

Nº  
28



Datos  
breve  
ISSN-E: 2711-2772



#  
28

## DATOS EN BREVE

*El declive de la confianza institucional en Cali durante la post-pandemia.*



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

    Polisicesi

Datos en breve # 28  
Publicación bimensual  
Cali, Febrero 2021

# Datos en breve

## **Datos en Breve - POLIS**

El declive de la confianza institucional en Cali durante la post-pandemia.

© Observatorio de Políticas Públicas - POLIS

Cali / Universidad Icesi, 2021

ISSN: 2711-2772 (en línea).

Palabras claves:

Datos / Santiago de Cali / Políticas Públicas /  
Políticas Urbanas/ Cali (Colombia)

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Primera edición / Enero de 2018

**Rector:** Francisco Piedrahita Plata

**Secretaria General:** María Cristina Navia Klemperer

**Director Académico:** José Hernando Bahamón Lozano

**Decanos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:**

Carlos Enrique Ramírez

Ramiro Guerrero

**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

## **Forma de citación:**

POLIS (2021) El declive de la confianza institucional en Cali durante la post-pandemia.

[Datos en Breve No. 28]. Recuperado de: [www.icesi.edu.co/polis/publicaciones/datos-en-breve.php](http://www.icesi.edu.co/polis/publicaciones/datos-en-breve.php)



El Observatorio de Políticas Públicas (POLIS) es un centro de investigación dedicado a la comprensión y a la mejora de la calidad de vida en la región del Pacífico. Llevamos a cabo investigación aplicada en temas urbanos, sociales y educativos que proporciona evidencia que puede ayudar a los responsables de la política pública a tomar decisiones mejor informadas.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

*Lina Martínez*

Directora de POLIS

*Valeria Trofimoff*

Coordinadora

*Isabella Valencia*

Coordinadora

*Nicolás Vidal*

Asistentes de investigación

*Andrés David Espada*

Asistentes de investigación


*Sandra Moreno*

Diseñadora

*Esteban Robles*

Monitor Académico

# índice



Introducción

**01**

Cali: una ciudad que confía poco en su gobierno

**02**

Confianza y satisfacción en las clases vulnerables

# Declive

Datos  
breve

## *El declive de la confianza institucional en Cali durante la post-pandemia.* # 28

La pandemia ha representado uno de los mayores retos de gobernabilidad, estrategia y gestión al que se han enfrentado los gobiernos en los últimos tiempos. La crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 generó varias consecuencias en los diferentes sectores de la sociedad. Por un lado, la economía fue uno de los sectores que recibió mayor impacto, presentándose un incremento del nivel de desempleo de 5 puntos porcentuales respecto al año anterior, mayores niveles de deuda y, en muchos casos, la quiebra de empresas. Por otro lado, el sector salud fue fuertemente golpeado, siendo Colombia el segundo país latinoamericano con más casos Covid-19 solo por debajo de Brasil. La inestabilidad política, el declive económico y la emergencia sanitaria han incidido en la relación entre la ciudadanía y las instituciones públicas (Rifá, 2017).

En América Latina existe una tendencia general de desconfianza en el gobierno y las instituciones. Aún más, durante la última década esta tendencia se fortaleció en la región. Los indicadores de medición de confianza en las ramas del poder (legislativa, ejecutiva y judicial) pasaron, por ejemplo, de niveles de confianza en el congreso de 35% en 2009 - el más alto del nuevo siglo -, al 21% en 2018. Igualmente, la confianza en el gobierno pasó de 44% en 2009 a 22% en 2018 y la confianza en el poder judicial pasó de 33% a 24% en el mismo periodo (Estella, 2020). En Colombia hay algunas diferencias en la situación de la confianza institucional respecto a los otros países de América Latina. Por un lado, la confianza en el congreso promedio (1995-2018) es una de las más bajas de la región, siendo sólo peor la situación de Perú, Ecuador y Guatemala. Por otro lado, la confianza en el gobierno promedio es del 35% (1995-2018) y sólo es superada por Venezuela, República Dominicana, Uruguay y Chile.

