

# La erosión de la confianza

AGUZATE

El problema que más nos preocupa

# Datos breve

## **Datos en Breve - POLIS**

Encallopedia. La erosión de la confianza en Cali

© Observatorio de Políticas Públicas - POLIS

Cali / Universidad Icesi, 2023

ISSN: 2711-2772 (en línea).

Palabras claves:

Datos / Santiago de Cali / administración pública / Elecciones territoriales

Políticas Públicas / Políticas Urbanas/ Cali (Colombia)/ Confianza / Institucional

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Primera edición / Enero de 2018

Rector: Esteban Piedrahita Uribe

Secretaria General: María Cristina Navia Klemperer

Director Académico: José Hernando Bahamón Lozano

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas: Carlos Enrique Ramírez

Coordinador Editorial: Adolfo A. Abadía

Diseño y Diagramación: Sandra Marcela Moreno

Editorial Universidad Icesi

Calle 18 No. 122-135 (Pance), Cali – Colombia

Teléfono: +57 (2) 555 2334

E-mail: [editorial@icesi.edu.co](mailto:editorial@icesi.edu.co)

Forma de citación:

POLIS (2023) EnCALlopedia. La erosión de la confianza en Cali [Datos en Breve No. 54]. Recuperado de: [www.icesi.edu.co/polis/publicaciones/datos-en-breve.php](http://www.icesi.edu.co/polis/publicaciones/datos-en-breve.php)

\* Damos créditos a Valeria Trofimoff, Economista con Énfasis en Políticas Pública y Magíster en Estudios Sociales y Políticos de la Universidad Icesi, por ser parte del equipo de redacción en este tercer reporte de EnCALlopedia.



## Equipo de trabajo

### **Lina Martínez**

Directora de POLIS. *PhD y Master en Políticas Públicas, Universidad de Maryland. Magíster en Educación, Universidad de Manizales.*

### **Valeria Trofimoff**

Investigadora asociada. *Ec*

### **María Isabel Zafra**

Investigadora asociada. *Economista, Universidad de San Buenaventura. Magíster en Economía, Universidad Icesi.*

### **Nicolás Vidal**

Asistente de Investigación. *Economista, Universidad Icesi. Estudiante de Maestría en Economía, Universidad Icesi.*

### **Nayith Mosquera**

Asistente de Investigación. *Politóloga con énfasis en Relaciones Internacionales, Universidad Icesi. Estudiante de Maestría en Economía.*

### **Sandra Moreno**

Diseñadora. *Diseñadora de Medios Interactivos, Universidad Icesi.*

### **Sara Emanuelle Calderón**

Practicante. *Estudiante de Economía y Negocios Internacionales.*

### **Miguel Corredor**

Monitor. *Estudiante de Ciencia Política con Énfasis en Relaciones Internacionales y Sociología.*

### **Estefanía Sanabria Chacón**

Monitora. *Estudiante de Economía.*

### **Manuel David Gomez**

Productor Audiovisual. *Producción Audiovisual Digital.*

# EN CALIpedia

Reporte No. 4

## — Conoce la ciudad que habitas y que quieres que esté mejor

¿Sabías que en octubre van a haber elecciones territoriales?

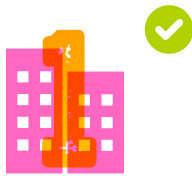
Así es, vos y yo a elegir alcalde, nuevamente. Debemos conocer los retos que enfrenta la ciudad para que votemos de una manera informada.

Te invitamos a que leas los reportes de EnCALIpedia, una iniciativa del Observatorio de Políticas Públicas (POLIS) de la Universidad Icesi, que busca que los caleños conozcan a Cali con datos. Los reportes de EnCALIpedia están escritos en un lenguaje claro y sencillo para que, en cuatro meses, conozcas los datos y problemas más relevantes de tu ciudad.

Con los reportes de EnCALIpedia, vas a poder decirle a tus amigos, vecinos y familia que sos un ciudadano informado y que vas a votar en las elecciones sabiendo lo que esperas que haga el próximo alcalde. Con EnCALIpedia, vas a aprender sobre los siguientes temas de Cali:

# Por un voto informado

Tendrás disponibles 15 reportes que te permitirán conocer más sobre nuestra Cali y, así, poder votar de una manera informada.



Demografía y territorio: ¿Quién habita la ciudad?



¿En qué condiciones socioeconómicas viven los caleños?



Seguridad y crimen: El problema que más nos preocupa



Confianza institucional e interpersonal: ¿Confías en tu vecino y en el gobierno?



Economía informal: ¿En qué condiciones trabajan más de la mitad de los caleños?



Movilidad urbana: El MIO y transporte urbano

Próximamente  
Agosto 14



Productividad y desarrollo empresarial: ¿Qué tan fácil es conseguir empleo en la ciudad?



Infraestructura de salud y educación: Disponibilidad de escuelas y centros de salud en la ciudad



Finanzas públicas: ¿Con cuántos recursos cuenta la alcaldía y en qué los invierte?

