

# Satisfacción con los servicios básicos y crisis de la confianza en las instituciones

Abril 20, 2021

**Autores:** Juan Andrés Calderón Herrera, Adriana Gaviria Dugand, Miguel García-Sánchez

## 1. Introducción

Según el informe de Democracia e Instituciones del Barómetro de las Américas 2018, el nivel de confianza de los colombianos hacia las principales instituciones públicas ha presentado cambios significativos en la última década. Por ejemplo, la confianza en el Presidente pasó de 69.9% en 2008 a 44.2% en 2018<sup>1</sup>. Igualmente, la proporción de entrevistados que confía en el sistema de justicia y en el Congreso también disminuyó, pasando de 48.8% y 42.1% en 2008 a 30% y 24.6% en 2018, respectivamente. A nivel local, la confianza en la alcaldía cayó de 58.8% en 2008 a 43.2% en 2018. Estos resultados demuestran que Colombia estaría ante una crisis de la confianza ciudadana en las instituciones, algo que es particularmente preocupante pues de la confianza depende la estabilidad del sistema político.

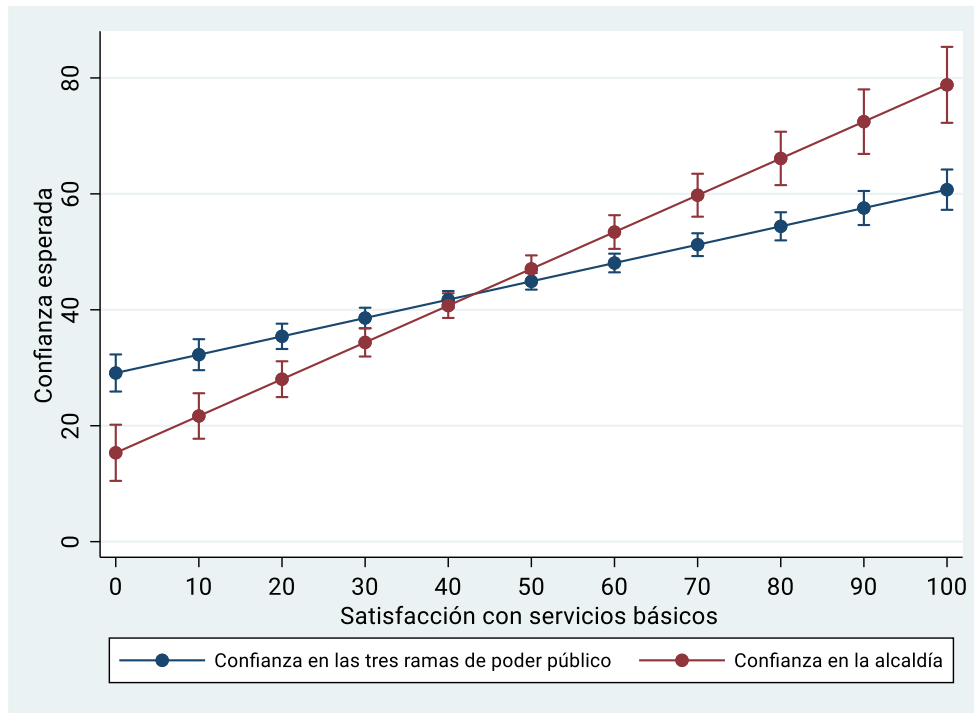
En la literatura especializada se ha identificado que el desempeño de las instituciones, medido a través de la satisfacción ciudadana con la provisión de servicios básicos, es relevante para explicar los niveles de confianza en las instituciones y consecuentemente el apoyo al sistema político. Según Easton (1975), la experiencia directa de los ciudadanos con las instituciones constituye una de las fuentes del apoyo hacia estas mismas, en la medida en que a través de esas experiencias los ciudadanos pueden evaluar los resultados de las instituciones y, con base en esto, adoptar actitudes favorables o desfavorables hacia estas mismas.

Un análisis estadístico sobre el efecto que tiene la satisfacción con los servicios básicos sobre los niveles de confianza en la alcaldía y las tres ramas de poder nos mostró que, conforme a lo que se espera en la literatura, la satisfacción de las personas con los servicios básicos parecería tener una correlación positiva con la confianza ciudadana en las instituciones públicas (Gráfica 1). La gráfica también muestra que, en comparación con las tres ramas de poder, la relación entre la satisfacción con los servicios básicos y la confianza esperada en la alcaldía es más pronunciada, lo que indica que la confianza en esta institución se ve más afectada por la insatisfacción de las personas con los servicios básicos.

---

<sup>1</sup> Cabe aclarar que, en este caso, en cuanto no se indaga por un mandatario de turno específico, la confianza en el Presidente corresponde al apoyo de los ciudadanos hacia la rama ejecutiva.

