% en el último año, a la fecha de corte del informe mencionado.

	Comuna 10 (La Candelaria)	% que aporta al total de la ciudad	Total Medellín
Homicidio	63	16%	395



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹⁷ Cabe resaltar que no se cuenta con esta cifra por tasa, con lo cual podría pasar que la mayor cantidad de casos se debe a que La Candelaria concentra mayor número de personas que las demás comunas, y no reflejar necesariamente un criterio preciso de comparación.



Hurto de carro	68	12%	549
Hurto de moto	402	18%	2.210
Hurto a persona	3.414	35%	9.817
Hurto a residencia	46	8%	593
Hurto a establecimiento comercial	263	24%	1.082
Extorsión	23	15%	151
Incautación de arma	36	9%	417
Incautación de estupefacientes	970.468	13%	7.504.679
Captura	3.200	19%	16.751
Violencia intrafamiliar	105	3%	3.418
Delitos sexuales	44	6%	687
Ley 1098	58	3%	1.786
Lesiones personales	905	18%	5.124

Tabla 16 Delitos registrados en la comuna 10 y en el total de Medellín

El crimen organizado es otro de los grandes retos en materia de seguridad que enfrenta el centro de Medellín. Las "CONVIVIR" o los demás grupos de crimen organizado tienen un fuerte control territorial y administran muchas de las dinámicas delictivas que se presentan en la zona. Se lucran de actividades como la extorsión y se concentran sobretodo en la oferta de control y seguridad a los comerciantes. Estos servicios de seguridad privada se encuentran muy ligados con el micro tráfico, con las "ollas" que funcionan en esos sectores, con proxenetismo y explotación sexual de menores, con oficinas de cobro, entre otras.

"El Centro tiene un problema de inquilinatos muy grande, hay varios inquilinatos en Niquitao que queda



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

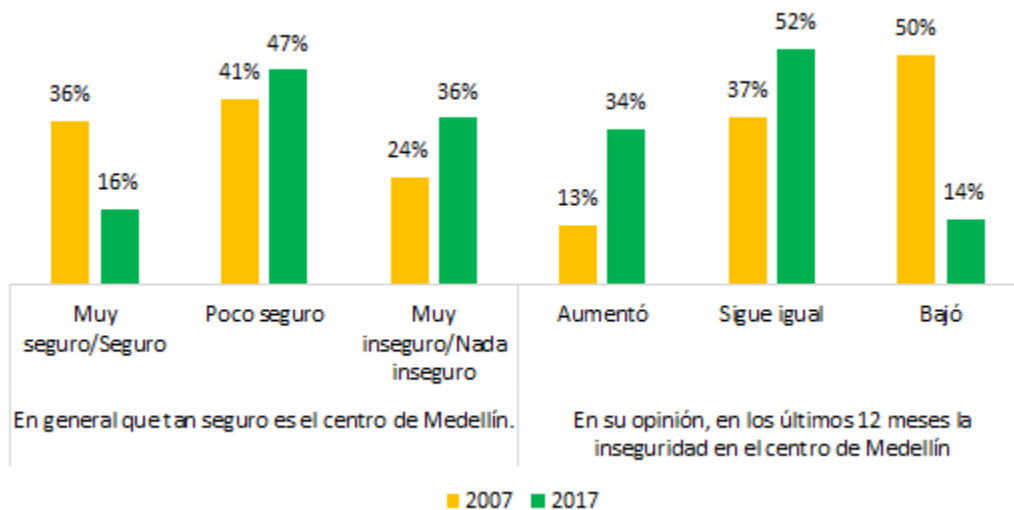
por acá por San Diego y otro lugar era de inquilinato cerca al Parque Bolívar. En esos lugares esas mismas organizaciones lo que hacen es sobretodo regular delitos mucho más complejos particularmente explotación sexual de niños pero, incluso también violaciones, es decir, otras cosas..." (Entrevista a funcionario)



Las lesiones personales y los homicidios por riñas en el centro también constituyen una preocupación para las autoridades y la administración municipal. La cifra de lesiones personales en la comuna de La Candelaria reporta una disminución del 19,3% respecto al año anterior, aunque al igual que en los casos anteriores, sigue siendo la comuna con mayor cantidad de casos de la ciudad.

“El tema de las riñas es muy sustancial en el Centro. Ahora, la caracterización puntual de la riña en Medellín igual que en el resto del país es noche, madrugada, hombres jóvenes. El 96% de las víctimas de homicidios como consecuencia de riñas (eso tiene ahí un montón de matices) pero digamos que más o menos se puede caracterizar así, son hombres. La mayoría de los conflictos que generan riñas, lesiones personales u homicidios por convivencia siguen estando concentrados en zonas de rumba particularmente el Centro, algunos lugares del norte de la ciudad... El Centro concentra una cosa muy particular y es que son zonas de rumba muy cercanas por ejemplo a lugares de expendio de drogas, a otras dinámicas de seguridad que los vuelven mucho más complejos. (Entrevista a funcionario).

En comparación con la medición realizada en Medellín en 2007 es claro que la imagen del centro se ha deteriorado significativamente. La gráfica muestra cómo en los últimos diez años la percepción de inseguridad en el centro ha aumentado. Según la ECC, incluso entre quienes consideran la ciudad segura, un 64% considera que el centro es inseguro.



Gráfica 48 Percepciones de seguridad comparando 2007 y 2017.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Tomando como base las preguntas del módulo sobre el centro de la ECC se intentaron comprobar algunas hipótesis, pero los datos no fueron concluyentes. La primera de ellas consistía en indagar si las personas que frecuentan más el centro y tienen una relación más cercana y constante con éste espacio podían considerarlo menos inseguro, ya que en



la medida en que lo transitan más y con mayor frecuencia se sienten más seguras allí (familiaridad). Se tomó como proxy de la frecuencia con la que se visita el centro la pregunta por cuándo fue la última vez que estuvo allí. A pesar de que se identifica una leve tendencia de que entre menos tiempo lleva sin ir al centro más seguro lo considera, el porcentaje de personas que lo considera inseguro es significativamente alto en todos los casos.

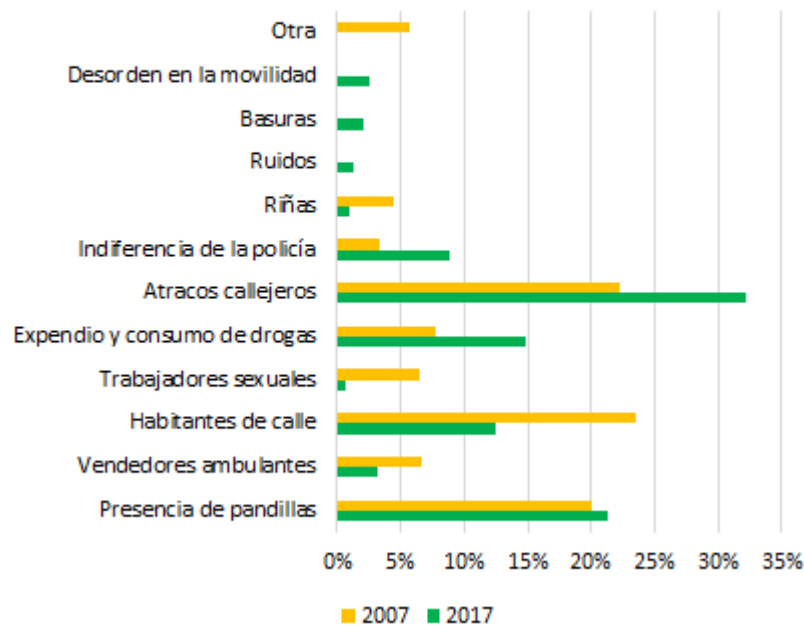
		En general qué tan seguro es el centro de Medellín.	
		Muy seguro/Seguro	Muy inseguro/Nada seguro/Poco seguro
¿Cuándo fue la última vez que fue al centro de Medellín?	Hace menos de una semana	18%	82%
	Entre una semana y un mes	18%	82%
	Entre un mes y tres meses	10%	90%
	Entre tres meses y seis meses	14%	86%
	Más de seis meses	9%	91%

Tabla 17 Cruce entre concurrencia al centro vs percepción de seguridad.