## Para conocer sobre la ciudad que habitas



Riesgos y desastres: La vulnerabilidad de Cali frente a los estragos del clima



Planes de desarrollo de la última década: ¿En qué han invertido los recursos los alcaldes anteriores?



Obesidad y salud emocional: Los problemas de los que pocos hablan

## y que quieres que este mejor



Maternidad y paternidad temprana: ¿Estás en los veinte y ya tienes un hijo?



Optimismo de los caleños: Vamos siempre pa' adelante



Para el próximo alcalde o alcaldesa: La ciudad que hereda y los retos que le esperan

# La erosión de la confianza en Cali

Te invitamos a leer la cuarta entrega de EnCALLpedia, un reporte donde aprenderás qué tanto confían los caleños en las instituciones públicas y en otros caleños, porque los niveles de confianza son indispensables para construir democracias sólidas, promover la cohesión social y fortalecer el tejido social.

La confianza es un elemento constitutivo de la democracia (Clark et al., 2001). Si un ciudadano confía en las instituciones públicas (confianza institucional), tiene mayor disposición a pagar impuestos, ejercer el derecho al voto y participar en procesos políticos (Van de Walle y Bouckaert, 2003). Si los ciudadanos confían entre ellos (confianza interpersonal), tienen mayor disposición para asociarse por causas colectivas o priorizar el bien común sobre el individual (Quintero y Richter, 2020).

La discusión sobre la confianza como un reto relevante en las agendas públicas, ha sido promovida por organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD). En 2017, la OECD publicó una guía<sup>1</sup> con mediciones validadas a nivel internacional para que los países tuvieran un insumo para medir y monitorear los niveles de confianza institucional e interpersonal de su población (OECD, 2017).

En Cali, desde 2017, POLIS ha monitoreado los niveles de confianza institucional e interpersonal de la población con base en las medidas definidas por la OECD. Con esta información, encontramos los patrones de confianza institucional, interpersonal (confianza en los otros), y cómo fenómenos sociales como el Paro Nacional han erosionado la confianza en la ciudad.

## 1.1 Confianza institucional



**En Cali, similar a la tendencia de América Latina, hay una crisis de desconfianza hacia las instituciones públicas (POLIS, 2020).**

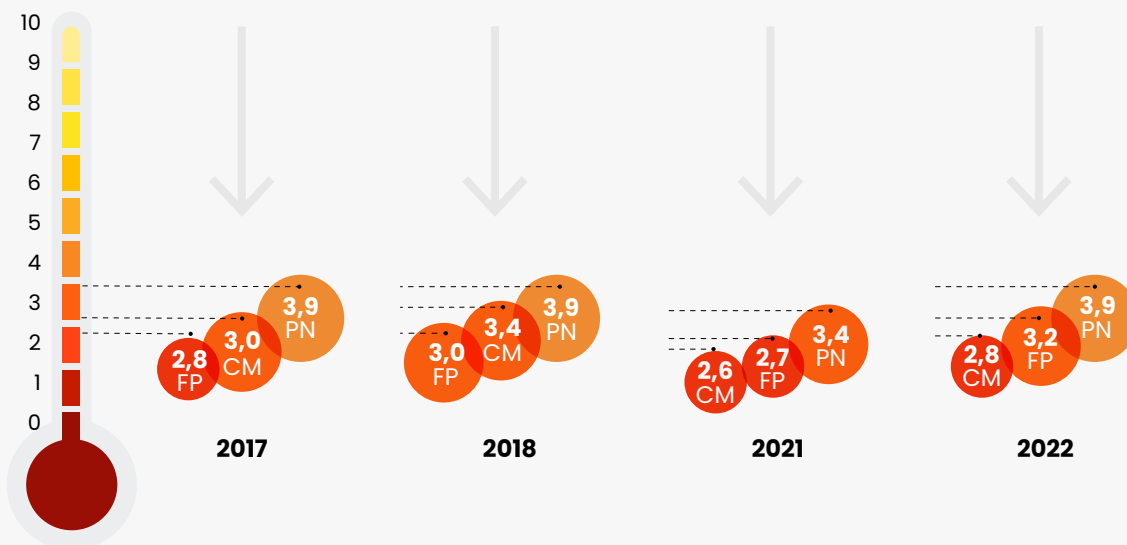
Durante los años que se ha realizado la medición, la confianza en la Policía Nacional, el Concejo Municipal y los funcionarios públicos se ha situado por debajo de 4.0, en una escala de 0 a 10, donde cero significa que los ciudadanos no confían en las instituciones, mientras que, diez significa que confían plenamente (ver Gráfico 1). Entre 2017 y 2022, la Policía Nacional es la institución que ha tenido una mejor puntuación en los niveles de confianza comparado con el Concejo Municipal y los funcionarios públicos.

