



**CONFIANZA INSTITUCIONAL Y PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN CALI EN UNA  
ÉPOCA POST PANDEMIA Y POST PARO**

**AUTORES:**

**KAREN GISSELLE HERNÁNDEZ MACÍAS**

**DIEGO VIVAS ALMEIDA**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:**

**LINA MARTÍNEZ**

**VALERIA TROFIMOFF**

**UNIVERSIDAD ICESI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**SANTIAGO DE CALI**

**MAYO 2022**

## Contenido

### Contenido

Resumen .....	4
Introducción .....	5
Marco Teórico.....	6
Contexto confianza institucional en Latinoamérica y Colombia.....	6
La relación entre confianza institucional y percepción de seguridad .....	9
Políticas públicas, percepción de seguridad y confianza .....	13
Metodología .....	16
Resultados .....	17
Provisión de servicios y confianza institucional .....	18
Percepción de seguridad .....	22
Paro Nacional.....	25
Conclusiones .....	27
Bibliografía.....	29

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Comparación confianza institucional en las tres regiones .....	7
Ilustración 2 Confianza institucional Latinoamérica y Colombia 2020 .....	8
Ilustración 3 Tasa de incidencia homicidios .....	11
Ilustración 4 Tasa de incidencia hurtos .....	11
Ilustración 5 Percepción de seguridad en Cali .....	12
Ilustración 6 Relación entre satisfacción de seguridad y confianza institucional .....	18
Ilustración 7 Relación de la satisfacción con la policía y la confianza en las instituciones .....	19
Ilustración 8 Relación entre la confianza institucional y la transparencia en la información de las instituciones .....	21
Ilustración 9 Relación entre sensación de seguridad y el patrullaje de la policía en los barrios .....	22
Ilustración 10 Relación entre sensación de seguridad y crimen en el barrio .....	24
Ilustración 11 Relación de apoyo a las movilizaciones con confianza en las instituciones .....	26
Ilustración 12 Relación entre motivos legítimos para el Paro y el patrullaje de la policía en los barrios...	26

## Índice de tablas

Tabla 1 Cantidad de base de datos por tema .....	14
Tabla 2 Estadística descriptiva .....	17

## **Resumen**

En América Latina, la confianza institucional ha sufrido un deterioro en las últimas décadas. Una de las razones de los bajos niveles de confianza son los altos índices de inseguridad en la región. Este trabajo tiene como objetivo analizar la relación entre confianza institucional e inseguridad en una de las ciudades latinoamericanas con mayores índices de criminalidad: Cali, la tercera ciudad con mayor población de Colombia. Los datos se derivan de CaliBRANDO 2021, una encuesta poblacional dirigida por el Observatorio de Políticas Públicas de la Universidad Icesi, que se realizó meses después de lo ocurrido durante el Paro Nacional (PN) del 2021 y una crisis económica sin precedentes causada por la pandemia. El análisis de resultados se enmarca en la relación entre confianza e indicadores de percepción de seguridad en una época postparo y postpandemia.

**Palabras clave:** Confianza institucional, seguridad, Paro Nacional, América Latina, políticas públicas.

## **Abstract**

In recent decades institutional trust has been deteriorating in Latin America. One of the reasons for the low levels of trust is the high perception of insecurity in the region. This paper aims to analyze the relationship between institutional trust and insecurity in one of the Latin American cities with the highest crime rates: Cali, the third most populous city in Colombia. The data is derived from CaliBRANDO 2021, a population survey conducted by the Observatory of Public Policies of the Icesi University, which was carried out months after what happened during the 2021 Paro Nacional (PN) and an unprecedented economic crisis caused by the pandemic. The analysis

of results is framed in the relationship between trust and security perception indicators in a post-unemployment and post-pandemic era.

**Key words:** Institutional trust, security, Paro Nacional, Latin America, public policies.

## **Introducción**

En América Latina, la confianza institucional ha adquirido relevancia como tema de discusión en la agenda pública. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han realizado guías metodológicas e investigaciones para medir y comprender este activo intangible que subyace a las interacciones sociales entre gobierno y ciudadanía.

Si bien la confianza institucional se ha reducido a nivel mundial, América Latina es la región con los niveles más bajos de confianza en el gobierno (BID, 2022). Las protestas sociales que se han registrado recientemente en la región son una muestra de ello. En Colombia, por ejemplo, el Paro Nacional (PN) del 2021, una movilización social sin precedentes, evidenció lo erosionada que está la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas.

Aunque los factores que contribuyen al deterioro de la confianza son múltiples, la presente investigación se centrará en analizar la relación entre percepción de inseguridad y confianza institucional en una de las ciudades latinoamericanas con mayores índices de criminalidad: Cali, la tercera ciudad con mayor población de Colombia.

El análisis de resultados se realiza con base en CaliBRANDO 2021, una encuesta poblacional dirigida por el Observatorio de Políticas Públicas de la Universidad Icesi estadísticamente representativa para Cali, que se realizó meses después de lo ocurrido durante el Paro Nacional (PN) del 2021 y una crisis económica sin precedentes causada por la pandemia. El estudio se

enfoca principalmente en relacionar tres secciones de la encuesta: confianza institucional, percepción de inseguridad y actitudes hacia el Paro Nacional.

El trabajo se dividirá en las siguientes secciones. La primera tiene como objetivo brindar un marco conceptual en tres subsecciones: i) un panorama general de la confianza institucional en América Latina y Colombia; ii) la relación entre confianza institucional y percepción de inseguridad; iii) políticas públicas, percepción de seguridad y confianza institucional. La segunda describe la ficha técnica de la encuesta CaliBRANDO. La tercera presenta el análisis de resultados en tres componentes: i) factores que afectan la confianza institucional; ii) percepción de inseguridad; iii) actitudes hacia el Paro Nacional. La cuarta expone las principales conclusiones del estudio.

## **Marco Teórico**

### **Contexto confianza institucional en Latinoamérica y Colombia**

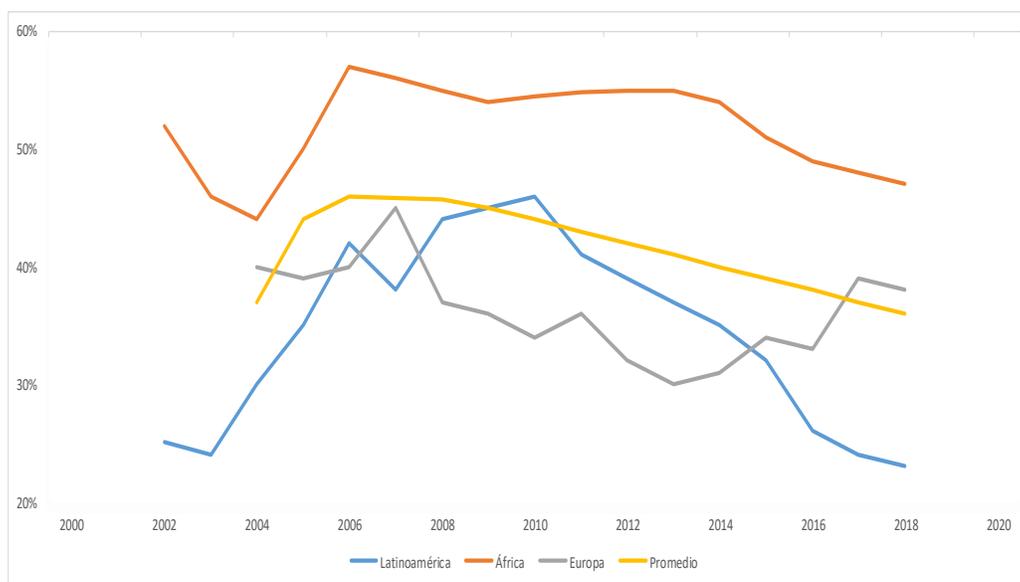
La confianza es transversal a cualquier tipo de relación social: familia, amigos, trabajo, vecinos e incluso, la interacción que tenemos con el Estado. Luhmann (1996) define a la confianza como un mecanismo que otorga certeza en las relaciones sociales y disminuye la incertidumbre. Los altos niveles de confianza se asocian con participación social, colaboración voluntaria en contextos organizacionales (Kramer, 1999), la calidad de vida de las personas (Trujillo, Tovar & Lozano, 2004) y un factor fundamental del orden social (Lewicki, McAllister & Bies, 1998).