Generalmente, los indicadores de confianza y satisfacción con el gobierno suelen ser tomados como una medida de los resultados de una intervención política o pública, o como la evaluación que hacen los ciudadanos de la gestión gubernamental en diferentes ámbitos. La confianza en las instituciones y agentes públicos como los funcionarios, los políticos, la policía o el concejo municipal requiere que estas sean competentes y efectivas en alcanzar los resultados planteados, pero también es necesario que operen de acuerdo con valores que reflejen las expectativas de los ciudadanos (OECD, 2017). Aunque este enfoque resulta interesante y hace parte del análisis aquí presentado, también es importante aproximarse a la confianza institucional como una variable fundamental para la gobernanza y que define, aún más en situaciones de crisis y emergencia, la capacidad del Estado para maniobrar, tomar decisiones, y crear estrategias que resulten eficaces y eficientes para afrontar dichas crisis.

El Observatorio de Políticas Públicas - POLIS -, con la finalidad de analizar cómo la pandemia ha afectado la calidad de vida de los caleños en distintos aspectos, realizó un sondeo online entre noviembre del 2020 y enero del 2021, llamado Calibrando Cali 2020. En total, 1000 caleños participaron de manera voluntaria en el sondeo. **En este sentido, también se indagó por varia-**

**bles asociadas a los niveles de confianza institucional y satisfacción con la gestión del gobierno para responder a la crisis generada por la pandemia,** con el propósito de analizar el estado de la confianza institucional durante la pandemia y las repercusiones de la actuación gubernamental en la percepción ciudadana del gobierno. **Si bien el estudio no es representativo, debido a las limitaciones de la recolección de datos online, la información obtenida muestra tendencias que permiten aproximarse a las dimensiones que ha alcanzado la crisis actual dentro de la población caleña.**

Este Datos en Breve tiene como objetivo estudiar, en primer lugar, el estado de la confianza institucional en la ciudad de Cali antes y durante la pandemia, debido a que, como se mencionó anteriormente, la confianza institucional es una variable que define en parte la gobernanza y sirve como punto de partida para entender las implicaciones de percepción ciudadana generadas por la actuación gubernamental durante el manejo de la emergencia. En segundo lugar, se examina la relación entre el nivel socioeconómico de los ciudadanos y la confianza institucional, debido a que las investigaciones realizadas sobre este tema muestran que “(...) el desempeño económico percibido y la corrupción percibida parecen ser las determinantes principales de la satisfacción con el funcionamiento del sistema político” (Sapienza, 2020).

\*

En América Latina  
existe una  
tendencia general  
de desconfianza  
en el gobierno y  
las instituciones.



