Diagnóstico Cultura Ciudadana 2014

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

www.santanderciudadana.com

Equipo Técnico Gobernación de Santander

RICHARD AGUILAR VILLA
Gobernador de Santander

YANETH MOJICA ARANGO
Ex-Secretaria del Interior

LEOMANIA CARREÑO
Profesional Universitaria

Equipo Técnico Cámara de Comercio de Bucaramanga

JUAN CAMILO BELTRÁN DOMÍNGUEZ
Presidente Ejecutivo

FÉLIX JAIMES LASPRILLA
Vicepresidente UEN Desarrollo e Inversión Regional

MAURICIO VILLAMIZAR JAIMES
Ejecutivo de Proyectos
mauricio.villamizar@camaradirecta.com

ANDREA LILIANA DÍAZ BAUTISTA
Coordinadora de Gestión Pública
andrea.diaz@camaradirecta.com

MARÍA PAULA MANTILLA GALVIS
Directora de Mercadeo

OSCAR CÁRDENAS
Agencia Ideogrupo

Equipo Técnico Corpovisionarios

ANTANAS MOCKUS
Director General

MARÍA ISABEL PATIÑO OSORIO
Directora Ejecutiva

HENRY MURRAIN KNUDSON
Director de Proyectos

ALEJANDRA ARIZA
GELMAN PEDRAZA
Coordinación Ejecutiva

VALERIA JARAMILLO
ANDREA PÉREZ BAQUERO
MAGDA URREA ZOLAQUE
Equipo de investigación

SAYRA ALDANA
ANDRÉS COPETE
Equipo estadístico y de análisis cuantitativo

YAMID SALDAÑA MEDINA
JUAN PABLO VARGAS MARTÍNEZ
Equipo de prensa y comunicaciones

Introducción

En el año 2010 la Corporación Visionarios por Colombia con el apoyo de la Federación Nacional de Comerciantes- FENALCO Seccional Santander, entregó el Diagnóstico de Cultura Ciudadana Bucaramanga 2010 denominado "Bucaramanga: en la búsqueda de un ejercicio ciudadano responsable". El documento recopiló y analizó los hallazgos más significativos de la Encuesta de Cultura Ciudadana - ECC y del trabajo de campo cualitativo complementario desarrollado por el equipo de Corpovisionarios en el área metropolitana de Bucaramanga.

Con el propósito de darle continuidad a este trabajo realizado en el año 2010, la Cámara de Comercio de Bucaramanga firmó el Convenio Nro. 4583 de 2013 con la Gobernación de Santander cuyo objeto es: "Diseño e implementación de una estrategia para fomentar los comportamientos ciudadanos, normas sociales y morales de convivencia de los habitantes del departamento de Santander".

El 13 de noviembre de 2013 se firmó el Acta de Inicio del Convenio. Para apoyar el desarrollo de dicho Convenio, el 9 de diciembre la Cámara de Comercio de Bucaramanga suscribió contratos de prestación de servicios profesionales con Corpovisionarios y Estadísticas y Análisis Ltda.

A. Explicación metodológica

El diagnóstico de cultura ciudadana implica el desarrollo y articulación de tres tipos de trabajo.

En primer lugar, y siendo el proceso más importante, se encuentra la aplicación y análisis de los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC que se ha llevado a cabo en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta en los años 2010 y 2014.

En segundo lugar, y como proceso complementario, se adelantó el diseño y ejecución de un trabajo de campo in situ, orientado a recabar información cualitativa con la cual triangular los resultados de la encuesta. Este trabajo de campo, implicó en los cuatro municipios diferentes actividades como observaciones, aforos y entrevistas a funcionarios y a ciudadanos.

En tercer lugar tenemos la recolección de cifras secundarias relativas a los datos estadísticos oficiales de los cuatro municipios sobre homicidios, lesiones interpersonales, violencia intrafamiliar, lesiones por accidentes de tránsito y muertes por accidentes de tránsito emitidos por el Instituto Nacional de Medicina Legal y la Policía Nacional. También se realizó la recolección y la revisión de cifras correspondientes al recaudo tributario de los cuatro municipios, según datos de la Contaduría General de la Nación[1].

Esto en su conjunto posibilita contrastar y articular los resultados de la encuesta, con las estadísticas oficiales y con la voz y perspectiva de las entidades municipales, la de los funcionarios públicos y la de los ciudadanos, todas ellas imprescindibles.

A continuación se describen las características de los tres tipos de trabajo que componen el diagnóstico de cultura ciudadana.

Características del diseño y la aplicación de la encuesta de cultura ciudadana

El formulario de la Encuesta de Cultura Ciudadana usado en los cuatro municipios presenta módulos de preguntas sobre la seguridad y la convivencia ciudadana, la movilidad y la seguridad vial, la legalidad, la cultura tributaria y el espacio público.

La población objetivo de esta encuesta es el conjunto de hombres y mujeres mayores de 14 años residentes en los hogares no institucionales de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta teniendo en cuenta las siguientes características del diseño muestral:

- Estratificación por nivel socioeconómico y una etapa para selección de manzanas, las cuales se identificaron plenamente con anterioridad.

- Selección de las unidades muestrales a partir de la ordenación de las manzanas por número de hogares por manzanas y posteriormente selección aleatoria mediante número aleatorio.

- Para los cuatro municipios evaluados en cada uno de los estratos socioeconómicos (delimitado por el marco estadístico) el método de selección aseguró cobertura geográfica.

La aplicación de la encuesta con miras a recolectar la información en los cuatro municipios se realizó entre el 17 de enero y 1 de febrero de 2014 con el equipo de la firma “Estadísticas y Análisis”. El total de encuestas realizadas fue de 2.849 distribuidas como lo ilustra la tabla 1.

Municipio	Muestra
Bucaramanga	1.131
Floridablanca	683
Girón	551
Piedecuesta	484
Total	2.849

Tabla 1. Distribución de la muestra obtenida en los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga

[1] *http://www.chip.gov.co/schip_rt/*

La ficha técnica correspondiente a la aplicación de la Encuesta de Cultura Ciudadana 2014 en los 4 municipios presenta las siguientes características:

- Marco estadístico: El marco utilizado fue el archivo de manzanas residenciales de los cuatro municipios del DANE. La identificación de las viviendas y hogares para las manzanas seleccionadas se hizo con base en el marco muestral conformado por el archivo de manzanas residenciales.

- Tamaño de la muestra: 2.849 personas, de las cuales 1.131 pertenecen a Bucaramanga, 683 a Floridablanca, 551 a Girón y 484 a Piedecuesta.

- Precisión: Se estima un error global del 1.83 % y una confiabilidad del 95%.

- Diseño muestral: Muestreo estratificado simple monoetápico para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, estratificado por nivel socioeconómico y una etapa para selección de manzanas, las cuales se identificaron plenamente con anterioridad en cuanto al estrato predominante, sección cartográfica a la que pertenece y sector cartográfico de la sección. La asignación del tamaño muestral fue óptima.

- Método de selección: Ordenación de las manzanas por número de hogares y selección aleatoria mediante número aleatorio.

- Cobertura geográfica: Para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta en los estratos socioeconómicos contemplados por el marco estadístico, el método de selección aseguró cobertura geográfica.

A continuación se presenta la ficha técnica de la aplicación de la ECC para cada uno de los municipios del proyecto:

FICHA TÉCNICA – ENCUESTA CULTURA CIUDADANA ECC BUCARAMANGA 2014	
Ítem	**Descripción**
Realizada por	Estadística y Análisis Ltda.
Período de recolección	Enero 17 a febrero 1 de 2014
Población Objetivo	Personas mayores de 14 años, hombres y mujeres residentes en el casco urbano de Bucaramanga (Santander).
Cobertura	Seis niveles socioeconómicos en los que está clasificada la ciudad.
Marco Muestral	Archivo de manzanas residenciales de la ciudad de Bucaramanga (Santander) del DANE
Diseño Muestral	Muestreo estratificado simple bietápico, estratificado por estrato socioeconómico, utilizando el criterio de máxima variabilidad y asignación proporcional.
Niveles de desagregación	Por estrato socioeconómico, tanto para variables continuas como cualitativas.
Unidad de muestreo	La unidad elemental o elementos del universo corresponden a manzanas.
Unidad de análisis	La unidad de análisis es la persona que habita en el hogar.
Unidad de observación	La unidad de observación corresponde al hogar.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial en hogares.
Tamaño efectivo de la muestra	Un total de 1.131 personas encuestadas.
Calidad de la muestra	Se estima un error global del 2.9% y una confiabilidad del 95%.

Tabla 2. Ficha técnica de la ECC para Bucaramanga

FICHA TÉCNICA – ENCUESTA CULTURA CIUDADANA ECC FLORIDABLANCA 2014	
Ítem	**Descripción**
Realizada por	Estadística y Análisis Ltda.
Período de recolección	Enero 17 a febrero 1 de 2014
Población Objetivo	Personas mayores de 14 años, hombres y mujeres residentes en el casco urbano de Floridablanca (Santander).
Cobertura	Seis niveles socioeconómicos en los que está clasificada la ciudad.
Marco Muestral	Archivo de manzanas residenciales de la ciudad de Floridablanca (Santander) del DANE
Diseño Muestral	Muestreo estratificado simple bietápico, estratificado por estrato socioeconómico, utilizando el criterio de máxima variabilidad y asignación proporcional.
Niveles de desagregación	Por estrato socioeconómico, tanto para variables continuas como cualitativas.
Unidad de muestreo	La unidad elemental o elementos del universo corresponden a manzanas.
Unidad de análisis	La unidad de análisis es la persona que habita en el hogar.
Unidad de observación	La unidad de observación corresponde al hogar.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial en hogares.
Tamaño efectivo de la muestra	Un total de 683 personas encuestadas.
Calidad de la muestra	Se estima un error global del 3.73% y una confiabilidad del 95%.

Tabla 3. Ficha técnica de la ECC para Floridablanca

FICHA TÉCNICA – ENCUESTA CULTURA CIUDADANA ECC GIRÓN 2014	
Ítem	**Descripción**
Realizada por	Estadística y Análisis Ltda.
Período de recolección	Enero 17 a febrero 1 de 2014
Población Objetivo	Personas mayores de 14 años, hombres y mujeres residentes en el casco urbano de Floridablanca (Santander).
Cobertura	Cuatro niveles socioeconómicos en los que está clasificada la ciudad.
Marco Muestral	Archivo de manzanas residenciales de la ciudad de Girón (Santander) del DANE
Diseño Muestral	Muestreo estratificado simple bietápico, estratificado por estrato socioeconómico, utilizando el criterio de máxima variabilidad y asignación proporcional.
Niveles de desagregación	Por estrato socioeconómico, tanto para variables continuas como cualitativas.
Unidad de muestreo	La unidad elemental o elementos del universo corresponden a manzanas.
Unidad de análisis	La unidad de análisis es la persona que habita en el hogar.
Unidad de observación	La unidad de observación corresponde al hogar.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial en hogares.
Tamaño efectivo de la muestra	Un total de 551personas encuestadas.
Calidad de la muestra	Se estima un error global del 4.15% y una confiabilidad del 95%.

Tabla 4. Ficha técnica de la ECC para Girón

FICHA TÉCNICA – ENCUESTA CULTURA CIUDADANA ECC PIEDECUESTA 2014	
Ítem	**Descripción**
Realizada por	Estadística y Análisis Ltda.
Período de recolección	Enero 17 a febrero 1 de 2014
Población Objetivo	Archivo de manzanas residenciales de la ciudad de Piedecuesta (Santander) del DANE
Cobertura	Cuatro niveles socioeconómicos en los que está clasificada la ciudad.
Marco Muestral	Archivo de manzanas residenciales de la ciudad de Girón (Santander) del DANE
Diseño Muestral	Muestreo estratificado simple bietápico, estratificado por estrato socioeconómico, utilizando el criterio de máxima variabilidad y asignación proporcional.
Niveles de desagregación	Por estrato socioeconómico, tanto para variables continuas como cualitativas.
Unidad de muestreo	La unidad elemental o elementos del universo corresponden a manzanas.
Unidad de análisis	La unidad de análisis es la persona que habita en el hogar.
Unidad de observación	La unidad de observación corresponde al hogar.
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial en hogares.
Tamaño efectivo de la muestra	Un total de 484 hpersonas encuestadas.
Calidad de la muestra	Se estima un error global del 4.45% y una confiabilidad del 95%.

Tabla 5. Ficha técnica de la ECC para Piedecuesta

Características del trabajo de campo de recolección de información cualitativa

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 17 y el 28 de febrero de 2014, con el objetivo de recabar información cualitativa con ciudadanos, funcionarios públicos y entidades municipales de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Durante estas visitas de campo se realizaron las siguientes actividades[2]:

Actividades	Descripción
Aforos de movilidad y seguridad vial	Para apoyar el diagnóstico de cultura ciudadana en el tema de movilidad y seguridad vial, se hace necesario conocer aquellos comportamientos que generan inconvenientes en la movilidad y la seguridad vial desde el punto de vista del incumplimiento de las normas de tránsito. Con este objetivo se desarrollaron aforos en los puntos de gran afluencia y accidentalidad de tránsito de los municipios. En cada uno de los aforos se contó y se registró la cantidad de infracciones cometidas por peatones, motociclistas, ciclistas y conductores de vehículos públicos y privados.
Aforos de espacio público	Para apoyar el diagnóstico de cultura ciudadana en el tema de espacio público, se hace necesario conocer aquellos comportamientos que generan inconvenientes desde el punto de vista de la invasión del espacio público. Con este objetivo se desarrollaron aforos en los puntos de concentración fuerte de invasión del espacio público por ventas ambulantes y por parqueo de vehículos en cada uno de los municipios.
Entrevistas con actores clave	Para apoyar el diagnóstico de cultura ciudadana en sus diferentes temas se entrevistó a varios actores clave, en su mayoría funcionarios de las alcaldías de los cuatro municipios, que nos pudieran brindar información relativa a las problemáticas más sensibles de la seguridad y la convivencia ciudadana, la seguridad vial, el espacio público y la cultura tributaria. También se desarrollaron entrevistas a ciudadanos sobre estos mismos tópicos. Las entrevistas se llevaron a cabo con base en guías semi estructuradas elaboradas previamente por el equipo de trabajo.
Revisión y análisis de noticias de prensa escrita	Con el objetivo de conocer las principales problemáticas divulgadas por la prensa escrita en los municipios durante el período en el que se realizó el trabajo de campo; se llevó a cabo la recolección y revisión diaria de: Vanguardia Liberal, ADN, Revista Gente de Cabecera y Revista Gente de Cañavera entre el 17 y el 28 de febrero de 2014. También se revisaron algunas ediciones virtuales de Vanguardia Liberal de los años 2013 y 2014.

Tabla 6. Descripción de las actividades de campo in situ para recolección de información cualitativa

Características de la información secundaria

En relación con la información estadística oficial de carácter secundario, esta se solicitó por medio de tres fuentes. Por un lado, se recopilaron las tasas de homicidios, violencia interpersonal, violencia intrafamiliar, lesiones por accidentes de tránsito y muertes por accidentes de tránsito reportadas por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses para los cuatro municipios del proyecto entre 2004 y 2012.

Por otro lado, se solicitó a la Policía Metropolitana de Bucaramanga el número de casos de homicidios, violencia intrafamiliar, lesiones personales comunes[3] y también el número de hurtos[4], para los cuatro municipios en el período 2008 – 2013.

Finalmente, se realizó la consulta de datos relativos al comportamiento tributario para los cuatro municipios en el portal web de la Contaduría General de la Nación[5].

---

[2] *En el informe ejecutivo correspondiente a febrero de 2014, Corpovisionarios hizo entrega de las guías metodológicas y los instrumentos de las diferentes actividades relativas al trabajo de campo.*
[3] *Desagregados según sexo, edad, ocupación, horario, días y lugar de ocurrencia.*
[4] *Desagregados por hurtos a: personas, residencias, establecimientos comerciales, motocicletas y automóviles.*
[5] *consulta http://www.chip.gov.co/schip_rt/*

B. Resultados del análisis

A partir de la información recabada para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta a través de: a. La encuesta de cultura ciudadana, b. el trabajo de campo cualitativo y c. La recopilación y revisión de datos estadísticos secundarios; el equipo de trabajo adelantó una labor de análisis que buscó articular y triangular estas tres fuentes de información.

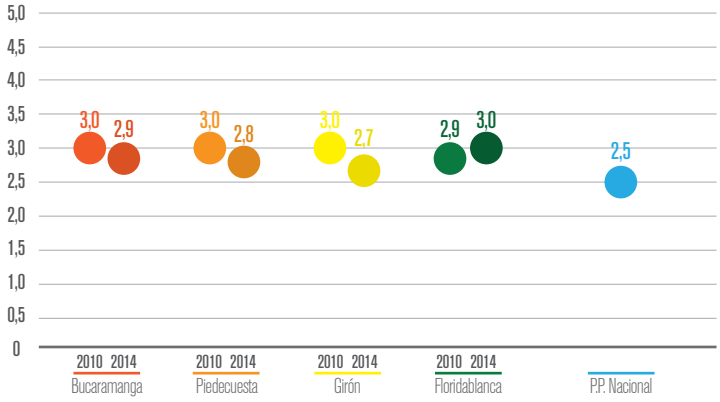
Como producto de este trabajo se presentan a continuación los principales resultados del análisis realizado en las temáticas de. 1. Seguridad y Convivencia, 2. Violencia intrafamiliar, 3. Seguridad vial, 4. Espacio público y 5. Legalidad y Cultura tributaria.

Para cada una de estas temáticas, se exponen en apartados diferentes: a) el análisis comparativo de los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC 2010 vs 2014, b) el análisis de las fuentes secundarias y de la información del trabajo de campo, y c) la presentación de los comportamientos problemáticos identificados más relevantes.

1. Seguridad y Convivencia

I. Análisis comparativo ECC 2010 – 2014 área metropolitana de Bucaramanga

En cuanto a la seguridad y la convivencia, los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC muestran que de 2010 a 2014, la calificación de seguridad ha bajado en Bucaramanga, Piedecuesta y Girón, mientras que subió en Floridablanca. En los cuatro municipios la calificación de seguridad[6] se ubica alrededor de 3 puntos sobre 5 (dónde 1 es muy insegura y 5 muy segura), manteniéndose por encima del promedio nacional (2,5).



Gráfica No 11. Calificación de seguridad. Área Metropolitana de Bucaramanga 2010 vs 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Respecto de si se considera al municipio más o menos seguro que el año pasado[7], se encuentra que el porcentaje de personas que considera que es menos seguro aumentó 10 puntos porcentuales en Piedecuesta y en Girón[8] entre 2010 y 2014. Bucaramanga y Floridablanca no presentan aumento, reportando 25% y 20% en 2014 respectivamente.

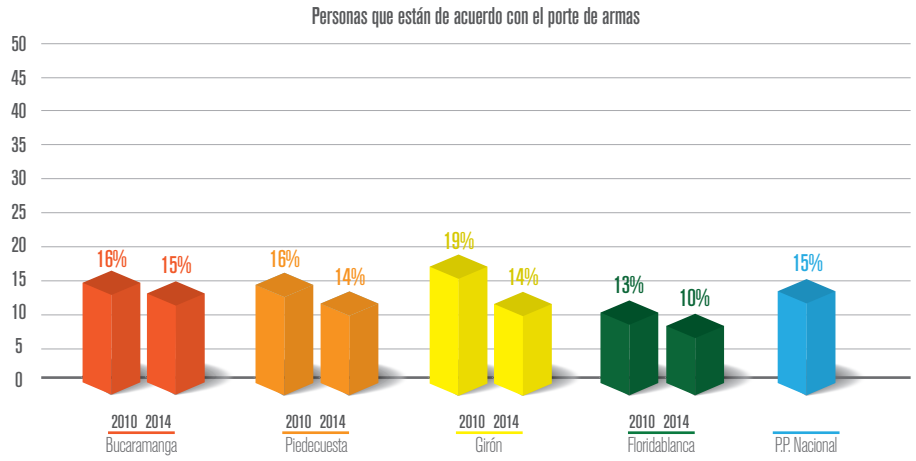
[7] *Pregunta 30 de la ECC.*
[6] *Pregunta 27 de la ECC.*
[8] *En Girón pasó de 21% a 31% y en Piedecuesta de 14% a 24%.*

En los cuatro municipios, los ciudadanos siguen considerando que la principal razón de inseguridad es la delincuencia común[9], y ello, pese a la reducción que presentó este indicador de 2010 a 2014: en Bucaramanga se pasó de 66% a 54%, en Piedecuesta de 61% a 55%, en Girón de 68% a 53% y en Floridablanca de 57% a 50%. Es importante mencionar que, en Girón y en Floridablanca, hubo un incremento en el porcentaje de ciudadanos que consideran que la principal razón de inseguridad es el crimen organizado y el tráfico de drogas.

Respecto de la victimización directa[10] no ha habido variaciones significativas en 2014 para ninguno de los cuatro municipios: desde 2010, en promedio, un 20% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga, ha sido víctima de algún delito en el último año, siendo el atraco en la calle el principal delito experimentado en todos los municipios.

La victimización indirecta[11] tampoco presentó variaciones significativas en 2014 para los 4 municipios: desde 2010, en promedio, un 18% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga señala que, durante el último año, una persona que habita o habitaba en su vivienda fue víctima de algún delito. La principal razón de victimización indirecta sigue siendo el atraco en la calle.

Sobre el grado de acuerdo convv el porte de armas[12], la ECC revela que este se sostiene estable desde 2010 hasta 2014; alrededor del 15% en promedio para los cuatro municipios, ubicándose al nivel del promedio nacional (15%) y muy cerca del nivel reportado por las ciudades evaluadas en 2013 como Bogotá (14%), Cali (16%) y Medellín (15%).



Gráfica No 12. Nivel de acuerdo con el porte de armas. Área Metropolitana de Bucaramanga 2010 vs 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Lo anterior quiere decir que en el área metropolitana de Bucaramanga, al menos uno de cada diez ciudadanos está de acuerdo con que "pensando en la inseguridad de la ciudad lo mejor es tener un arma para protegerse". Es importante resaltar que en Bucaramanga para 2014, los hombres presentan en mayor proporción que las mujeres, nivel de acuerdo con el porte de armas (19% de los hombres encuestados frente a 12% de las mujeres encuestadas).

En relación con las justificaciones frente al uso de la violencia[13], la tendencia hallada en 2010 se mantiene en 2014 en los cuatro municipios, esto es, la defensa propia sigue siendo la principal justificación para usar la violencia (45% en promedio para el área metropolitana de Bucaramanga), seguida de defender propiedades o bienes (31% en promedio) y de ayudarle a la familia (20% en promedio). Es relevante mencionar que un 72% de los ciudadanos del área metropolitana de

[9] *Pregunta 28 de la ECC.*
[10] *Preguntas 50 y 51 de la ECC.*
[11] *Preguntas 52 y 53 de la ECC.*
[12] *Pregunta 26 de la ECC.*
[13] *Pregunta 45 de la ECC.*

Bucaramanga justifica usar la violencia por diversas razones y que un 99% justifica usar la violencia al menos por una de las doce razones contempladas por la ECC[14].

También vale la pena destacar que, en Bucaramanga para el 2014, los hombres justifican en mayor proporción que las mujeres el uso de la violencia para los casos que se muestran en la siguiente tabla:

Justificación del uso de la violencia	Proporción de hombres encuestados que justifican usar la violencia en 2014	Proporción de mujeres encuestadas que justifican usar la violencia en 2014
Cuando es en defensa propia	45%	36%
Para ayudarle a la familia	24%	15%
Para defender propiedades o bienes	29%	22%
Cuando es la única forma de luchar públicamente contra una ley o régimen injusto	17%	11%

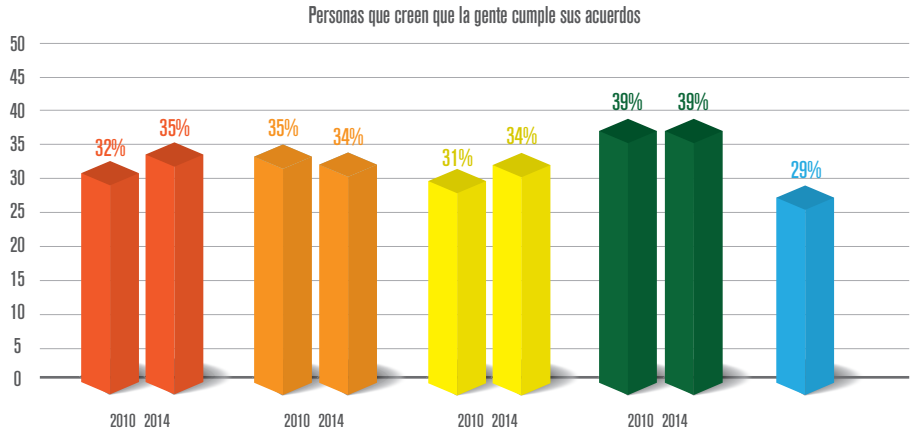
Tabla No 13. Proporción de justificaciones del uso de la violencia según sexo. Bucaramanga 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

La ECC también indaga por el grado de acuerdo de los ciudadanos con situaciones en las que se toma justicia por mano propia[15]. De este modo frente a la situación "cuando un grupo de ciudadanos atrapa a un ladrón que acaba de robar deberían darle una golpiza", se evidencia que el nivel de acuerdo disminuyó notablemente de 2010 a 2014 en Piedecuesta (de 23% a 17%), en Girón (de 31% a 25%) y en Floridablanca (de 35% a 22%). En Bucaramanga, el nivel sigue igual que en 2010 (28%), pero la proporción de personas que están de acuerdo es mayor en el caso de hombres (33%) que en el caso de las mujeres (21%). Respecto de la situación "cuando los policías atrapan a los delincuentes deberían matarlos", el porcentaje de ciudadanos que está de acuerdo con la misma se duplicó en Bucaramanga de 2010 a 2014 pasando de 4% a 8%.

Por otra parte, sobre la temática de acuerdos[16], se encuentra que en los cuatro municipios se redujo la disposición a hacerlos de 2010 a 2014: en Bucaramanga el porcentaje de ciudadanos que siempre o casi siempre prefiere hacer acuerdos pasó de 70% a 60%, en Piedecuesta de 78% a 65%, en Girón de 64% a 47% y en Floridablanca de 73% a 61%. De este modo, para el año 2014 la disposición a hacer acuerdos del área metropolitana de Bucaramanga quedó por debajo del promedio nacional (77%).

Sin embargo, llama la atención que la expectativa empírica de cumplimiento de acuerdos[17], es decir, el creer que la gente cumple sus acuerdos o tratos, se haya mantenido estable en los cuatro municipios desde 2010, ubicándose por encima del promedio nacional para 2014. Vale la pena destacar que en Bucaramanga las personas que cuentan con formación universitaria, se destacan por ser las que más creen que la gente de la ciudad cumple sus acuerdos o tratos frente a los demás niveles educativos.

[14] *Las justificaciones para usar la violencia contempladas por la ECC son. 1. Para cobrar una deuda, 2. Cuando es la única manera de alcanzar los objetivos, 3. Para ayudarle a la familia, 4. Cuando es la única forma de luchar públicamente contra una ley o régimen injusto, 5. Para obtener beneficios económicos, 6. Para defender sus creencias religiosas, 7. Cuando se hace para defender una ofensa al honor, 8. Cuando es bastante seguro que uno no será castigado, 9. Para lograr reconocimiento ante otros, 10. Cuando es en defensa propia, 11. Para defender a un desconocido de una agresión, 12. Para defender propiedades o bienes.*
[15] *Pregunta 46 de la ECC.*
[16] *Pregunta 21 de la ECC.*
[17] *Pregunta 25 de la ECC.*



Gráfica No 14. Expectativa empírica de cumplimiento de acuerdos.
Área Metropolitana de Bucaramanga 2010 vs 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

La ECC contiene un indicador de tolerancia[18] que evalúa si a los ciudadanos NO les gustaría tener como vecinos a ciertos grupos actores o grupos. Una parte de estos grupos, corresponde a poblaciones históricamente discriminadas con las cuales es deseable que se dé una mayor tolerancia y un menor rechazo, a esto lo denominamos tolerancias positivas. La otra parte, corresponde a actores que promueven comportamientos problemáticos como el uso de la violencia o el incumplimiento de la ley, con los cuales es deseable que se dé una menor tolerancia y un mayor rechazo, a esto lo denominamos tolerancias negativas. El comportamiento de este indicador para los cuatro municipios se resume en la siguiente tabla:

[18] *Pregunta 33 de la ECC.*

Municipio	Tolerancias positivas	Tolerancias negativas
Bucaramanga	Aumentó el rechazo a narcotraficantes de 2010 a 2014 (79% a 89%) y a paramilitares (88% a 94%). Disminuyó el rechazo a desplazados de 2010 a 2014 (24% a 10%). En 2014 el nivel de rechazo es mayor que el promedio nacional frente a: narcotraficantes (89% vs 76% del PN*), paramilitares (94% vs 83% del PN) y guerrilleros (93% vs 85% del PN).	Disminuyó el rechazo a alguien reconocido como corrupto de 2010 a 2014 (65% a 49%) En 2014 el nivel de rechazo es mayor que el promedio nacional frente a: alcohólicos (84% vs 74% del PN), drogadictos (90% vs 86% del PN), homosexuales (61% vs 50% del PN), prostitutas (61% vs 56% del PN) y desmovilizados o reinsertados (49% vs 41% del PN).
Floridablanca	Disminuyó de 2010 a 2014 el rechazo a alcohólicos (89% a 80%), a homosexuales (78% a 53%), a prostitutas (81% a 59%), a enfermos de sida (36% a 30%), a desplazados (29% a 6%) y a desmovilizados (53% a 37%).	Disminuyó de 2010 a 2014 el rechazo a alguien reconocido como corrupto (70% a 54%), a paramilitares (94% a 87%) y a guerrilleros (95% a 88%). Subió de 2010 a 2014 el rechazo a gente de una región distinta a la suya de 2% a 10%.
Girón	Disminuyó de 2010 a 2014 el rechazo a homosexuales (de 65% a 50%), a prostitutas (73% a 49%), a enfermos de sida (46% a 29%), a gente de religión distinta a la suya (13% a 5%), a gente de nacionalidad distinta a la suya (7% a 1%), a gente de color de piel distinto al suyo (8% a 1%), a desplazados (21% a 6%) y a desmovilizados (58% a 42%)	Disminuyó de 2010 a 2014 el rechazo a alguien reconocido como corrupto de 82% a 47%.
Piedecuesta	De 2010 a 2014 disminuyó el rechazo a alcohólicos (86% a 78%), a homosexuales (72% a 57%), a prostitutas (72% a 61%), a desplazados (26% a 7%) y a desmovilizados (44% a 33%). De 2010 a 2014 aumentó el rechazo a narcotraficantes (76% a 86%)	De 2010 a 2014 disminuyó el rechazo a alguien reconocido como corrupto (65% a 59%)

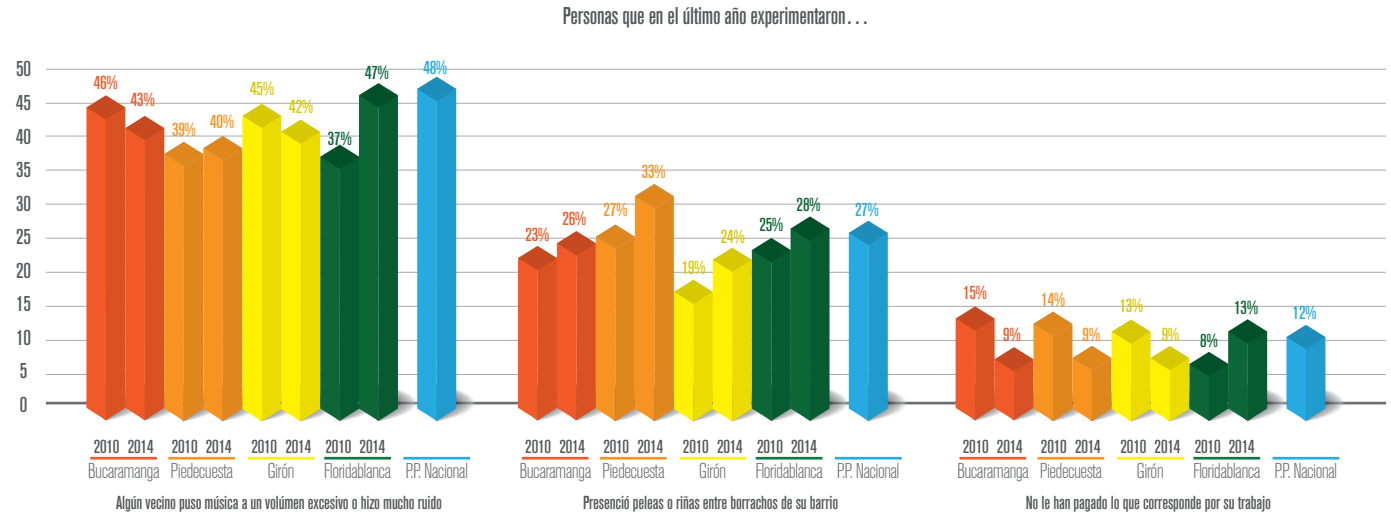
Tabla No 15. Evolución del indicador de tolerancia en el área metropolitana de Bucaramanga 2010 a 2014.

**PN: promedio nacional.*
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Respecto de la confianza interpersonal[19], la ECC señala que entre 2010 y 2014 disminuyó significativamente el porcentaje de ciudadanos que piensan que en general se puede confiar en la gente en Piedecuesta (51% a 41%) y en Floridablanca (56% a 45%.). No hubo variaciones significativas ni en Girón (40% a 43%) ni en Bucaramanga (44% a 43%). Es importante resaltar que en Bucaramanga las personas que cuentan con formación universitaria presentan un mayor nivel de confianza en la gente (52%), que las personas que cuentan con educación primaria (38%) y secundaria (39%).

Frente a las situaciones de convivencia conflictivas experimentadas en el último año[20], se encontró que se conserva en 2014 la tendencia identificada en 2010; en el área metropolitana de Bucaramanga la principal situación conflictiva experimentada en los últimos 12 meses sigue siendo que “un vecino hizo ruido o puso música a un volumen excesivo”, seguida de “presenciar riñas entre borrachos de su barrio” y que “alguien no le pagó una deuda”.

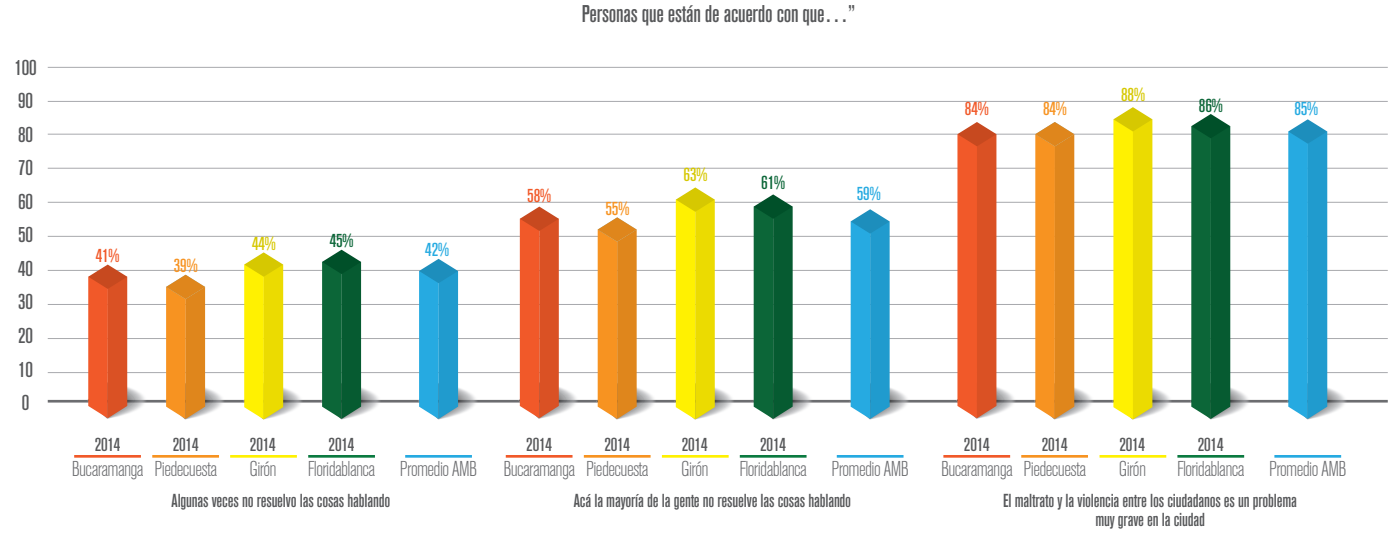
[19] *Pregunta 37 de la ECC.*
[20] *Pregunta 11 de la ECC.*



Gráfica No 16. Situaciones conflictivas de convivencia experimentadas en el último año. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 vs 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Frente a las anteriores situaciones, en los cuatro municipios la principal reacción de los ciudadanos que las experimentaron fue la de no hacer nada. No obstante, es pertinente destacar que en Bucaramanga disminuyó la reacción global de no hacer nada de 60% a 51% para todas las circunstancias evaluadas por el indicador . Las situaciones frente a las que más disminuyó la reacción de no hacer nada en la ciudad, fueron las de volumen excesivo (74% a 59%) y las de riñas entre borrachos de su barrio (67% a 48%). Adicionalmente, entre 2010 y 2014, se presentó un aumento en la reacción de llamar a la autoridad cuando se presenciaron riñas entre borrachos de su barrio en Bucaramanga (14% a 23%), Girón (19% a 25%) y Piedecuesta (10% a 14%).

Esto nos permite afirmar que se redujo la indiferencia ciudadana frente a las situaciones conflictivas de convivencia, especialmente en la capital bumanguesa, y ello es un resultado muy importante, dado que en el diagnóstico realizado por Corpovisonarios en 2010, se detectó que la indiferencia era una problemática álgida y transversal a los diferentes aspectos de la cultura ciudadana el área metropolitana de Bucaramanga.



Gráfica No 17. Nivel de acuerdo con conflictividad y su resolución vía diálogo. Área metropolitana de Bucaramanga 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

[21] *Las circunstancias evaluadas en este indicador de la ECC son: 1. Algún vecino puso música a un volumen excesivo o hizo mucho ruido, 2. Los hijos de un vecino insultaron o agredieron a sus hijos, 3. Presenció riñas o peleas entre borrachos de su barrio, 4. No le han pagado lo que le corresponde por su trabajo, 5. Alguien no le pagó una deuda y 6. Se han burlado o lo han discriminado por su apariencia física.*

[22] *Pregunta 57 de la ECC. Este indicador está medido únicamente para el año 2014.*

Por último y en relación con la percepción de conflictividad , se encuentra que para 2014 el 85% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga están de acuerdo con que “el maltrato y la violencia entre los ciudadanos es un problema muy grave en la ciudad o municipio”. Adicionalmente la capacidad de resolver los conflictos por vía del diálogo es baja: en promedio para los cuatro municipios, un 42% de los ciudadanos está de acuerdo con que “algunas veces no resuelvo las cosas hablando” y un 59% con que “acá la mayoría de la gente no resuelve las cosas hablando”.

En Bucaramanga las personas que cuentan con educación universitaria presentan menor nivel de acuerdo con “acá la mayoría de la gente no resuelve las cosas hablando” (35%), que las personas que cuentan con educación primaria (48%) o técnica/tecnológica (47%). Las personas menores de 18 años tienen un nivel de acuerdo mayor con “algunas veces no resuelvo las cosas hablando” (55% frente a un promedio de la ciudad de 41%) y también muestran mayor nivel de acuerdo con “acá la mayoría de la gente no resuelve las cosas hablando” (71% frente a un promedio de la ciudad de 58%).

II. Análisis de fuentes secundarias y de resultados de campo en el área metropolitana de Bucaramanga

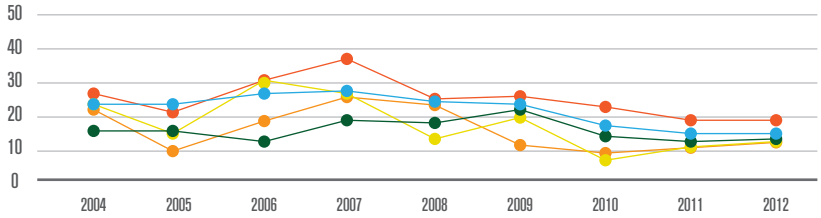
Las fuentes secundarias consultadas relativas a la seguridad y la convivencia fueron las de homicidios y lesiones interpersonales, siendo tomadas en consideración: 1. las tasas por cien mil habitantes de ambos indicadores reportadas por el Instituto Nacional de Medicina Legal entre 2008 y 2012, y 2. El número de casos de ambos indicadores reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga entre 2008 y 2013[23].