Gráfica 1. Confianza esperada en instituciones del nivel nacional y local, según satisfacción con servicios básicos (regresiones lineales)



En últimas, estos datos nos muestran que mejorar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que provee el Estado es crucial para resolver la crisis de confianza en las instituciones. Sin embargo, los datos cuantitativos no nos permiten saber a ciencia cierta qué es lo que hay que mejorar en términos de la provisión de servicios básicos para que la ciudadanía se sienta satisfecha. Por tanto, el propósito de este texto es entender a través de información cualitativa qué es lo que la ciudadanía demanda en materia de servicios básicos, qué es lo que hay que mejorar y, por el contrario, qué es lo que los gobiernos locales deben seguir haciendo bien. En otras palabras, queremos identificar los motivos por los cuales los ciudadanos están satisfechos o insatisfechos con la provisión de servicios básicos. La información cualitativa que empleamos para responder estas preguntas proviene de 16 grupos focales realizados por el Observatorio de la Democracia en 8 municipios del país como parte de los estudios Colombia Rural Posconflicto 2017 y Barómetro de las Américas 2018.

Los resultados sugieren que la crisis de la confianza en las instituciones puede ser producto de las evaluaciones que realizan las personas al funcionamiento del Estado en materia de provisión de servicios básicos y garantía de derechos. Por lo tanto, a raíz de los múltiples problemas que perciben los ciudadanos con los servicios básicos y sus derechos en las diferentes regiones del país parecería que el apoyo al sistema político está lejos de superar su crisis, a menos que el país avance en términos de provisión de servicios básicos y garantía de derechos.

El informe procede de la siguiente forma. Después de esta introducción, se explora con mayor profundidad la relación entre la confianza institucional y la satisfacción ciudadana con los servicios básicos. Luego, se presenta y analiza la información cualitativa sobre la satisfacción ciudadana con la provisión de servicios básicos. Finalmente, se exponen las conclusiones.

## 2. Confianza en instituciones y satisfacción con servicios básicos

Desde 2004, el Observatorio de la Democracia ha indagado, a través de encuestas, por la legitimidad del sistema político entre los colombianos, preguntando a los entrevistados qué tanto confían en las tres ramas del poder público y la alcaldía, y hasta qué punto se encuentran satisfechos con la democracia en general. En los últimos años, nuestros estudios cuantitativos han mostrado una disminución significativa de la confianza de los colombianos en las instituciones públicas. Disminución que, como lo sugiere la Gráfica 1, está correlacionada con la satisfacción de los ciudadanos frente a la provisión de servicios básicos.

La Gráfica 1 es el resultado de dos modelos de regresión lineal en los que se estimó el efecto que tiene la satisfacción con los servicios básicos sobre los niveles de confianza ciudadana hacia las instituciones públicas. El primer modelo estima dicha relación en el caso de las instituciones del nivel nacional y el segundo en el caso de las alcaldías a nivel local<sup>2</sup>. En los modelos se incluyeron, como controles, el género, la edad, la zona de residencia, el nivel educativo y una variable que captura el espectro político de los ciudadanos (izquierda, centro, o derecha). La Gráfica 1 muestra las predicciones lineales de confianza, tanto en las tres ramas de poder como en la alcaldía, para distintos niveles de satisfacción con los servicios básicos (de 0 a 100 en el índice de satisfacción). El modelo completo se presenta en los anexos de este informe.

Conforme a lo que se espera en la literatura, la Gráfica 1 muestra que la satisfacción con los servicios básicos que provee el Estado colombiano se relaciona positivamente con la confianza ciudadana hacia las instituciones públicas. Por ejemplo, si comparamos un ciudadano cuyo nivel de satisfacción con los servicios básicos es de 10, en un índice de 0 a 100, con otro ciudadano cuyo nivel de satisfacción es de 100, la diferencia en la confianza esperada en las tres ramas de poder público es de 30 puntos porcentuales. Según este modelo, el ciudadano menos satisfecho con los servicios básicos tendría un nivel de confianza en las tres ramas de poder público de 30, en la escala de 0 a 100, en contraste con el ciudadano más satisfecho, cuyo nivel de confianza esperada sería de 60. Observamos el mismo patrón en el modelo donde la variable dependiente es la confianza en la alcaldía, aunque en este caso la relación entre la satisfacción con los servicios básicos y la confianza

---

<sup>2</sup> Para esto, construimos dos índices: uno de satisfacción con los servicios básicos, que representa la variable independiente de interés en los modelos, y otro de confianza institucional. Por un lado, el índice de satisfacción con los servicios básicos se construyó con las variables de satisfacción con la calidad de las escuelas públicas, los servicios de acueducto y alcantarillado, los servicios médicos y de salud públicos y el estado de las vías, carreteras y autopistas. El índice tiene un coeficiente de confiabilidad de 0.71. Por otro lado, el índice de confianza institucional se construyó con las variables de confianza en el Presidente de la República, el Congreso Nacional y el sistema judicial. El índice tiene un coeficiente de confiabilidad de 0.61.

esperada es más pronunciada, lo que indica que la confianza en la alcaldía se ve más afectada por la insatisfacción de las personas con la provisión de servicios básicos. En particular, si retomamos el mismo ejemplo de contraste entre ciudadanos con niveles de satisfacción de 10 y 100, la diferencia en el nivel de confianza esperada en la alcaldía sería de 60 puntos porcentuales (20 vs 80). Por lo tanto, estos resultados sugieren que en la medida en que aumente la satisfacción de los colombianos con los servicios básicos, se espera que la confianza institucional también mejore.

