



# La virtualidad: respuesta a la crisis de los mecanismos de control ciudadano en Colombia

## Virtuality: response to the crisis of citizen control mechanism in Colombia

 Víctor Castellanos Fernández de Castro<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Cartagena. <https://orcid.org/0000-0002-5642-2566>; Víctor Castellanos, Magíster.

**Tipología:** Artículo de reflexión

**Para citar este artículo:** Fernández de Castro, V.C. (2022). La virtualidad: respuesta a la crisis de los mecanismos de control ciudadano en Colombia. *Revista Saberes Jurídicos*, 2(2), 15 – 22.

Recibido en noviembre 22 de 2022

Aceptado en febrero 08 de 2023

Publicado en línea en octubre 04 de 2023

### RESUMEN

**Palabras clave:**

ciudadanía;  
control social;  
democracia;  
redes sociales.

Los mecanismos tradicionales de participación social en Colombia han mostrado ser ineficaces a la hora de desarrollar su accionar social. La falta de dinámicas que respondan a las necesidades democráticas se ha manifestado en procesos que contradicen la funcionalidad y el pragmatismo que la misma sociedad requiere en los asuntos públicos. Asimismo, la incongruencia de la estructura de estos mecanismos con respecto a la realidad social del país se potencializa por la carencia de una política de comunicación estable y eficaz capaz de aglomerar las necesidades ciudadanas y materializarlas en acciones. Por ende, la comunidad no entiende su rol frente a las acciones públicas, distorsionándose el verdadero sentido de poder ser parte de estos métodos. Esta situación ha desencadenado la falta de transparencia en los procesos que sustentan el ejercicio de vigilancia ciudadana a la gestión pública.

Por ello, es necesario entender la existencia de nuevos campos, en el que los ciudadanos tienen la capacidad de acercarse a nuevas formas de interacción, hecho que les permitirá tomar partida en las diferentes acciones sociales de su entorno (Haro de Rosario *et al.*, 2016). Dentro de estos escenarios, las redes sociales se muestran como espacios no solo de interrelación social, sino que también permiten que se desarrollen temas de interés público, lo que a su vez posibilita entenderlos como foros de persuasión política y de manifestación de pensamientos offline (McGregor, 2017; Miller *et al.*, 2015).

### ABSTRACT

**Keywords:**  
citizenship;  
democracy;  
social  
control;  
social  
networks.

The traditional mechanisms of social participation in Colombia have shown to be ineffective at the time of developing its social actions. The absence of dynamics that answer to the democratic needs has been manifested in processes that contradict the functionality and the pragmatism the same society needs in public matters. Also, the incongruity of the structure of these mechanisms with regard to the country's social reality is promoted by the lack of stable and effective communication politics capable of agglomerating civil needs and materializing them in actions. Hence, the community does not understand its role in public actions, distorting the real sense of being able to be a part of these methods. This situation has unleashed the absence of transparency in the processes that sustain the exercise of civil alertness to the public management.

<sup>1</sup> Universidad de Cartagena. <https://orcid.org/0000-0002-5642-2566>; Víctor Castellanos, Magíster.

In fact, it is necessary to understand the existence of new fields, where citizens have the aptitude to approach new forms of interaction, a fact that will allow them to run in the different social actions of its environment (Haro de Rosario *et al.*, 2016). In these stages, the social networks appear like spaces not only of social interrelation but also as mechanisms which allow develop topics of public interest, making it possible to understand them like forums of political persuasion and of declaration of thoughts offline (McGregor, 2017; Miller *et al.*, 2015).

## INTRODUCCIÓN

La democracia, teóricamente, ha significado durante años garantía de responsabilidad social, transparencia y equidad para las masas a la hora de configurar sus pensamientos, establecer sus lógicas y cimentar los paradigmas del pensar actual. Estas ideas no surgieron como una manifestación intrínseca de la realidad; por el contrario, fueron adoptadas por los ciudadanos debido a un conjunto de factores, entre los que se destaca el uso de las comunicaciones por parte de los Gobiernos, lo que conllevó así a fijar el sentido idílico de la democracia.

Es por esta razón que el individuo actual se muestra apático frente a las acciones políticas y, a la vez, estas no lo motivan a participar en la esfera pública de su entorno. No se siente parte ella. En consecuencia, las participaciones suelen ser esporádicas y lejanas de aquel ideal o de uno que al menos le permita comprender al Estado como aparato esencial para la vida social y como garantía del bien común. De este modo, Estanislao Zuleta (2006) expone uno de los problemas principales a la hora de entender nuestra forma de Gobierno: “Su fragilidad (democracia) procede de que es difícil aceptar el grado de angustia que significa pensar por sí mismo, decidir por sí mismo y reconocer el conflicto” (p. 77).