A continuación se presentan los resultados centrales tanto del análisis de estas fuentes secundarias, como de los hallazgos de las entrevistas y actividades de campo cualitativo.

Indicadores de homicidios

Según los datos reportados por el Instituto Nacional de Medicina Legal, el comportamiento de la tasa de homicidios por 100 mil habitantes en el área metropolitana de Bucaramanga ha sido decreciente en el último quinquenio: Bucaramanga pasó de 26 casos en 2008 a 19 en 2012, Floridablanca de 22 a 13, Piedecuesta de 18 a 14 y Girón tras un pico de 20 casos en 2009 llegó a 13 en el 2012. Para este último año la tasa de homicidios de los cuatro municipios se ubica por debajo de la tasa nacional (34 casos por 100 mil habitantes). Bucaramanga es el único municipio cuya tasa supera la del Departamento de Santander (15 casos por 100 mil habitantes).

Gráfica y tabla No 18. Tasa por cien mil habitantes de homicidios entre el 2004 y 2012, de: Colombia, Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bucaramanga	27	21	31	38	26	27	23	19	19
Floridablanca	22	10	19	26	22	12	9	11	13
Girón	24	16	30	27	13	20	8	11	13
Piedecuesta	16	16	12	19	18	22	15	13	14
Santander	24	24	27	28	24	23	17	15	15
Colombia	45	40	37	37	34	39	38	36	34

Fuente: Revista Forensis INML y CF.

[23] *Para algunos casos se calcularon las tasas por cien mil habitantes con los datos de la Policía, usando las proyecciones poblacionales del DANE 2005.*

Por su parte, los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga para el período 2008 - 2013, muestran que los homicidios se presentan sobre todo entre las 6 de la tarde y las 12 de la noche (43% en promedio para los 4 municipios), siendo los sábados y domingos los días de mayor ocurrencia, y el espacio público el principal lugar en el que se presentan estos hechos (73% en promedio para los 4 municipios). Las mayores víctimas de homicidios de toda el área metropolitana son hombres.

Víctimas de homicidios 2008 -2013	
Hombres	98%
Mujeres	2%

Tabla No 19. Proporción de homicidios según sexo de la víctima. Área Metropolitana de Bucaramanga 2008 a 2013.

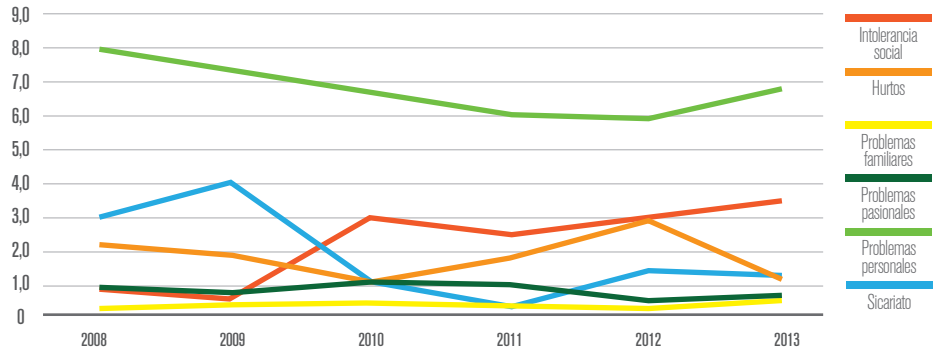
Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga.

Adicionalmente, y de acuerdo con las entrevistas realizadas en el trabajo de campo, se resalta que la principal problemática de seguridad del área metropolitana de Bucaramanga es la delincuencia común, y muy especialmente el micro tráfico de drogas, actividad que se ha extendido rápidamente en la región favoreciendo la aparición de "cadenas de delito" y el fortalecimiento de la cultura del dinero fácil. Las zonas de Bucaramanga en las que más se han detectado problemas de micro tráfico son el sector Norte y las comunas 1, 2, 3, 4, 5, 14 y 15. Ciudadanos y autoridades consideran que una de las causas centrales de esta problemática es la falta de oportunidades educativas y laborales.

Para contrarrestar los efectos del micro tráfico de drogas, la Policía Metropolitana de Bucaramanga está llevando a cabo el programa D.A.R.E. para la prevención del uso y el abuso de drogas. Este programa busca sensibilizar a los jóvenes sobre los daños que generan el tráfico y el consumo de sustancias psicoactivas, mediante la puesta en circulación de un bus interactivo, que llega a las instituciones educativas con el fin de proporcionar a los estudiantes información para llevar una vida libre de drogas, alcoholismo y violencia[24].

Pese a la importancia que autoridades y ciudadanos dan al problema del micro tráfico de drogas, es importante resaltar que en el período analizado, los datos de la Policía muestran que en el área metropolitana de Bucaramanga, se generan más homicidios por causa de los problemas personales que por causa del hurto y el sicariato.

Esto quiere decir que aun cuando autoridades y ciudadanos señalan a la delincuencia común y al micro tráfico como las principales causas de inseguridad del área metropolitana, son las riñas y los problemas interpersonales las situaciones que más vidas se están cobrando en la región en los últimos cinco años.



Gráfica No 20. Tasa de homicidios según su causa. Área metropolitana de Bucaramanga 2008 a 2013.

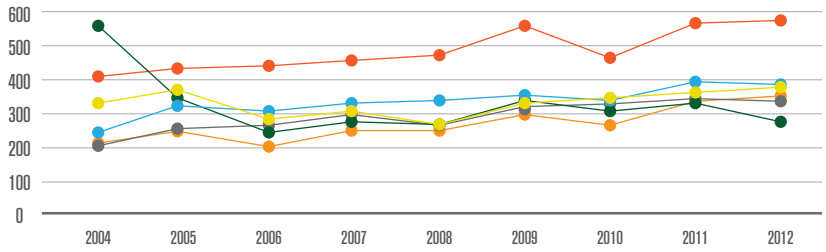
Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga (cálculo de tasa realizado según proyección poblacional DANE 2005)

[24] *En Girón, se está analizando la posibilidad de implementar un toque de queda para menores de edad que no estén acompañados de adultos a altas horas de la noche, como una medida de protección para los jóvenes.*

Indicadores de lesiones interpersonales

Según los datos reportados por el Instituto Nacional de Medicina Legal, la tasa por 100 mil habitantes de lesiones interpersonales en el área metropolitana de Bucaramanga muestra un comportamiento creciente: así en Bucaramanga pasó de 488 a 582 casos de 2008 a 2012, en Floridablanca de 265 a 337, en Girón de 276 a 382 y en Piedecuesta de 274 a 287.

Para 2012 a excepción de Piedecuesta, todos los municipios del área metropolitana presentan una tasa de violencia interpersonal mayor que la tasa nacional (334). El caso de Bucaramanga es el más crítico, no solo por el crecimiento de 94 casos por cien mil habitantes en el último quinquenio, sino porque para 2012 su tasa de violencia interpersonal (582) está muy por encima de la del Departamento de Santander (385) y casi duplica la nacional (334).



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bucaramanga	410	439	431	442	488	551	477	568	582
Floridablanca	217	269	206	236	265	300	272	332	337
Girón	339	387	295	302	276	333	341	378	382
Piedecuesta	565	352	263	280	274	329	304	310	287
Santander	260	313	308	320	330	363	340	391	385
Colombia	204	267	274	297	285	308	319	332	334

Gráfica y tabla No 21. Tasa por cien mil habitantes de lesiones interpersonales entre el 2004 y 2012 de: Colombia, Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Fuente: Revista Forensis INML y CF.

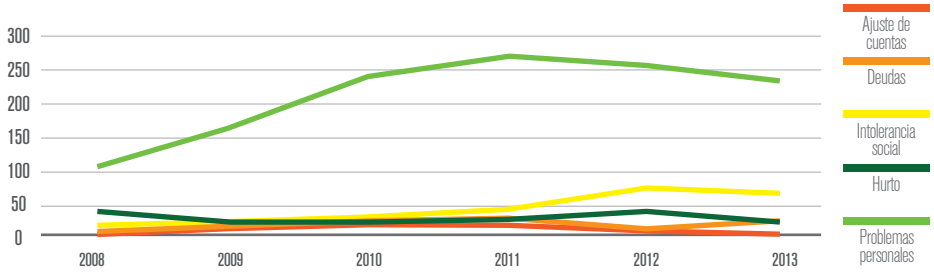
Víctimas de homicidios 2008 -2013	
Hombres	98%
Mujeres	2%

Tabla No 22. Proporción de lesiones interpersonales según sexo de la víctima. Área metropolitana de Bucaramanga 2008 y 2013.

Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga.

Por otro lado, los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga para el período 2008 – 2013, indican que las lesiones por violencia interpersonal se presentan sobre todo entre las 6 de la tarde y las 12 de la noche (37% en promedio para los 4 municipios), siendo los sábados y domingos los días de mayor ocurrencia, y el espacio público el principal lugar en el que se presentan estas lesiones (70% en promedio para los 4 municipios). Nuevamente, las mayores víctimas de este tipo de lesiones son hombres.

Los datos proporcionados por la Policía, también indican que durante los últimos cinco años, la principal causa de las lesiones personales en el área metropolitana de Bucaramanga son los problemas personales por encima de los hurtos y el ajuste de cuentas.



Gráfica No 23. Tasa de homicidios según su causa en el área metropolitana de Bucaramanga en su conjunto 2008 a 2013.

Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga (cálculo de tasa realizado según proyección poblacional DANE 2005)

En este punto es relevante mencionar que en las entrevistas del trabajo de campo realizadas a autoridades y a ciudadanos se señaló que las riñas, son en efecto, un problema que afecta la convivencia del área metropolitana, y que este problema está asociado a algunas creencias culturales que se tienen en la región.

Por una parte, el imaginario cultural construido sobre el santandereano refiere a personas de carácter fuerte, radicales y directas que "hablan duro y recio". El construir identidad regional alrededor de este imaginario, puede estar validando el choque y la conflictividad interpersonal en la vida cotidiana, ya que por buscar encajar dentro de esta identidad cultural, las personas pueden entrar en una dinámica de "cadena de hostilidades" tendientes a mostrar quién habla más duro, quién es el más recio y quién tiene la última palabra.

Por otra parte, el modelo cultural de masculinidad generado en la región, liga de manera preponderante el hecho de ser hombre al hecho de imponerse y usar la fuerza, digamos que se fomenta, se valida y hasta se exige socialmente, que los varones tengan comportamientos hostiles en sus relaciones interpersonales para demostrar que son hombres.

Construir la identidad masculina sobre el imaginario del uso de la fuerza y la violencia es problemático, pues frente a esta exigencia, la reacción de buena parte de los hombres será la de responder usando la fuerza para cumplir con las expectativas de rudeza marcadas por la creencia colectiva de masculinidad. Esto puede ser un elemento detonador de violencia interpersonal en la región, pues recordemos que según datos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, justamente son hombres las principales víctimas y victimarios tanto de la violencia homicida como de la violencia interpersonal en toda el área metropolitana.

Gráfica No 24. Fotos de noticias: diario Vanguardia Liberal y revista Gente de Cabecera sobre riñas y problemas de convivencia en el Área metropolitana de Bucaramanga.

Fuente: Vanguardia.com lunes 10 de febrero de 2014,
Revista Gente de Cabecera viernes 21 de febrero de 2014.

III. Principales comportamientos problema de seguridad y convivencia detectados en el área metropolitana de Bucaramanga

A partir del análisis y la triangulación de los resultados más relevantes arrojados por la Encuesta de Cultura Ciudadana 2010-2014, por los indicadores de seguridad y convivencia provenientes de las fuentes secundarias y por las entrevistas y otras actividades del trabajo de campo cualitativo; se presenta a continuación la caracterización de los dos comportamientos problema más críticos en cuanto a la seguridad y la convivencia del área metropolitana de Bucaramanga.

Comportamiento Problema 1. La conflictividad entre ciudadanos aumenta

Según la ECC 2014, un 85% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga está de acuerdo con que el maltrato y la violencia son problemas muy graves en la región, un 59% con que la gente no resuelve las cosas hablando y un 42% con que algunas veces no resuelve los problemas dialogando. Adicionalmente uno de cada 4 ciudadanos (25%) ha presenciado riñas entre borrachos en su barrio. La situación es grave, ya que la tasa de lesiones interpersonales reportada por el Instituto Nacional de Medicina Legal ha aumentado en los cuatro municipios, y muy especialmente en Bucaramanga, en donde pasó de 488 casos por 100 mil habitantes en 2008, a 582 casos en 2012, casi el doble de la tasa nacional (334 casos por 100 mil habitantes). Por su parte, los datos reseñados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, revelan que los problemas personales son la principal causa tanto de lesiones interpersonales como de homicidios en los cuatro municipios, y que son hombres las principales víctimas de las lesiones interpersonales.

En este punto cabe recordar que en las entrevistas del trabajo de campo, algunas autoridades manifestaron que el imaginario del hombre santandereano genera dificultades de convivencia, pues se debe cumplir con la presión social, tanto de tener un "carácter recio e imponente" acorde al modo de ser de los santandereanos, como con la presión social de que "el hombre debe ser verraco y no dejarse joder". Digamos que, es precisamente en aras de cumplir con esta doble expectativa compartida de "hombría y verraquera santandereana", que los hombres terminan usando la violencia y exponiéndose en mucho mayor grado que las mujeres a situaciones de agresión. Esto es muy problemático, pues este pensamiento de "sea hombre no se deje de nadie" se inculca en familia desde la temprana infancia.

Policía capturó al presunto homicida

Joven de 17 años fue asesinado de un tiro

30

homicidios se han registrado este año en el área metropolitana.

La víctima recibió un disparo en el pecho y pese a que fue trasladada al HUS, murió mientras recibía atención médica especializada.

Gráfica No 25. Foto de noticia del diario Vanguardia Liberal
"Joven de 17 años fue asesinado de un tiro".

Fuente: Vanguardia.com Martes 18 de febrero de 2014

Dado el anterior panorama, no es extraño que en las entrevistas mencionadas, autoridades y ciudadanos hayan señalado que las riñas, la resolución de conflictos por medio de la violencia y la intolerancia "invaden a la comunidad". Tampoco que el periódico Vanguardia Liberal haya informado el pasado 10 de febrero, sobre la frecuencia con la que se presentan riñas en la región, incluso dentro del Sistema Masivo de Transporte Metrolínea.

Aun cuando el problema es fuerte, los ciudadanos afirman que prefieren no intervenir en conflictos o discusiones de otros para evitar posibles agresiones sobre la propia persona, y cuando lo hacen, acuden al llamado de las autoridades para que sean ellas las que arreglen las disputas. Sin embargo, se manifiesta que la respuesta de las autoridades no es efectiva: "cuando llegan ya ha pasado todo".

Comportamiento Problema 2. La vida no es sagrada

La ECC 2014 revela que el 15% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga está de acuerdo con el porte de armas y que un 72% justifica usar la violencia por diversas razones, como por ejemplo defender propiedades o bienes o para ayudar a la familia. Adicionalmente, en Bucaramanga se duplicó el número de personas que están de acuerdo con que cuando la Policía atrapa a los delincuentes debería matarlos pasando de 4% en 2010 a 8% en 2014. Esto es crítico, pues según datos del Instituto Nacional de Medicina Legal, la tasa de homicidios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta ha sido superior a 10 casos por cien mil habitantes para los últimos 5 años. Es importante resaltar que los hombres justifican en mayor proporción que las mujeres, el uso de la violencia y el porte de armas, también son hombres las principales víctimas de los homicidios en los cuatro municipios según lo señalado por los reportes de la Policía Metropolitana de Bucaramanga.

De este modo, el 18 de febrero de 2014 el periódico Vanguardia Liberal reportó una noticia en la que se informaba que un joven de 17 años fue asesinado en Bucaramanga. En el mismo diario se hace referencia a los 30 homicidios que se han registrado en el área metropolitana de Bucaramanga en lo que lleva corrido del año 2014, al parecer por la falta de tolerancia y respeto por la vida.

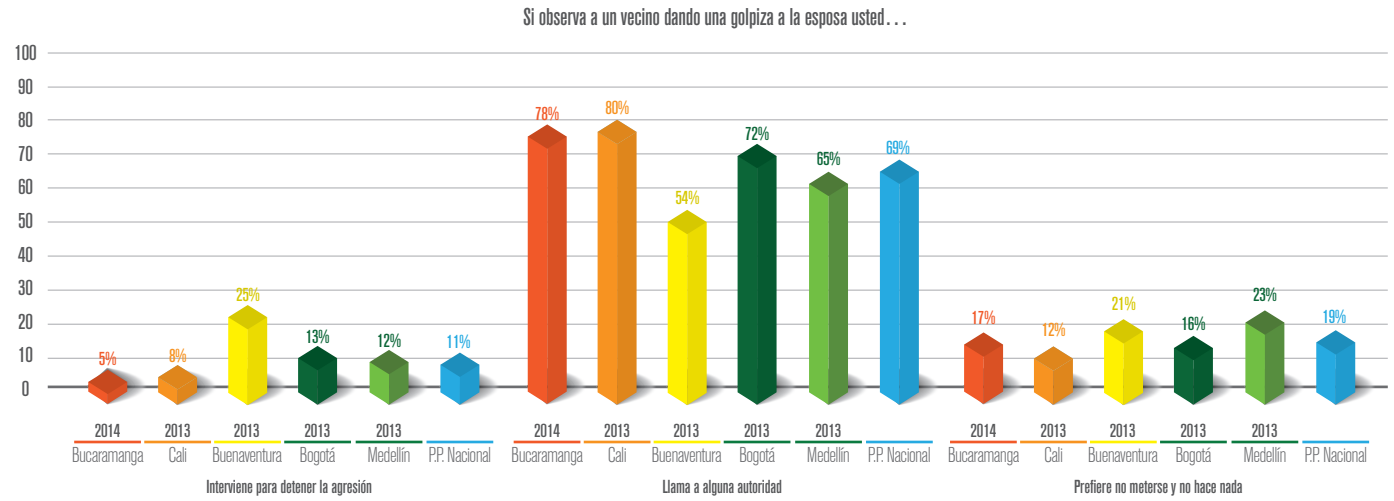
2. Violencia intrafamiliar

I. Análisis comparativo ECC 2010 – 2014 área metropolitana de Bucaramanga

Respecto de la violencia intrafamiliar, los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC muestran que, cuando se observa que un vecino le está dando una golpiza a la esposa[25], el área metropolitana de Bucaramanga se ubica para 2014 por encima del promedio nacional en la reacción de llamar a la autoridad (78% en promedio para el área metropolitana frente a 69% del promedio nacional), al tiempo que, se ubica por debajo en la reacción de intervenir directamente para detener la agresión (6% en promedio para el área metropolitana frente a 11% del promedio nacional).

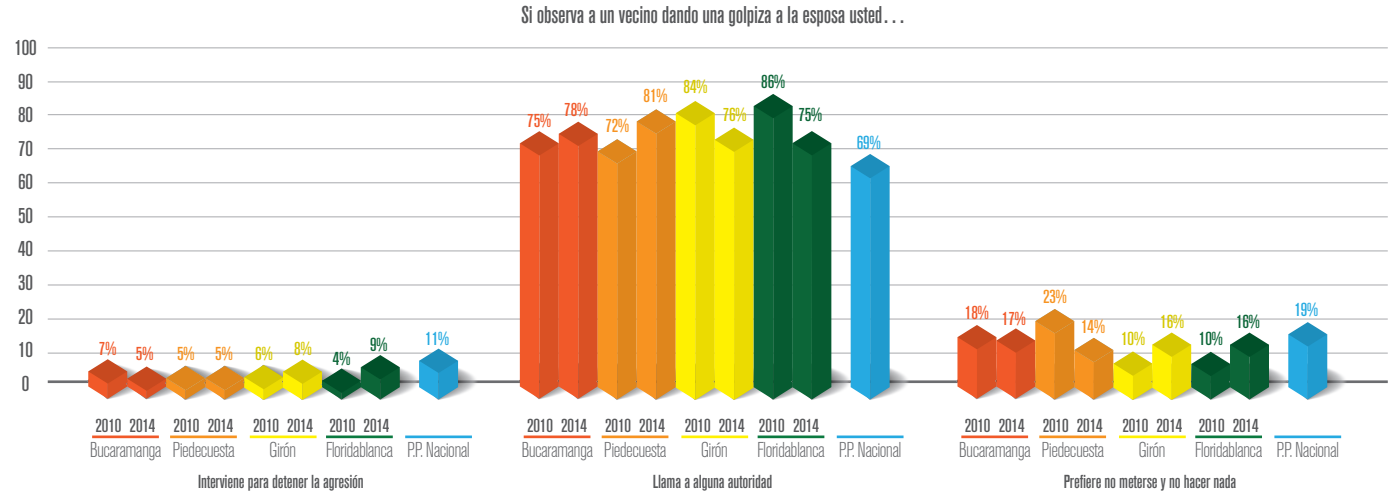
De hecho Bucaramanga es junto con Cali, la ciudad evaluada entre 2013 y 2014, en la que más se acude al llamado a la autoridad frente a esta forma de violencia. Este resultado es muy positivo, pues el acudir a la autoridad evita el agravamiento de los conflictos por la intervención directa de un tercero.

[25] *Pregunta 31 de la ECC.*



Gráfica No 26. Reacciones frente a situaciones de violencia contra la esposa. Bucaramanga y ciudades capitales evaluadas entre 2013 y 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios

Sobre las variaciones de este indicador entre 2010 y 2014, encontramos que disminuyó el llamado a la autoridad en Girón (84% a 76%) y en Floridablanca (86% a 75%), pero que aumentó en Piedecuesta (72% a 81%). También que el porcentaje de personas que son indiferentes (que prefieren no meterse y no hacer nada), aumentó en Girón (10% a 16%) y en Floridablanca (10% a 16%), mientras que en Piedecuesta disminuyó (23% a 14%). De hecho, Piedecuesta era el municipio más indiferente en 2010 y para 2014 es el que manifiesta mayor nivel de reacción de llamar a la autoridad. En términos generales, Bucaramanga permanece estable.



Gráfica No 27. Reacciones frente a situaciones de violencia contra la esposa. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 vs 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios

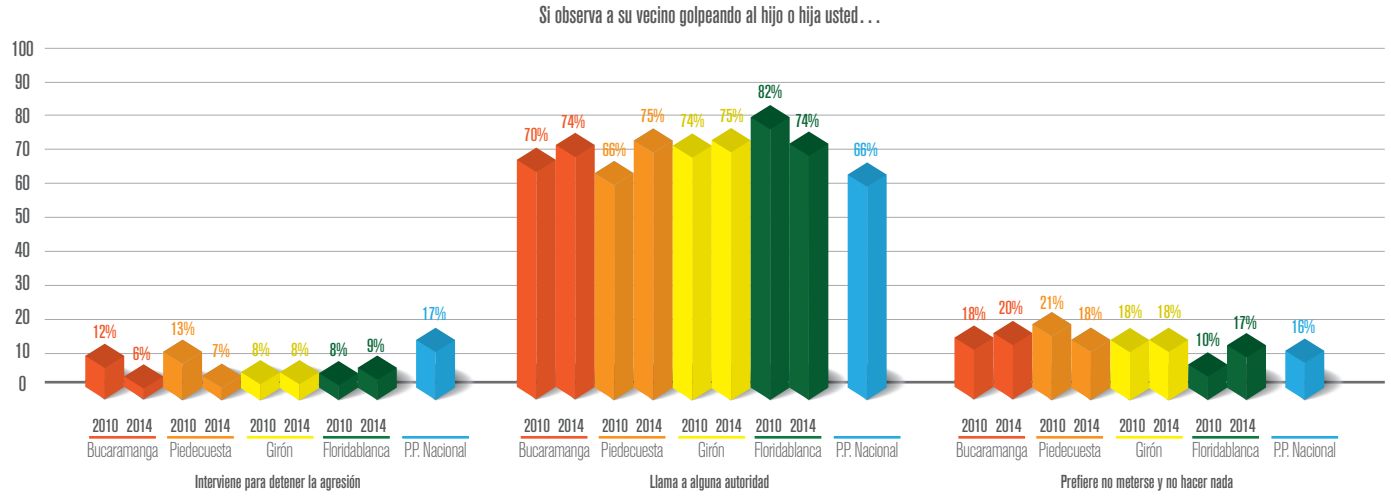
Vale la pena destacar que en Bucaramanga las mujeres acuden más a la autoridad (81%) que los hombres (74%) cuando observan que un vecino golpea a la esposa, y que, conforme aumenta el nivel educativo, aumenta la disposición a llamar a la autoridad y disminuye la indiferencia frente a esta situación.

Ahora bien, *cuando se observa que un vecino está golpeando al hijo o hija*[26], en los 4 municipios se acude a la autoridad en mayor proporción que el promedio nacional (74% en promedio para el área metropolitana frente a 66% del promedio nacional), al tiempo que se interviene directamente en menor proporción que el promedio nacional (9% en promedio para el área metropolitana frente a 17% del promedio nacional). Se encuentra nuevamente que, a medida que aumenta el nivel educativo,

[26] *Pregunta 32 de la ECC.*

aumenta la disposición a llamar a la autoridad y disminuye la indiferencia respecto de esta forma de violencia.

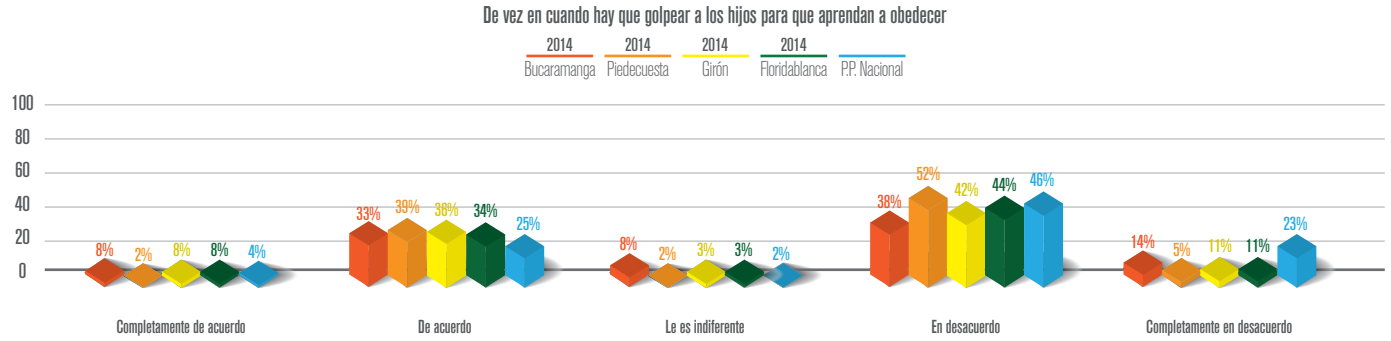
Respecto de las variaciones de este indicador entre 2010 y 2014, encontramos que aumentó el llamado a la autoridad frente a la violencia contra los hijos(as) en Piedecuesta (66% a 75%) y que disminuyó en Floridablanca (82% a 74%). También disminuyó la proporción de ciudadanos que intervienen directamente para detener la agresión en Bucaramanga (12% a 6%) y en Piedecuesta (13% a 7%). Finalmente, aumentó el porcentaje de personas que prefieren no meterse y no hacer nada en Floridablanca (10% a 17%), dejando así de ser el municipio menos indiferente frente a la violencia contra los hijos(as).



Gráfica No 28. Reacciones frente a situaciones de violencia contra los hijos o hijas. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 vs 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios

La ECC incluyó recientemente un indicador sobre *el nivel de acuerdo* que presentan los ciudadanos respecto de dos afirmaciones. La primera afirmación corresponde a una validación cultural de la violencia contra la mujer ("cuando un hombre golpea a una mujer muy seguramente ella le dio motivos"). La segunda afirmación corresponde a una validación cultural de la violencia contra los hijos ("de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer")[27] .

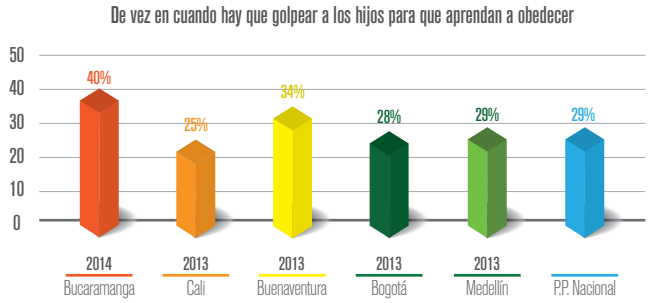
Para el año 2014, los resultados de tal indicador correspondientes al área metropolitana de Bucaramanga nos señalan que, el nivel de acuerdo con que "de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer" está muy por encima del promedio nacional en los cuatro municipios (42% en promedio para el área metropolitana vs 29% del promedio nacional). Esto es crítico.



Gráfica No 29. Nivel de acuerdo con validación cultural de la violencia contra los hijos o hijas. Área metropolitana de Bucaramanga 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios

[25] *Pregunta 55 de la ECC. Este indicador se construyó con base en un par de preguntas de la Encuesta Nacional de Salud del Ministerio de Protección Social (2007). Para el área metropolitana de Bucaramanga solo se cuenta con la medición de 2014.*

Mientras Piedecuesta es el municipio que presenta mayor grado de desacuerdo y menor indiferencia frente a dicha afirmación, Bucaramanga es la ciudad principal evaluada entre 2013 y 2014 que reporta mayor nivel de acuerdo.

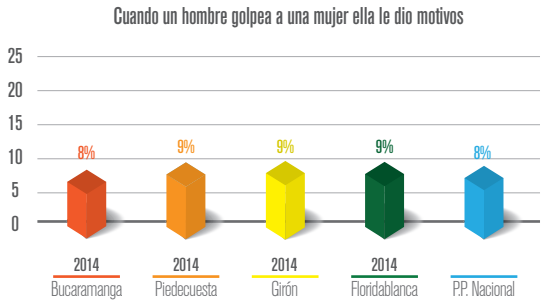


Gráfica No 30. Nivel de acuerdo con validación de la violencia contra los hijos o hijas. Bucaramanga y ciudades capitales evaluadas entre 2013 y 2014

Fuente: ECC, Corpovisionarios

Es relevante destacar que en la capital bumanguesa, las mujeres muestran el mismo nivel de acuerdo que los hombres con que "de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer". También es significativo que a medida que aumenta el nivel educativo, disminuye el grado de acuerdo con tal afirmación.

Por otra parte para el año 2014, se detecta que el nivel de acuerdo con que "cuando un hombre golpea a una mujer muy seguramente es porque ella le dio motivos", es cercano al promedio nacional en los cuatro municipios. Esto es grave, pues significa que, pese a los esfuerzos generados desde los planes y las políticas públicas relativas a los derechos de las mujeres en el Departamento de Santander[28], una de cada diez personas del área metropolitana de Bucaramanga sigue estando de acuerdo con esta afirmación.



Gráfica No 31. Nivel de acuerdo con validación cultural de la violencia contra la mujer. Área metropolitana de Bucaramanga 2014.

Fuente: ECC, Corpovisionarios

[28] *Plan Decenal de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en Santander y Política Pública de Mujer y Equidad de Géneros en Santander.*

Finalmente, la ECC generó recientemente un indicador que examina el nivel de acuerdo, respecto de afirmaciones que validan culturalmente roles de género tradicionales asociados al machismo[29]. De este modo, se encontró que en promedio:

- Tres de cada diez ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga están de acuerdo con que "a las mujeres les gustan más los hombres fuertes que se imponen" (33%).

- Cuatro de cada diez están de acuerdo con que "a las mujeres les gustan más los hombres que atraen todas las miradas" (42%).

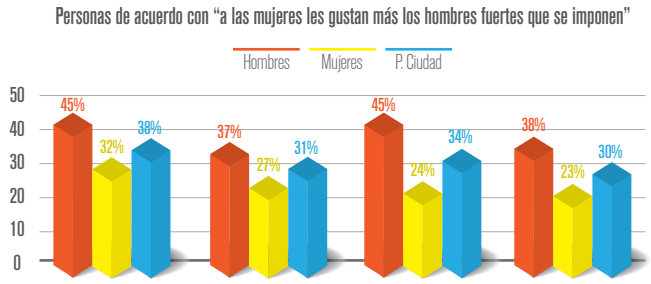
- Siete de cada diez están de acuerdo con que "a los hombres les gustan más las mujeres dóciles" (70%), y,

- Ocho de cada diez están de acuerdo con que "a los hombres les gustan más las mujeres que se ocupan del hogar y de los hijos" (82%).

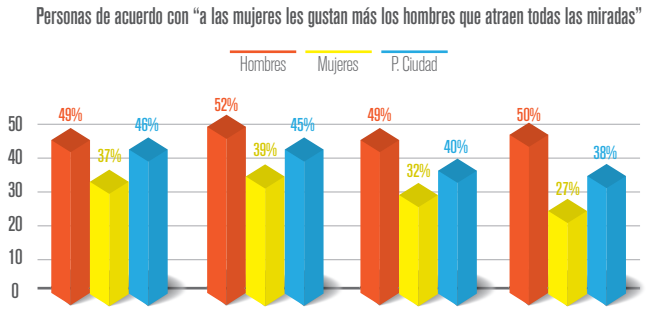
Como se observa, el nivel de acuerdo con los roles tradicionales de género asociados al machismo es elevado en la región. Esto es muy problemático, pues recordemos que en el apartado de seguridad y convivencia, veíamos que el imaginario de la masculinidad que se impone por la fuerza, parece ser un factor decisivo en el hecho de que en los cuatro municipios, las víctimas y los victimarios de las violencias homicida e interpersonal sean principalmente hombres. Es problemático, adicionalmente, porque los roles de género tradicionales, mantienen relaciones inequitativas de poder entre los sexos, que favorecen la aparición de situaciones de violencia intrafamiliar.

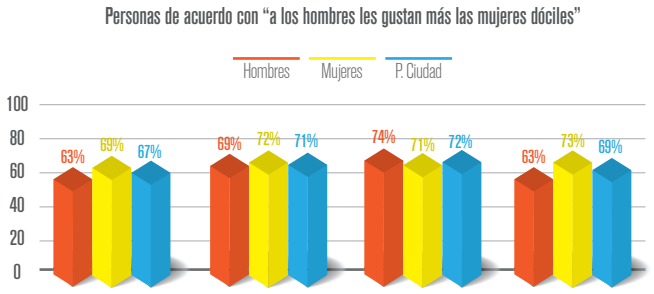
Ahora bien, si se toma en cuenta que, según los resultados arrojados por la ECC para la ciudad de Bucaramanga en 2014, ni el aumento del nivel educativo, ni el aumento de edad reducen el grado de acuerdo con estas cuatro afirmaciones; la situación se hace más complicada, pues quiere decir que las nuevas generaciones poseen las mismas creencias machistas de las generaciones mayores, y que la educación no está siendo un factor transformador de ideas que validan la violencia intrafamiliar, especialmente la ejercida contra la mujer por su pareja.

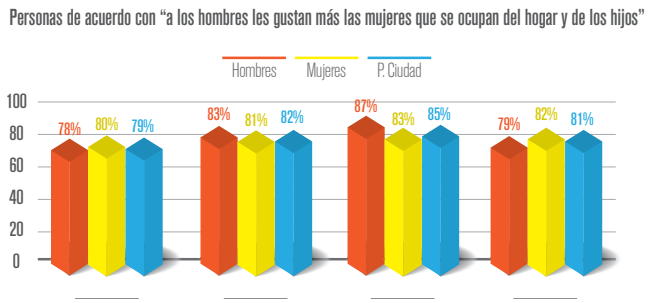
Vale la pena destacar que para Bucaramanga 2014, el nivel de acuerdo con la creencia de que "a las mujeres les gustan más los hombres fuertes que se imponen", es mayor en los hombres que en las mujeres. Lo mismo sucede con la creencia de que "a las mujeres les gustan más los hombres que atraen todas las miradas".



[29] *Pregunta 56 de la ECC. El área metropolitana de Bucaramanga cuenta con este indicador únicamente para el año 2014.*







Gráficas No 32. Nivel de acuerdo con afirmaciones relativas a roles tradicionales de género según sexo. Área metropolitana de Bucaramanga 2014.

Fuente: ECC, Corpovisionarios

II. Análisis de fuentes secundarias y de resultados de campo en el área metropolitana de Bucaramanga

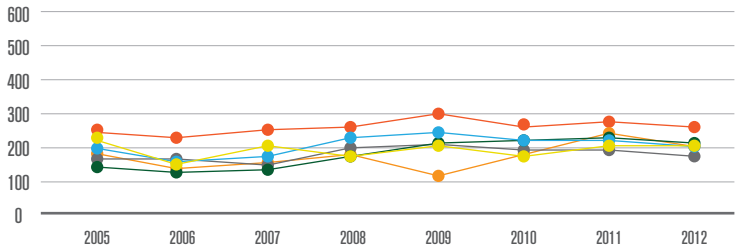
Las fuentes secundarias consultadas para este tema fueron: 1. La tasa de lesiones de violencia intrafamiliar por cien mil habitantes, proporcionada por el Instituto Nacional de Medicina Legal entre 2008 y 2012; 2. El número de casos de lesiones por violencia intrafamiliar reportado por la Policía Metropolitana de Bucaramanga entre 2008 y 2013[30] y 3. Algunos datos de la última Encuesta Nacional de Demografía Salud de Profamilia (2010).

A continuación, se presentan los resultados centrales tanto del análisis de estas fuentes secundarias, como de los hallazgos de las entrevistas y otras actividades de campo cualitativo.

Indicadores de lesiones por violencia intrafamiliar

Según los datos reportados por el Instituto Nacional de Medicina Legal, la tasa por 100 mil habitantes de violencia intrafamiliar de Bucaramanga y de los municipios del área metropolitana, se ubicó para 2012 por encima del ya elevado promedio nacional de 180 casos así: Bucaramanga (254 casos), Floridablanca (200 casos), Girón (200 casos) y Piedecuesta (205 casos).

Bucaramanga expone el comportamiento más crítico, ya que es el único municipio del área metropolitana, que ha mantenido la tasa de violencia intrafamiliar muy por encima del nivel nacional en todo el período histórico analizado. Los otros municipios han reportado períodos en los que están al nivel de la tasa nacional o incluso por debajo.



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bucaramanga	257	210	261	270	300	263	268	254
Floridablanca	196	148	166	192	121	192	244	200
Girón	216	155	207	182	207	182	207	200
Piedecuesta	149	119	140	186	210	216	224	205
Santander	196	169	185	216	243	222	222	200
Colombia	181	181	177	202	209	197	195	180

Gráfica y Tabla No 33. Tasa por cien mil habitantes de violencia intrafamiliar entre el 2005 y 2012 de: Colombia, Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Fuente: Revista Forensis INML y CF.

[30] *Para algunos casos se calculó tasas por cien mil habitantes con los datos de la Policía, usando las proyecciones poblacionales del DANE 2005.*

	Violencia entre otros familiares			
2012	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Bucaramanga	76	192	28%	72%
Floridablanca	38	81	32%	68%
Girón	24	61	28%	72%
Piedecuesta	25	28	47%	53%
Total AMB	163	362	31%	69%
Porcentaje	31%	69%		
	Maltrato a niños, niñas y adolescentes			
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Bucaramanga	74	93	44%	56%
Floridablanca	33	31	52%	48%
Girón	18	23	44%	56%
Piedecuesta	16	31	34%	66%
Total AMB	141	178	44%	56%
Porcentaje	44%	56%		
	Violencia de pareja			
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Bucaramanga	121	761	14%	86%
Floridablanca	37	292	11%	89%
Girón	26	161	14%	86%
Piedecuesta	21	161	12%	88%
Total AMB	205	1375	13%	87%
Porcentaje	13%	87%		

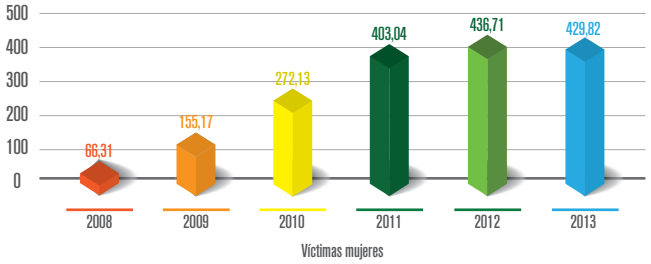
Tabla No 34. Distribución de violencia intrafamiliar según tipo de violencia y sexo de la víctima en 2012. Área metropolitana de Bucaramanga.