–

1. Para más información, haz click aquí [OECD Guidelines on Measuring Trust](#).

**Gráfico 1. Confianza institucional 2017-2022\***

**FP:** Funcionarios Públicos    **CM:** Concejo Municipal    **PN:** Policía Nacional



\*Nota: el gráfico no incluye el año 2019, debido a que, en este año, no se incluyeron estas preguntas en el cuestionario.  
Fuente: elaboración propia con base en datos de CalIBRANDO.

La confianza institucional está constituida por diferentes factores: capacidad de respuesta gubernamental, confiabilidad, integridad y sinceridad (OECD, 2017). La primera mide la capacidad del gobierno en la prestación de bienes y servicios públicos. La segunda mide la percepción ciudadana sobre qué tan probable considera que el gobierno brinde apoyo en caso de una emergencia y qué tan probable es que el gobierno acepte un soborno. La tercera se centra en mediciones asociadas al libre acceso a la información y las consultas ciudadanas. La cuarta mide qué tan imparcial es el gobierno al momento de incluir a la ciudadanía en los procesos políticos.

En 2017, CalIBRANDO incluyó preguntas para medir cada uno de los factores que afectan la confianza institucional<sup>2</sup>. Las puntuaciones en cada uno de los factores fueron las siguientes: capacidad de respuesta gubernamental (4.2), confiabilidad (3.3), integridad (4.2) y sinceridad (3.7). Confiabilidad fue el factor con la calificación más baja, es decir, los caleños consideran que hay una alta probabilidad de que los funcionarios públicos sean corruptos. La puntuación de este factor está por debajo del promedio de los países de la OECD (Martínez, Valencia y Trofimoff, 2020).

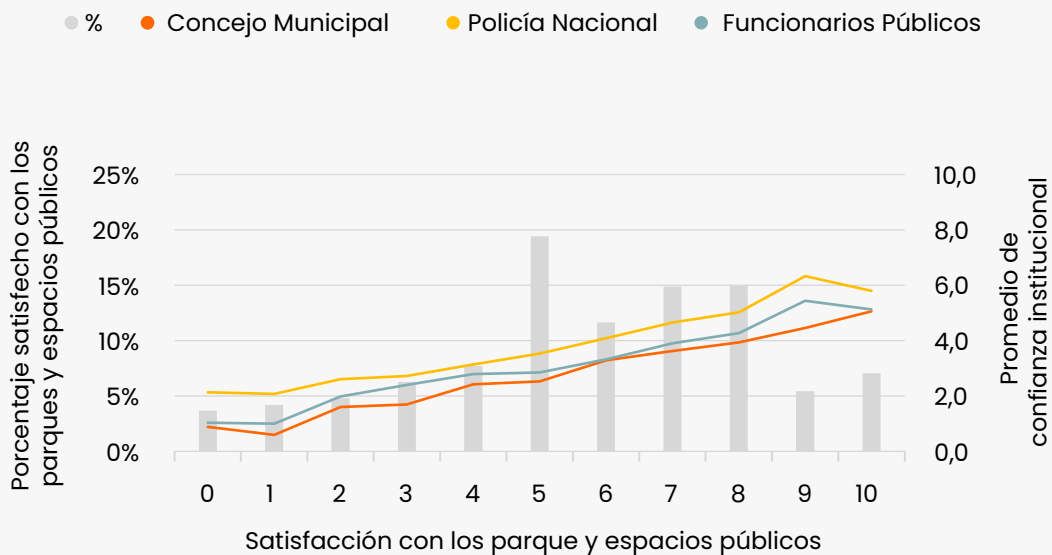
–  
2. En los años posteriores, no se han incluido medidas asociadas a la medición de estos factores.



Fortalecer la confianza institucional debe ser una prioridad en las próximas agendas públicas. Uno de los mecanismos que tiene el gobierno para mejorar este indicador es mejorar la calidad de los bienes y servicios públicos que ofrece (Aberbach & Christensen, 2005). Cali, similar a otras ciudades latinoamericanas, ha experimentado un crecimiento y consolidación de la clase media. Aproximadamente, el 40% de los caleños viven en estratos socioeconómicos 3 y 4, un dato que permite dimensionar el tamaño de la clase media de la ciudad. Una clase media más sólida implica retos más exigentes para la administración pública, debido a que este grupo poblacional no sólo demanda cobertura, sino también calidad en los bienes y servicios públicos que recibe.

Un incremento en la satisfacción de la provisión de bienes públicos mejora la percepción que tiene el ciudadano hacia el gobierno. Los datos de CaliBRANDO han mostrado que altos niveles de satisfacción con los bienes y/o servicios públicos provistos por la administración local están relacionados con mayores niveles de confianza en las instituciones públicas. Esta tendencia ha permanecido en todos los años de recolección de la encuesta. Por ejemplo, los Gráficos 2 y 3 exponen que entre más alta la satisfacción con los parques y espacios públicos, y el transporte público de la ciudad mayor es el nivel de confianza de la ciudadanía en las instituciones.

