

**Ciudadanía digital: propuestas para fortalecer la participación ciudadana en Medellín,
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación¹**

Digital citizenship: proposals to strengthen citizen participation in Medellín, Science, Technology
and Innovation District

Juan Sebastián Giraldo Caro²

Resumen

Este artículo abordó el concepto de ciudadanía digital a fin de comprender cómo se puede fortalecer la participación ciudadana en Medellín, Distrito de Ciencia Tecnología e Innovación, para lo cual, desde el enfoque cualitativo de investigación, de tipo documental y con alcance exploratorio, se identificaron los programas y resultados presentados por la alcaldía del distrito para el período 2020-2023, al tiempo que se planteó una propuesta que respondiera a la manera de fortalecer los procesos de participación ciudadana en la ciudad de Medellín. De esta forma, los resultados permitieron identificar, entre otros, que el índice de calidad de participación ciudadana se ubicó en 0,468 al final de 2023, lo cual representa un retroceso respecto al 0,511 del 2019, así como que la participación digital en la ciudad de Medellín no es representativa (7%) del total poblacional, lo que entonces dio pie a proponer la unificación de las plataformas web institucionales, paralelo a procesos de visibilización y capacitación necesarios que pueden coadyuvar a mejorar esta iniciativa.

Palabras clave: *ciudadanía digital, democracia, herramientas digitales, participación ciudadana y plataforma digital.*

Abstract

This article addresses the concept of digital citizenship in order to understand how citizen participation can be strengthened in Medellín, Science Technology and Innovation District, for which, from the qualitative research approach, documentary type and with exploratory scope, we identify . the programs and results presented by the district mayor's office for the period 2020-2023, while a proposal was proposed that responded to how to

¹ Artículo para optar al título de abogado(a). Asesor Temático: Andrés Felipe Sanmartín Sanmartín. Asesora metodológica: Dra. Elvigia Cardona Zuleta.

² Estudiante de derecho. Email: juan.giraldose@amigo.edu.co

strengthen citizen participation processes in the city of Medellín. In this way, the results allowed us to identify, among others, that the quality index of citizen participation was located at 0.468 at the end of 2023, which represents a decline compared to 0.511 in 2019, as well as that digital participation in the city of Medellín is not representative (7%) of the total population, which then gave rise to proposing the unification of the institutional web platforms, in parallel with the necessary visibility and training processes that can help improve this initiative.

Keywords: *digital citizenship, democracy, digital tools, citizen participation and digital platform*

Introducción

La ciudadanía digital, como un concepto de innovación y de pertinencia para el Distrito en que se convierte Medellín, configura la importancia de abordar este trabajo, el cual se enruta en proponer alternativas o viabilidades a las plataformas o mecanismos de participación que otorga la ley y que se desarrollan, o no en la ciudad que, como indica Galindo (2019), la sociedad debe pensarse en un uso público de la tecnología. (p. 171). De esta forma, cabe señalar que lo físico muchas veces es lo mejor, pero no lo más eficaz, de ahí que se traiga a colación el tema de la alfabetización digital, el acceso a internet y la adaptación con este tipo de herramientas respecto de las carencias y limitaciones que tienen las personas para presentárselas al Estado y a la Administración Distrital.

De esta forma, no se trata de participar de las discusiones temporales y neurálgicas de la ciudad, también se hace necesario coadyuvar en las tareas del Distrito en materia de seguridad, convivencia, movilidad, espacio público, etc. Aquí también hay una intención de que el ciudadano, no solo se apropie y tenga sentido de pertenencia frente al Estado e instituciones, sino también de la sociedad, de las complejas realidades que se forjan todos los días y que necesariamente exigen la atención primera de la comunidad. Pero para que el ciudadano tenga sentido de pertenencia por el Estado, desde la psicología de la conducta, es menester que este sienta o perciba satisfechas los requerimientos y carencias que presenta a la institucionalidad, de modo que se sienta cohesionado e incluido en esa interacción, esto es, que halle identidad (Huerta, 2018). Por ello, fortalecer la ciudadanía digital

(comprendida como la capacidad de interrelación entre el ciudadano y el Estado a través de medios digitales), con proyección a la inclusión dentro de la labor del Estado es importante si se quiere un ambiente social, más que democrático, articulado y consensuado respecto a lo fundamental, respecto a lo que afecta a todos por igual.

Ahora bien, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2023), para el nivel nacional en 2023, solo el 15% de la población manifestó pertenecer a grupos, organizaciones o instancias de participación ciudadana. (p. 14). Esto denota un panorama desalentador para los fines de un Estado democrático y participativo en el que sus ciudadanos no inciden en la toma de decisiones o en la evaluación, muy pertinente, que debería hacerle como administrado a este *gigante* administrador.