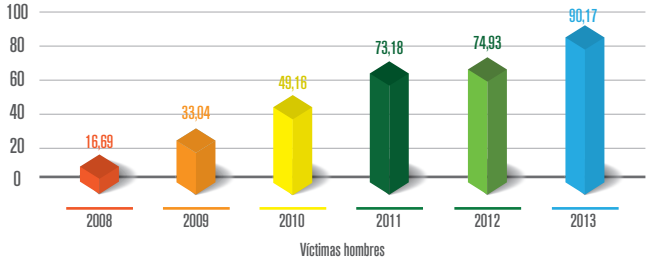
Fuente: INML y CF 2012.

Cuando analizamos este indicador de Medicina Legal para 2012, por frecuencias (número de casos) y según el tipo de violencia, encontramos que la violencia contra niños, niñas y adolescentes es un 13% de la VIF de toda el área metropolitana, que la violencia entre otros familiares es un 22% de la VIF de toda el área metropolitana y que la violencia de pareja es el 65% de la VIF de toda el área metropolitana. En todos los casos las mujeres son las principales víctimas.

Por otro lado, los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga para el período 2008 – 2013, indican que las lesiones por violencia intrafamiliar se presentan sobre todo entre las 6 de la tarde y las 12 de la noche (40% en promedio para los 4 municipios), siendo el domingo el día de mayor ocurrencia (22% en promedio para los 4 municipios), y la vivienda el principal lugar en el que se presentan estas lesiones (77% en promedio para los 4 municipios).

Adicionalmente los datos recopilados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga señalan que, los problemas pasionales son la segunda causa de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar (32% en promedio para los últimos cinco años en toda el área metropolitana), después de los problemas familiares (69% en promedio para los últimos cinco años en toda el área metropolitana). También Corroboran que las mayores víctimas de este tipo de lesiones son mujeres:





Gráficas No 35. Tasa de VIF por cada cien mil habitantes según sexo de la víctima. Área metropolitana de Bucaramanga 2008 a 2013.

Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga (cálculo de tasa realizado según proyección poblacional DANE 2005)

En este punto es relevante mencionar que en las entrevistas del trabajo de campo realizadas con las autoridades, se señaló que el aumento en el número de casos de violencia intrafamiliar, se debe muy probablemente a la fuerte promoción de la denuncia de esta clase de violencia. También se destacó que frente a la violencia de pareja, los principales victimarios son los hombres y frente a la violencia contra niños, niñas y adolescentes, los hombres y las mujeres son victimarios en proporciones similares. Los lugares del área metropolitana en los que más se concentra la violencia intrafamiliar son las Comunas 1 a 5 de Bucaramanga y los sectores de la aldea alta y ciudad nueva de Girón.

En relación con las causas de las agresiones, las autoridades consideran varios factores como por ejemplo: el machismo, la dependencia económica, la desconfianza en la pareja, el poco acompañamiento a los hijos por efecto de las responsabilidades laborales de los padres, la falta de tolerancia frente a las diferencias entre los miembros de la familia, “el temperamento recio de los santandereanos” y ocasionalmente el consumo de alcohol.

Sobre los programas desarrollados para contrarrestar la violencia intrafamiliar, en Bucaramanga se cuenta con unidades móviles de atención y clubes juveniles de la Policía, también con el Programa Familiarte de la Secretaría de Salud y con la Línea Amiga liderada por la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía de la ciudad. En el municipio de Girón, se adelantan talleres de prevención de la violencia intrafamiliar y del abuso sexual, bajo el liderazgo del Hospital Local del municipio. En Piedecuesta, profesionales de la Comisaría de Familia llevan a cabo talleres para la resolución de conflictos y el autocuidado, estos se dirigen a la comunidad y a los colegios de las áreas rural y urbana. En Floridablanca, se dispone de la Casa de Justicia Móvil para acercarse a las zonas rurales y a los barrios más vulnerables con el fin de brindar atención interdisciplinaria[31].

Es importante mencionar que, el panorama de la violencia intrafamiliar del área metropolitana de Bucaramanga se comprende mejor, si se toma en cuenta el contexto departamental. Así, según los datos de la última Encuesta Nacional de Demografía y Salud realizada por Profamilia (2010), Santander es el departamento donde las mujeres más reportan que sus esposos castigan con palmadas a sus hijos (38,2%). El 48% de los esposos han castigado a los hijos con golpes.

El 71,9% de las mujeres de Santander reconoce que el esposo ejerce alguna forma de control sobre ellas. Las formas de control más usuales son que el esposo se ha puesto celoso (54,6%), que insiste en saber dónde está (37,6%), que la acusa de infidelidad (34,2%) y que le impide contactar amigas y amigos (30,4%).

El 29,9% de las mujeres del departamento han sido empujadas o zarandeadas por su esposo, 25,8% han sido golpeadas con la mano, 11,1% han sido arrastradas y un 10,7% han sido violadas. Santander es el departamento donde las mujeres más sienten que no valen nada después de los episodios de violencia por parte de sus esposos, y es el Departamento dónde las mujeres presentan mayor deseo de suicidarse tras tales episodios (31,6% seguido de Casanare con 30,2% y Quindío con 29%).

III. Principales comportamientos problema de violencia intrafamiliar detectados en el área metropolitana de Bucaramanga

A partir del análisis y la triangulación de los resultados más relevantes arrojados por la Encuesta de Cultura Ciudadana 2010 - 2014, por los indicadores provenientes de las fuentes secundarias, por las entrevistas y otras actividades correspondientes al trabajo de campo cualitativo; se presentan a continuación los dos comportamientos problema más críticos en cuanto a la de violencia intrafamiliar del área metropolitana de Bucaramanga.

Comportamiento Problema 1. La violencia intrafamiliar del área metropolitana por encima del nivel nacional

La ECC 2014, revela que 4 de cada 10 ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga (40%), está de acuerdo con que “de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer”, y que 1 de cada 10 ciudadanos está de acuerdo con que “cuando un hombre golpea a una mujer es porque ella le dio motivos”. Esto es preocupante, pues según reportes de Medicinal Legal, la tasa de violencia intrafamiliar de los 4 municipios supera a la tasa nacional en 24 casos por 100 habitantes (en promedio) para el último quinquenio. El 65% de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar de 2012 fueron causadas por violencia de pareja, ejercida en un 87% de los casos por hombres contra mujeres. Adicionalmente, los datos recopilados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, señalan que los problemas pasionales son la segunda causa de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar (32% en promedio para los últimos cinco años en toda el área metropolitana).

Las autoridades de los cuatro municipios entrevistadas durante el trabajo de campo manifiestan que el problema siempre ha existido, y que el aumento de las cifras corresponde fundamentalmente al

[31] *La atención es brindada por parte de varias entidades como el ICBF, La Comisaría de Familia y la Defensoría del Pueblo, cada una con sus funciones específicas.*

hecho de que se ha incrementado la denuncia. También señalan que la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes, se ejerce igual por parte de papá y mamá, mientras que la violencia hacia la pareja se efectúa principalmente por parte de los hombres sobre las mujeres.

Según las autoridades, existen múltiples causas de esta forma de violencia como la intolerancia, el machismo, la desconfianza y la dependencia económica de la mujer, y no hay una prevalencia en cuanto la modalidad, ya que generalmente, los casos involucran de manera simultánea la violencia verbal, el maltrato psicológico, la violencia física, y algunas veces, también violencia sexual.

De este modo, el periódico Vanguardia Liberal presentó en diciembre de 2013, un informe en el que señala que Santander es el cuarto departamento con más casos de violencia intrafamiliar, allí se analiza la gravedad de la situación para Bucaramanga:

Santander, el cuarto departamento con más casos de violencia intrafamiliar

4.053 casos de violencia intrafamiliar, 308 homicidios, 7.824 agresiones interpersonales, 1.268 casos de violencia sexual y 75 suicidios se presentaron el año pasado en Santander. Por lo menos así lo revela la más reciente publicación del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de 2012.

Gráfica No 36. Foto de noticia del diario Vanguardia Liberal “Santander, el cuarto Departamento con más violencia intrafamiliar”.

Fuente: Vanguardia.com. Martes 17 de diciembre de 2013.

hecho de que se ha incrementado la denuncia. También señalan que la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes, se ejerce igual por parte de papá y mamá, mientras que la violencia hacia la pareja se efectúa principalmente por parte de los hombres sobre las mujeres.

Según las autoridades, existen múltiples causas de esta forma de violencia como la intolerancia, el machismo, la desconfianza y la dependencia económica de la mujer, y no hay una prevalencia en cuanto la modalidad, ya que generalmente, los casos involucran de manera simultánea la violencia verbal, el maltrato psicológico, la violencia física, y algunas veces, también violencia sexual.

De este modo, el periódico Vanguardia Liberal presentó en diciembre de 2013, un informe en el que señala que Santander es el cuarto departamento con más casos de violencia intrafamiliar, allí se analiza la gravedad de la situación para Bucaramanga:

Comportamiento Problema 2. Predominio de modelos de masculinidad machista que generan **violencia intrafamiliar**

Según la ECC 2014, 3 de cada 10 ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga están de acuerdo con que “a las mujeres les gustan más los hombres fuertes que se imponen” (33%); 7 de cada 10 con que “a los hombres les gustan más las mujeres dóciles” (69%) y 8 de cada 10 con que “a los hombres les gustan más las mujeres que cuidan del hogar y de sus hijos” (81%). Este grado de acuerdo, no disminuye ni con la edad ni con el nivel educativo, esto quiere decir que la educación no ha contribuido a transformar el arraigo de las creencias machistas en la zona. A esto se suma, el hecho de que los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, revelan que son hombres los principales agresores de la violencia intrafamiliar, interpersonal y homicida en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

El trabajo de campo realizado con las autoridades de los cuatro municipios corrobora que, tal y como sucede a nivel nacional, el hombre es el principal agresor al interior del hogar y su maltrato va dirigido, en primera instancia hacia la pareja y luego hacia los hijos.

Tal y como sucede con otras formas de violencia como la homicida y la interpersonal; el que los hombres sean los principales victimarios puede estar relacionado con los imaginarios culturales de la masculinidad promovidos en la región. Si son prevalentes creencias como que “los hombres son rudos por naturaleza”, “los hombres son los que llevan los pantalones en la casa” o que “los santandereanos son recios, tozudos y verracos”, es de esperar que los hombres efectúen comportamientos violentos con su pareja y familia para afirmar su identidad masculina y regional.

De ahí que en Piedecuesta, aun cuando se promueve el trabajo terapéutico hacia los victimarios de la violencia intrafamiliar desde las Comisarías y otras entidades, los hombres no se hayan mostrado receptivos frente a esta ayuda. Según las autoridades entrevistadas, esto se debe a que los hombres no se permiten reconocer que tienen dificultades para resolver los problemas de manera pacífica y equitativa, por ende el abordaje y la intervención se realiza únicamente con mujeres.

Según la perspectiva de las autoridades consultadas, los hombres santandereanos conservan el prototipo patriarcal y machista como referente de masculinidad, y esto es un claro detonante de violencia intrafamiliar, ya que a menudo los conflictos y malos tratos están atravesados por justificaciones como que “la mujer debe estar en el hogar con los hijos” o “que aquí el que manda soy yo”. Justamente, para contrarrestar estos imaginarios, se vienen adelantando en la región acciones que llaman a la reflexión y al cambio de patrones culturales machistas, un buen ejemplo de tales acciones fue el “V Encuentro de masculinidades no hegemónicas” divulgado en el periódico Vanguardia Liberal:

Gráfica No 37. Foto de noticia del diario Vanguardia Liberal “Se cumplió V encuentro de masculinidades no hegemónicas”.

Fuente: Vanguardia.com. Miércoles 11 de diciembre de 2013.

3. Seguridad vial y movilidad

I. Análisis comparativo ECC 2010 – 2014 área metropolitana de Bucaramanga

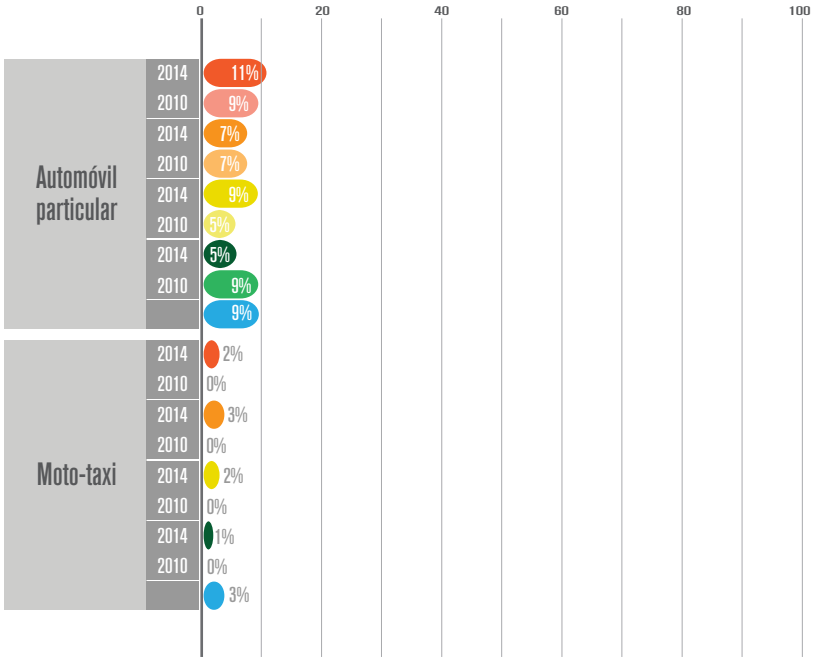
Sobre la seguridad vial y la movilidad, los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC muestran que entre 2010 y 2014 en el área metropolitana de Bucaramanga, el principal medio de transporte utilizado[32] sigue siendo "el bus, la buseta y el colectivo". No obstante el uso de este medio se redujo en Bucaramanga (46% a 33%), Piedecuesta (47% a 32%) y Floridablanca (52% a 36%), quedando en los tres municipios por debajo del promedio nacional (46%) para 2014.

Aunque el uso del sistema de transporte masivo aumentó en Bucaramanga (4% a 8%)[33], en Floridablanca (9% a 19%) y en Piedecuesta (2% a 13%), su utilización está muy por debajo de la del bus, la buseta y el colectivo.

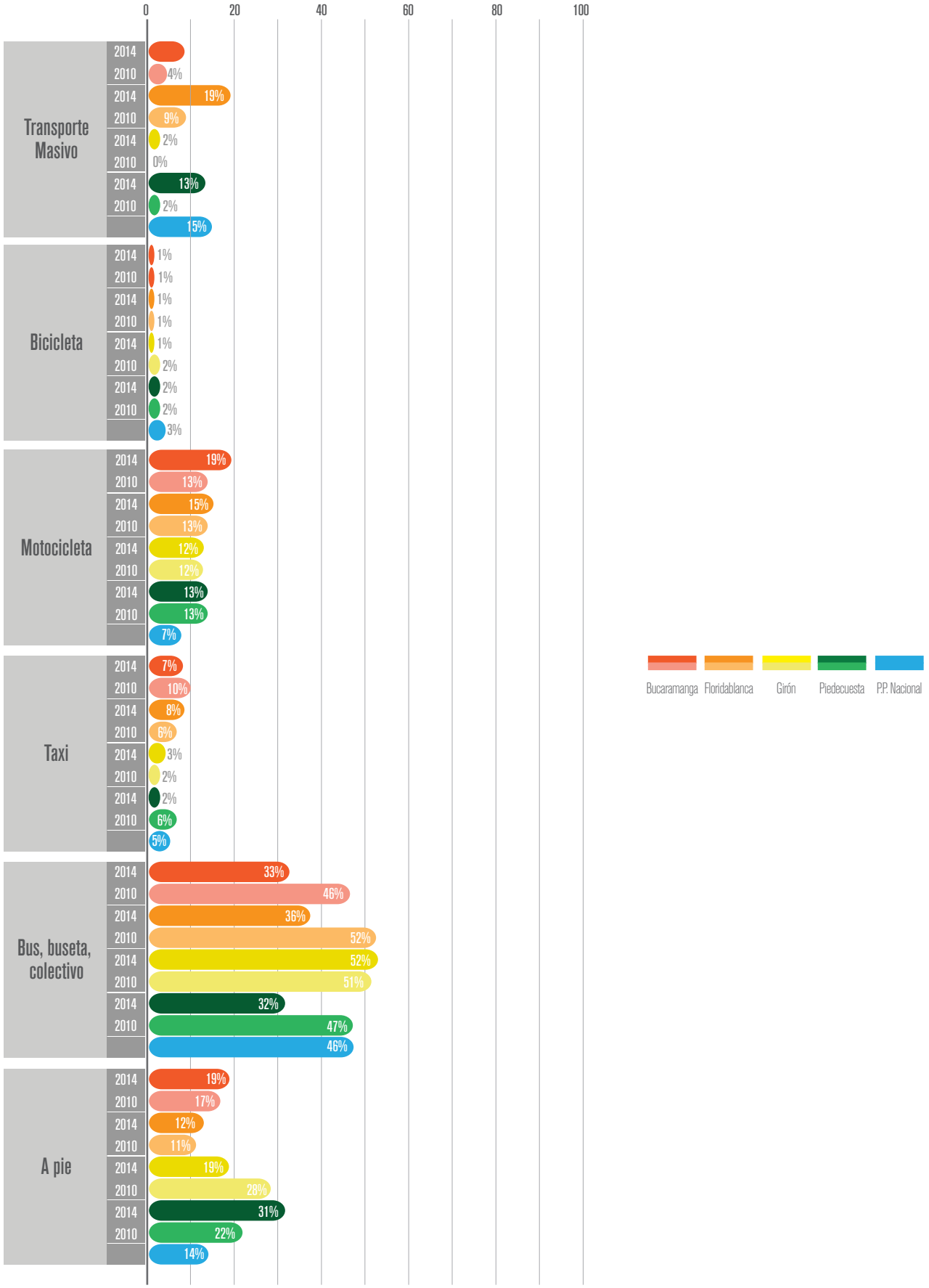
Es importante llamar la atención, respecto a que el uso de la motocicleta en Bucaramanga haya crecido entre 2010 y 2014 de 13% a 19%, de hecho, de las ciudades principales evaluadas en 2013 y 2014, Bucaramanga es la que mayor nivel de utilización de motocicleta reporta seguida de Cali (13%). En los demás municipios del área metropolitana, el uso de este medio de transporte está por encima del promedio nacional de 7%.

Sobre la bicicleta se encuentra que su uso es muy bajo en los cuatro municipios. Por otra parte, es importante destacar que, a excepción de Floridablanca (12%), el porcentaje de personas que se movilizan a pie en los municipios del área metropolitana de Bucaramanga, es superior al del promedio nacional de 14%: así encontramos que en Bucaramanga y en Girón un 19% de los ciudadanos se movilizan caminando y Piedecuesta lo hace un 31%.

¿Cómo se moviliza usted principalmente?



[32] *Pregunta 9 de la ECC.*
[33] *Para el caso de Bucaramanga llama la atención que en 2014, el uso del transporte masivo (8%) esté casi al mismo nivel del uso del taxi (7%) y cercano del vehículo particular (11%).*



Gráfica No 38. Principal medio de transporte usado. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

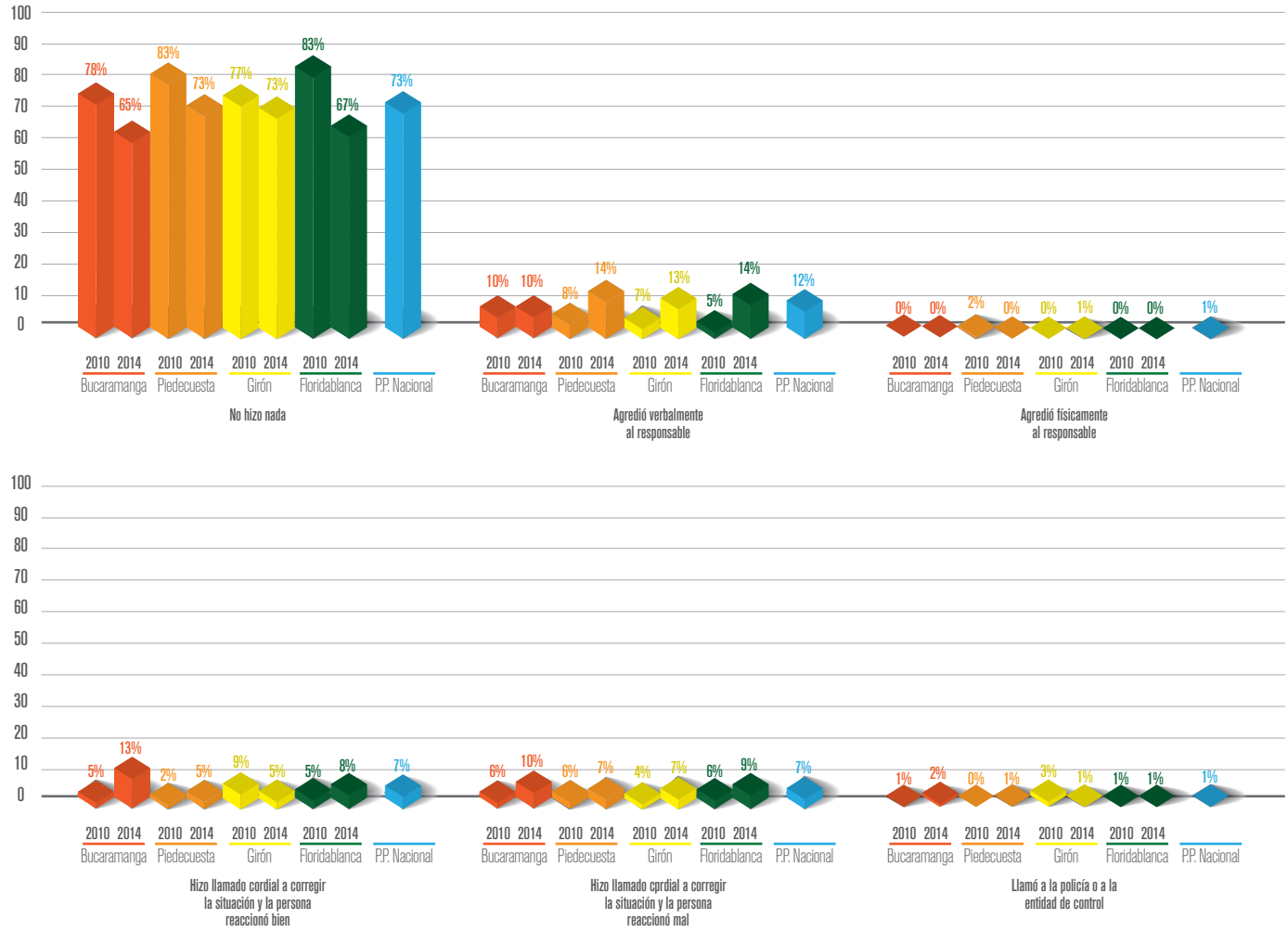
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Al indagar por situaciones de movilidad riesgosas vividas en la última semana , encontramos que, para la situación de “montar en bus que iba demasiado rápido” todos los municipios del área metropolitana de Bucaramanga están por debajo del promedio nacional (33%). La situación de “al cruzar una calle un vehículo se le vino encima” en 2014 quedó al nivel del promedio nacional (19%), sin presentar variaciones respecto de 2010 en los cuatro municipios. La situación de “montó en un vehículo manejado por alguien en estado de embriaguez”, no se modificó significativamente de 2010 a 2014 en toda el área metropolitana conservándose al nivel del promedio nacional de 4%.

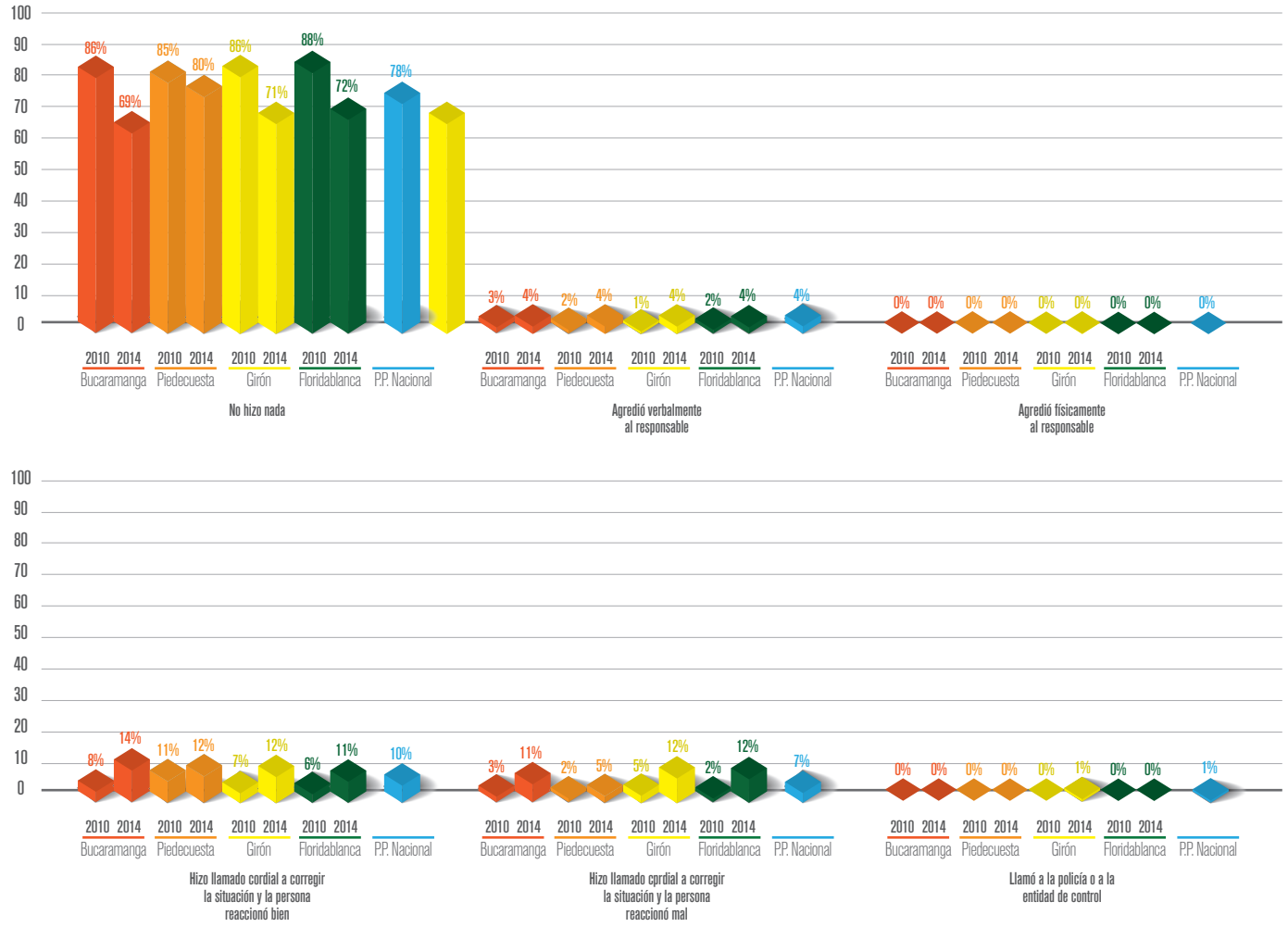
Si se mira este indicador, promediando los resultados de 2014 para el conjunto de los municipios, tenemos que un 17% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga experimentó en la última semana que al cruzar una calle, un vehículo se les vino encima, que un 4% montó en un vehículo manejado por alguien en estado de embriaguez y que un 26% montó en un bus que iba demasiado rápido, lo cual equivale a que 1 de cada 4 ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga experimentó esta última situación en la última semana.

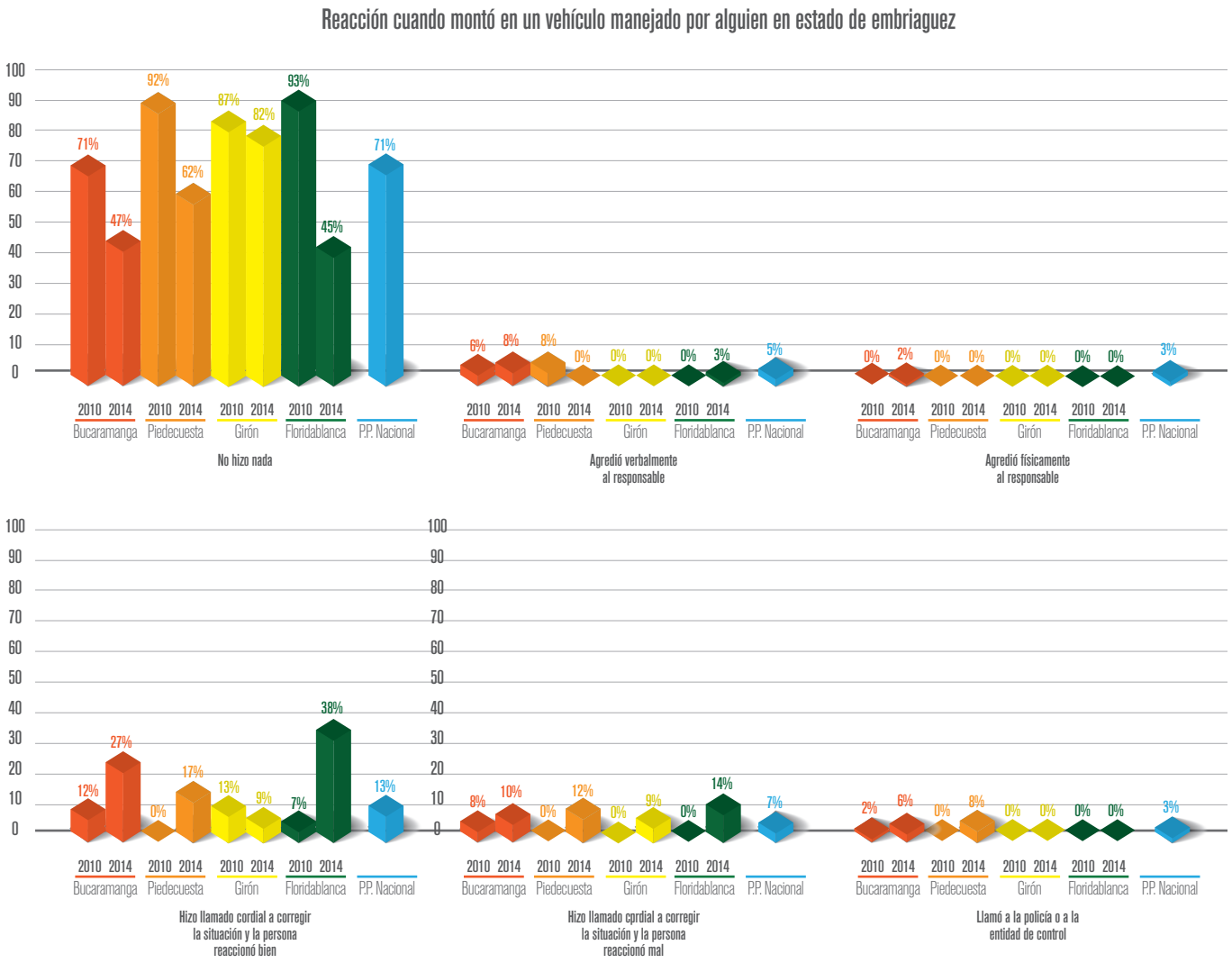
Ahora bien, frente a las anteriores tres situaciones riesgosas, el no hacer nada sigue siendo la reacción más frecuente de las personas que las experimentaron en el área metropolitana de Bucaramanga.

Reacción cuando al cruzar una calle un vehículo se le vino encima



Reacción cuando montó en un bus que iba demasiado rápido





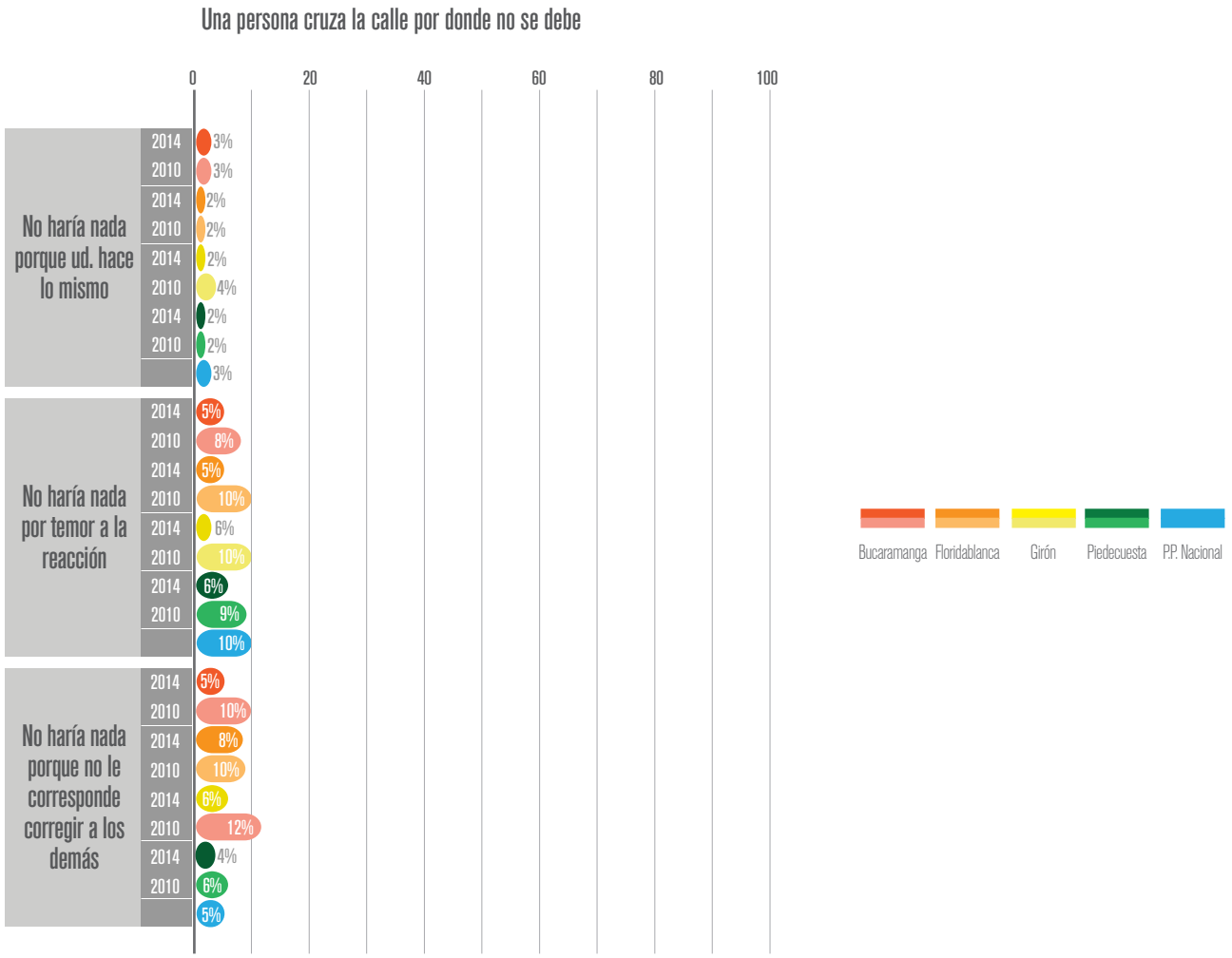
Gráfica No 38. Principal medio de transporte usado. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Fuente: ECC, Corpovisionarios.

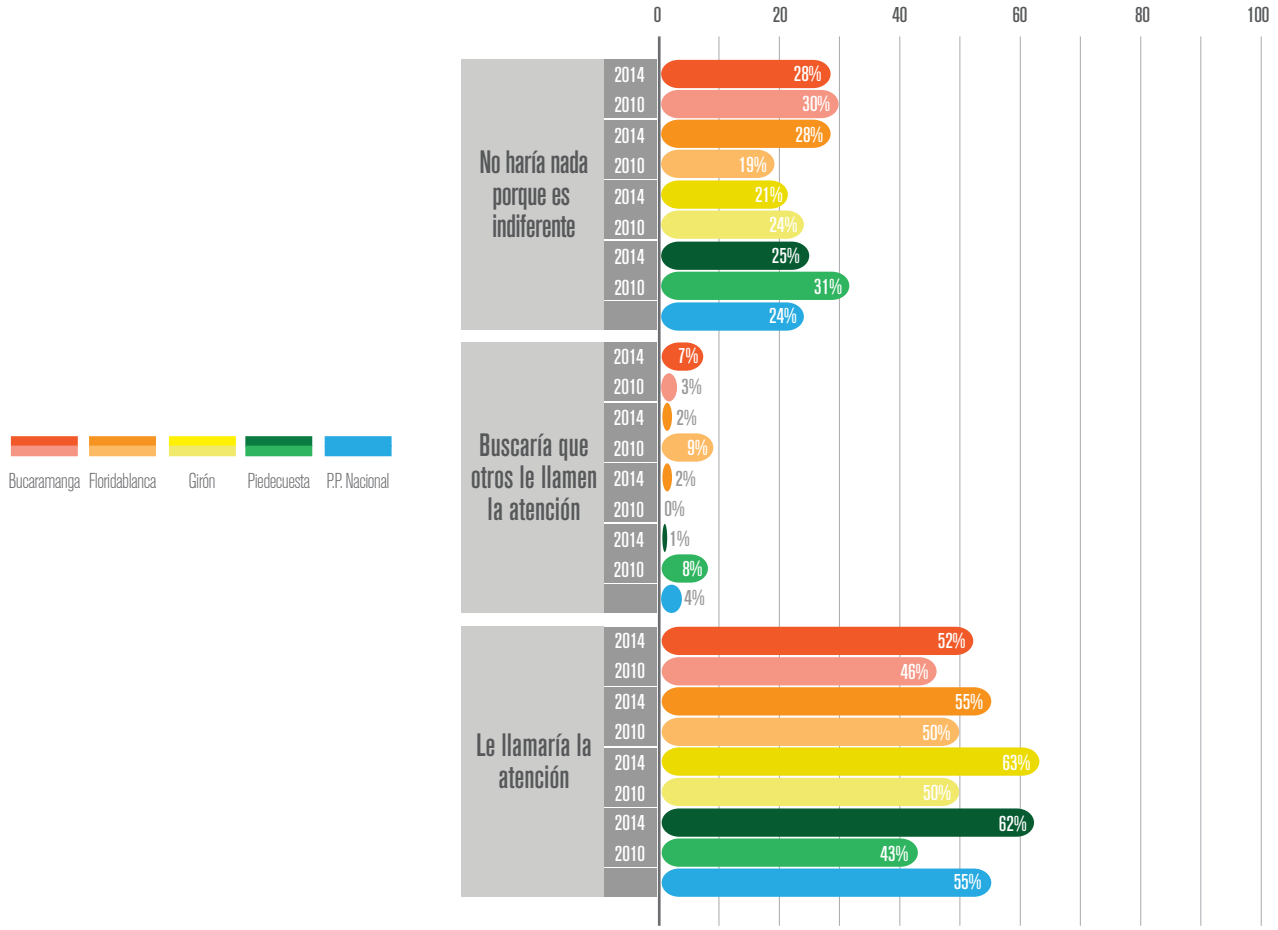
Sin embargo, es importante resaltar que la reacción de no hacer nada frente a las tres situaciones riesgosas de movilidad analizadas, se redujo entre 2010 y 2014, de este modo, en Bucaramanga pasó de 78% a 61%, en Piedecuesta de 87% a 72%, en Girón de 83% a 65% y en Floridablanca de 88% a 62%; quedando así todos los municipios por debajo del promedio nacional de 74%. Además, aumentó de 2010 a 2014, la reacción de "hacer un llamado cordial para corregir la situación" en todos los municipios, ubicándose por encima del promedio nacional con independencia de la buena o mala reacción de los ciudadanos a los que se realizó el llamado de atención.

Lo anterior en su conjunto, es un resultado muy positivo, pues en el informe correspondiente al diagnóstico de cultura ciudadana de 2010 elaborado por Corpovisionarios, se destacaba cómo la indiferencia ciudadana para cooperar y hacerse corresponsable, era un problema muy pronunciado en el área metropolitana de Bucaramanga. Los resultados que se acaban de analizar, evidencian un avance en este aspecto.

Sobre la disposición hipotética de los ciudadanos a regular cuando alguien cruza una calle por donde no se debe[35], se detecta que entre 2010 y 2014, aumentó la disposición a hacer llamados de atención para esta situación en los 4 municipios, así: en Bucaramanga pasó de 46% a 62%, en Piedecuesta de 43% a 62%, en Girón de 50% a 63% y en Floridablanca de 50% a 55%. Es importante mencionar que en Floridablanca haya aumentado la opción de "no haría nada porque le es indiferente" de 19% a 28%.