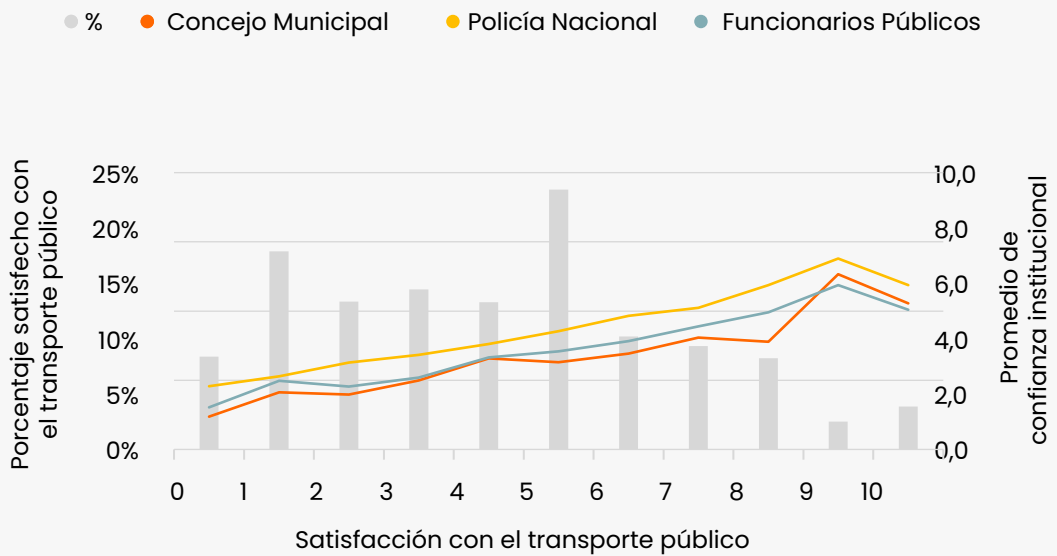
**Gráfico 2. Relación entre satisfacción con los parques y espacios públicos y nivel de confianza institucional 2022**



Fuente: elaboración propia con base en datos de CaliBRANDO.