Para el caso de Medellín, a saber, la participación ciudadana, pese a estar por encima del porcentaje nacional, se ubica muy por debajo de lo que podría ser un dato alentador. Según la *Encuesta de Percepción Ciudadana 2019* (Medellín Cómo Vamos, 2019), para el año 2019, el porcentaje de habitantes que afirmaron hacer parte de una organización ciudadana era del 40%, lo que es igual al año inmediatamente anterior (2018), alentador frente al 28% de 2017, pero desalentador de cara al 46% de 2016. (p. 3)

Durante el año 2023, el porcentaje de ciudadanos que afirmó haber participado en alguna organización, red o espacio cerró con un 25%, significando una disminución de 2% respecto al 2022. Para el 2021, año de desarrollo de la Pandemia del Covid-19, la participación ciudadana se ubicó en 7%, la más baja desde que se hace la medición, incluso frente al 2020, año en que inició la Pandemia y se decretó el aislamiento total de la población; en este se presentó un porcentaje de participación del 34%. (Medellín Cómo Vamos, 2023. p. 68)

En Medellín, con base en los datos de *Medellín Cómo Vamos*, menos de la mitad de la población se involucra en escenarios de participación, esto es, organizaciones religiosas que realizan acciones comunitarias, redes sociales que promueven iniciativas ciudadanas, espacios de participación promovidos por el gobierno, organizaciones o grupos de protección ambiental, organizaciones profesionales, asociaciones voluntarias de caridad o beneficencia, partidos, movimientos o grupos políticos y grupos u organizaciones de derechos humanos.

Lo anterior deja ver, por un lado – *aunque parezca muy descabellado* – que una parte minoritaria de los ciudadanos inciden en las políticas, programas y estrategias que repercuten en toda la ciudad, de modo que los procesos democráticos y de participación en Medellín aún no se han consolidado ni solidificado.

Seguidamente, hay que recordar que en enero de 2023 fue sancionada la Ley 2286, que convierte a Medellín en Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, sin embargo, pese a que las apuestas locales han estado enfocadas en transformar tecnológicamente a la ciudad, los programas para lograrlo no suenan ni resuenan. En este sentido, se debe reconocer que está en deuda la ciudad, como se ha visto porcentualmente frente a la participación ciudadana, en promover, visibilizar (los existentes), e incluso instaurar, nuevas articulaciones, plataformas digitales y ventanas de deliberación, que congreguen y aumenten no solo en cantidad, también en calidad, la deliberación y participación de la comunidad en los asuntos sociales, políticos y económicos que configuran el rumbo de un territorio de 2,4 millones de habitantes (DANE 2019, p. 10), con aproximadamente 7,5 billones de presupuesto, de acuerdo al Presupuesto General de la Alcaldía de Medellín para el año 2023 (*Cf. Decreto 1130 de 2023*).

Y se menciona lo de articulaciones y plataformas digitales para este contexto, con motivo a lo que desde 2011 en Colombia por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) institucionalizó como *Ciudadanía Digital*, “el resultado de la transformación digital y productiva de los ciudadanos. Ante el reto de la economía digital (...)”, (p. 1), que consistió en capacitar a 1,3 millones de personas en uso y aprovechamiento de las tecnologías de cara a distintas temáticas que potencializaran las oportunidades de empleo. Según la base de datos en Línea del MINTIC, en Medellín fueron certificadas 46.253 personas, es decir, el 86,55% de personas de estratos 1, 2, y 3. (MINTIC, 2020).

Aunado a lo anterior, este programa, que culminó en 2020, se encargó en cierta medida de alfabetizar digitalmente a las personas, desde los intereses de cada uno. Para Medellín, en aras de promover la participación y fortalecer la ciudadanía digital en consonancia con esto, el reto primero se presenta en que los hogares cuenten con acceso a internet. De acuerdo a la Secretaría de Innovación Digital de Medellín, como se reportó en

el periódico El Colombiano: “13 de las 16 comunas tienen un déficit de conexión a internet superior al 18% y en corregimientos como San Sebastián de Palmitas, Altavista y Santa Elena la desconexión llega, en promedio, al 50 %” (El Colombiano, 2022).