[35] *Pregunta 12 de la ECC (opción de respuesta e)*



Gráfica No 40. Reacciones hipotéticas cuando una persona cruza una calle por donde no se debe.
Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Respecto de la disposición hipotética de los ciudadanos a dejarse regular cuando se cruza una calle por donde no se debe[36], no se encuentran variaciones significativas de 2010 a 2014 en la medición de este indicador: alrededor de un 95% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga, seguiría aceptando el llamado de atención si cruzara una calle por donde no se debe.

Por otra parte, la ECC, presenta un indicador que evalúa la percepción de regulación por parte de ciudadanos y por parte de las autoridades, frente al comportamiento de no usar casco cuando se va en bicicleta o moto[37].

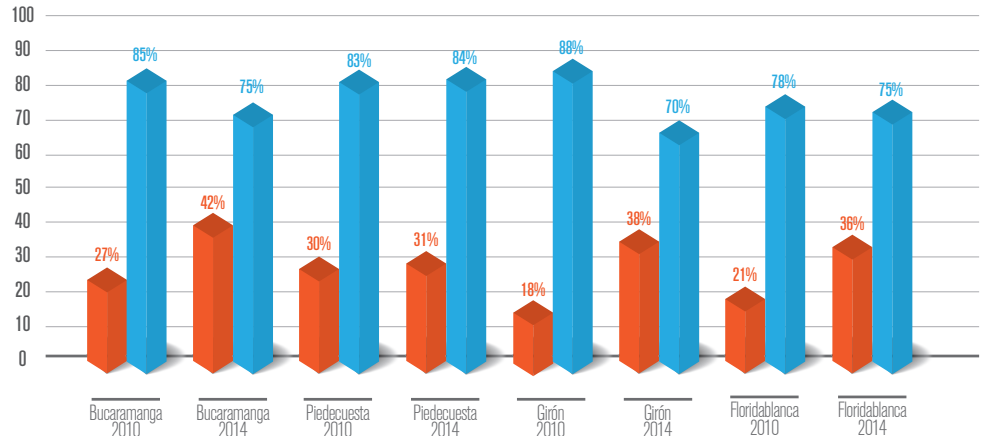
Sobre este particular se encuentra que entre 2010 y 2014, disminuyó el nivel de percepción de que los ciudadanos son corregidos por las autoridades siempre o casi siempre cuando no se usa el caso en Bucaramanga (de 85% a 75%) y en Girón (de 88% a 70%). Llama la atención que para el caso de la capital bumanguesa, las mujeres perciban mayor regulación por parte de las autoridades que los hombres, al igual que las personas que cuentan con formación técnica o tecnológica.

Respecto de la percepción de si los ciudadanos son corregidos por otros ciudadanos siempre o casi siempre cuando no se usa el casco, tenemos que dicha percepción aumentó entre 2010 y 2014 en Bucaramanga (de 27% a 42%), en Girón (de 18% a 38%) y en Floridablanca (de 21% a 36%). Llama la atención que para el caso de la capital bumanguesa, los estratos bajos (35%) perciban menor regulación de esta situación por parte de los ciudadanos, que los estratos medios (49%) y los altos (47%).

Finalmente, es importante resaltar que, frente al comportamiento de no usar casco cuando se va en bicicleta o moto, se percibe mayor regulación del mismo, por parte de las autoridades que por parte de los ciudadanos.

---

[36] *Pregunta 13 de la ECC (opción de respuesta e)*
[37] *Preguntas 14A y 14 B de la ECC (opción de respuesta g)*



Proporción de ciudadanos que perciben que siempre o casi siempre

Los ciudadanos son corregidos por las autoridades cuando no se usa el casco para andar en motocicleta o bicicleta.

Los ciudadanos son corregidos por otros ciudadanos cuando no se usa el casco para andar en motocicleta o bicicleta.

Gráfica No 40. Percepción de regulación de ciudadanos y autoridades frente al no uso del casco
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

II. Análisis de fuentes secundarias y de resultados de campo en el área metropolitana de Bucaramanga

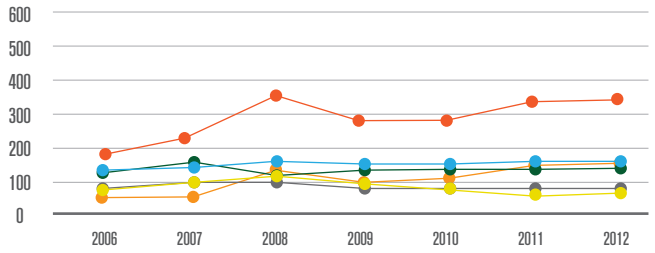
Las fuentes secundarias consultadas relativas a la movilidad y la seguridad vial fueron las de muertes y lesiones por accidentes de tránsito, siendo tomadas en consideración: 1. las tasas por cien mil habitantes de ambos indicadores reportadas por el Instituto Nacional de Medicina Legal entre 2008 y 2012, y 2. El número de casos de ambos indicadores reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga entre 2008 y 2013[38].

A continuación se presentan los resultados centrales, tanto del análisis de estas fuentes secundarias, como de los hallazgos de las entrevistas y actividades de campo cualitativo.

Lesiones por accidentes de tránsito

Según los datos reportados por el Instituto Nacional de Medicina Legal, durante los últimos cinco años, la tasa por 100 mil habitantes de lesiones por accidentes de tránsito de Bucaramanga (319 casos en promedio para los cinco años), Floridablanca (130 casos en promedio para los cinco años) y Piedecuesta (122 casos en promedio para los cinco años) ha estado muy por encima de la tasa nacional (90 casos en promedio para los cinco años). La tasa de Girón es cercana a la del país con 87 casos en promedio para los cinco años.

[38] *Para algunos casos se calculó tasas por cien mil habitantes con los datos de la Policía usando las proyecciones poblacionales del DANE 2005.*

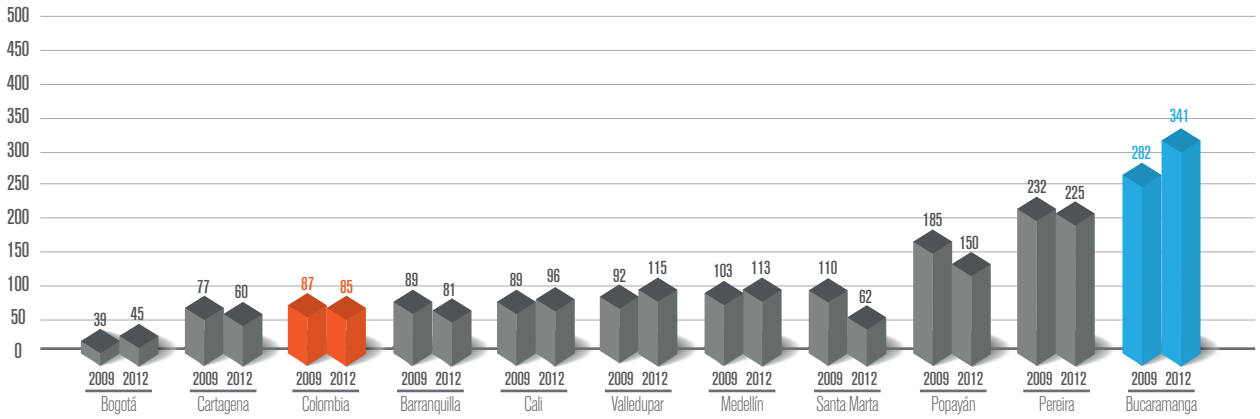


	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bucaramanga	183	225	352	282	285	333	341
Floridablanca	65	69	135	98	104	148	165
Girón	86	96	113	100	82	63	79
Piedecuesta	127	165	119	123	124	122	120
Santander	131	138	188	169	162	172	174
Colombia	93	102	103	87	86	89	85

Gráfica y tabla No 42. Tasa por cien mil habitantes de lesiones en accidentes de tránsito entre el 2006 y 2012 de: Colombia, Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Fuente: Revista Forensis INML y CF.

La situación de Bucaramanga es muy crítica, ya que en 2012 su tasa (341 casos por 100 mil habitantes) fue cuatro veces la de Colombia (85 casos por 100 mil habitantes). Adicionalmente, es una de las ciudades principales del país, con mayor nivel de lesiones por accidentes de tránsito, tal y como se muestra en la gráfica No 43.

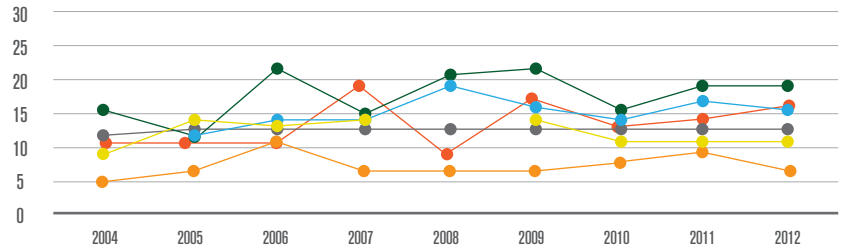


Gráfica No 43. Tasa por cien mil habitantes de lesiones en accidentes de tránsito para el 2009 y 2012. Bucaramanga y principales ciudades de Colombia.

Fuente: Revista Forensis INML y CF.

Muertes por accidentes de tránsito

Según los datos reportados por el Instituto Nacional de Medicina Legal, durante los últimos cinco años, la tasa por 100 mil habitantes de muertes por accidentes de tránsito de Bucaramanga (16 casos en promedio para los cinco años), Girón (15 casos en promedio para los cinco años) y Piedecuesta (19 casos en promedio para los cinco años) ha estado por encima de la tasa nacional (13 casos en promedio para los cinco años). Solo Floridablanca ha reportado una tasa menor que la del país con 8 casos en promedio para los cinco años.



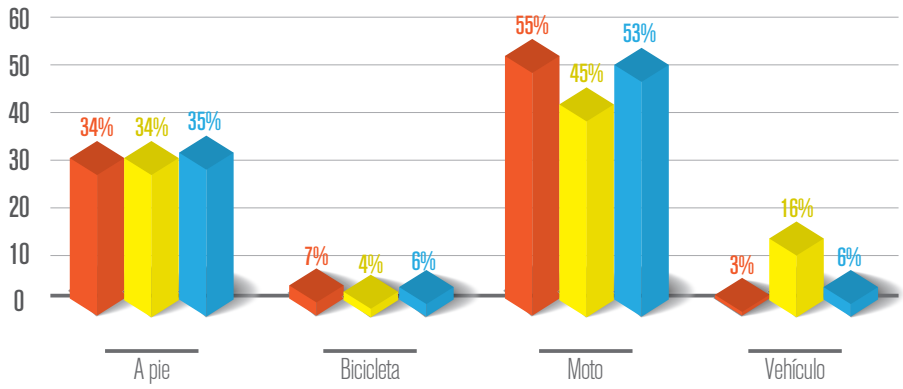
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bucaramanga	11	11	11	19	9	17	13	14	16
Floridablanca	5	7	11	7	7	7	8	9	7
Girón	9	14	13	14		14	11	11	11
Piedecuesta	16	12	22	15	21	22	16	19	19
Santander		12	14	14	19	16	14	17	16
Colombia	12	13	13	13	13	13	13	13	13

Gráfica y tabla No 44. Tasa por cien mil habitantes de muertes en accidentes de tránsito entre el 2004 y 2012 de: Colombia, Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Fuente: Revista Forensis INML y CF.

Por otro lado, los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga para el período 2008 – 2013, indican que las muertes por accidentes de tránsito se presentan sobre todo, entre las 12 del mediodía y las 6 de la tarde (29% en promedio para los 4 municipios), seguido del período que va entre 6 de la tarde y 12 de la noche (27% en promedio para los 4 municipios). El domingo es el día de mayor ocurrencia de fatalidades por accidentes de tránsito (22% en promedio para los 4 municipios), seguido del sábado (20% en promedio para los 4 municipios).

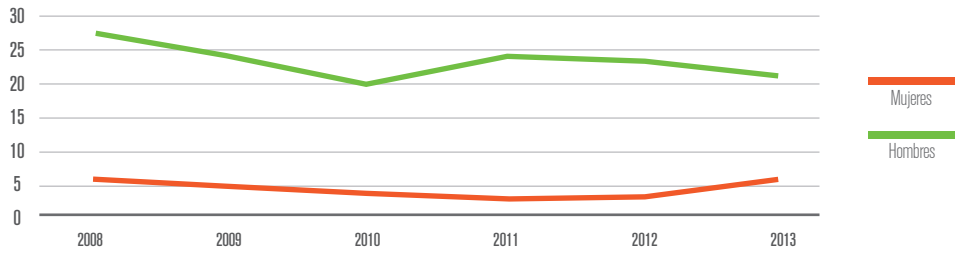
Adicionalmente, los datos recopilados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga señalan que, entre 2011 y 2013, un 51% de las víctimas de muertes por accidentes de tránsito en el área metropolitana de Bucaramanga iba en una moto. Siendo la motocicleta el vehículo más involucrado en estos decesos fatales.



Gráfica No 45. Proporción de muertes en accidentes de tránsito según tipo de víctimas. Área Metropolitana de Bucaramanga. 2011 a 2013.

Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga.

Los datos de la Policía, también revelan que las mayores víctimas de este tipo de situaciones fatales son hombres:



Gráfica No 46. Tasa por cien mil habitantes de muertes en accidentes de tránsito por sexo. Área Metropolitana de Bucaramanga. 2008 a 2013.

Fuente: Policía Metropolitana de Bucaramanga (cálculo de tasa realizado según proyección poblacional DANE 2005).

Por su parte en el trabajo de campo desarrollado con las diferentes entidades de tránsito y con ciudadanos del área metropolitana, se destacó que la alta accidentalidad en las vías de los cuatro municipios, estaba asociada a factores como la imprudencia de conductores y de peatones, al incumplimiento de las normas de tránsito, y a una débil corresponsabilidad ciudadana, revelada en la creencia extendida en la región de que, si incumplo una norma o realizo un comportamiento riesgoso: "la culpa no es mía, es de los demás que no hacen bien las cosas o es de las autoridades que no hacen su trabajo o es porque no hay buena señalización".

Actuando bajo dicha mentalidad, las autoridades indican que es común encontrar en el área metropolitana, buses y taxis que circulan con exceso de velocidad, vehículos estacionados en zonas prohibidas, personas atravesando las calles omitiendo el cruce por las cebras o el uso de los puentes peatonales, y motociclistas que ponen en riesgo su vida al "zigzaguear" entre los carros o al no portar el casco y otros elementos de seguridad. Este tipo de comportamientos, fueron observados por el equipo de trabajo durante los recorridos y aforos llevados a cabo en los municipios del área.

Lo anterior en su conjunto es muy problemático, pues la alta ocurrencia y casi normalidad con la que se presentan tales comportamientos, complica no solo la movilidad y la seguridad vial, sino que dificulta la convivencia ciudadana del área metropolitana, ya que, en buena medida, el actuar de forma indebida, imprudente o temeraria en las vías, se debe al interés de "llegar como sea" al destino final, sin importar que para ello se incumplan las normas de tránsito o se pase por encima de los demás.

A parte de lo ya mencionado, se señalan adicionalmente dificultades de aceptación del sistema masivo de transporte Metrolínea. Según lo informado por los ciudadanos entrevistados en el marco del trabajo de campo, hasta la fecha, este sistema no brinda satisfacción ni en la prestación del servicio ni en la cobertura. Esto hace que en los barrios más retirados a donde no llega Metrolínea, la gente vea como alternativa usar el transporte ilegal, especialmente el de motos, pues: "llega a dónde sea… me evita caminar al paradero y me dejan más cerca al lugar de destino".

Esta situación es crítica, pues la debilidad en la apropiación, uso y acceso del sistema de transporte masivo en el área metropolitana, fortalece la utilización a gran escala del mototaxismo, que es un medio de transporte informal y altamente riesgoso. Recordemos que la moto es el vehículo más implicado en las muertes por accidentes de tránsito, según los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga y según lo afirmado por las autoridades entrevistadas durante el trabajo de campo cualitativo.

Por otra parte es importante resaltar que, tanto autoridades como ciudadanos, identifican una fuerte desprotección del peatón. La sensación de inseguridad es tal, que los peatones no se sienten seguros ni siquiera cuando saben que tienen la vía. Este es un factor crítico al que hay que prestar atención, pues según la información registrada por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, los peatones son las víctimas más frecuentes de las muertes por accidentes de tránsito del área metropolitana, después de los usuarios de motocicleta (Ver gráfica No 45).

Sobre los puntos de mayor accidentalidad vial del área metropolitana y las acciones que se vienen adelantando para mejorar la problemática, las autoridades consultadas informaron lo siguiente:

Municipio	Puntos de mayor accidentalidad de tránsito	Acciones y programas desarrollados para reducir la accidentalidad de tránsito
Bucaramanga	- Sector de la diagonal 15 con calle 45 a la puerta del sol. - Sector de lagos. - Sector de la calle 45 a la central de abasto. - Sector de la carrera 22 con calle octava. - Sector de la novena y la 33.	Se están llevando a cabo talleres sobre los comportamientos básicos del peatón y sobre cómo ayudar a corregir a los padres, dirigidos a los niños en los colegios desde el grado cero hasta tercero de primaria. Con secundaria se trabaja el comportamiento del motociclista. Estas acciones están a cargo de la Secretaría de Tránsito. La universidad pontificia Bolivariana ha adelantado diplomados y cursos sobre seguridad vial dirigidos a la comunidad en general. Se llevó a cabo la primera jornada de investigación en seguridad vial en marzo de 2013 a cargo de la Universidad Pontificia Bolivariana.
Floridablanca	- Zona de cañaveral por los centros comerciales. - Sector del puente García Cadena.	No se mencionaron acciones locales. Las autoridades refirieron a la Ley Nacional 1696 de 19 diciembre de 2013 que sanciona la conducción bajo el influjo del alcohol y a la campaña de inteligencia vial del Fondo de Prevención Vial.
Girón	- Zona del anillo vial. - Las vías de doble calzada. - El parque principal. - La vía nacional castilla real 1 y 2.	Actualmente la Secretaría de Tránsito y la Secretaría de Gobierno están promoviendo con la ciudadanía, el parqueo de vehículos en zonas autorizadas, por medio de los educadores viales quienes informan y orientan a los turistas. Adicionalmente, esta misma Secretaría, ha adelantado campañas comunicativas para dar a conocer a los ciudadanos la normatividad de las vías principales del municipio.
Piedecuesta	- La autopista (vía nacional) - Sector de la conexión al casco urbano.	La Secretaría de Tránsito ha realizado campañas de señalización desde el año 2013 y está llevando a cabo la instalación de semáforos (se tiene cubierto el 40% del municipio). Además, adelantó una acción de cultura ciudadana para prevenir el consumo de alcohol cuando se va a conducir, esta se hizo a través de piezas teatrales desarrolladas en las zonas nocturnas del municipio.

Tabla No 48. Puntos de mayor accidentalidad vial y acciones para mejorar la problemática en el área metropolitana de Bucaramanga.
Fuente: Entrevistas de trabajo de campo con autoridades, Corpovisionarios.

Floridablanca. Sector Parque Principal. Parqueo en zona prohibida

Bucaramanga. Calle 35 con carrera 18. Irrespeto de la cebra por parte de motociclista

Piedecuesta. Sector sector calle 10 con carrera 6. Uso indebido del casco por parte de motociclista

Girón. Sector calle 39 con carrera 18. No uso del puente peatonal

Gráfica No 47. Fotografías de los recorridos de campo desarrollados en el área metropolitana de Bucaramanga

Finalmente, las autoridades entrevistadas resaltaron que una parte significativa de los problemas de movilidad del área metropolitana de Bucaramanga, tienen que ver con un déficit presentado en el desarrollo de obras civiles y mejoramiento de vías, andenes, puentes, semáforos y señalización, acorde al crecimiento del área metropolitana de Bucaramanga y de su parque automotor.

III. Principales comportamientos problema de seguridad vial detectados en el área metropolitana de Bucaramanga

A partir del análisis y la triangulación de los resultados más relevantes arrojados por la Encuesta de Cultura Ciudadana 2010- 2014, por los indicadores provenientes de las fuentes secundarias y por las entrevistas y otras actividades correspondientes al trabajo de campo cualitativo; se presentan a continuación los dos comportamientos problema más críticos en cuanto a la movilidad y la seguridad vial del área metropolitana de Bucaramanga.

Comportamiento Problema 1. Aumento de la accidentalidad vial y del uso de la motocicleta en el área metropolitana

Según los resultados de la ECC 2014, el uso de la motocicleta como principal medio de transporte creció en Bucaramanga de 2010 a 2014 pasando de 13% a 19%, esto quiere decir que 2 de cada 10 personas usan la moto como medio principal de transporte. Si bien en los otros municipios del área no ha crecido el uso la moto en los últimos cuatro años, este se mantiene alrededor del 13%, siendo casi el doble del promedio nacional (7%). Lo anterior es crítico ya que, según datos reportados por la Policía, entre 2011 y 2013, un 49% de los muertos por accidentes de tránsito del área metropolitana de Bucaramanga iba en una moto, siendo este el vehículo más involucrado en dichos decesos fatales.

Por lo tanto, es probable que el aumento en el uso de la motocicleta, guarde relación con el crecimiento de la accidentalidad vial en la zona: la información reportada por el Instituto Nacional de Medicina Legal, indica que la tasa de lesiones de accidentes de tránsito en el área metropolitana es elevada y que en la capital bumanguesa (341 casos por cien mil habitantes) llegó a ser cuatro veces mayor que la tasa nacional (85 casos por cien mil habitantes).

Esta situación se agudiza aún más, si tomamos en cuenta que las autoridades consultadas durante el trabajo de campo cualitativo, señalaron que la debilidad en la apropiación, el uso y el acceso del sistema de transporte masivo Metrolínea, termina fortaleciendo la utilización a gran escala del mototaxismo, el cual es un medio de transporte informal y altamente riesgoso.

Sobre este particular, un reportaje realizado por el diario Vanguardia Liberal en agosto de 2013, informó que el 54% del parque automotor del área metropolitana de Bucaramanga corresponde a motocicletas. Se estima que por cada 100 santandereanos 19 poseen moto. Dentro de las razones del aumento de este vehículo en la zona, se menciona que es más económico que otros medios de transporte, su fácil manejo y la posibilidad de ingreso que ofrece la dedicación al mototaxismo. El reportaje también da cuenta de que cada vez son más los accidentes en los que se encuentra involucrado este vehículo, dada la alta imprudencia de los motociclistas que incumplen las normas de tránsito, no usan los implementos de seguridad y “no cuidan su vida, ni la de los demás”.

Adicionalmente se presenta en dicho artículo un perfil del motociclista del área metropolitana, que señala que el 39,2% de ellos tiene entre 18 y 26 años, el 35,7% tiene entre 27 y 35 años y el 24% restante es mayor de 36 años. En cuanto al sexo el 72,5% de los propietarios de moto son hombres frente al 27,5% de las mujeres. Del total de motociclistas el 62,7% tiene la moto para transportarse, el 33,6 % para generar ingresos y el 3,7 % por gusto.

Comportamiento Problema 2. Persiste la indiferencia frente a situaciones riesgosas en la movilidad

La ECC 2014 revela que no hacer nada, sigue siendo la principal reacción de los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga frente a situaciones riesgosas de movilidad, tales como montar en buses con exceso de velocidad, subirse a vehículos manejados por alguien en estado de embriaguez o que al cruzar una calle un vehículo se le vino encima: un 28% de los ciudadanos (casi uno de cada tres) no hizo nada cuando vivió cualquiera de estas tres situaciones en el último año.

Durante el desarrollo del trabajo de campo, tanto los profesionales de las instituciones como los ciudadanos consultados, resaltaron que la indiferencia ciudadana frente a los comportamientos que ponen en riesgo la seguridad vial es un problema recurrente en el área metropolitana de Bucaramanga.

Si a esta marcada indiferencia, se suma el constante incumplimiento de las normas de tránsito y la frecuente ocurrencia de comportamientos imprudentes y riesgosos señalada por las autoridades, se tiene como resultado la naturalización de este estado de cosas, es decir, la validación social de las mismas por parte de los ciudadanos, como aspectos normales de la realidad que se aceptan y con los que se convive sin problema. Se genera así, un círculo vicioso en el que la indiferencia ciudadana, retroalimenta al comportamiento riesgoso en las vías y en el que la naturalización y la validación social, termina retroalimentando los otros dos aspectos.

Vanguardia.com

Motocicletas representan el 54,4% del parque automotor del área metropolitana

Fue arrollado por un alimentador de Metrolínea

Murió motociclista en trágico accidente

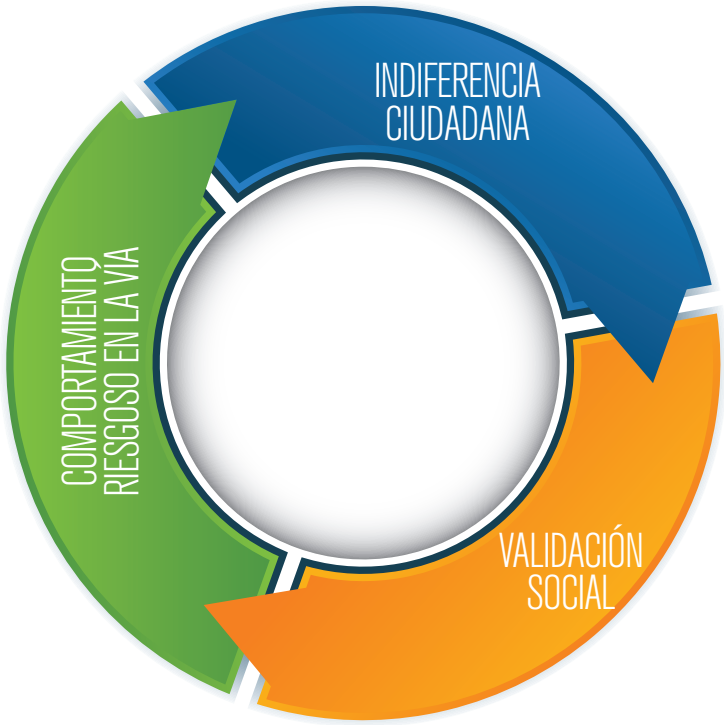
REDACCIÓN JUDICIAL

6

motociclistas han muerto en accidentes de tránsito, en lo que va del año, en el área metropolitana.

Fuentes: www.vanguardia.com. Viernes 2 de agosto de 2013, edición impresa de Vanguardia Liberal del jueves 20 de febrero de 2014.

Tabla No 48. Puntos de mayor accidentalidad vial y acciones para mejorar la problemática en el área metropolitana de Bucaramanga.



Gráfica No 50. Ilustración. Círculo vicioso de la seguridad vial desde el enfoque de cultura ciudadana.

Fuente: Corpovisionarios

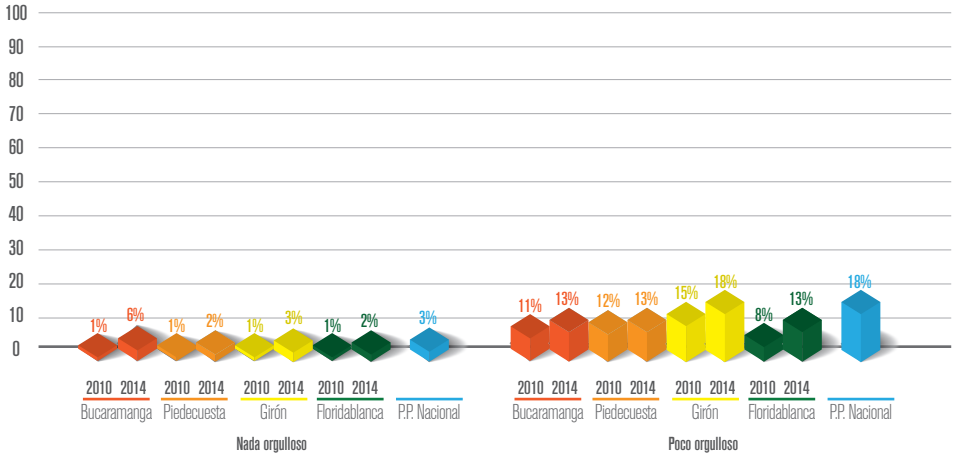
De ahí que se asuma como algo normal, por ejemplo, que no haya disposición de los conductores a ceder el paso a otros vehículos y a los peatones, que los buses y taxis vayan con exceso de velocidad, que los motociclistas no lleven el casco, que los peatones crucen las calles por donde no se debe o que en las zonas de oficina, tanto a la llegada como a la salida de los empleados, se congestionen las vías con vehículos particulares que se estacionan para dejarlos o recogerlos.
Esta situación fue reflejada por el periódico Vanguardia Liberal en la sección de “reportero ciudadano”, en la que los habitantes registran mediante fotografías las situaciones que a diario se viven en la ciudad de Bucaramanga en cuanto a la movilidad y la seguridad vial: es una constante que los vehículos se estacionen sobre los andenes, que los motociclistas lleven objetos que ponen en riesgo su vida y que los conductores incumplan las normas de tránsito, entre otros aspectos mencionados por los ciudadanos.

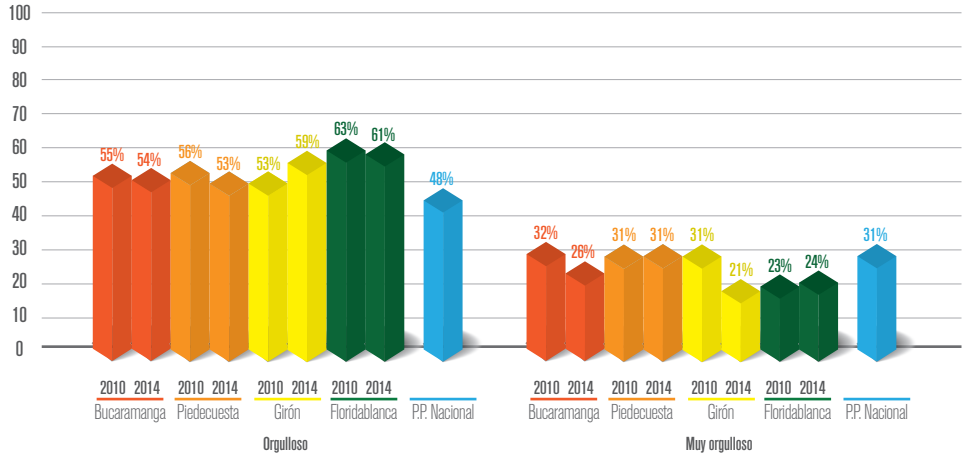
Gráfica No 51. Fotografía de noticia del diario Vanguardia Liberal
"Cada día que pasa llegan más fotodenuncias".
Fuente: Edición impresa de Vanguardia Liberal del miércoles 26 de febrero de 2014.

4. Espacio público

I. Análisis comparativo ECC 2010 – 2014 área metropolitana de Bucaramanga

En relación con la dimensión del espacio público, los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC muestran que entre 2010 y 2014, creció en Bucaramanga el porcentaje de personas que se sienten nada orgullosas de su ciudad[39] de 1% a 6% y que disminuyó el porcentaje de personas que se sienten muy orgullosas de su ciudad de 32% a 26%. Este último indicador también se redujo en Girón de 31% a 21%. Respecto de Floridablanca y Piedecuesta, tenemos que las personas que se sienten muy orgullosas de su ciudad no superan el 30%, es decir que solo 3 de cada 10 ciudadanos se sienten muy orgullosos de su municipio para el año 2014. Llama la atención que, para el caso de Bucaramanga, quienes cuentan con formación universitaria se sienten más orgullosos de la ciudad frente a los demás niveles educativos.



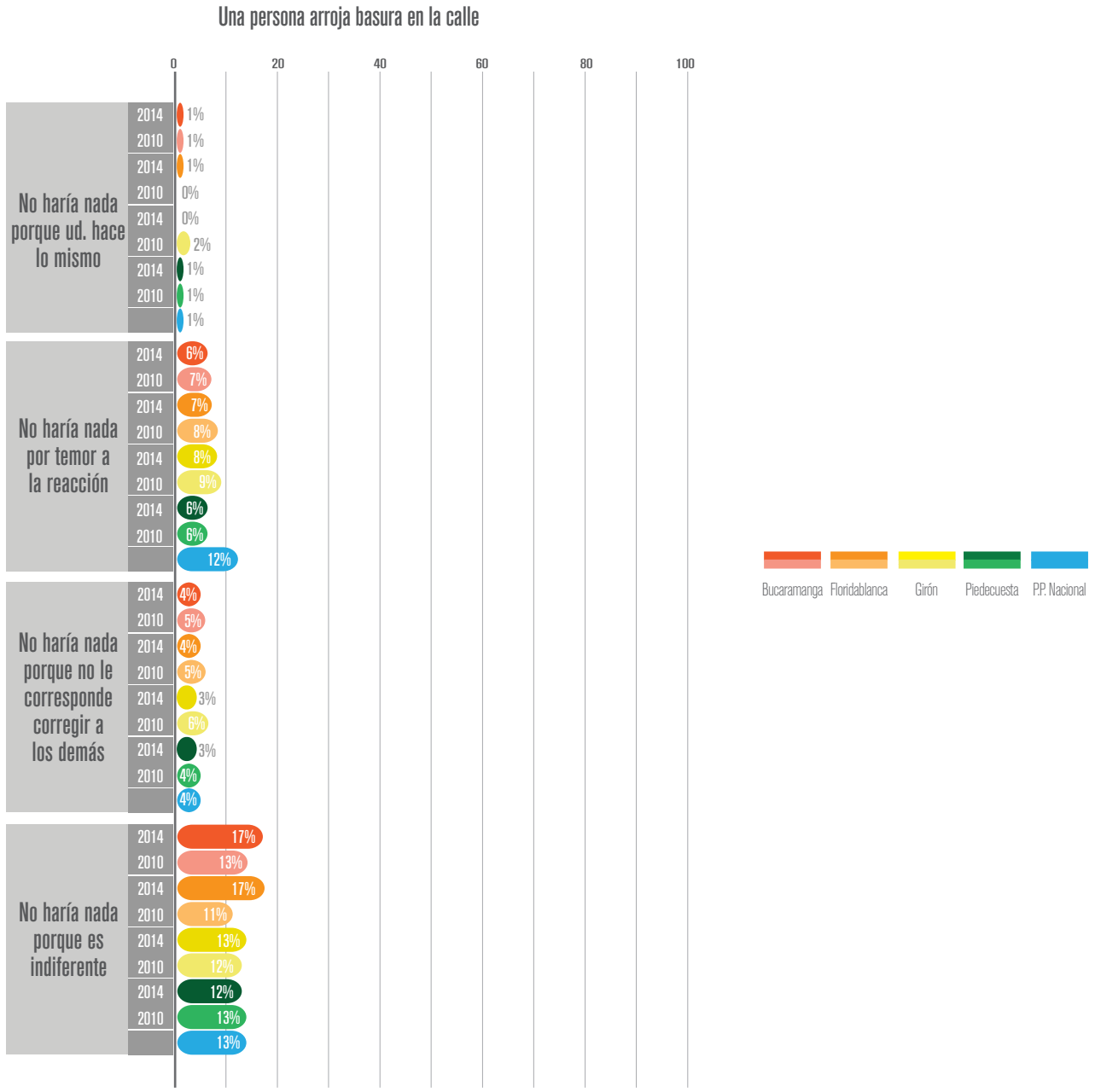


Gráfica No 52. Nivel de sentimiento de orgullo por su ciudad/municipio. Área metropolitana de Bucaramanga. 2010 y 2014.
Fuente: Corpovisionarios

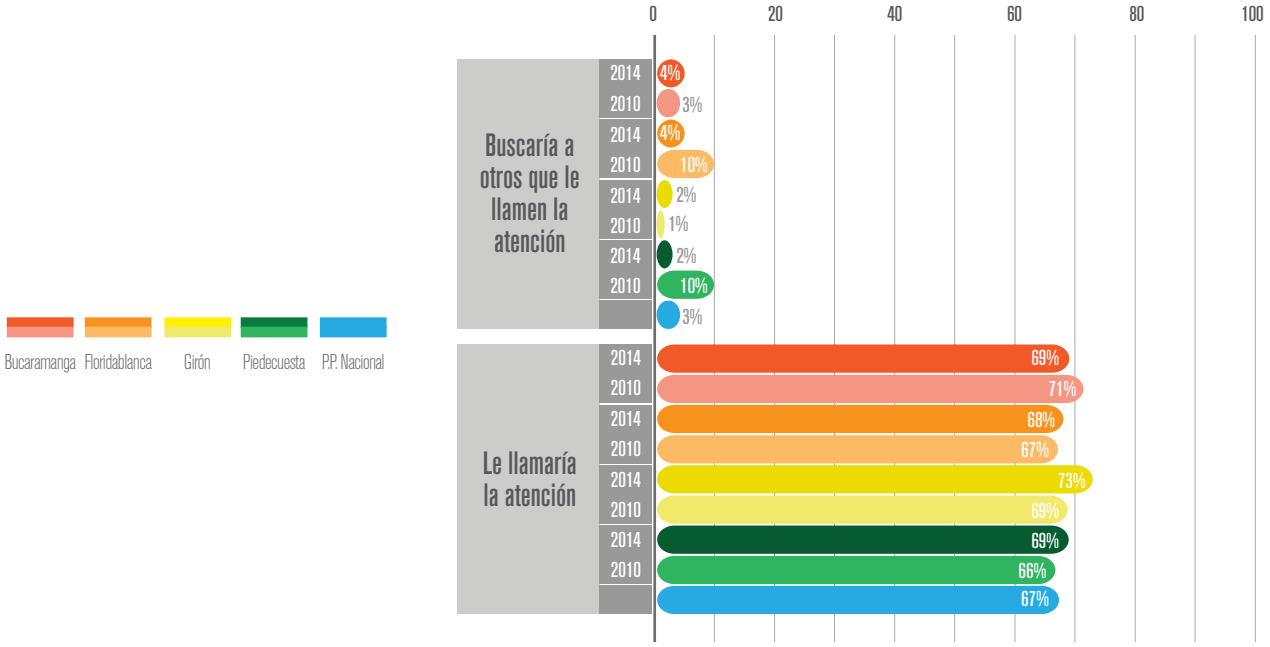
[38] *Pregunta 40 de la ECC.*

Sobre la disposición hipotética de los ciudadanos a regular cuando alguien arroja basura a la calle[40], se encuentra que entre 2010 y 2014, aumentó la reacción de no hacer nada porque le es indiferente en Bucaramanga (13% a 17%), en Piedecuesta (13% a 19%) y en Floridablanca (11% a 17%). Este resultado no es muy alentador, si se toma en cuenta que en el diagnóstico de cultura ciudadana realizada en el año 2010, se detectó que la indiferencia ciudadana era un aspecto pronunciado en el área metropolitana.

No obstante, se debe destacar que tanto en 2010 como en 2014, los 4 municipios están por debajo del promedio nacional respecto de la opción hipotética de "no harían nada por temor a la reacción". También es importante señalar que para el caso de Bucaramanga, conforme aumenta la edad de los ciudadanos, aumenta la disposición a hacer llamados de atención si alguien arroja basuras a la calle.



[40] *Pregunta 12 de la ECC (opción de respuesta b)*



Gráfica No 53. Reacciones hipotéticas cuando una persona arroja basuras en la calle.
Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Fuente: Corpovisionarios

Respecto de la disposición hipotética de los ciudadanos a dejarse regular cuando por descuido arrojan basura a la calle[41], tenemos que entre 2010 y 2014, en los 4 municipios disminuyó la disposición a aceptar el llamado de atención verbal formulado por otra persona. Así, en Bucaramanga el porcentaje de personas que aceptaría el llamado de atención pasó de 97% a 93%, en Floridablanca de 98% a 91%, en Girón de 98% a 91% y en Piedecuesta de 99% a 95%.

Adicionalmente, la ECC, presenta una serie de indicadores que evalúan la percepción de regulación por parte de ciudadanos y por parte de las autoridades, frente a varios comportamientos que afectan al espacio público, como arrojar basuras a la calle, dañar el mobiliario público, vender mercancías en los andenes y parquear vehículos en zonas prohibidas . Veamos el comportamiento de cada uno de estos indicadores por aparte.