Al indagar en la ECC por los principales problemas del centro de Medellín, para el 2017 aproximadamente una de cada tres personas hizo referencia a los atracos callejeros, mientras que una de cada cinco señaló la presencia de pandillas. Comparada con la medición de 2007 la percepción de presencia de habitantes de calle disminuyó en 2017, mientras que la percepción de los atracos callejeros aumentó, al igual que el expendio y consumo de drogas y la percepción de indiferencia de la policía.



¿Cuál cree usted que es el principal problema del centro de Medellín?



Gráfica 49 Percepción de problemas del centro de Medellín

A pesar de que sólo una de cada diez personas considera ésta última como la principal problemática del centro, la desconfianza en la policía que hace presencia allí se destacó en las conversaciones realizadas durante el trabajo cualitativo. En los recorridos realizados se observaron muy pocos policías en relación con la cantidad de personas y con los grados de complejidad de los sectores. Sin embargo, además de la ausencia de policía, buena parte de la desconfianza está relacionada con temas de corrupción, de negligencia o directamente de participación de algunos policías en actividades ilícitas.

“Como les digo, ha habido varios escándalos de jurisdicción de policías del Centro con las organizaciones delincuenciales particularmente con las “CONVIVIR” en temas de protección violenta. Sin embargo, el Centro sigue siendo uno de los lugares más cuidados. Con mayor presencia de policía, el comando de policía puso la estación principal está en el Centro, además hay dos estaciones grandísimas incluso hay una que queda al lado de la Minorista, y la otra está en la Oriental. En esos lugares que tienen más



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

hurto no sé qué decirles. Es eso, la policía está ahí, ustedes saben, la policía a veces copia a veces no copia, a veces funciona muy bien a veces funciona muy mal” (Entrevista a funcionario).



Adicionalmente, se mencionó que no hay claridad acerca de cuántos policías hacen presencia en el centro, y que a pesar de que la relación entre la Alcaldía y la Policía es buena, ésta última cuenta con una gran autonomía en su forma de proceder y no es fácil articularse para operativos o para estrategias conjuntas.

Emociones y vínculos relacionados con el “habitar” el centro

El hábitat puede entenderse como el espacio que habita un grupo o individuo. Esto incluye grupos de individuos, bien sean animales y humanos. Ahora bien, en el sentido antropológico que aquí interesa, el hábitat puede entenderse como

un ámbito donde se presentan un conjunto de dinámicas e interacciones entre elementos de distintos campos o dimensiones –tales como el económico, el físico-espacial, el cultural, el natural, el social, el político–, configurantes de entramados o sistemas que hacen posible la vida humana (Múnera y Sánchez Mazo, 2012. 76-77).

Entonces, dado que el hábitat es aquello que hace posible la vida humana y el hombre es un *animal simbólico* (Cassirer, 2002), es decir, que dota de sentido al mundo a través de símbolos, el hábitat incluye la forma en que los seres humanos simbolizan el espacio y, así, se lo apropian: cómo lo designan, qué elementos icónicos introducen en él, qué emociones les suscita, qué relaciones y dinámicas sociales lo transforman, qué usos le dan. Todos estos elementos hacen parte de la construcción simbólica del espacio.

En una conferencia titulada *Construir, pensar, habitar* (1951), Heidegger señaló una diferencia crucial entre residir, que es la ocupación física de un espacio, y habitar, que implica construir y cuidar –para empezar– la vida de quienes lo habitan. En esa medida, habitar es una forma de ser en el mundo o, de manera más acotada, en el espacio propio. Es una experiencia, es decir, un proceso social, cultural y afectivo. Del habitar hacen parte las experiencias pasadas, la vivencia presente del espacio y las expectativas acerca de lo que ese espacio puede ser en el futuro.

Para que la revitalización y la reapropiación del centro de la ciudad lleguen a buen puerto es fundamental comprender los significados y las relaciones emocionales y simbólicas que los medellinenses establecen con el centro de la ciudad. Los espacios urbanos pueden



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

generar ambientes que resultan propicios para el goce, el disfrute y el encuentro con el otro, o por el contrario pueden resultar nocivos e intimidantes. Ante la pregunta "¿qué emoción le genera visitar el centro de Medellín?", las emociones expresadas por los ciudadanos encuestados se repartieron de manera equitativa entre "positivas" (48%) y



“negativas” (52%). Tal como lo muestra la nube de palabras, entre las emociones negativas predomina el miedo (20%) y entre las positivas se destaca la alegría (31%). La mayor diferencia entre hombres y mujeres respecto a la emoción que sienten cuando visitan el centro corresponde al miedo, en donde un 17% de hombres y un 23% de mujeres afirman que siente esta emoción. Sin embargo, las proporciones de hombres y mujeres que reportan sentir alguna emoción son bastante equilibradas y no se observan diferencias relevantes por sexo.



Ilustración 1 Emociones al visitar el centro de Medellín

A pesar de que la reputación del centro se ha deteriorado, y que aún no se reconocen por parte de los ciudadanos motivos para asistir al centro por razones distintas a las que les son inevitables (trámites y compras), el miedo no evita que las personas visiten el centro. Sin embargo, esto sí resulta un obstáculo si la intención es que los ciudadanos lo ‘habiten’, tal como lo expresa la siguiente cita:

“El tema del miedo yo creo que tiene un matiz. Las personas sí pueden tener algo de miedo pero, no es un miedo paralizante, es decir, no es que la gente no venga por miedo. Es más la desconfianza, la



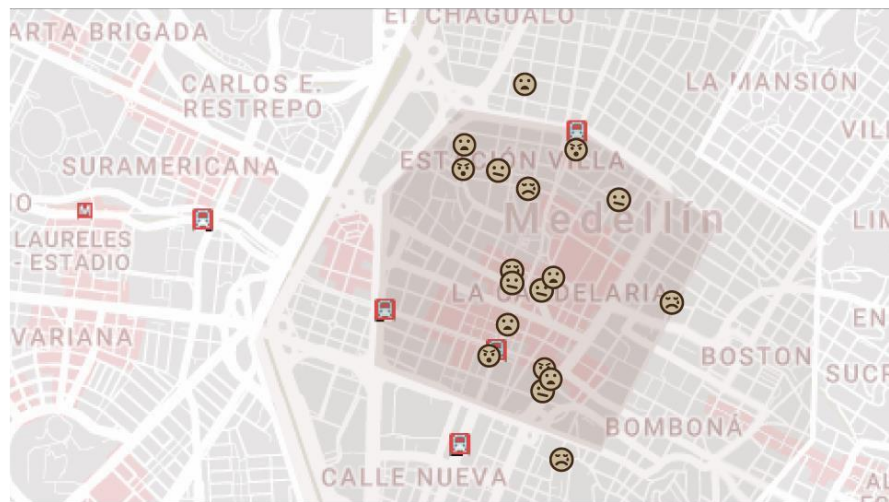
Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

gente viene prevenida, viene un poco prevenida de ciertos lugares también"; (entrevista a funcionario).