Una de las áreas de estudio que han delimitado los académicos para estudiar la confianza es la institucional (Flax, 2006). Easton (1965) la define como una forma de apoyo que recibe el régimen político por parte de sus ciudadanos. En general, la confianza institucional se centra en la percepción que tiene la población sobre el desempeño del gobierno y sus instituciones y también, en los valores compartidos entre gobierno y ciudadanía (Price y Romantan, 2004).

El nivel de confianza institucional se ha convertido en un indicador primordial para la gestión gubernamental. Primero, la confianza en las instituciones afecta directamente la legitimidad y la solidez de un Estado democrático (Campo-García, 2018). Segundo, un buen nivel de confianza facilita la gestión gubernamental, debido a que los ciudadanos tienen, por ejemplo, una mayor disposición a pagar impuestos y a cumplir la ley (OECD, 2013; CEPAL, 2017).

En América Latina, la confianza institucional se ha convertido en un reto de política pública. La región reporta los niveles más bajos de confianza en comparación con el promedio mundial (ver Ilustración 1) (CEPAL, 2018). La corrupción, la desigualdad, el desvío de capital público y la limitada provisión de bienes públicos han sido algunos factores que han contribuido a deteriorar la confianza de los ciudadanos (Bardhan, 2002).

***Ilustración 1 Comparación confianza institucional en las tres regiones***



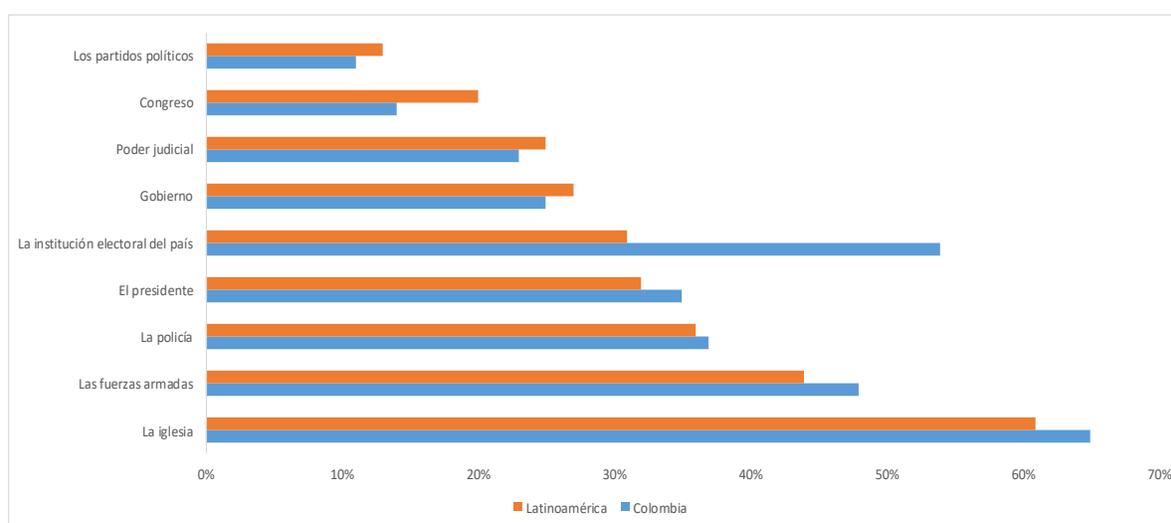
***Fuente: Naciones Unidas, 2021***

América Latina enfrenta bajos niveles de confianza en las instituciones públicas en comparación con otras regiones como África y Europa. A pesar de que en los otros continentes también existe una desconfianza institucional, no es de manera alarmante como en Latinoamérica, que tiene unos

índices muy bajos, de manera persistente y a lo largo del tiempo. Lo anterior significa que existen instituciones más fuertes y eficaces en otras regiones que en América Latina, lo cual genera una mayor incertidumbre en los ciudadanos latinoamericanos.

En Colombia, específicamente, la confianza institucional se ha reducido en los últimos años. La Ilustración 2 muestra la variación en esta variable entre 2018 y 2020 en las instituciones que mide el Latinobarómetro. Los colombianos tienen una perspectiva cada vez más negativa hacia las instituciones gubernamentales, lo que probablemente ha conllevado a protestas sociales cada vez más frecuentes.

***Ilustración 2 Confianza institucional Latinoamérica y Colombia 2020***



***Fuente: Latinobarómetro 2020***

Si bien existen múltiples causas que debilitan la confianza institucional, la evidencia empírica señala que una adecuada provisión de bienes públicos, en términos de cobertura y calidad, es el factor con mayor incidencia en la construcción de confianza, dado que es la forma más directa de contacto entre Estado y ciudadanía (Berg & Johansson, 2020).

Un bien público con el cual los ciudadanos tienen una relación constante en su cotidianidad es la seguridad. En Colombia, la inseguridad, asociada a la delincuencia y el crimen, es una de las preocupaciones más comunes que tienen sus habitantes (Corbacho et al., 2015)(Gabaldón, 2007). En tanto sólo en el año 2021, se registraron 13.873 homicidios y 280.293 hurtos a personas a nivel nacional (SIEDCO, 2022). El crimen, debido a la sensación de inseguridad y miedo que genera, es probablemente uno de los factores con mayor incidencia en los bajos niveles de confianza institucional a nivel nacional (Corbacho et al., 2015).

### **La relación entre confianza institucional y percepción de seguridad**

En América Latina, la reducción de la violencia y la creación de instituciones de seguridad confiables han sido objetivos principales en los planes de gobierno (BID, 2018). No obstante, la región continúa siendo la más violenta a nivel mundial (Rettberg, 2020). En 2020, 43% de los ciudadanos experimentaron violencia frecuente en las calles y la tasa de homicidios por cada 100.000 habitantes se situó en 19.5, 13.4 puntos por encima de la media mundial (6.1) (Latinobarómetro, 2020; Rettberg 2020).

Los indicadores objetivos de seguridad como las tasas de hurtos u homicidios son indispensables para guiar la elaboración de políticas públicas. Sin embargo, los indicadores subjetivos sobre percepción de seguridad también brindan información esencial para la gestión gubernamental. Por ejemplo, Frühling y Sandoval (1997) explican cómo un aumento en la percepción de inseguridad (independientemente de si hubo o no un aumento real en la delincuencia) propicia la aparición de grupos civiles que combaten el crimen, aumenta la agresividad de los procedimientos policiales y genera un descontento general frente a la eficacia de las instituciones.

Lucía Dammert<sup>1</sup>, en una entrevista para Brenda Focás (2018), también argumenta que en América Latina el miedo al delito es una variable independiente a la victimización real. Dammert resalta como todos los países de la región comparten una característica en común: reportan altos niveles de inseguridad, sin importar si la tasa de crimen varía. En este sentido, los datos efectivos en materia de criminalidad no siempre reflejan los resultados percibidos por la ciudadanía, razón por la cual la gestión pública enfrenta el reto de entender mejor los determinantes de la percepción subjetiva para la implementación de mejores políticas.

En Colombia, los indicadores de percepción han adquirido relevancia para la gestión pública. La Red de Ciudades Cómo Vamos es una muestra de ello. Las principales ciudades del país implementan los sistemas de información Cómo Vamos con el objetivo de generar indicadores subjetivos que permitan conocer la satisfacción de la ciudadanía con la provisión de servicios públicos y el desempeño de las instituciones (Red de Ciudades Cómo Vamos, 2022). Uno de los componentes principales de estos reportes es la percepción de seguridad. Las preguntas de esta sección se suelen enfocar en la percepción de los motivos de inseguridad, la sensación de seguridad en la ciudad/barrio y la victimización efectiva.