Regulación de autoridades y regulación ciudadana frente a arrojar basuras a la calle

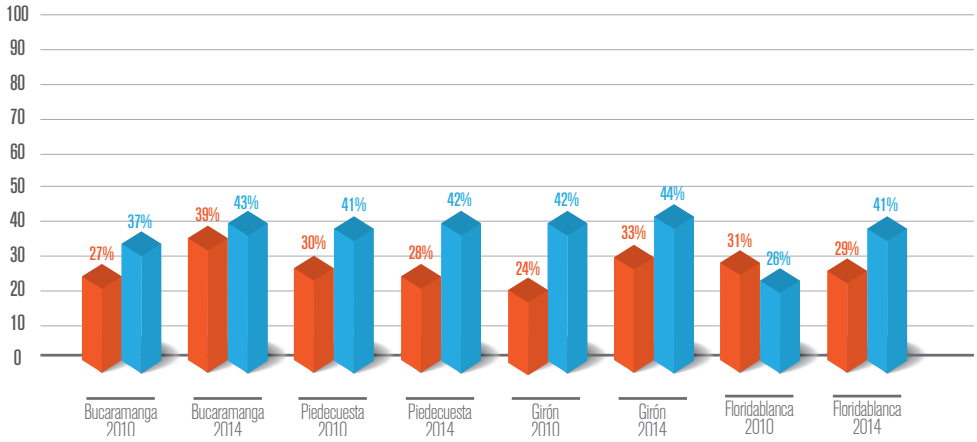
Sobre la percepción de que "los ciudadanos son corregidos por las autoridades siempre o casi siempre cuando arrojan basuras a la calle", se encuentra un aumento entre 2010 y 2014 en Bucaramanga (de 27% a 39%) y en Girón (de 24% a 33%). En Floridablanca, este indicador se conservó alrededor del 30% durante el período analizado y en Piedecuesta alrededor del 29%. Vale la pena resaltar que para 2014, en los 4 municipios del área metropolitana el nivel de percepción de regulación de las autoridades de este comportamiento está por encima del promedio nacional (23%)

En relación con la percepción de si "los ciudadanos son corregidos siempre o casi siempre por otros ciudadanos cuando arrojan basuras a la calle", se detectó un incremento en Floridablanca de 26% a 41% entre 2010 y 2014. Para los demás municipios, este indicador no se modificó significativamente respecto de 2010: en Bucaramanga se conservó alrededor del 40%, en Girón alrededor del 43% y en Piedecuesta alrededor del 42%. También en los 4 municipios, la percepción de regulación ciudadana respecto de dicho comportamiento en 2014 es mayor que la del promedio nacional (38%).

Por otra parte, es importante resaltar que, frente al comportamiento de arrojar basuras a la calle, a excepción de Floridablanca en el año 2010, se percibe mayor regulación del mismo por parte de los ciudadanos que de las autoridades.

[41] *Pregunta 13 de la ECC (opción de respuesta b)*
[42] *Preguntas 14A y 14 B de la ECC (opciones de respuesta a, b, c y f)*

Gráfica No 54. Percepción de regulación de ciudadanos y de autoridades frente a arrojar basuras a la calle. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.



Fuente: Corpovisionarios

Proporción de ciudadanos que perciben que siempre o casi siempre

Los ciudadanos son corregidos por las autoridades cuando arrojan basura a la calle.

Los ciudadanos son corregidos por otros ciudadanos cuando arrojan basura a la calle.

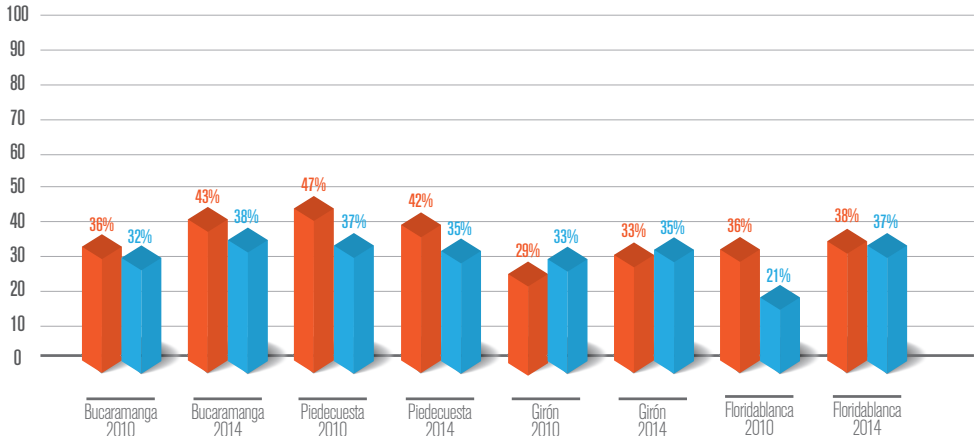
Regulación de autoridades y regulación ciudadana frente a dañar el mobiliario público

Sobre la percepción de que "los ciudadanos son corregidos por las autoridades, siempre o casi siempre, cuando dañan el mobiliario público", se encuentra un aumento en Bucaramanga de 36% a 43% entre 2010 y 2014. En Floridablanca, este indicador se conservó alrededor del 37% durante el período analizado, en Girón alrededor del 31% y en Piedecuesta alrededor del 45%.

En relación con la percepción de s"i "los ciudadanos son corregidos siempre o casi siempre por otros ciudadanos cuando dañan el mobiliario público, se detectó un incremento en Floridablanca de 21% a 37% entre 2010 y 2014. Para los demás municipios, este indicador no se modificó significativamente respecto de 2010: en Bucaramanga se conservó alrededor del 35%, en Girón alrededor del 34% y en Piedecuesta alrededor del 36%. En los 4 municipios, la percepción de regulación ciudadana respecto de dicho comportamiento en 2014 es mayor que la del promedio nacional (32%).

Por otro lado, es importante resaltar que, frente al comportamiento de dañar el mobiliario público, a excepción de Girón en 2010 y 2014, se percibe mayor regulación del mismo por parte de las autoridades que de los ciudadanos.

Gráfica No 55. Percepción de regulación de ciudadanos y de autoridades frente a dañar el mobiliario público. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.



Fuente: Corpovisionarios

Proporción de ciudadanos que perciben que siempre o casi siempre

Los ciudadanos son corregidos por las autoridades cuando dañan el mobiliario público.

Los ciudadanos son corregidos por otros ciudadanos cuando dañan el mobiliario público.

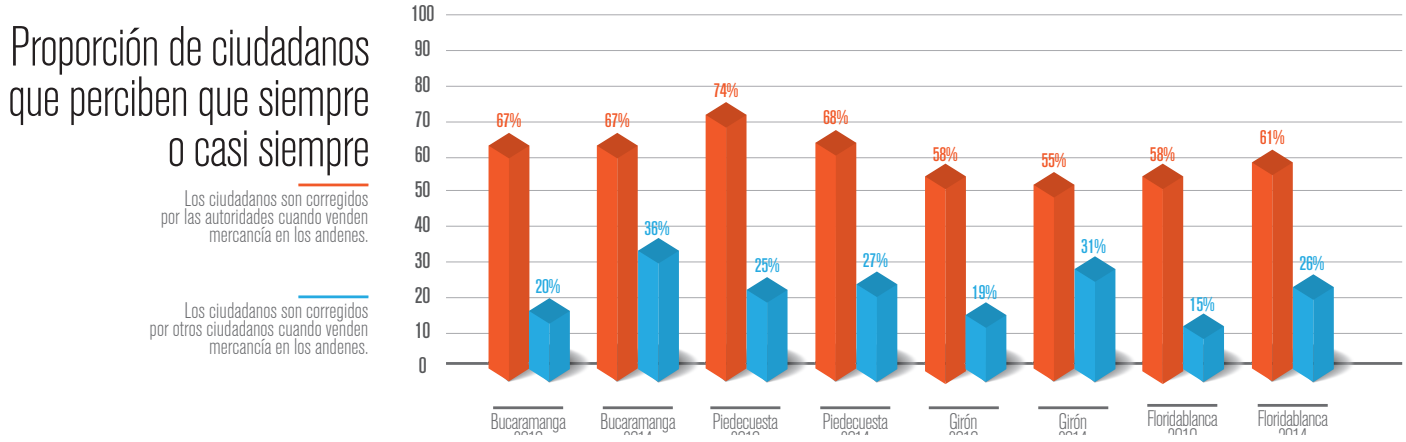
Regulación de autoridades y regulación ciudadana frente a vender mercancías en los andenes

Sobre la percepción de que "los ciudadanos son corregidos por las autoridades siempre o casi siempre cuando venden mercancías en los andenes", tenemos que si bien entre 2010 y 2014, dicha percepción se sostuvo en Bucaramanga en 67%; esta se ubicó para 2014 por encima del promedio nacional (49%) en tal ciudad y también en los 3 municipios restantes del área metropolitana (Piedecuesta 68%, Girón 55% y Floridablanca 61%).

En relación con la percepción de si "los ciudadanos son corregidos siempre o casi siempre por otros ciudadanos cuando venden mercancías en los andenes", se detectó entre 2010 y 2014, un incremento en Bucaramanga de 20% a 36%, en Floridablanca de 15% a 26% y en Girón de 19% a 31%. Para Piedecuesta no hubo variaciones significativas y se conservó alrededor del 26%. En los 4 municipios, la percepción de regulación ciudadana respecto de dicho comportamiento es mayor que la del promedio nacional (21%) para el 2014.

Por otro lado, es importante resaltar que, frente al comportamiento de vender mercancías en los andenes, en los 4 municipios del área metropolitana se percibe mucha mayor regulación del mismo, por parte de las autoridades que de los ciudadanos.

Gráfica No 56. Percepción de regulación de ciudadanos y de autoridades frente a vender mercancías en los andenes. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.



Fuente: Corpovisionarios

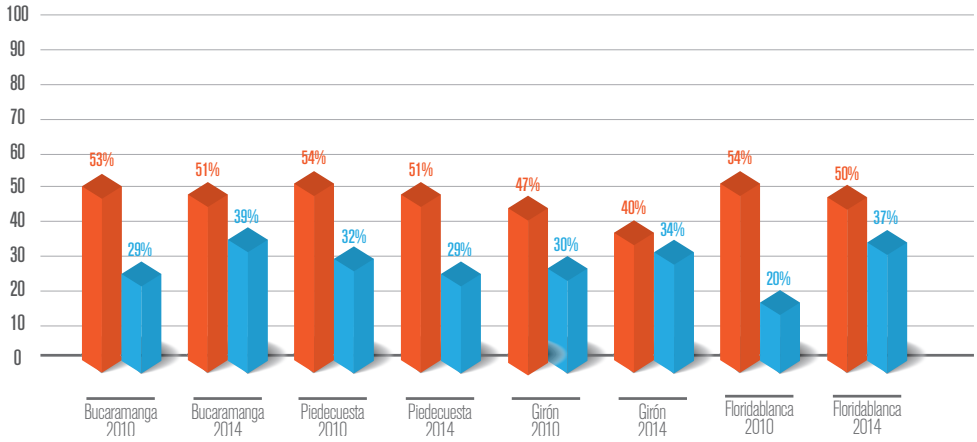
Regulación de autoridades y regulación ciudadana frente a parquear vehículos en zonas prohibidas

Sobre la percepción de que "los ciudadanos son corregidos por las autoridades siempre o casi siempre cuando parquean vehículos en zonas prohibidas", tenemos que esta disminuyó en Girón de 47% a 40% de 2010 a 2014. En los municipios restantes no se presentaron variaciones significativas, conservándose el indicador alrededor del 52% en Bucaramanga, del 53% en Piedecuesta y del 52% en Floridablanca.

En relación con la percepción de si "los ciudadanos son corregidos siempre o casi siempre por otros ciudadanos cuando parquean vehículos en zonas prohibidas", se detectó entre 2010 y 2014, un incremento en Bucaramanga de 29% a 39% y en Floridablanca de 20% a 37%. Para los dos municipios restantes no se registraron modificaciones significativas, conservándose el indicador alrededor del 31% en Piedecuesta y del 32% en Girón.

Finalmente, es importante resaltar que frente al comportamiento de parquear vehículos en zonas prohibidas, en los 4 municipios del área metropolitana se percibe mucha mayor regulación del mismo por parte de las autoridades que de los ciudadanos.

Gráfica No 57. Percepción de regulación de ciudadanos y de autoridades frente a parquear vehículos en zonas prohibidas. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.



Fuente: Corpovisionarios

Proporción de ciudadanos que perciben que siempre o casi siempre

Los ciudadanos son corregidos por las autoridades cuando parquean vehículos en zonas prohibidas.

Los ciudadanos son corregidos por otros ciudadanos cuando parquean vehículos en zonas prohibidas.

II. Análisis de fuentes secundarias y de resultados de campo en el área metropolitana de Bucaramanga

Este eje temático no cuenta con indicadores de fuentes secundarias. A continuación se presentan los resultados centrales de las entrevistas y actividades de campo cualitativo relativas al mismo, para cada uno de los municipios.

El espacio público en Bucaramanga

Las autoridades entrevistadas plantearon que aunque el uso y el disfrute del espacio público son deberes y derechos colectivos, las "áreas descarpadas" de la ciudad presentan varios problemas como la invasión del espacio público por ventas de diferentes productos (frutas, artículos para el hogar, etc.) y el uso inadecuado que se hace de las zonas verdes, de las vías peatonales y de los parques. Pese a contar con parqueaderos habilitados, se presenta también, el estacionamiento indebido de vehículos y motos en zonas prohibidas.

Tanto ciudadanos como autoridades consideran que la invasión del espacio público por ventas ambulantes es el principal problema. Se identifican como causas del mismo, el hecho de que no exista una unificación de criterios legales sobre las ventas ambulantes y la falta de oportunidades laborales para vincularse a un empleo formal.

Las autoridades entrevistadas mencionan que hubo en la ciudad, un proceso de reubicación de ventas ambulantes en el que participaron 500 vendedores. A la fecha se sabe que 408 vendedores cuentan con un nuevo espacio físico, pero no se ha realizado el seguimiento correspondiente para verificar si los vendedores continúan en este mismo lugar. Se considera positivo el impacto de este proceso, pues además de contar con el apoyo de la fuerza pública, se observa un mayor cuidado del espacio público por parte de la ciudadanía de diciembre de 2013 a enero de 2014.

Por otra parte, desde los medios de comunicación, se evidencia la poca corresponsabilidad de los habitantes de la ciudad en el cuidado del mobiliario público. En un artículo publicado por el diario Vanguardia Liberal el 27 de febrero de 2014, se hace un llamado de atención respecto a que los habitantes de Bucaramanga no cuidan lo que les pertenece y no son proactivos en la protección de lo que les es propio.

Gráfica No 58. Fotografía de vehículo parqueado en zona prohibida en Bucaramanga

Fuente: Corpovisionarios

Gráfica No 59. Fotografía de ventas ambulantes en Bucaramanga.

Tomada por: Mauricio Betancourt. Vanguardia Liberal.

Gráfica No 60. Fotografía de noticia del diario Vanguardia Liberal "A la espera… de otra ciudad".

Fuente: Edición impresa del diario Vanguardia Liberal del jueves 27 de febrero de 2014.

Gráfica No 61. Fotografía de basura en una calle de Floridablanca.

Fuente: Corpovisionarios

Gráfica No 62. Fotografía de ventas ambulantes en Floridablanca.

Tomada por: Mauricio Betancourt. Vanguardia Liberal.

Gráfica No 63. Fotografía de ventas ambulantes en Girón.

Tomada por: Archivo Vanguardia Liberal.

El espacio público en Floridablanca

Las autoridades consultadas consideran que el parqueo en zonas no autorizadas y la invasión de ventas ambulantes en los sectores de los centros comerciales, las clínicas, el parque principal y las plazas de mercado, son las principales problemáticas de espacio público del municipio. También se mencionan problemas de escombros y de mal manejo de basuras en la calle .

En cuanto a las causas de los anteriores problemas, las autoridades consideran que, por un lado, no se ha logrado consenso con los vendedores ambulantes respecto de las zonas permitidas en las que podrían reubicarse. Los ciudadanos entrevistados consideran que las principales causas son la falta de educación de las personas, la falta de oportunidades laborales y la falta de pie de fuerza que controle la invasión del espacio público.

Ni autoridades ni ciudadanos, mencionan que se hayan desarrollado programas para contrarrestar los problemas de invasión del espacio público, más allá de la promoción de zonas de parqueo y de la generación de sanciones legales para el estacionamiento de vehículos en zonas prohibidas.

El espacio público en Girón

Las autoridades entrevistadas consideran que los lugares que presentan mayor dificultad son la glorieta del poblado con carrera 26, la plaza del poblado y el parque principal.

Las problemáticas que se identifican en estas zonas son la contaminación auditiva y ambiental y la invasión del espacio público por ventas en las áreas turísticas de la zona antigua; esta última situación es crítica, pues los vendedores promueven además, el parqueo de carros en zonas no permitidas, con el fin de que los turistas se ubiquen cerca de los puestos de ventas informales: como los visitantes no conocen las zonas permitidas de parqueo, se dejan orientar por los vendedores, quienes quieren que se parqueen justo en frente de sus puestos para que les compren sus productos.

Se tiene detectado adicionalmente, que cuando a los vendedores ambulantes los retiran de Bucaramanga, estos se trasladan al municipio.

Se plantea que las causas de los problemas mencionados, tienen que ver sobre todo, con las difíciles condiciones económicas y de empleo, que hacen que las personas busquen en la informalidad y en las ventas ambulantes, la alternativa de sostenimiento de ellas y de sus familias, aunque hay que hacer la salvedad de que algunos vendedores cuentan con más de un puesto de venta informal.

Las autoridades señalan adicionalmente que a partir de la actividad turística, se ha venido generando una cultura de uso descuidado del espacio público en el municipio, en la que los visitantes "hacen lo quieren" en la zona antigua y los habitantes nativos no los regulan.

Al indagar sobre los programas desarrollados para contrarrestar los problemas de espacio público, las autoridades mencionan la implementación de una acción en la que durante un día a la semana, los vendedores ambulantes no sacan sus puestos y limpian el lugar que ellos ocupan. Esta acción, denominada como "pico y placa de ventas ambulantes", ha contado con un buen impacto, según lo informado por el diario Vanguardia Liberal el jueves 20 de febrero de 2014.

El espacio público en Piedecuesta

Bajo el acompañamiento del comandante de Policía del municipio, se llevaron a cabo recorridos y observaciones de campo en puntos críticos como el parque principal, la plaza de mercado, la Calle 10 con carrera 6, la carrera 6 con Calle 12 y la Calle 9 con carrera 7.

En estos lugares se pudo determinar que el principal problema de espacio público es la invasión por ventas ambulantes. Como la mayoría de los puestos son móviles se hace difícil controlar el problema. Los vendedores ambulantes reconocen que este trabajo genera inconvenientes, pero afirman que es la única forma para obtener dinero y suplir las necesidades al interior de sus familias.

En el parque principal, por ejemplo, la situación se muestra crítica, pues además de la invasión del espacio público propiamente dicha, se han presentado disputas entre los vendedores (quienes se pelean por conseguir la mejor ubicación), trascendiendo así el problema al ámbito de la convivencia y la seguridad.

También se evidenció que los vendedores ambulantes promueven que los turistas parqueen sus vehículos en zonas prohibidas, con el fin de que no se distancien y efectúen compras en sus puestos de ventas.

Se encuentra adicionalmente dificultad para el manejo de los residuos, pues las personas con frecuencia arrojan la basura a la calle.

Balance del espacio público en el área metropolitana

En suma, a partir de los resultados del trabajo de campo realizado en los cuatro municipios, se identifica que en el área metropolitana de Bucaramanga, las principales problemáticas relativas al espacio público son la invasión por ventas ambulantes, el parqueo de vehículos en zonas no autorizadas y el manejo inadecuado de basuras y residuos. No obstante, se destaca a la invasión por ventas ambulantes como el problema más visible de toda el área, ya que afecta la movilidad tanto la vehicular como la de peatones.

Sobre este particular, una de las autoridades entrevistadas, manifestó que la gravedad de la invasión del espacio público por ventas ambulantes, se debe en gran parte a "una doble moral de la ciudadanía, pues no quieren que se invada el espacio público con ventas de artículos informales, pero si están dispuestos a comprar a los vendedores informales". Esta actitud, por un lado, hace que la invasión del espacio público del área metropolitana se mantenga y por otra, evidencia una baja corresponsabilidad ciudadana de los pobladores de la región en cuanto al cuidado, valoración y respeto del espacio público.

De este modo, en el periódico Vanguardia Liberal del 19 de diciembre de 2013, se documentó la situación de los vendedores ambulantes que fueron reubicados desde el año pasado en el Centro Comercial Feghali, Centro Comercial San Bazar y Asovesan. Se informó que la mayoría de estos vendedores regresaron a las calles, pues consideran que las ventas en estos lugares no lograron despegar. Como estos espacios estaban siendo utilizados como bodegas de los vendedores informales, la administración de Bucaramanga está desarrollando un trabajo de seguimiento para liberar y brindar el espacio a otras personas.

Vanguardia.com

Rige con éxito 'pico y placa' para las ventas ambulantes

Gráfica No 64. Fotografía de noticia del diario Vanguardia Liberal.
"Rige con éxito pico y placa para ventas ambulantes".
Fuente: www.vanguardia.com del jueves 20 de febrero de 2014.

Gráfica No 65. Fotografía de ventas ambulantes en Piedecuesta.
Tomada por: Corpovisionarios.

Gráfica No 66. Fotografía de basuras en la calle en Piedecuesta.
Tomada por: Corpovisionarios.

Vanguardia.com

Recuperan 15 locales entregados a exvendedores informales que nunca utilizaron

Gráfica No 67. Fotografía de noticia del diario Vanguardia Liberal "Recuperan 15 locales entregados a exvendedores informales que nunca utilizaron".
Fuente: www.vanguardia.com del jueves 19 de diciembre de 2013.

III. Principales comportamientos problema de espacio público detectados en el área metropolitana Bucaramanga

A partir del análisis y la triangulación de los resultados más relevantes arrojados por la Encuesta de Cultura Ciudadana 2010- 2014 y por las entrevistas y otras actividades correspondientes al trabajo de campo cualitativo; se presentan a continuación los dos comportamientos problema más críticos en cuanto al espacio público del área metropolitana de Bucaramanga.

Comportamiento Problema 1. Poca disposición a hacer y aceptar llamados de atención cuando botamos basura a la calle

Según los resultados de la encuesta de cultura ciudadana entre 2010 y 2014, disminuyó en el área metropolitana de Bucaramanga la disposición a aceptar el llamado de atención de otras personas cuando arrojamos basuras a la calle: así en Bucaramanga se pasó de 97% a 93%, en Floridablanca de 98% a 91%, en Girón de 98% a 91% y en Piedecuesta de 99% a 95%.

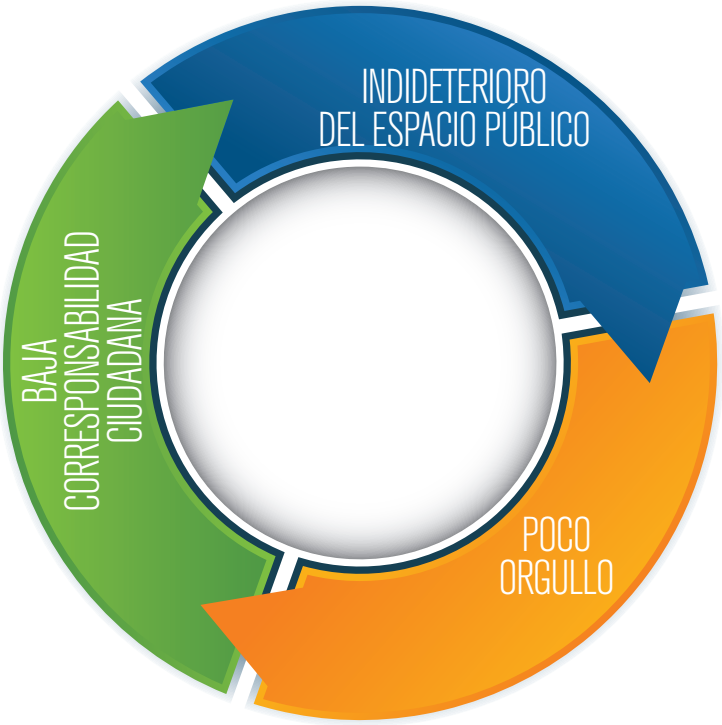
Sobre la disposición hipotética de los ciudadanos a regular cuando alguien arroja basura a la calle, se encuentra que entre 2010 y 2014, aumentó la reacción de no hacer nada en Bucaramanga de 13% a 17%, en Piedecuesta de 13% a 19% y en Floridablanca de 11% a 17%.

Lo anterior en su conjunto es crítico pues expresa una reducción en la corresponsabilidad ciudadana en cuanto a la valoración, cuidado y respeto del espacio público, la cual se puede ver reflejada en otro tipo de problemáticas evidenciadas en el trabajo de campo, como por ejemplo, el daño al mobiliario público o la invasión generada por ventas ambulantes y/o vehículos parqueados en zonas indebidas.

Comportamiento Problema 2. Se ha reducido el orgullo de los habitantes por su ciudad o municipio

La ECC 2014 revela que se ha reducido el orgullo que los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga sienten por su ciudad o municipio: entre 2010 y 2014, el porcentaje de personas que están nada orgullosas de su ciudad creció en Bucaramanga de 1% a 6% y disminuyó el de personas que están muy orgullosas de su ciudad de 32% a 26%. También disminuyó en Girón de 31% a 21%. En Floridablanca y Piedecuesta las personas que están muy orgullosas de su ciudad no superan el 30%, esto es: solo 3 de cada 10 personas se sienten muy orgullosas de su municipio.

Dicha reducción en el orgullo que los habitantes sienten por su ciudad o municipio, puede estar asociada a la poca valoración y corresponsabilidad que muestran los habitantes del área metropolitana con respecto al espacio público. Digamos que, por un lado, la falta de valoración y corresponsabilidad ciudadana, produce deterioro del espacio público por efecto del vandalismo, las ventas ambulantes y el mal manejo de residuos evidenciados durante el trabajo de campo. Por otra parte, un espacio público sucio y deteriorado produce poca apropiación y bajo nivel de orgullo.



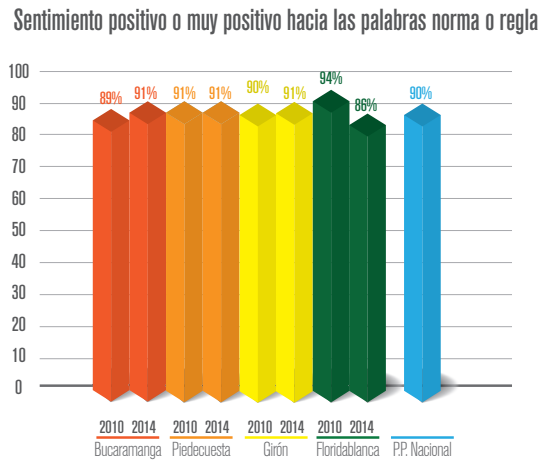
Gráfica No 68. Ilustración. Círculo vicioso corresponsabilidad respecto del espacio público y orgullo de ciudad desde el enfoque de cultura ciudadana.

Fuente: Corpovisionarios

5. Legalidad y Cultura tributaria

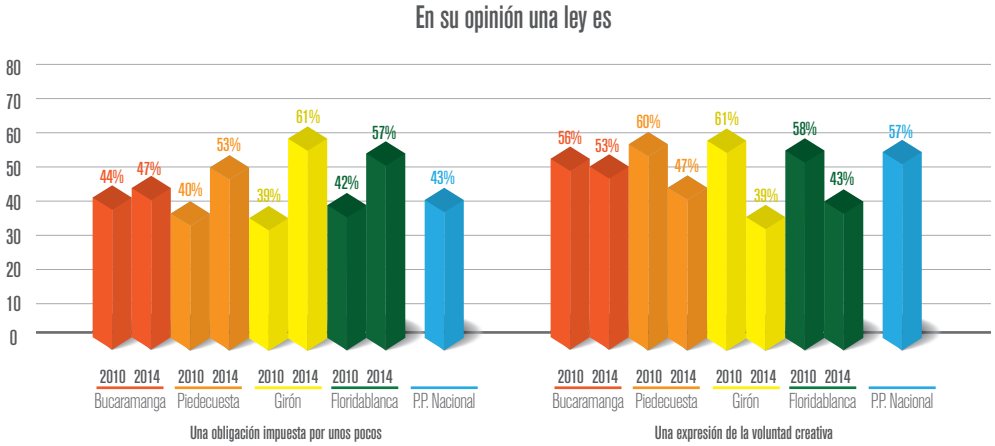
I. Análisis comparativo ECC 2010 – 2014 área metropolitana de Bucaramanga

En el eje de legalidad y cultura tributaria, los resultados de la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC muestran que entre 2010 y 2014, el nivel de sentimiento positivo o muy positivo frente a las palabras norma o regla[44] disminuyó en Floridablanca de 94% a 86%, mientras que en los tres municipios restantes del área metropolitana se mantuvo igual (al rededor del 90%). Bucaramanga se ubica al nivel del promedio nacional y de las ciudades principales evaluadas recientemente en este indicador.



Gráfica No 69. Nivel de sentimiento positivo o muy positivo hacia las palabras norma o regla. Área metropolitana de Bucaramanga. 2010 y 2014.
Tomada por: Corpovisionarios.

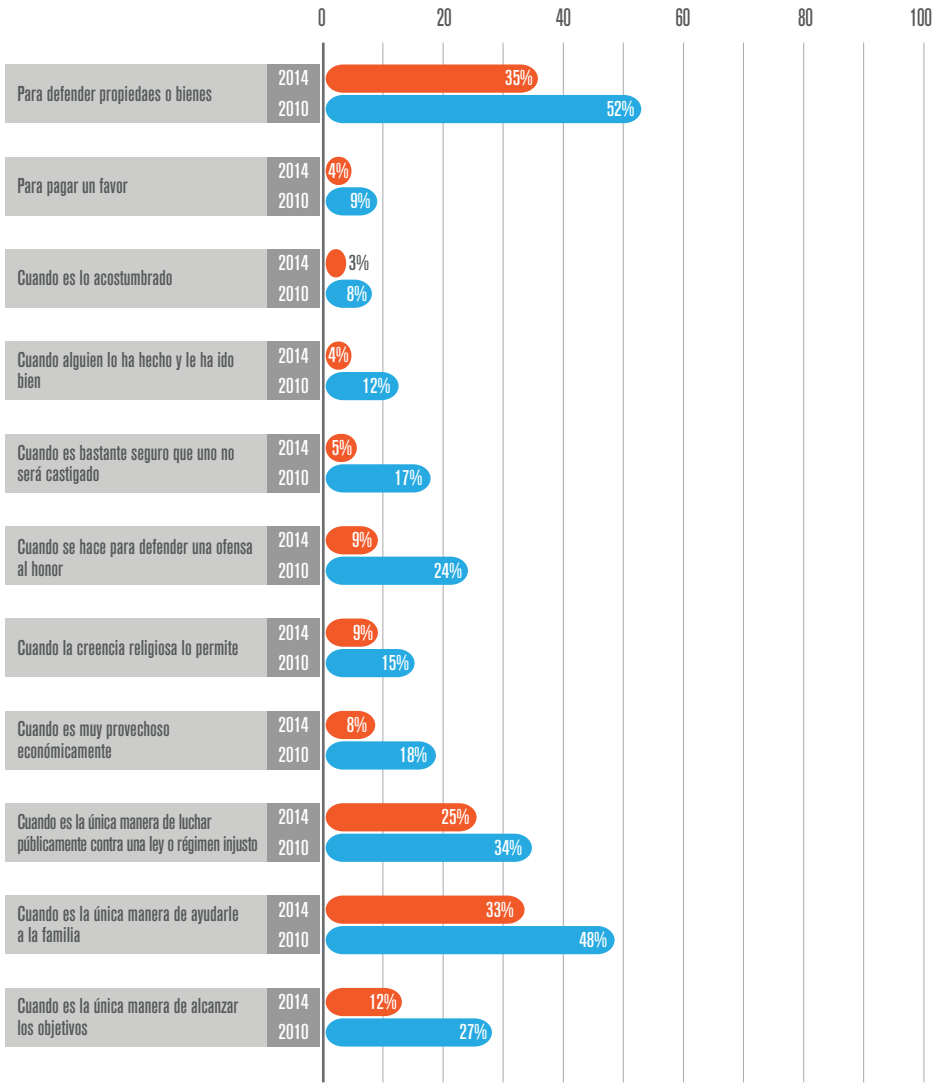
Para los 4 municipios del área metropolitana entre 2010 y 2014, disminuyó el porcentaje de personas que opinan que la ley es "una expresión de la voluntad colectiva"[45], así en Bucaramanga pasó de 56% a 53%, en Floridablanca de 58% a 43%, en Girón de 61% a 39% y en Piedecuesta de 60% a 47%. Para 2014 los 4 municipios se ubican por debajo del promedio nacional (57%) en este indicador.



Gráfica No 70. Opinión sobre lo qué es la ley. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.
Tomada por: Corpovisionarios.

[44] *Pregunta 16 de la ECC.*
[45] *Pregunta 19 de la ECC.*

Respecto de las justificaciones para desobedecer la ley[46], se encuentra que entre 2010 y 2014, disminuyeron todas las justificaciones para desobedecer la ley[47] evaluadas por la Encuesta de Cultura Ciudadana en Girón. Este es un resultado bastante positivo.

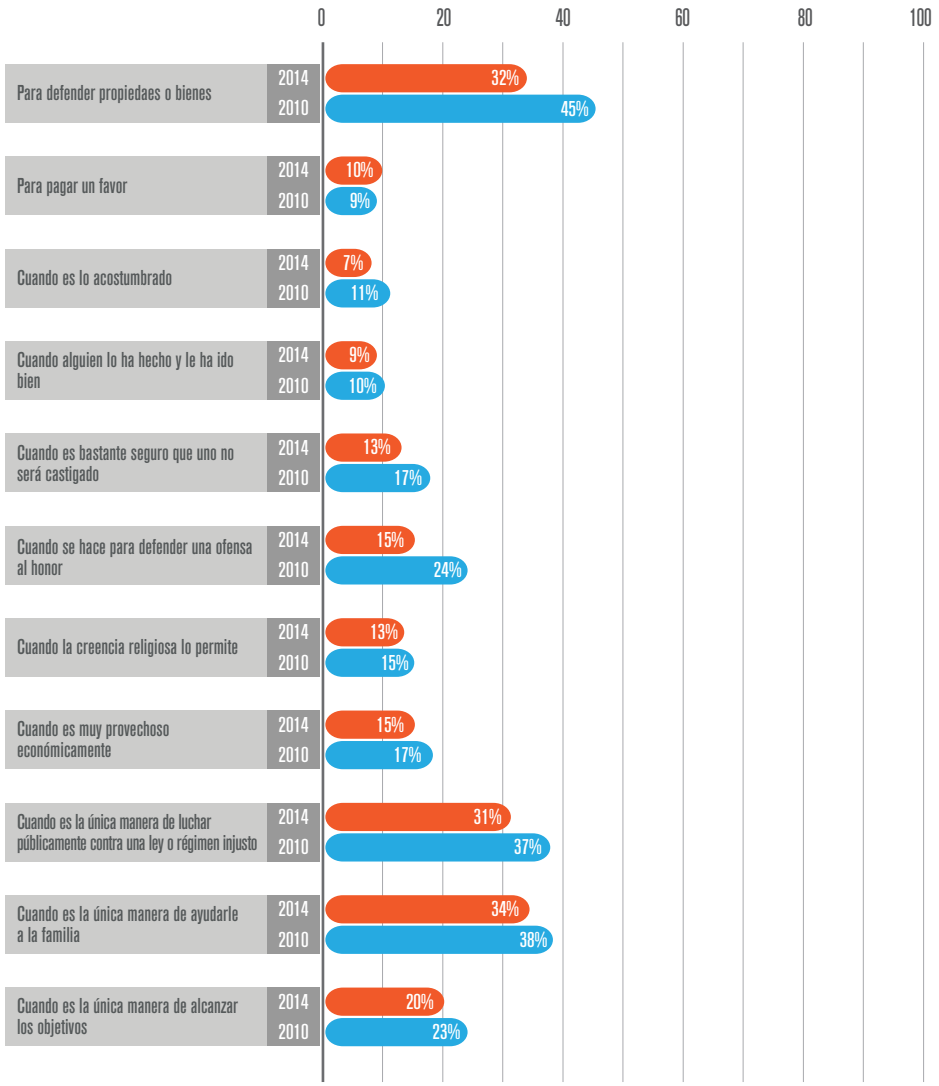


Gráfica No 71. Proporción de ciudadanos que opinan que sí se justifica desobedecer la ley.
Girón 2010 y 2014.
Tomada por: Corpovisionarios.

[44] *Pregunta 20 de la ECC.*
[45] *Se justifica desobedecer la ley: a) cuando es la única manera de alcanzar sus objetivos, b) cuando es la única manera de ayudarle a la familia, c) cuando es la única manera de luchar públicamente contra una ley o régimen injustos (desobediencia civil), d) cuando es muy provechoso económicamente, e) cuando la creencia religiosa lo permite, f) cuando se hace para defender una ofensa al honor, g) cuando es bastante seguro que uno no será castigado, h) cuando alguien lo ha hecho y le ha ido bien, i) cuando es lo acostumbrado, j) para pagar un favor, k) para defender propiedades o bienes.*

En Bucaramanga se encuentra que en la mayoría de las justificaciones para desobedecer la ley disminuyeron, a excepción de cuando se justifica “para pagar un favor” o “cuando alguien lo ha hecho y le ha ido bien”. Las mayores reducciones se presentaron en las justificaciones “cuando se hace para responder a una ofensa al honor” (24% a 15%) y “para defender propiedades o bienes” (45% a 32%).

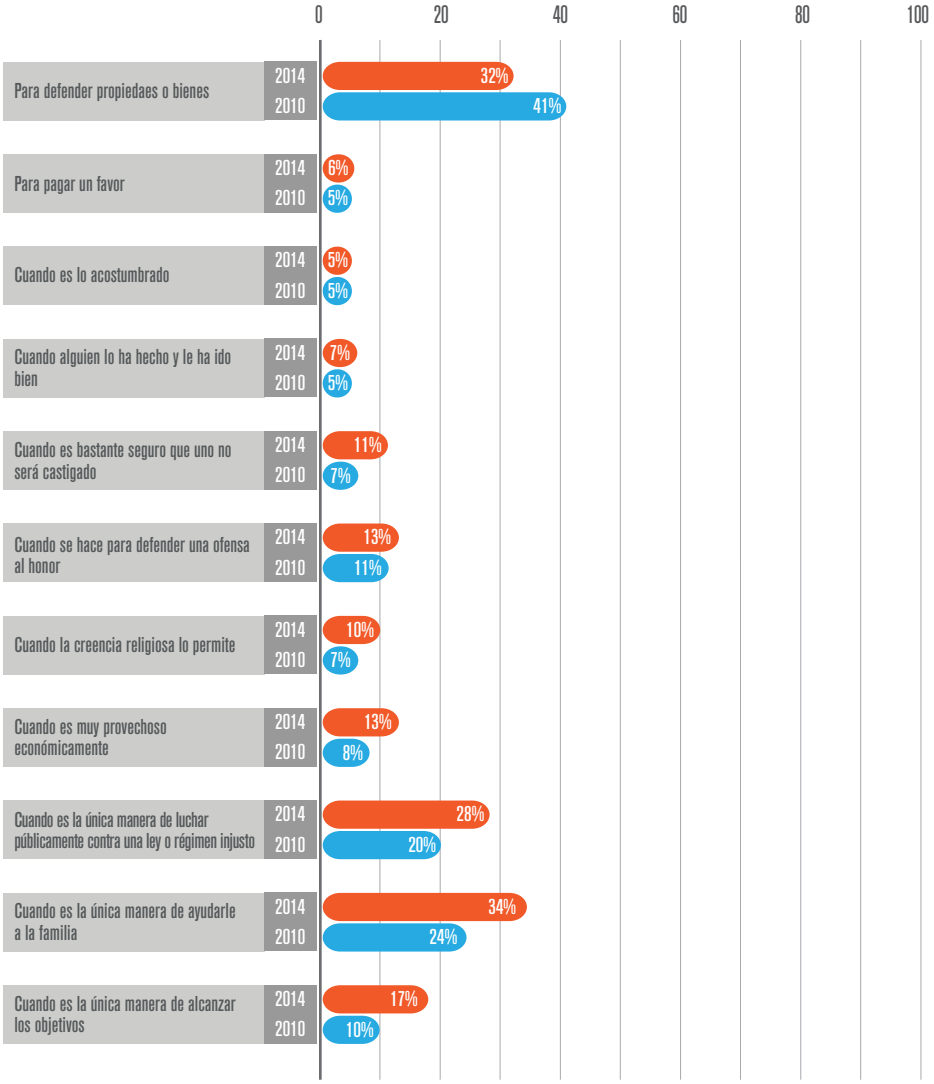
En la capital para 2014, un 15% de los ciudadanos justifica desobedecer la ley “cuando se hace para responder a una ofensa al honor”. Es importante destacar que la proporción de este indicador (justificar desobedecer la ley por defensa al honor), está por debajo del promedio nacional (23%) y es la más baja reportada por las ciudades principales evaluadas recientemente: Bogotá (2013) reporta un 23%, Buenaventura (2013) un 27%, Medellín (2013) un 23% y Cali (2013) un 18%. Este es un resultado muy positivo.