En un ejercicio de cartografía social realizado con comerciantes y representantes gremiales del centro de Medellín se buscó asociar algunas emociones a lugares, situaciones o



prácticas que se llevan a cabo en éste espacio de la ciudad¹⁸. Los participantes contaban con un plano de la comuna 10 en el que debían ubicar los cinco puntos que más les producen alegría, orgullo, tranquilidad, miedo, tristeza, indignación y rabia. Las siguientes imágenes muestran los lugares que los participantes relacionaron con estas emociones:



- ☹ Tristeza
- 😨 Miedo
- 😡 Indignación
- 😡 Rabia

Mapa 1 Emociones negativas

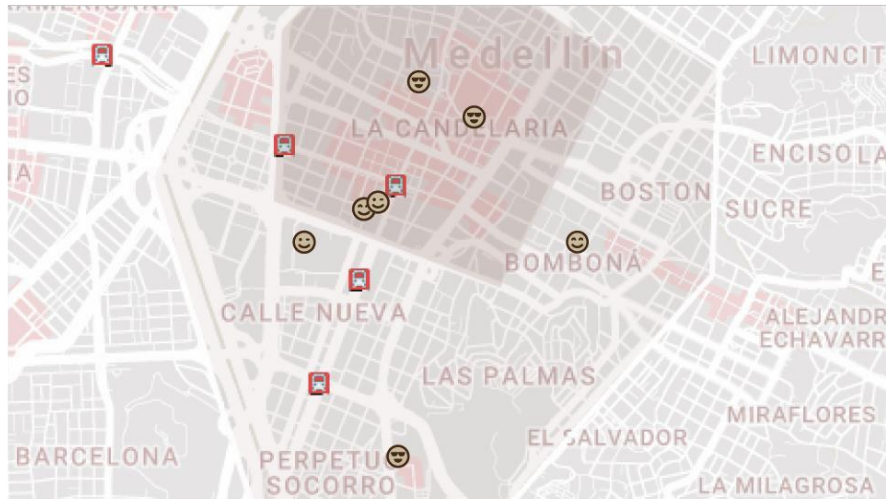


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

¹⁸ La sistematización completa de este ejercicio se puede consultar en el mapa interactivo disponible en <https://drive.google.com/open?id=19ZX3ahvXfnKaC1VtO8HuGM-E1og&usp=sharing>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



- 😊 Alegría
- 😐 Orgullo
- 😊 Tranquilidad

Mapa 2 Emociones positivas

Como se puede observar, los participantes asociaron más lugares (18) a emociones negativas que a emociones positivas (7). El miedo y la indignación fueron las emociones negativas más recurrentes (cinco puntos cada una) y el orgullo la emoción positiva que más se presentó (tres puntos).

Adicionalmente, se les pidió a los participantes que ubicaran los lugares significativos del centro (Mapa 3) y los lugares en los que se presentan problemáticas de uso de espacio público, movilidad y seguridad (Mapa 4). Esto permitió identificar qué situaciones específicas se relacionan con las emociones que les genera el centro.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



- ⊕ Catedrales e iglesia
- ✂ Comidas y restaurantes
- 🏢 Edificios importantes
- Barrio Prado

Mapa 3 Lugares importantes



- | | |
|-----------|------------|
| Robos | Venta SPA |
| Hurtos | Homicidios |
| Extorsión | Pandillas |
| Policia | |

Mapa 4 Situaciones de inseguridad

Gracias a un análisis de densidad de las problemáticas y emociones mapeadas, se identificó una relación entre los lugares en los que se concentran las emociones negativas y las problemáticas de seguridad. El mapa 7 permite identificar en naranja los lugares en los que se concentran las emociones negativas y en morado los lugares en los que se concentran la ocurrencia de robos, hurtos, homicidios, presencia de pandillas, extorsión y venta de SPA. Aunque este análisis se replicó cruzando emociones negativas con las demás problemáticas mapeadas, en ningún otro caso se presentó una correlación clara. Esto se puede deber a que las problemáticas de convivencia están mucho más dispersas por el centro de Medellín que los delitos.

Las emociones negativas se concentran principalmente en los parques San Antonio y Berrío y en el barrio Estación Villa. De acuerdo con la percepción de los participantes, en estos lugares también se concentra la comisión de delitos. Específicamente, los participantes

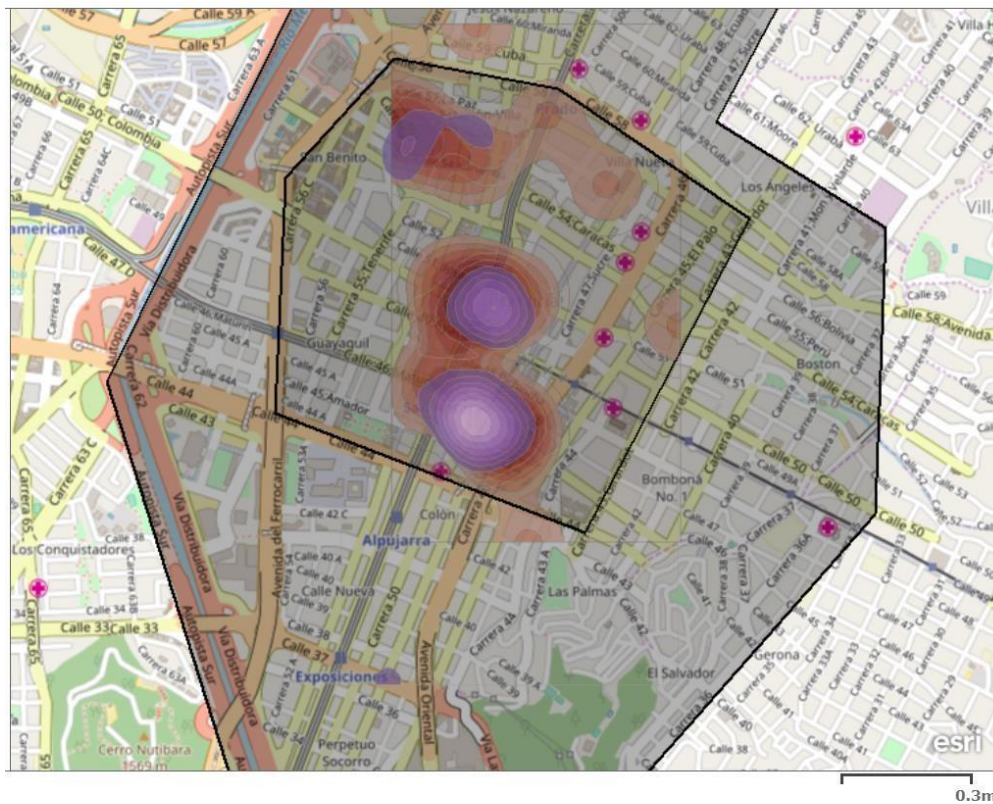


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

reportaron que en estos tres lugares se presentan robos, hurtos y venta de SPA, que en San Antonio y Parque Berrío hay presencia de Pandillas y que en Estación Villa se presentan homicidios. Sobre este barrio los participantes mencionaron que es un



sector en el que no se ha hecho inversión estatal y relacionaron la comisión de delitos con otras problemáticas de convivencia como riñas y prostitución.



Mapa 5. Concentración de emociones negativas y delitos en el centro de Medellín

La información recogida en el taller de cartografía social sugiere que para mejorar la relación de los ciudadanos con el centro de la ciudad es necesario mejorar la percepción de seguridad y permite identificar tres lugares en los que se puede focalizar una intervención de seguridad. Al respecto, es importante resaltar que los participantes sólo ubicaron presencia de Policía en dos puntos, correspondientes a las estaciones que se encuentran a menos de 500 metros de distancia de cualquiera de los focos de delincuencia identificados. Sin embargo, los participantes especificaron que la Policía no hace presencia en estos puntos pues “uno los ve en la estación, pero no en la calle”.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Encontrar qué mueve las emociones positivas hacia el centro a partir de los resultados del ejercicio de cartografía social es un poco más difícil, dado que ubicaron menos de la mitad de los puntos disponibles para estas emociones. Al respecto, la conclusión evidente es que



el centro genera más emociones negativas que positivas, no sólo entre la ciudadanía en general, como se observó a partir de los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana, sino también entre quienes habitan este espacio de manera cotidiana.

Aunque los participantes hicieron mención específica a que la tranquilidad y alegría se encontraba “al salir del centro”, ubicaron el paseo peatonal Carabobo y la zona de la Alpujarra como lugares que les generan tranquilidad y alegría. Por otro lado, el orgullo fue la emoción positiva que más relacionaron con el centro, específicamente con sitios emblemáticos de la ciudad como el edificio Coltejer, el Centro Comercial San Diego y la Plaza Botero. En el caso de esta última, los participantes dijeron tener una mezcla de emociones entre orgullo y tristeza, pues esta plaza es escenario de problemáticas de convivencia como prostitución y riñas.