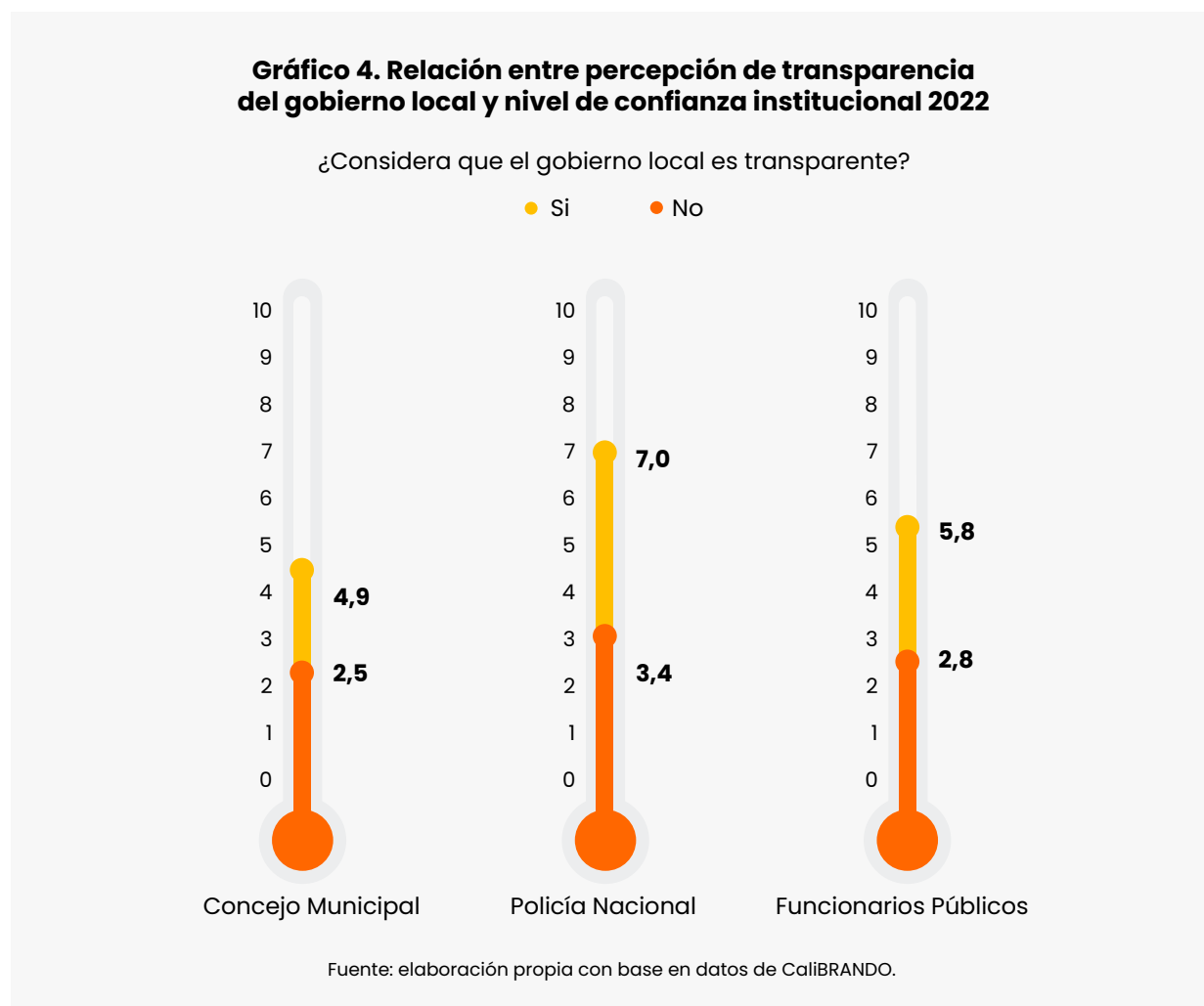


**Gráfico 3. Relación entre satisfacción con el transporte público y nivel de confianza institucional 2022**



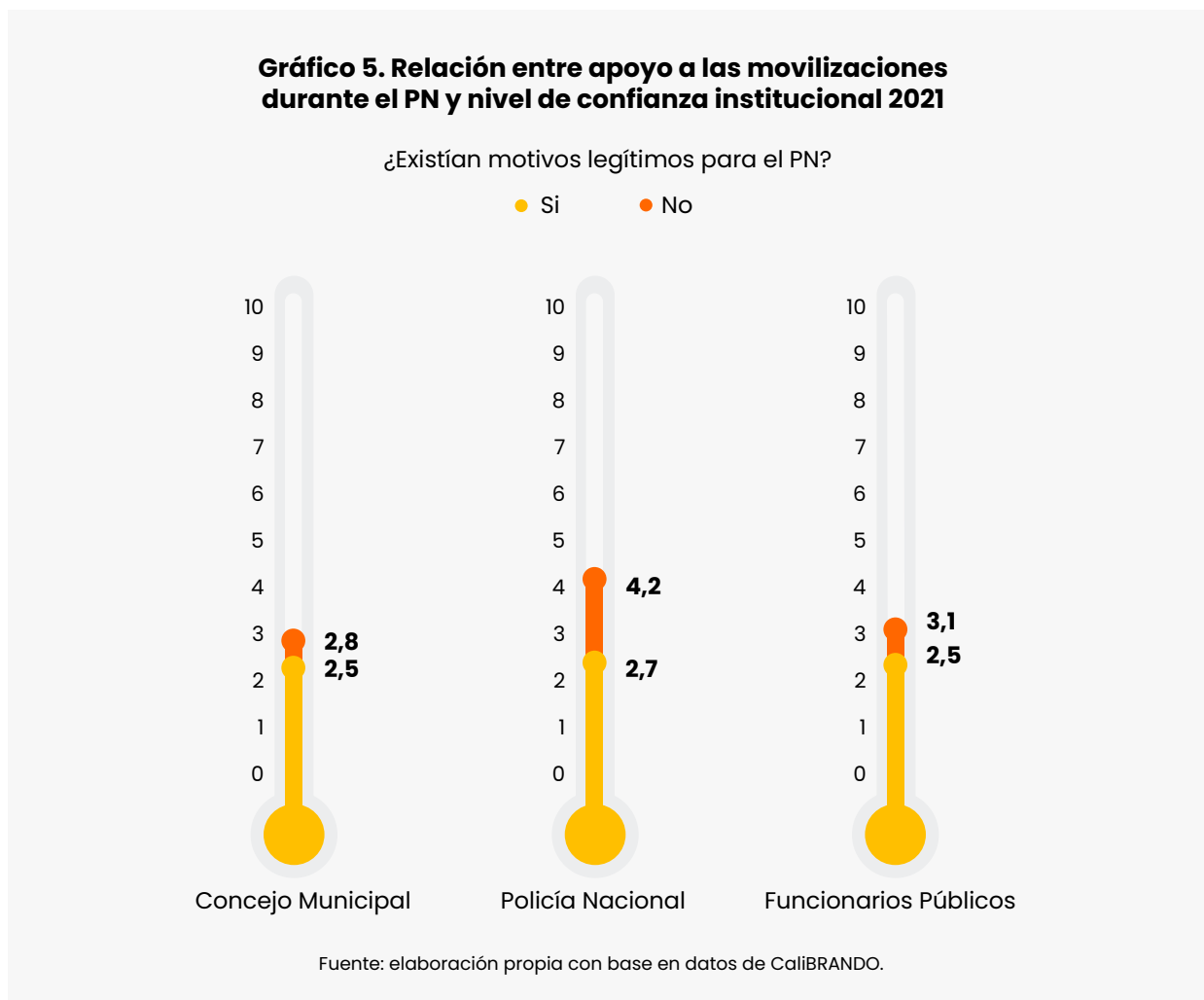
Fuente: elaboración propia con base en datos de CalIBRANDO.

