



Mesa de trabajo sobre cultura y responsabilidad ciudadana en Medellín

Organizador: Programa Medellín Cómo Vamos

Lugar: Auditorio periódico El Colombiano

Fecha: 11 de marzo de 2010

Hora: 8.00 a. m. – 11.30 a. m.

Contenido

Asistentes.....	1
Principales conclusiones de la mesa de trabajo sobre cultura y responsabilidad ciudadana.....	2
Intervención de Piedad Patricia Restrepo. Coordinadora de Medellín Cómo Vamos.....	4
Intervención de Paul Bromberg. Investigador del Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional	5
Intervención de Bernardo Toro. Asesor de presidencia de la Fundación Avina	11
Intervención de Piedad Monsalve. Subsecretaria de Educación Ciudadana de la Secretaría de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín.....	13
Intervención de Iván Darío Upegui. Jefe la Gestión Social y Atención al Cliente del Metro de Medellín.	17
Preguntas del público.	21
Panel de expertos	22

Asistentes

1. Ana Catalina Vanegas - Coordinadora Observatorio de Políticas públicas de Medellín
2. Ana María Zapata - Contratista - Alcaldía de Medellín
3. Andrés de Bedout - Gerente - Empresas Varias de Medellín
4. Ángela Maria Giraldo correa - Subdirectora Comercial - El Comité de Rehabilitación
5. Bernardo Toro - Asesor de Presidencia - Fundación Avina
6. Bibiana Maria Gaviria Taborda - Asistente de Recursos Humanos – Interquim
7. Camilo Andrés Soto Aristizabal - Coordinador Emprendimiento y Gestión Ambiental – UCC
8. Carlos Posada - Independiente
9. Carolina Marín Arango - Estudiante Administración - Universidad Pontificia Bolivariana
10. Catalina Botero - Pasante Comunicaciones- Medellin Como Vamos
11. Claudia García - Miembro - Nueva Acrópolis
12. Claudia Llano Restrepo - Directora Pedagógica - Colegio San José De Las Vegas
13. Diana Marcela Ardila - Asistente Técnica - Medellin Como Vamos
14. Elmer Zapata - Consultor - Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín



15. Erika Vanesa Enríquez - Coordinadora Temática - Observatorio de Políticas Públicas
16. Gladys Toro Bedoya - Consultora - Alcaldía de Medellín
17. Iván Darío Upegui - Jefe Gestión Social y Atención al Cliente - Metro De Medellín
18. José Joaquín Vásquez Ríos - Miembro - Consejo Territorial de Planeación de Medellín
19. Juan Aristizabal - Líder Temático Seguridad y Convivencia - Alcaldía De Medellín
20. Lina Colorado - Coordinadora de Comunicaciones – Proantioquia
21. Lina María Arias - Analista de Área – Comfama
22. Lina María Jiménez Villegas - Departamento Administrativo de Planeación de Medellín
23. Lucia De La Cuesta De Londoño - Coordinadora Institucional – Comfama
24. Luis Javier Gomez Castrillón - Director Protección Social – UCC
25. Luz Celina calderón - coordinadora - Premio Medellin La Más Educada
26. Manuel Guillermo García - Analista De Área – Comfama
27. Maria Patricia Garzón García - Coordinadora de Programas y Servicios - Comfama
28. Martha Cecilia Cadavid López - Profesional Universitaria - Municipio de Medellín
29. Monica Sandoval - Coordinadora Área de Educación - Proantioquia
30. Nora Elena Jiménez Gómez - Ingeniera de Sistemas - Municipio De Medellin
31. Nora Lucia Correa - Profesional Universitaria - Municipio De Medellin
32. Paul Bromberg - Investigador Instituto De Estudios Urbanos - Universidad Nacional
33. Piedad Monsalve - Subsecretaria de Educación Ciudadana - Alcaldía De Medellín
34. Piedad Patricia Restrepo - Coordinadora - Medellin Como Vamos
35. Santiago Correa- Analista – Comfama
36. Sergio Tobón - Coordinador - Centro de Pensamiento Social

Principales conclusiones de la mesa de trabajo sobre cultura y responsabilidad ciudadana

El jueves 11 de marzo en las instalaciones del periódico El Colombiano se llevó a cabo una mesa de trabajo sobre cultura y responsabilidad ciudadana organizada por el programa Medellín Cómo Vamos. Se contó con la participación de Paul Bromberg, investigador del Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional, Bernardo Toro, asesor de presidencia de la Fundación Avina, Piedad Monsalve, subsecretaria de educación ciudadana de la Secretaría de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín, y con Ivan Darío Upegui, Jefe la Gestión Social y atención al Cliente del Metro de Medellín.

El programa ha visto con preocupación que la ciudadanía en la Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín Cómo Vamos ha calificado con las notas más bajas de todos los temas por los cuales indaga la Encuesta a la cultura y a la responsabilidad ciudadana. La gente es consciente de que en materia de convivencia, solidaridad, cuidado de lo público, queda un camino largo por recorrer. Si la norma interiorizada es la de no acatar la norma legal, las sanciones pueden ser un buen instrumento para disminuir la conducta transgresora. No obstante, la Encuesta en 2009 también mostró que disminuyó la probabilidad percibida de ser “sancionado” si se exhiben comportamientos contrarios a la



legalidad, la convivencia y el respeto por el espacio y los bienes públicos; en promedio se pasó de 3,4 a 3,1 en una escala de uno a cinco, donde uno es nada y cinco es mucho.

En términos de política pública el tema de cultura ciudadana será el tema más importante para las ciudades en el siglo XXI. Y justamente la pregunta central, y lo que constituye el *quid* del asunto es ¿cuál es el papel que deben asumir los gobiernos en el propósito de promover una mayor cultura ciudadana? En esta tarea estuvo trabajando el profesor Bromberg para Bogotá, durante las administraciones de Antanas Mockus. Su conclusión más importante es que al no encontrarse una relación directa entre valores y comportamientos, es decir, aunque la gente manifieste una buena percepción frente a la Ley, no la cumple, es indispensable no enfocarse en los valores, ya que estos son compartidos por la mayoría de la sociedad, si no trabajar sobre comportamientos. La obligación de los gobiernos debe ser HACER CUMPLIR LA LEY Y LAS NORMAS, no es una elección, pero dicha obligación deber ser observada como una oportunidad de cambio social, y dados los recursos limitados del Estado, concentrarse en las normas más vitales para alcanzar un mayor bienestar general.

Justamente, el doctor Toro manifestó que la ciudad que soñamos, el imaginario de ciudad que queremos construir solo se logra si multiplicamos los bienes públicos en nuestra ciudad, entendidos estos como bienes a los cuales cualquier persona, sin importar ni su condición social, económica, credo, raza, etc. puedan acceder con igualdad de condiciones, recibiendo la misma calidad. En la medida en que los bienes públicos se multipliquen en la ciudad, el control social se hará presente, y fluirá sin necesidad de idear nuevas políticas para promoverlo. Frente a las responsabilidades para ese cambio, aludió al rol de las elites, entendidas éstas como “Persona o grupo cuyas actuaciones y decisiones pueden modificar los modos de pensar, sentir o actuar de grandes sectores de la población”. Sin las elites es imposible un verdadero cambio. La sociedad civil representada en las elites tiene un gran poder transformador en sus manos porque son las que poseen las redes sociales, la que legitima o deslegitima las instituciones públicas o privadas, la que genera gobernabilidad y la que valida a sus gobernantes.

Por su parte, la Secretaría de Cultura Ciudadana mostró los principales resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana llevada a cabo en la ciudad en 2009. En general, se encontró frente a los resultados de 2007 una disminución del porcentaje de personas que encuentran justificación para desobedecer la Ley. En sintonía con los datos encontrados para Bogotá en 2008, un alto porcentaje de personas justifican el desobedecer la Ley cuando se trata de la única forma en la cual pueden ayudar a las familias. Otro hallazgo interesante es que entre 2007 y 2009 disminuyó el control social en la ciudad, la gente está menos dispuesta a llamar la atención a otros antes comportamientos como tirar las basuras en la calle o cruzar la vía por sitios prohibidos, y aumentó el porcentaje de personas que dicen que hacen el control social por temor a la reacción.

Finalmente, el doctor Upegui del Metro de Medellín, destacó lo que a su juicio han sido elementos clave para lograr la consolidación de la Cultura Metro, entendida ésta como “ un modelo de gestión social, educativo y cultural , que busca generar cultura ciudadana, basada en valores,



comportamientos, actitudes, lenguajes y responsabilidad, que le permite a un grupo social mantener una relación armónica con las personas o comunidad que le rodea”: la continuidad de los procesos, llevan trabajando el tema desde 1988, y lo han incorporado dentro de su misión y visión; los usuarios deben ser entendidos como multiplicadores de la Cultura Metro; el aprendizaje de las mejores prácticas; las políticas de largo plazo bien estructuradas y el trabajo en equipo. Además, incluir dentro de la política tanto la zanahoria como el garrote, es decir, que la institución reconoce que el control también ha sido necesario para la consolidación de la Cultura Metro.

Intervención de Piedad Patricia Restrepo. Coordinadora de Medellín Cómo Vamos

Medellín Cómo Vamos es una alianza interinstitucional privada. En Medellín tenemos a Proantioquia, la Universidad EAFIT, Comfenalco, Comfama, el periódico El Colombiano, la Cámara de Comercio de Medellín y en Bogotá tenemos a la Fundación Corona, la Casa Editorial El Tiempo y la Cámara de Comercio de Bogotá. Todas estas instituciones se unieron desde 2006 para hacer seguimiento y evaluación a la calidad de vida en Medellín. Uno de los temas que interesa dentro del análisis de la calidad de vida y que a veces se deja de lado en muchas instituciones que analizan la calidad de vida es el de la cultura y la responsabilidad ciudadana.

Una aspecto importante del quehacer de Medellín Cómo Vamos es la Encuesta de Percepción Ciudadana que hacemos entre junio y julio y que socializamos a la comunidad entre el mes de agosto y septiembre. Al respecto, es muy curioso y creo que a ustedes les ha tocado escuchar que dicen que el paisa es muy optimista y que usualmente en términos de satisfacción con servicios o bienes a los que accede la comunidad son evaluados bastante bien, pero en el caso de la cultura y la responsabilidad ciudadana la ciudadanía le otorga la peor calificación.