A nivel de la ciudad los porcentajes de encuestados que afirman sentirse orgullosos del centro son igualmente insatisfactorios. Solo el 57% de los encuestados afirma sentirse orgulloso o muy orgulloso del centro, y entre éstos se identificó que la principal razón para sentirse orgulloso es su arquitectura y patrimonio (31%), seguido de su potencial comercial (24%), su historia y sus espacios artísticos y culturales (18% para ambos casos). Los estratos altos valoran principalmente la arquitectura y el patrimonio, así como las actividades culturales y artísticas, mientras que los estratos bajos valoran igualmente el patrimonio y el potencial comercial. Cabe mencionar que tal como lo afirma el “Diagnóstico del Centro de Medellín”, muchos de los edificios patrimoniales se encuentran en un alto nivel de deterioro ya que no se les han realizado obras de mejora y mantenimiento. Por su parte, en lo referente a las actividades culturales de la ciudad, la Candelaria concentra el 21% de la oferta cultural, siendo la comuna con mayor oferta seguida de Castilla con el 11%. Sin embargo, según datos del mismo documento, el número de visitantes anuales a activos culturales es bajo frente a referentes internacionales (McKinsey&Company). Nuevamente, podemos identificar la percepción de inseguridad como un factor disuasor para un mayor volumen de visitantes al circuito turístico y cultural del centro.

Al indagar acerca de las dos actividades culturales por las cuales más les gusta visitar el centro a los medellinenses, el 12% respondió “visitar parques tradicionales”, mientras que el 11% de los encuestados respondió “ferias y fiestas tradicionales”. En entrevista con la Gerencia del Centro se destacó dentro de las ferias y fiestas tradicionales “la retreta”, un



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

evento sinfónico que empezó en 1892 con la fundación del Parque Bolívar y que después de mucho tiempo de estar suspendido se recuperó. Los domingos a las 11 la mañana no



solo va la Sinfónica de la Universidad de Antioquía, sino también distintos grupos convocados a través de la Red Escuelas de Música.

Las obras de teatro, el cine, las presentaciones de danza y las exposiciones de arte sumaron juntas un 24%¹⁹. Cabe destacar, sin embargo, que en promedio 17% de los encuestados respondió que “no le gusta visitar el centro” por ninguna de las actividades culturales mencionadas en la ECC.



Ilustración 2 Actividades culturales por las cuales le gusta ir al centro

Al analizar el reporte de orgullo por el centro desagregado por estrato socioeconómico, es claro que los estratos altos son quienes menos se sienten orgullosos del centro. Mientras que en los estratos bajo y medio, las cifras corresponden a 56% y 60% respectivamente, entre los estratos altos el orgullo alcanza un 47%. Igualmente, llama la atención el hecho de que entre los jóvenes menores de 25 años la proporción de individuos que se sienten poco o nada orgullosos del centro es significativamente más alta.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

	14-17 años	18-25 años	26-35 años	36-45 años	46-55 años	56 años y más
--	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------------

¹⁹ Para ver las cifras desagregadas revisar la tabla de los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana, anexa a este informe.



¿Qué tan orgulloso se siente del centro de Medellín?	Nada Orgullosos	8%	9%	5%	8%	7%	8%
	Poco Orgullosos	52%	51%	35%	34%	30%	28%
	Orgullosos	34%	35%	53%	46%	44%	49%
	Muy orgullosos	5%	5%	7%	12%	19%	15%

Tabla 18 Orgullo por el centro de Medellín desagregado por edad

El centro de Medellín es un lugar de concurrencia inevitable para la vida cotidiana de los medellinenses. Por distintas razones, la gran mayoría de los ciudadanos visita el centro de manera relativamente frecuente. La ECC indagó acerca de qué tan reciente fue la última visita de los encuestados al centro y confirmó que el 84% de los mismos había estado allí en el último mes, y el 58% hace menos de una semana. Los ciudadanos de estrato socioeconómico alto reportaron en menor medida que los estratos medio y bajo haber estado en el último mes en el centro. Finalmente, el grupo etario que más reportó haber estado en el centro la última semana corresponde a personas entre los 26 y los 35 años de edad.

		Total	Estrato Socioeconómico		
			Bajo	Medio	Alto
¿Cuándo fue la última vez que fue al centro de Medellín?	Hace menos de una semana	58%	60%	61%	38%
	Entre una semana y un mes	26%	24%	26%	33%
	Entre un mes y tres meses	7%	8%	6%	11%
	Entre tres meses y seis meses	3%	4%	2%	5%



Más de seis meses	6%	5%	5%	13%
-------------------	-----------	----	----	-----

Tabla 19 Concurrencia al centro desagregada por estrato socioeconómico



Al hacer el cruce bivariado entre el sentimiento de orgullo por el centro versus la principal emoción que siente cuando lo visita, es claro que entre quienes se sienten orgullosos la principal emoción es la alegría, mientras que quienes no se sienten orgullosos del centro sienten principalmente miedo o temor. A pesar de que en este cruce no puede atribuirse causalidad, es claro que el miedo es un factor disuasor importante para la generación de orgullo por el centro.

Nada orgulloso/Poco orgulloso	¿Qué emoción le genera visitar el centro de Medellín?	Otros	13%
		Temor	33%
		Alegría	11%
		Tristeza	13%
		Estrés	16%
		Apatía	15%
Muy orgulloso/Orgulloso	¿Qué emoción le genera visitar el centro de Medellín?	Otros	21%
		Temor	10%
		Alegría	48%
		Tristeza	4%
		Estrés	12%
		Apatía	5%

Tabla 20 Cruce de orgullo por el centro vs. emociones que siente cuando lo visita

Al indagar acerca de las principales razones por las cuales visitan el centro de la ciudad, trámites y diligencias (mandados), seguido de compras fueron las dos más reportadas. Los estratos bajos y altos son los que más van por cuestiones de trámites, mientras que los medios son los que más van por compras.

		Total	Estrato socioeconómico		
			Bajo	Medio	Alto
La principal razón por la que usted visita el	Trabajo	13%	15%	12%	15%
	Trámites y diligencias	47%	50%	43%	51%
	Caminar	3%	3%	4%	2%
	Ir a lugares turísticos	1%	1%	1%	3%



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

centro es:	Compras	30%	28%	35%	23%
	Ir a bares o discotecas	1%	1%	0%	1%



	Espectáculos públicos	1%	1%	1%	2%
	Otra ¿Cuál?	3%	3%	4%	3%

Tabla 21 Principal razón por la que visita el centro de Medellín desagregado por estrato socioeconómico

Otra hipótesis que intentó probarse fue que quienes más frecuentan el centro se sentirían más orgullosos de él. Nuevamente, se identifica una leve tendencia de que entre quienes frecuentaron el centro hace menos tiempo el orgullo es mayor.

		¿Qué tan orgulloso se siente del centro de Medellín?	
		Nada orgulloso / Poco orgulloso	Orgulloso / Muy Orgulloso
¿Cuándo fue la última vez que fue al centro de Medellín?	Hace menos de una semana	42%	58%
	Entre una semana y un mes	42%	58%
	Entre un mes y tres meses	50%	50%
	Entre tres meses y seis meses	50%	50%
	Más de seis meses	55%	45%

Tabla 22 Cruce de concurrencia al centro vs orgullo por el centro

El espacio público del centro como lugar de efervescencia

Según cifras del documento realizado por McKinsey&Company, cerca de 1.2 millones de personas transitan el centro de Medellín cada día. En el mismo diagnóstico se calcula que al centro ampliado de Medellín ingresan 240.000 vehículos de transporte público a diario. Esto produce grandes congestiones en las calles y avenidas, conlleva altos riesgos de accidentalidad y produce altas emisiones de gases vehiculares, haciendo de esa zona una



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

de las más contaminadas de la ciudad. Los niveles de contaminación auditiva alcanzan 10 db por encima del estándar internacional, y están causados por la convergencia de vehículos, perifoneo, parlantes de música de locales comerciales y micrófonos para hacer publicidad.



