

Servicios básicos, seguridad y Fuerza Pública en tiempos de Covid-19

Diciembre 23, 2020

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

El primero de septiembre terminó la cuarentena general en Colombia, en principio decretada por dos semanas, pero que el Gobierno nacional extendió por 5 meses ante el avance del nuevo coronavirus. Dadas las restricciones a la movilidad, durante ese periodo de tiempo el Observatorio de la Democracia llevó a cabo de manera virtual los grupos focales correspondientes al estudio especial 2019 *Colombia, un país más allá del conflicto*. En total se hicieron 17 grupos focales con hombres y mujeres de 8 municipios.¹ Aunque la guía de los grupos focales no estaba diseñada para conocer las opiniones de los participantes frente a la situación generada por la Covid-19, en el desarrollo de estos mismos los participantes nos compartieron sus experiencias sobre la pandemia. Por esta razón, consideramos relevante analizar y compartir las opiniones de los participantes frente a los temas relacionados con la cuarentena que fueron más recurrentes en los grupos focales: la provisión de servicios básicos, la situación de seguridad y las acciones de la policía.

En total se obtuvieron 63 testimonios sobre la crisis sanitaria, los cuales se distribuyen temáticamente así: servicios básicos (31.7%), seguridad (28.6%), fuerza pública (19%), gestión institucional (8%), cambios en los hábitos de vida (6.3%), líderes sociales (3.2%) y post-pandemia (3.2%). Para este informe hicimos especial énfasis en la información agrupada en las categorías de servicios básicos, seguridad y fuerza pública. Esto último, no solo porque fueron los temas más recurrentes, agrupando cerca del 80% del total de los testimonios asociados a la pandemia, sino también porque, en conjunto, nos permiten ver la percepción de los ciudadanos frente a la capacidad del Estado para proteger a la población de los diferentes efectos de una pandemia.

Servicios básicos

Cerca de la tercera parte de las experiencias compartidas por los participantes de los grupos focales acerca de la cuarentena están relacionadas con la provisión de servicios básicos. En los testimonios encontramos opiniones frente a estos servicios en general, así como algunas percepciones puntuales frente a los de telecomunicaciones, educación y salud. En términos

¹ De manera consistente con el diseño muestral del estudio Colombia, un país más allá del conflicto, para el trabajo de campo cualitativo se eligieron municipios con distintos niveles de exposición a la violencia del conflicto armado y de capacidad estatal (ver especial multimedia del estudio en: <https://www.especiales-multimedia.obsdemocracia.org/>). Así, se hicieron grupos focales en dos municipios PDET de mayor capacidad estatal: Chaparral, Tolima y Ciénaga, Magdalena; dos municipios PDET de menor capacidad estatal: Zambrano, Bolívar y Mesetas, Meta; dos municipios no PDET de mayor capacidad estatal: Victoria, Caldas y Puerto Berrío, Antioquia; y dos municipios no PDET de menor capacidad estatal: Villanueva, Bolívar y Concordia, Antioquia. En todos los municipios se hicieron grupos focales con mujeres y hombres, por separado, y en Concordia se hizo un grupo focal adicional mixto, para un total de 17 grupos focales.

generales, algunos participantes comentaron que durante la cuarentena las tarifas de los servicios básicos aumentaron significativamente en su región, lo que complicaba cumplir con su pago dada la crisis económica generada por la Covid-19. De acuerdo con un participante de Concordia, Antioquia: “con esta cosa del covid, hay [en] unas partes que llegan muy caros; y usted sabe que esta situación económica está muy complicada, porque ya no es lo mismo para uno trabajar”.

En cambio, un participante resaltó que, en medio de la cuarentena general algunos gobiernos locales crearon medidas de alivio económico en materia de servicios básicos, garantizando los derechos fundamentales de las personas y su acceso a los servicios básicos. Al respecto, un hombre en Puerto Berrio, Antioquia, manifestó lo siguiente:

Esta pandemia nos ha permitido el alivio de servicios, porque algunos municipios han tomado [como] propia las deudas de los servicios, también se ha garantizado que durante el lapso de esta cuarentena las personas no sean desalojadas, ni que les sean cortados los servicios básicos. Entonces eso [es] algo fundamental, porque una persona que no tenga acceso a agua potable, que no tenga acceso a la electricidad, no tiene una calidad de vida.