A pesar de que estos resultados nos muestran que mejorar la percepción de las personas sobre los servicios básicos que provee el Estado es primordial para solucionar la crisis de la confianza ciudadana en las instituciones, los datos cuantitativos no son suficientes para identificar qué es lo que hay que mejorar en términos de provisión de servicios básicos para que la ciudadanía se sienta satisfecha. Razón por la que es importante estudiar desde un enfoque cualitativo los motivos por los cuales los ciudadanos están satisfechos o insatisfechos con la provisión de servicios básicos.

También es relevante estudiar dicha relación si se tiene en cuenta que los datos del informe de Democracia e instituciones del Barómetro de las Américas 2018 sugieren que existen bajos niveles de satisfacción con los servicios básicos que provee el Estado colombiano. Por ejemplo, el porcentaje de personas satisfechas con la calidad de las escuelas y con el estado de las vías se ha mantenido estable desde 2012 (Plata et al., 2018). En promedio, el 54.1% de los colombianos está satisfecho con la calidad de las escuelas públicas y el 43.5% considera que el estado de vías, carreteras y autopistas es satisfactorio. Por otro lado, el estudio encontró que la satisfacción con los servicios médicos ha disminuido, pasando de 39% en 2012 a 29.6% en 2018. Finalmente, la proporción de entrevistados satisfechos con los servicios de acueducto y alcantarillado no ha tenido un cambio significativo entre 2016 y 2018. En ambos años, en promedio el 55.5% de los entrevistados respondió estar satisfecho con los servicios de acueducto y alcantarillado.

Adicionalmente, el mismo informe mostró que la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios de educación, salud, agua, y vías y carreteras presenta algunas diferencias significativas a nivel regional. Por ejemplo, en regiones como Bogotá y el Pacífico hay un menor porcentaje de personas satisfechas con la calidad de las escuelas públicas (43.4% en promedio), en comparación con regiones como la Central (65.5%) y la Oriental (56.9%). En términos de la satisfacción con el estado de las vías y carreteras, los entrevistados de la región Central se encuentran más satisfechos (56.6%) que los de las regiones Oriental (39.5%), Pacífica (31.1%) y Amazonía-Orinoquía (18.3%). En cuanto al servicio de acueducto y alcantarillado, en las regiones Pacífica y Caribe están los mayores desafíos, pues en ambas regiones menos de la mitad de los entrevistados está satisfecho con estos servicios (44.4% y 48.5%, respectivamente). Además, estos niveles de satisfacción son significativamente menores a los observados en Bogotá (66.3%) y la región Central (68.1%). Por último, Bogotá es la región del país donde existe un menor porcentaje de personas satisfechas con el servicio de salud (23.1%).

Para desarrollar el presente informe se utilizaron las respuestas de los participantes de los grupos focales correspondientes a los estudios de 2017 y 2018 a la pregunta sobre qué necesidades y problemáticas creían que había en su región y en Colombia<sup>3</sup>. En total se obtuvieron 91 referencias al respecto. Para analizar estas referencias se identificaron categorías emergentes que permitieron clasificar los problemas mencionados por los participantes de acuerdo con el servicio básico en el que se presentan.

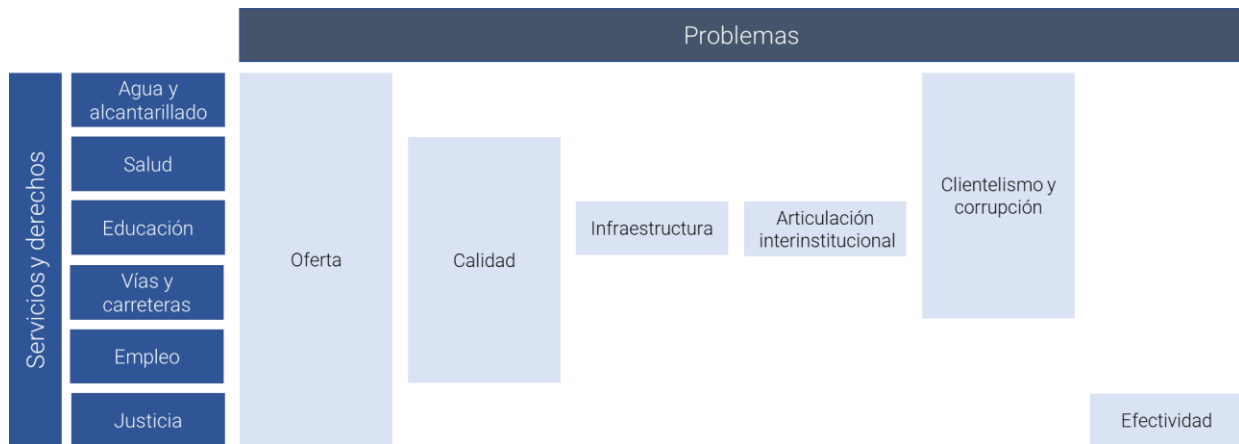
En el análisis cualitativo, las categorías emergentes son una herramienta usada principalmente para darle orden a información recolectada con fines exploratorios. Por su nivel de especificidad, estas categorías se distinguen de aquellas que se establecen antes de los procesos de recolección. Esto quiere decir que las categorías emergentes están contenidas dentro de las previamente establecidas. Por ejemplo, las categorías emergentes que se identificaron para clasificar los problemas mencionados por los participantes de los grupos focales en relación con la provisión de servicios básicos se agrupan en una categoría más amplia que recoge las opiniones y percepciones ciudadanas sobre las condiciones de vida en el país y la gestión del Estado en general. Por lo tanto, dado que en los grupos focales se preguntó de manera abierta a los participantes acerca de los principales problemas que perciben en sus territorios o en el país, en este caso las categorías emergentes fueron un instrumento adecuado para organizar la información recolectada.