Gráfica No 72. Proporción de ciudadanos que opinan que sí se justifica desobedecer la ley. Bucaramanga 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

En Piedecuesta, aumentaron las justificaciones para desobedecer la ley "cuando es la única manera de lograr los objetivos" (10% a 17%), "cuando es la única manera de ayudar a la familia" (24% a 34%), por desobediencia civil[48] (20% a 28%) y "cuando es muy provechoso económicamente" (8% a 13%). No obstante, se redujo la justificación a desobedecer la ley "cuando es para defender propiedades o bienes" (41% a 32%).

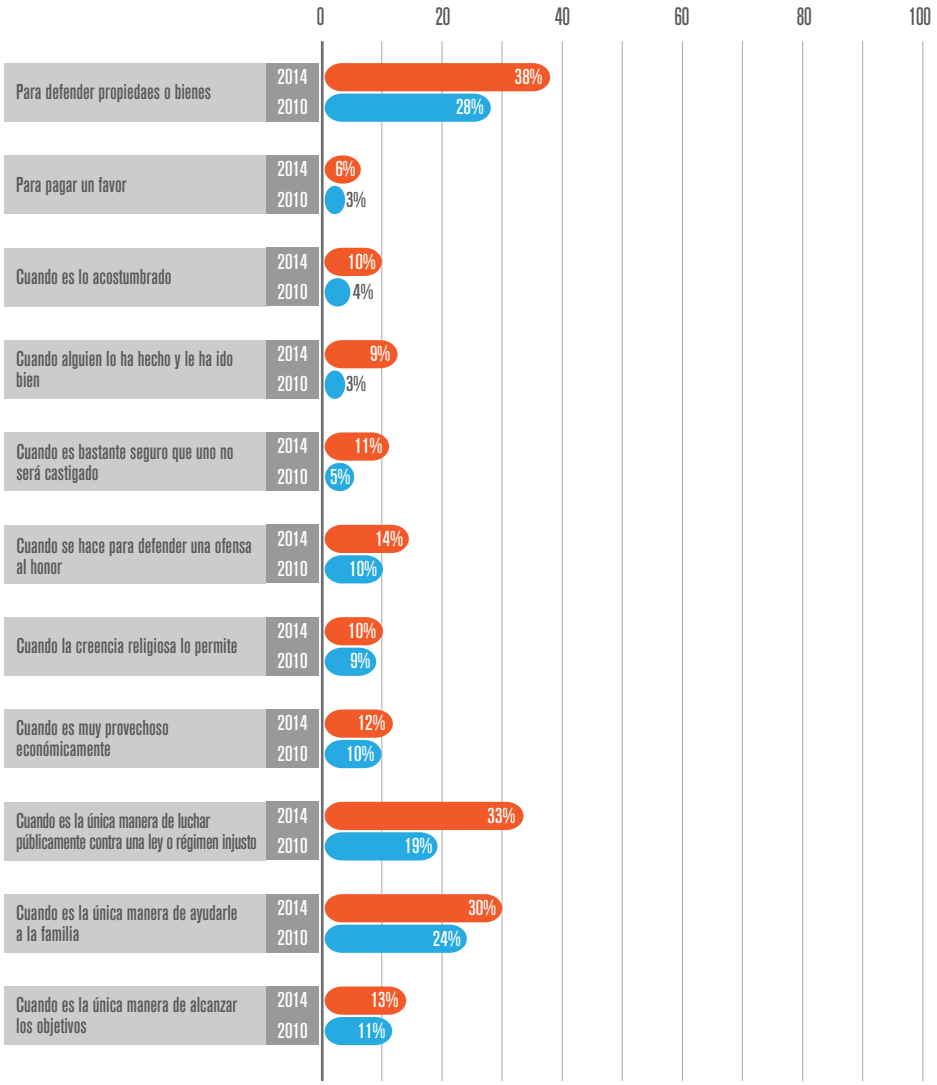


Gráfica No 73. Proporción de ciudadanos que opinan que sí se justifica desobedecer la ley. Piedecuesta 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

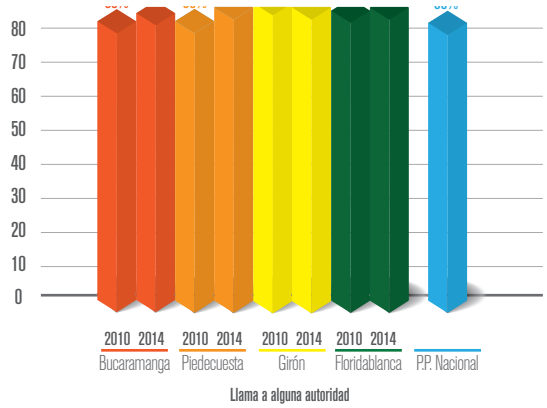
[48] *Desobediencia civil: cuando es la única manera de luchar públicamente contra una ley o régimen injustos.*

En Floridablanca tenemos que aumentó el nivel de justificación para desobedecer la ley “cuando es la única manera de ayudarle a la familia” (de 24% a 30%), por desobediencia civil (de 19% a 33%), “cuando es seguro que uno no será castigado” (de 5% a 11%), “cuando alguien lo ha hecho y le ha ido bien” (de 3% a 9%), “cuando es lo acostumbrado” (de 4% a 10%) y cuando es “para defender propiedades o bienes” (de 28% a 38%).



Gráfica No 74. Proporción de ciudadanos que opinan que sí se justifica desobedecer la ley.
Floridablanca 2010 y 2014.
Tomada por: Corpovisionarios.

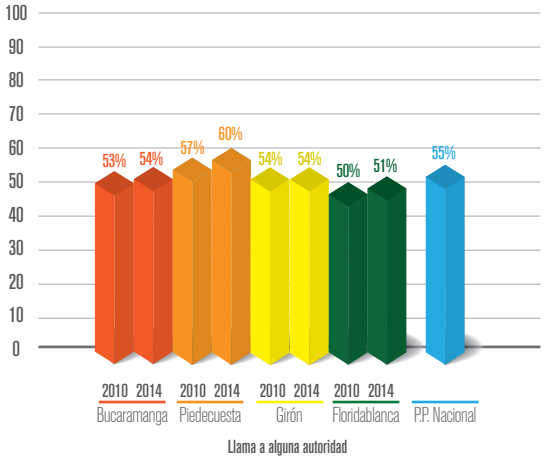
Por otra parte, la Encuesta de Cultura Ciudadana presenta dos indicadores relativos a la percepción de corrupción por parte de funcionarios públicos y por parte de ciudadanos. Al respecto se encuentra que, la percepción de que "más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos[49]", se mantuvo por encima del promedio nacional de 85% en los 4 municipios de 2010 a 2014.



Gráfica No 75. Proporción de ciudadanos que opinan que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

Sobre la percepción de que "más de la mitad de los ciudadanos son corruptos ", tenemos que no varío significativamente de 2010 a 2014 en los 4 municipios. Para 2014, este indicador se ubica cerca del promedio nacional (55%) en toda el área metropolitana.



Gráfica No 76. Proporción de ciudadanos que opinan que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

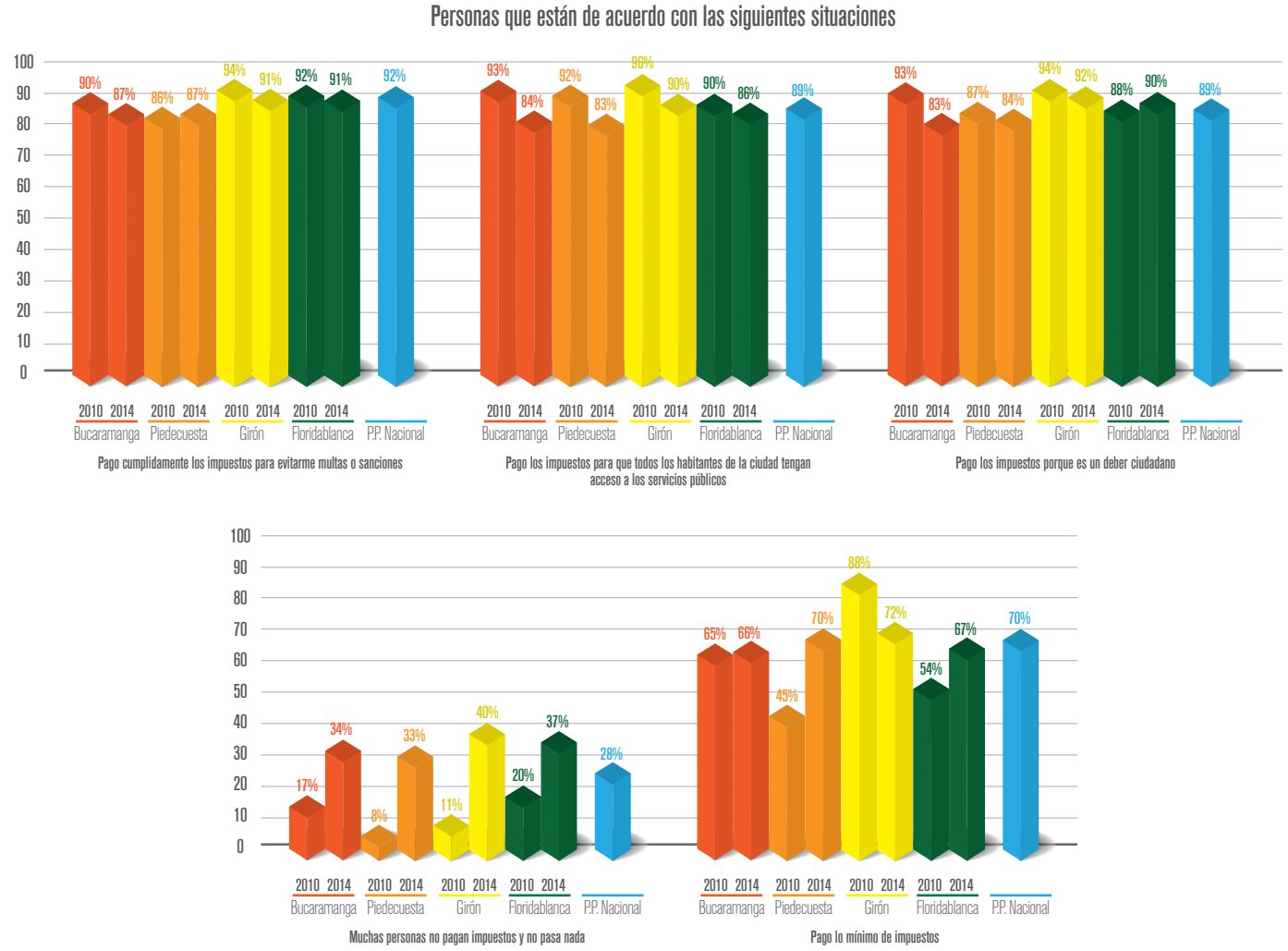
Tomada por: Corpovisionarios.

[49] *Desobediencia civil: cuando es la única manera de luchar públicamente contra una ley o régimen injustos.*
[50] *Pregunta 49 de la ECC.*

La Encuesta de Cultura Ciudadana también evalúa una serie de situaciones concernientes a los impuestos[51]. De este modo, hallamos que, entre 2010 y 2014, en los 4 municipios del área metropolitana aumentó el porcentaje de personas que están de acuerdo o completamente de acuerdo con que "muchas personas no pagan impuestos y no les pasa nada": en Bucaramanga pasó de 17% a 34%, en Piedecuesta de 8% a 33%, en Girón de 11% a 40% y en Floridablanca de 20% a 37%.

También aumentó el porcentaje de personas que están de acuerdo o completamente de acuerdo con que "pago lo mínimo de impuestos" en Piedecuesta (45% a 70%) y en Floridablanca (54% a 67%). Sin embargo, este indicador disminuyó en Girón de 88% a 72%.

Es relevante destacar que en los 4 municipios, disminuyó el porcentaje de personas que están de acuerdo o completamente de acuerdo con que "pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos", así: en Bucaramanga bajó de 93% a 84%, en Piedecuesta de 92% a 83%, en Girón de 95% a 90% y en Floridablanca de 90% a 86%. Adicionalmente, en Bucaramanga el porcentaje de personas que están de acuerdo o completamente de acuerdo con que "pago los impuestos porque es un deber ciudadano", pasó de 93% a 83%, ubicándose por debajo del promedio nacional (89%).

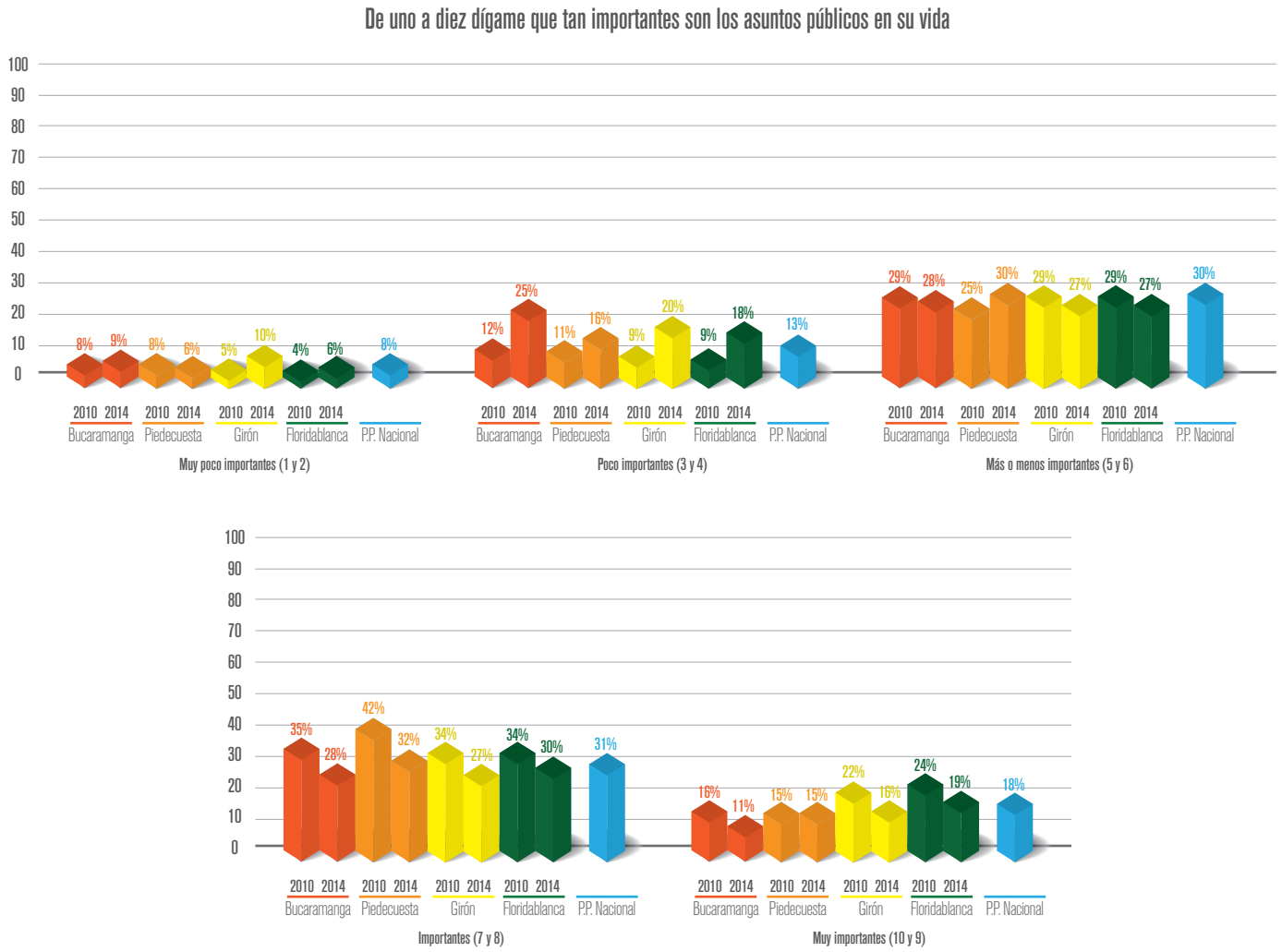


Gráfica No 77. Situaciones sobre impuestos (proporción de ciudadanos que están de acuerdo o completamente de acuerdo). Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.
Tomada por: Corpovisionarios.

[51] *Pregunta 34 de la ECC.*

Sobre la importancia de los asuntos públicos[52] se encuentra que, aunque los 4 municipios del área metropolitana se siguen ubicando cerca del promedio nacional (31%) al expresar que "los asuntos públicos son importantes en su vida"; el nivel de relevancia de tales asuntos, disminuyó entre 2010 y 2014 para los ciudadanos de Bucaramanga (35% a 28%), de Piedecuesta (42% a 32%) y de Girón (34% a 27%). Correlativamente, la proporción de personas que creen que "los asuntos públicos son poco importantes en su vida", aumentó en los 4 municipios entre 2010 y 2014.

Se debe mencionar que para 2014, Bucaramanga es la ciudad principal recientemente evaluada, que muestra mayor porcentaje de personas que expresan que "los asuntos públicos son poco importantes en su vida" con un 25%, frente a Bogotá (2013) con un 12%, Buenaventura (2013) con un 10%, Medellín (2013) con un 13% y Cali (2013) con un 19% (el promedio nacional es de 13%). Vale la pena destacar adicionalmente, que en la capital bumanguesa conforme aumenta el nivel de educación, aumenta el grado de importancia que las personas dan a los asuntos públicos en su vida (primaria 24%, secundaria 26%, tecnológico 31%, universitaria 34%).

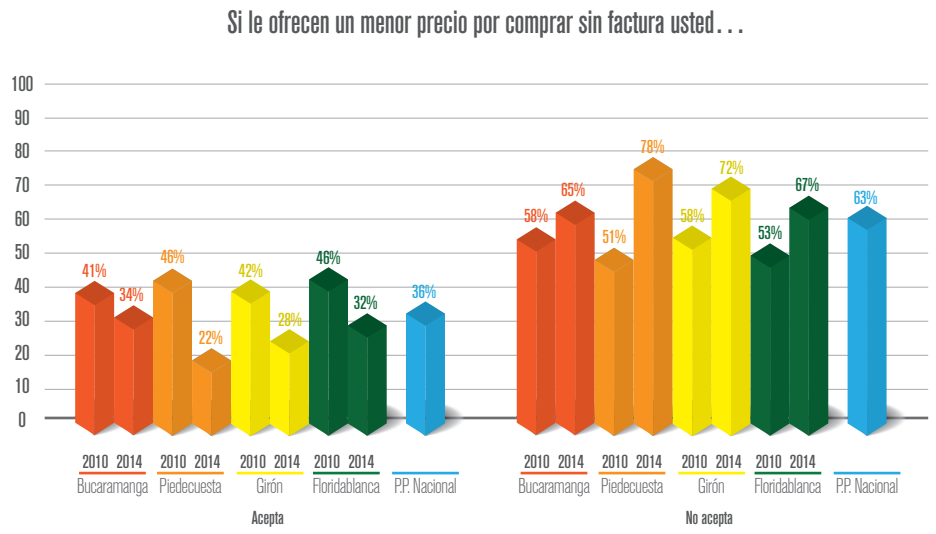


Gráfica No 78. Importancia de los asuntos públicos en su vida (calificación de 1 a 10).
Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

[52] *Pregunta 42 de la ECC.*

Por otra parte y en relación con el indicador que examina la disposición de los ciudadanos "a comprar sin factura si se les ofrece un menor precio[53]", se encuentra que, aumentó la proporción de personas que "no aceptan comprar sin factura" en los 4 municipios del área metropolitana entre 2010 y 2014, así: en Bucaramanga pasó de 58% a 65%, en Piedecuesta de 51% a 78%, en Girón de 58% a 72% y en Floridablanca de 53% a 67%. Este es un resultado muy positivo. Vale la pena destacar que las principales razones por las que los ciudadanos del área metropolitana no aceptan comprar sin factura son que "no lo acepta por principio" y que "no lo acepta porque necesita la factura".



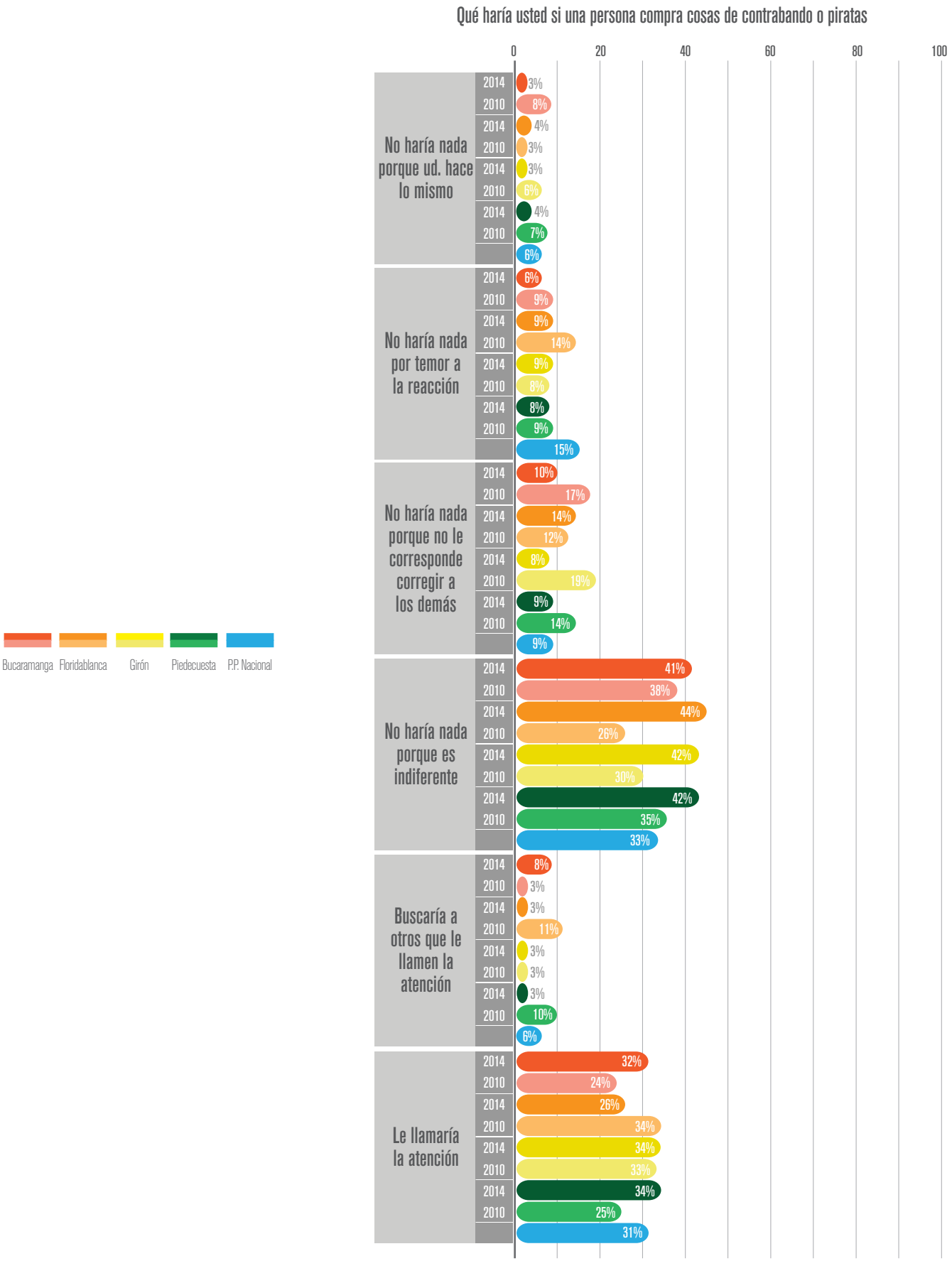
Gráfica No 79. Disposición de los ciudadanos a comprar sin factura si les ofrecen un menor precio. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

Sobre la disposición hipotética de los ciudadanos a "regular a una persona cuando esta compra mercancías de contrabando o piratas[54]", se encuentra que entre 2010 y 2014, aumentó la disposición a "hacer un llamado de la atención" en Bucaramanga (de 24% a 32%) y en Piedecuesta (de 25% a 34%). En Floridablanca, la disposición a hacer un llamado de la atención cuando una persona compra mercancías de contrabando o piratas disminuyó de 34% a 26%.

Es relevante destacar que, frente a la anterior situación, aumentó la reacción de que "no haría nada porque le es indiferente" en Piedecuesta de 35% a 42%, en Girón de 30% a 42% y en Floridablanca de 26% a 44%, ubicándose estos tres municipios muy por encima del promedio nacional (33%). Este resultado no es positivo, ya que la indiferencia ciudadana, fue uno de los mayores problemas revelados por el diagnóstico de cultura ciudadana realizado por Corpovisionarios en 2010.

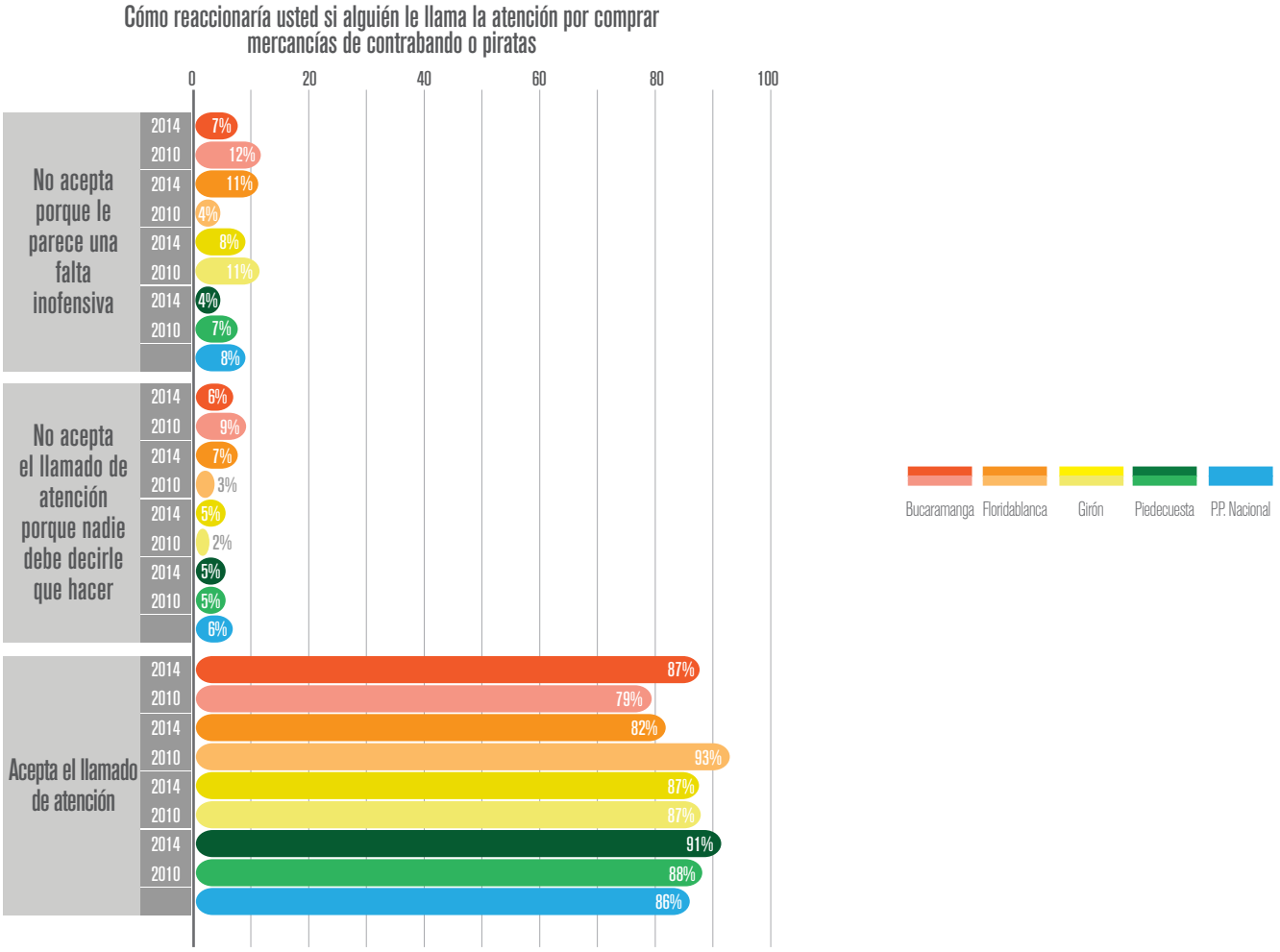
[53] *Pregunta 35 de la ECC.*
[54] *Pregunta 12 de la ECC (opción de respuesta d)*



Gráfica No 80. Reacciones hipotéticas cuando una persona compra mercancías de contrabando o piratas. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

Respecto de la disposición hipotética de los ciudadanos a “dejarse regular cuando ellos compran mercancías de contrabando o piratas[55] ”, tenemos que entre 2010 y 2014, aumentó en Bucaramanga la disposición a aceptar el llamado de atención de 79% a 87%, mientras que en Floridablanca hubo una reducción de 93% a 82% en este mismo período. Los dos municipios restantes del área metropolitana no presentaron variaciones significativas en este indicador: Girón se conservó en 90% y Piedecuesta en 87%.



Gráfica No 81. Disposición a aceptar un llamado de atención de otra persona si usted compra mercancías de contrabando o piratas. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

Tomada por: Corpovisionarios.

Para finalizar, vale la pena mencionar que el conjunto de indicadores analizados en este apartado, nos permiten plantear que el área metropolitana de Bucaramanga presenta problemas en cuanto a la valoración de lo público, tal y como se resume en la siguiente tabla:

[55] *Pregunta 13 de la ECC (opción de respuesta d)*

Indicadores de asuntos públicos	Resultados ECC 2010 a 2014 para el AMB
Proporción de personas que opinan que la ley es una expresión de la voluntad colectiva.	Disminuyó en los 4 municipios en 13 puntos porcentuales en promedio.
Proporción de ciudadanos que piensan que los funcionarios públicos son corruptos.	Un 90% de los ciudadanos del área metropolitana tienen esa percepción.
Proporción de personas que están de acuerdo con que "muchas personas no pagan impuestos y no pasa nada".	Aumentó en los 4 municipios en 22 puntos porcentuales en promedio.
Proporción de personas que están de acuerdo con que "pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos".	Disminuyó en los 4 municipios en 7 puntos porcentuales en promedio.
Proporción de ciudadanosque califican a los asuntos públicos como importantes en su vida.	Disminuyó en los 4 municipios en 7 puntos porcentuales en promedio.
Proporción de ciudadanosque califican a los asuntos públicos como poco importantes en su vida.	Aumentó en los 4 municipios en 10 puntos porcentuales en promedio. Bucaramanga es la ciudad con mayor proporción de ciudadanos con esta calificación (25%).

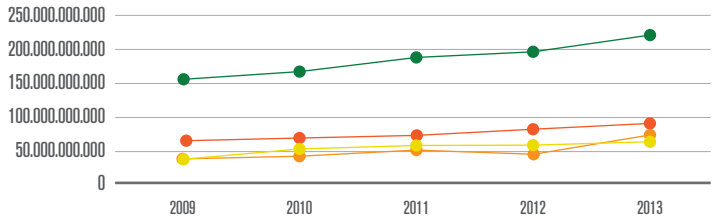
Tabla No 82. Resumen de indicadores sobre lo público. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.
Tomada por: Corpovisionarios.

II. Análisis de fuentes secundarias y de resultados de campo en el área metropolitana de Bucaramanga

Para este eje se consultaron y recabaron las cifras relativas al recaudo tributario de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga, proporcionadas por la Contaduría General de la Nación en el portal www.chip.gov.co

Cifras de recaudo tributario en Bucaramanga

Para el caso de la capital bumanguesa, se observa que ha aumentado tanto el recaudo del impuesto predial como el recaudo del impuesto de industria y comercio. En términos generales, ha crecido el recaudo tributario total de la ciudad. Aunque el impuesto que muestra mayor crecimiento es el predial (especialmente de 2012 a 2013), el que aporta más recursos es el de industria y comercio.

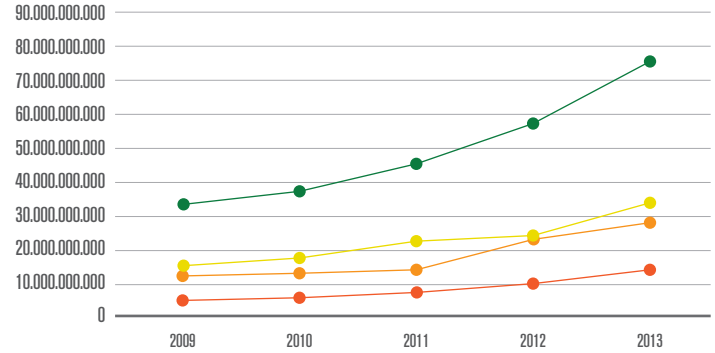


	2009	2010	2011	2012	2013
Industria y Comercio	67.431.555.673	68.931.513.289	74.166.981.964	84.286.533.066	90.522.157.326
Predial Unificado	42.617.313.431	45.800.033.314	51.145.081.722	49.963.839.042	78.444.610.591
Otros impuestos	46.212.018.555	53.577.857.154	57.998.047.559	60.545.470.545	67.738.981.503
Ingresos trinutarios totales	156.260.887.659	168.309.403.757	183.310.111.245	194.795.842.683	236.705.749.420

Gráfica y tabla No 83. Recaudo tributario. Bucaramanga 2009 a 2013.
Fuente: Consolidador de Hacienda y Crédito Público CHIP http://www.chip.gov.co/schip_rt/

Cifras de recaudo tributario en Floridablanca

Para el caso de este municipio, se observa que ha aumentado tanto el recaudo del impuesto de industria y comercio como el recaudo del impuesto predial, aunque este último ha mostrado un mayor crecimiento a partir del año 2011. En términos generales, ha crecido el recaudo tributario total de Floridablanca. El impuesto que muestra mayor crecimiento y que aporta mayores recursos en el municipio es el predial (respecto de industria y comercio).

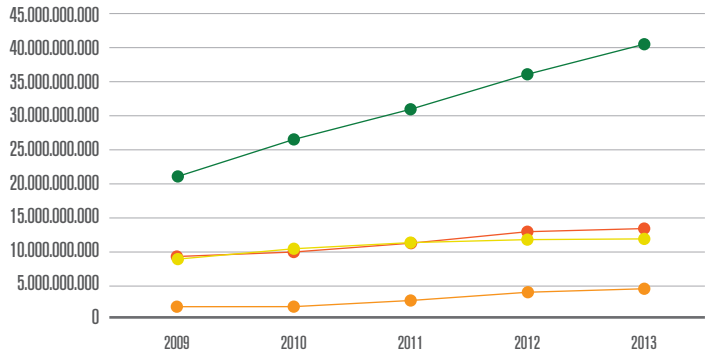


	2009	2010	2011	2012	2013
Industria y Comercio	5.444.925.710	6.373.390.484	8.461.001.705	10.350.031.145	13.301.096.873
Predial Unificado	12.682.539.704	13.457.064.241	14.864.217.220	23.290.195.328	28.890.922.418
Otros impuestos	16.122.900.214	18.711.987.827	22.212.204.441	24.098.688.753	34.399.823.498
Ingresos trinutarios totales	34.250.365.628	38.542.442.552	45.537.423.366	57.738.915.226	76.591.842.789

Gráfica y tabla No 84. Recaudo tributario. Floridablanca 2009 a 2013.
Fuente: Consolidador de Hacienda y Crédito Público CHIP http://www.chip.gov.co/schip_rt/

Cifras de recaudo tributario en Girón

Para el caso de este municipio, se observa que ha aumentado en proporciones similares tanto el recaudo del impuesto predial, como el recaudo del impuesto de industria y comercio, especialmente a partir de 2011. En términos generales, ha crecido el recaudo tributario total de Girón. El impuesto que muestra mayor crecimiento y que aporta mayores recursos al municipio es el de industria y comercio.



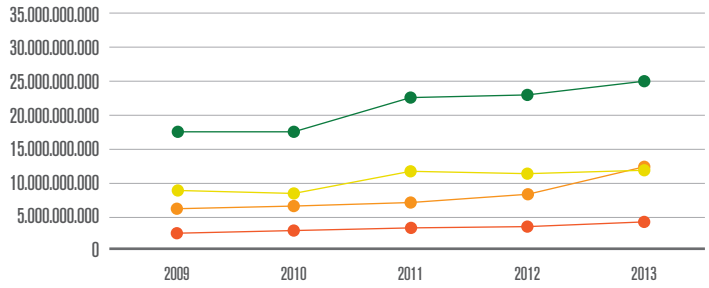
	2009	2010	2011	2012	2013
Industria y Comercio	9.047.675.759	10.862.779.009	12.489.898.714	16.178.189.389	17.700.799.478
Predial Unificado	2.962.984.892	4.727.467.466	6.796.629.822	8.183.983.277	9.569.591.608
Otros impuestos	9.165.625.772	10.893.245.495	11.729.855.893	12.074.878.006	12.912.870.048
Ingresos trinutarios totales	21.176.286.423	26.483.491.970	31.016.384.429	36.437.050.672	40.183.261.134

Gráfica y tabla No 85. Recaudo tributario. Girón. 2009 a 2013.

Fuente: Consolidador de Hacienda y Crédito Público CHIP http://www.chip.gov.co/schip_rt/

Cifras de recaudo tributario en Piedecuesta

Para el caso de este municipio, se observa que ha aumentado tanto el recaudo del impuesto predial, como el recaudo del impuesto de industria y comercio, especialmente de 2012 a 2013. En términos generales, ha crecido el recaudo tributario total de Piedecuesta. El impuesto que muestra mayor crecimiento y que aporta mayores recursos en el municipio es el predial (respecto de industria y comercio).



	2009	2010	2011	2012	2013
Industria y Comercio	2.266.227.662	2.409.461.574	3.125.897.900	3.691.845.464	4.458.348.547
Predial Unificado	6.251.188.516	6.931.007.831	7.371.097.073	8.073.263.562	12.313.141.469
Otros impuestos	8.909.165.266	7.903.439.174	11.762.460.387	10.677.598.079	11.989.420.012
Ingresos trinutarios totales	17.426.581.444	17.243.908.579	22.259.455.360	22.442.707.105	28.760.910.028

Gráfica y tabla No 86. Recaudo tributario. Piedecuesta. 2009 a 2013.

Fuente: Consolidador de Hacienda y Crédito Público CHIP http://www.chip.gov.co/schip_rt/

Resultados centrales del trabajo de campo cualitativo para el área metropolitana de Bucaramanga

Según las entrevistas llevadas a cabo con funcionarios de las diferentes Secretarías de Hacienda, el área metropolitana en su conjunto cuenta con un buen recaudo de los compromisos tributarios, especialmente del impuesto predial.

Los problemas de recaudo, se presentan sobre todo con el impuesto de industria y comercio en algunos casos por morosidad y en otros por desconocimiento de la norma. Pese a que la mayoría de los contribuyentes realizan sus aportes, hay un número que no se ha alineado frente a las obligaciones. Se pudo identificar que buena parte de este grupo carece de información tributaria, razón por la cual las diferentes Secretarías de Hacienda, generan visitas en las que se les aclara a las personas que cuentan con un establecimiento comercial, cuáles son los deberes que se tienen con la ciudad y/o el municipio, y los derechos que son beneficiosos para ellos y el resto de ciudadanos gracias al pago de los impuestos. Los funcionarios reconocen que este trabajo de visitas, "local por local", debe continuar pues ha contado con buena receptividad. Se resalta que una vez el funcionario hace la respectiva visita explicando el porqué de los aportes y el modo de realizarlos, el contribuyente procede a pagar.

Pese al buen recaudo tributario, los funcionarios consultados señalan que en el área metropolitana de Bucaramanga, tiene fuerza el imaginario colectivo de creer que los recursos provenientes de los impuestos se pierden o bien por problemas de corrupción o bien por problemas de ineficiencia, lo cual lleva a que no se vean reflejados en obras de interés común.

En cuanto a la cultura de la ilegalidad, los funcionarios consultados señalaron que las actividades informales como las ventas ambulantes en el espacio público y el mototaxismo, cuentan con una fuerte validación ciudadana ya que son vistas como una respuesta frente a la imposibilidad de conseguir empleo estable y formal en el área metropolitana.