La percepción de transparencia del gobierno local también es un factor que está asociado a mayores niveles de confianza institucional. El Gráfico 4 expone que los ciudadanos que consideran que el gobierno local tiene un alto nivel de transparencia tienen niveles de confianza institucional por arriba a 4.0, una cifra que no se ha alcanzado durante todos los años de recolección de la encuesta.



Uno de los mecanismos que tiene la ciudad para incrementar la percepción de transparencia es mejorar el acceso que tiene la ciudadanía a la información sobre temas de interés público (educación, salud, seguridad, cultura, etc.) y también, sobre las inversiones que realiza la administración local. Si bien la alcaldía cuenta con la plataforma Datos Abiertos de Santiago de Cali, los conjuntos de datos no son de fácil acceso para toda la población, debido a que se requieren conocimientos técnicos para poder procesar, analizar y entender las bases de datos. Además, la información publicada no siempre está actualizada a períodos recientes, lo que dificulta tener datos actuales para monitorear la gestión gubernamental.

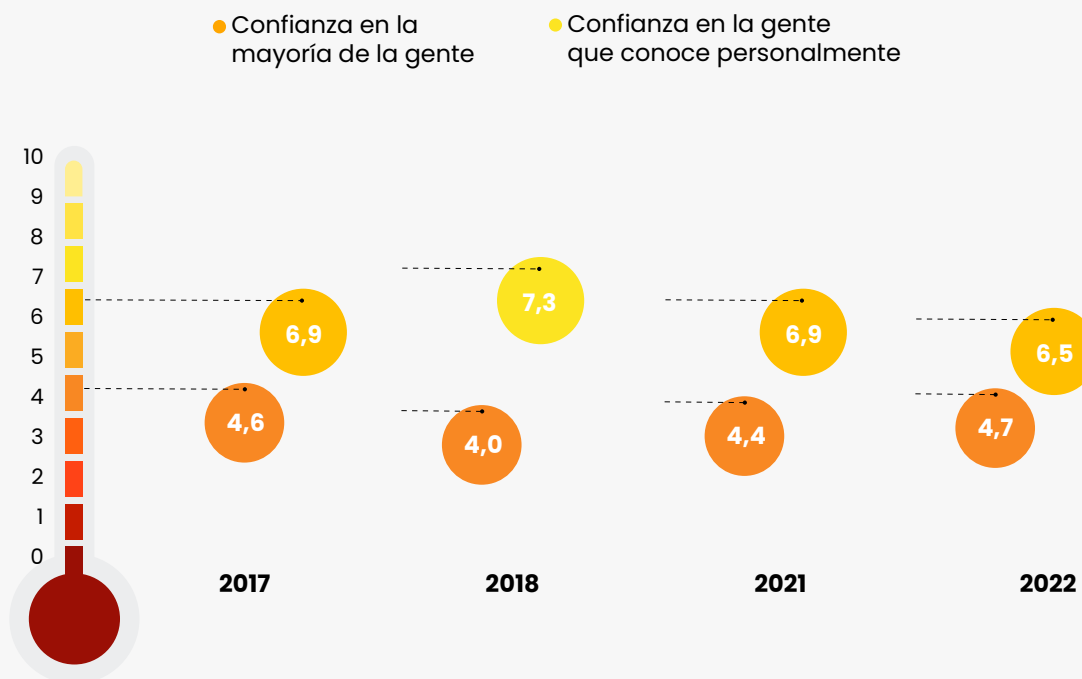
La crisis de confianza que enfrenta la ciudad requiere acciones desde la administración pública. **Los sucesos que ocurrieron durante el Paro Nacional (PN) evidenciaron como nunca lo poco que confían los caleños en las instituciones públicas e, incluso, la escasa confianza que existe entre ciudadanos.** El Gráfico 5 expone que las personas que consideraban que existían motivos legítimos para el PN y que estuvieron de acuerdo con las movilizaciones reportan menores niveles de confianza en el sector público.



## 1.2 Confianza interpersonal

La confianza interpersonal también es fundamental en la construcción de democracias sólidas. Cuando se confía en los demás, es más probable que las acciones desde la ciudadanía trasciendan de la esfera individual hacia la colectiva (Quintero y Richter, 2020). En Cali, los niveles de confianza interpersonal son bajos (ver Gráfico 6). Durante los años que se ha recolectado la encuesta, la tendencia ha sido similar: los caleños confían más en quienes conocen personalmente, pero poco en el resto de la población.