Una ventaja de la Encuesta de Percepción es que podemos comparar los resultados de Medellín como los de otras ciudades de Colombia que hacen parte de la Red de Ciudades Cómo Vamos. Digamos que es un hecho estilizado que la responsabilidad ciudadana es muy mal evaluada por la propia ciudadanía en todas las ciudades de la Red.

Les voy a dar unos datos como abre bocas antes de tener a nuestros cuatro invitados con una experiencia muy interesante frente a lo que son las políticas públicas de cultura y responsabilidad ciudadana.

En Medellín la calificación de las personas encuestadas frente al cumplimiento y el respeto a las normas muestra que los aspectos mejor evaluados sobre son el cuidado del metro con una calificación de 4,1, en una calificación que va desde uno hasta cinco, donde uno en este caso es un bajo respeto a las normas y cinco un alto respeto a las normas; le sigue el acatamiento al pico y placa con 3,7, seguido por el pago de impuestos y la legalidad en la conexión de los servicios públicos, estos dos últimos con 3,4. Los aspectos peor evaluados en 2009 son el comportamiento de los conductores y de los peatones, ambos con 2,7. En materia de convivencia las calificaciones son las más bajas, muestran como lo peor evaluado el respeto por las personas de diferente orientación sexual con 2,7, el respeto por la vida con 2,6 y el respeto por los desplazados igualmente con 2,6.



También se hace una pregunta sobre la probabilidad que percibe la ciudadanía de ser sancionado ante comportamientos relacionados con el espacio público, la legalidad, la movilidad y la tolerancia. El incumplimiento del pico y placa en todas las ciudades de la red fue el que la gente percibe con la mayor probabilidad de tener una sanción. En Bogotá es donde es más alta la percepción con una calificación de 4,0, en una escala de uno a cinco, donde 1 es nada probable y cinco muy probable y la más baja es Cartagena con una calificación de 3,2. Por su parte, el comportamiento que se percibe como menos probable de ser castigado varía en todas las ciudades, en Cali es no usar paraderos con 2,8; en Medellín es orinar en el espacio público con 2,6; en Bogotá es arrojar basuras en las calles con 3,0; en Barranquilla este mismo ítem se califica con 1,9, al igual que no usar puentes peatonales que en Cartagena también obtiene la misma calificación. En promedio la ciudad donde los aspectos evaluados se perciben con la mayor probabilidad de ser sancionado es en Bogotá con 3,5, le sigue Medellín con 3,2 y muy de cerca Cali y Cartagena con 3,1. La de menor percepción es de Barranquilla con 2,6. Esto resume un poco los resultados de las Encuestas de Percepción para las ciudades Cómo Vamos frente a la cultura y la responsabilidad ciudadana.

Hoy entonces tenemos como invitados a Paul Bromberg. Investigador del Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional, es ex alcalde de Bogotá, trabajó durante el gobierno de Antanas Mokus en todos los temas de cultura ciudadana. Tenemos también como invitado a Bernardo Toro, quien actualmente es asesor de presidencia de la fundación Avina. También esta como invitada a la Subsecretaria de Educación Ciudadana, Piedad Monsalve, de la Secretaria de Cultura Ciudadana de Medellín. Finalmente, tenemos a Iván Darío Upegui, Jefe de Gestión Social y de Servicio al Cliente del Metro.

El propósito es discutir elementos clave de la política pública que nos permitan ir mejorando la cultura y la responsabilidad ciudadana. La ciudadanía es consciente de que allí estamos mal y la pregunta es en términos de política pública qué podemos hacer para mejorar.

Intervención de Paul Bromberg. Investigador del Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional

La identidad con el sitio de vivienda, no necesariamente el barrio, sino la ciudad puede ser una identidad fundamental para formar sociedad. Actualmente, el trabajo empieza a desaparecer como elemento de identificación de quién soy yo, nadie sabe quién soy yo, yo soy sociólogo, trabajador, cualquier cosa y mañana puedo dedicarme al taxi porque no tengo otra alternativa, otro día tengo que hacer otra cosa, tenemos que hacer muchas cosas en la vida y eso cambia mucho la forma de ser de la sociedad. Qué compete al Estado, como política pública, es difícil de saber, pero es el tema del siglo XXI, a veces lo llaman el problema de la seguridad ciudadana que es el problema de todas las ciudades del mundo, pero eso está asociado al otro lío, que es el que estamos mencionando.

Yo tengo que hablar de cultura ciudadana y de lo que hicimos como ciudad. Es muy importante mencionar cual es el origen de la cultura ciudadana. El origen de la cultura ciudadana es el ciudadano como habitante de ciudad, es el ciudadano incorporándose a las formas de identidad de la vida urbana, lo que significa entre otras cosas la pérdida de la adscripción a la familia como valor



fundamental. Las encuestas en Colombia muestran que nos parecemos a la Italia de hace treinta años, en donde por defender a la familia somos capaces de cualquier cosa. Ahora, eso comienza a pasar con la modernidad donde usted encuentra aspectos de identidad distintos a los de la familia.

Cuando llegamos a la alcaldía de Bogotá, llegamos con una frase nueva, que ahora ha perdido significado porque allí están metiendo todo. Inicialmente la cultura ciudadana la definimos como el conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia a diferencia del sentimiento de pertenencia), facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos. La palabra deber ya no se puede mencionar en Colombia, ahora todo son derechos.

Qué es la cultura ciudadana como política pública, esto estaba escrito en el Plan de Desarrollo de 1995: Consiste en... desencadenar y coordinar acciones... que inciden ... sobre la manera como los ciudadanos perciben, reconocen y usan los entornos sociales y urbanos y cómo se relacionan entre ellos en cada entorno. Pertenecer a una ciudad es reconocer contextos y en cada contexto respetar las reglas correspondientes.

Esto es evidente, en el sitio donde usted se siente familiar, se mueve con confianza. Lo que nosotros queríamos lograr es un cambio sobre las actitudes de los ciudadanos frente a las reglas colectivas que son muy racionales. La sorpresa para nosotros fue que había una enorme identidad de las personas hacia las reglas y otra cosa era que no las cumplieran. De ahí nos dedicamos a hacer lo que llamamos la "Ingeniería de la cultura" esto produjo algunos éxitos y algunos fracasos.

Se paso de lo que es el habitante de la ciudad a la ciudadanía. Este ciudadano no se refiere al ciudadano de la Revolución Francesa, se refería al habitante de la ciudad pero ahora es la ciudadanía y tenemos una Visión 2019 de cultura ciudadana, pero veamos por qué se da ese salto y cuáles son las potencialidades de ese proceso. Tengo acá una cita de Carlos Alberto Montaner que me parece interesante para puntualizar sobre el problema "Las ciudades hacen a los hombres. Y los hacen para bien o para mal. Un joven criado en Viena o en Berna aprende desde su infancia a respetar las reglas, a cuidar los bienes públicos como propios... Sus coetáneos en Asunción o en La Paz tendrán un comportamiento diferente. Sus ciudades no lo invitan a cuidar el ornato colectivo. La lección que aprende es la contraria: el bien común no existe..." Carlos Alberto Montaner. *Los latinoamericanos y la cultura occidental*. Editorial Norma, 2003

Entonces uno dice que los comportamientos ciudadanos corresponden al reconocimiento de lo que es común en la ciudad, donde casi todo es común. La ciudad aparece porque hay espacio público, no porque haya espacio privado. La ciudad es el espacio público común con unos islotes de espacio privado. Nuestra residencia, nuestro trabajo, tiene sentido porque estamos inmersos en un colectivo, es el espacio para conceptualizar lo que llamaremos el bien común. Entonces parece una oportunidad que resulta de una obligación. Porque "...hacer cumplir las leyes" no es optativo para el gobierno urbano, es la obligación primera del Alcalde. El problema es que salen muchas leyes ridículas, en Bogotá por ejemplo hay que ponerles bozal a los gatos, uno mira las normas y se sorprende de la cantidad de mojigatería que tenemos, pero no todas son así hay muchas que son



relevantes para la vida urbana. Sin embargo, aunque la obligación sea hacer cumplir las leyes, hay muchas maneras de hacerse el de la vista gorda, los Alcaldes a veces no le dan importancia, no hace parte de su programa de gobierno, algunos creen que “hacer cumplir las leyes” sería de derecha.

Si pensamos en que son las normas y que es la vida en común en ciudad, esa obligación se convierte en una oportunidad. Uno se preguntaría si el cumplimiento cuasiuniversal de una buena cantidad de reglas formales urbanas mejoraría la vida colectiva e individual de sus habitantes. La respuesta es sí y eso es mucho más cierto en los sectores populares. En los sectores no populares, de clase media y alta cada quien se aísla en su sitio y tiene la manera de resolver sus propios problemas. En los otros lugares los problemas de convivencia son mucho mayores. Luego una política de cultura ciudadana y de conformación de comunidad es más importante aun en los sectores populares y la pregunta que uno se hace es si ¿el cumplimiento cuasiuniversal de las reglas se corre hacia una actitud acerca de la ley y de la conformación de nuestra sociedad como Estado? Lo que digo es que es una obligación, pero la pregunta es si al mismo tiempo ¿debemos tomar esa obligación como una oportunidad? La respuesta es que nos toca hacerlo. Podemos teorizar un poco más sobre el tema: la “vida en sociedad” se experimenta como urbanita... es decir, nosotros vivimos en una sociedad, pero yo diría que la sociedad colombiana no existe, somos muy distintos en diferentes regiones, pero aun así la vida de los colombianos en las diferentes ciudades se experimenta como habitantes de una ciudad y por consiguiente es el espacio para entender la cuestión del orden colectivo de la ciudad que se constituye en una herramienta de construcción de relación entre el individuo y el estado...

La pregunta ahora es si la relación entre el individuo y el Estado es lo que constituye la tal “ciudadanía” y yo diría que sí, el concepto de ciudadanía tiene sentido porque existe el Estado, se es ciudadano de estado.