# Confianza

01



## *Cali: una ciudad que confía poco en su gobierno*

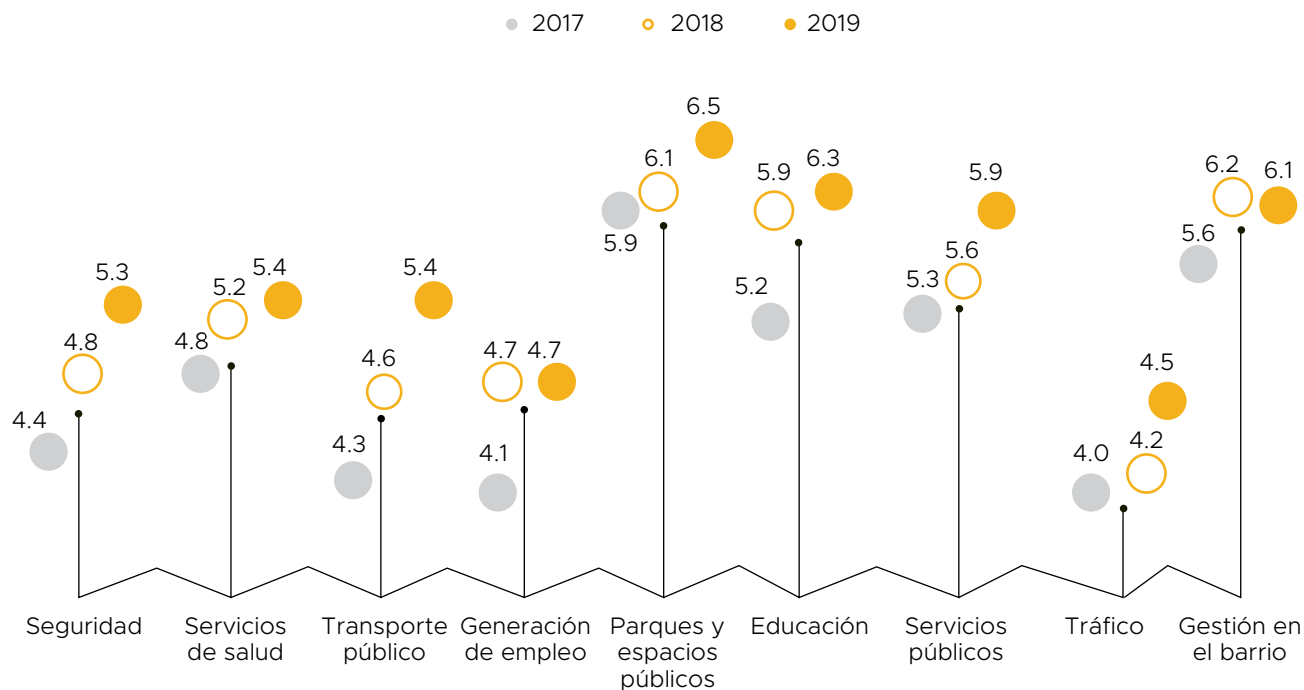
La satisfacción de la ciudadanía con la provisión de bienes y servicios públicos tiene un gran peso para la confianza sobre las instituciones públicas. Esto se debe a que la gestión realizada por los gobiernos influye, directamente, en la percepción que tienen las personas, lo cual se relaciona con actitudes positivas (como confianza) o negativas frente a dicha gestión. Sin embargo, la gestión de las instituciones se percibe, en mayor medida, mediante los bienes y servicios públicos ofrecidos, razón por la cual en lugares donde la opinión promedio sobre la calidad de estos bienes y servicios locales es baja, los ciudadanos reportan menor confianza institucional (Monsiváis C., 2019).

La confianza institucional no sólo es valiosa como indicador para medir la gestión que tienen los gobiernos, sino que también influye en la gestión misma. Por un lado, los ciudadanos que no confían en la administración pública serán menos cooperativos con las políticas implementadas. Por otro lado, el limitado presupuesto público deja una disyuntiva entre inversiones públicas que otorguen beneficios a corto plazo, preferidos por los ciudadanos, o inversiones a largo plazo como lo es la educación o infraestructura (Bachelet, s.f.).

Para la ciudad de Cali se encuentra que, al finalizar la anterior administración de la Alcaldía, hubo una tendencia positiva en la satisfacción con la provisión de distintos bienes y servicios públicos (ver gráfico 1). Las áreas con mayor satisfacción son las de Espacios Públicos, Educación y Servicios públicos, en cambio, las de menor satisfacción se encuentran las áreas de generación de empleo y tráfico. Sin embargo, en términos generales, esta satisfacción sigue siendo baja.

*Los ciudadanos que no confían en la administración pública serán menos cooperativos con las políticas implementadas.*

**Gráfico 1. Satisfacción con la gestión con la Alcaldía 2017 - 2019.**



Fuente: CaliBRANDO 2017 - 2019.



Para el año 2020, la satisfacción promedio de los encuestados con la gestión de la Alcaldía de Cali en el manejo de la pandemia es de 4.4 en una escala de 0 a 10. De igual forma, todos los indicadores de satisfacción con la gestión de la alcaldía medidos en CaliBRAN-DO (seguridad, salud, transporte, empleo, parques, educación, servicios públicos, tráfico y el barrio) presentan una ruptura respecto a la tendencia de crecimiento evidenciada en los últimos años.

Particularmente, los sectores peor calificados corresponden a la generación de empleo, la seguridad y el transporte. A partir de la crisis económica se acentuó la generación de empleo como el sector peor calificado por los caleños. Si bien este era un efecto esperado, se debe mencionar que la línea estratégica de la alcaldía presentada en el Plan de desarrollo para el sector económico se basó en “Articular los sectores económicos de la cadena de valor de la Cultura y la creatividad en las Áreas de Desarrollo Naranja” y “Promover el empleo basado en las artes, el turismo, el patrimonio cultural y la creatividad”<sup>1</sup> (Alcaldía de Cali, 2020). Aunque un enfoque en el sector cultural, de turismo y de entretenimiento es, por supuesto, necesario, el 52% de las empresas caleñas pertenece al sector comercial o al industrial. En este sentido, focalizar los recursos y esfuerzos de la gestión pública en estos sectores económicos, es desconocer la problemática de los que tienen mayor peso en el empleo y la economía de la ciudad.