Las categorías emergentes que arrojo este ejercicio se presentan en las columnas de la Figura 1: oferta, calidad, infraestructura, articulación interinstitucional, clientelismo y corrupción, y efectividad. En las filas, la Figura 1 clasifica los problemas que fueron mencionados por los participantes de los grupos focales por tipo de servicio básico: agua y alcantarillado, salud, educación y vías y carreteras. Además, incluimos dos filas para empleo y justicia, pues a pesar de no ser servicios básicos, los participantes de los grupos focales también mencionaron que el Estado enfrenta problemas en la garantía de estos derechos. Cabe resaltar que empleo es un sector que no compete solamente al Estado, sino también al sector privado, pero lo incluimos porque fue recurrente en las discusiones de los grupos focales y en ocasiones se asocia con la gestión de las instituciones públicas.

---

<sup>3</sup> Cabe resaltar que en 2017 se les preguntó a los participantes cuáles creían que eran las mayores necesidades de su región, debido a que el estudio de ese año fue una muestra especial en los municipios PDET, en la que se realizaron 16 grupos focales en cuatro municipios de las regiones Pacífica, Caribe y Amazonía-Orinoquía, y en 2018 se les pidió que nombraran qué tipos de problemáticas consideraban que había en Colombia, ya que ese estudio fue una muestra representativa a nivel nacional, con 16 grupos focales en Bogotá y 3 municipios de las regiones Pacífica, Oriental y Caribe. Por este cambio en la guía de grupo focal entre un año y el otro, los datos obtenidos no son completamente comparables, razón por la cual la información recolectada se utilizó de forma complementaria.

Figura 1. Problemas en la provisión o garantía de servicios básicos y derechos



Los participantes de los grupos focales mencionaron diversos problemas relacionados con el funcionamiento del Estado, particularmente en cuanto a la provisión de servicios básicos y la garantía de derechos. Las 91 referencias que identificamos en los estudios de 2017 y 2018 se distribuyen temáticamente de la siguiente forma: educación (29.7%), empleo (29.7%), salud (18.7%), vías y carreteras (8.8%), agua y alcantarillado (4.4%) y justicia (3.3%)<sup>4</sup>. En la Tabla 2 de los anexos se puede ver la distribución de referencias por problema, servicio básico o derecho, y municipio.

Además, llama la atención que, pese a no realizarse el mismo número de grupos focales en todas las regiones del país, en la región Pacífica se aportaron significativamente más referencias, en comparación con el resto de las regiones (48 referencias, que equivalen al 53% del total). Este resultado coincide con los datos regionales presentados más arriba, en los que se muestra que la región Pacífica está entre las regiones con el menor porcentaje de entrevistados satisfechos con los servicios públicos. Esto sugiere que en esta región es donde se presentan más problemas con la provisión de estos servicios.

Otra idea general es que existen problemas que son transversales a los diferentes servicios básicos y derechos que debe proveer o garantizar el Estado. Como se puede ver en la Figura 1, estos problemas tienen que ver con oferta, calidad y clientelismo y corrupción. En la figura también podemos ver que al menos una de estas problemáticas se presenta en cada uno de los seis servicios sobre los que se registran referencias, como también hay servicios en los que se presentan simultáneamente problemas de oferta, calidad y clientelismo y corrupción (salud, educación y vías). Además, llama la atención que en el sector de la educación es en el que se presentan una mayor cantidad de problemas específicos de ese servicio, como deficiencias en infraestructura y falta de articulación interinstitucional. A continuación, se describen con más detalle los problemas en la provisión o garantía que presenta cada

<sup>4</sup> Adicional a esto, el 5.5% de las referencias obtenidas no se clasificaron en ningún servicio básico específico, en cuanto se refieren a la provisión de servicios básicos en general.

servicio o derecho, según los testimonios de los participantes en los grupos focales, con el objetivo de entender qué es lo que afecta la satisfacción de los colombianos con estos mismos.

### Agua y alcantarillado

En los grupos focales se manifestó que el servicio de acueducto y alcantarillado presenta problemas de oferta y corrupción. Por un lado, según los participantes, el servicio de agua potable es inexistente en algunas regiones del país. Para los participantes de los grupos focales la falta de este servicio básico afecta directamente la calidad de vida de los miembros de su comunidad, en cuanto tienen que destinar tiempo en buscar el recurso o consumir agua no potable. En Buenaventura, Valle del Cauca, un hombre joven habló de las consecuencias generadas por el desabastecimiento de agua potable en su zona de residencia: “No hay agua. La gente vive [de] cuando llueve, (...) recogiendo agua del aguacero; y con eso cocinan”.

Sin embargo, más allá de la preocupación por la no *oferta* de agua potable en su región, los participantes expresaron que es también importante solucionar los problemas de *corrupción* a nivel local, dado que los proyectos de acueducto y alcantarillado en ciertos municipios llevan años a la espera de ser ejecutados. En Puerto Libertador, Córdoba, un hombre describió de la siguiente forma este problema: “Nosotros tenemos como doce años esperando el acueducto, en cada movimiento de campañas, en cada mandato, lo prometen. Y nunca ha llegado”.