En resumen, cumplir la ley es una obligación, hacer cumplir la ley es una obligación para un alcalde o un gobernante y eso hay que hacerlo de manera inteligente no es dedicarse a hacer operativos para sancionar hoy una cosa y mañana otra.

La pregunta del millón entonces es: dada la voluntad política de las autoridades de hacer cumplir las normas... ¿Cómo se hace para que produzca resultados? Y surgen otras preguntas: ¿Primero el cumplimiento, luego los patrones evocados de justificación? O ¿Primero los patrones evocados de justificación, luego el cumplimiento? Que es primero, cambiar lo que la gente piensa sobre la ley y luego de que haya cambiado lo que la gente piensa sobre la ley entonces ahí sí hacemos que cumpla la ley o primero obligamos a la gente a cumplir la ley y luego se supone que eso cambia los patrones evocados que es lo que ocurre en Berna y en Viena, se hace cumplir la ley y luego el niño nace en un espacio en el cual la ley se cumple, nosotros tenemos lo contrario por eso somos tan simpáticos los colombianos porque nos enseñan en el colegio todo lo contrario de lo que ocurre afuera. Si uno mira las competencias ciudadanas que obligan a los maestros a enseñar es sorprendente que no aparece ni una sola vez la palabra sanción, o sea que tenemos una comunidad de gente toda igual, todos somos igual de buenos y nadie debe ser sancionado, no aparece en nuestras escuelas, tenemos una imagen de que toda la sociedad es homogénea, compuesta por hormiguitas iguales y ninguna quiere



hacer nunca nada malito. Esa visión de cultura ciudadana del año 2001 cambió completamente en el año 1995 y fue lo que en realidad se disparó en Colombia y es una cantidad de publicidad en los medios de comunicación diciendo que debemos ser buenitos y de esa manera vamos a cambiar la actitud de la gente hacia la ley y cambiamos la actitud de la gente, por las mañanas leemos la ley antes de salir y cuando salimos ya cumplimos. Exagero un poco pero miremos el texto: cuál era el proyecto de cultura ciudadana en 2001: “hacer cultural y moralmente válidas las prescripciones legales y combatir la justificación moral o la aceptación social o cultural de comportamientos ilegales”, es decir, lo que hay que hacer es combatir mediante acciones de gobierno la justificación moral o la aceptación social o cultural, cambiar la cultura y eso cambiaría el comportamiento. Es un cambio muy radical frente a lo que se hizo entre 1995 y 1997 cuando se hizo ingeniería de la cultura y en realidad lo que se hizo fue ingeniería de la autoridad haga discurso mientras tanto y hágalo además de manera inteligente, mire cuales son las razones para el incumplimiento de la ley en los sectores sociales y esperan que a partir de eso el asunto empiece a cambiar.

Se hacen encuestas y se le pregunta a la gente ¿cuando se justifica desobedecer la ley? y la gente responde “porque otros lo han hecho y les ha ido bien”, porque “es lo acostumbrado”, “cuando es muy provechoso económicamente”, cuando “es bastante seguro que no va a ser castigado”, para “responder a una ofensa”, esto es lo que llamamos la actitud frente a la ley. Otra pregunta es ¿cuáles son las justificaciones para utilizar la violencia vs. Justificaciones para desobedecer la ley? las respuestas que da la gente: “atajismo por justicia”, “familismo”, es decir por la familia se puede desobedecer la ley, “atajismo” por bienes, honor, logro, impunidad, dinero, religioso, etc. Esto se llama “atajismo” pero la pregunta en realidad es algo así como ¿si alguien está matando a su hermano entonces usted llama a la policía o lo defiende?, si usted lo defiende eso se denomina “atajismo” las preguntas no son muy claras pero lo que quiero mostrar es que se trata de una encuesta en la cual se le pregunta a la gente por su actitud frente a la ley, se obtienen unas respuestas y luego se convierte esa información en una política pública.

Dígame si en su opinión se justifica o no usar la violencia cuando.... Los resultados para Bogotá 2008 dicen que: en defensa propia un 53%, para ayudarle a la familia el 23%, para defender sus propiedades o bienes un 22%.

Lo que quiero mostrar es que esta información sobre la actitud de las personas hacia la ley hay que bajarlos a indicadores para hacer política pública.

Hay dos opciones: el cambio de patrones de justificación, podríamos llamarlo un cambio cultural, pero cambiar los patrones culturales es un asunto de siglos, de generaciones. Las sociedades cambian de patrones culturales, eso es cierto, pero porque mueren unas generaciones y son reemplazadas por otras que han vivido en una sociedad distinta y por consiguiente tiene valores distintos. La sociedad europea ahora es fruto de personas que no conocieron ni la guerra ni la escasez de la posguerra, crecieron en una sociedad con abundancia y seguridad y tendrán una idea diferente de la sociedad y como ellos son quienes ocupan el espacio grande de las encuestas, entonces parece que la sociedad ha cambiado de cultura, pero los individuos generalmente no.



Entonces si uno se propone un cambio en el patrón de justificación tiene unas opciones de trabajo, pero lo que uno se propone es identificar los patrones de justificación y generalmente hacer acciones demostrativas, aprovechar momentos de la sociedad para hacer un discurso público.

Esta concepción de lo que debe ser la cultura ciudadana, del cumplimiento de las reglas, tiene un modelo de impacto por detrás que yo llamo la modalidad de invocación, requiere sacerdotes, profetas, alguien que consideremos fuerte. Hay que promover los valores o actitudes y eso producirá un cambio del comportamiento habitual.

Otra forma es más pertinente es aprovechar cualquier conflicto social específico para hacer la discusión sobre cuáles son las reglas comunes, para discutir el tema. Hay que utilizar como forma de gobierno el hecho de que siempre habrá conflictos sociales y a partir de allí hay que buscar soluciones generales y dejar el mensaje sobre el papel del estado y de las reglas.

Son dos maneras de utilizar el modelo de invocación. Las hipótesis del modelo de invocación son: que los valores anteceden a los hábitos y/o están ligados entre sí. Fuertemente o no, pero ligados...

Los psicólogos sociales seguramente me van a decir que no, ya saben que esto sí. No hay una relación estrecha entre el comportamiento de la gente y los valores que se supone que la gente tiene. Lo que nosotros intentamos demostrar es que las actitudes frente a la ley eran adecuadas para el cumplimiento de la ley, pero la ley no se cumplía. Luego lo que teníamos era un comportamiento colectivo que no era coherente con lo que la gente estaba pensando, sin embargo se daba. Luego nosotros no nos preocupamos entre el 95 y el 97 por cambiar valores. Además hay un lío con el cambio de valores y es que en todo caso seguimos pensando que en una cultura política como la nuestra, en un país como el nuestro, no queremos que el estado nos imponga valores. El papel del estado es que la gente no mate al otro, pero el papel del estado no puede ser convencer a la gente de que hay que respetar al otro.

Para nosotros los mayores que fuimos testigos de lo que fue todavía la discriminación racial en los Estados Unidos en los setentas, encontrar un presidente como Obama, a nosotros nos tocó la ventaja de poder mirar esa transición, eso no significa que el problema está resuelto, pero sí es un paso gigantesco. Lo que supone este modelo es que la deliberación pública conduce a la introspección y ésta al cambio de patrones de justificación. Nosotros nos encontramos que los valores son ampliamente compartidos por la cultura en Colombia, lo cual facilita mucho la democracia como la conocemos hoy en día.

Se espera que si aumenta el porcentaje de ciudadanos que justifica "lo bueno" y rechaza lo malo, mejorarán los comportamientos colectivos. No es cierto.

Una pedagogía masiva desde el gobierno ("Obras con saldo pedagógico"). El gobierno es el actor más relevante de la ciudad, lo ve todo el mundo en la prensa, todos saben quién es el alcalde, en cambio los actores cívicos aparecen de vez en cuando por allí.

El gobierno es el que puede trabajar finalmente. Estamos hablando de acciones masivas desde el gobierno.



Hay una metodología de trabajo que ha sido lo más tradicional (para los “perezosos”): la publicidad en medios masivos. Algunos alcaldes de municipios intermedios vienen de vez en cuando a que los ayude en los temas de cultura ciudadana, pero lo que los alcaldes quieren es una campaña publicitaria. En vez de promover la imagen del alcalde diciendo “yo soy bueno” lo que hace el alcalde es hacer publicidad de que seamos “buenitos”

Un alcalde de la costa me llama para ver como hacemos para que la gente no mate las tortugas, me invitaron a un evento para promover que la gente disminuya el consumo de caldo de tortuga, pero claro que el evento era tomando caldo de tortuga. Entonces lo que hay que hacer no es quitarle a a gente las ganas de comer tortuga, hay que aumentar la oferta, inventarse un criadero.

La otra alternativa no completamente opuesta, es la de cambiar los comportamientos. Mire cada comportamiento y a partir de cada comportamiento, mire cual es pertinente y relevante cambiar y comience un proceso de pedagogía masiva para cambiarlos. Usted lo que va a descubrir si hace una encuesta previa es que se la gente sabe los comportamientos que hay que cumplir y si lo sabe y sin embargo no se cumple pues trabaje con ellos. Lo que se busca es transformaciones dirigidas de comportamientos colectivos... es mirar por que se incumplen las reglas.

Pasemos a mirar como se haría la ingeniería de autoridad. La Secretaria de Cultura de Medellín nos contaba que consiguieron que las empresas que venden motos obliguen a la gente a comprar el casco de una vez, eso es muy ingenioso. Ahora, hay que mirar si eso simplemente incomoda a los ciudadanos o si realmente ha comenzado a disminuir la mortalidad en los accidentes de motos. Porque en todo caso el estado debe buscar ejercer la autoridad lo menos posible.