En Cali, la tercera ciudad con mayor población de Colombia (DANE, 2018), pero también la ciudad número 24 entre las 50 ciudades más violentas del mundo (Rettberg, 2020; Seguridad, Justicia y Paz, 2022), los indicadores tanto objetivos como subjetivos reflejan un panorama general sobre el contexto de seguridad en la ciudad (ver Ilustraciones 3, 4 y 5). En general, la tasa de homicidios y hurtos por cada 100.000 habitantes muestran una tendencia a la baja durante los últimos cuatro

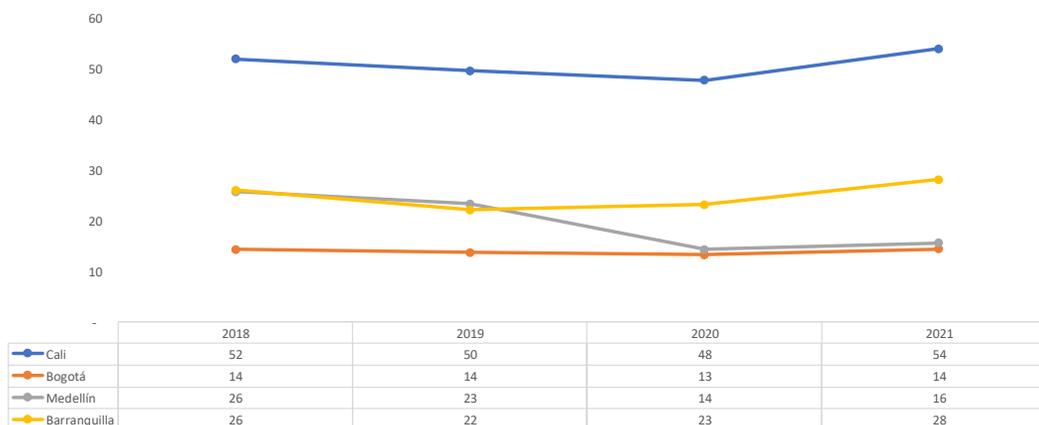
---

<sup>1</sup> Socióloga, escritora y docente universitaria. Jefa de asesores del gabinete del presidente chileno Gabriel Boric.

años, pero tuvieron un incremento en 2021. Sin embargo, la percepción de inseguridad se ha mantenido en un nivel superior al 55% durante 2020 y 2021.

### *Ilustración 3 Tasa de incidencia homicidios*

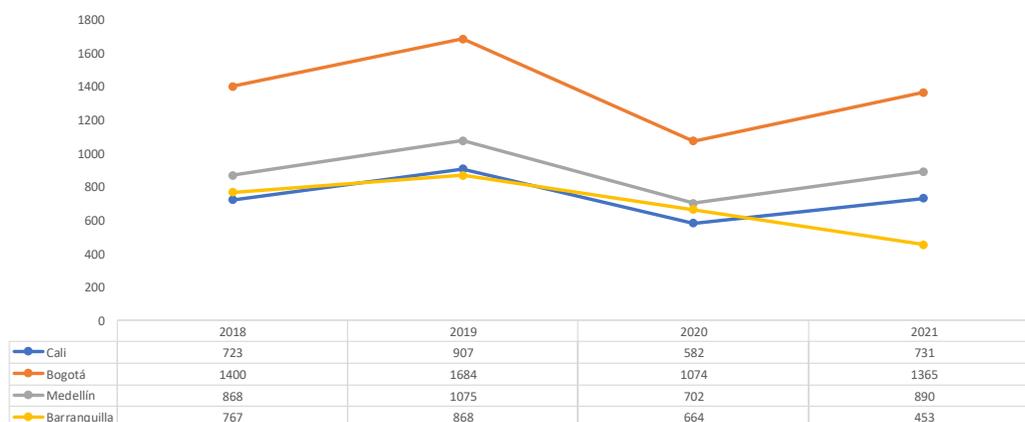
*(Por cada 100.000 habitantes)*



**Fuente:** *Boletín Mensual de Indicadores de Seguridad y Convivencia, Bogotá. Cali Cómo Vamos. Revista Criminalidad, Volumen 62. Fundación Ideas Para la Paz.*

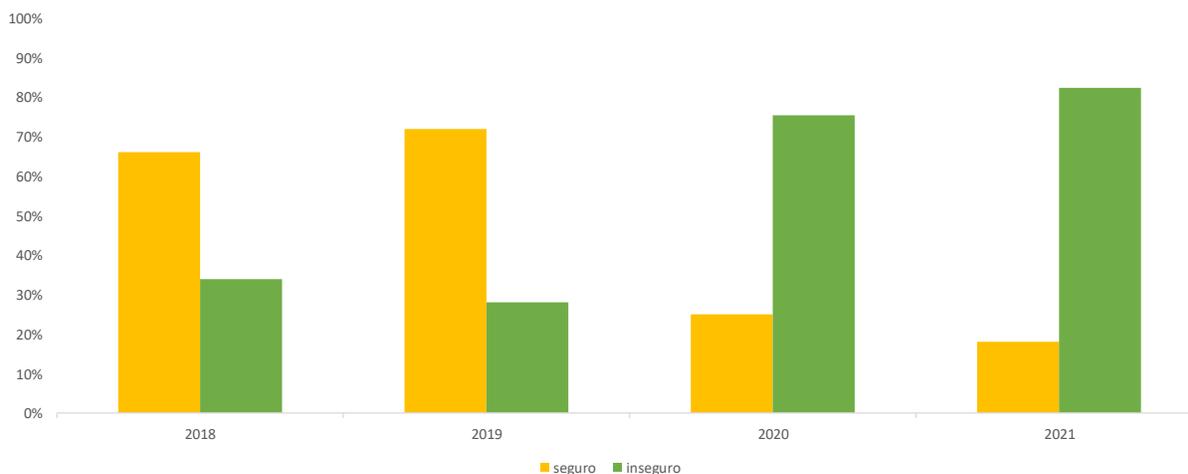
### *Ilustración 4 Tasa de incidencia hurtos*

*(Por cada 100.000 habitantes)*



*Fuente: Boletín Mensual de Indicadores de Seguridad y Convivencia, Bogotá. Cali Cómo Vamos. Revista Criminalidad, Volumen 62. Fundación Ideas Para la Paz.*

### *Ilustración 5 Percepción de seguridad en Cali*



*Fuente: Cali Cómo Vamos*

En Cali, la desigualdad, el conflicto interno y la percepción de inseguridad de la ciudadanía han resultado en una pérdida de la confianza en las instituciones (Marín-Gutiérrez, 2021). A pesar de que la ciudad ha hecho esfuerzos por mejorar estos indicadores, sucesos como el Paro Nacional (PN) en 2021 evidencian que la problemática se ha agudizado. En Cali, a diferencia de otras ciudades del país, el PN se vivió con mayores niveles de inseguridad: 43 de los 75 asesinatos reportados ocurrieron en la ciudad, una cifra que superó a ciudades capitales como Bogotá (5) y Medellín (1). Además, 44 de los 75 asesinatos en todo el país fueron cometidos presuntamente por la Fuerza Pública (Policía Nacional) (Indepaz, 2021).

Aunque la inseguridad continúa siendo un reto de política pública local, lo ocurrido durante el PN también resalta la fragilidad de la confianza hacia instituciones públicas como la Policía Nacional en la ciudad. Los hurtos y los homicidios probablemente se puedan reducir en un futuro, pero es

necesario también mejorar la percepción que tienen los ciudadanos sobre las instituciones públicas de seguridad, debido a que al final la percepción se traduce en confianza (Mohor, 2007).

### **Políticas públicas, percepción de seguridad y confianza**

Las políticas públicas son herramientas de planeación gubernamental que contribuyen a solucionar problemas públicos específicos que enfrenta una población (Peters, 1982; Pallares, 1988). Un concepto complementario a las políticas públicas es la gestión pública. Cualquier instrumento de planeación: plan, programa o proyecto (política pública), requiere mecanismos de operación y ejecución (gestión pública) que se materialicen en tomas de decisiones públicas (Perry 1990; Sánchez y Liendo, 2020).

La información técnica es indispensable para el diseño, la implementación y la evaluación de cualquier política pública. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2018) afirma que los datos contribuyen a mejorar la focalización de las acciones gubernamentales, debido a que permiten medir brechas según, por ejemplo, condiciones económicas, territoriales, generacionales y de género. No obstante, América Latina tiene falencias en las fuentes de información gubernamentales disponibles. Los estudios no siempre son estadísticamente representativos, actuales o lo suficientemente delimitados poblacionalmente para estudiar un grupo particular.