Ahora bien, la problematización de la situación y el contexto para Medellín, por lo tanto, se ubica en dos vertientes, a saber: la primer vertiente tiene que ver con el bajo porcentaje de participación ciudadana que manifiestan las personas. Y como el desafío en un Distrito de Ciencia Tecnología e Innovación es impulsar justamente procesos que estén cobijados por su vocación, la vertiente segunda está en: primero, con miras a “estrechar relaciones con otros grupos y fortalecer la organización e inserción en acciones colectivas” (Botello, 2014. p. 5), garantizar el acceso universal a internet, para que teniendo un adecuado manejo de las plataformas digitales que disponga el Distrito para dar voz y deliberación al ciudadano, pueda él o ella hacerlo sin mayor limitación, y segundo: alfabetizar digitalmente a los individuos, que cuenten con la noción de “fuentes de información digital, criterios éticos para hacer uso de la información, así como la tenencia de dispositivos” (García, 2017. p. 9), dotando a las personas que, no sabiendo presentar, por ejemplo, un derecho de petición vía web, cuenten con el conocimiento digital para lograrlo, sin tener que trasladarse a una oficina administrativa del Distrito.

A partir de lo anterior, este trabajo propende secuencialmente, desde sus objetivos, en primer momento, estudiar los alcances conceptuales que tiene la ciudadanía digital para el fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana en la ciudad de Medellín, luego, identificar los programas y resultados en materia de participación ciudadana digital impulsados por la Administración Distrital de Medellín entre 2020-2023 y, seguidamente, a *estudiar de qué manera se pueden fortalecer los procesos de participación ciudadana a través de herramientas digitales en la ciudad de Medellín.*

Esta investigación se enmarca en la posibilidad de contribuir a la discusión de universalizar la democracia y acercarla a quienes, viviendo dentro de ella, viven lejos del lugar de donde se toman las decisiones, entendiendo que deliberar frente al discurrir de los asuntos de la vida pública y política es un derecho que debe tutelarse, en iguales condiciones y sin distinción alguna.

En suma, lo anterior constituye eje central para el desarrollo de la construcción de los resultados alcanzados respecto a cada objetivo, en lo que se hará necesario profundizar en los programas y resultados presentados por la Administración Distrital de Medellín entre los años 2020-2023, así como en los alcances conceptuales de la participación digital para el fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana.

Metodología

Enfoque de investigación: *cualitativa*

Desde la metodología se optó por desarrollar la investigación desde el enfoque cualitativo, que tal como indica Hernández (2014), posibilita la profundización en los significados, contribuyendo a su amplitud y la apertura de una riqueza interpretativa respecto al tema abordado (p. 19). Bajo el tipo cualitativo entonces, es posible, y acorde a lo que aquí se investiga, dar necesaria y amplia interpretación de los datos o información recolectada.

En este sentido, pretender expandir la explicación de la participación ciudadana basada en la ciudadanía digital está en sintonía con la necesidad de profundizar en los conceptos y sus significados, en la forma de la teoría y sus implicaciones prácticas dentro del contexto social en cuestión, esto es, para la ciudad de Medellín, bien para el lapso que se colige, 2020-2023, como para el presente y el futuro de estos procesos.

Al respecto, sugiere Hernández (2014) que este tipo de investigación se enmarca “en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (p. 8). Es decir, bajo este marco metodológico de investigación, el enfoque ha de permitir lo que se precisa desde los objetivos, que es en primera instancia identificar o asistir, secuencialmente, a un proceso de exploración y consecuente descripción o caracterización de lo explorado, de manera que solo reste la construcción de una propuesta, más que teórica, práctica, a la par de optimizar el hecho social.

Tipo de estudio: *documental*



Con el tipo de estudio documental se considera “recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, (...) artículos resultados de investigaciones, (...) la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio” Guerrero (*tal como se citó en Reyes y Carmona, 2020, p. 1*). Esta investigación, por referirse al estudio de temas distritales, encuentra mayor viabilidad de fuente de información en la misma Administración Distrital, sin limitación de información construida por Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

De esta forma, se pretende que una revisión documental para las ONG (informes, artículos, presentaciones, etc.), así como la respuesta a derechos de petición interpuestos a la Administración Distrital de Medellín, sean los medios que consoliden los resultados de la problemática planteada, al tiempo que las eventuales propuestas ante los vacíos o ineficiencias encontradas.

Alcance de la investigación: *exploratorio*

El alcance de esta investigación es exploratorio, pues se concluye que el núcleo temático aquí pretendido hace parte de “fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características” (Ramos, 2020, p. 2). Se debe aclarar que los temas de participación ciudadana a través de herramientas o canales digitales es poco estudiado o, por lo menos, poco desarrollado desde la función pública, lo que sugiere la necesidad de explorar el estado de esto para la alcaldía de Medellín en relación con la ciudadanía.

