



Medios de comunicación y participación ciudadana: control ciudadano democrático en la era digital en Colombia

Media and citizen participation: democratic citizen control in the digital age in Colombia

Laura Orozco-Madrid ¹

1. Especialista en Gestión para el Desarrollo Territorial, Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia. Comunicadora social, Universidad Sergio Arboleda, Santa Marta, Colombia. Correo electrónico: lauraorozcovm@unimagdalena.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8909-6277>

Tipología: Artículo de reflexión

Para citar este artículo: Orozco-Madrid, L. (2022). Medios de comunicación y participación ciudadana: control ciudadano democrático en la era digital en Colombia. *Saberes Jurídicos*, 2(1): 65-70.

Recibido en mayo 30 de 2022

Aceptado en junio 6 de 2022

Publicado en línea en junio 30 de 2022

RESUMEN

Palabras clave: Las alternativas mediáticas digitales que se han consolidado en los últimos años han permitido que los gobiernos acerquen cada vez más su gestión a los ciudadanos y, también, que estos puedan hacer seguimiento, vigilancia y control permanente de las acciones administrativas que ocurren en el ámbito de lo público. Entonces, resulta fundamental la convergencia entre medios de comunicación, veedores, ciudadanos participativos y administraciones públicas, que impulse el buen ejercicio de la democracia y propenda por optimizar la transparencia de la gestión pública. El artículo surge de la revisión teórica y de los datos publicados por estudios sobre el Índice de Gobierno Abierto 2020 y el Índice de Gobierno Digital 2021 para la Gobernación del Magdalena y los mismos indicadores para la Alcaldía de Santa Marta, así como también el Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño Institucional de la misma entidad del Distrito. Finalmente, se consultó la Encuesta Virtual “Mi Voz Mi Ciudad” de la organización Santa Marta Cómo Vamos para 2021.

ABSTRACT

Keywords: The digital media alternatives that have been consolidated in recent years have allowed governments increasingly closer to citizens management and also that they can do monitoring, surveillance and permanent control of administrative actions occurring in the public sphere. Then, convergence between the media, stakeholders, citizens and public administrations that promote the good exercise of democracy and seek to optimize the transparency of public management is fundamental. The paper emerges from the theoretical review and data published by studies on the Open Government Index 2020 and the Digital Government Index 2021 for the Gobernación del Magdalena and the same indicators for the Alcaldía de Santa Marta, as well as the Index of the Dimensions Management and Institutional Performance of the same entity of the District. Finally, the Encuesta Virtual “Mi Voz Mi Ciudad” of the Santa Marta Cómo Vamos organization for 2021 was consulted.

INTRODUCCIÓN

La democracia es una forma de organización mediante la cual un gobernante toma decisiones que promuevan el bien común e implica una ciudadanía que acompañe permanentemente la gestión pública y que entienda la necesidad de

participar en ella. Una gestión pública transparente se caracteriza por posibilitar dicha participación ciudadana, la cual se logra más allá de informar a los ciudadanos de las actuaciones de los gobernantes en la administración para que ejerzan control (Barassi, 2016). Esta información se convierte en el insumo para que los ciudadanos puedan realizar control social democrático a sus gobernantes y por

ello se implementa en Colombia, por ejemplo, una ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública que busca formalizar el carácter abierto de la información generada a partir de cualquier acción política.

Sin embargo, ha quedado en evidencia que la simple implementación de leyes al respecto no es suficiente para que los gobernantes brinden la información necesaria para tal control social democrático, o que los medios utilizados sean los más apropiados para tal fin. Este panorama de la democracia colombiana reivindica la necesidad de explorar otras alternativas para que los ciudadanos se informen de la gestión de sus gobernantes, emergiendo los escenarios digitales como los espacios propicios, por la facilidad de acceso, los niveles de utilización y el bajo costo que implican, donde se desarrollan nuevos fenómenos de intercambio y comunicación para acompañar la administración pública y las actividades que allí se llevan a cabo.

Si bien la democracia descansa sobre algunos principios fundamentales, la relación medios de comunicación y participación ciudadana dinamiza el ejercicio democrático; por ello, el abordaje teórico de tales conceptos basó la elaboración del presente escrito.