Sin embargo, no solo el problema de decidir por sí mismo es una de las dificultades a la hora de acercarse al ciudadano con la democracia, sino que también la manera en la cual se desarrollan estas decisiones y cómo el individuo puede

participar en ellas representan la ruptura de este con el Estado. Es precisamente aquí cuando se evidencia el verdadero problema, al intentar entender la democracia participativa y cómo los ciudadanos pueden intervenir en los asuntos que les competen como seres político-sociales. Estas acciones son mediadas por personas que muchas veces son lejanas a las problemáticas sociales de la ciudadanía (desempleo, servicios públicos, educación, servicio médico, etc.), paradójicamente escogidas por aquellos que sufren dichas dificultades.

La crisis de la democracia se manifiesta en el descontento de los ciudadanos desde su rol de votante. Un ejemplo de ello es que casi la mitad (45 %) de los encuestados en los países pertenecientes a la Unión Europea no se sienten satisfechos con el funcionamiento de la democracia en dichos Estados (European Commission, 2015). Del mismo modo, esta crisis no solo se representa en la baja percepción que tienen con respecto a la democracia, sino también en su baja participación en ella.

La carencia de estas prácticas representa un escenario predilecto para la corrupción y las prácticas ilegales. Al no existir una revisión y una vigilancia adecuada, se genera una entropía, una amalgama de ideas e imaginarios alejados de la realidad social, que a su vez requiere de prontas y más acertadas respuestas.

Como respuesta a estas debilidades y flaquezas de la democracia existen leyes de transparencia que permiten una visibilidad de las acciones y la

información de interés público; asimismo, esta debe garantizar la honestidad con la cual los Estados cumplen sus normas y las penas que deben pagar de no acatar sus obligaciones. En Colombia, por ejemplo, existe la Ley 1712 de 2014 o Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

En esta ley (1712, 2014) se anota que toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley (p.2)

De esta manera, al menos en el concepto legal, se tiene un soporte que permita exigir una transparencia en la información y las acciones realizadas por el Estado en asuntos que involucren a la ciudadanía y su integridad como actores sociales. Sin embargo, esto llevado a la práctica se complejiza y se dificultan muchos de sus principios, como lo son la facilitación, la celeridad, la eficacia, entre otros.

De la misma forma, la manera en la cual el individuo tiene la capacidad de vigilar y evaluar las acciones que realizan los gobernantes y políticos en su región es a través de los mecanismos de control ciudadano. Es precisamente a través de ellos como el individuo podrá entender el cumplimiento de la ley de transparencia y acercarse al ejercicio de la democracia participativa.

Sin embargo, las leyes estipuladas que rigen los métodos de control ciudadano y suponen fomentar la transparencia en los ejercicios democráticos no funcionan en la práctica y, en lugar de ser de directrices obligatorias para los administradores de lo público, “las leyes parecen un artificio utilizado por los representantes de los poderes públicos para

expresar interés en el asunto, pero no conducen inmediatamente al compromiso ni se sanciona el incumplimiento” (Muñoz y Peña, 2022, p. 222).

De esta forma, se puede encontrar, en la carta magna del Estado colombiano, el artículo 20 de la Constitución Política, que habla de la capacidad y el derecho del ciudadano para crear medios de comunicación y, sobre todo, la prohibición sobre la censura que legitima la autonomía y libertad de expresión (Constitución Política de Colombia, 1991). No obstante, en países como Colombia esto es una utopía, lejos de cumplirse.

Ante esta situación y entendiendo las dinámicas del Nuevo Mundo, la virtualidad se presenta como una respuesta oportuna ante la crisis de la democracia. Por ende, los Gobiernos han comprendido que precisamente allí se desarrollan las posturas y las interrelaciones de la sociedad actual, entendiendo también a las redes sociales como nuevos niveles de la misma.

De igual forma, al entender dicha importancia, algunos Estados del mundo han optado por mezclar estos mecanismos a la virtualidad, generando resultados positivos como es el ejemplo de los presupuestos participativos y, finalmente, logrando ser respuestas a la crisis que sufren los mecanismos tradicionales de control ciudadano.