El centro ampliado sólo cuenta con 3.4m² de espacio público por habitante, muy por debajo de los 10m² que la OMS estipula como estándar internacional. A esto se le suma que según el último registro realizado por la Gerencia del Centro hay más de 13.000 vendedores ambulantes, sin contar con aquellos que hayan podido quedarse por fuera del censo²⁰. La Candelaria tiene un alto nivel de informalidad (50%) y la reducción en 1% de la incidencia de informalidad en el centro en los últimos 5 años es mínima comparada con otras comunas como Laureles-Estadio (McKinsey&Company).

Todo esto genera grandes niveles de insatisfacción por parte de residentes y visitantes. En el centro histórico esta situación es más grave pues el espacio público disponible está atravesado por múltiples problemas de convivencia y uso de espacio público (McKinsey&Company).

El ejercicio de cartografía social con comerciantes del centro de Medellín indagó sobre algunas problemáticas de movilidad en esta zona. En el mapa 7 se puede observar el resultado de este ejercicio. Como es previsible, se identificó que los tacos se presentan en las vías principales, sobre todo en aquellas que son límites del centro histórico de la ciudad, como San Juan y la carrera 57, y en la zona de El Palo.

Los participantes del taller indicaron que las motos invaden el espacio peatonal en los lugares más comerciales como "El hueco" y el paseo peatonal Carabobo. Sobre esta problemática también señalaron que las motos de los policías invaden el espacio público en los alrededores de la estación de policía.

Finalmente, el hallazgo más interesante en temas de movilidad es que se logró identificar que para los participantes las glorietas y orejas en las que se intersecan dos avenidas importantes son los lugares en los que hay mayor riesgo de accidentes de tránsito.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

²⁰ Esta cifra fue proporcionada por funcionarios de la Gerencia del centro en entrevista realizada en el trabajo de campo.



- Accidentes de tránsito
- Motos
- Trancones

Mapa 6 Problemas de movilidad en el centro de Medellín

El ejercicio de cartografía social indagó por los lugares en los que se presentan riñas, consumo de SPA, presencia de habitantes de calle, ruido, ventas ambulantes, basuras y prostitución. Como se puede observar en el mapa 8, estas problemáticas están bastante difundidas por el centro histórico.



Mapa 7 Problemáticas asociadas al uso de espacio público.

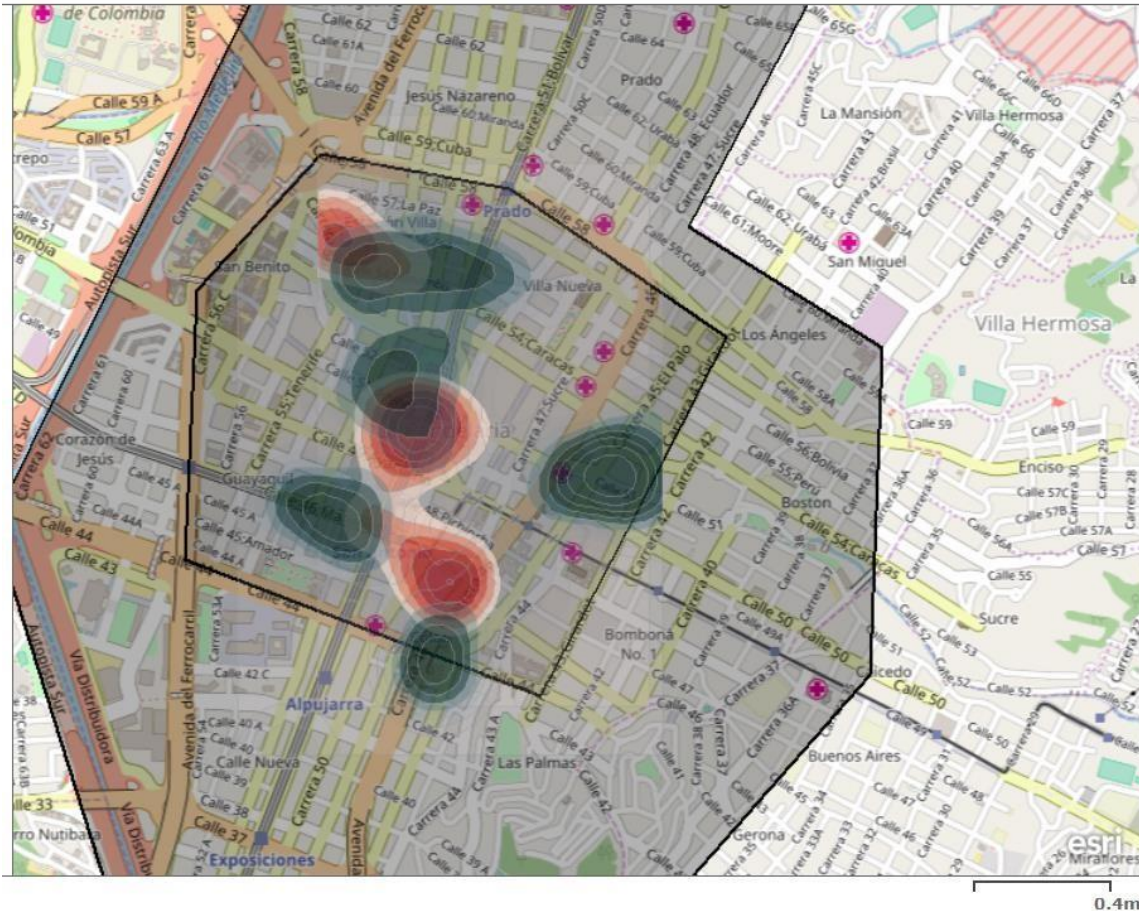
En principio, los participantes tenían la posibilidad de ubicar máximo cinco pines por cada problemática o emoción por la que se indagaba. En el caso de las problemáticas de uso de espacio público los participantes usaron todos los pines disponibles y solicitaron uno adicional cuando se les preguntó por zonas de prostitución y ruido, pues estas problemáticas suceden en más lugares de los que se tenía previsto. Adicionalmente a los lugares puntuales en los que se presentan estas problemáticas, los participantes identificaron corredores viales en los que hay basuras, ruido o hacen parte de los recorridos habituales de los habitantes de calle. Estas situaciones sólo se presentaron al mapear este tipo de problemáticas, por lo que se concluye que para los participantes son las que más se presentan en el centro de Medellín.

El análisis de densidad de las problemáticas de uso de espacio público y emociones negativas se encuentra en el mapa 9. Lo primero que se observa es que los focos de emociones



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

negativas (naranja) no se corresponden con los focos de estas problemáticas (verde), aunque se encuentran cerca.



Mapa 8 Densidad de problemáticas de espacio público y emociones negativas.

Adicionalmente, este análisis permitió identificar cinco zonas de mayor densidad de problemáticas de espacio público, cada una con problemáticas diferentes. De norte a sur estas zonas corresponden a:

- Los barrios Estación la Villa y Villanueva. Esta zona es especialmente problemática porque, como se expuso anteriormente, también es uno de los focos de problemas de seguridad. Aquí se presentan riñas, que según los participantes están relacionadas con los homicidios de la zona. También se ejerce la prostitución en los dos barrios, principalmente en los alrededores de la catedral, en la zona de



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Barbacoas. En esta zona también se encuentra la Avenida Greiff, que hace parte de los recorridos habituales de habitantes de calle desde la Plaza Botero hasta La Minorista. Adicionalmente, los participantes indicaron que en esta zona hay consumo de SPA y basuras.