Yo si quiero tocar un tema que ocurre en todo el país con las multas. En Bogotá los taxistas hacen un paro pidiendo que los exoneren del pago de multas que les han puesto en los últimos cinco años y la respuesta es “como se le ocurre”, pero de pronto tienen razón. Nos encanta poner multas, no podemos ver a alguien feliz, porque pensamos que algo tiene que estar mal y hay que prohibir eso. Ponemos multas por todo, a un congresista se le ocurrió que si uno no anda con las luces en carretera eso merece \$250.000 pesos de multa ¿eso está bien? Hay algún indicador de que eso es bueno o necesario o eso qué función cumple y en ningún peaje hay un letrero de la policía diciendo ojo, cuidado, no se le olvide prender las luces, cien metros después esta la policía mirando quien lleva prendidas las luces, eso no tiene sentido.

La pregunta es cuales son las multas necesarias. Un ejemplo, un taxista ha acumulado un numero de multas que equivalen a la mitad del precio del carro, ya no tiene sentido cobrárselas, esa persona estará dispuesta a morir pero no a entregar su carro. Hay que evaluar la pertinencia de las multas y los montos. Hay allí un conflicto, la multa tiene que tener un monto suficiente para disuadir frente al cumplimiento o no cumplimiento de la norma, pero cuál es el valor social del cumplimiento de la norma. Cuando se le pregunta a la policía como ejerce la autoridad lo único que tiene son multas, ningún trabajo de ingeniería de autoridad, la pregunta es cómo hago que las reglas importantes se cumplan.



Nosotros vivimos un proceso muy importante en el tema del control de alcohol en Bogotá. Se redujo el número de homicidios en accidentes de tránsito, fue un trabajo de ingeniería de autoridad.

Intervención de Bernardo Toro. Asesor de presidencia de la Fundación Avina

La propuesta de ciudades sostenibles es un trabajo que se viene haciendo en América Latina y tiene treinta ciudades involucradas en el proceso. Avina está promoviendo este movimiento con base en los aprendizajes obtenidos en Colombia, para mí es un placer estar aquí con ustedes y decirles que hacemos parte de algo más grande que Medellín Cómo Vamos.

Todo esto es resultado del aprendizaje que comenzó en Bogotá mucho antes de Mokus en un proceso que se llamó Bogotá 2000 y se han venido sistematizando algunos aprendizajes de ello.

A mí me parece muy importante entender qué son las ciudades porque generalmente pensamos que una ciudad son los edificios y lo que importa es que la ciudad es una acumulación de energía que se manifiesta por el tipo, cantidad y calidad de las transacciones que genera. Por ejemplo si mañana hay una epidemia y todo el mundo se va de Medellín, quedan los edificios, las calles, pero no queda la ciudad porque la ciudad porque no hay transacciones.

Este concepto nos lleva a preguntarnos en qué consiste la transformación de una ciudad, dónde ponemos el trabajo. Allí es donde se encuentra la aplicación de toda la ingeniería pedagógica que proponía Paul. Transformar una ciudad implica comprender y transformar las arquitecturas políticas, sociales y culturales que producen las transacciones. Si cambian las transacciones cambia la ciudad.

Lo que sigue es entonces cómo diseñamos esas arquitecturas, cómo cambiamos ciertos comportamientos, es cómo cambiamos el sistema para que la gente tenga transacciones que agreguen valor y que si no agregan valor tengan consecuencias que obliguen a la gente a abstenerse de esa transacción.

Un punto muy importante es que una cosa es hacer proyectos en la ciudad y otra cosa es tener la ciudad como proyecto. Durante mucho tiempo las ONG han desarrollado proyectos en la ciudad, pero la idea de esta propuesta es tener la ciudad como proyecto. Hay que tener la ciudad como un bien público que le conviene a todos de la misma manera. Hay que trabajar mucho en la concepción de que la ciudad no es un bien privado, sino un bien público. Lo que pasa es que en América Latina tenemos un problema muy fuerte y es que no conocemos bienes públicos. Tenemos muy poca comprensión de los bienes públicos, conocemos bienes estatales, pero no bienes públicos.

Las sociedades tienen muy pocos elementos para generar articulación social. La educación, el ejército, los medios de comunicación. El gran instrumento es el sistema educativo, que en lugar de articular esta fracturando la sociedad por la brecha en la calidad de la educación estatal y privada.

Entonces, ¿cómo convertimos la ciudad en un bien público? Es la discusión que siempre planteo y mi respuesta es que se hace con las elites. ¿Qué son las elites? Son personas o grupos cuyas actuaciones y decisiones pueden modificar los modos de pensar, sentir o actuar de grandes sectores de la población. (H. Gómez Buendía): La involucración y compromiso de todas las elites de todo tipo,



facilita y hace posible las transformaciones de la ciudad: Todos los sectores, gremios y grupos sociales de una ciudad tienen sus élites. El alcalde es elite, Bojanini es elite, la líder de las prostitutas es elite, el líder de los vendedores ambulantes es elite, no se trata de cargos, se trata de líderes.

Los que construyen la ciudad tienen que ayudar a transformarla. ¿Qué significa desde esta perspectiva que la ciudad sea un bien público? Significa que es un lugar de equidad, donde todos los bienes contribuyen a que la gente se sienta articulada con la otra, un Metro, un Transmilenio es un instrumento de equidad, por eso es tan importante que la educación, la salud, la información, se constituyan en elementos de equidad.

Hay que hacer un gran trabajo de cómo construir un gran proyecto de ciudad alrededor de la ciudad que queremos equitativa donde los bienes públicos abunden y algo para que eso ocurra es el trabajo de las élites.

Lo otro es que nadie conoce una ciudad, todos vivimos en el imaginario que tenemos de la ciudad y en consecuencia de ello actuamos. Entonces uno de los grandes trabajos que hay que hacer inclusive desde el sistema educativo es cómo producir imaginarios realmente productivos y uno de esos imaginarios es que la ciudad tiene que ser un lugar de equidad. Pero ¿qué es un imaginario? No es un eslogan, es ponerle gramática a algo que ya reside en la conciencia de la sociedad.

En un trabajo que se hizo en Sao Paulo, con un grupo de antropólogos y sociólogos se encontró que lo que la gente quería era propiedad de la ciudad, sentir emoción de la ciudad y por eso se le puso Nossa Sao Paulo, nuestra Sao Paulo. Cuál es el imaginario de Medellín que nos permite a todos unirnos para tratar de darle sentido a la puerta de la casa, al Metro, o al Cable, o a la autoridad, o a los semáforos, esta es una de las tareas más importantes de la transformación de la ciudad.

Cómo generamos nuevos imaginarios en la sociedad para que nos vamos articulando y transformando. En la época de Jaime Castro, el imaginario de Bogotá era una ciudad segura, una capital productiva (de alto valor agregado económico, laboral, cultural y social) y una ciudad buena para vivir.

Una cosa que se dice es que la ciudad no tiene recursos. Eso no es cierto, la ciudad es inmensamente rica en recursos, las ciudades poseen las redes sociales, en las élites está todo. La que legitima o deslegitima las instituciones públicas y privadas, si mañana ustedes deciden no volver a comprar en el Éxito, a las 24 horas cierran el Éxito, porque es la ciudad la que valida los mercados, no es la propaganda, ni la plata de los franceses, son los ciudadanos los que valoran las cosas, somos nosotros los que le damos valor a las políticas, las cosas tienen la fuerza que nosotros queremos darle, ningún político tiene poder si nosotros no se lo damos.

Las ciudades poseen dinero, la que es rica es la sociedad civil, no el estado. La gobernabilidad como capacidad de una sociedad civil de aceptar el orden y las reglas, la ciudad es la que valida los gobernantes, sus planes, etc.

Este tipo de programas como Medellín Como Vamos es más que vigilar la ciudad, es construir la ciudad. Una cosa importante es que estos proyectos tienen que involucrar a los jóvenes, si uno logra



involucrar los jóvenes en los cambios va a quedar responsables por mantenerlo en el futuro. Los jóvenes se tienen que sentir parte de la gobernabilidad. Tenemos un problema, pocos mecanismos de integración de la sociedad dentro de ella misma, esa es la importancia de los parques, de los festivales, del teatro callejero y de eventos en la ciudad, donde este toda la sociedad mezclada para que el joven o el niño comiencen a tomar parte de la actividad de la ciudad.

Intervención de Piedad Monsalve. Subsecretaria de Educación Ciudadana de la Secretaría de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín

Vamos a hablar un poco de la Encuesta de Cultura Ciudadana de 2009, es la tercera encuesta que hace la Alcaldía de Medellín para medir disposiciones, actitudes, algunos comportamientos, percepciones.

Esta encuesta nos permite mirar un poco cuáles han sido los impactos de acciones, programas y procesos adelantados desde la Administración para impactar en cultura ciudadana.

Esta encuesta es realizada con la ayuda de Fundación Terpel que también apoya este tipo de estudios en distintas ciudades del país y es realizada por la Corporación Visionarios por Colombia, es la misma Corporación que hizo las anteriores encuestas.

La presentación me va a permitir hacer algunos comentarios acerca de lo que ha sido la política de la administración en materia de cultura ciudadana, como bien lo mencionaban el Dr. Bromberg y el Dr. Toro, la cultura ciudadana es un tema que requiere de tiempo, no se avanza de hoy para mañana. En Medellín desde 2004 se ha estado en un proceso político continuado por el gobierno actual y que ha hecho de la cultura ciudadana un eje transversal en el Plan de Desarrollo.

Desde la Secretaría de Cultura Ciudadana se lideran muchos programas pero en realidad se trata de algo articulado desde toda la Alcaldía

En la Encuesta de Cultura Ciudadana la población objetivo del estudio es el conjunto de hombres y mujeres mayores de catorce años residentes en los hogares no institucionales de la ciudad de Medellín. Para la aplicación del estudio en 2009, el trabajo de campo de recolección de información se realizó entre el 19 de septiembre y el 3 con un equipo que estuvo conformado por veinte encuestadores, cinco supervisores y dos coordinadores. El total de encuestas fue de 2158.

Aquí tenemos algunas de las preguntas, no todas y están tratando de mostrar la evolución. Analizando los indicadores en conjunto se encuentra un avance en la cultura ciudadana. Esta encuesta se puede comparar con otras ciudades donde Corpovisionarios hace el mismo proceso.