Incluso, Colombia establece que se haga uso de estos mecanismos en pro de la ciudadanía. El artículo 3 de la ley 1978 de 2019 establece a las tecnologías de la comunicación como un derecho fundamental que el Estado debe propiciar para el bien común del país (Ley 1978 de 2019). Es decir, el Estado debe generar las garantías para el desarrollo de las TIC en toda la comunidad.

Por lo anterior, el escrito tiene como objetivo manifestar, teóricamente, la importancia de articular con la virtualidad estos mecanismos a fin de beneficiar a la democracia.

## DISCUSIÓN

Para el presente trabajo se tomarán como bases teóricas los conceptos de democracia participativa desde la perspectiva de Ramírez (2015; 2016), la importancia de la virtualidad desde Haro de Rosario *et al.* (2016), las redes sociales desde McGregor (2017), y su incidencia en los temas sociales desde Miller *et al.* (2015).

A través de la democracia participativa se prevé que el ciudadano tenga un contacto y una relación constante con el Estado, entendida esta como el conjunto de instrumentos (desde referendos, hasta presupuestos participativos) que buscan complementar la democracia representativa mediante una mayor participación política directa y un mayor control de los ciudadanos sobre sus gobernantes, con el objetivo último de profundizar y mejorar la democracia (Ramírez, 2016). Del mismo modo, es necesario entender que existe una diferencia entre el concepto de democracia participativa y participación ciudadana (Ramírez, 2015), puesto que la primera obliga a que los residentes intervengan en las decisiones, a diferencia de la segunda que no exige la toma de decisiones políticas, pudiendo limitarse al intercambio de información con el poder político.

De este modo, se asocia la toma de decisiones con la manifestación participativa de la democracia, siendo el diferenciador en el vasto y general concepto de la participación ciudadana. Pero, ¿cómo pueden los ciudadanos supervisar y, así, elegir en los asuntos políticos y no quedarse simplemente en el estado de espectadores? A través de los mecanismos de control.

En Colombia existen algunos mecanismos de control ciudadano que suponen salvaguardar la integridad del individuo en su rol de participante democrático, entre las que se encuentran la veeduría ciudadana, siendo una de las más utilizadas y de mayor renombre en el panorama nacional. Esta consiste en permitirle al ciudadano ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública frente a las autoridades; es decir, les proporciona a los habitantes del país la capacidad de supervisar las acciones del Gobierno y, además, poder tener una incidencia en las decisiones políticas para que así vayan de acuerdo con sus intereses como colectivos. Por ello, Peña (2017) manifiesta que las veedurías brindan “la posibilidad de que los ciudadanos se vinculen a la gestión pública de manera activa, uno de los principios de la democracia participativa” (p. 150).

Del mismo modo, existen otras formas de control ciudadano estipuladas por el Estado colombiano, como lo son la audiencia pública y la rendición de cuentas. La primera ha sido creada para que las entidades expongan a los ciudadanos los actos realizados en su gestión. El segundo ha sido creado como un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía para promover condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, logrando servir de aliciente para el desarrollo de los planes y los proyectos de acción en la comunidad. En este punto es necesario entender la importancia que ejerce sobre los presupuestos participativos y cómo el ciudadano debe conocer en qué se gasta el dinero destinado para un período de Gobierno.

Sin embargo, la baja participación electoral y el desapego que tiene el ciudadano colombiano para con los actos políticos, sumado a su vez a los altos niveles de corrupción, permiten comprender que estos mecanismos no funcionan en la realidad del país y que es

necesario comprender nuevas formas y campos donde se desarrollen estos métodos.

La transparencia es uno de los pilares principales de la democracia; sin ella no se pueden lograr los objetivos que como sociedad conlleven al desarrollo de la misma. Existen seis principios básicos de la transparencia (Rodríguez-Navas, 2021) que son: divulgación, fortalecimiento, visibilidad, comprensibilidad, diseminación y humanismo.

Es precisamente allí donde es necesario entender la existencia de nuevos campos, donde los ciudadanos tienen la capacidad de acercarse a nuevas formas de interacción, hecho que les permitirá tomar partida en las diferentes acciones sociales de su entorno (Haro de Rosario *et al.*, 2016). Estos campos han significado unos nuevos niveles de relaciones, unas maneras en las cuales el individuo actual no solo entiende y comparte su entorno, sino que también crea a partir de allí sus realidades y la forma en la cual se configuran los pensamientos sociales y políticos.