Por otro lado, si bien la problemática de seguridad corresponde a dinámicas estructurales de la ciudad y de la región, llama la atención la baja satisfacción en esta área teniendo en cuenta la disminución en los indicadores de violencia observados a partir de la implementación de la cuarentena. En lo referente al sector transporte, a pesar de la crisis financiera que afronta el MIO desde hace varios años, la disminución de rutas y de horarios de atención del sistema posiblemente terminaron afectando de forma considerable la percepción ciudadana del transporte público en la ciudad. Igualmente, la disminución en la flota presupone una mayor ocupación por bus, lo que tiene implicaciones epidemiológicas a causa de la pandemia.

-  
1. Plan de desarrollo 2020-2023 “Cali unida por la vida”

En contraste, el sector salud es el mejor calificado por los caleños a pesar del aumento de la carga en la infraestructura hospitalaria de la ciudad. Según cifras de POLIS, la cantidad de personas que asistieron a un centro médico porque se sintieron enfermas durante el 2019 fue de 33%; mientras que, de acuerdo con las cifras del sondeo online realizado en el 2020, el 40% manifiesta haber recibido asistencia médica debido a enfermedades. A pesar de ser el sector mejor calificado, la asistencia médica adecuada parece ser un factor decisivo en la valoración de los ciudadanos de la gestión gubernamental. De esta forma, las personas que se enfermaron durante la pandemia (o sus familiares) y recibieron atención médica, reportan una satisfacción con los servicios de salud de la ciudad en un 25% mayor que quienes no recibieron ningún tipo de asistencia médica al enfermar.

# SATISFACCION



*La satisfacción promedio de los encuestados con la gestión de la Alcaldía de Cali en el manejo de la pandemia es de 4.4 en una escala de 0 a 10.*

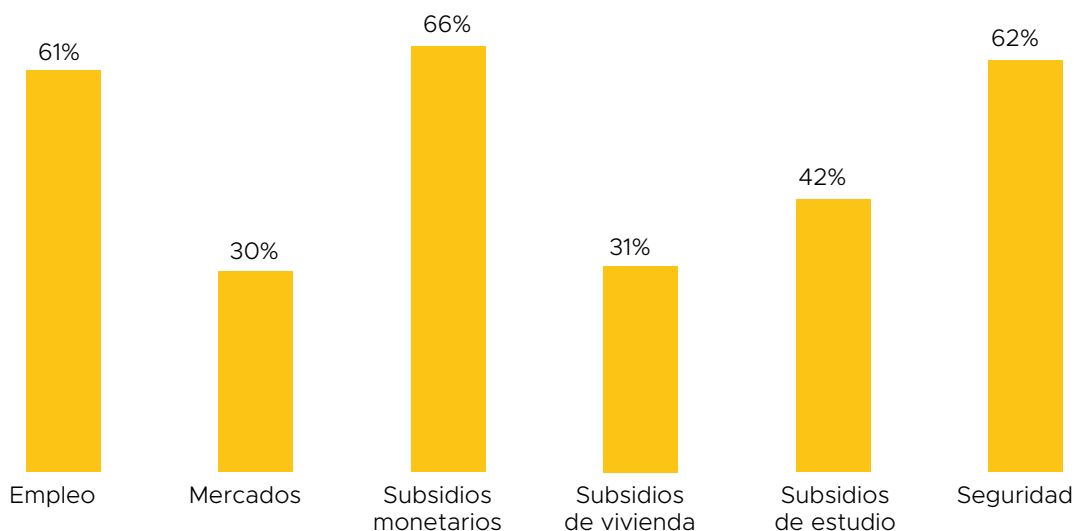
## Gráfico 2. Satisfacción con la gestión de la alcaldía durante la pandemia



Fuente: Sondeo online - CaliBRANDO 2020.