Medios de comunicación y participación ciudadana

Está claro que la comunicación y los profesionales que la ejercen tienen una responsabilidad en el escenario político en cuanto brindan información al ciudadano (Jebril et al., 2013) para estar actualizados de lo que sucede constantemente en la gestión de los bienes del Estado por parte de sus gobernantes. Se considera que los comunicadores posibilitan al individuo “identificar sus problemas y plantear soluciones a partir del diálogo y la negociación de intereses, conduciendo a la definición de objetivos y metas que orienten la acción ciudadana, moderando instancias de decisión” (Carrasco Alegre, 2013).

Así pues, Couldry (2021) refiere que “los medios de comunicación desempeñan un papel básico de cara a hacer nuestras vidas llevaderas: haciendo circular

significados de un lugar a otro, conectan espacios y ayudan a configurar territorios”. Esto, podría llevarse al plano de la comunicación, entendida como proceso que propicia la participación ciudadana en la gestión pública.

No obstante, es preciso resaltar que la participación ciudadana no se genera de manera espontánea sin que estos muestren voluntad e interés permanente. Por ello, se alude a un ciudadano comprometido y atento de la gestión pública. Además, es indispensable, de parte de quien administra lo público, que entregue al ciudadano la información pertinente acerca de su gestión para que pueda apropiarse de los mecanismos consagrados en el ordenamiento jurídico respecto a la participación ciudadana activa. Es necesario que se generen espacios en los que se promueva la participación a partir de un encuentro de opiniones, en el que prime el diálogo, más allá de la recepción de los contenidos de los medios de comunicación (Cuadros Rodríguez et al., 2015).

Al respecto, Carrasco Alegre (2013) sostiene que los espacios en los que se genera participación de los ciudadanos resultan privilegiando el valor de la comunicación y son efectivos en el hecho de estimular el interés de los ciudadanos, aunque la realidad muestra que los escenarios institucionales continúan funcionando, simplemente, como espacios de difusión, tal como se concebía anteriormente.

Closa (2013) coincide en que la implementación de las nuevas formas de participación política es una posibilidad para que los ciudadanos deliberen, controlen y tomen decisiones en espacios que propenden por el fortalecimiento de la democracia y la ampliación de nuevos significados para ella. Por ello, Cabezuelo-Lorenzo et al. (2016) sugieren que los medios y las administraciones deben considerarse y actuar en la actualización de las rutinas laborales y emplear nuevos mecanismos que conduzcan a mejorar la elaboración de información para que sea útil y colabore con el propósito de la transparencia.

Respecto al particular, Grabe y Myrick (2016) sostienen que una gestión transparente se caracteriza por posibilitar la participación

ciudadana, de tal forma que se le brinden la información y las herramientas idóneas al individuo, o a los colectivos interesados, para que responsablemente puedan ejercer el control social en un contexto democrático.

No obstante, González Gómez (2016) sostiene que, si la información suministrada por los gobernantes para posibilitar el control social ciudadano no es real o entregada a tiempo, esto afectará directamente el ejercicio de la democracia y la confianza de la ciudadanía en las acciones de las entidades públicas. Por ello, Gaytán Olmedo (2005) manifiesta que un control social es efectivo cuando el ciudadano tiene la posibilidad de acceder a información clara, completa, oportuna y equitativa sobre los movimientos de la gestión pública; lo que le permite hacer un comparativo con las necesidades que le atañen a él y a su comunidad.

Pero, además, esta información debe ser soportada por el quehacer del periodismo que, en su función de vigilancia, debe actuar como guardián de una acción transparente del poder y, en una vía hacia el ciudadano, trabajar por hacerle conocer las consecuencias de la acción de las administraciones para que estas lleguen de manera comprensible al público; es decir, ser un mediador de información clara y eficaz (Kovach y Rosenstiel, 2003).

