

# Confiar en el Estado

escrito por Santiago Silva

La mañana del 4 de abril de 2018, en medio de la plazoleta de La Alpujarra en Medellín, se presentó uno de los ejercicios pedagógicos que acompañarían la estrategia de cambio cultural “Medellín está llena de ciudadanos como vos”. Servidores públicos, periodistas y algunos ciudadanos curiosos revoloteaban alrededor de cuatro cajas de madera que concentraban su atención. Son las Tiendas de la confianza, chazas de autoservicio con paquetes de papitas, maní, chocoramos, y demás. Hay instrucciones de uso en una placa de madera sobre la caja con los productos; la cosa es muy sencilla, tomar lo que uno quiere, pagar su valor en la misma caja, devolverse del dinero acumulado si es necesario. Nadie vigila las tiendas, solo al final del día se hace caja para saber qué tanto de lo vendido fue pagado.

Es un experimento y al tiempo, un artefacto de la estrategia de cultura ciudadana. Pretende una reflexión individual de cada comprador, pero, sobre todo, una reflexión colectiva sobre qué tanto confiamos en otros y qué tanto esperamos que sean confiables en situaciones en las que existe el riesgo de dar razón a nuestros peores prejuicios sociales.

Aquella mañana de hace cuatro años yo trabajaba como subsecretario de ciudadanía cultural de Medellín. “Ciudadanos”, el nombre práctico de lo que estábamos lanzando ese día, era la respuesta a meses de trabajo sobre la necesidad de un programa de cambio cultural que “sacara a relucir lo mejor de las personas”. O de los medellineses, en este caso. Las Tiendas eran una expresión bonita de este esfuerzo, pero confieso que no eran la gran apuesta de la estrategia, nuestras esperanzas estaban puestas en la entrega de reconocimientos ciudadanos como las “fotocultas”. Pero en esta mañana de la presentación escogí pararme a un lado de una de las tiendas mientras que ocurrían los asuntos tradicionales de la atención a medios en las que mis jefes son protagonistas.

Con mi carné al cuello y gafas delatoras, llamé la atención de una señora que se había acercado a la tienda por pura curiosidad. Me preguntó

cómo funcionaban y para qué eran. Respondí atento, pero sin demasiados detalles. Ella tomó algo de la tienda (ya no recuerdo qué, pero asumo que fue el por entonces baratísimo chocoramo a dos mil pesos), dejó el dinero del pago en el lugar indicado, y mientras me daba una mirada de despedía confesaba, con una pisca de emoción traicionando la garganta: “esta es la primera vez que el Estado confía en mí”.

Era un comentario rápido, pero absolutamente sincero. La presentación de las Tiendas continuaba, pero era imposible dejar de pensar en lo que pueden hacer gestos sencillos, excusas en forma de chazas que ponen de manifiesto una deuda fundamental. No ha sido común las expresiones de confianza desde el Estado a los ciudadanos. Nuestra legislación y la tarea cotidiana de muchos de nuestros funcionarios es la reproducción perversa de la desconfianza en los demás. Una especie de resignación a la perversidad ajena; en tanto vivimos rodeados de despreciables y potenciales criminales y tramposos, tratémoslos como tal. Es el ataque preventivo que tanto confiesa la desconfianza.

Esa mañana, y por esa conexión extraordinariamente obvia realizada por aquella ciudadana, las Tiendas de la confianza pasaron de ser algo complementario de “Medellín está llena de ciudadanos como vos” a ser su representación más recordada y apreciada por las personas. Eventualmente, realizamos un experimento con 500 tiendas en toda la ciudad, una especie de prueba general de confiabilidad, que aprobamos con creces: el porcentaje de pago fue de 96% en unos 12.000 productos vendidos. Las tiendas -el Estado- confiaron en las personas y las personas fueron recíprocas.

Uno puede, y hasta cierto punto debería, desconfiar de los políticos, pero resulta fundamental que pueda confiar en el Estado. En sus instituciones y representaciones, sus miembros, sus logos, sus ideas y procedimientos. Confiar en el Estado tiene la implicación de reproducir confianza respecto a otros actores sociales y procedimientos fundamentales para el funcionamiento de nuestros sistemas políticos. Asuntos como la violencia política, la falta de legitimidad en las decisiones públicas e incluso, la adhesión a las leyes se ven influenciadas por la confianza que le tenemos a las instituciones que delimitan

nuestras vidas. Pero puede resultar muy difícil reproducir confianza en un entramado institucional que no confía en sus ciudadanos.

La sorpresa de la ciudadana que compro por primera vez en la Tienda de la Confianza es al tiempo alerta y oportunidad.