Del mismo modo, la naturaleza de la democracia permite una mezcla de esta con las nuevas tecnologías y con las maneras de desarrollar las nuevas interacciones, debido a que no es un fenómeno estático o universal, sino que cambia dependiendo de diversos factores y variables que la predisponen a estar en constante cambio, al menos en su forma funcional (Dahlgren, 2012).

Estos problemas de confianza en el Estado y la manera cómo manejan la información no son solo cuestiones que suceden en Colombia. En un estudio realizado en España (Simelio-Solà, 2021) a más de 10.000 habitantes y 605 municipios se constató que los ayuntamientos no reflejaban suficiente información y, por ende, la decisión de los ciudadanos estaba sesgada, hecho que demuestra un problema

funcional y estructural en el camino de la relación tecnología-comunicación y democracia. La agenda Setting (López, 2021) es la teoría que puede explicar estos comportamientos, pues a través de los medios, en este caso el Estado, puede dictaminar sobre qué se habla y sobre qué no, condicionando y sugestionando así la postura de los ciudadanos y, por ende, lo que sucede en su entorno.

De esta forma, se entiende que la democracia, en su búsqueda de estipularse como forma de gobierno sostenible, debe ir cambiando y adaptándose a los afanes del mundo y las nuevas tecnologías, especialmente en tiempos donde la sociedad ha desarrollado escenarios que trascienden las prácticas tradicionales de escritura, comunicación y asociación.

Sin embargo, también es necesario distinguir que, al ser una extensión (o paralelo, dependiendo de la perspectiva epistemológica) de la vida social, es sujeta a todo aquello que es humano (que el humano hace), incluyendo las corrupciones, el mal uso de las herramientas comunicacionales, la irresponsabilidad en la utilización de los recursos, etc. Toda una serie de conductas que son muy comunes en estos escenarios virtuales.

Dentro de estos escenarios, las redes sociales se muestran como espacios no solo de interrelación social, sino que también permiten que se desarrollen temas de interés público (McGregor, 2017), donde convergen posturas y opiniones que refuerzan las dinámicas sociales que a la vez fijan realidades. Esto, consecuentemente, posibilita entenderlos como foros de persuasión política y de manifestación de pensamientos *offline* (Miller, 2015).

Debido a que, al ser epicentro de las opiniones sociales, es sensible a cualquier trato de los temas políticos, las opiniones y las persuasiones en épocas de campaña.

Los pensamientos *offline* se refieren a todas las relaciones que suceden fuera del ámbito virtual, lejanas a las redes sociales (digitales); es decir, haciendo referencia a las relaciones interpersonales tradicionales. Lo que hacen las redes sociales es reproducir y ampliar las relaciones que existen *offline*. La importancia de estas redes, como lo es Facebook, radica en que muchos de los usuarios se relacionan con sus amigos (*offline*) más cercanos, lo que a su vez demuestra que las interacciones en Facebook son una buena medida de aproximación del mundo real (*offline*) (Jones *et al.*, 2013). Este hecho recalca no solo la representación de un mundo al otro, sino la importancia de lo *online* a lo *offline*, influyendo en las decisiones y la manifestación de las ideas políticas, como se expresó anteriormente.

Una de las características más importantes de las redes sociales es la expresión de ideas y de información que los usuarios emiten constantemente (Sheldon, 2013), lo que puede servir a la hora de caracterizar y entender a estas redes como formas de ejercer la democracia y desarrollar estrategias político-comunicacionales que optimicen el progreso de los mecanismos de control ciudadano.

Estas herramientas (redes sociales) surgen como una respuesta para facilitar la gestión comunicativa entre la administración y los ciudadanos (Cabezuelo-Lorenzo *et al.*, 2016), respondiendo así ante la ley de transparencia y el derecho a la información que esta exige. Esto conlleva a un nuevo entorno de relaciones de la información y que afianza aún más el entendimiento de la importancia de las redes sociales en la vida del hombre actual.

Pero también acaban siendo útiles para que los mismos 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” (Orozco, 2020, p. 69).