### Salud

De acuerdo con los participantes de los grupos focales, la red nacional de salud posee fallas en términos de oferta, calidad y clientelismo. En cuanto a la primera, según los participantes, la red de hospitales públicos del país no tiene la capacidad para cubrir la demanda de servicios médicos en la totalidad del territorio nacional. Lo que pone en riesgo la vida de las personas, pero especialmente la de los niños y los adultos mayores de las regiones más apartadas del país. En las siguientes citas podemos ver la forma en que los participantes se refirieron a este problema: “Nosotros no tenemos un hospital público. Hay un solo hospital privado y atiende Buenaventura y toda la costa pacífica, o sea que hay como 29 camas y eso no da abasto” (Hombre joven, Buenaventura); “Niños mueren diariamente en Colombia por no tener la oportunidad de [acceder] a la salud” (Hombre adulto, Sampués).

Para otros participantes, a pesar de que en su región hay oferta de servicios médicos, el problema de este servicio básico radica en su baja *calidad*. Por ejemplo, según los testimonios, en algunas regiones del país la atención que se le presta a las personas en los centros de salud no es la adecuada. En Puerto Libertador, Córdoba, una mujer se refirió de la siguiente forma al problema: “Uno va a urgencias, y prácticamente dejan morir a la gente ahí”; “Ya no atienden a la gente, o si te atienden no te dan lo que necesitas, sino que ellos pueden darte”.

Por otra parte, al referirse a la gestión del sistema de salud en su municipio, los participantes utilizaron expresiones como esta: “La política manipula la salud aquí” (Hombre adulto,

Sampués). Según los testimonios, en algunas regiones la estabilidad laboral del personal de los servicios de salud depende de asuntos político-electorales. En otras palabras, la injerencia de los políticos en el sistema de salud redundaría en problemas de mala gestión en algunos municipios y, a su vez, afecta la calidad del servicio. Así lo expresó un participante de Sampués, Sucre: “Si tú eres profesional y pones tantos votos, trabajas; si no pones tantos votos, para afuera. Han salido enfermeros buenísimos de ahí por no aportar los votos”.

## Educación

Según los testimonios de los participantes en los grupos focales, el sistema público de educación necesita mejorar en materia de oferta, calidad, infraestructura, articulación interinstitucional y gestión. En términos de *oferta*, en los grupos focales se manifestó que las oportunidades de acceder a la educación pública son pocas, debido a la escasa presencia de este servicio en algunas regiones del país. En Buenaventura, Valle del Cauca, una mujer se refirió de esta forma a la problemática: “las instituciones oficiales no están dando abasto para atender a toda la población estudiantil”. Además, esta problemática no solo se manifiesta en el acceso a la educación, también se evidencia en la precariedad del catálogo de carreras que se ofrecen en la educación superior. Según los participantes, los jóvenes de algunas regiones del país no tienen la posibilidad de estudiar carreras que les gustan o que podrían ayudar a solucionar las necesidades de su comunidad. En San Vicente del Caguán, Caquetá, una mujer se expresó de la siguiente forma al respecto: “Suele suceder, que no es lo que usted quiere estudiar, sino lo que le tocó estudiar”.

Asimismo, para el caso específico del SENA, los participantes manifestaron que en algunas regiones el problema de oferta se evidencia en la falta de cupos en los programas que se ofrecen y los tiempos de espera para inscribirse a estos mismos: “Dos años y medio para poder entrar” (Mujer joven, Buenaventura). De igual forma, los testimonios de los participantes indican que el déficit en la oferta de educación pública agrava el problema de desigualdad en el acceso a este servicio básico. Así lo expresó una participante de Bogotá: “Las personas de mayor disponibilidad económica tienen mejores posibilidades de estudio que la gente en general, no hay una igualdad”.

Por otra parte, se mencionó que, en contraposición al problema de oferta del sistema de educación, en algunas regiones se han diversificado las modalidades de estudio. También se percibe un avance en materia de educación presencial tras la firma del Acuerdo de Paz en 2016. En San Vicente del Caguán, Caquetá, una mujer joven se refirió de la siguiente forma a estos avances en el sector:

Ha venido incrementándose mucho la modalidad virtual, pero las universidades, pongo como ejemplo a la [Universidad de la] Amazonía, ahora que va a implementar su sede acá, va a crear una planta. Entonces está dando un giro total, porque fuimos un pueblo estigmatizado mucho tiempo, por ejemplo, por el flagelo del conflicto, pero hoy día, considero que la educación ha tenido un avance gigantesco. Y no sólo virtual, sino semi-presencial también.



En segundo lugar, en los grupos focales fue común escuchar que, pese a los avances de algunas regiones en materia de oferta presencial, la educación que reciben los niños y jóvenes sigue siendo de baja *calidad*. Desde la perspectiva de los participantes, el bajo rendimiento del sistema educativo se debe a que: “Los docentes siguen siendo los mismos que nos enseñaron hace 20 años” (Mujer adulta, San Vicente del Caguán); “No nos incentiva a ser ciudadanos críticos, ciudadanos creativos” (Hombre joven, Bogotá).