Si un gobierno cuenta con datos de calidad, se facilita la formulación de políticas públicas que respondan a las necesidades actuales de la población y, por ende, a fortalecer la relación gobierno-ciudadanía. Cabe resaltar que la disponibilidad de información no sólo beneficia a las administraciones públicas, también a la ciudadanía y al sector privado. El acceso a datos abiertos, es decir, sin restricciones técnicas o jurídicas, favorece también la transparencia pública y la integridad de las instituciones (Cerrillo-Martínez, 2018).

Un indicador que sirve como proxy para medir el nivel de transparencia en la información que genera un gobierno es el Índice de Percepción de la Corrupción elaborado por la ONG Transparency International (TI). Colombia obtuvo 39 puntos sobre 100, donde 0 equivale a corrupción muy elevada y 100 a ausencia de corrupción, mientras que Chile y Uruguay, los países latinoamericanos con mayores niveles de transparencia, obtuvieron 67 y 71 puntos, respectivamente.

Si bien Cali es el tercer epicentro económico de Colombia con 2.5 millones de habitantes, la ciudad cuenta con poca información técnica disponible de libre acceso. POLIS (2020) afirma que Medellín, una ciudad con características similares a Cali en indicadores como tamaño de la población, tasa de desempleo e, incluso, el aporte al PIB<sup>2</sup> nacional, cuenta con mayor capacidad técnica para la toma de decisiones públicas. Un indicador, aunque imperfecto, pero que permite aproximarse a las diferencias en capacidad técnica entre ambos municipios es la cantidad de bases de datos que se encuentran en sus plataformas de datos abiertos<sup>3</sup>

***Tabla 1 Cantidad de base de datos por tema***

<b>Tipo de datos</b>	<b>Cali</b>	<b>Medellín</b>
Ordenamiento territorial	11	52
Social y población	7	56
Salud	31	61
Infraestructura y catastro público	9	34
Educación, cultura y recreación	18	34
Movilidad	3	24
Seguridad	7	30

***Fuente: POLIS (2020)***

<sup>2</sup> Producto Interno Bruto

<sup>3</sup> En Medellín y en Cali, los datos abiertos se encuentran en: <http://medata.gov.co/> y <http://datos.cali.gov.co/>, respectivamente.

La Tabla 1 muestra que seguridad es uno de los temas con menor disponibilidad de bases de datos. Si bien esta no es la única fuente de información, dado que el Observatorio de Seguridad de la Alcaldía de Cali, también realiza periódicamente análisis estadísticos, el reporte de la información tiende a concentrarse en datos objetivos: tasas de homicidios, hurtos o comparendos. La información subjetiva, por lo regular, no se utiliza como un complemento para analizar la percepción de los ciudadanos sobre la seguridad en la ciudad (Otamendi, 2016). Sin embargo, los bajos índices de seguridad objetiva afectan la alta percepción de inseguridad de las personas de América Latina (Otamendi, 2016).

Los indicadores objetivos son importantes, pero la percepción ciudadana también es vital para la gestión pública. Por ejemplo, Corbacho, Philip y Vega (2012) y López-González (2021) argumentan la importancia de incluir un enfoque de confianza institucional en las políticas de seguridad, debido a que una baja confianza en las instituciones debilita el tejido social y se pierde ese vínculo fundamental entre los ciudadanos comunes y las instituciones que los debería representar. Además, no fomentar un enfoque de confianza institucional puede generar instituciones débiles y socavar los cimientos de la sociedad, convirtiéndose en un obstáculo para un buen desarrollo de la nación.

Por último, el contexto de Cali, una ciudad marcada por la violencia urbana, el microtráfico y el desplazamiento forzado, resalta la necesidad de mejorar la disponibilidad de información sobre seguridad en la ciudad con un enfoque subjetivo. Los indicadores de percepción en las políticas de seguridad proporcionan información importante a los gobiernos, para poder orientarlos a realizar intervenciones destinadas a combatir la inseguridad, el crimen y la violencia, y facilite la evaluación de las acciones de prevención y control, así como el diseño coordinado de políticas públicas eficaces (Velasco, Gutiérrez, Fandiño, & Cardona, 2012).

## **Metodología**

En esta investigación se realizó una encuesta que tuvo como objetivo indagar sobre la calidad de vida de los caleños, después de dos años de pandemia y un Paro Nacional sin precedentes. El cuestionario incluyó 104 preguntas distribuidas en las siguientes secciones: datos demográficos, bienestar subjetivo, características del hogar, trabajo, ingresos, acceso a servicios financieros y endeudamiento, consumo, inequidad, tenencia de bienes durables, progreso social, salud, satisfacción personal, satisfacción calidad de vida en el barrio, seguridad, relaciones comunales y confianza interpersonal, transporte seguro y eficiente, satisfacción con la ciudad y confianza institucional.

En total, más de 2.700 encuestados, mayores de 18 años, respondieron la encuesta. La encuesta es estadísticamente representativa para Cali a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 1.9%. También, tiene representatividad a nivel de distrito con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Las encuestas fueron realizadas por estudiantes del Semillero de Investigación Poliseed que está adscrito al Observatorio de Políticas Públicas (POLIS) de la Universidad Icesi.

El sistema de muestreo fue un muestreo estratificado. En la primera etapa, se seleccionaron 41 puntos centrales en toda la ciudad (estaciones del MIO, centros comerciales, ciclovía, etc.). En la segunda etapa, se definieron cuotas a cumplir por estrato socioeconómico, género y raza/etnia. En la tercera etapa, se definieron cuotas para cumplir por distrito de la ciudad. Finalmente, se realizó una selección aleatoria simple de una persona de 18 o más residente Cali.

La metodología que se usará en esta investigación será la estadística descriptiva. El análisis de resultados se enfocará en las siguientes secciones del cuestionario: seguridad y satisfacción con la

ciudad y confianza institucional. Teniendo en cuenta que el objetivo de este trabajo es analizar la relación entre percepción de seguridad y confianza institucional, la metodología de análisis se enfocará en las siguientes variables:

**Tabla 2 Estadística descriptiva**

Variable	Proporción o media	Número observaciones
<b>Género</b>		
Hombre (%)	48,94	1.343
Mujer (%)	50,80	1.394
Intersexo (%)	0,26	7
<b>Estrato Socioeconómico</b>		
1 (%)	18,2	500
2 (%)	23,2	638
3 (%)	25,5	700
4 (%)	16,2	445
5 (%)	14	384
6 (%)	2,9	79
<b>Confianza institucional (0-10)</b>		
Concejo Municipal	2,6	2747
Policia	3,4	2748
Funcionarios públicos	2,7	2745
Gobierno nacional	2,2	2745
Gobierno local	2,3	2746
Se siente inseguro en la ciudad (%)	82,17	2.258
Beneficiario subsidio (%)	12,84	352

*Nota: en la escala de 0-10, el 0 significa no confío de ningún modo en la institución y 10 confío siempre.*

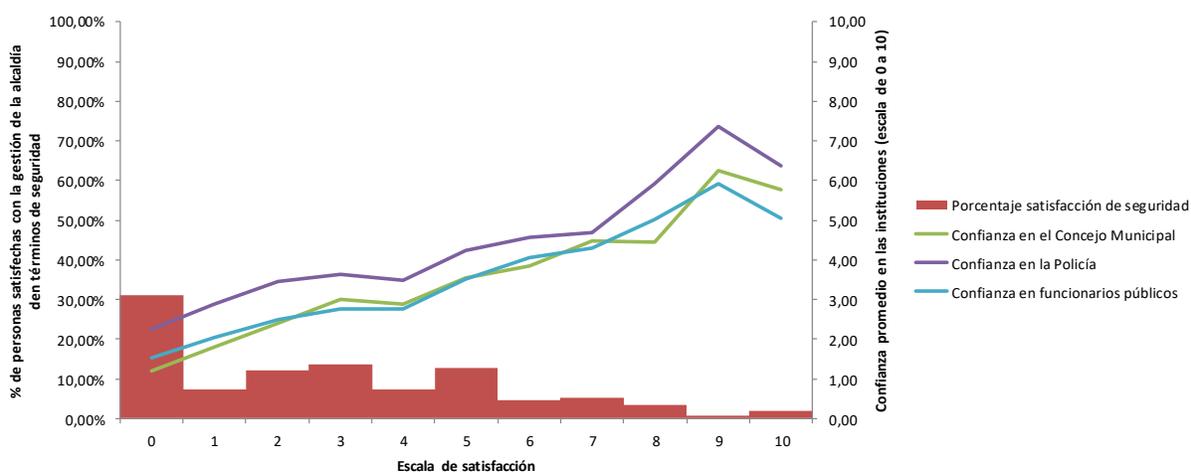
## Resultados

La sección de análisis de resultados se divide en tres subsecciones. La primera tiene como objetivo brindar un panorama general sobre los factores que afectan el nivel de confianza institucional. La segunda se centra en cómo la percepción de seguridad se articula con la confianza en instituciones como la Policía Nacional. La tercera se enfoca en analizar la relación entre la confianza

institucional y las actitudes de los encuestados hacia el PN. A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la investigación:

### Provisión de servicios y confianza institucional

*Ilustración 6 Relación entre satisfacción de seguridad y confianza institucional*



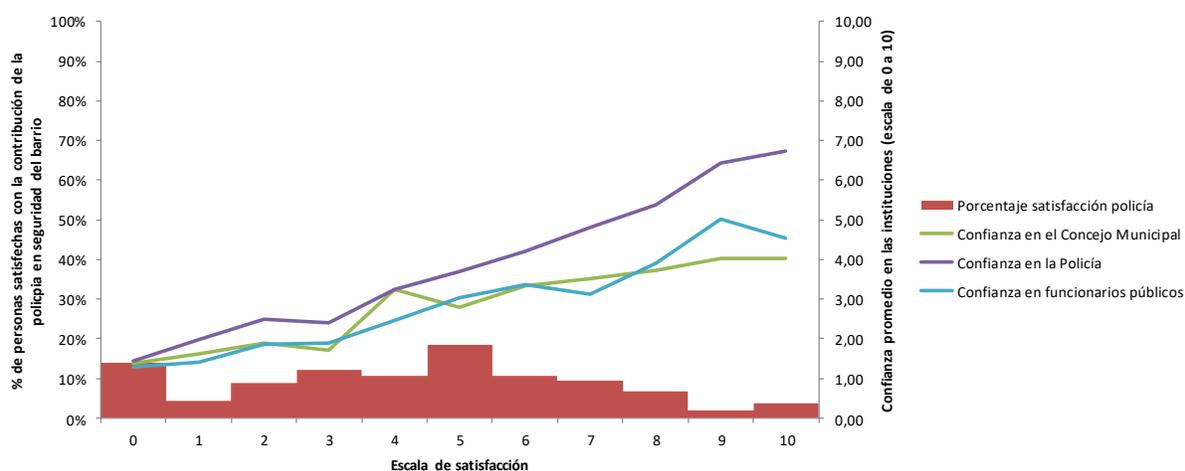
*Fuente: elaboración propia*

La Ilustración 6 muestra que cuando los ciudadanos sienten una mayor sensación de seguridad en la ciudad, tienden a tener una mayor confianza no sólo en la policía, sino también en otras instituciones públicas como el Concejo Municipal o los funcionarios públicos. Corbacho, Philip & Ruiz (2012) y Malone (2010) señalan que la sensación de inseguridad además de afectar el bienestar social es un factor que debilita profundamente los niveles de confianza en las instituciones gubernamentales y, por ello, es necesario que las políticas de seguridad se enfoquen en reducir los riesgos de victimización y el crimen, pero además en recuperar de la confianza en las instituciones públicas.

El gráfico anterior también permite inferir la importancia de la satisfacción de los ciudadanos con la gestión gubernamental para incrementar los niveles de confianza. Usualmente, en los países en vía de desarrollo, la cobertura (llegar a la mayor cantidad de población posible) ha sido uno de los principales indicadores para medir la eficacia de la implementación de políticas públicas. No obstante, en una región como América Latina, donde la clase media se ha consolidado durante las últimas décadas (CEPAL, 2018) la ciudadanía no sólo demanda cobertura en la provisión de servicios públicos, sino también calidad en la prestación de los servicios.

La clase media es un segmento poblacional con mayores exigencias hacia la gestión pública, debido a la movilidad social que ha logrado gracias a mayores niveles educativos. Por esta razón, es importante para los gobiernos enfocarse en la calidad de los servicios que se presta para las personas pertenecientes a la clase media, debido a que responder correctamente a sus exigencias permite tener un desarrollo sostenible para la región y aumentar el bienestar, así como garantizar un crecimiento económico, progreso social y mayor bienestar para todos.

### *Ilustración 7 Relación de la satisfacción con la policía y la confianza en las instituciones*



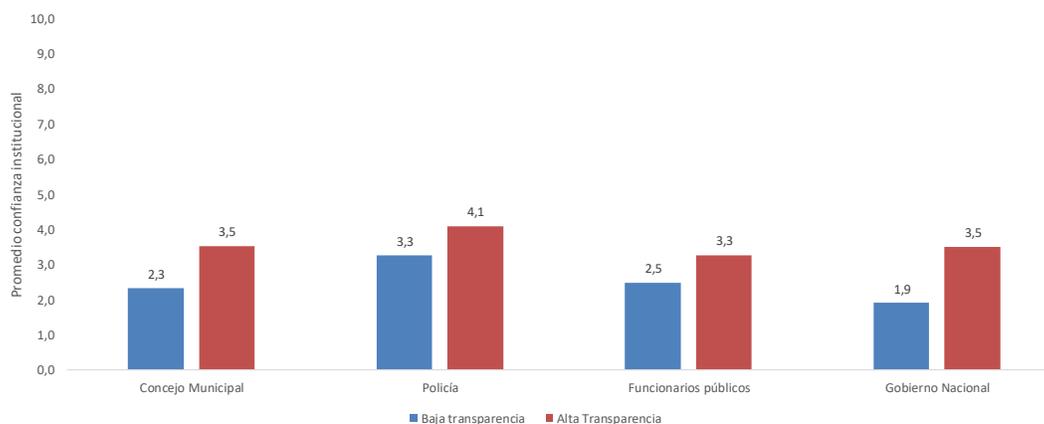
***Fuente: Elaboración propia***

En promedio, los encuestados afirman que la Policía contribuye a la seguridad de su barrio en 4.3, en una escala de 0 a 10. La Ilustración 8 evidencia que entre más los ciudadanos perciban que esta institución aporta a la seguridad de su entorno más se incrementa la confianza no sólo hacia la Policía Nacional, sino también hacia otras instituciones como el Concejo Municipal y los funcionarios públicos.

Si bien la confianza en la Policía es de 3.3, en una escala de 0 a 10, el gráfico anterior permite inferir que a pesar de los bajos niveles de confianza hacia esta institución pública, para los ciudadanos es de vital importancia percibir que la policía realiza un acompañamiento dentro de sus barrios de residencia. Por ejemplo, los ciudadanos que califican la contribución de la Policía a la seguridad de su barrio en un valor superior 8, reportan niveles de confianza en esta institución cercanos al 7.

La literatura evidencia que es importante mejorar la relación entre ciudadanía y Policía para fortalecer la confianza hacia esta institución pública. Por ejemplo, cuando la policía adopta una postura enfocada en la comunidad, no solamente se mejora la relación y la confianza entre ciudadanos y agentes de policía, también se mejoran los mecanismos de respuesta de la institución y se abre la posibilidad de abordar problemas realmente importantes para la comunidad (USAID, 2016).

***Ilustración 8 Relación entre la confianza institucional y la transparencia en la información de las instituciones***



**Fuente: Elaboración propia**

La transparencia se entiende como la facilidad con la que se accede a información relevante para la evaluación de instituciones (Villoria, 2019). Este atributo resulta ser relevante a la hora de evaluar la confianza institucional. Al respecto, Piñeiro, Muñoz, Rosenblatt, Rossel, Scrollini y Tealde (2021) argumentan que cuando se implementan leyes que aumenten la transparencia de las instituciones, la confianza institucional se incrementa.