- La Plaza Botero: en esta zona los participantes indicaron que se presenta prostitución, ruido excesivo y ventas ambulantes. Debido a estas problemáticas los participantes hicieron referencia a la mezcla de orgullo y tristeza que les produce la zona.
- El corredor de La Playa, entre el Parque Del Periodista y la carrera 46: a lo largo de esta vía los participantes ubicaron basuras, ruido excesivo y habitantes de calle.
- El sector de El Hueco y Carabobo, donde ubicaron problemas de ruido, basuras y ventas ambulantes, que son problemas comunes en zonas comerciales como esta.
- La intersección de las Avenidas San Juan y carrera 46, donde ubicaron basuras, consumo de SPA y presencia de habitantes de calle.

Adicional a la identificación de estas zonas, el ejercicio permite realizar dos reflexiones finales: primero, para los participantes la presencia de habitantes de calle está siempre relacionada con problemáticas de basura y consumo de SPA en el espacio público. Si bien este hallazgo no es sorprendente, sugiere que la atención y trabajo con esta población puede tener impactos positivos en varias problemáticas del centro de la ciudad. Segundo, los focos de delincuencia no necesariamente se corresponden con los focos de problemáticas de espacio público. Mientras los primeros están mucho más acotados en lugares específicos, los segundos son más amplios. Por esto, es posible que una intervención orientada a la disminución de delitos no sea suficiente para mejorar los problemas que más se presentan en la zona.

¿Cómo se está apostando por el centro?

El centro remite a sus mejores años en la biografía de los abuelos, de los viejos, de los mayores. De las familias que vivieron en el centro y empezaron a poblar Medellín. Se recuerda como una época previa a la violencia del narcotráfico en la que el Centro era un lugar para engrandecerse, para sentirse orgulloso y para mostrar lo mejor de sí. La calle Junín, con su glorioso Astor, se menciona en todos los relatos, entre los cuales el acto de 'juniniar'²¹ se mantiene vivo. El centro de la ciudad era el epicentro de las compras, antes de que existieran los centros comerciales tal como existen hoy.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

²¹ Juniniar se refiere al acto de caminar Junín, tomar café, hacer compras y conversar mientras se recorre el pasaje desde el parque Bolívar hasta la avenida de La Playa donde está ubicado el Edificio Coltejer, y viceversa.



Con el ánimo de volver a posicionar el centro de Medellín como ícono de la ciudad se están adelantando estrategias muy prometedoras en las que participan tanto entidades de la Alcaldía como del sector privado. **Caminá pal Centro** se realiza tres días, tres veces al año, y ofrece más de 70 actividades culturales gratuitas, tanto diurnas como nocturnas. Al momento de escribir este informe se han realizado cinco versiones y según entrevista con la Gerencia del Centro los balances son muy positivos.

El interés en el centro logró reunir a más de 50 entidades públicas y privadas, corporaciones de teatro, casas y agentes culturales en la **Alianza Cultural por el Centro**, para dinamizar el espacio y articular esfuerzos en pro de que la ciudadanía se tome el centro, lo 'habe' con motivo de la oferta cultural que se abre. Una ganancia adicional de esta alianza radica en que se han abierto discusiones relevantes acerca de qué tipo de centro es el que se está pensando para el futuro de Medellín, Allí los distintos actores han logrado proponer y proyectar distintas ideas de manera colectiva y participativa.

Un programa que opera a nivel ciudad llamado **Cultura Parque** está buscando recuperar algunos parques estratégicos de Medellín, también a partir de la ocupación y el disfrute de los ciudadanos. En el marco de este programa se incluyeron el Parque San Antonio y el Parque Bolívar, y la rotonda del teatro Pablo Tobón. Cultura Parque es un ejercicio de apropiación del espacio público, a través de la coordinación y la conciliación con actores comunitarios cercanos a los parques donde se concentra la estrategia; se organizan programaciones culturales y pequeñas campañas de Cultura Ciudadana que atiendan a los problemas que puedan aparecer. Además, permite coordinar distintas dependencias de la alcaldía en torno a una problemática de interés directamente en territorio.

Finalmente, se destacan algunas estrategias puntuales como la intención del Museo de Antioquia de volver a abrir puertas de acceso que han estado cerradas por 30 años y que colindan con dinámicas de habitantes de calle, prostitución e inseguridad. Lo que simbólicamente significa abrir esas puertas está relacionado con el antecedente de que explotó una bomba en un punto cercano en la década de 1990, pero en lo práctico también significa ganarle espacio a estas problemáticas mencionadas sin ningún tipo de medida invasiva o de uso de la fuerza. El teatro Pablo Tobón y el Museo Casa de la Memoria también fueron mencionados como instituciones que activamente están generando transformaciones en la manera en la que se apropia y se aprovecha el espacio en el centro de Medellín. Juan



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Gonzalo Torres, director de producción del Pablo Tobón, repitió incansablemente durante la entrevista que toda su apuesta por el centro parte de una tesis fundamental: *"No hay lugares inseguros... hay lugares deshabitados"*.



Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta que la confianza general depende de la percepción de confiabilidad de los otros y que esa percepción está atada al *repertorio cultural* disponible, que en el caso de Colombia dice que los demás son corruptos y no hay que confiar ellos, es necesario adelantar iniciativas de cultura ciudadana que permitan transformar la "percepción del otro". Una manera de hacerlo es a través de acciones que rompan la experiencia cotidiana, apelen a las emociones y hagan visibles los sesgos con los cuáles se piensa a los conciudadanos. Como se señalaba, la manera en que se percibe a los demás depende de normas sociales interiorizadas y sesgos de los que no se es consciente. Por esa razón, apelar a la racionalidad resulta insuficiente. El sociólogo Harold Garfinkel sostenía que las personas no son conscientes de las maneras en que construyen el orden social a través de lo que piensan, hacen y dicen:

Los miembros de la sociedad utilizan esquemas de trasfondo como esquemas de interpretación. A través de su uso, las apariencias concretas le parecen, al miembro de la sociedad, reconocibles e inteligibles como apariencias de eventos familiares (Garfinkel, 2006:49).

Con base en ese razonamiento, propuso la realización de "experimentos de ruptura" que, precisamente, hicieran menos familiar y reconocible lo cotidiano. Eso experimentos introducían disrupciones en las interacciones cotidianas, con el fin de hacer visibles los mecanismos del funcionamiento social que suelen darse por sentado. Para el caso de la confianza podrían llevarse a cabo experimentos sociales que muestren a las personas que sus expectativas sobre los otros -no confiable, tramposo- no pueden asumirse como lo "natural". Instituciones educativas de diferentes países, por ejemplo, han implementado tiendas escolares en las que no hay nadie que cobre por los productos. Los estudiantes retiran el producto que necesitan y dejan el dinero en una caja, de la que toman las vueltas. Los efectos de replicar este tipo de iniciativas a una escala mayor, en espacios públicos, serían tres: 1) las personas no defraudan porque son objeto de la regulación social implícita de los demás ciudadanos, 2) observar que los demás no defraudan rompe la expectativa de desconfianza normalizada y 3) aumenta el comportamiento prosocial, porque depositar confianza en alguien lo hace responsable de cuidarla y, por tanto, actuar de manera recíproca se convierte en un deber ético.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Los experimentos sociológicos podrían ser un paso inicial para modificar creencias sobre la confianza. Por su parte, aquellos programas que aumenten los encuentros entre diferentes tipos de ciudadanos podrían tener efectos positivos en la conformación y estabilización de redes de confianza, dado que esta no puede construirse sin interacciones repetidas.



Entonces, el gobierno funcionaría como un agente que promueve la comunicación entre individuos que de otra forma nunca se encontrarían. Por esa razón, es importante que la alcaldía de Medellín continúe llevando a cabo iniciativas culturales como las que se proponen en el Plan de Desarrollo para el centro de la ciudad, pues facilitan el encuentro de ciudadanos en el espacio público.