Control social y medios de comunicación

El concepto de “control social” implica referirse a una modalidad de participación que permite a las personas u organizaciones evaluar resultados e impacto de acciones desarrolladas por el Estado, en cumplimiento de los mandatos constitucionales y de su –fin primordial: el bienestar colectivo o también llamando “bien común”. Es decir, es un derecho y un deber que tiene la ciudadanía de controlar la gestión de lo público. La vigilancia en la toma de decisiones durante el proceso de gestión pública, la ejecución de obras, programas y proyectos, la prestación de servicios y el manejo de recursos, son temas que están íntimamente relacionados con el control social.

En Colombia, el ciudadano puede ejercer dicho control social, entre otras, a través de veedurías

ciudadanas, que son mecanismos democráticos que permiten a los ciudadanos ejercer control y hacer vigilancia sobre las actividades que se realicen debido a la gestión pública, siendo muchas de ellas afectadas por la corrupción u otro tipo de intereses que van en contra del bien común. Sin embargo, un grave problema que se presenta en el país respecto a las veedurías ciudadanas es que no todos los veedores cuentan con los conocimientos y la preparación requerida para ocuparse de todas las obligaciones que ello implica.

Este ejercicio de control social ciudadano encuentra soporte en los medios de comunicación, pues en su ya reconocido e idealizado rol de guardianes de la democracia se constituyen en los espacios para hacer partícipes a los ciudadanos de la gestión de sus gobernantes, para reconectar al individuo al ejercicio de lo público, para que el ciudadano reciba la información adecuada para ejercer el control social que lleva a la transparencia.

Son, además, ese espacio desde el cual se puede potenciar la capacidad de deliberación ciudadana, ofrecer información con miras a la participación, apoyar los procesos ciudadanos con un buen cubrimiento (y especialmente un adecuado seguimiento), dar elementos para la creación de capital social, al tiempo que hace de los medios actores y promotores del diálogo social. Por esto se afirma, siguiendo a Botero et al. (2014), que comunicación para la democracia y democracia en la comunicación implica definir e implementar un marco de derechos que responda a las nuevas características de la época actual y que refleje su importancia social. Y este es un desafío que interpela al conjunto de la ciudadanía a tomar cartas en el asunto (p. 25).

Se entiende, entonces, que los medios de comunicación tienen una responsabilidad fuerte respecto al control social y, en general, al ejercicio de la democracia, pues la reconexión activa del ciudadano a la vida pública será posible si los medios retoman su *ethos*.

Es así como la revisión teórica induce a la consolidación de veedurías ciudadanas, en aras de integrar la relación entre los medios de comunicación y los veedores; pero, más allá, se hace

necesario crear nuevas alternativas de visualización, participación e intercambio de información que favorezcan a estos dos actores en su ejercicio de vigilancia y control social.

Para ello, la utilización y el fortalecimiento de los escenarios digitales son formas de propender por una ciudadanía más informada y participativa en asuntos públicos, debido a que en cuanto a acceso y facilidad permiten que el espectro de usuarios-ciudadanos sea más amplio.

Ahora bien, esto es comparado con el análisis de los datos extraídos de fuentes oficiales, cuyos estudios permiten conocer, por un lado, el nivel de cumplimiento de la Gobernación del Magdalena y la Alcaldía de Santa Marta frente a la información que deben reportar para el conocimiento de los ciudadanos.

RESULTADOS

Para el desarrollo del trabajo fue necesaria la revisión del índice de Gobierno Abierto (IGA) 2020, realizado con la colaboración del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y el Archivo General de la Nación, en el marco de la estrategia preventiva de monitoreo diseñada por la Procuraduría General de la Nación.

Por otro lado, con el fin de conocer cuál es el desempeño de la Gobernación del Magdalena y la Alcaldía de Santa Marta en cuanto a la información proporcionada por medios digitales para la toma de decisiones, fue precisa la revisión del Índice de Gobierno Digital (IGD) 2021, realizado en el marco de la Estrategia Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

A su vez, se consultó el Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño Institucional de la Alcaldía de Santa Marta, para conocer, en el área de Información y Comunicación, cómo fue su comportamiento durante el 2020.