Ante la pregunta qué influye más sobre los comportamientos sociales en Medellín, en general la gente dice que está regulada por su propio comportamiento, el 71%, pero cuando se pregunta sobre el comportamiento frente a los otros la gente tiende a disminuir esa visión y lo que más influye es el placer por cumplir con la propia conciencia con un 36% seguida del temor a la multa o a la cárcel con un 32%.



Respecto al cumplimiento de la ley. Cuando se pregunta si se justifica desobedecer la ley si se compara la disposición que tenían los medellinenses en 2009 frente a la de 2007, la mayoría de la gente dice que se justifica el no cumplimiento de la ley cuando se puede beneficiar a su propia familia. Frente a 2007 todas las justificaciones para incumplir la ley disminuyen. En comparación con el promedio de las ciudades latinoamericanas Medellín aparece con unos indicadores sobre la cultura de la legalidad, mejores que el promedio. Esto quiere decir que los ciudadanos han mejorado su comprensión de la importancia de la ley tanto frente a sí mismos como frente a los demás ciudades encuestadas.

En relación con el cumplimiento de la ley también se observa que frente a 2007 aumentó la proporción de personas que dice que actúa conforme a la ley, que le queda fácil actuar conforme a la ley, cuando desobedece la misma conciencia le dice que actuó mal, pero disminuyó la proporción de personas que están de acuerdo con el hecho de que la ley está en sintonía con lo que se hace por costumbre o con lo que le ordena la propia conciencia. También disminuyó la proporción de personas que cuando desobedecen la conciencia les indica que lo hicieron y aceptan que deben ser castigados.

Reacción de las personas si ven a una persona arrojando basura a la calle. Esta pregunta puede generar polémica, aquí lo que nos parece interesante es mostrar que hay una menor disposición a ejercer control social y hay un aumento en la proporción de personas que no harían nada por temor (del 65 al 13%) y una disminución de las personas que le llamarían la atención a quien está arrojando la basura del 68% al 61%. Esto está por supuesto relacionado con percepciones acerca de seguridad y de reacciones de las personas en la ciudad, pero esto muestra también comportamientos que empiezan a ser aceptados y que si el control social es uno de los pilares del tema de cumplimiento de la ley, de la cultura ciudadana y esto hay que tenerlo muy presente desde la intervención pública.

Muy similar a esta es la pregunta sobre si ven a una persona cruzar la calle por donde no se debe también baja la proporción de personas que le llamarían la atención del 63% al 56%. Aumenta la proporción de quienes no harían nada por temor a una reacción, del 4% al 9%.

Frente a la confianza. La proporción de personas que consideran que en general se puede confiar en la mayoría de la gente, en Medellín el 43% respondió afirmativamente en 2009. El promedio de este porcentaje en América Latina está entre el 25% y el 30%, nosotros estamos mejor.

Sobre la tolerancia que es uno de los elementos más importantes de la cultura ciudadana se tiene una serie de preguntas. Una primera es sobre a quién le gustaría tener o no tener como vecino. Este tipo de preguntas se hace tratando de poner a la gente en situaciones para que de una respuesta. Con excepción de las personas que no les gustaría tener como vecinos a paramilitares o guerrilleros hay un aumento de la tolerancia, disminuye la proporción de rechazo que se esperaría que fuera un resultado a partir del trabajo que se ha hecho para la aceptación de la diversidad. Este resultado es esencialmente positivo: quiere decir que mientras los medellinenses están más dispuestos a aceptar a grupos habitualmente marginados (especialmente los homosexuales, los enfermos de sida y las prostitutas), censuran cada vez más a los grupos que actúan al margen de la ley.



En términos de cultura tributaria. Por un lado, Medellín es la ciudad con los índices más bajos en este aspecto de las diferentes ciudades encuestadas. Por otra parte, presenta una mejora sólida y sostenida de todos estos índices de 2007 a 2009. Esto último sugiere que los ciudadanos han cobrado mayor conciencia de la importancia de pagar impuestos en los últimos tres años. El 88% de las personas pagan cumplidamente los impuestos para evitar multas, el 84% paga los impuestos porque es un deber ciudadano, el 80% los pagan para que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios públicos. Esto demuestra que ha sido efectivo el trabajo en materia de cultura tributaria.

Sobre si se justifica o no usara la violencia en Medellín durante 2009 se halló que la gente cada vez encuentra menos justificación para usar la violencia. Las más altas son “en defensa propia”, seguida de la necesidad de defender sus propiedades en ambos casos con porcentajes por debajo del promedio de seis ciudades del país.

Ante la pregunta “cuando los policías atrapan a delincuentes, ¿deberían matarlos?” Medellín tiene un 5% en comparación con la misma respuesta en otras ciudades en 2008, se tiene que en Bogotá fue del 7%, en Barranquilla del 10%, en México del 10% y en Belo Horizonte del 11%.

A la pregunta “Cuando un grupo de ciudadanos atrapa un ladrón que acaba de robar ¿deberían darle una golpiza?” el 21% de los encuestados respondió afirmativamente. Este es un indicador de falta de confianza en las instituciones y una disposición a tomarse la justicia por su propia cuenta. En contraste con 29% en Bogotá, 28% en Barranquilla, 19% en México y Belo Horizonte con el 37%.

Ahora, se le pregunto a la gente si pensando en la seguridad de la ciudad, usted cree que lo mejor es tener un arma para protegerse, sumando las respuestas de quienes estuvieron completamente de acuerdo y de acuerdo el resultado de Medellín fue del 8% frente al 13% en 2008 y es el indicador más bajo entre las ciudades con las que se comparó Medellín.

En cuanto a la percepción de seguridad la calificación de la ciudad pasó de 3,4 en el 2007 a 2,6 en el 2009. Si bien la percepción de seguridad con respecto a otras ciudades se encuentra en el promedio, tuvo una disminución considerable que podría asociarse a los hechos violentos relacionados con los procesos de reacomodamiento de bandas criminales (tal como lo señalan informes oficiales y medios de comunicación, que han afectado a la ciudad en el último año). Por estrato, se evidencia una variación interesante: mientras los estratos bajos (14.8%) y altos (14.3%) tienen una percepción más alta en seguridad, los estratos medios tienen una más baja (8,5%). Sin embargo, en todos los estratos ha disminuido la percepción de seguridad considerablemente.

En cuanto a las razones principales por las que considera insegura a Medellín, los entrevistados ponen en primer lugar a la delincuencia común (40%), y en el segundo al crimen organizado y tráfico de drogas (20%). Si bien no hay diferencias representativas por estrato socio-económico, por nivel educativo resulta interesante observar que mientras todos afirman que la ciudad es insegura debido a la delincuencia común, el nivel de posgrado tiene un porcentaje muy alto atribuido al crimen organizado y tráfico de drogas.



Entre las razones que dieron quienes consideran que la ciudad es segura están principalmente que la gente colabora con las autoridades (27%), la gente colabora con los ciudadanos (21%) y en tercer lugar la policía es confiable (19%).

La percepción de que la ciudad es más segura paso del 57% al 11%, menos segura paso del 7% al 52% y permanece igual estuvo bastante estable.

Respecto de las reacciones de los medellinenses en relación con el incumplimiento de acuerdos, aparecen varias cosas interesantes: en primer lugar, cuando incumplen acuerdos sienten mucha más pena y culpa que temor a las sanciones legales, mientras que cuando les incumplen evitan utilizar estos mecanismos para sancionar la falla del otro. Asimismo, tanto cuando hay incumplimiento propio o del otro, los ciudadanos buscan resolver el asunto por las buenas, es decir, dando o exigiendo una explicación, llegando a nuevos acuerdos de una u otra parte, haciendo un nuevo acuerdo, e intentando compensar o recibir una compensación por los perjuicios. El 35% de las personas consideran que la gente de la ciudad cumple contratos ya cuerdos.

Frente a la confianza en las instituciones, la mayor confianza en Medellín se presenta en los maestros (57%), seguido de la Iglesia (54%) y del Ejército (52%). Igualmente, el Gobierno Nacional presenta un alto nivel de confianza (44%), así como la Alcaldía (40%). Este fenómeno bien se podría explicar por el hecho de que las últimas administraciones hayan logrado cambios sustanciales en los proyectos urbanos focalizados en una alta inclusión social. Por su parte, instituciones como los políticos (2,2%), el Congreso (2,9%) y las organizaciones religiosas (2,2%), entre otros muestran la confianza más baja.

Respecto a la vivencia de conflictos, el principal tiene que ver con que un vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido que paso del 52% al 52% entre 2007 y 2009. Sigue que alguien no le pago una deuda que tenía que paso del 21% al 20% y a continuación están las riñas o peleas entre borrachos que pasaron de 21% a 19%. Los datos de Medellín están muy cercanos al promedio de las demás ciudades.

En conclusión los aspectos que mejoraron en la ciudad entre 2007 y 2009 fueron: hubo una disminución de índices de muertes en accidentes de tránsito; aumentó del respeto por la diversidad sexual; se fortaleció un modelo en trabajo con barras de fútbol; aumentó del respeto ciudadano por las normas; hubo una disminución del porcentaje de ciudadanos que encuentran disculpas para desobedecer la ley; aumentó del rechazo de los ciudadanos al porte de armas por parte de los particulares; incrementó del porcentaje de ciudadanos que creen que se puede confiar en la gente y aumentó de la gente que se siente orgullosa de pertenecer a la ciudad.

Frente a las oportunidades la Administración Municipal encuentra las siguientes: aumentar la capacidad de respuesta cultural y social frente a la violencia; articular más el trabajo de la Alcaldía en los territorios; responder con oportunidad a los pequeños conflictos y dificultades de la vida cotidiana de los ciudadanos; incrementar la capacidad de movilización ciudadana y contrarrestar el imaginario de Medellín como ciudad violenta.



Finalmente respecto a los elementos para avanzar destaca la necesidad de fortalecer la gobernabilidad local; hacer más pedagogía social de la convivencia y la corresponsabilidad; tener más oportunidades y cercanía del Estado; impulsar comportamientos protectores contra la violencia; tener un cuerpo de funcionarios en terreno, capacitados y con discurso unificado; hacer mayor comunicación pública para un imaginario de ciudad que lucha por la vida y la convivencia, y lograr mayor apropiación simbólica del territorio

Intervención de Iván Darío Upegui. Jefe la Gestión Social y Atención al Cliente del Metro de Medellín.