Un hallazgo relevante del análisis fue que la confianza y la percepción de seguridad están relacionadas. En ese sentido, una conclusión obvia es que si mejora la seguridad en la ciudad es posible que mejore la confianza general. No obstante, como suele ocurrir en este tipo de mediciones, no existe una relación significativa entre victimización y percepción de inseguridad. Esta última es siempre mayor. Una posible explicación es que los medios masivos de comunicación suelen visibilizar de manera excesiva las noticias sobre delincuencia común y afectan de manera negativa la percepción de los ciudadanos. De acuerdo con Kahneman (2012), las personas operan con el sesgo de disponibilidad: consideran más probables los riesgos que pueden recordar con mayor facilidad. Por esa razón, se exageran hechos que son reportados constantemente en noticias. El gobierno de Medellín podría realizar un análisis de medios para ver cómo se está presentando la situación de seguridad de la ciudad y, de ser necesario, diseñar campañas de comunicación alternativa que hagan frente a la visibilización alarmista y magnificada de la inseguridad que suelen hacer algunos noticieros.

En términos de políticas focalizadas, valdría la pena pensar en estrategias de construcción de confianza diferenciadas por género, clase social y edad, pues las explicaciones sobre el nivel de confianza varían entre los tres grupos.

En lo que respecta al género, se sugiere adelantar una agenda de investigación que permita entender los menores niveles de confianza exhibidos por las mujeres de la ciudad de Medellín, explorando las hipótesis de aversión al riesgo, percepción de falta de justicia y oportunidades y formas de socialización primaria (roles de género). Asimismo, las iniciativas orientadas a aumentar la confianza general de las mujeres deberían partir de gestos que les permitan saber que confiar no es riesgoso. Por ejemplo, garantizando que ciertos espacios u horarios serán seguros para ellas. En ese sentido, vale la pena recordar “La Noche de las Mujeres”, una iniciativa de Antanas Mockus en la que se prohibió la presencia de hombres en la calle durante una noche, para transmitir a las mujeres de Bogotá el mensaje de que



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

era seguro apropiarse del espacio público y disfrutar de actividades nocturnas.



En relación con el nivel socioeconómico, pueden señalarse dos grandes apuestas. La primera es que, si como lo sugiere la literatura, las creencias acerca de la confianza se reproducen entre miembros del mismo nivel socioeconómico, debido a que la socialización generalmente no implica relaciones interclase, valdría la pena promover el encuentro entre ciudadanos de diferentes posiciones sociales. En las sociedades modernas el espacio público y las instituciones educativas son los grandes escenarios de interacción entre personas diversas. Políticas de acceso igualitario a espacios públicos y a la educación pueden aumentar los niveles de confianza general, vía intercambio entre personas con experiencias de vida distintas. La segunda es que si la inequidad es predictora de la confianza por clase, debe dársele prioridad a las políticas orientadas a disminuir la inequidad social, para de esa manera aumentar los niveles de confianza y cooperación. Esto podría tener efectos positivos no sólo en términos de justicia sino también de desarrollo económico (Coleman, 1988).

En términos de grupo etario, es necesario centrarse en los jóvenes. Son los que tienen peores niveles de confianza y percepción de funcionarios públicos, y los menos dispuestos a cooperar con el Estado. De acuerdo con la evidencia que recoge la literatura académica, los programas de formación ciudadana pueden transformar las creencias de los jóvenes acerca de la confianza y resultan más efectivos si se inician en la adolescencia temprana, cuando las creencias son más maleables. Una agenda de Cultura Ciudadana dirigida a NNJ (niños, niñas y jóvenes) podría aumentar los niveles de confianza general en esa población. En dicha agenda pueden incluirse “experimentos de ruptura” que pongan en cuestión las actitudes de los jóvenes frente a la confianza, bien sea en escenarios escolares o extraescolares. De forma complementaria, dadas las características de las personas de la tercera edad y la evidencia acerca de su disposición a involucrarse en actividades de voluntariado, programas de diálogo intergeneracional -por ejemplo, adultos mayores ayudan a jóvenes vulnerables- podrían ser efectivos para aumentar la confianza en jóvenes y mejorar la calidad de vida de los mayores.

Finalmente, para aumentar la confianza en las instituciones públicas es necesario mejorar la percepción de seguridad. Ya se señalaba que esta puede estar ligada a la labor de los medios de comunicación. No obstante, las personas necesitan sentir que las autoridades están haciendo todo lo posible por combatir el delito. En ese sentido, lo que desde Cultura Ciudadana se denomina “comunicación intensificada” podría ser una estrategia útil para transformar la visión que tienen los ciudadanos de la acción estatal. Comunicación



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

intensificada significa que hay más interacciones entre gobernantes y gobernados y que el gobernante informa de manera oportuna, precisa y creativa sobre las iniciativas públicas:



Un elemento absolutamente crucial para multiplicar el efecto de las acciones de cultura ciudadana fue su altísima visibilidad ante la sociedad, lograda en buena parte por la vía de los medios masivos de comunicación. No campañas pagadas, sino formas novedosas, atractivas, de alto impacto visual o psicológico. En particular, en los conflictos que se presentaron en la ciudad [...], cuanto más oportuna, sincera, franca fue la comunicación, más resultados favorables se alcanzaron (Mockus, 1999).

Los principios de la comunicación intensificada podrían usarse para hablarles a los medellinenses sobre las estrategias de reducción de inseguridad que adelanta la alcaldía. Eso es clave si se tiene en cuenta que los encuestados mostraron una baja disposición a cooperar con el Estado y que quizá las políticas de seguridad son las que más requieren de corresponsabilidad de los ciudadanos. Si una alta percepción de inseguridad se combina con desconfianza institucional, el camino está abierto a agentes ilegales que provean servicios de protección. La comunicación intensificada podría ser una manera eficiente para fomentar la cooperación en materia de seguridad.

Ahora bien, la percepción de que los funcionarios públicos son corruptos está conectada con la desconfianza institucional. En ese sentido, todas las propuestas orientadas a hacer más transparente la gestión pública, especialmente la rendición de cuentas, pueden aumentar la confianza institucional. Sin embargo, para esto no basta con publicar informes de gestión en las páginas web de las entidades o transmitir informes por televisión. Incluso, las actividades presenciales no son suficientes. Los resultados de la encuesta muestran que las personas de la ciudad participan muy poco en ejercicios de veeduría ciudadana. Es necesario que estos espacios sean atractivos y que los participantes sientan que involucrarse en ellos tiene efectos reales en la gestión pública, que no están "perdiendo su tiempo". Asimismo, resultan útiles estrategias que en Cultura Ciudadana se han denominado "recomposición de la imagen de los funcionarios públicos", que pueden efectuarse, por ejemplo, haciendo reconocimientos públicos a aquellos funcionarios con una trayectoria destacada o que han tenido gestiones particularmente positivas en sus cargos.

Finalmente, para cerrar las recomendaciones sobre construcción de confianza y cooperación, hay dos líneas de trabajo que pueden ser fructíferas. La primera es promover la participación política. En la literatura académica hay evidencias de que involucrarse en partidos políticos puede tener efectos positivos en la confianza y en comportamientos prosociales. Sin embargo, la participación en partidos llega a 3% en Medellín y la confianza en políticos a 5%. Entender a cabalidad la apatía y desconfianza que generan los partidos, requiere



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

investigar más sobre las actitudes políticas de los medellinenses. No obstante, reformas dirigidas a hacer más transparentes las campañas políticas y a



recuperar la confianza en los partidos como vehículos democráticos, podrían tener efectos positivos en la percepción de los otros y de las instituciones. La segunda es el fomento a las asociaciones voluntarias: fue el único tipo de organización en el que aumentó la participación en la ciudad. Teniendo en cuenta sus potencialidades para la construcción de confianza, se sugiere crear incentivos económicos, legales y simbólicos (reconocimiento público) para quienes promuevan la asociatividad, independientemente del tema en torno al cual se congreguen los miembros de las organizaciones. Son más relevantes el tipo de interacciones y las normas sociales en torno a la cooperación y la confianza que surgen en estos grupos, que sus objetivos específicos.