También se examinaron los resultados de la Encuesta Virtual Mi Voz Mi Ciudad, promovida por

la organización Santa Marta Cómo Vamos, en la que se hizo un seguimiento a la percepción ciudadana frente a la calidad de vida en el Distrito de Santa Marta para el segundo semestre del 2021, y la cual permitió conocer cuán participativos fueron los ciudadanos encuestados con respecto a los espacios promovidos por los gobiernos nacional, regional o local.

Es así como se encontró que la Gobernación del Magdalena, para el 2020, obtuvo un IGA de apenas 67,4 puntos, mientras que la Alcaldía de Santa Marta logró 4 puntos más para un resultado de 71,4. (Procuraduría General de la Nación, 2020)

Mientras tanto, la entidad territorial del departamento, en su IGD, logró en el eje “Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto” un 72,1, con recomendaciones como “mejorar las actividades de promoción y control social y veedurías ciudadanas, mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021). Por su parte, la institución del Distrito alcanzó sobre la misma variable un 58,9, con la recomendación de “mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano” (Ministerio de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones, 2021).

También, el comportamiento de la gestión y desempeño del Distrito de Santa Marta en la categoría “Información y Comunicación”, en 2020, no sobrepasó los 66,3 puntos, valor que decreció con respecto a 2019, que alcanzaba los 66,4 (Santa Marta Cómo Vamos, 2020)

Finalmente, en esta misma unidad territorial, de la población encuestada, solo el 19 % participó durante el 2021 en espacios de participación ciudadana promovidos por el gobierno nacional, regional o local, lo que quiere decir que el 81 % se abstuvo de movilizarse y generar acciones en estos escenarios (Santa Marta Cómo Vamos, 2021).

Por tanto, estos datos arrojados demuestran un reto para las entidades administrativas en cuanto a utilizar los espacios mediáticos virtuales, para

favorecer el ejercicio de veeduría y comunicación por parte de los ciudadanos, así como el compromiso ciudadano de vigilar y controlar la gestión pública, propender por estar más cerca de las decisiones gubernamentales, acceder a los espacios que promuevan las administraciones e impulsar la creación de nuevos escenarios donde estos puedan discernir sobre las acciones de los gobernantes.

Estas cifras convocan a que la ciudadanía se apropie de los medios digitales, especialmente de las redes sociales, como unos de los escenarios más propensos para la participación, para que puedan exigir información, comentar, opinar, cuestionar e interactuar con las entidades sobre la gestión que realizan.

Aunque también es preciso reconocer que, si bien las nuevas tecnologías han dado vigor a esta posibilidad, la velocidad e inmediatez de la información han incrementado el riesgo de distorsionar y confundir, por lo que “es esencial que los medios de comunicación desempeñen, al tiempo que sirven de vehículo de discusión, el papel de mediador y árbitro con toda honradez” (Kovach y Rosenstiel, 2003).

De la misma forma, los resultados permitieron reconocer que el control social realizado por los ciudadanos a los gobernantes es posible mediante alternativas mediáticas digitales, razón por la cual el gobierno colombiano debe realizar mayores esfuerzos a los ya realizados para tal fin. Así, la cuestión acerca de cómo promover tal control e incluso la participación ciudadana desde la virtualidad es un asunto vigente, porque supone un enfrentamiento entre el supuesto de que los usuarios tienen la libertad de elegir contenidos ofrecidos y ser políticamente activos y la realidad del país respecto a la poca información que reciben los ciudadanos sobre la gestión pública, en algunos casos, complicando su participación en la misma y el control que el ordenamiento jurídico colombiano les permite realizar.

CONCLUSIÓN

El hecho de que la información emitida por parte de las administraciones públicas no sea completa o no signifique un 100 % de lo necesario, genera complicaciones para que los veedores ciudadanos puedan hacer su labor. En ciertas situaciones, la carencia desarrolla poca confianza en los gobernantes que por omitir información no resultan transparentes en cuanto a su gestión, como se les exige. De allí la importancia de utilizar alternativas digitales para entregar la información pertinente, especialmente a partir de lo dispuesto en la ley 1712 de 2014, que hace de la información generada en el ejercicio de la gestión pública un elemento de libre y fácil acceso para la ciudadanía, partiendo del principio de máxima publicidad.