Primero decirles que nosotros hablamos de nuestro Metro, un poco lo que mencionaba el Dr. Bernardo de cómo la gente se apropia desde la gramática al hablar no del Metro, sino de nuestro metro, eso da un sentido de pertenencia muy importante.

Nos llena de orgullo que la empresa sea reconocida por cuarto año como la empresa más admirada en cuanto a la gestión, favorabilidad y confianza según la encuesta de percepción ciudadana de Medellín Cómo Vamos.

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada -Metro de Medellín Ltda., es una sociedad de responsabilidad limitada de derecho público, que se rige por las normas de las empresas industriales y comerciales del Estado. Es 50% propiedad del Municipio de Medellín y 50% del Departamento de Antioquia.

Esto es muy importante porque en el direccionamiento estratégico de la empresa esta insertada la cultura ciudadana. En la misión decimos que: “en el 2020 seremos una organización de categoría mundial, líder en el servicio de transporte público, con participación adecuada en empresas y negocios asociados, que genera cultura ciudadana y rentabilidad social y financiera, que le permita crecer y contribuir al desarrollo metropolitano, regional y nacional”.

Es muy importante que la empresa diga que no renuncia a generar cultura ciudadana y lo plasme en el direccionamiento estratégico de donde es muy difícil moverlo.

Lo mismo en la misión: “somos una empresa pública dedicada al transporte de pasajeros y negocios conexos, con un talento humano competente y comprometido que presta un excelente servicio y genera Cultura Metro, para contribuir a la calidad de vida de la comunidad.” El tema de calidad de vida también es muy importante.

Algunas cifras de tipo técnico: Longitud Vía Férrea: 28.7 Km – Línea A y Línea B. Longitud Cable Aéreo: 9.391 Km – Línea K, Línea J y Línea L. Afluencia 2009: 148.627.852 Viajes. Afluencia acumulada 1995 – 2009: 1.574.572.503 Viajes. Número de Empleados: 1.042. Conductores universitarios 267. Único sistema de transporte masivo en Colombia que no contamina el medio ambiente.

Los certificados que le brindan confianza y seguridad a la gente: fuimos certificados en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, cCertificados en Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, certificados en Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, certificados en



Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1.000. La EBITDA a septiembre de 2009 fue de USD 24.265.000, el margen EBITDA a septiembre de 2009 fue del 26.9%.

Es muy importante decir que la empresa siempre destina unos recursos importantes del presupuesto para la cultura ciudadana, la inversión en programas de Cultura Metro 2009 fue de 13.000 millones de pesos.

Lo importante para mostrar aquí es cómo la empresa ha logrado mantener ese nivel de confianza de la gente y cómo se ha logrado mantener ese concepto de Cultura Metro, que entre otras cosas no nació en la empresa sino en la misma gente, en los mismos usuarios que comenzaron a percibir que en el Metro encontraban una realidad un poco diferente a la que se encontraba afuera en otros escenarios de ciudad y dijeron que allí existía una cultura especial y la denominaron Cultura Metro. Algo muy importante es que nosotros no solo transportamos pasajeros, también agregamos valor en cada viaje. De ahí surgen estos programas, no se trata solo de llevar una persona de un origen a un destino, sino que lo que hacemos en ese viaje es actuar según la premisa del Metro que es la calidad de vida que reúne una cantidad de programas que les voy a mostrar.

¿Cuándo nació este tema? Desde 1988, el Metro ha desarrollado programas educativos orientados a la formación de usuarios y comunidad, con la premisa básica de fomentar la convivencia ciudadana al interior del sistema, y la extensión de esta cultura a la región Metropolitana. Estábamos en periodo de construcción del Metro, una época muy difícil de la ciudad por el tema del narcotráfico, porque cuando se construyen estas obras ponen “patas arriba” las ciudades, entonces hay que tener unos programas muy específicos, muy definidos y estratégicos con la gente, la empresa creó un grupo de relaciones con la comunidad que permanentemente estuvo llevándole el mensaje a las diferentes comunidades sobre lo que estaba pasando y de lo que iba a suceder con el Metro. Este grupo de relaciones con la comunidad permanece actualmente porque hay que decir que uno de los éxitos ha sido la continuidad de los programas, entonces estamos hablando ya de 22 años de tener un grupo social y unas metodologías. Cada que la empresa inicia un proyecto tiene un grupo social conformado por sociólogos, antropólogos, trabajadores sociales, mercadólogos, trabajando con mucha anticipación en las zonas de incidencia.

La definición de lo que denominamos la Cultura Metro: “Es un modelo de gestión social, educativo y cultural, que busca generar cultura ciudadana, basada en valores, comportamientos, actitudes, lenguajes y responsabilidad, que le permite a un grupo social mantener una relación armónica con las personas o comunidad que le rodea.”

La convivencia ciudadana para nosotros es fundamental y en el Metro caben personas de todos los estratos sociales de la población.

El componente educativo lo hemos orientado básicamente a la formación del usuario. Cómo formamos este usuario para que haga uso del Metro. Allí hemos desarrollado una serie de programas y de estrategias educativas para formar los actuales y potenciales usuarios en el uso del sistema y la norma para la eliminación de riesgos operacionales por medio de una presencia activa y permanente de personal entrenado en la competencia de orientación al cliente.



Las campañas educativas son fundamentales, que la gente vea esas vallas con mensajes, pero es más importante el trato con la gente. Entonces nosotros tenemos agentes educativos permanentemente en las plataformas orientando a las personas.

Hoy tenemos más de 1.000.000 de usuarios formados para el uso adecuado del Sistema, con campañas dirigidas al posicionamiento de la norma como conducta básica de comportamiento. Trabajamos muy duro en el tema de las visitas pedagógicas de toda la población sobre todo con los niños y los jóvenes, que vayan y visiten el Metro, que se den cuenta de esa experiencia de ciudad desde el Metro, pero no solamente los niños de los barrios populares, sino también los de los estratos más altos de la ciudad y esto nos ha permitido hacer tejido social. Este año vamos a llevar cerca de 30.000 niños de Medellín y Antioquia este año en alianza con la Fundación EPM para que vayan a conocer el Metro, la ciudad y el Cable Arví porque tiene una propuesta para trabajar sobre el eje del agua.

Lo que les decía de la presencia es muy importante, acá tenemos cerca de treinta agentes educativos hace un año trabajando en la Estación San Antonio, ellos tienen unos chalecos verdes y unas paleticas que dicen “pare” y “siga” reforzando una norma que a uno le parecería muy elemental y es “Dejar salir es ingresar más fácil” , en las estaciones de intercambio esto crea un cuello de botella complicadísimo y estas personas lo que están haciendo es reforzar esa norma que nos estaba trayendo algunos problemas operativos.

También nos hemos metido a los colegios con muchos programas educativos. Hemos trabajado también con líderes de la ciudad, hemos formado 1.600 Líderes comunitarios en Cultura Metro y competencias ciudadanas. Estos líderes se convierten en aliados de la empresa, nos permiten ser multiplicadores de la Cultura Metro en los barrios y cada año estamos formando entre cien y ciento cincuenta líderes. Esto se hace con un currículo muy bien definido, muy estructurado.

Otro programa se ha dirigido a un tema que en Medellín como en otras ciudades de Colombia ha sido tan complicado, es el de la formación de hinchas y barristas. Permanentemente hemos trabajado con ellos, nos hemos metido a las barras, hemos conocido un poco de lo que piensan y el por qué de su actuar, los hemos vinculado a los programas del Metro, les hemos llevado programas de formación de liderazgo porque han tenido momentos en que han estado muy huérfanos sobre todo en los últimos tiempos los hinchas del Medellín, últimamente tuvimos unos programas de capacitación en periodismo cultural hay algunos que están desarrollando sus propios medios de comunicación, en fin es tener una cercanía con esos hinchas que en su momento fue muy complicada la situación de ellos en el Metro, hoy hemos logrado mitigar un poco esas acciones vandálicas contra el Metro por parte de los hinchas.

Con algunas tecnologías, hemos hecho mucho énfasis en la comunicación para dar a conocer la tarjeta cívica y fue un trabajo que se hizo con mucha antelación y sigue, partimos de que fueran los mismos usuarios los que le dieran el nombre a la tarjeta a través de un concurso, quien ganó la llamó “Cívica” y se viene desarrollando toda una labor pedagógica para el uso de la tarjeta.



Lo mismo hacemos con las plataformas para Personas con Movilidad Reducida –PMR– y con los ascensores.

Hay un grupo de aprendices de Cultura Metro avalados por el SENA. Son 35 muchachos que llegan todos los años a la empresa y hacen una formación de cultura de servicio al cliente tienen unos meses de parte teórica y luego de practica en el Sistema. Esto nos ha permitido también ir teniendo una base de apoyo y muchas de estas personas se han vinculado posteriormente a la empresa.

En el componente social se puede hablar especialmente de un programa que se llama Metroamigos son los niños de las comunidades de influencia. Creemos que la forma más fácil de entrar en contacto con las comunidades es por medio de los colegios, entonces Metroamigos lo que pretende es el fortalecimiento de valores, que los niños se apropien del Sistema y que a través de la lúdica y el juego les hacemos talleres durante todo el año, aquí se ha constituido un grupo importante, llevamos 12.600 menores beneficiados y 4.500 talleres ejecutados.

Ahora estamos en toda la zona del parque Arví porque creemos que cuando el Metro ingresa a estas comunidades se convierte en un vecino más y a través de ese programa hemos logrado acercarnos, no solamente con Metroamigos, sino también con la Escuela de Padres porque no nos ganamos nada con formar al niño y dejar suelto al padre.

El trabajo interinstitucional que ha sido tan difícil, el poner a trabajar juntas a diferentes entidades sobre todo públicas. Hemos logrado unos trabajos muy interesantes en la zona nororiental, con las diferentes Secretarías y otras instituciones, se han desarrollado unos festivales cada mes para reactivar económicamente estas zonas tan deprimidas.

La navidad comunitaria también ha sido algo muy interesante. Es un programa realizado cada año en las plazoletas de las estaciones del Sistema, a fin de rescatar valores y tradiciones culturales en las comunidades.