Sumado a esto, el deterioro en la *infraestructura* de las instituciones públicas de educación también fue mencionado en los grupos focales como uno de los principales problemas del sector en ciertas regiones del país. En algunos casos, los participantes manifestaron que las instalaciones de los jardines y colegios públicos no permiten que los niños reciban la educación en óptimas condiciones: “Uno va a algunas instituciones y los niños tienen que estudiar en el piso o sino como el pico y placa, hoy día sí, mañana no” (Mujer adulta, Buenaventura).

Otro problema mencionado por los participantes, y que está relacionado con el sistema público de educación, es la falta de *articulación* entre instituciones del Estado. De acuerdo con los testimonios, el proceso de aprendizaje de los estudiantes del SENA queda incompleto en muchas regiones del país porque los estudiantes no consiguen donde realizar las prácticas laborales. Por lo tanto, los participantes demandan mejor articulación entre instituciones de educación técnica, como por ejemplo el SENA, y otras agencias del Estado, en donde podrían culminar sus estudios. En Puerto Libertador, Córdoba, una mujer explicó de la siguiente forma el problema: “El hijo mío que terminó la carrera y ahí está acumulado porque no hay un hospital, no hay un centro de salud donde hacer las prácticas y por fuera necesita la experiencia para poder trabajar”.

Finalmente, los participantes manifestaron que en el servicio de la educación hay un problema de *gestión*, posiblemente a raíz de casos de corrupción, el cual afecta principalmente a los niños que no tienen la posibilidad de acceder a la educación privada: “Muchas veces se quitan los recursos humanos o los recursos [públicos] que necesita el municipio o una región” (Hombre joven, Santander de Quilichao). Al respecto, un hombre se refirió de la siguiente forma: “En el momento de hacer su respectiva elaboración y distribución son robados, (...) no llegan los recursos como son para los niños” (Hombre joven, Santander de Quilichao).

### **Vías, carreteras y autopistas**

En los grupos focales también se mencionó que el servicio de vías y carreteras presenta problemas en términos de oferta, calidad y corrupción. Por un lado, según los participantes, el déficit en la *oferta* del servicio de infraestructura vial es uno de los principales problemas en este aspecto en algunas regiones del país. La falta de vías, carreteras y autopistas, de acuerdo con los participantes, dificulta el acceso y la movilidad de las personas. En Santander de Quilichao, Cauca, un hombre se refirió de la siguiente forma: “Hay lugares [en] que el acceso es imposible porque no hay carreteras, o para llegar tiene que ser por trocha”.

Por su parte, al referirse a la *calidad* de la malla vial en sus municipios, los participantes utilizaron la palabra “mala”. Incluso, se mencionó que esto afecta directamente la vida de las personas, pero especialmente la de peatones y conductores. Un hombre en San Vicente del Caguán, Caquetá, dijo: “Podemos encontrar muchas calles demacradas, hay muchas calles sin pavimentar; esto genera en ocasiones accidentes por la magnitud de los huecos”.

En últimas, los participantes de los grupos focales atribuyen estos problemas a los casos de corrupción con los recursos públicos destinados a mejorar este servicio en algunas regiones del país. De acuerdo con los participantes: “No están trabajando como debe ser [los recursos públicos]. Siempre va a haber el que saca su tajada y no se va a hacer lo que se necesita” (Hombre adulto, San Vicente del Caguán).

## Empleo

Uno de los derechos mencionados en los grupos focales fue el empleo, específicamente por sus fallas en materia de acceso y calidad. Cabe resaltar que el Estado no debe proveer empleo a todas las personas, como sí lo hace con los servicios básicos, pero sí debe garantizar la generación de empleo y que las condiciones de trabajo de los colombianos sean dignas. En términos de acceso, algunos participantes de los grupos focales manifestaron que en sus regiones “No hay oportunidades laborales” (Hombre joven, Buenaventura). Situación que está asociada, según los participantes, con las acciones del gobierno y los políticos locales. Por ejemplo, se percibe que los niveles de desempleo en el país tienen que ver con decisiones del Gobierno nacional o con las dinámicas de clientelismo que se presentan en las instituciones públicas. En cuanto a las decisiones del gobierno, identificamos insatisfacción con respecto a los apoyos que recibe la población migrante, por considerar que los colombianos “se dejaron de lado” en las prioridades del gobierno. La siguiente cita ejemplifica esta situación: “Lo que está haciendo el gobierno es ayudando mucho a los venezolanos y a los colombianos dejándonos como a un lado” (Hombre adulto, Cali). En cuanto a las dinámicas de clientelismo, una mujer en Santander de Quilichao expresó: “Muchas veces hay oferta de empleo, pero las personas que se lo merecen no acceden a ellas, sino la amiga del concejal, la prima del alcalde y gente que no tiene conocimientos necesarios para ese empleo, es como estar en la rosca” (Mujer adulta, Santander de Quilichao).

Sumado a esto, los participantes mencionaron que el déficit en la *oferta* de empleo tiene efectos negativos sobre su comunidad, particularmente en términos de violencia y pobreza:

A veces el no tener como una oportunidad de empleo, como el no haber tenido la oportunidad de estudiar, de prepararse, hace que de pronto [los jóvenes] tomen las decisiones equivocadas. Entonces todo eso genera violencia, todo eso genera pandillas, todo eso genera más pobreza, más ganas de irse por el dinero fácil (Mujer adulta, Cali).