Por último, la Alcaldía de Cali ha invertido un alto presupuesto y esfuerzo en programas que, de acuerdo con los datos obtenidos por POLIS, no concuerdan con las preferencias y demandas de los ciudadanos caleños durante la pandemia. Por ejemplo, de las personas que consideran que deben recibir beneficios por parte del gobierno, el 30% solicita que el gobierno las puede ayudar, durante las circunstancias actuales, por medio de entrega de mercados, mientras que el 66% solicita asistencia mediante la entrega de subsidios monetarios. Si bien la entrega de mercados fue una de las primeras estrategias implementadas tanto por el gobierno nacional como municipal, este tipo de intervención es ineficiente en la gestión de recursos públicos, ya que los costos logísticos para la adquisición, distribución y entrega de estos mercados son relativamente altos, mientras que los subsidios monetarios pueden lograr un mayor alcance y representan menos costos operativos en su ejecución.

## Gráfico 3. ¿De qué forma le podría ayudar el gobierno?



Fuente: Sondeo online - CaliBRANDO 2020.

# Vulnerables



02

## *Confianza y satisfacción en las clases vulnerables*

Para el año 2020, la clase baja representaba el 36% de los hogares de la ciudad de Cali, la clase media el 41% y la clase alta el 23% (Alcaldía de Cali, 2020). La clase baja, conformada por los estratos 1 y 2, representa más de la mitad de la población caleña y se caracteriza por la precarización de bienes y servicios públicos de calidad. Por tanto, al encontrarse en tal desventaja inicial frente a las otras clases, es más probable que los choques negativos en la economía tengan mayores consecuencias en este sector de la ciudad, dado que no cuentan con los recursos para satisfacer sus necesidades básicas y mucho menos para afrontar todos los costos que trae esta pandemia.

De este modo, la clase media, conformada por los estratos 3 y 4, al tener un nivel de ingresos superior al de la clase baja, puede sobrellevar por un periodo de tiempo los gastos que tenga el hogar. No obstante, el deterioro de las condiciones socioeconómicas plantea la posibilidad de que la clase media retorne a la pobreza ante choques económicos negativos, dado que la composición del mercado laboral de la clase media se asemeja a la clase baja en cuanto a inestabilidad, informalidad y altos riesgos por baja protección social (BID, 2020).

Teniendo en cuenta los resultados negativos para la clase baja y la incertidumbre de la clase media, las instituciones gubernamentales plantean soluciones económicas para los más afectados. Los beneficios otorgados por parte del gobierno tienen el objetivo de aliviar la crisis, pero entre sus efectos se encuentra una posible relación con la confianza institucional. En términos generales, la confianza en las instituciones públicas está relacionada con los beneficios que se obtienen por parte de ellas, lo cual se evidencia con las personas que han recibido mercados o ayudas económicas del gobierno que reportan una satisfacción con la gestión de la Alcaldía, en términos de manejo de la pandemia, de 5.1 en promedio, en una escala de 0 a 10. En cambio, las personas no beneficiarias reportan una satisfacción de 4.3 en promedio. Es decir, los beneficiarios están un 18% más satisfechos con la gestión de la Alcaldía con respecto a quienes no obtuvieron beneficios por parte del gobierno.

Por otro lado, la confianza y satisfacción con la gestión de la Alcaldía con respecto a la pandemia es solo un aspecto particular que hace parte de la idea general sobre confianza con todas las instituciones gubernamentales. Por lo cual, se analizan los niveles de confianza reportados en tres entidades públicas: Policía Nacional, Concejo Municipal y Funcionarios Públicos para poder establecer un indicador de confianza institucional. El promedio de confianza reportado en estas tres instituciones se analizó de manera agregada, según los lineamientos que indica la OECD.

Las diferentes ayudas del gobierno estuvieron centradas en las personas que más lo necesitan, específicamente para las clases bajas, de la cual el 34% de los encuestados reportó haber recibido mercados y/o

ayudas económicas por parte del gobierno. Para la clase media, el porcentaje de encuestados que reportó haber recibido algún tipo de ayuda fue del 9%, demostrando la poca atención gubernamental con la fragilidad de la clase media ante posibles perturbaciones económicas. Entre los beneficiarios de clase media, se manifestó un claro incremento en la confianza y satisfacción con el gobierno al recibir este tipo de ayudas, dado que garantiza su permanencia en esta clase y mitiga los riesgos de caer en la pobreza.