Por otro lado, en términos más específicos, algunos participantes se refirieron a la calidad del servicio de telecomunicaciones durante la cuarentena y sus efectos sobre las actividades diarias de las personas, como la educación virtual. Por ejemplo, al preguntar en los grupos focales cuál era el peor servicio básico en su municipio, una participante de Puerto Berrio, Antioquia, respondió: “¿El que peor funciona? En estos momentos de pandemia, ha sido el internet; pésimo, pésimo, pésimo. El internet ha estado malísimo”. Sumado a esto, en otras regiones del país los participantes manifestaron que la baja calidad del servicio de internet dificulta el acceso de los niños a la educación, especialmente los que viven en zonas rurales. Al respecto, una mujer en Chaparral, Tolima, opinó lo siguiente:

En este momento por la pandemia, la comunicación para los niños, sobre todo en la zona rural, es casi imposible, ellos no pueden conectarse. Entonces los profesores les mandan copias, cuando es un derecho que debería tener toda la población, llámese rural o urbana. Para mí eso es como lo peor que hay en estos momentos, porque no hay tanta facilidad [de conexión].

Pese a los problemas de conectividad que afectan el servicio de educación en ciertas regiones, algunos participantes destacan que el sector de la educación adaptó su funcionamiento de forma correcta a las necesidades que generó la pandemia. Por ejemplo, un participante de Concordia, Antioquia, comentó que: “Por el momento está bien. En este caso de la pandemia han buscado y hecho bien diseñando estrategias para estudiar desde casa” (Mixto, Concordia).² Incluso, hubo participantes que relataron sus experiencias

² Este testimonio lo aportó una persona del único grupo focal en el que participaron hombres y mujeres al mismo tiempo, realizado en el municipio de Concordia, Antioquia.

positivas con estrategias como la educación virtual o la educación remota, y resaltaron el esfuerzo de los maestros por adaptarse a las condiciones de la cuarentena, como se muestra en las siguientes referencias: “Por aquí nos hemos podido comunicar de muchas maneras. [Por ejemplo], ahorita estoy haciendo dos cursos con el Sena y los hago virtual, y para mí es buenísimo porque no puedo salir de mi casa y estoy estudiando” (Mujeres, Zambrano); “Los profesores se esfuerzan para que lleguen los paquetes de estudio de la semana, de la quincena, casa por casa; o sea, ellos trabajan con lo poquito que tienen, pero trabajan duro” (Hombres, Zambrano).

A pesar de que los participantes de los grupos focales reconocen el esfuerzo hecho por los maestros para adaptarse a la educación virtual, hay participantes que perciben como ineficaces las estrategias adoptadas por el sector educativo en medio de la pandemia, en parte porque, según ellos, disminuye la calidad de la enseñanza a los niños. Al respecto, una participante de Ciénaga, Magdalena, se refirió de la siguiente forma:

En mi opinión, el método que están utilizando los docentes para dar las clases a los alumnos me parece que no es la correcta, no es lo mismo darle un material a un niño, que tenerlo en el aula y darle una explicación a fondo del tema. También las video llamadas, me parece que no es lo primordial, me parece a mí que deberían acabar eso porque en sí los niños no están aprendiendo absolutamente nada.

Además de los problemas de calidad de la educación virtual, otros participantes manifestaron su insatisfacción con las nuevas modalidades de estudio, porque implican más trabajo para los niños y los padres en casa, especialmente para las mamás. En Victoria, Caldas, y Ciénaga, Magdalena, dos participantes expresaron de la siguiente forma su percepción al respecto: “Siempre están poniendo mucho trabajo, les está quedando muy pesado a las mamitas de sentarse con los niños a hacer sus trabajos, porque igual hay algunos trabajos que de pronto [los niños] no entienden”; “Mi hija hace décimo y le mandaron una cartilla en donde tiene una cantidad de talleres; hay veces que ella no entiende y prácticamente me toca hacerlos a mí”.

Por último, los participantes de los grupos focales manifestaron opiniones divididas frente a la calidad de los servicios de salud en medio de la pandemia. Por un lado, para algunos participantes los servicios médicos han mejorado significativamente durante la pandemia, no solo en términos de atención a los pacientes sino también en el cuidado de su personal. De acuerdo con una mujer de Puerto Berrio, Antioquia: “Ha mejorado mucho y me parece excelente. Han traído ayudas y les están colaborando mucho. El supervisor de seguridad ha estado muy pendiente en ayudar con los equipos de protección para los médicos y también mercados para las enfermeras”.