En los grupos focales también identificamos algunos testimonios que dan cuenta de la baja *calidad* de los empleos, como por ejemplo esta mujer en Buenaventura, Valle del Cauca: “Hay muchas personas estudiadas que están manejando taxis, limpiado; aunque no son trabajos deshonestos, a uno le toca hacerlo así, malgastarse, limpiar baños, cuando tiene la capacidad

de tener un puesto más alto”. Además, según los participantes, la mala calidad de los empleos viene acompañada de salarios insuficientes e injustos. Al respecto, un hombre adulto en Sampués, Sucre, hizo esta comparación para evidenciar su descontento:

El mínimo está en 860 [mil], imagínese, ¿un político cuánto se gana? Ellos hacen el mínimo para uno, pero no lo hacen para ellos. Imagínese usted, ganar setecientos y algo para pagar servicios, la comida, para vestirse. En una casa hay que trabajar como cinco. El mínimo no sirve para nada.

## Justicia

Desde la perspectiva de los participantes en los grupos focales, el derecho a la justicia tiene fallas en términos de oferta y efectividad. Por un lado, los testimonios de los participantes evidencian que el déficit en la *oferta* de justicia corresponde a la falta de funcionarios de la rama judicial en algunas regiones del país. Al respecto, un hombre joven en Buenaventura, Valle del Cauca, comentó:

Aquí hay desaparición forzosa [por] cantidades; más de 400-500 casos. Y hay uno o dos fiscales investigando eso. O sea que nunca van a llegar a sacar un análisis total de qué es lo que está pasando con la gente. Entonces eso es una problemática que no se ha [solucionado], las autoridades también están disminuidas.

Sin embargo, para los participantes el acceso al sistema judicial en sus regiones no es una garantía de justicia, debido a la baja efectividad del sistema. Por ejemplo, algunos participantes manifestaron que, a pesar de que en algunas regiones del país existen canales de denuncia, esto no garantiza que se castigue a los criminales. De hecho, ante la baja efectividad de la rama judicial las personas consideran válido impartir justicia por medio de otras formas, como la justicia por mano propia. Un hombre se refirió de la siguiente forma al respecto:

Me robaron el teléfono, puse la denuncia y yo quería que armaran el operativo y eso para que me lo encontrarán, pero realmente me tocó buscar alternativas, me tocó hablarle a mi hermano para que pues me hiciera el favor y me lo recuperara (Hombre joven, San Vicente del Caguán).

## 3. Conclusiones

En este informe exploramos las razones por las cuáles las personas se encuentran satisfechas o insatisfechas con la provisión de servicios básicos y la garantía de derechos en sus regiones. Esto último teniendo en cuenta que, según la literatura y los resultados cuantitativos presentados más arriba, la satisfacción ciudadana con los servicios básicos que provee el Estado tiene un efecto directo sobre la confianza de las personas hacia las instituciones públicas del nivel local y, en menor medida, del nivel nacional. Por esta razón, para resolver la crisis de confianza que atraviesan las principales instituciones públicas del país es crucial mejorar la percepción de los colombianos sobre los servicios básicos.

En términos generales, encontramos que, de acuerdo con los testimonios de los participantes de los grupos focales, la provisión de servicios básicos y la garantía de derechos por parte del Estado colombiano presentan múltiples fallas, que afectan la percepción de satisfacción de las personas con estos mismos. En este sentido, la información cualitativa nos mostró que la confianza en las instituciones públicas no solo está relacionada con la satisfacción ciudadana frente a la provisión de servicios básicos, como lo propone la literatura especializada, sino que también con la garantía de derechos por parte del Estado. Adicionalmente, evidenciamos que existen algunos problemas que son transversales a los diferentes servicios básicos o derechos que debe proveer y garantizar el Estado.

Por otro lado, en términos más específicos, encontramos testimonios que evidencian que la insatisfacción de las personas con los servicios básicos y derechos que debe proveer y garantizar el Estado colombiano va más allá de un problema de déficit en la oferta de estos mismos en algunas regiones. Por ejemplo, los participantes de los grupos focales perciben que, sumado al problema de oferta, los servicios de salud, vías y carreteras, y educación presentan fallas en términos de calidad, clientelismo y corrupción. En el sector de la educación también se presentan problemas específicos de ese servicio, como el deterioro de la infraestructura y la falta de articulación interinstitucional. En cuanto al servicio de agua y alcantarillado, el informe mostró que, además del problema de oferta en algunas regiones del país, la insatisfacción de las personas también tiene que ver con los casos de corrupción que rodean los recursos destinados a mejorar el sector. Por último, encontramos que, en cuanto a la garantía de los derechos de acceso al empleo y justicia, las personas demandan no solo mayor oferta, sino también mejor calidad de los empleos y efectividad a la hora de castigar a los criminales.

En síntesis, parte de la crisis de la confianza en las instituciones puede ser producto de las evaluaciones que realizan las personas al funcionamiento del Estado en materia de provisión de servicios básicos y garantía de derechos. Por lo tanto, a raíz de los múltiples problemas que perciben los ciudadanos con los servicios básicos y sus derechos en las diferentes regiones del país parecería que el apoyo al sistema político está lejos de superar su crisis, a menos que el país avance en términos de provisión de servicios básicos y garantía de derechos.