En el componente cultural con el fin de que la Cultura Metro sea muy integral entonces hemos desarrollado programas como Metroarte que procura llevar expresiones culturales a la comunidad. Las Bibliometro nos han permitido también una relación muy cercana con los clientes. Hoy tenemos cuatro Bibliometros en estaciones donde hay muy buen flujo de usuarios. Contamos con una colección de 8.000 ejemplares. Se han prestado cerca de 152.666 libros del año 2007 a la fecha. En esto estamos aliados con Comfama. Esto nos ha permitido fomentar los vínculos con los usuarios y fomentar la lectura. Se complementa con la colección Palabras Rodantes que es una invitación generosa a leer. En estos tres años hemos publicado cerca de 190.000 libros y 28 autores de diversos géneros literarios.

También están los pregoneros de lectura que son expertos lectores que abordan a los usuarios en plataformas y estaciones y les hacen una invitación a la lectura de textos de la literatura universal. A la fecha los usuarios han disfrutado de 1.200 horas de lectura en voz alta en las estaciones.

Tenemos también cerca de 45 obras de arte ubicadas en plazoletas y estaciones del Sistema: arte mariano, obras de artistas reconocidos, esculturas y monumentos.



Hacemos unos homenajes que van también en el fortalecimiento de valores convirtiendo los trenes en galerías de arte, con textos, con imágenes de artistas, escritores, etc. Hemos tenido a Fernando Botero, León de Greiff, Porfirio Barba-Jacob, Tomás Carrasquilla, Marco Fidel Suárez, Manuel Mejía Vallejo, Epifanio Mejía, Fernando González y Francisco Antonio Cano.

Tenemos dos salas de exposiciones permanentes en las estaciones Itagüí y Suramericana; una programación cultural con conciertos, obras de teatro, cine, exposiciones de arte, hacen parte de nuestra variada programación cultural en las diferentes plazoletas y estaciones.

Los poemas se transmiten en las voces de sus autores a lo largo de las estaciones del Sistema

Tenemos también el concurso un cuento para tu ciudad en cien palabras. En las ocho versiones del concurso hemos recibido cerca de 18.000 cuentos. Cada año publicamos un libro con la selección de los cien mejores.

Todo esto está basado en una estrategia comunicacional. No son suficientes las campañas publicitarias pero definitivamente hay que comunicar y en eso la empresa ha sido muy insistente. Hay unos actores del cambio que para nosotros son fundamentales como son los guías educativos que están permanentemente haciendo pedagogía con los usuarios, también los aprendices de Cultura Metro, el auxiliar bachiller y el policía que están reforzando desde la norma, los empleados Metro, los conductores, los usuario, la comunidad y los contratistas.

La sanción moral también es importante, se hace un comparendo social desde la misma gente.

Los medios disponibles son mensajes a través del Centro de Sonido en estaciones, mensajes en cabinas de protección y PCC (Puesto Central), mensajes de conductores y SONIA (Sistema Interno de Comunicaciones en Trenes), carteleras Infometro y Trípticas, tableros Publik, Canal Metro, vallas en estaciones y paneles interiores de trenes, periódico Nuestro Metro y espacios en otros medios. Esto apoyado por piezas como Guías del usuario con las normas educativas, mapas, cartillas, videos, afiches, volantes y material publicitario.

Preguntas del público.

Para la **Secretaría de Cultura Ciudadana**: ¿Qué ocurre cuando la gente se limita a no hacer control social, es desconocimiento, es desinterés, es apatía, ustedes que hacen en Medellín para educar al respecto?

¿Existen políticas de largo plazo que se estén implementando actualmente en la ciudad que fortalezcan la labor educativa que realizan las instituciones educativas?

¿Cree usted que desde 2004 hasta aquí las políticas de cultura ciudadana han permitido mejorar en que aspectos el comportamiento ciudadano? ¿Cuales serian los logros puntuales y los retos que enfrenta la Secretaría de Cultura Ciudadana?

Para **Bernardo Toro**: ¿Nos puedes contar de alguna ciudad que haya logrado reunir a diferentes líderes como lo mencionabas ahora?



Usted habla de ciudades sustentables ¿Cómo Medellín puede llevar su gestión hacia una ciudad sustentable y cómo abordar y manejar el tema de la región metropolitana?

Panel de expertos

Piedad Monsalve

Empecemos por el control social. Efectivamente el control social junto con el control de tipo normativo y legal y la autorregulación son pilares para que se de un cumplimiento de aspectos normativos que acogemos como ciudadanos en un ámbito que es la ciudad, es preocupante que disminuya la disposición a hacer control social y allí debemos trabajar.

Hay casos en los que se puede dar por desconocimiento de la norma, hay otros en los que hay incumplimiento así se conozca la norma y también hay una aceptación de comportamientos porque se acepta que si otros hacen algo indebido entonces yo lo puedo hacer. También hay que entender que ante unas condiciones particulares de seguridad en la ciudad la gente con una percepción de deterioro de seguridad siente que puede tener una reacción que lo puede llevar a un impacto negativo sobre su vida o sobre su vivencia en ese momento.

Las preguntas que hay alrededor son genéricas y permiten la explicación desde diferentes puntos de vista.

Nosotros desde la Secretaria de Cultura y junto con otras Secretarías en especial con la unidad de convivencia de la Secretaria de Gobierno tiene el papel de cargar de nuevo significado el proceso de convivencia en los barrios con educación, con desarrollo social, con bienestar social, con salud, etc. trabajamos distintos procesos y mesas técnicas para intervenir conjuntamente el proceso que nos permita construir ciudadanía bajo unas claves de convivencia dentro de las cuales hablamos de corresponsabilidad y de generación de confianza, hablamos de la veeduría y del papel que tienen los ciudadanos dentro del control social.

Aquí tenemos mucho por hacer y aunque ha habido deterioro tampoco estamos en los índices más bajos comparándonos con otras ciudades.

Frente al largo plazo la cátedra de ciudadanía en este momento no existe en las instituciones educativas, se trabaja una cátedra de democracia y de habilidades para la cultura política y la participación y tiene algunos contenidos similares a los que tenía educación para la democracia y civismo y en otra época estábamos en el trabajo de volver a poner esas cátedras. El hecho de que no sea algo firmal y haya dejado de existir una cátedra para la ciudadanía sí hay una serie de acciones a partir del manual de convivencia. Hace unos años a partir del código de policía se hizo todo un trabajo de manual de convivencia construido con la participación de muchos sectores sociales de toda la ciudad entonces existe el manual de convivencia y una cartilla pedagógica mas situacional de cómo nosotros estamos entendiendo y asumiendo las normas. Alrededor del manual de convivencia hay distintos programas que se trabajan de acuerdo con los públicos que cada Secretaría maneja.



Tenemos una mesa técnica con todo el Gabinete Municipal para ver como mejoramos la educación ciudadana. Sabemos que tenemos que fortalecer el trabajo con las Instituciones Educativas y hay una permanente de articulación de los manuales de convivencia de las instituciones educativas con el manual de convivencia de la ciudad así estén por fuera de la cátedra.

Desde el 2004 las políticas públicas, qué logros concretos nos permiten evidenciar. Cifras sencillas: logramos la disminución de las muertes vinculadas a accidentes de tránsito, en materia de movilidad; logramos aumentar el respeto por la diversidad sexual medida en las personas que no les gustaría tener como vecino a alguien de diferente inclinación sexual, pasó del 48,9% al 30,6% en 2009; tenemos un modelo de trabajo con grupos estigmatizados de las barras de futbol que aunque es un tema muy sensible viene funcionando muy bien; tenemos el porcentaje más alto de sentimiento positivo manifestado por la ciudadanía frente a la palabra norma o regla, alrededor de un 95%, frente a 75% de la pasada encuesta; hemos logrado que disminuyan las personas que justifican el incumplimiento de la ley, pasando del 47,3% a 37,6%; ha aumentado el rechazo al porte de armas del 78,8% al 89,2%; aumentamos del 27,3% al 42,7% el sentimiento de confianza en los demás; seguimos teniendo el más alto porcentaje de sentimiento de orgullo por pertenencia a la ciudad y pasamos del 88,6% al 92,5% y aumentó la participación en actividades deportivas y culturales del 27,9% al 35,9%.

Desafíos: volver a poner el tema de la educación ciudadana en la agenda no de los medios sino en las conversaciones diarias de la gente, desde la participación y la corresponsabilidad en la construcción de la cultura ciudadana. Hay acciones que tienen que ser lideradas por la propia gente.

Frente al tema del Área Metropolitana ustedes saben que tiene cuatro líneas de trabajo, esta más en medio ambiente, infraestructura, nos falta trabajar más articuladamente, sabemos que por las particularidades de Medellín y los municipios vecinos el tema de las fronteras es difuso para los habitantes pero hay temas legales que hacen que las actividades se concentren en el propio municipio y se han hecho algunas cosas con los municipios del área metropolitana pero tenemos dificultades porque Envigado no hace parte de esta institucionalidad. Allí hay otros temas de tipo político pero somos conscientes de que el trabajo de cultura ciudadana lo tenemos que hacer todos.

Iván Darío Upegui

Desde la experiencia nuestra en el Metro yo creo que crear cultura ciudadana requiere de un poco de garrote pero también de zanahoria, mucha comunicación, mucha pedagogía, pero también control. Si nosotros no tuviésemos allí el apoyo de la policía yo creo que tendríamos muchas normas vulneradas, la gente entraría con alimentos, en estado de embriaguez, etc.

Yo creo que hace falta también convertir a los usuarios en multiplicadores del cambio, que sean los encargados de dar esa sanción moral.

Hay otro tema que lo digo porque he trabajado desde el tema del mercadeo, no hay que desaprovechar las herramientas del mercadeo, es decir, estrategias que han funcionado bien en la empresa privada para comunicar un producto o un servicio no las desaprovechemos para generar



cultura ciudadana, no desaprovechar el tema de la publicidad, claro que no es única, hay que acompañarla de otras estrategias.