## CONCLUSIONES

Los mecanismos de control ciudadano en el país sufren problemas de índole estructural y funcional. Los reclamos, los derechos de petición y demás formas se concluyen en tiempos que no son adecuados a las necesidades de los ciudadanos. Dentro de estas herramientas, la veeduría es el principal y más popular mecanismo de control en el país; no obstante, esta sufre las mismas dificultades a la hora de desarrollarse. El problema radica en que las leyes y normas funcionan en el sentido legal y conceptual; es así como los funcionarios deben acatar dichas reglas y regirse por los procesos legales que, si bien exponen una ayuda al ciudadano, no sirven de una manera funcional y oportuna para otorgar respuestas eficientes a los problemas civiles. Precisamente acá es cuando las plataformas virtuales pueden servir para agilizar los procesos y demás acciones que funcionen para resolver problemáticas ciudadanas; sin embargo, también es necesario realizar una revisión a la estructura de las veedurías y demás mecanismos de control ciudadano.

La crisis de los mecanismos de control, sobre todo en las veedurías, se debe a diversos factores, entre los que se encuentra la lejanía que tienen los ciudadanos con respecto a lo público, lo que permite que estos sean accionados por personas que se desenvuelven en los ambientes gubernamentales, por lo general, políticos. Estos hechos dificultan aún más la autonomía de los mecanismos y la vigilancia de la ciudadanía sobre el Estado. Los que deben ser vigilados no pueden vigilarse. Asimismo, se llegó a la conclusión de que las veedurías funcionan principalmente como entes generadores de información y, en menor

medida, como vigilantes de las acciones estatales.

Esto muestra la importancia del uso de espacios virtuales para acercar a los ciudadanos colombianos a la gestión de recursos públicos realizada por el Estado. Los espacios virtuales que trajo consigo el internet han impactado las interacciones de los ciudadanos con su entorno e, incluso, con los servidores públicos, que a su vez deben entender la necesidad de hacer uso de estos para acercar al ciudadano y permitir una mejoría en la incidencia con respecto a las decisiones importantes de sus regiones.

Es muy importante seguir reconociendo la importancia que estos nuevos campos tienen para entender las relaciones del nuevo siglo, como también entender los problemas que sufren las formas tradicionales de ejercer control y ejecutar acciones en el marco de un gobierno democrático. Esto permitirá un control ciudadano a la gestión pública más eficiente y operativo.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

Congreso de la República. (2019). Ley 1978 de 2019 por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República. (2014, 6 de marzo). Ley 1712 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la

Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Constitución Política de Colombia. (1991).

Dahlgren, P. (2012). Mejorar la participación: la democracia y el cambiante entorno de la web. In *Internet y el futuro de la democracia* (pp. 45-67). Espasa.

European Commission. (2015). *Special Eurobarometer*. DG Communication.

Haro de Rosario, A. Sáez, A y Caba, M. (2016). Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? *New Media and Society*, 1-21.

Jones, J. J., Settle, J. E., Bond, R. M., Fariss, C. J., Marlow, C. y Fowler, J. H. (2013). Inferring tie strength from online directed behavior. *PloS one*, 8(1), e52168.

López, P. (2021). Agenda melding y teorías de la comunicación: la construcción de la imagen de los actores políticos en las redes sociales. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 21- 34.

McGregor, S. (2017). Personalization, social media, and voting: Effects of candidate self-personalization on vote intention. *New Media and Society*, 1-22.

Miller, P. Bobkowski, P. Maliniak, D. y Rapoport, R. (2015). Talking Politics on Facebook. Network Centrality and Political Discussion Practices in Social Media. *New Media and Society*, 68(2), 377-391.

Muñoz, J. y Peña, C. (2022). Transparency of local governments in Colombia: the case of the historical districts. *Revista Española de la Transparencia*, (14), 207-229.

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

Peña, C. (2017). Aportes de la relación medios - veedurías ciudadanas a la democracia participativa en Colombia. *RUTA Comunicación*, 8, 143-157.

Ramírez, A. (2015). ¿Más participación igual a mejor democracia? Acerca de la crítica a la democracia participativa. *Revista de Derecho Político*, 1(94), 183-218.

Ramírez, A. (2016). Participación ciudadana e interpretación de la constitución. Análisis de la jurisprudencia de la Corte Constitucional colombiana en materia de democracia participativa. *Revista IUS*, 10(37), 171-192.

Rodríguez-Navas, M. (2021). Transparency for participation through the communication approach. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 586.

Simelio-Solà. (2021). Transparent information and access to citizen participation on municipal websites. *El Profesional de la Información*, 1–30.

Sheldon, W. (2013). *Democracy Incorporated: Managed Democracy and the Specter of Inverted Totalitarianism*. Princeton University Press.

Zuleta, E. (2006). *Educación y Democracia: un campo de combate*. Hombre Nuevo.