Sin embargo, el informe cualitativo sobre Servicios básicos, seguridad y Fuerza Pública en tiempos de Covid-19 del Observatorio de la Democracia sugiere que la percepción de los ciudadanos frente a la provisión de servicios básicos no está mejorando. De hecho, Calderón et al., (2020) mostraron cómo, debido a los retos que enfrenta el Estado colombiano para proteger a los ciudadanos de los diferentes efectos de la pandemia, la percepción de satisfacción con la provisión de servicios básicos pudo haber empeorado, sobre todo en servicios como la educación y la salud. En otras palabras, algunos ciudadanos perciben que durante la cuarentena general de 2020 la calidad de ciertos servicios y bienes públicos desmejoró, afectando la calidad de vida de las personas.

En conclusión, mientras que las personas no vean respuestas frente a los problemas que los afectan directamente y a su comunidad seguirá el escepticismo ciudadano frente al sistema político en general y la desconfianza en instituciones particulares. Por el contrario, un actor político interesado en recuperar la confianza ciudadana en las instituciones debería trabajar en pro de satisfacer las necesidades y solucionar los principales problemas que afrontan las personas en las diferentes regiones del país. De esta forma, la percepción ciudadana del desempeño del Gobierno podría mejorar y, en consecuencia, recuperar la confianza ciudadana en las instituciones públicas que se ha perdido en la última década.

#### 4. Referencias

Calderón, J., Gaviria, A. & García-Sánchez, M. (2020). Servicios básicos, seguridad y Fuerza Pública en tiempos de Covid-19. Observatorio de la Democracia. Universidad de los Andes. <https://obsdemocracia.org/publicaciones/cualitativo/>

Easton, D. (1975). A re-assessment of the concept of political support. British journal of political science, 5(4), 435-457. <https://doi.org/10.1017/S0007123400008309>

Plata, J., Rivera, D. & Rodríguez-Raga, J. (2018). Democracia e Instituciones. Colombia: Observatorio de la Democracia. Universidad de los Andes. <https://obsdemocracia.org/temas-de-estudio/datos/>

#### 5. Anexos

Tabla 1. Estimación de modelos de regresión sobre confianza institucional

	Confianza en las tres ramas de poder	Confianza en la alcaldía
Satisfacción con servicios básicos	0.316 (0.030)***	0.635 (0.053)***
Sexo	0.214 (0.902)	1.418 (1.603)
Edad	0.144 (0.038)***	0.026 (0.054)
Zona urbana	-5.250 (1.879)***	-1.264 (2.382)
Nivel educativo	-0.816 (0.192)***	-0.220 (0.233)
Ideología (Izquierda/Derecha)	2.181 (0.238)***	1.031 (0.262)***
Constante	22.842 (4.241)***	9.462 (5.474)*
N	1,530	1,530

La tabla presenta los coeficientes y los errores estándar (entre paréntesis). Además, para cada variable, la tabla señala con uno (\*), dos (\*\*) o tres asteriscos (\*\*\*) el nivel de significancia estadística de la variable, al 90%, 95% o 99%, respectivamente.

Tabla 2. Cantidad de referencias cualitativas por sector, problema y municipio

Problema														
Sectores	Ref. por sector	% por sector	Oferta	Calidad	Infraestructura	Articulación interinstitucional	Clientelismo y corrupción	Efectividad						
Agua y alcantarillado	4	4,3956044	2 Buenaventura 1 Santander de Quilichao				1 Puerto Libertador							
Salud	17	18,6813187	2 San Vicente del Caguán 1 Buenaventura 1 Bogotá 1 Sampués	1 San Vicente del Caguán 2 Buenaventura 1 Puerto Libertador 1 Bogotá 1 Sampués 2 Cali 1 San Martín			1 Buenaventura 1 Bogotá 1 Sampués							
Educación	27	29,6703297	2 Buenaventura 3 Puerto Libertador 3 San Vicente del Caguán 2 Bogotá	1 Santander de Quilichao 2 San Vicente del Caguán 2 Bogotá 1 Cali	4 Buenaventura	4 Puerto Libertador 2 Santander de Quilichao	1 Santander de Quilichao							
Vías y carreteras	8	8,79120879	1 Santander de Quilichao 1 San Martín	1 Buenaventura 1 San Vicente del Caguán			2 Buenaventura 1 San Vicente del Caguán 1 San Martín							
Justicia	3	3,2967033	1 Buenaventura							2 San Vicente del Caguán				
Empleo	27	29,6703297	4 Buenaventura 2 Puerto Libertador 4 Santander de Quilichao 1 San Vicente del Caguán 2 Cali 2 San Martín 1 Sampués	4 Buenaventura 4 Santander de Quilichao 1 Sampués			1 Buenaventura 1 Puerto Libertador							
General	5	5,49450549					1 Buenaventura 3 Santander de Quilichao 1 San Vicente del Caguán							
<b>Total por problema</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>40,65934066</b>	<b>28,57142857</b>	<b>4,395604396</b>	<b>6,593406593</b>	<b>17,58241758</b>	<b>2,197802198</b>

Colombia Rural Posconflicto 2017  
Barómetro de las Américas 2018