Por otro lado, algunos participantes calificaron los servicios de salud en su municipio como el peor servicio básico, en parte por no tener las instalaciones adecuadas para responder a la crisis sanitaria y por la atención prestada durante la cuarentena general. Frente a las instalaciones físicas, un hombre en Mesetas, Meta, expresó lo siguiente: “El peor servicio creo [que] es la salud, porque ahorita se está viendo con el asunto del covid que no tenemos como

esas instalaciones adecuadas por si llegara a presentarse algo así como lo que estamos viviendo ahora”. Además, frente a la atención de los servicios de salud, una participante en Victoria, Caldas, manifestó su inconformidad con la modalidad de consultas de telemedicina, por considerar que dificulta la valoración médica de los pacientes, especialmente cuando se trata de niños:

Ahorita que pasó esto lo del covid-19 empeoró. Por ejemplo, a mi hermana se le enfermó el niño, llamó a urgencias y dijeron que no era una urgencia. Después volvió y llamó a los días y le dijeron que la cita debía ser por teléfono. ¿Cómo van a medicar a un niño por teléfono si usted no sabe qué es lo que tiene? Yo pensé que la doctora iba hasta la casa a revisar el niño, cuando dijeron que no, que era por teléfono, entonces me parece que es algo pésimo. Ahorita uno no puede ir al hospital, pero yo considero que deberían ir a la casa y revisar al niño o la persona que está enferma, y no por teléfono porque eso es muy maluco, medicar uno mismo a una persona sin saber de verdad qué tiene.

Seguridad

El segundo tema que más mencionaron los participantes de los grupos focales tiene que ver con la seguridad a nivel local. Algunas personas enfatizaron en la reducción de la violencia, mientras que otros expresaron su preocupación por fenómenos de seguridad, como los robos, que seguían afectándolos en medio del aislamiento. Por un lado, existe la percepción entre algunos participantes de que la violencia en sus municipios disminuyó de forma significativa, posiblemente a causa de la cuarentena. Por ejemplo, en Puerto Berrio, Antioquia, una mujer se refirió de la siguiente forma al cambio en la percepción de seguridad: “A principio de año hubo mucha violencia, el año pasado bastante violencia; pero estos días ha estado muy calmadito, de pronto es por la pandemia en la que estamos, que la gente ni sale”. Para estos participantes, las amenazas a la seguridad que han disminuido con la cuarentena son el asesinato de civiles, el microtráfico en espacios públicos y la delincuencia común. Sin embargo, cabe resaltar que algunos participantes expresaron sus dudas sobre la sostenibilidad de esta mejoría de seguridad, opinando que se trata de un cambio temporal a raíz de la cuarentena: “Ahora que ya se acabe [la cuarentena] eso vuelve a ser igual y la misma cuestión [de inseguridad]” (Mujeres, Zambrano).

Por otro lado, también existe la percepción entre algunos participantes de que la delincuencia común en sus municipios aumentó drásticamente durante la cuarentena general. Así lo expresó un hombre en Puerto Berrio, Antioquia: “Ha venido aumentando el número de hurtos aquí en el municipio, (...) han estado robando y las cámaras de vigilancia los captan en pleno toque de queda”. De hecho, ante el aparente aumento de los hurtos en su municipio, las personas han optado por organizarse con sus vecinos para establecer mecanismos de vigilancia en su lugar de residencia. Al respecto, una mujer se refirió de la siguiente forma:

[Primero] tratar de asegurarse uno en su casa, decirles a los vecinos si uno ve algo raro; avisarle al otro vecino [es] lo que hemos optado por hacer. Acá

en la casa hacemos turnos para dormir con esta cuarentena, nos ponemos turnos; el uno se acuesta temprano y se para [a] las doce y así estamos tratando de cuidarnos porque por aquí se están metiendo en las casas, eso no es algo que está oculto, se están metiendo en las casas y uno tiene que tratar de vigilar (Mujeres, Villanueva).

Otra preocupación mencionada por los participantes es el control social que ejercen algunos actores armados ilegales en zonas específicas del territorio nacional. Por ejemplo, en Mesetas, Meta, durante la cuarentena se distribuyeron panfletos de las disidencias de las FARC, advirtiéndole a la sociedad civil que el grupo armado tomaría cartas en el asunto si las personas continuaban incumpliendo el aislamiento obligatorio. Según un hombre en Mesetas, Meta, ante esta situación: “No se puede hacer nada, porque ¿uno qué va a hacer frente a un grupo tan grande y armado? No se puede hacer nada, lo único es acatar la norma y quedarse en la casa”. Sin embargo, llama la atención que otros participantes percibían como beneficioso el control social que ejercen esos actores armados, en cuanto hacían cumplir las medidas de cuidado social: “en Mesetas como tal no hacen caso de la cuarentena, entonces ellos le ponen como mando a eso” (Hombres, Mesetas).

Policía

Estudios anteriores del Observatorio de la Democracia han mostrado que la confianza de los colombianos en esta institución es decreciente. Además, nuestro estudio nacional más reciente mostró que menos de la mitad de los colombianos confiaba en la Policía (42.4%) (Plata et al., 2018). La información cualitativa recolectada durante el periodo de aislamiento obligatorio corrobora este resultado de desconfianza hacia la Policía Nacional y nos da elementos para entender las causas de este fenómeno.