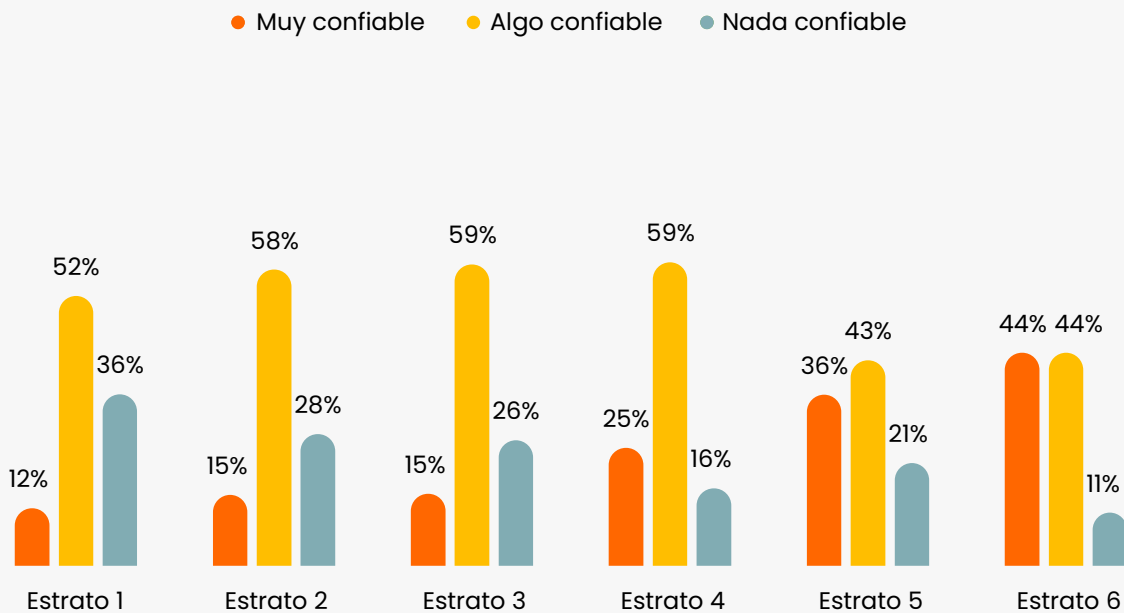
**Gráfico 6. Nivel de confianza interpersonal 2017-2022**



Nota: los datos están en una escala de 0 a 10, donde 0 significa que no confían y 10 que confían plenamente.  
Fuente: elaboración propia con base en datos de CalIBRANDO.

Un indicador que usa la OECD para medir confianza interpersonal es el nivel de confianza que tienen los ciudadanos en los vecinos, debido a su cercanía. Por ejemplo, en 2018<sup>3</sup>, el 13% de los caleños afirmaron que si su billetera se extraviara, un desconocido se la devolvería, mientras que, el 48% opina que en la misma situación, un vecino se la devolvería. No obstante, los mayores niveles de desconfianza hacia los vecinos se observan en los estratos socioeconómicos bajos y medios (ver Gráfico 7).

**Gráfico 7. Nivel de confianza en los vecinos 2017-2022**

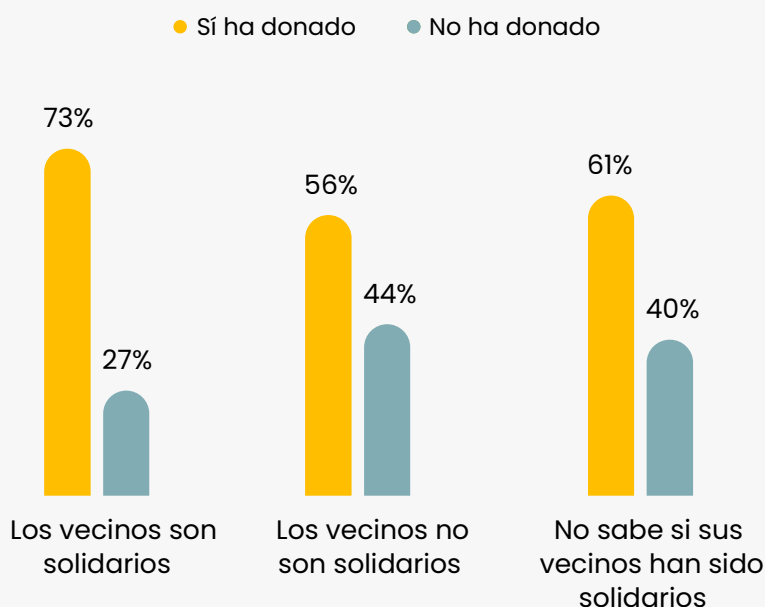


Fuente: elaboración propia con base en datos de CaliBRANDO.