En lo referente al módulo adicional de la ECC Medellín 2017, que hizo foco en la apropiación de centro y el impacto que tiene la percepción de inseguridad y el orgullo que genera en los medellinenses, cabe destacar algunos aspectos puntuales. Un primer elemento ya mencionado tiene que ver con la percepción de riesgo o vulnerabilidad en este espacio frente a posibles hurtos y robos. A pesar de que los indicadores muestran una mejoría en el último año con respecto a los casos de delitos registrados, la percepción de inseguridad empeoró en relación al mismo periodo. La percepción de seguridad puede entenderse como un efecto de por lo menos dos grandes elementos. El primero es un elemento de *intervención*, según el cual las estrategias de la policía, las autoridades, los grupos vecinales, entre otros, toman medidas para combatir la delincuencia y para minimizar los factores de riesgo en la ocurrencia de los mismos. El segundo elemento es de *comunicación* y tiene que ver con las estrategias que se utilizan para visibilizar los resultados de la intervención, los impactos positivos o negativos de las acciones realizadas y la construcción de narrativas que circulan en relación con estos espacios. La conjunción de ambos elementos es clave para un objetivo de revitalización y apropiación generalizada del centro de Medellín. Es importante que en las narrativas que se creen y se pongan a circular no sólo se inserten elementos “publicitarios” destinados a la transmisión y difusión de un mensaje de seguridad en el centro. Es fundamental que los ciudadanos introduzcan lo anecdótico, las historias de los otros, de personas cercanas y desconocidas, que lo perciban como real, es decir, como un relato de lo que efectivamente ocurre en las calles.

Este y otros diagnósticos realizados en el centro de Medellín confirman que el centro es un espacio al el que la mayoría de los ciudadanos acuden, pero que pocos disfrutan. Las



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

diligencias y las compras son las actividades que más convocan personas allí, ambas actividades 'de paso'. Ante la escasez de espacio público (especialmente de parques y zonas verdes), hay un acierto importante de la administración de apostarle a las actividades artísticas y culturales como persuasoras para apropiarse del centro. Es



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

necesario darles motivos a las personas para que vayan al centro por placer, por diversión. A pesar de las estrategias arriba mencionadas, el porcentaje de personas que acuden al centro por su oferta cultural siguen siendo muy pocos, y el porcentaje que directamente reporta que 'no le gusta ir al centro' es alto.

Finalmente queda claro que quienes menos orgullo sienten por el centro son los grupos etarios más jóvenes. El centro de Medellín está asociado al pasado, a las historias de los abuelos, a la nostalgia. Focalizar estrategias de apropiación del centro por los jóvenes es clave para que los significados relacionados con este espacio se transformen. Si el centro deja de evocar al pasado, y se logra posicionar entre los jóvenes como un lugar vital, seguro y con potencialidades para ellos mismos, la participación en actividades culturales, lúdicas e incluso de emprendimiento, podría aumentar considerablemente el impacto positivo del centro en toda la dinámica de la ciudad.



Referencias

- Acuerdo 48 de 2014 “Por medio del cual se adopta la revisión y ajuste de largo plazo del Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Medellín y se dictan otras disposiciones complementarias”. Publicado en la Gaceta Oficial 4267 de 2014. El 17 de diciembre de 2014. Recuperado de: https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_17/ProgramasyProyectos/Shared%20Content/Documentos/2014/POT/ACUERDO%20POT-19-12-2014.pdf, el 30/10/2017.
- Ariza, A. y Chiappe, G. (2012). *Sin celos sí hay amor. Una experiencia latinoamericana para desactivar la violencia intrafamiliar*. En: (Mockus, A., Murraín, H., y Villa, M. eds.) *Antípodas de la violencia. Desafíos de cultura ciudadana para la crisis en la (in)seguridad en América Latina*. New York: Corpovisionarios y Banco Interamericano de Desarrollo.
- Axelrod, R. (1981). The evolution of cooperation. *Science* 211: (4489), pp. 1390-1396.
- Banfield, E. (1958). *The moral basis of a backward society*. The Free Press.
- Cárdenas, J.C. (2009). *Dilemas de lo colectivo. Instituciones, pobreza y cooperación en el manejo local de los recursos de uso común*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Cassirer, E. (2002), *Antropología filosófica*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Chaudhuri y Gangadharan. (2003). *Gender Differences in Trust and Reciprocity*. Economics Working Papers. Economics Department. The University of Auckland.
- Coleman, J. (1998). Social capital in the creation of human capital. *Introducing social structure into economic analysis*. *The American Review* (84): 84-89.
- Corpovisionarios. (2015). *Diagnóstico de Cultura Ciudadana con énfasis en violencia intrafamiliar e identidades no violentas*. Bogotá: ICBF y Corpovisionarios.
- Dateo por casos Medellín, Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín. *Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia SISC*. Secretaría de Seguridad y Convivencia. Fecha de entrega 20/09/2017.
- Duncan, G. (2014). *Más que plata o plomo. El poder político del narcotráfico en Colombia y México*. Bogotá: Debate.
- Elías, N. (2009). *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y*



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

psicogenéticas. México: FCE.



- Flanagan, C., y Stout, M. (2010). Developmental Patterns of Social Trust between Early and Late Adolescence: Age and School Climate Effects. *Journal of Research on Adolescence* 20(3): 748–773.
- Gaceta Oficial #4383. Plan de Desarrollo Municipal 2016 -2019 Medellín cuenta con vos. Junio 29 de 2016. Recuperado de https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlanDeDesarrollo_0_15/Publicaciones/Shared%20Content/GACETA%20OFICIAL/2016/Gaceta%204383/GACETA%204383.pdf, el 30/10/2017.
- Gambetta, D. (1988). (ed.). *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell.
- _____ (2010). *La Mafia Siciliana. El Negocio de la Protección Privada*. México: FCE (editado en inglés en 1993).
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en Etnometodología*. Barcelona: Editorial Anthropos.
- Granovetter, M. (2000). La fuerza de los vínculos débiles. *Política y Sociedad* 33: 41-56. Madrid.
- Hamamura, T. (2011). Social Class Predicts Generalized Trust But Only in Wealthy Societies. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 43(3): 498 –509.
- Heidegger, M. (1951). *Construir, pensar, habitar*. Conferencia en la ciudad de Darmstadt, Alemania.
- Kahneman, D. (2012). *Pensar rápido, pensar despacio*. Barcelona: Debate.
- Leah Martin, V. (n.d). *The Role of Gender and Race in Cooperation and Trust: Experimental Examination of Identity Based Strategic Interaction*. University of California, San Diego.
- Li, T. y Fung, H. (2013). Age differences in trust: an investigation across 38 countries. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 68(3): 347–355.
- Maddux y Brewer. (2005). Gender Differences in the Relational and Collective Bases for Trust. *Group Processes & Intergroup Relations*, 8(2): 159–171.
- Miguelli, M. (2007). *Trust, Gender and Social Capital: Experimental Evidence from Three Western European Countries*. University of Torino.
- McKinsey&Company. *Diagnóstico del centro de Medellín*. Mayo de 2017.
- Mockus, A. (1999). Comunicación intensificada y cultura ciudadana: caso Bogotá. En: F. Carrión y D. Wollrad (eds.), *La ciudad, escenario de comunicación*. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

- Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Perspectivas* 32(1). Bogotá.



- Múnera y Sánchez Mazo. (2012). Construcción social de hábitat: reflexiones sobre políticas de vivienda en Colombia, en: Políticas de empleo y vivienda en Sudamérica. Ecuador: Flacso-Clacso.
- Murrain, H. (2015). La légalité et la représentation de l'autre. L'influence des normes sociales dans le respect des lois. *Droit et société* (91).
- Murraín, H., & Araoz, A. M. (2015). Hacia una de Política Ciudadana. En Retos y oportunidades de la Cultura Ciudadana en Medellín. Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín.
- Ostrom, E. & Ahn, T.K. (2003). *Foundations of social capital*. Edward Elgar.
- Piff, P., Krauss, M., Côté, S., Hayden, B., Keltner, D. (2010). Having Less, Giving More: The Influence of Social Class on Prosocial Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99 (5): 771–784.
- Putnam, R. (1993). *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.