Adicionalmente, las autoridades entrevistadas indican que frente al incumplimiento de las normas (de convivencia, de seguridad vial, de espacio público, entre otras), los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga arguyen con frecuencia justificaciones, en las que se culpa del propio incumplimiento a las autoridades o a otros ciudadanos, evadiendo así la propia responsabilidad. De ahí que algunos entrevistados, hayan planteado que se maneja una suerte de "doble moral", pues aunque los ciudadanos piden cambios y cumplimiento de las normas por parte de los demás, no reconocen el propio incumplimiento y no permiten ser regulados fácilmente por las autoridades u otras personas. Digamos que, además de "doble moral" habría poca corresponsabilidad: los ciudadanos están poco dispuestos a cumplir con sus deberes.

III. Principales comportamientos problema de legalidad y cultura tributaria detectados en el área metropolitana de Bucaramanga

A partir del análisis y la triangulación de los resultados más relevantes arrojados por la Encuesta de Cultura Ciudadana 2010- 2014, por las cifras provenientes de las fuentes secundarias y por las entrevistas y otras actividades correspondientes al trabajo de campo cualitativo, se presentan a continuación los dos comportamientos problema más críticos en cuanto a la legalidad y la cultura tributaria del área metropolitana de Bucaramanga.

Comportamiento Problema 1. Indiferencia frente a lo público y frente al no pago de impuestos

Según los resultados de la encuesta de cultura ciudadana, en el área metropolitana de Bucaramanga entre 2010 y 2014 aumentó el porcentaje de personas que están de acuerdo con que "muchas personas no pagan impuestos y no les pasa nada": así Bucaramanga paso de 17% a 34%, Piedecuesta de 8% a 33%, Girón de 11% a 40% y Floridablanca de 11% a 37%. También en los 4 municipios disminuyó el nivel de acuerdo con que "pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos" en 7 puntos porcentuales en promedio respecto de 2010. Esto es crítico, pues tributar es tanto una forma de participación ciudadana como el medio de generación

Gráfica No 87. Fotografía de noticia del diario Vanguardia Liberal "Habitantes de Floridablanca marcharán contra aumento del predial".

Fuente: www.vanguardia.com del viernes 14 de marzo de 2014.

Gráfica No 88. Fotografía de noticia del diario Vanguardia Liberal "Percepción de corrupción del Área metropolitana es una de las más altas del país".

Fuente: www.vanguardia.com del miércoles 6 de marzo de 2013.

de los recursos públicos, y esto pareciera no ser altamente valorado por los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga.

Aunado a lo anterior, varios indicadores de la Encuesta de Cultura Ciudadana reportan otras debilidades en cuanto a la valoración de lo público en el área metropolitana de Bucaramanga, así por ejemplo, se encontró que disminuyó en 13 puntos porcentuales la proporción de ciudadanos que opina que la ley es una expresión de la voluntad colectiva, que un 90% de los ciudadanos piensan que más de la mitad de los funcionario públicos son corruptos y que la proporción de ciudadanos que califican a los asuntos públicos como poco importantes en su vida aumentó en 10 puntos porcentuales. Esto permite afirmar que la indiferencia de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga frente a los asuntos públicos es fuerte.

Es probable que esta baja valoración e indiferencia ciudadana respecto de la importancia de los impuestos y de lo público en general, esté asociada al imaginario colectivo identificado durante el trabajo de campo, según el cual los recursos provenientes de los impuestos se pierden o bien por problemas de corrupción o bien por problemas de ineficiencia.

De este modo, el pasado 14 de febrero de 2014 en el periódico Vanguardia Liberal se publicó una noticia bajo el titular: "Habitantes de Floridablanca marcharán contra el aumento del predial", en esta se informó de la movilización de los habitantes de este municipio por el incremento del impuesto predial previsto para el presente año, el cual se considera muy alto. La marcha, adicionalmente, tuvo un matiz de protesta pues los ciudadanos consideran "…que los recursos del municipio no se ven reflejados en la inversión a los barrios y sectores públicos".

Comportamiento Problema 2. Percepción negativa generalizada de los demás

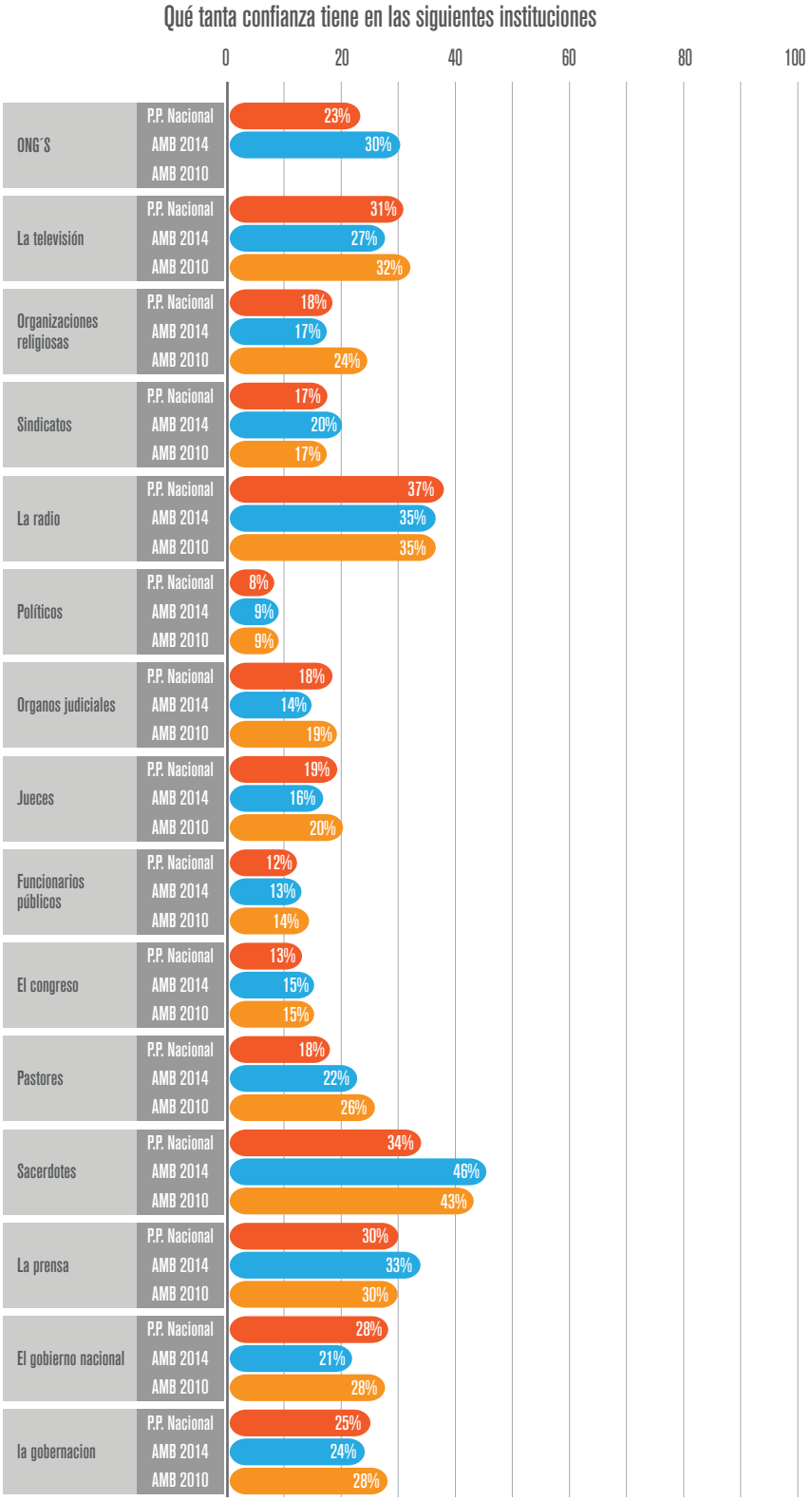
La encuesta de cultura ciudadana revela que la proporción de personas que creen que "más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos", se mantuvo por encima del promedio nacional de 85% en el área metropolitana de Bucaramanga de 2010 a 2014. Adicionalmente en promedio, un 55% de los habitantes de estos 4 municipios (Bucaramanga, Piedecuesta, Girón y Floridablanca), cree que "más de la mitad de los ciudadanos son corruptos".

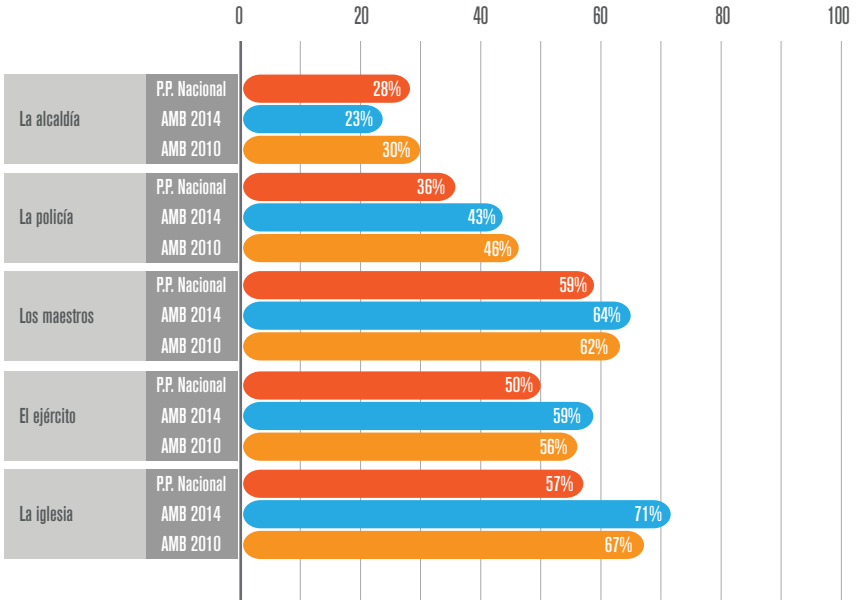
Por ejemplo el periódico regional Vanguardia Liberal, publicó el 6 de marzo de 2013 una noticia relativa a los resultados de un estudio realizado por la Fundación Antonio Restrepo Barco en el que se destaca que: "… en Bucaramanga es determinante cómo los ciudadanos tienen una percepción alta frente a la corrupción… consideran que las instituciones están permeadas de corrupción…".

Estos resultados de elevada percepción de corrupción, evidencian una generalizada concepción negativa de los demás, que es muy problemática pues, además de minar la confianza interpersonal lleva a pensar que nadie cumple la ley y que por lo tanto, es normal o natural no respetarla.

Es probable que dicha percepción negativa y generalizada de que nadie cumple la ley (ni autoridades, ni ciudadanos), esté a la base de las justificaciones para desobedecer la ley, que las autoridades entrevistadas en el trabajo de campo identifican en los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga. En otras palabras, cuando se culpa del propio incumplimiento a las autoridades o a otros ciudadanos evadiendo la propia responsabilidad, el problema se ubica en los demás y no en el propio comportamiento: el que está mal siempre es el otro.

También es probable que la percepción negativa y generalizada de que los funcionarios públicos, instituciones y autoridades no cumplan la ley, esté minando la confianza ciudadana en las instituciones públicas en el área metropolitana, pues tal y como muestra la gráfica No 89, el nivel de confianza de los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga en las entidades gubernamentales y funcionarios públicos es bajo y para 2014 se redujo respecto del Gobierno Nacional, la Gobernación y la Alcaldía.


Qué tanta confianza tiene en las siguientes instituciones
0
20
40
60
80
100
ONG´S
P.P. Nacional 23%
AMB 2014 30%
AMB 2010
La televisión
P.P. Nacional 31%
AMB 2014 27%
AMB 2010 32%
Organizaciones religiosas
P.P. Nacional 18%
AMB 2014 17%
AMB 2010 24%
Sindicatos
P.P. Nacional 17%
AMB 2014 20%
AMB 2010 17%
La radio
P.P. Nacional 37%
AMB 2014 35%
AMB 2010 35%
Políticos
P.P. Nacional 8%
AMB 2014 9%
AMB 2010 9%
Organos judiciales
P.P. Nacional 18%
AMB 2014 14%
AMB 2010 19%
Jueces
P.P. Nacional 19%
AMB 2014 16%
AMB 2010 20%
Funcionarios públicos
P.P. Nacional 12%
AMB 2014 13%
AMB 2010 14%
El congreso
P.P. Nacional 13%
AMB 2014 15%
AMB 2010 15%
Pastores
P.P. Nacional 18%
AMB 2014 22%
AMB 2010 26%
Sacerdotes
P.P. Nacional 34%
AMB 2014 46%
AMB 2010 43%
La prensa
P.P. Nacional 30%
AMB 2014 33%
AMB 2010 30%
El gobierno nacional
P.P. Nacional 28%
AMB 2014 21%
AMB 2010 28%
la gobernacion
P.P. Nacional 25%
AMB 2014 24%
AMB 2010 28%



Gráfica No 89. Nivel de confianza institucional. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.
Fuente: ECC, Corpovisionarios.

C. Comportamientos problemáticos arrojados por el diagnóstico

Partiendo de los resultados de análisis arriba expuestos, se presenta a continuación un listado con 10 comportamientos problemáticos de cultura ciudadana susceptibles de ser trasformados en el área metropolitana de Bucaramanga. Se presentan dos comportamientos problema por cada eje de análisis (seguridad y convivencia, violencia intrafamiliar, seguridad vial, espacio público y legalidad y cultura tributaria) con su respectiva caracterización.

Seguridad y convivencia

Comportamiento problema 1. La conflictividad entre ciudadanos aumenta

Según la ECC 2014, un 85% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga está de acuerdo con que el maltrato y la violencia son problemas muy graves en la región, un 59% con que la gente no resuelve las cosas hablando y un 42% con que algunas veces no resuelve los problemas dialogando. La situación es grave, ya que la tasa de lesiones interpersonales reportada por el Instituto Nacional de Medicina Legal ha aumentado en los cuatro municipios y muy especialmente en Bucaramanga, en donde pasó de 488 casos por 100 mil habitantes en 2008 a 582 casos en 2012; casi el doble de la tasa nacional (334 casos por 100 mil habitantes).

Por su parte, los datos reseñados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, revelan que los problemas personales son la principal causa tanto de lesiones interpersonales como de homicidios en los cuatro municipios y que son hombres las principales víctimas de las lesiones interpersonales.

En las entrevistas del trabajo de campo, algunas autoridades manifestaron que el imaginario de lo que es un “hombre santandereano” genera dificultades de convivencia, pues se debe cumplir con la expectativa tanto de tener un “carácter recio e imponente” acorde al modo se ser de los santandereanos, como con la de que “el hombre debe ser verraco y no dejarse joder”. En aras de cumplir con esta doble expectativa compartida de “hombría y verraquera santandereana”, los hombres terminan agrediendo y exponiéndose en mucho mayor grado que las mujeres a situaciones de violencia.

Comportamiento problema 2. La vida no es sagrada

La ECC 2014 revela que el 15% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga están de acuerdo con el porte de armas y que un 72% justifica usar la violencia por diversas razones, como por

ejemplo defender propiedades, bienes o para ayudar a la familia. Adicionalmente, en Bucaramanga se duplicó el número de personas que están de acuerdo con que "cuando la Policía atrapa a los delincuentes debería matarlos", pasando de 4% en 2010 a 8% en 2014.
Esto es crítico, pues según datos del Instituto Nacional de Medicina Legal, la tasa de homicidios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta ha sido superior a 10 casos por cien mil habitantes para los últimos 5 años. Es importante resaltar que los hombres justifican en mayor proporción que las mujeres, tanto el uso de la violencia como el porte de armas. También son hombres las principales víctimas de los homicidios en los cuatro municipios según datos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga.

Violencia intrafamiliar

Comportamiento problema 3. La violencia intrafamiliar del área metropolitana por encima del nivel nacional

La ECC 2014, revela que 4 de cada 10 ciudadanos de Bucaramanga y su área metropolitana (40%), está de acuerdo con que "de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer" y que 1 de cada 10 ciudadanos está de acuerdo con que "cuando un hombre golpea a una mujer es porque ella le dio motivos". Esto es preocupante pues según reportes de Medicinal Legal, la tasa de violencia intrafamiliar de los 4 municipios supera a la tasa nacional en 24 casos por 100 habitantes (en promedio) para el último quinquenio. El 65% de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar de 2012 fueron causadas por violencia de pareja, ejercida en un 87% de los casos por hombres contra mujeres.

Adicionalmente, los datos recopilados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, señalan que los problemas pasionales son la segunda causa de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar (32% en promedio para los últimos cinco años en toda el área metropolitana). Según las autoridades, existen múltiples causas de esta forma de violencia como la intolerancia, el machismo, la desconfianza y la dependencia económica de la mujer, y no hay una prevalencia en cuanto la modalidad ya que generalmente, los casos involucran de manera simultánea la violencia verbal, el maltrato psicológico, la violencia física, y algunas veces también violencia sexual.

Comportamiento problema 4. Predominio de modelos de masculinidad machista que generan **violencia intrafamiliar**

Según la ECC 2014 3 de cada 10 ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga están de acuerdo con que "a las mujeres les gustan más los hombres fuertes que se imponen" (33%); 7 de cada 10 con que "a los hombres les gustan más las mujeres dóciles" (69%) y 8 de cada 10 con que "a los hombres les gustan más las mujeres que cuidan del hogar y de sus hijos" (81%). Este grado de acuerdo no disminuye ni con la edad ni con el nivel educativo, esto quiere decir que la educación no ha contribuido a transformar el arraigo de las creencias machistas en la zona. A esto se suma, el hecho de que los datos reportados por la Policía Metropolitana de Bucaramanga revelan que son hombres los principales agresores de la violencia intrafamiliar, interpersonal y homicida en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Tal y como sucede con otras formas de violencia como la homicida y la interpersonal, el que los hombres sean los principales victimarios puede estar relacionado con los imaginarios culturales de la masculinidad promovidos en la región. Si son prevalentes creencias como que "los hombres son rudos por naturaleza", "los hombres son los que llevan los pantalones en la casa" o que "los santandereanos son recios, tozudos y verracos", es de esperar que los hombres efectúen comportamientos violentos con su pareja y familia para afirmar su identidad masculina y regional.

Seguridad vial y movilidad

Comportamiento problema 5. Aumento de la accidentalidad vial y del uso de la motocicleta en el área metropolitana

Según los resultados de la ECC 2014, el uso de la motocicleta como principal medio de transporte creció en Bucaramanga de 2010 a 2014 pasando de 13% a 19%, esto quiere decir que 2 de cada 10

personas usan la moto como medio principal de transporte. Si bien en los otros municipios del área no ha crecido el uso de la moto en los últimos cuatro años, este se mantiene alrededor del 13%, siendo casi el doble del promedio nacional (7%). Lo anterior es crítico ya que, según datos reportados por la Policía entre 2011 y 2013, un 51% de los muertos por accidentes de tránsito del área metropolitana de Bucaramanga iba en una moto, siendo este el vehículo más involucrado en los decesos fatales.

Es probable que el aumento en el uso de la motocicleta guarde relación con el crecimiento de la accidentalidad vial en la zona: la información reportada por el Instituto Nacional de Medicina Legal, indica que la tasa de lesiones de accidentes de tránsito en el área metropolitana es elevada y que en la capital bumanguesa llegó a ser cuatro veces mayor que la tasa nacional (341 casos por cien mil habitantes de Bucaramanga frente a 85 de Colombia).

Es importante tomar en cuenta que las autoridades consultadas durante el trabajo de campo cualitativo, señalaron que la debilidad en la apropiación, el uso y el acceso del sistema de transporte masivo Metrolínea, termina fortaleciendo la utilización a gran escala del mototaxismo el cual, pese a ser un medio de transporte informal y altamente riesgoso, llega a todas partes.

Comportamiento problema 6. Persiste la indiferencia frente a situaciones riesgosas en la movilidad

La ECC 2014 revela que no hacer nada, sigue siendo la principal reacción de los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga frente a situaciones riesgosas de movilidad; tales como montar en buses con exceso de velocidad, subirse a vehículos manejados por alguien en estado de embriaguez o que al cruzar una calle un vehículo se le vino encima: un 28% de los ciudadanos (casi uno de cada tres) no hizo nada cuando vivió cualquiera de estas situaciones en el último año.

Durante el desarrollo del trabajo de campo, tanto los profesionales de las instituciones como los ciudadanos consultados, resaltaron que la indiferencia ciudadana frente a los comportamientos que ponen en riesgo la seguridad vial es un problema recurrente en el área metropolitana de Bucaramanga. Si a esta marcada indiferencia, se suma el constante incumplimiento de las normas de tránsito y la frecuente ocurrencia de comportamientos imprudentes y riesgosos señalada por las autoridades, se tiene como resultado la naturalización de este estado de cosas, es decir, la validación social de las mismas por parte de los ciudadanos, como aspectos normales de la realidad que se aceptan y con los que se convive sin problema.

Espacio público

Comportamiento problema 7. Poca disposición a hacer y aceptar llamados de atención cuando botamos basura a la calle

La ECC 2014 revela que entre 2010 y 2014, disminuyó en el área metropolitana de Bucaramanga la disposición a aceptar el llamado de atención de otras personas cuando arrojamos basuras a la calle: así en Bucaramanga se pasó de 97% a 93%, en Floridablanca de 98% a 91%, en Girón de 98% a 91% y en Piedecuesta de 99% a 95%. Sobre la disposición hipotética de los ciudadanos a regular cuando alguien arroja basura a la calle, se encuentra que entre 2010 y 2014 aumentó la reacción de no hacer nada en Bucaramanga de 13% a 17%, en Piedecuesta de 13% a 19% y en Floridablanca de 11% a 17%.

Lo anterior en su conjunto es crítico pues expresa una reducción en la corresponsabilidad ciudadana en cuanto a la valoración, cuidado y respeto del espacio público, la cual se puede ver reflejada en otro tipo de problemáticas evidenciadas en el trabajo de campo, como por ejemplo, el daño al mobiliario público o la invasión generada por ventas ambulantes y/o vehículos parqueados en zonas indebidas.

Comportamiento problema 8. Se ha reducido el orgullo de los habitantes por su ciudad o municipio

La ECC 2014 revela que se ha reducido el orgullo que los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga sienten por su ciudad o municipio: entre 2010 y 2014 el porcentaje de personas que están nada orgullosas de su ciudad creció en Bucaramanga de 1% a 6% y disminuyó el de personas

que están muy orgullosas de su ciudad de 32% a 26%. También disminuyó en Girón de 31% a 21%. En Floridablanca y Piedecuesta las personas que están muy orgullosas de su ciudad no superan el 30%, esto es: solo 3 de cada 10 personas se sienten muy orgullosas de su municipio.

Dicha reducción en el orgullo que los habitantes sienten por su ciudad o municipio, puede estar asociada a la poca valoración y corresponsabilidad que muestran los habitantes del área metropolitana respecto del espacio público. Digamos que por un lado, la falta de valoración y corresponsabilidad ciudadana, produce deterioro del espacio público por efecto del vandalismo, las ventas ambulantes y el mal manejo de residuos evidenciados durante el trabajo de campo. Por otra parte, un espacio público sucio y deteriorado produce poca apropiación y bajo nivel de orgullo.

Legalidad y Cultura tributaria

Comportamiento problema 9. Indiferencia frente a lo público y frente al no pago de impuestos

Según los resultados de la ECC 2014 en el área metropolitana de Bucaramanga, entre 2010 y 2014 aumentó el porcentaje de personas que están de acuerdo con que “muchas personas no pagan impuestos y no les pasa nada”: Bucaramanga pasó de 17% a 34%, Piedecuesta de 8% a 33%, Girón de 11% a 40% y Floridablanca de 11% a 37%. También en los 4 municipios disminuyó el nivel de acuerdo con que “pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos” en 7 puntos porcentuales en promedio respecto de 2010. Esto es crítico, pues tributar es tanto una forma de participación ciudadana, como el medio de generación de los recursos públicos y esto pareciera no ser altamente valorado por los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga.

Aunado a lo anterior, varios indicadores de la Encuesta de Cultura Ciudadana reportan otros problemas en cuanto a la valoración de lo público en el área metropolitana así, por ejemplo, se encontró que disminuyó en 13 puntos porcentuales la proporción de ciudadanos que opina que la ley es una expresión de la voluntad colectiva, un 90% de los ciudadanos piensan que más de la mitad de los funcionario públicos son corruptos y la proporción de ciudadanos que califican a los asuntos públicos como poco importantes en su vida aumentó en 10 puntos porcentuales.

Es probable que esta baja valoración e indiferencia ciudadana respecto de la importancia de los impuestos y de lo público en general, esté asociada al imaginario colectivo identificado durante el trabajo de campo, según el cual los recursos provenientes de los impuestos se pierden o bien por problemas de corrupción o bien por problemas de ineficiencia.

Comportamiento problema 10. Percepción negativa generalizada de los demás

La ECC 2014 revela que la proporción de personas que creen que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos, se mantuvo por encima de la media nacional de 85% en el área metropolitana de Bucaramanga de 2010 a 2014. Adicionalmente en promedio, un 55% de los habitantes de estos 4 municipios cree que más de la mitad de los ciudadanos son corruptos. Esta elevada percepción de corrupción, evidencia una generalizada concepción negativa de los demás, la cual es muy problemática, pues además de minar la confianza interpersonal, lleva a pensar que nadie cumple la ley y que por lo tanto, es normal o natural no respetarla.

Es probable que dicha percepción negativa y generalizada, esté a la base de las justificaciones para desobedecer la ley, que las autoridades entrevistadas en el trabajo de campo identifican en los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga. En otras palabras, cuando se culpa del propio incumplimiento a las autoridades o a otros ciudadanos, el problema se ubica en los demás y no en el propio comportamiento: el que está mal siempre es el otro.

También es probable que la percepción negativa y generalizada de que los funcionarios públicos, instituciones y autoridades no cumplen la ley esté afectando a la confianza ciudadana en las instituciones públicas en el área metropolitana. La ECC 2014 revela que el nivel de confianza de los habitantes del área en las entidades gubernamentales y funcionarios públicos es bajo y que se redujo respecto del Gobierno Nacional, la Gobernación y la Alcaldía.

D. Priorización de comportamientos problemáticos

A partir del listado de 10 comportamientos problemáticos susceptibles de ser transformados, se realizó la priorización de los 5 comportamientos más álgidos. Esta selección, orientada a focalizar la discusión ciudadana en la siguiente etapa del proyecto en un número de problemas manejable, fue realizada con base en tres criterios: el primero fue elegir los comportamientos que mostraran mayor nivel de criticidad según los resultados arrojados por el diagnóstico; el segundo fue elegir los comportamientos que mostraran mayor probabilidad de ser asumidos de manera corresponsable por la ciudadanía en su transformación y el tercero fue elegir un comportamiento problema por cada eje de análisis contemplado en el proyecto.

Los 5 comportamientos problema seleccionados para la etapa de priorización ciudadana son:

Comportamiento problema 1.
La conflictividad entre ciudadanos aumenta (eje de seguridad y convivencia ciudadana)

Comportamiento problema 2.
La violencia intrafamiliar del área metropolitana por encima del nivel nacional (eje de violencia intrafamiliar)

Comportamiento problema 3.
Aumento de la accidentalidad vial y del uso de la motocicleta en el área metropolitana (eje de seguridad vial)

Comportamiento problema 4.
Poca disposición a hacer y aceptar llamados de atención cuando botamos basura a la calle (eje de espacio público)

Comportamiento problema 5.
Indiferencia frente a lo público y frente al no pago de impuestos (eje de legalidad y cultura tributaria)

E. Matriz de comportamientos problemáticos priorizados

Para los 5 comportamientos priorizados en el numeral anterior, se elaboró una matriz que expone para cada comportamiento problema:

a) La caracterización del comportamiento problema.

b) La priorización de información más crítica.

c) La propuesta de ámbitos y destinatarios que incluye mapa de regulaciones y motivos y actores (ciudadanía en general y actores específicos)

d) Las recomendaciones específicas de acción.

e) El plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes en los municipios que incluye definición de metas y alcances.

Tabla 90. Matriz de comportamiento problema 1: la conflictividad entre ciudadanos aumenta

Matriz de Comportamiento problema 1: la conflictividad entre ciudadanos aumenta

a. Caracterización del comportamiento problema

Síntesis de datos centrales:
Según la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC 2014, un 85% de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga considera que el maltrato y la violencia son problemas muy graves en la región, un 59% piensa que la gente no resuelve las cosas hablando y un 42% reconoce que algunas veces no resuelve los problemas dialogando. La tasa lesiones interpersonales reportada por Medicina Legal ha aumentado en los cuatro municipios y en Bucaramanga, pasó de 488 casos por cien mil habitantes en 2008 a 582 casos en 2012 (casi el doble de la tasa nacional de 334 casos).

Tasa de lesiones interpersonales por 100 mil habitantes 2012*

Bucaramanga	582
Floridablanca	337
Girón	382
Piedecuesta	287
Colombia	334

**Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal*

Según información de la Policía, son hombres las principales víctimas de los homicidios y las lesiones interpersonales en el área metropolitana.

Descripción de actitudes, creencias y costumbres asociadas al comportamiento problema:
En las entrevistas del trabajo de campo, algunas autoridades hablaron de dos creencias culturales que generan dificultades de convivencia y que pueden estar actuando como justificaciones de la violencia interpersonal en el área metropolitana de Bucaramanga.
En primer lugar, tenemos la creencia de que los Santandereanos son personas de carácter fuerte, radicales y directas que "hablan duro y recio". El construir identidad regional alrededor de esta creencia, puede estar justificando el choque y la conflictividad interpersonal en la vida cotidiana, ya que por buscar encajar dentro de esta identidad cultural, las personas pueden entrar en una dinámica de "cadena de hostilidades" tendientes a mostrar quién habla más duro, quién es el más recio y quién tiene la última palabra.
En segundo lugar tenemos que el modelo cultural de masculinidad generado en la región, liga de manera preponderante el hecho de ser hombre al hecho de imponerse y de usar la fuerza. De este modo, se fomenta, se valida y hasta se exige socialmente, que los varones tengan comportamientos hostiles en sus relaciones interpersonales para demostrar que son hombres. Esto puede ser un elemento detonador de violencia interpersonal en la región: recordemos que según datos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, son hombres las principales víctimas tanto de la violencia homicida como de la violencia interpersonal en toda el área metropolitana.

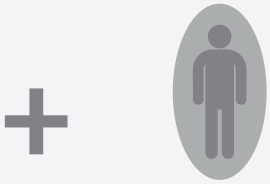
b. Priorización de dato crítico

Aun cuando autoridades y ciudadanos señalan a la delincuencia común y al micro tráfico como las principales causas de inseguridad del área metropolitana, son las riñas y los problemas interpersonales las situaciones que más vidas se están cobrando en la región en los últimos cinco años: según reportes de la Policía los problemas personales son la principal causa tanto de las lesiones como de los homicidios en los cuatro municipios por encima de los hurtos, el ajuste de cuentas y el sicariato.

c. Propuesta de ámbitos y destinatarios

Mapa de motivos, justificaciones y regulaciones culturales:

Ser santandereano(a) implica hablar duro y tener carácter fuerte.



Ser hombre implica usar la fuerza e imponerse: "sea hombrecito, dele duro"

Conflictividad ciudadana justificada por creencias regionales y machistas

Actores:

Es importante desarrollar acciones tanto con la ciudadanía en general del área metropolitana de Bucaramanga, como con los siguientes sectores y actores específicos:

- Hombres del área metropolitana de Bucaramanga de todas las edades.
- Secretarías de Gobierno, Secretarías del Interior y Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Policía Comunitaria de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Centros de conciliación en el área metropolitana de Bucaramanga.
- Universidades y Colegios del área metropolitana de Bucaramanga.

d. Recomendaciones específicas de acción

Se proponen las siguientes recomendaciones específicas de acción para contrarrestar este comportamiento problema:

1. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural, orientadas a la ciudadanía en general, tendientes a convocar la cooperación voluntaria de las personas en la reducción de las riñas y peleas y en la resolución de los conflictos vía diálogo. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a transformar la creencia de que ser santandereano implica hablar duro y ser rudo, c) apunten a transformar la creencia de que ser hombre implica ser hostil y usar la fuerza y d) cuenten con la cooperación interinstitucional de las Secretarías de Gobierno, del Interior, de Educación y de la Policía Comunitaria de los cuatro municipios del área metropolitana y del Departamento de Santander. También es relevante contar con la cooperación de los Centros de Conciliación del área metropolitana de Bucaramanga. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

2. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural focalizadas en hombres entre los 18 y los 35 años, tendientes a convocar su cooperación en la reducción de las riñas y peleas del área metropolitana y en la resolución de los conflictos vía diálogo. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a transformar la creencia de que ser hombre implica ser hostil y usar la fuerza y c) cuenten con la cooperación interinstitucional de las Secretarías de Gobierno, del Interior, de Educación y de la Policía Comunitaria de los cuatro municipios del área metropolitana y del Departamento de Santander. También es relevante contar con la cooperación de los Centros de Conciliación del área metropolitana de Bucaramanga. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

d. Recomendaciones específicas de acción

3. Sería pertinente adelantar en los colegios del área metropolitana de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a niños y adolescentes, para la promoción de la resolución dialogada y pacífica de los conflictos. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica activa y vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de los colegios públicos y privados del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

4. Sería pertinente adelantar en los colegios del área metropolitana de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a niños y adolescentes, para la promoción de masculinidades dialogantes y pacíficas. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica activa y vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de los colegios públicos y privados del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

5. Sería pertinente adelantar en las universidades de Bucaramanga y de los municipios del área metropolitana, ejercicios pedagógicos dirigidos a jóvenes, para la promoción de la resolución dialogada y pacífica de los conflictos. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de las universidades públicas y privadas del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

6. Sería pertinente adelantar en las universidades de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a jóvenes, para la promoción de masculinidades dialogantes y pacíficas. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica activa y vivencial, y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de las universidades públicas y privadas del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

7. En el marco de las recientes iniciativas por generar cátedras de paz en el país, sería muy positivo escoger una fecha anual para implementar una jornada dedicada a la cátedra de paz del área metropolitana de Bucaramanga, en la cual la actividad pedagógica del día en los colegios y las universidades, gire en torno al aporte a la paz que los ciudadanos debemos y podemos dar, haciéndonos corresponsables de crear y sostener una convivencia dialogante y respetuosa de los demás. Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de los colegios y las universidades públicas y privadas del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

8. Dado el alto nivel de identidad y empatía que genera el fútbol en la región, sería altamente conveniente convocar y articular a las entidades locales encargadas de promover el deporte en los municipios del área metropolitana de

d. Recomendaciones específicas de acción

Bucaramanga, para generar un programa robusto de oferta de cursos y torneos de fútbol y otros deportes, en el cual los jóvenes puedan invertir su tiempo libre. Esto puede actuar como un factor protector y de prevención frente al consumo excesivo de alcohol, a la vinculación de los jóvenes a actividades delictivas y/o vandálicas. Desarrollar programas deportivos de alta calidad y sostenibles para el uso del tiempo libre de los jóvenes, es un tema apremiante en las comunas de Bucaramanga con mayores índices de violencia y en los otros municipios metropolitanos, dónde es más reducida la oferta de actividades para este grupo poblacional. Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Gobierno y/o Interior del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga, así como del Instituto para la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga - INDERBU, del Instituto para la Recreación y el Deporte de Floridablanca – IDEFLORIDA, de la Oficina Asesora de Deportes y Recreación de Girón y de la Oficina de Recreación y Deporte de la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía de Piedecuesta. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

9. También sería altamente conveniente, convocar y articular a las entidades locales encargadas de promover las actividades culturales y artísticas en los municipios del área metropolitana de Bucaramanga, para generar un programa de formación en diversas artes y expresiones de la cultura popular urbana y santandereana, en la cual los jóvenes puedan invertir su tiempo libre. Esto puede actuar como un factor protector y de prevención frente al consumo excesivo de alcohol, a la vinculación de los jóvenes a actividades delictivas y/o vandálicas, además de generar identidad regional y generacional. Desarrollar programas artísticos y culturales de alta calidad y sostenibles para el uso del tiempo libre de los jóvenes, es un tema apremiante en las comunas de Bucaramanga con mayores índices de violencia y en los otros municipios metropolitanos, dónde es más reducida la oferta de actividades para este grupo poblacional. Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga, así como del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga - IMCUT. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

10. Sería muy conveniente diseñar e implementar un observatorio de seguridad y convivencia ciudadana para el área metropolitana de Bucaramanga, que permita sistematizar, consultar y monitorear información actualizada sobre las principales cifras e indicadores oficiales relativos a los homicidios, las lesiones interpersonales, las lesiones por violencia intrafamiliar y las muertes y lesiones por accidentes de tránsito del área. Todo ello, con los objetivos de: 1. Promover la transparencia en el acceso a esta clase de información por parte de la ciudadanía, 2. Propiciar un análisis de los datos que conlleve a generar pautas eficaces de atención de los problemas de seguridad y de convivencia de los cuatro municipios del área y 3. Propiciar un análisis de los datos que conlleve al diseño de políticas públicas de seguridad y conveniencia más certeras. Es importante contar con la cooperación interinstitucional de las Secretarías de Gobierno y/o del Interior y de la Policía tanto del Departamento de Santander como del área metropolitana de Bucaramanga y sus alcaldías. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

Es muy importante que las acciones que se desarrollen en torno al cambio de este comportamiento problema, se realicen de manera articulada con cuatro programas existentes en el área metropolitana de Bucaramanga:

1. El programa de laboratorios de cultura ciudadana "Te veo bien. Te veo mal" desarrollado por la Alcaldía de Bucaramanga en esta ciudad. Este programa de promoción de la corresponsabilidad ciudadana a través del desarrollo de actividades pedagógicas en el espacio público y en colegios, se viene implementando desde 2012 en la capital bumanguesa. Son de particular interés para este comportamiento problema, los laboratorios "pactos ciudadanos por la convivencia" y "nuevos ciudadanos". El primero de estos laboratorios, busca convocar a 100 mil ciudadanos

interesados en generar cambios en la ciudad, transformando su propio comportamiento a partir del cumplimiento voluntario de 10 reglas básicas de convivencia ciudadana. El segundo laboratorio, busca promover el cumplimiento voluntario de tales reglas básicas de convivencia ciudadana en colegios públicos de la ciudad.

2. El programa de Clubes Juveniles de la Policía Metropolitana. Este programa busca que jóvenes de las comunidades de Bucaramanga, previamente capacitados por la Policía, desarrollen acercamientos y charlas dirigidas a otros jóvenes, encaminadas a la prevención y la solución de conflictos y a la orientación frente a situaciones de violencia intrafamiliar (dónde acudir para buscar ayuda).

3. El programa D.A.R.E. desarrollado por la Policía Metropolitana en los municipios del área. El D.A.R.E. busca sensibilizar a los jóvenes de Bucaramanga sobre los daños que generan el tráfico y el consumo de sustancias psicoactivas, mediante la puesta en circulación de un bus interactivo, que llega a las instituciones educativas con el fin de proporcionar a los estudiantes información para llevar una vida libre de drogas, alcoholismo y violencia.

4. I programa de justicia en equidad para Santander "no se arreche conciliemos en serio", desarrollado por la Secretaría del Interior del Departamento de Santander. Este programa, busca fortalecer los procesos de conciliación ciudadana en el departamento, mediante la formación anual de nuevos conciliadores y mediante la implementación de un sistema de seguimiento que permita georreferenciar a los conciliadores, así como establecer indicadores que evalúen el impacto de la conciliación en la reducción de la violencia interpersonal. Todas las acciones de este programa están encaminadas a que los ciudadanos resuelvan sus diferencias a través del diálogo sin llegar al uso de la violencia, evitando así situaciones lesivas o desenlaces fatales.

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

El plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes aquí propuesto, implica el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Convocatoria y selección de un representante de cada uno de los programas, para la coordinación conjunta de actividades que mejoren la resolución dialogada de los conflictos en el área metropolitana.

2. Socialización del diagnóstico de Cultura Ciudadana del área metropolitana de Bucaramanga 2010 – 2014 con los cuatro programas.

3. Socialización de los comportamientos problema seleccionados para la priorización ciudadana con los cuatro programas.

4. Socialización e intercambio de saberes relativos a los objetivos, actividades, metas y alcances de los cuatro programas.

5. Identificación de puntos comunes, puntos de divergencia y puntos de complementariedad de los cuatro programas.

6. Planeación articulada de 4 acciones conjuntas (una por municipio del área) para la resolución dialogada de los conflictos, en las que se pueda aprovechar la capacidad instalada y las actividades que ya desarrollan los cuatro programas. Es importante establecer una clara asignación de roles y de responsabilidades de cada uno de los programas en el desarrollo de las mismas.

7. Ejecución de las acciones planeadas con participación conjunta de los cuatro programas.

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

8. Identificación de necesidades y de aspectos no cubiertos por los cuatro programas en relación con los problemas interpersonales y de las instituciones que las puedan suplir, con el fin de invitarlas al diseño y desarrollo de nuevas acciones conjuntas.