La Ilustración 8 muestra que los ciudadanos que perciben un mayor nivel de transparencia tienen, en promedio, un mayor nivel de confianza en diferentes instituciones públicas en comparación con quienes perciben un menor nivel de transparencia. Incluso, los ciudadanos que reportaron percibir una baja transparencia por parte del gobierno nacional manifestaron estar de acuerdo en una mayor proporción (61,82%) con las movilizaciones que aquellos que perciben una alta transparencia (55,68%).

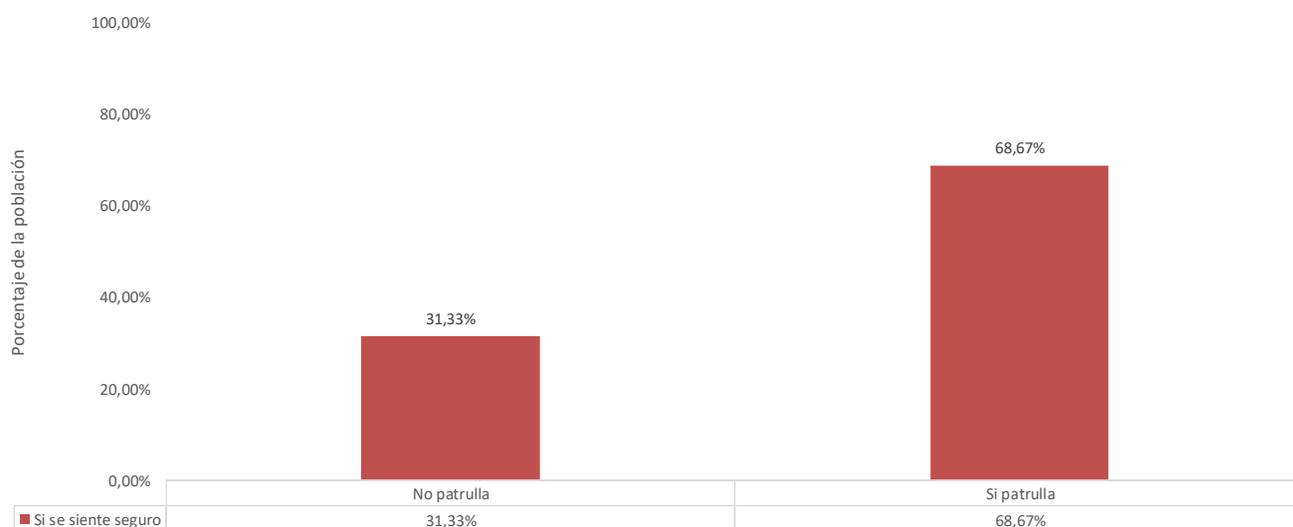
Por otro lado, las políticas de Gobierno Abierto son esenciales para incrementar la transparencia en la información y, por ende, fortalecer la confianza en las instituciones públicas. El uso de datos

abiertos se presenta (especialmente en países latinoamericanos) como una oportunidad para las instituciones de tener una retroalimentación constante por parte de la ciudadanía, lo que posibilita que eventualmente cambie la percepción que tiene la gente sobre el comportamiento del sector público (Dassen & Cruz Vieyra, 2012).

La transparencia se presenta también como un atributo primordial dentro de las instituciones encargadas de la seguridad. Villanueva (2011) afirma que las instituciones encargadas de la justicia y seguridad se enfrentan a dos principales problemas: corrupción y derechos humanos. En este sentido, la transparencia se convierte en un objetivo vital, dado que permite combatir la corrupción estableciendo mecanismos de seguimiento y control social, los cuales también resultan útiles al momento de velar por el cumplimiento y respeto de los derechos humanos en todo actuar de las entidades de seguridad.

### Percepción de seguridad

***Ilustración 9 Relación entre sensación de seguridad y el patrullaje de la policía en los barrios***



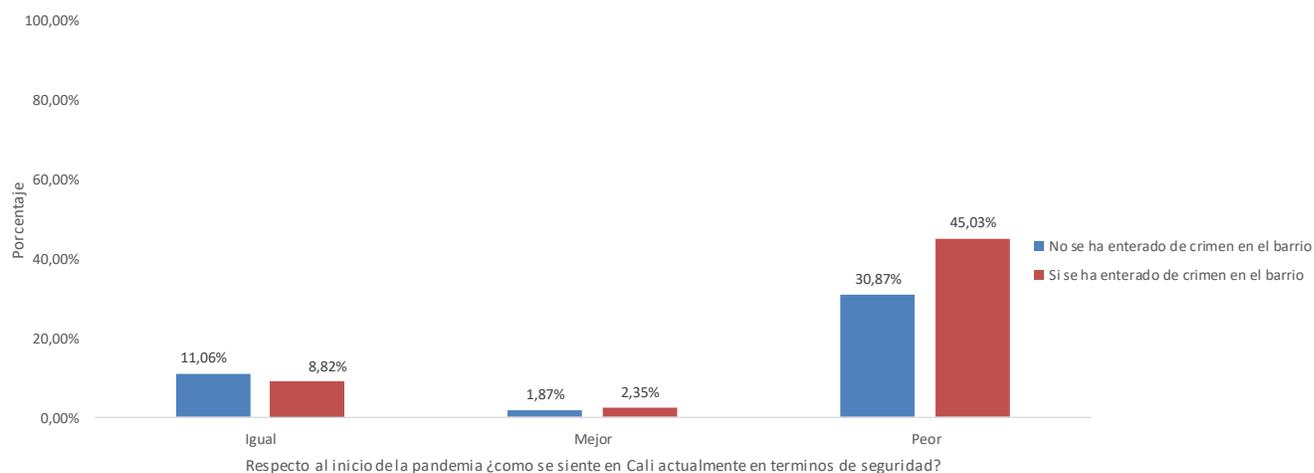
***Fuente: Elaboración propia***

En Cali, la confianza en la Policía Nacional tiene un promedio de 3.3, en una escala de 0 a 10. A pesar de los bajos niveles de confianza hacia esta institución, los ciudadanos reportan sentirse más seguros cuando la policía patrulla su barrio rutinariamente (la diferencia es de 16 puntos porcentuales). Es decir, los ciudadanos confían poco en la institución, pero aun así se sienten más seguros cuando está cerca a su lugar de residencia.

Los caleños que reportan que la policía patrulla rutinariamente su barrio tienen un nivel de confianza en la institución de 3.9, en una escala de 0 a 10, mientras que los caleños que afirman que la policía no patrulla su barrio, tienen un nivel de confianza de 2.9. Este cambio en el nivel de confianza hacia la institución pública resalta la importancia de realizar políticas de seguridad que tengan como unidad de intervención el barrio, debido a que es el entorno más próximo para los ciudadanos.

Hoy, en Cali, los CAI (Comandos de Atención Inmediata), unidades de jurisdicción de la Policía Nacional, están ubicados a nivel de comuna. Sin embargo, las comunas de la ciudad se caracterizan por ser unidades territoriales extensas y heterogéneas en variables sociodemográficas como el tamaño de la población, el estrato socioeconómico y los indicadores de criminalidad (homicidios y hurtos) (Observatorio de Seguridad, 2021). La infraestructura de seguridad ubicada a nivel de comuna, probablemente, conlleve a debilidades en la focalización de los servicios de seguridad, mientras que el barrio al ser una unidad administrativa reducida puede convertirse en un mecanismo más apropiado para que la ciudadanía perciba un mayor respaldo por parte de la policía.

### ***Ilustración 10 Relación entre sensación de seguridad y crimen en el barrio***



**Fuente: elaboración propia**

En Cali, 77% de los ciudadanos afirman que la ciudad está peor en términos de seguridad comparado con la situación antes de la pandemia. Si bien indicadores de seguridad como la tasa de hurtos u homicidios se han reducido en las últimas décadas (Observatorio de Seguridad, 2021), la percepción de inseguridad en la ciudad es elevada.