Para algunos participantes, el papel de la Policía en medio de la cuarentena fue una demostración de la incapacidad de esta institución para tener autoridad sobre los ciudadanos de ciertas regiones. Por ejemplo, un hombre en Puerto Berrio, Antioquia, se refirió de la siguiente forma a esta percepción:

Aquí en el barrio a veces pasan para hacer cumplir el aislamiento y el toque de queda, y los pelaos los cogen de burla, corren y están ahí para provocarlos. [Pero] pasa el ejército y ahí sí se esconden, entonces es como ese tipo de cosas con el desprestigio que tienen. [Con] lo que pasa en las calles se nota.

Esa imagen de falta de autoridad de la Policía parece tener consecuencia directa sobre la percepción de las personas frente a la calidad del servicio que presta esta institución. Un residente de Ciénaga lo resume en el siguiente testimonio:

Es un servicio muy deficiente. Con la pandemia estamos viendo que no hay autoridad aquí en Ciénaga, las personas andan en la calle deliberadamente y la Policía pasa por encima de ellos, aunque no tengan pico y cedula, [y] no son capaces de decir “tienen un comparendo, o váyanse para su casa” (Mujeres, Ciénaga).

Paradójicamente, algunos participantes calificaron como “injustas” las sanciones impuestas por la Policía Nacional ante el incumplimiento de algunos ciudadanos de las restricciones de movilidad en medio de la cuarentena, entre ellas el pico y género. En Puerto Berrio, Antioquia, una mujer explicó de la siguiente forma esta impresión:

Ahora que estamos en pandemia, hay gente que sale a las calles a comprar sus víveres y salen en su motico (sic). Tras de que les quitan la moto, les hacen un comparendo; entonces ¿con qué van a pagar ellos si no tienen empleo, si hay tanto desempleo? A mí me parece injusto eso.

A lo anterior se suma que algunos participantes en los grupos focales afirman que los ciudadanos no han recibido un trato adecuado por parte de los agentes de policía. Según esta percepción, los policías han sido intolerantes y han desconocido las necesidades particulares que algunos ciudadanos enfrentaron durante la cuarentena. Al respecto, una mujer de Villanueva, Bolívar, se refirió de la siguiente forma:

Muchas personas [que] están acostumbradas a hacer sus cosas han recibido malos tratos de parte de la Policía, porque la Policía como que se desespera de ver la gente en la calle y comienzan a tratar muy mal a las personas. [A] muchas personas les toca incumplir la norma, digamos el pico y placa, porque vive con una sola persona en la casa, casos especiales, y la Policía a veces es muy intolerante.

Los testimonios presentados anteriormente sintetizan una de las paradojas que enfrenta la Policía en el ejercicio de su misión. Por una parte, algunos ciudadanos le reclaman a esta institución más acciones y autoridad, mientras que otros cuestionan las acciones de la Policía cuando esta ejerce su autoridad. Más allá de este dilema, lo cierto es que los ciudadanos reclaman de la Policía un mejor trato y eso es algo en lo que los miembros de esta institución deben mejorar.

Cabe resaltar que las percepciones frente al funcionamiento de la Policía Nacional durante la pandemia no son solo negativas. Para otros participantes, dicha institución reforzó la seguridad en sus barrios. En las siguientes referencias podemos ver las formas en las que hombres y mujeres de distintos municipios hacen referencia a estos cambios: “Pues sí, ya en este tiempo de pandemia están como más activos, bajando como más seguido a los sectores” (Hombres, Concordia); “La seguridad por acá, pues en este momento como estamos en cuarentena, la autoridad baja mucho y está muy pendiente por el covid-19” (Mujeres, Puerto Berrio).

En resumen, las experiencias presentadas en este informe evidencian los retos que enfrenta el Estado colombiano para proteger a los ciudadanos de los diferentes efectos de una pandemia. En los grupos focales fue común que los participantes mencionaran que la calidad de algunos servicios y bienes públicos desmejoró en el contexto de la cuarentena (educación), afectando la calidad de vida de las personas. En cuanto a la garantía de seguridad en las regiones, las opiniones de los participantes apuntan a que la violencia ha

disminuido, mientras que los robos van en aumento. Sobre el papel de la Policía en la cuarentena, algunos participantes resaltaron el trabajo de esta institución para garantizar la seguridad en sus barrios, pero predominó la percepción de que la institución tiene poca autoridad y es ineficaz para hacer cumplir las medidas de cuidado social. Sin embargo, para muchos participantes, cuando la Policía ejerce su autoridad suele hacerlo pasando por encima de los derechos de los ciudadanos.

Referencias

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/encuestas/>