Meta: diseño y ejecución de un plan de acción conjunta a doce meses para la coordinación conjunta de actividades que mejoren la resolución dialogada de los conflictos, que incluya los ocho numerales arriba mencionados. Es clave que las acciones desarrolladas estén enmarcadas dentro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Departamental "SANTANDER EN SERIO EL GOBIERNO DE LA GENTE 2012- 2015".
Alcance: las acciones desarrolladas de manera conjunta por los cuatro programas, deben llegar a los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 91. Matriz de comportamiento problema 2: la violencia intrafamiliar del área metropolitana por encima del nivel nacional

Matriz de Comportamiento problema 2: la violencia intrafamiliar del área metropolitana por encima del nivel nacional

a. Caracterización del comportamiento problema

Síntesis de datos centrales: según la Encuesta de Cultura Ciudadana ECC 2014, 4 de cada 10 ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga está de acuerdo con que "de vez en cuando hay que golpear a los hijos para que aprendan a obedecer" y 1 de cada 10 con que "cuando un hombre golpea a una mujer es porque ella le dio motivos". Según datos del Instituto Nacional de Medicina Legal la tasa de violencia intrafamiliar en los 4 municipios supera a la tasa nacional en 24 casos (en promedio) en el último quinquenio.

Tasa de lesiones interpersonales por 100 mil habitantes 2012*

Bucaramanga	254
Floridablanca	200
Girón	200
Piedecuesta	205
AMB	334
Colombia	180

**Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal*

Por su parte, la información reportada por la Policía, indica que los hombres son los principales agresores al interior de los hogares y que la violencia va dirigida en primera instancia hacia la pareja, es decir que las principales víctimas son mujeres. Esto es corroborado por los datos del Instituto Nacional de Medicina Legal, que señalan que el 65% de las lesiones de violencia intrafamiliar de 2012 fueron causadas por la pareja y que en un 87% de estos casos, la agresión fue ejercida por hombres sobre mujeres

Descripción de actitudes, creencias y costumbres asociadas al comportamiento problema: en las entrevistas del trabajo de campo, algunas autoridades hablaron de tres creencias culturales que generan dificultades en la

a. Caracterización del comportamiento problema

convivencia familiar y que pueden estar actuando como justificaciones de la violencia intrafamiliar especialmente contra la mujer, en el área metropolitana de Bucaramanga.

En primer lugar, tenemos la creencia de que los Santandereanos son personas de carácter fuerte, radicales y directas que "hablan duro y recio". El construir identidad regional alrededor de esta creencia, puede estar justificando el choque y la conflictividad intrafamiliar en la vida cotidiana, ya que por buscar encajar dentro de esta identidad cultural, los miembros de la familia, especialmente papá y mamá, pueden entrar en una dinámica de "cadena de hostilidades" tendientes a mostrar quién habla más duro, quién es el más recio y quién tiene la última palabra.

En segundo lugar, tenemos que el modelo cultural de masculinidad generado en la región, liga de manera preponderante el hecho de ser hombre al hecho de mandar e imponerse en la casa y al hecho de usar la fuerza. De este modo, se fomenta, se valida y hasta se exige socialmente, que los varones tengan comportamientos hostiles en sus relaciones intrafamiliares, especialmente hacia la esposa, para demostrar que como hombres "llevan los pantalones bien puestos". Esto puede ser un elemento detonador de violencia intrafamiliar en la región: recordemos que según datos tanto de la Policía Metropolitana de Bucaramanga como de Medicina Legal, son hombres los principales victimarios de la violencia intrafamiliar, especialmente la ejercida por la pareja sobre la mujer.

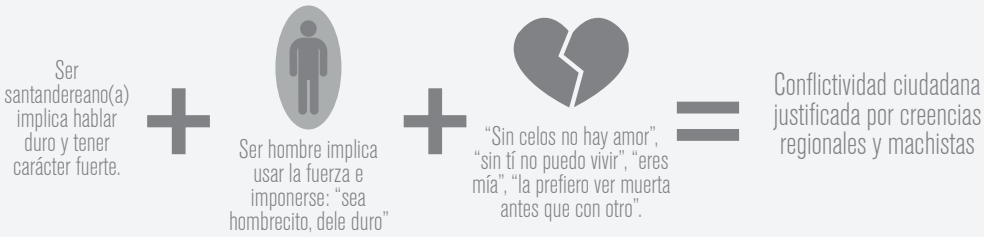
En tercer lugar tenemos que la desconfianza es uno de los motivos recurrentes de la violencia intrafamiliar en el área metropolitana. La desconfianza, es una reacción que suele cimentarse sobre creencias culturales románticas que validan la posesión de la pareja y los ejercicios de control y violencia tendientes a conservar tal posesión, estas creencias se reflejan en expresiones como: "yo soy tuyo y tú eres mía", "te prefiero muerta antes que seas de otro", o "sin celos no hay amor". Esto puede ser un elemento detonador de violencia intrafamiliar en la región: recordemos que según datos tanto de la Policía, 1 de cada 3 lesiones de violencia intrafamiliar del área metropolitana de Bucaramanga es causada por problemas pasionales.

b. Priorización de dato crítico

Según la información reportada por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, durante los últimos cinco años, 1 de cada 3 lesiones de violencia intrafamiliar del área metropolitana de Bucaramanga es causada por problemas pasionales, esto equivale a un 32%.

c. Propuesta de ámbitos y destinatarios

Mapa de motivos, justificaciones y regulaciones culturales:



Actores: es importante desarrollar acciones tanto con la ciudadanía en general del área metropolitana de Bucaramanga, como con los siguientes sectores y actores específicos:

- Hombres del área metropolitana de Bucaramanga de todas las edades.
- Secretarías de Gobierno, Secretarías del Interior, Secretarías de Salud y Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Comisarías de Familia de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Casas de Justicia del área metropolitana de Bucaramanga.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF.
- Universidades y Colegios en el área metropolitana de Bucaramanga.

d. Recomendaciones específicas de acción

Se proponen las siguientes recomendaciones específicas de acción para contrarrestar este comportamiento problema:

1. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural, orientadas a la ciudadanía en general, tendientes a convocar la cooperación voluntaria de las personas en la reducción de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar en el área metropolitana. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a transformar la creencia de que ser de Santander implica hablar duro y ser rudo, c) apunten a transformar la creencia de que ser hombre implica mandar e imponerse por la fuerza en la casa, d) apunten a transformar creencias culturales románticas que justifican el control, la posesión y los celos sobre la pareja y e) cuenten con la cooperación interinstitucional del ICBF, de las Comisarías de Familia y de las Casas de Justicia de los cuatro municipios del área metropolitana y de las Secretarías de Gobierno, del Interior, de Salud y de Educación tanto del Departamento de Santander como de las alcaldías del área metropolitana de Bucaramanga. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

2. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural, focalizadas en hombres entre los 18 y los 35 años (en tanto que principales victimarios), tendientes a convocar su cooperación en la reducción de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar en el área metropolitana. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a transformar la creencia de que ser hombre implica mandar e imponerse por la fuerza en la casa, c) apunten a transformar creencias culturales románticas que justifican el control, la posesión y los celos sobre la pareja y d) cuenten con la cooperación interinstitucional de ICBF, de las Comisarías de Familia y de las Casas de Justicia de los cuatro municipios del área metropolitana y de las Secretarías de Gobierno, del Interior, de Salud y de Educación tanto del Departamento de Santander como de las alcaldías del área metropolitana de Bucaramanga. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

3. Sería pertinente adelantar en los colegios del área metropolitana de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a niños y adolescentes, para la prevención del uso de la violencia en las relaciones familiares, especialmente la de pareja. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de los colegios públicos y privados del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

4. Sería pertinente adelantar en los colegios del área metropolitana de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a niños y adolescentes, para la promoción de masculinidades dialogantes y cariñosas en sus relaciones familiares. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de los colegios públicos y privados del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

5. Sería pertinente adelantar en las universidades de Bucaramanga y de los municipios del área metropolitana, ejercicios pedagógicos dirigidos a jóvenes, para la erradicación del uso de la violencia en las relaciones familiares, especialmente la de pareja. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

Es muy importante que las acciones que se desarrollen en torno a la reducción de la violencia intrafamiliar se realicen de manera articulada con los cinco programas existentes en el área metropolitana de Bucaramanga:

1. El programa Familiarte de Secretaría de Salud de Bucaramanga. Mediante el desarrollo de visitas a hogares y la aplicación de una entrevista a los diferentes miembros de las familias de la ciudad; este programa busca recabar información relativa a: a) La composición familiar, b) Los problemas de salud física y mental que presentan los integrantes de las familias y c) La presencia de factores protectores y de riesgo en las familias, frente al consumo de sustancias psicoactivas y frente a las violencias. El objetivo es construir una base de datos que permita hacer seguimiento de la atención y la evolución de los problemas detectados en las familias de la ciudad.

2. El programa de Clubes Juveniles de la Policía Metropolitana. Este programa busca que jóvenes de las comunidades de Bucaramanga, previamente capacitados por la Policía, desarrollen acercamientos y charlas dirigidas a otros jóvenes, encaminadas a la prevención y la solución de conflictos y a la orientación frente a situaciones de violencia intrafamiliar (dónde acudir para buscar ayuda).

3. Centro Integral y Línea Amiga para la Mujer de Bucaramanga. Este programa impulsado por la Secretaría de Desarrollo Social (Subprograma de Mujer y Género), busca brindar a las mujeres víctimas de violencia de la ciudad, apoyo psicológico y jurídico de manera permanente y gratuita. Cuenta desde 2009 con la Línea Amiga, que a través de número telefónico 6425000, brinda orientación y atención a las mujeres en momentos de crisis en casos de violencia física, psicológica, patrimonial (inasistencia alimentaria de hijos), entre otros. En el año 2013, empezó a operar un refugio para las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en Bucaramanga, ubicado en el barrio San Alonso; allí las mujeres pueden permanecer por espacio de dos meses para desarrollar actividades de recuperación psicológica, afectiva y mental.

4. El programa de la casa de Justicia Móvil de Floridablanca. Se dispone de una unidad móvil mediante la cual las zonas más vulnerables y las áreas rurales del municipio, acceden a la atención de los diferentes servicios institucionales relativos a las situaciones de violencia intrafamiliar. De este modo, en la unidad móvil, los ciudadanos obtienen atención interdisciplinaria del ICBF, la Comisaría de Familia y la Defensoría del Pueblo según las competencias específicas de cada entidad.

5. Talleres preventivos en Girón y Piedecuesta. Liderados por el Hospital de Girón y por la Comisaría de Familia de Piedecuesta con el objetivo de que en las comunidades y colegios de estos municipios, se prevengan situaciones de violencia intrafamiliar y violencia sexual y se promueva la resolución no violenta de los conflictos y el autocuidado.

El plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes aquí propuesto, implica el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Convocatoria y selección de un representante de cada uno de los programas, para la coordinación conjunta de actividades que apunten a la reducción de la violencia intrafamiliar en el área metropolitana.

2. Socialización del diagnóstico de Cultura Ciudadana del área metropolitana de Bucaramanga 2010 – 2014 con los cinco programas.

3. Socialización de los comportamientos problema seleccionados para la priorización ciudadana con los cinco programas.

[56] *Drama de Shakespeare en la que un hombre asesina a su esposa por celos*

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes	4. Socialización e intercambio de saberes relativos a los objetivos, actividades, metas y alcances de los cinco programas. 5. Identificación de puntos comunes, puntos de divergencia y puntos de complementariedad de los cinco programas. 6. Planeación articulada de 4 acciones conjuntas (una por municipio del área) orientadas a la reducción de la violencia intrafamiliar en el área metropolitana, en las que se pueda aprovechar la capacidad instalada y las actividades que ya desarrollan los cinco programas. Es importante establecer una clara asignación de roles y de responsabilidades de cada uno de los programas en el desarrollo de las mismas. 7. Ejecución de las acciones planeadas con participación conjunta de los cinco programas. 8. Identificación de necesidades y de aspectos no cubiertos por los cinco programas en relación con la violencia intrafamiliar y de las instituciones que las puedan suplir, con el fin de invitarlas al diseño y desarrollo de nuevas acciones conjuntas. **Meta:** diseño y ejecución de un plan de acción conjunta a doce meses que apunte a la reducción de la violencia intrafamiliar en el área metropolitana, que incluya los ocho numerales arriba mencionados. Es clave que las acciones desarrolladas, estén enmarcadas dentro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Departamental "SANTANDER EN SERIO EL GOBIERNO DE LA GENTE 2012- 2015", del "Plan Decenal de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en Santander", de la "Política Pública de Mujer y Equidad de Géneros en Santander" y de los objetivos de desarrollo del milenio establecidos por la Organización de los Estados Unidos, ONU. Alcance: las acciones desarrolladas de manera conjunta por los cinco programas, deben llegar a los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 92. Matriz de comportamiento problema 3: aumento de la accidentalidad vial y del uso de la motocicleta en el área metropolitana

Matriz de Comportamiento problema 3: aumento de la accidentalidad vial y del uso de la motocicleta en el área metropolitana

a. Caracterización del comportamiento problema	**Síntesis de datos centrales:** Según los resultados de la ECC 2014, el uso de la motocicleta como principal medio de transporte creció en Bucaramanga de 2010 a 2014 pasando de 13% a 19%, esto quiere decir que 2 de cada 10 personas usan la moto como medio principal de transporte. Si bien en los otros municipios del área no ha crecido el uso la moto en los últimos cuatro años, este se mantiene alrededor del 13%, siendo casi el doble del promedio nacional (7%). Esto es problemático, pues los reportes de la Policía indican que la motocicleta es el vehículo más involucrado en las muertes por accidentes de tránsito en el área metropolitana de Bucaramanga. Es probable que el aumento en el uso de la motocicleta guarde relación con el crecimiento de la accidentalidad vial en la zona: la tasa de lesiones de accidentes de tránsito en el área metropolitana es elevada y en la capital bumanguesa llegó a ser cuatro veces mayor que la tasa nacional, como se muestra a continuación: **Tasa de lesiones por accidentes de tránsito por cada 100 mil habitantes* para 2012** Bucaramanga — 341 casos por 100 mil habitantes Colombia — 85 casos por 100 mil habitantes **Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal*

d. Recomendaciones específicas de acción

Se proponen las siguientes recomendaciones específicas de acción para contra restar este comportamiento problema:

1. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural, orientadas a la ciudadanía en general, tendientes a convocar la cooperación voluntaria de las personas en la reducción de la accidentalidad vial. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a transformar la creencia de que por el afán de llegar se justifica lo que sea, c) apunten a transformar la creencia de que no cumplir las normas de tránsito o ser imprudente en las vías es algo normal, d) apunten a transformar la creencia de que el propio incumplimiento es culpa de los demás y e) cuenten con la cooperación interinstitucional de la Comisión de Tránsito y Participación Ciudadana del Concejo Municipal de Bucaramanga y de las Secretarías de Educación y de Tránsito y Movilidad tanto de Santander como de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

2. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural focalizadas a motociclistas hombres entre los 18 y los 35 años, tendientes a convocar su cooperación en la reducción de la accidentalidad vial en el área metropolitana. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a transformar la creencia de que por el afán de llegar se justifica lo que sea, c) apunten a transformar la creencia de que no cumplir las normas de tránsito o ser imprudente en las vías es algo normal, d) apunten a transformar la creencia de que el propio incumplimiento es culpa de los demás, e) apunten a erradicar los comportamientos riesgosos más comunes de los motociclistas (zigzageo, uso indebido del casco, transporte riesgoso de materiales y/o pasajeros, incumplimiento de las normas de tránsito) y f) cuenten con la cooperación interinstitucional de la Comisión de Tránsito y Participación Ciudadana del Concejo Municipal de Bucaramanga y de las Secretarías de Educación y de Tránsito y Movilidad tanto de Santander como de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

3. Sería pertinente adelantar en los colegios del área metropolitana de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a niños y adolescentes, tendientes a convocar su cooperación en el cumplimiento voluntario de las normas de tránsito y en la reducción de la accidentalidad vial en el área metropolitana. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de los colegios públicos y privados del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

4. Sería pertinente adelantar en las universidades de Bucaramanga y de los municipios del área metropolitana, ejercicios pedagógicos dirigidos a jóvenes, tendientes a convocar su cooperación en el cumplimiento voluntario de las normas de tránsito y en la reducción de la accidentalidad vial en el área metropolitana. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con la cooperación de las Secretarías de Educación del Departamento de Santander y de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga. También de las universidades públicas y privadas del área. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

d. Recomendaciones específicas de acción

5. Llevar a cabo un concurso orientado a identificar y premiar mensualmente a los motociclistas ejemplares del área metropolitana. El premio de dicho concurso, puede consistir en la entrega de un reconocimiento público para los motociclistas que cumplan con las normas de tránsito, que no se dediquen al mototaxismo y que se caractericen por manejar con prudencia, respeto y responsabilidad. Es importante contar con la cooperación interinstitucional de la Comisión de Tránsito y Participación Ciudadana del Concejo Municipal de Bucaramanga y de las Secretarías de Educación y de Tránsito y Movilidad tanto de Santander como de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

6. Dado el alto nivel de identidad y empatía que genera el futbol en la región, sería altamente conveniente convocar a jugadores de la selección Colombia y de los clubes Atlético Bucaramanga, Real Santander y Alianza Petrolera, a participar en acciones de promoción del comportamiento prudente, respetuoso y responsable en las vías por parte de conductores y peatones. Es importante contar con la cooperación de las oficinas de prensa de las Secretarías de Gobierno y/o del Interior tanto del Departamento de Santander como de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

v

Sería muy conveniente diseñar e implementar un observatorio de seguridad y convivencia ciudadana para el área metropolitana de Bucaramanga, que permita sistematizar, consultar y monitorear información actualizada sobre las principales cifras e indicadores oficiales relativos a los homicidios, las lesiones interpersonales, las lesiones por violencia intrafamiliar y las muertes y lesiones por accidentes de tránsito del área. Todo ello, con los objetivos de: 1. Promover la transparencia en el acceso a esta clase de información por parte de la ciudadanía, 2. Propiciar un análisis de los datos que conlleve a generar pautas eficaces de atención de los problemas de seguridad y de convivencia de los cuatro municipios del área y 3. Propiciar un análisis de los datos que conlleve al diseño de políticas públicas de seguridad y convivencia más certeras. Es importante contar con la cooperación interinstitucional de las Secretarías de Gobierno, del Interior y de la Policía tanto del Departamento de Santander como del área metropolitana de Bucaramanga y sus alcaldías. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

Es muy importante que las acciones que se desarrollen en torno al cambio del comportamiento riesgoso de los motociclistas en la vía, se realicen de manera articulada con tres programas existentes en el área metropolitana de Bucaramanga:

1. El programa de laboratorios de cultura ciudadana "Te veo bien. Te veo mal" desarrollado por la Alcaldía de Bucaramanga en esta ciudad. Este programa de promoción de la corresponsabilidad ciudadana a través del desarrollo de actividades pedagógicas en el espacio público y en colegios, se viene implementando desde 2012 en la capital bumanguesa. Son de particular interés para este comportamiento problema, los laboratorios "seguridad vial para peatones". "Réquiem por los peatones muertos", "pactos ciudadanos por la convivencia" y "nuevos ciudadanos". El primero de estos, consiste en un ejercicio de sensibilización con ciudadanos para promover la norma básica de cruzar la calle siempre por la cebra, pasos y puentes peatonales. El segundo laboratorio, tiene por objeto convocar a 100 mil ciudadanos interesados en generar cambios en la ciudad, transformando su propio comportamiento a partir del cumplimiento voluntario de 10 reglas básicas de convivencia ciudadana, varias de ellas alusivas a la seguridad vial. El tercer laboratorio, busca promover el cumplimiento voluntario de tales reglas básicas de convivencia ciudadana y de seguridad vial en colegios públicos de la ciudad.

Fuente: ECC, Corpovisionarios.

Gráfica No 89. Nivel de confianza institucional. Área metropolitana de Bucaramanga 2010 y 2014.

d. Recomendaciones específicas de acción

2. Las jornadas de investigación y formación adelantadas por la Universidad Pontificia Bolivariana. Esta universidad viene desarrollando en Bucaramanga una serie de cursos y diplomados abiertos a la comunidad, relativos a la seguridad vial. En el año 2013 llevó a cabo la primera jornada de investigación sobre la seguridad vial.

3. Las acciones adelantadas por las Secretarías de Tránsito de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga. Las Secretarias de los cuatro municipios vienen desarrollando acciones puntuales en cada uno de ellos para contrarrestar los problemas coyunturales más críticos. Sería conveniente que las cuatro Secretarías desarrollaran acciones articuladas de mediano y largo plazo, para los problemas de seguridad vial transversales a toda el área, siendo el de la accidentalidad vial generada por motociclistas uno de los más álgidos.

El plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes aquí propuesto, implica el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Convocatoria y selección de un representante de cada uno de los programas y entidades arriba identificadas, para la coordinación conjunta de actividades que mejoren el comportamiento vial de los motociclistas en el área metropolitana.

2. Socialización del diagnóstico de Cultura Ciudadana del área metropolitana de Bucaramanga 2010 – 2014 con los programas y entidades identificadas.

3. Socialización de los comportamientos problema seleccionados para la priorización ciudadana con los programas y entidades identificadas.

4. Socialización e intercambio de saberes relativos a los objetivos, actividades, metas y alcances de los programas y entidades identificadas.

5. Identificación de puntos comunes, puntos de divergencia y puntos de complementariedad de los programas y entidades identificadas.

6. Planeación articulada de 4 acciones conjuntas (una por municipio del área), que mejoren el comportamiento vial de los motociclistas en el área metropolitana, en las que se pueda aprovechar la capacidad instalada y las actividades que ya desarrollan los programas y entidades identificadas. Es importante establecer una clara asignación de roles y de responsabilidades de cada uno de los programas y entidades en el desarrollo de las mismas.

7. Ejecución de las acciones planeadas con participación conjunta de los programas y entidades identificadas.

8. Identificación de necesidades y de aspectos no cubiertos por los programas y entidades en relación con el comportamiento riesgoso o imprudente de los motociclistas y de las instituciones que las puedan suplir, con el fin de invitarlas al diseño y desarrollo de nuevas acciones conjuntas.
Meta: diseño y ejecución de un plan de acción conjunta de actividades que mejoren el comportamiento vial de los motociclistas en el área metropolitana, a doce meses que incluya los ocho numerales arriba mencionados. Es clave que las acciones desarrolladas estén enmarcadas dentro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Departamental "SANTANDER EN SERIO EL GOBIERNO DE LA GENTE 2012- 2015" y dentro de lo estipulado en el "Plan Maestro de Movilidad. Bucaramanga 2010-2030".
Alcance: las acciones desarrolladas de manera conjunta por los programas arriba identificados, deben llegar a los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

Matriz de Comportamiento problema 4: poca disposición a hacer y aceptar llamados de atención cuando botamos basura a la calle

a. Caracterización del comportamiento problema

Síntesis de datos centrales:
La ECC 2014 revela que entre 2010 y 2014, disminuyó en el área metropolitana de Bucaramanga la disposición a aceptar el llamado de atención de otras personas cuando arrojamos basuras a la calle: así en Bucaramanga se pasó de 97% a 93%, en Floridablanca de 98% a 91%, en Girón de 98% a 91% y en Piedecuesta de 99% a 95%. Sobre la disposición hipotética de los ciudadanos a regular cuando alguien arroja basura a la calle, se encuentra que entre 2010 y 2014, aumentó la reacción de no hacer nada en Bucaramanga de 13% a 17%, en Piedecuesta de 13% a 19% y en Floridablanca de 11% a 17%.

Descripción de actitudes, creencias y costumbres asociadas al comportamiento problema:
En las entrevistas del trabajo de campo, las autoridades hablaron de algunas actitudes que generan dificultades en relación con el espacio público, que pueden estar actuando como justificaciones de los comportamientos descuidados de los ciudadanos frente al mismo.
Por un lado, una baja valoración y corresponsabilidad ciudadana respecto del cuidado del espacio público produce un deterioro del mismo, efecto del daño al mobiliario, las ventas ambulantes y el mal manejo de residuos y basuras. Por otra parte, un espacio público sucio, descuidado y deteriorado produce poca apropiación ciudadana y bajo nivel de orgullo.

b. Priorización de dato crítico

La baja disposición a hacer y aceptar llamados de atención cuando botamos basura a la calle, expresa una reducción en la corresponsabilidad ciudadana en cuanto a la valoración, cuidado y respeto del espacio público, que se ve reflejada en otro tipo de problemáticas como por ejemplo, el daño al mobiliario público o la invasión de ventas ambulantes y/o vehículos parqueados en zonas indebidas.

c. Propuesta de ámbitos y destinatarios

Mapa de motivos, justificaciones y regulaciones culturales:
Mapa de motivos, justificaciones y regulaciones culturales:

Baja corresponsabilidad ciudadana con el cuidado del espacio público.

Baja y apropiación, valoración y orgullo frente al espacio público.

Actores: es importante desarrollar acciones tanto con la ciudadanía en general del área metropolitana de Bucaramanga, como con los siguientes sectores y actores específicos:

- Oficinas, defensorías y comités de defensa del Espacio Público de las alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Empresas de aseo y servicios públicos de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Universidades y Colegios del área metropolitana de Bucaramanga.

d. Recomendaciones específicas de acción

intervención colectiva y una fotografía después de tal intervención. Además de premiar con un reconocimiento público a las dos mejores iniciativas ciudadanas por municipio, se podría conformar una exposición itinerante con el material fotográfico, para promover en toda el área la corresponsabilidad ciudadana frente al cuidado del espacio público. Es importante contar con la cooperación interinstitucional de las oficinas, defensorías y comités del espacio público de las alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, de las empresas de aseo y servicios públicos de los cuatro municipios y de las Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, así como de los colegios y universidades públicas y privadas del área metropolitana. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del departamento de Santander.

6. Convocar a artistas, intelectuales y otras figuras públicas de relevancia regional en el Departamento de Santander a participar de acciones de promoción del cuidado y apropiación del espacio público relacionado con la identidad regional. El mensaje a comunicar podría ser el siguiente: "La calle es Bucaramanga. Bucaramanga es Santander. Santander eres tú. Mantén limpias las calles. Sé parte de la solución. Siéntete orgullosamente santandereano". Es importante contar con la cooperación de las oficinas de prensa de las Secretarías de Gobierno y/o del Interior tanto del Departamento de Santander como de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

Es importante aunar esfuerzos para dotar de un nuevo botadero al área metropolitana de Bucaramanga y a los restantes 13 municipios del Departamento de Santander, ya que el que se encuentra ubicado en Floridablanca cumplió su ciclo. Es calve contar con la cooperación interinstitucional de las oficinas, defensorías y comités del espacio público de las alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

Es muy importante que las acciones que se desarrollen en torno a la promoción de la cooperación voluntaria de las personas en el cuidado del espacio público, y muy especialmente, en la erradicación del comportamiento de botar basuras en la calle y de la indiferencia frente al mismo, se realicen de manera articulada con los siguientes programas existentes en el área metropolitana de Bucaramanga:

1. El programa de laboratorios de cultura ciudadana "Te veo bien. Te veo mal" desarrollado por la Alcaldía de Bucaramanga en esta ciudad. Este programa de promoción de la corresponsabilidad ciudadana a través del desarrollo de actividades pedagógicas en el espacio público y en colegios, se viene implementando desde 2012 en la capital bumanguesa. Son de particular interés para este comportamiento problema, los laboratorios "¿me ayudas a sostener el planeta?", "pactos ciudadanos por la convivencia" y "nuevos ciudadanos". El primero de estos, busca promover el concepto de ciudad sostenible y la separación de residuos sólidos en la fuente a través de actividades de interacción directa con ciudadanos en el espacio público. El segundo laboratorio, tiene por objeto convocar a 100 mil ciudadanos interesados en generar cambios en la ciudad, transformando su propio comportamiento a partir del cumplimiento voluntario de 10 reglas básicas de convivencia ciudadana, algunas de ellas alusivas al manejo de las basuras. El tercer laboratorio, busca promover el cumplimiento voluntario de tales reglas básicas de convivencia ciudadana y de manejo de las basuras en colegios públicos de la ciudad.
2. Las acciones adelantadas por las alcaldías de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga. Las alcaldías de los cuatro municipios, vienen desarrollando acciones puntuales en cada uno de ellos, para contrarrestar problemas coyunturales, especialmente la invasión por ventas ambulantes y el parqueo de vehículos en zonas indebidas. Sería conveniente que las cuatro alcaldías desarrollaran acciones articuladas de mediano y largo plazo, para los problemas de espacio público transversales a toda el área, siendo el de arrojar basuras en la calle uno de los más fuertes.

El plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes aquí propuesto, implica el desarrollo de las siguientes actividades:

d. Recomendaciones específicas de acción

1. Convocatoria y selección de un representante de cada uno de los programas y entidades arriba identificadas, para la coordinación conjunta de actividades que promuevan la cooperación voluntaria de las personas en el cuidado del espacio público y muy especialmente, en la erradicación del comportamiento de botar basuras en la calle y de la indiferencia frente al mismo en el área metropolitana.

2. Socialización del diagnóstico de Cultura Ciudadana del área metropolitana de Bucaramanga 2010 – 2014 con los programas y entidades identificadas.

3. Socialización de los comportamientos problema seleccionados para la priorización ciudadana con los programas y entidades identificadas.

4. Socialización e intercambio de saberes relativos a los objetivos, actividades, metas y alcances de los programas identificados.

5. Identificación de puntos comunes, puntos de divergencia y puntos de complementariedad de los programas y entidades identificadas.

6. Planeación articulada de 4 acciones conjuntas (una por municipio del área), que promuevan la cooperación voluntaria de las personas en el cuidado del espacio público y muy especialmente, en la erradicación del comportamiento de botar basuras en la calle y de la indiferencia frente al mismo; en las que se pueda aprovechar la capacidad instalada y las actividades que ya desarrollan los programas y entidades identificadas. Es importante establecer una clara asignación de roles y de responsabilidades de cada uno de los programas y entidades en el desarrollo de las mismas.

7. Ejecución de las acciones planeadas con participación conjunta de los programas y entidades identificados.

8. Identificación de necesidades y de aspectos no cubiertos por los programas y entidades identificadas en relación con el comportamiento de arrojar basuras en la calle y de las instituciones que las puedan suplir, con el fin de invitarlas al diseño y desarrollo de nuevas acciones conjuntas.

Meta: diseño y ejecución de un plan de acción conjunta de actividades que promuevan la cooperación voluntaria de las personas en el cuidado del espacio público y muy especialmente, en la erradicación del comportamiento de botar basuras en la calle y de la indiferencia frente al mismo. Este plan de acción contempla un tiempo de doce meses y debe incluir los ocho numerales arriba mencionados. Es clave que las acciones desarrolladas, estén enmarcadas dentro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Departamental "SANTANDER EN SERIO EL GOBIERNO DE LA GENTE 2012- 2015" y dentro de lo estipulado por el "Plan de Mejoramiento de la Cultura Ambiental Ciudadana en el Área Metropolitana de Bucaramanga" elaborado por la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga y la Gobernación de Santander.
Alcance: las acciones desarrolladas de manera conjunta por los programas arriba identificados, deben llegar a los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

Tabla 93. Matriz de comportamiento problema 4: poca disposición a hacer y aceptar llamados de atención cuando botamos basura a la calle.

Matriz de Comportamiento problema 5: indiferencia frente a lo público y frente al no pago de impuestos

a. Caracterización del comportamiento problema

Síntesis de datos centrales:
Según los resultados de la ECC 2014, en el área metropolitana de Bucaramanga entre 2010 y 2014, aumentó el porcentaje de personas que están de acuerdo con que "muchas personas no pagan impuestos y no les pasa nada": así Bucaramanga paso de 17% a 34%, Piedecuesta de 8% a 33%, Girón de 11% a 40% y Floridablanca de 11% a 37%. También en los 4 municipios disminuyó el nivel de acuerdo con que "pago los impuestos para que todos los habitantes de la ciudad tengan acceso a los servicios públicos" en 7 puntos porcentuales en promedio respecto de 2010. Esto es crítico, pues tributar es tanto una forma de participación ciudadana como el medio de generación de los recursos públicos y esto pareciera no ser altamente valorado por los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga.

Descripción de actitudes, creencias y costumbres asociadas al comportamiento problema:
Es probable que esta baja valoración e indiferencia ciudadana respecto de la importancia de los impuestos y de lo público en general, esté asociada al imaginario colectivo identificado durante el trabajo de campo, según el cual los recursos provenientes de los impuestos se pierden o bien por problemas de corrupción o bien por problemas de ineficiencia.

b. Priorización de dato crítico

Además de lo ya señalado, varios indicadores de la Encuesta de Cultura Ciudadana reportan problemas en cuanto a la valoración de lo público en el área metropolitana de Bucaramanga, así por ejemplo, se encontró que:

- Entre 2010 y 2014: disminuyó en 13 puntos porcentuales la proporción de ciudadanos que opinan que la ley es una expresión de la voluntad colectiva.
- En 2014: un 90% de los ciudadanos piensan que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos.

Entre 2010 y 2014: aumentó la proporción de ciudadanos que califican a los asuntos públicos como poco importantes en su vida en 10 puntos porcentuales.

c. Propuesta de ámbitos y destinatarios

Mapa de motivos, justificaciones y regulaciones culturales:

Baja valoración de los impuestos y de lo público.

Actores:
Es importante desarrollar acciones tanto con la ciudadanía en general del área metropolitana de Bucaramanga, como con los siguientes sectores y actores específicos:
- Secretarías de Hacienda de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Secretarías de Gobierno y/o del Interior de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Fenalco, Santander.
- Universidades y Colegios del área metropolitana de Bucaramanga.

d. Recomendaciones específicas de acción

Se proponen las siguientes recomendaciones específicas de acción para contrarrestar este comportamiento problema:

1. Es importante diseñar y ejecutar acciones de cambio cultural, orientadas a la ciudadanía en general, tendientes a convocar la cooperación voluntaria de las personas en la valoración de los recursos públicos y del recaudo impositivo. Es clave que estas acciones: a) sean transversales a los cuatro municipios del área metropolitana, b) apunten a aumentar la corresponsabilidad ciudadana en la valoración de los recursos públicos, c) apunten a aumentar la conciencia ciudadana de que es importante pagar impuestos para que todos tengamos acceso a los servicios públicos y d) cuenten con la cooperación interinstitucional de las Secretarías de Gobierno, Hacienda y Educación de la Gobernación de Santander y de las alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, así como de Fenalco Santander y de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

2. Sería importante que desde las Secretarías de Hacienda tanto del Departamento de Santander como de las alcaldías de los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga, se desarrollaran programas de cultura tributaria, en los que se informe periódicamente a la ciudadanía, sobre: a) los impuestos a declarar con respectivo calendario y topes de monto y b) la importancia de pagar impuestos para que todos tengan acceso a los servicios públicos. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

3. Sería pertinente adelantar en los colegios del área metropolitana de Bucaramanga, ejercicios pedagógicos dirigidos a niños y adolescentes, tendientes a convocar su cooperación voluntaria en la valoración de los recursos públicos y del recaudo impositivo. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con el apoyo interinstitucional de las Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, así como de los colegios públicos y privados del área metropolitana. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

4. Sería pertinente adelantar en las universidades de Bucaramanga y de los municipios del área metropolitana, ejercicios pedagógicos dirigidos a jóvenes, tendientes a convocar su cooperación voluntaria en la valoración de los recursos públicos y del recaudo impositivo. Se sugiere que tales ejercicios cuenten con la metodología del dilema moral o cualquier otra didáctica vivencial y que se desarrollen utilizando referentes culturales populares como canciones, telenovelas, dichos y refranes (especialmente de Santander). Es importante contar con el apoyo interinstitucional de las Secretarías de Educación de Santander, Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, así como de las universidades públicas y privadas del área metropolitana. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

5. Adelantar un concurso anual de funcionarios públicos ejemplares del área metropolitana de Bucaramanga, en el que se premie el desempeño sobresaliente y eficiente, como una muestra de buen uso de los recursos públicos provenientes de los impuestos. Se premiaría con un reconocimiento público a los dos mejores funcionarios por municipio. Es importante contar con el apoyo interinstitucional de las Secretarías de Gobierno y Hacienda de la Gobernación de Santander y de las alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, así como de Fenalco Santander y de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

6. Es importante fortalecer en el área metropolitana de Bucaramanga los mecanismos de divulgación del gasto de los recursos públicos, por ejemplo, si se realiza una obra civil, es clave informar a la ciudadanía sobre el costo de la

d. Recomendaciones específicas de acción

misma y la fecha de entrega (esto se puede hacer colocando una valla con tal información, en el lugar en el que se desarrolla la obra desde su inicio). Es importante contar con el apoyo interinstitucional de las Secretarías de Gobierno y Hacienda de la Gobernación de Santander y de las alcaldías de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta. Una vez la iniciativa presente éxito en el área metropolitana de Bucaramanga, puede hacerse extensiva al resto del Departamento de Santander.

Convocar a los Secretarios de las diferentes carteras, tanto de la Gobernación de Santander como de las alcaldías de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga, a participar de acciones de rendición de cuentas a la ciudadanía de la inversión de los recursos públicos en la gestión gubernamental. Sería muy importante informar a la ciudadanía del costo de acciones, programas y obras llevadas a cabo. El mensaje a comunicar podría ser el siguiente: "En Santander invertimos bien los recursos públicos que aportas con los impuestos."

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

No se identificaron programas de cultura tributaria vigentes en las actividades desarrolladas durante el trabajo de campo en el área metropolitana de Bucaramanga. Sin embargo nos parece importante destacar:

1. El programa de laboratorios de cultura ciudadana "Te veo bien. Te veo mal" desarrollado por la Alcaldía de Bucaramanga en esta ciudad. Este programa de promoción de la corresponsabilidad ciudadana a través del desarrollo de actividades pedagógicas en el espacio público y en colegios, se viene implementando desde 2012 en la capital bumanguesa. Aun cuando en 2013 no se identificaron laboratorios referentes a la cultura tributaria, es un tema que valdría la pena incluir en dicho programa en el futuro.

2. Las acciones adelantadas por las alcaldías de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga. Las alcaldías de los cuatro municipios, vienen desarrollando acciones de información y seguimiento a morosos (especialmente del impuesto de Industria y Comercio). Sería importante que desde tales secretarías se desarrollaran programas de cultura tributaria, en los que se informe periódicamente a la ciudadanía, sobre: a) los impuestos a declarar con respectivo calendario y topes de monto y b) la importancia de pagar impuestos para que todos tengan acceso a los servicios públicos.

A partir de lo anterior, el plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes propuesto, implica el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Convocatoria y selección de un representante de cada uno de los programas y entidades arriba identificadas, para la coordinación conjunta de actividades que promuevan la cooperación voluntaria de las personas en la valoración de los recursos públicos y del recaudo impositivo.
Socialización del diagnóstico de Cultura Ciudadana del área metropolitana de Bucaramanga 2010 – 2014 con los programas y entidades identificadas.

2. Socialización de los comportamientos problema seleccionados para la priorización ciudadana con los programas identificados y entidades identificadas.

3. Socialización e intercambio de saberes relativos a los objetivos, actividades, metas y alcances de los programas y entidades identificadas.

4. Identificación de puntos comunes, puntos de divergencia y puntos de complementariedad de los programas y entidades identificadas.

e. Plan de articulación y fortalecimiento de programas existentes

5. Planeación articulada de 4 acciones conjuntas de promoción de la cultura tributaria (una por municipio del área), que promuevan la cooperación voluntaria de las personas en la valoración de los recursos públicos y del recaudo impositivo; en las que se pueda aprovechar la capacidad instalada y las actividades que ya desarrollan los programas identificados. Es importante establecer una clara asignación de roles y de responsabilidades de cada uno de los programas y entidades en el desarrollo de las mismas.

6. Ejecución de las acciones planeadas con participación conjunta de los programas y entidades identificadas.

Meta: diseño y ejecución de un plan de acción conjunta de actividades que promuevan la cooperación voluntaria de las personas en la valoración de los recursos públicos y del recaudo impositivo. Este plan de acción contempla un tiempo de doce meses y debe incluir los seis numerales arriba mencionados. Es clave que las acciones desarrolladas, estén enmarcadas dentro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Departamental "SANTANDER EN SERIO EL GOBIERNO DE LA GENTE 2012- 2015".
Alcance: las acciones desarrolladas de manera conjunta por los programas y entidades arriba identificados, deben llegar a los cuatro municipios del área metropolitana de Bucaramanga.

www.santanderciudadana.com

Financiado por:

SANTANDER
ES CULTURA CIUDADANA

Gobierno de la gente

CAMARA
DE COMERCIO DE BUCARAMANGA
¡vamos a competir!

Apoyo técnico:

CORPO VISIONARIOS