Un gobernante que entrega tal información de manera eficiente a la ciudadanía, no solamente mediante los medios tradicionales, sino que también involucra medios digitales, es un gobernante que hará más democrático y participativo el ejercicio de su gestión. Si bien existen algunos esfuerzos por utilizar las websites oficiales de las administraciones públicas en el país, muchas veces la información no se encuentra o los enlaces de acceso no funcionan, lo que rompe con la armonía y la finalidad del proceso.

Es importante también reconocer la necesidad de que los veedores puedan contar con plataformas digitales que recopilen y sistematicen los informes de las veedurías realizadas, así como también una herramienta digital que haga más comprensible la información de las veedurías para los ciudadanos en general.

Aunque progresivamente se ha visto un avance en la forma de gobernar, comunicar, hacer partícipes y vigilar virtualmente, es necesario aunar esfuerzos para que las administraciones, los ciudadanos, los veedores y los medios de comunicación puedan confluir en un mismo escenario donde la información en función de lo público esté al alcance de todos y sea útil, actualizada y accesible en tiempo real, con el fin de permitir que el control social democrático, especialmente el ejercicio de la veeduría, sea una acción política efectiva que esté

velando por el bien común y por el buen manejo de lo público.

Finalmente, se debe potenciar la utilización de estos espacios virtuales, tanto redes sociales como demás plataformas al servicio de la ciudadanía y de los medios de comunicación; además de pensar en la posibilidad de crear unos escenarios digitales nuevos que cumplan con los requerimientos y las necesidades de información que tiene la opinión pública frente a la administración en cada territorio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barassi, V. (2016). Datafied Citizens? Social Media Activism, Digital Traces and the Question about Political Profiling. *Communication and the public*, 494-499.
<https://doi.org/10.1177/2057047316683200>
- Botero Montoya, L. y Galvis Ortiz, C. (2014). *Comunicación pública. Una opción para la democracia*. Universidad de Medellín.
- Cabezuelo-Lorenzo, F., Rey-García, P. y Tapia-Frade, A. (2016). Análisis de las herramientas de control ciudadano sobre los representantes públicos: la transparencia informativa municipal en Castilla y León. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 1261-1279.
<https://www.revistalatinacs.org/071/paper/1145/65es.html>
- Carrasco Alegre, L. (2013). El rol de la comunicación en los procesos de participación ciudadana a nivel local: el caso del distrito de Barranco. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4752>
- Closa, G. (2013). Representación y participación democrática en los espacios locales. *Revista SAAP. Publicación de Ciencia Política de la Sociedad Argentina de Análisis Político*, 7(2), 516-518.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387133948030>
- Couldry, N. (2021). *Medios de comunicación*. Alianza Editorial.
- Cuadros Rodríguez, J. A., Arias García, S. y Valencia Arias, A. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *Encuentros*, 111-122.
- Gaytán Olmedo, M. S. (2005). Los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia del Estado de México. *Convergencia*, 51-73.
- González Gómez, H. (2016). Participación ciudadana en el desarrollo de la localidad de Chapinero. *Trabajo social*, 199-214.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2256-54932016000100199&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Grabe, M. y Myrick, J. (2016, 04). Informed Citizenship in a Media-Centric Way of Life. *Journal of Communication*, 66, 215-235.
<https://doi.org/10.1111/jcom.12215>
- Jebri, N., de Vreese, C., van Dalen, A. y Albæk, E. (2013). The Effects of Human Interest and Conflict News Frames on the Dynamics of Political Knowledge Gains: Evidence from a Cross-national Study. *Scandinavian Political Studies*, 201-226.
- Kovach, B. y Rosenstiel, T. (2003). *Los elementos del periodismo*. Santillana Ediciones.
- Ministerio de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones. (2021). *Índice Gobierno Digital*. Bogotá.
- Procuraduría General de la Nación. (2020). *Procuraduría.gov*.
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/Indice-de-Gobierno-Abierto.page>
- Santa Marta Cómo Vamos. (2020). *Informe de Calidad de Vida 2020*. Santa Marta.
- Santa Marta Cómo Vamos. (2021). *Encuesta Virtual Mi Voz Mi Ciudad*. Santa Marta.