# BENEFICIARIO



*Los ciudadanos beneficiarios de ayudas del gobierno están un 18% más satisfechos con la gestión de la Alcaldía con respecto a quienes no obtuvieron beneficios por parte del gobierno.*



**Gráfico 4. Relación entre confianza institucional y asistencia gubernamental por clases**

Clase baja	
<b>3.0</b> Si	<b>2.9</b> No

Clase media	
<b>3.7</b> Si	<b>3.1</b> No

Fuente: Sondeo online - CaliBRANDO 2020.  
Nota: la escala de satisfacción se mide en una escala de 1 a 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 completamente satisfecho. El promedio de confianza reportado en la Policía Nacional, el Concejo Municipal y los funcionarios públicos se analizó de manera agregada, según los lineamientos que indica la OECD.

No obstante, para la clase baja este efecto positivo no es tan notorio como para la clase media. Una posible explicación de este suceso es la constante insatisfacción que tienen las personas de clase baja con la gestión del gobierno. El sentimiento de exclusión y abandono estatal es predominante, lo cual puede corresponder a problemáticas estructurales asociadas a los bajos índices de satisfacción con la alcaldía en áreas como los servicios de salud, la generación de empleo, la seguridad y el tráfico reportados en CaliBRANDO durante años anteriores. Por supuesto, estas problemáticas no responden ante políticas coyunturales como lo es la entrega de mercados y/o ayudas económicas para aliviar la crisis generada por la pandemia.

**\*  
El sentimiento de  
exclusión y  
abandono estatal  
es predominante.**

## Referencias

Alcaldía de Cali (22 de diciembre, 2020). Cali en Cifras. Recuperado de: <https://www.cali.gov.co/documentos/1704/capitulos-de-cali-en-cifras/genPagDocs=2>

Bachelet, P. (s.f.) ¿Cómo la confianza impacta tu calidad de vida? Recuperado de: <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/como-la-confianza-impacta-tu-calidad-de-vida>

BID (2020). La clase media andina frente al shock de Covid-19. Recuperado: <https://publications.iadb.org/es/la-clase-media-andina-frente-al-shock-del-covid-19#:~:text=Los%20resultados%20sugieren%20un%20deterioro,poblaci%C3%B3n%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20pobreza>.

BID (2021). Perspectivas de investigación: ¿Cómo pueden construir confianza los gobiernos? Recuperado: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Perspectivas-de-investigacion-Como-pueden-construir-confianza-los-gobiernos.pdf>

Estella, A. (2020): "Confianza institucional en América Latina: un análisis comparado", Documentos de Trabajo nº 34 (2ª época), Madrid, Fundación Carolina

Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. Región y sociedad, 31.

OECD (2017). Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust. París: OECD. Recuperado de: <https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>.

Rifá, R (2017). Actitudes políticas en tiempos de crisis: La confianza en las instituciones políticas de España. Universitat Autònoma de Barcelona.

Sapienza, E. (2020). Percepción pública de la política e implicaciones para las respuestas a la COVID-19 en América Latina y el Caribe. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. Tomado de: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/blog/2020/taking-the-pulse-of-the-covid-19-response-in-latin-america-and-t.html>

## Ficha técnica:

### Calibrando a Cali 2020

<b>Grupo objetivo:</b>
Hombres y mujeres mayores de 18 años. Residentes en Cali.
<b>Tamaño de la muestra:</b>
1000 personas respondieron el sondeo online entre noviembre del 2020 y enero del 2021.
<b>Técnica de recolección:</b>
Sondeo online.
<b>Margen de error:</b>
El estudio no es estadísticamente representativo.

### CalíBRANDO 2017 y 2019

<b>Grupo objetivo:</b>
Hombres y mujeres mayores de 18 años residentes en Cali.
<b>Tamaño de la muestra:</b>
3774 encuestas realizadas entre 2017 y 2019. Encuesta representativa por sexo, estrato socioeconómico y raza/etnia.
<b>Técnica de recolección:</b>
Encuestas directas – cara a cara – en puntos centrales de la ciudad.
<b>Margen de error:</b>
2.8% con un nivel de confianza del 95%.

Más información: [polis@icesi.edu.co](mailto:polis@icesi.edu.co)

o visítanos en nuestra web

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

Haz click aquí y síguenos en nuestras redes sociales: **#Polisicesi**



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