Los indicadores objetivos son esenciales para monitorear la gestión pública de un gobierno, pero la reducción de éstos no necesariamente se traduce en una mayor sensación de seguridad por parte de los ciudadanos. La percepción y la realidad son dos aspectos entrelazados al momento de elaborar políticas públicas. Por ejemplo, la Ilustración 12 evidencia la relevancia que cobra la percepción de los ciudadanos en un tema crítico como la seguridad. Los caleños que han presenciado algún crimen dentro de su barrio tienen una percepción de inseguridad 14 pp superior comparado con quienes no han visto un delito cerca a su lugar de residencia.

Las medidas de percepción han adquirido relevancia al momento de monitorear la gestión pública (Cereceda, 2012). Un gobierno puede reducir la tasa de hurtos (en Cali, la tasa de hurtos por cada

100.000 habitantes paso de 50,2 en 2019 a 42,3 en 2021), pero sí los ciudadanos continúan con una percepción alta de inseguridad, la actuación de las instituciones pierde legitimidad.

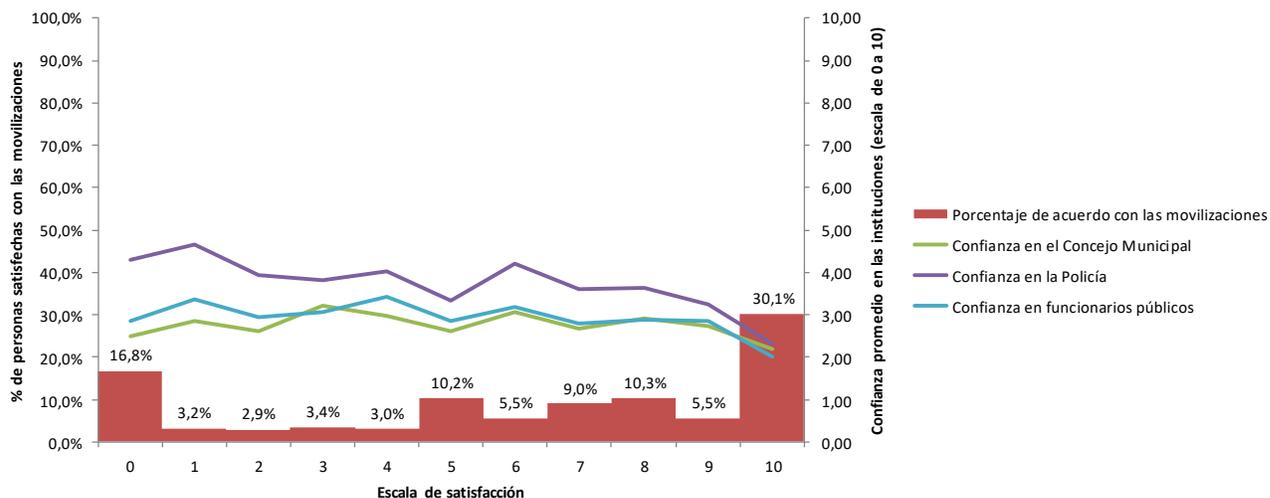
Hoy, los ciudadanos tienen acceso a múltiples canales de comunicación que no sólo moldean su percepción sobre la realidad de su entorno, sino también sus comportamientos (Otamendi, 2016).

No es lo mismo estar seguro que sentirse seguro. Por ejemplo, si un ciudadano no se siente seguro en su entorno, es más probable que prefiera no disfrutar de espacios públicos como un parque o, incluso, caminar por la calle. Estas actitudes al final conllevan a un deterioro en los niveles de confianza hacia las instituciones y también, hacia los pares más cercanos (vecinos).

La percepción de seguridad ha adquirido relevancia como tema de estudio por parte de organismos multilaterales. En 2018, el BID realizó una intervención en Chile donde participaron los Carabineros de Chile y seis municipios donde se llevaron a cabo estudios sobre la percepción de seguridad. Si bien el estudio no es concluyente, Yosif (2018) afirma que el despliegue físico y el accionar de las instituciones sí ayudó a que la ciudadanía percibiera cercanía y preocupación por parte de las entidades encargadas de la seguridad.

## **Paro Nacional**

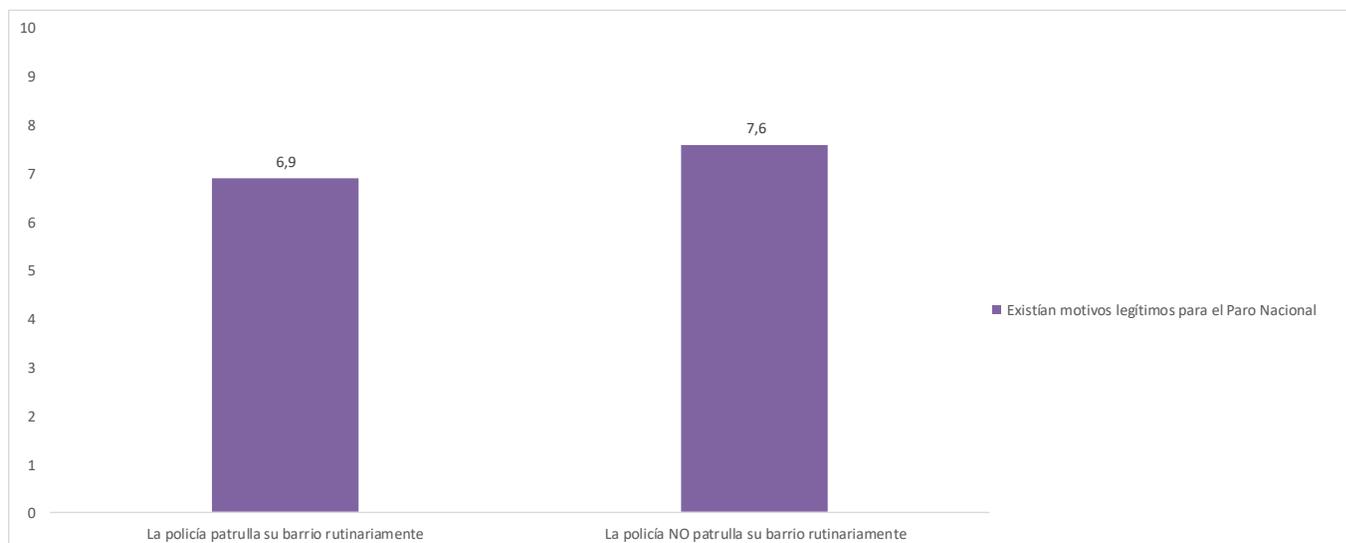
### ***Ilustración 11 Relación de apoyo a las movilizaciones con confianza en las instituciones***



***Fuente: elaboración propia***

Los ciudadanos utilizan las movilizaciones como un mecanismo de expresión y participación frente al gobierno. La Ilustración 13 evidencia cómo las personas que más están de acuerdo con las movilizaciones del Paro Nacional presentan los niveles más bajos de confianza en las instituciones. Norris (2002) afirma que las protestas sociales se han convertido en una estrategia de los ciudadanos para solicitar cambios políticos, expresar inconformidades, manifestar sus preferencias y dar a conocer las molestias que tienen con las instituciones públicas del país. Por lo tanto, existe una relación entre la calidad de las instituciones y las movilizaciones, dado que entre menos eficaz sea la institución, se utilizan de manera frecuente mecanismos de participación directa como las manifestaciones sociales.

### **Ilustración 12 Relación entre motivos legítimos para el Paro y el patrullaje de la policía en los barrios**



***Fuente: Elaboración propia***

En el caso colombiano se puede identificar que existen instituciones débiles que generan un descontento generalizado entre las personas, lo cual conlleva a participar o estar de acuerdo con las movilizaciones sociales. Un buen gobierno debe tener instituciones legítimas, efectivas, representativas y debe ampliar sus bases de legitimidad para fortalecer la confianza institucional (Campo, García, 2022). La Ilustración 12 evidencia cómo aquellas personas que consideran que la policía patrulla rutinariamente su barrio, están de acuerdo en 6,9 pp en que existían motivos legítimos para el Paro Nacional. Por el contrario, aquellos que manifestaron que la policía no patrulla rutinariamente su barrio, están de acuerdo en mayor proporción en que sí existían motivos legítimos, con 7,6 pp. Por lo tanto, la inseguridad pública es uno de los factores por los cuales la ciudadanía tiene una menor confianza en las instituciones, así como un descontento generalizado con la provisión de servicios públicos, y son quienes creen en una mayor proporción que existen motivos legítimos para realizar protestas y manifestaciones contra el Estado.