3. Se usan datos del 2018, debido a que la pregunta no ha sido formulada en años posteriores.

Fortalecer la confianza entre vecinos en los barrios es un mecanismo que tiene la administración municipal para incrementar el sentido de responsabilidad cívica y la asociatividad (Sutton, 2017). En 2020, un sondeo online realizado por POLIS a 1.000 caleños<sup>4</sup> reflejó que la percepción que se tiene sobre pares cercanos, como los vecinos, puede incidir en el tipo de acciones que se realizan. Por ejemplo, el 73% de los caleños que consideraron que sus vecinos habían sido solidarios durante la pandemia donaron dinero, mercado o algún bien durante la cuarentena, mientras que, el 56% de quienes creían que sus vecinos no habían sido solidarios realizaron alguna donación (ver Gráfico 8).

**Gráfico 8. Relación entre haber donado dinero, mercado o algún bien durante la cuarentena y la percepción de que los vecinos han sido solidarios**



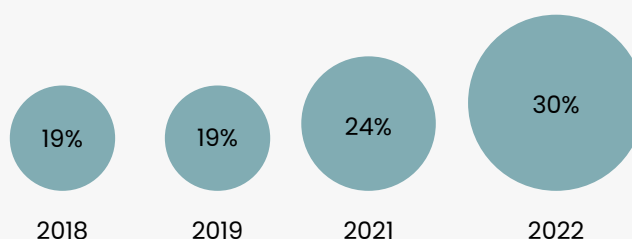
Fuente: sondeo online CalíBRANDO 2020.

–

4. Si bien el estudio no es representativo, debido a las limitaciones de la recolección de datos online, la información obtenida permite aproximarse a tendencias.

Otro mecanismo que tiene la administración municipal para afianzar la madurez cívica es la promoción del voluntariado, dado que éste contribuye a generar asociatividad y fortalecer la educación ciudadana (Kliksberg, 2006). En 2022, el 30% de los caleños afirmó ser voluntario de alguna causa durante el último año (ver Gráfico 9) y los jóvenes (población entre 18 y 30 años), que es uno de los grupos poblacionales donde se debe incentivar más este tipo de acciones, tienen un nivel de participación un poco mayor (33%). La responsabilidad cívica que asuman los jóvenes incidirá en las habilidades socioemocionales que serán capaces de desarrollar para vivir en y trabajar por su ciudad o su entorno más cercano (el barrio).

**Gráfico 9 ¿Ha servido como voluntario en cualquier causa en el último año?**



Fuente: elaboración propia con base en datos de CaliBRANDO.



**Próximamente Agosto 14**



**Con el próximo reporte, vas a aprender sobre la economía informal en Cali, un sector que emplea a la mitad de la fuerza laboral en la ciudad, especialmente, a aquella con menores niveles educativos. Cualquier agenda pública que promueva la reactivación económica de Cali tiene que pasar primero por el entendimiento del sector económico informal.**



- Aberbach, J. D. & Christensen, T. (2005). Citizens and consumers: An NPM dilemma. *Public Management Review*, 7(2), 225-246.
- Clark, J. R. & Lee, D. R. (2001). The optimal trust in government. *Eastern Economic Journal*, 27(1), 19-34.
- Kliksberg, B. (2006). El voluntariado en Latinoamérica, siete tesis para la discusión. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 2(3).
- Martínez, L.; Valencia, I., y Trofimoff, V. (2020). Confianza y provisión de bienes públicos: el reto de las administraciones locales en E. Rodríguez Caporalli y P. Sanabria (Ed.). Cali Distrito Especial. Políticas públicas, ordenamiento territorial y descentralización. Colombia: Universidad de los Andes, Universidad San Buenaventura Cali y Universidad Icesi. DOI: <https://doi.org/10.18046/EUI/ee.11.2020>
- Observatorio de Políticas Públicas (POLIS) (2020) Confianza: El elemento máspreciado en la postpandemia. [Datos en Breve No. 19]. [www.icesi.edu.co/polis/publicaciones/datos-en-breve.php](http://www.icesi.edu.co/polis/publicaciones/datos-en-breve.php)
- OECD (2017). *OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing. Paris: [OECD.doi.org/10.1787/9789264278219-en](https://doi.org/10.1787/9789264278219-en)
- Quintero, M.C. & Richter, A. (25 de agosto, 2020) ¿Cómo influye la confianza ciudadana en el manejo de la crisis del coronavirus? Blog BID. <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/como-influye-la-confianza-ciudadana-comunidad-comportamiento-sociedad-manejo-crisis-coronavirus-covid19/>
- Sutton, H. (25 de octubre, 2017). Cuatro formas de mejorar la seguridad en los barrios. Blog BID. <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/seguridad-en-los-barrios/>
- Van de Walle, S. & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.



# En Cada Pequeña AGÚZATE



Conoce la ciudad que habitas y que quieres que esté mejor

---

Más información: [observatoriopolis@icesi.edu.co](mailto:observatoriopolis@icesi.edu.co)  
o visítanos en nuestra web

[www.icesi.edu.co/polis](http://www.icesi.edu.co/polis)



Síguenos en nuestras redes  
sociales: **#Polisicesi**