Crear un bien público, en eso creo que vamos por buen camino en el sentido en que la gente ya siente su sistema como propio, como bien público donde tienen cabida todos los estratos. El Metrocable es una solución de movilidad con alto impacto social y es un modelo que están imitando otras ciudades.

Pero no solamente quedarse en la movilidad, sino aprovechar esa movilidad para llevar desarrollo a las comunidades. Aquí hubo una visión muy interesante de los alcaldes, una aceptar la propuesta del Metro para hacer esos Metrocables y el otro aprovechar ese Metrocable que ya estaba construido para llevar el desarrollo, para construir las bibliotecas, llevar mejoras en la educación, en la salud, en la vivienda, para generar espacio público. Entonces yo creo que es aprender de las mejores prácticas para construir tejido social, lo otro es tener políticas de largo plazo, políticas públicas, nosotros tenemos un plan maestro al 2020 y creemos que así vengan los vaivenes de la política, cualquier mandatario que llegue y vea un trabajo serio de unos corredores ya trazados para la ciudad al 2020, yo creo que eso le impide meter la mano en esa planeación de ciudad.

Valoro también el trabajo en equipo, aquí me encontraba con un señor que tiene un programa exitoso en la Alcaldía, el Comité de Aseo, que todavía no se conoce muy bien pero que si ustedes vieran el trabajo interinstitucional de este comité es importantísimo, poner a trabajar juntos al sector público, privado y la ciudadanía no es fácil, pero este comité lo ha logrado.

El manual de convivencia. Veía en las graficas que la gente se queja mucho del alto volumen en las unidades residenciales. No hemos llegado con unas estrategias claras de cultura ciudadana a las unidades residenciales. Un manual de 100 normas que le entregan a la gente cuando compra un apartamento no sirve para nada, hay que trabajar en unas normas básicas dentro de la unidad residencial, hay que usar herramientas del mercadeo y de la pedagogía. Por ejemplo los ascensores tienen unas carteleras que son mal utilizadas, hay que aprovecharlas para hacer pedagogía.

La cultura ciudadana no se hace de un día para otro, es de largo plazo.

Bernardo Toro

Es muy probable que sea más fácil hacer todo esto en el Metro, porque el Metro se percibe como un bien público, no atentó contra el Metro porque cuando entro allí me siento igual a los otros. Los bienes públicos generan comportamientos solidarios porque en ellos hay equidad. Pero si yo entro a un colegio privado o a un espacio que no sea el Metro y yo en mi barrio tengo lo peor de eso mismo, cuando entro allí pierdo el control. Tenemos a los niños cinco años en una escuela sin baños, mal pintada, etc. si pasa a secundaria lo tenemos seis años más en esas condiciones, cumple 17 años y sale a la calle y toma una piedra y rompe un semáforo y decimos que muchacho tan maleducado, hicimos once años de esfuerzo para que no valorara la ciudad, para que no se valorara a sí mismo. Es el bien público el que me vuelve a mi equitativo, hay que hacer abundancia de bienes públicos. Yo no pido ser rico, pido disfrutar bien de lo que todos disfrutan.



Si alguien tiene la oportunidad de disfrutar de los bienes públicos, cuando sea adulto no va a querer dañar los bienes públicos. Y si un muchacho queda mal educado tarde o temprano toda la sociedad va a pagar el precio.

Si no hay bienes públicos en abundancia muchas cosas no se van a lograr.

Sobre la pregunta de las elites les voy a poner un ejemplo complejo como el de Sao Paulo. Yo soy miembro de la Junta directiva de Ethos que es el instituto de ética empresarial que tiene Brasil que agrupa más o menos 500 empresas que representan el 30% del Producto Interno Bruto de Sao Paulo.

En Brasil no creían lo que habíamos hecho en Bogotá y vinieron a ver. Dentro del proceso era fácil reunir a las elites empresariales. El primer paso que dieron para ellos mismos tratar de entender fue llamar a la reunión a Severino, que es el líder de los recicladores de Sao Paulo y de Brasil.

Una vez que esta Severino en el Consejo viene la pregunta de a quien más traemos, una ciudad como Bogotá o Sao Paulo no logra tener más de 140 elites, transformar una ciudad es una reunión muy pequeña. Es importante no confundir la elite con los cargos, una elite es aquella persona que al tomar decisiones pueden mover muchas formas de pensar, entonces se hizo un trabajo de buscar la líder de la prostitutas, de los taxistas, de otras elites estratégicas que dependen del contexto de las ciudades y la pregunta es como logran juntar a las diferentes elites. Cuando usted pone a hablar al presidente de la Philips Morris con Severino a los tres minutos se están respetando porque los tipos que lideran grandes redes sociales tienen alto nivel intelectual (diferente a nivel académico) son altamente inteligentes, tienen gran respeto por los otros y al millonario se le olvida que Severino es un reciclador, siente que la visión del mundo es grande.

La pregunta es cómo evitar la competencia. La respuesta es la misma, sigue cuatro criterios: si usted junta a Benedicto XVI, al gran Imán Iraní, al líder Budista, al líder Metodista y les dice que les va a dar un trillón de dólares para proyectos sociales si se ponen de acuerdo en cuál es la religión verdadera, usted fracasa porque el objetivo está en el interior del sistema; para que esto funcione el objetivo no debe estar en el interior del sistema y debe cumplir cuatro condiciones: i. el propósito esta fuera del sistema, ii. Permita maximizar los intereses a todos los actores allí, iii. Que ninguno lo pueda hacer solo, iv. Que sea necesario cooperar para lograrlo, que no se pueda hacer por separado. Cuando usted logra esto tiene necesariamente a las elites cooperando.

Paul Bromberg

Estoy de acuerdo con algunas cosas y con otras no.

Primero sobre los gobiernos. Si los gobiernos no se creyeran sus propios cuentos serían sínicos, es una razón por la cual uno cuando está en el gobierno tiende a creerse sus propias historias.

Ya fuera del gobierno me puse a pensar por que algunas cosas salen bien y otras no salen bien y tengo varias preguntas que hacer sobre los éxitos y fracasos de Medellín y sobre las potencialidades del gobierno.



Cómo se puede asociar la acción que hace el gobierno con la idea de que un número de la encuesta cambió del 20% al 30%. En los datos que mostraron en Medellín quedan dudas, sobre todo en la tolerancia, en la forma como se mide, yo no tengo ningún problema con muchas de esas personas que aparecen en la lista, claro que cuando son vecinos va a haber más problema y le preguntan a uno ¿a usted le molestaría vivir al lado de un borracho? Yo respondo que sí y no soy intolerante por eso porque el alcohólico le va a pegar a la mujer y eso no está bien, no va a dejar dormir a mis hijos, entonces no estoy muy seguro si se usa la escala de valores adecuada para medir algunas cosas.

¿Por que por ejemplo es tan alto el porcentaje de personas que no quieren vivir al lado de un político? Uno no sabe por qué razón. Lo que es sorprendente de las encuestas que se hacen en las grandes ciudades es el porcentaje de personas que no quisiera vivir al lado de una persona que tenga una religión distinta. Esa encuesta se hace desde 1995, el resultado 12% en Bogotá y Colombia todos los años invariable. Entonces pensamos que el problema es que aún persiste un conjunto grande de esas personas encuestadas que son mayores y los mayores conservan en todo caso los valores que tenían en la época en que los educaron, criadas en un criterio rigurosamente distinto y miramos los datos y nos encontramos que eran más intolerantes los menores de treinta años.

Por eso hay que mirar con cuidado los resultados de las encuestas, hay que cruzar las variables, para entender que es lo que está pasando. En Medellín bajó ese nivel de intolerancia del 12% al 5% entre las dos últimas encuestas, yo creo en la estadística, entonces me pregunto qué hicieron, cuáles fueron las acciones del gobierno que pudiera bajar algo que viene tan consolidado en Colombia y lograron bajarlo en dos años, algo hicieron...

Yo vengo de las ciencias exactas y lo que no puedo explicar lo mido y si no lo puedo explicar lo vuelvo a medir y hasta que encuentre una explicación. Cuando encuentro diferencias importantes en algo que no debía cambiar comparo y reviso. Lo que no me gusta de las encuestas de Visionarios es que nunca me dicen cuál fue exactamente a pregunta que se le hizo a la gente y uno no puede ver si algo cambio allí.

La pregunta es entonces qué acciones del gobierno permitieron cambiar el resultado que es representativo de dos millones de personas.

Hay proyectos como el Metrocable que tiene mucho más impacto que hacer un proyecto específico sobre cultura ciudadana.

Otro aspecto relevante es si las variaciones están dentro del margen de error y no son significativas.

Es muy importante entender por qué se dan los cambios en las encuestas para hacer los esfuerzos de política.

Finalmente, viene la parte escolar que es la que más me traumatiza porque es mi profesión. Realmente esa es mi vocación. Siempre he tenido la pasión por entender y he tratado de entender cosas como la siguiente: por qué razón leyes de la física, como las de Newton, que no le hacen daño a nadie y los muchachos no me creen. Yo comienzo la clase, duro cuatro o cinco meses explicando las leyes de Newton, pongo todos los ejercicios, me gasto todo el tiempo tratando de enseñar esto de



la mejor manera posible y hago el examen y al final el 60% lo pierde y no tienen nada contra las leyes de Newton entonces por qué razón vamos a pensar que si yo voy a la escuela y digo que la democracia es bella me van a creer. Además no nos hemos puesto de acuerdo los colombianos sobre que es la democracia, empezando porque si uno mira el contenido de los cursos de competencias ciudadanas no dice por ninguna parte que es el congreso, el concejo, etc. no nos hemos puesto de acuerdo. Por qué creemos que echar el cuento en un colegio produce un impacto. Luego, el tema de la cultura ciudadana funciona y es apasionante. Yo tengo otra visión pero la de los bienes públicos me parece muy interesante.

Para atentar contra un Metro se necesita una persona, luego no juzgue al resto de los ciudadanos por esa persona, muy probablemente la inmensa mayoría de las personas que van a las escuelas no son resentidos sociales que van a tomar una piedra y van a atentar contra todo. No se puede confundir las acciones para disminuir el número de resentidos y la acción sobre la mayoría de la sociedad.