## **Conclusiones**

En Cali, la seguridad ha sido un tema recurrente en la agenda pública. La reducción de indicadores objetivos como las tasas de homicidios o hurtos se han propuesto como metas de gobierno a nivel municipal. No obstante, los resultados de esta investigación resaltan la necesidad de también incluir indicadores subjetivos para realizar políticas de seguridad ciudadana, debido a que la percepción está asociada con la confianza en las instituciones públicas. A continuación, se resaltan los principales resultados de la investigación:

Primero, la calidad en la provisión de un servicio público como la seguridad está relacionada con los niveles de confianza en distintas instituciones públicas: Policía Nacional, Concejo Municipal y funcionarios públicos. Un mecanismo que tienen los gobiernos para incrementar la confianza hacia las instituciones públicas es fortalecer las políticas de Gobierno Abierto, debido a que los ciudadanos que perciben mayores niveles de transparencia también tienen mayores niveles de confianza. Por ejemplo, los caleños que perciben que el gobierno es transparente tienen un nivel de confianza en la policía de 4.1, mientras que quienes consideran que no es transparente tienen un nivel de confianza de 3.3.

Segundo, los resultados indican que, a pesar de los bajos niveles de confianza hacia la institución policial, los ciudadanos reportan sentirse más seguros cuando la policía patrulla su barrio rutinariamente. Las personas necesitan sentir la presencia de esta institución cerca de su lugar de residencia para tener una mayor sensación de seguridad. Una recomendación es diseñar políticas territoriales de seguridad cuya unidad de intervención sean los barrios, debido a que, actualmente, los CAI están ubicados a nivel de comunas, pero estas zonas en términos geográficos son amplias y, por ende, no se logra tener una cobertura completa de seguridad de las personas que viven en el sector.

Tercero, las políticas de seguridad no sólo deben tener en cuenta indicadores objetivos (hurtos y homicidios), sino también subjetivos (percepción). Un gobierno puede reducir las tasas de homicidios, pero si los ciudadanos continúan sintiéndose inseguros, la legitimidad hacia instituciones públicas de seguridad no se va a fortalecer. Los datos además evidencian que la percepción desempeña un rol fundamental la construcción de confianza. Los ciudadanos con mayor sensación de inseguridad en la ciudad confían menos y, además, brindan mayor legitimidad a la protesta social.

## **Bibliografía**

- Araújo Oñate, R., Torres Villarreal, M. L., Florez Henao, J. A., Herdegen, M., García López, L. F., Monroy-Cabra, M.-G., Pardo Schlesinger, C., Restrepo-Medina, M.-A., & Rodriguez, G. A. (2011). Retos de la democracia y de la participación ciudadana. In *instname:Universidad del Rosario*. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8791>
- Berg, M., & Johansson, T. (2020). Building institutional trust through service experiences - Private versus public provision matter. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(2), 290–306. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz029>
- Cereceda, R. C. (2012). *El bienestar subjetivo como enfoque e instrumento de la política pública : Una revisión analítica de la literatura Subjective wellbeing as a public policy approach and instrument : An analytic literature review*. 19, 133–168.
- Corbacho, A., Philipp, J., & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70(August), 400–415. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dassen, N., & Cruz Vieyra, J. (2012). Gobierno abierto y transparencia focalizada: tendencias y

- desafíos para América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 216.  
[https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3198/Gobierno abierto y transparencia focalizada: Tendencias y desafíos para América Latina y el Caribe,Open Government and Targeted Transparency: Trends and Challenges for Latin America and the Caribbe](https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3198/Gobierno%20abierto%20y%20transparencia%20focalizada%20Tendencias%20y%20desaf%C3%ADos%20para%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe,Open%20Government%20and%20Targeted%20Transparency%20Trends%20and%20Challenges%20for%20Latin%20America%20and%20the%20Caribbe)
- del Campo García, M. E. (2018). Buen gobierno y confianza institucional. *ILEMATA, Revista Internacional de Éticas Aplicadas*, 10(28), 55–71.
- Frühling, H., & Sandoval, L. (1997). Percepciones de inseguridad y realidad delictual en tres comunas populares de Santiago. *Estudios Públicos*, 68(primavera 1997), 253–306.
- Gabaldón, L. G. (2007). Seguridad ciudadana, confianza pública y policía en Venezuela. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 13(3), 87–98.  
<https://www.redalyc.org/pdf/177/17721562006.pdf>
- Guerrero, M. E. Á., Jiménez, J. A. V., Ferrer, B. M., & Rivera, A. B. (2016). Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: El caso de Cuernavaca (México). *Perfiles Latinoamericanos*, 24(47), 151–174. <https://doi.org/10.18504/pl2447-009-2016>
- Inzunza, M. (2022). The significance of victim ideality in interactions between crime victims and police officers. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 68(March 2021), 100522.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2021.100522>
- MARÍN GUTIÉRREZ, L. (2021). Pistas metodológicas para sistematizar las acciones colectivas en el marco del Paro Nacional en abril-junio de 2021 en Cali, Colombia. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 1(148), 209–230.  
<https://doi.org/10.16921/chasqui.v1i148.4589>

Observatorio de Seguridad. (2021). *Informe de seguridad y convivencia 2021*. 64.

<https://www.cali.gov.co/documentos/1215/informes-seguridad-y-convivencia/>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). *Perspectivas económicas de América Lat1. Ministerio de Salud Pú1. Ministerio de Salud Pública. Beneficios de la Lactancia Materna – Ministerio de Salud Pública. 2017. blica. Beneficios de la Lactancia Materna – Ministerio de Salud Pública. 2017. ina 201.*

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf)

Otamendi, M. A. (2016). Seguridad objetiva y subjetiva en América Latina: aclarando la paradoja. *Rev. Bras. Secur. Pública*, 10, 56–87.

Ouviña, H., Rossi, J. U., Carlos, |, Migliardi, D., Núñez, D., Archila, M., Bonavena, P., Millán, M., Vega Ruiz, R., Oliver, L., Savoia-Análisis De La Coyuntura Latinoamericana, F., Fabián Fernández-Argentina, |, Leher, R., Coutinho, A., Trindade-Brasil, D., Unda-Ecuador, M., Modonesi, M., López De La Vega, M., & Munguía Galeana-México, F. (2017).

Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales 31 Entrevista OSAL Observatorio Social de América Latina Somos la generación que perdió el miedo. Entrevista a Camila Vallejo

Dowling Movimientos estudiantiles Balances de la conflictualidad en 2011. *Consejo*

*Latinoamericano de Ciencias Sociales 31 Entrevista OSAL Observatorio Social de América Latina Somos La Generación Que Perdió El Miedo. Entrevista a Camila Vallejo Dowling Movimientos Estudiantiles Balances de La Conflictualidad En 2011.*

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40019371/Archila\\_mov\\_estudiantil\\_Colombia.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1557118216&Signature=mmdbiITHNI16p6RI3wsBDf7EprE%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DArchila\\_mov\\_est](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40019371/Archila_mov_estudiantil_Colombia.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1557118216&Signature=mmdbiITHNI16p6RI3wsBDf7EprE%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DArchila_mov_est)

- Rettberg, A. (2020). Violence in Latin America today: Varieties and impacts. *Revista de Estudios Sociales*, 2020(73), 2–17. <https://doi.org/10.7440/res73.2020.01>
- Rodríguez, P., Palomino, N., & Mondaca, J. (2017). El uso de datos masivos y sus técnicas analíticas para el diseño e implementación de políticas públicas en Latinoamérica y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 39. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-uso-de-datos-masivos-y-sus-tecnicas-analiticas-para-el-diseno-e-implementacion-de-politicas-publi.pdf>
- USAID. (2016). Conceptos, Métodos Y Escenarios De Aplicación Programa Para La Convivencia Ciudadana. *Insyde Ideas*, 22–26. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/30315.pdf>
- Villanueva, E. (2011). Seguridad, transparencia y derechos humanos . Notas preliminares de un tema de frontera. *Derecho Comparado de La Información*, enero-junio, 165–183.