Con la exploración entonces, como indica Zafra (2006), respecto a la investigación iniciada, “se va formando poco a poco, con los resultados que vayan arrojando una buena cantidad de estudios.” (p. 2). Esto es lo que se ha de alcanzar con el análisis documental consecuente, generar un acercamiento a la información que permita sentar conclusiones, como ya se ha dicho, prácticas y beneficiosas para la sociedad, en la medida en que se desentrañan datos posiblemente eficientes; que lo dirán los mismo.

Entre otras cosas, el alcance exploratorio seguramente no es independiente, es decir, no es completo por sí mismo para abordar el tema y los objetivos, por lo que rigurosamente estará acompañado de un estudio descriptivo que señale las particularidades del mismo y la

entrega, siquiera de un resultado o conclusión suficiente que ilustre de oportunidades al ciudadano.

Población: ciudad de Medellín

Este estudio no contempla hacer intervención o participe a un grupo de personas en particular. En cambio, la investigación es general y cobija a la población general de la ciudad de Medellín, es decir, los datos de población ya han sido consolidados por entidades externas. Lo que aquí corresponde será estudiar el conjunto documental contenedor de la información encontrada que incide en el tema de acuerdo a la población reportada.

Criterio de exclusión

El criterio de exclusión es importante en la medida en que, al tenerse en cuenta, tal como indican Corona y Fonseca (2023) “constituye uno de los aspectos metodológicos de capital importancia para la consecución de los objetivos investigativos” (p. 2). Al respecto, se debe mencionar que solo se tendrán en cuenta aquellos programas o plataformas que sean susceptibles de evaluación o análisis de impacto según sus resultados, por lo que se hace necesario dejar anotación en que no todas las plataformas que puedan ser reportadas en las respuestas al derecho de petición serán sujeto de estudio en este trabajo, en la medida en que no sean mecanismos de interlocución o no sean canales para la promoción de la participación ciudadana digital a través de tales herramientas, sino que solo cumplan un objetivo meramente informativo.

Resultados

1. Alcances conceptuales de la participación digital: *conceptos para abordar los procesos de participación ciudadana en Medellín*

1.1 La Participación ciudadana en Colombia



La participación ciudadana en Colombia como un asunto de la esfera pública traduce referencias normativas, constitucionales, jurisprudenciales, legales, etc., que han de “pavimentar” el terreno que requiere la sociedad en conjunto para tomar partido frente al Estado que administra. Desde el año 1991 la Constitución Política de Colombia instituyó un Estado Social y Democrático de Derecho, que no es más que una transformación de la visión de una gran empresa orientadora desde el último nivel de la pirámide para con los del primer nivel, a una inminente inclusión de las visiones y reclamaciones de los de primer nivel frente a los del último.

Y es que la Constitución de 1991 invoca en su preámbulo lo que guió la promulgación de la misma, y por supuesto, lo que ha de amparar todo proceder del Estado: “dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). Lo anterior habría de marcar la pauta de lo que hoy configura necesarios procesos democráticos y participativos, no solo materializados en el sufragio, también en la opinión, discusión, presentación de propuestas, quejas y peticiones respecto a temas de interés público o individual, entre otros.

En este sentido, es la misma Carta Política de 1991 la que desde la fundamentación de los principios del Estado, a partir del Artículo 1, indica que Colombia es un Estado Social de Derecho “organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista” (Constitución Política de Colombia, 1991), siguiendo aquél tenor el Artículo 2, al referir que: (...). “Son fines esenciales del Estado (...), facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991), aspectos que permiten inferir que el Estado debe propender por garantizar y promover posibilidades y espacios de interacción entre los mismos ciudadanos y entre el gobierno y el ciudadano, con inherencia a la participación, la deliberación y la descentralización es decir, que no deba el ciudadano acudir a quien lo gobierna, sino al revés, un Estado con iniciativa y cercano al ciudadano respecto a sus facilidades de desplazamiento y sus necesidades de desarrollo económico, social y cultural.

De manera que a través de la participación, el ciudadano materializa su derecho a participar en decisiones que le afecten, en escenarios dispuestos para hacerlo y en los que él mismo encuentre la necesidad de sentirse y hacerse escuchado. La participación ciudadana entonces colige trascendencia, como lo estipulan los artículos precedentes, en los aspectos económicos, políticos, administrativos y culturales de un país.

1.2 Ciudadanía digital

Se destaca que desde la teoría, el desafío de hablar acerca de ciudadanía digital en un Estado Social y Democrático de Derecho implica enmarcar la discusión en términos de un sistema político, democracia participativa, democracia deliberativa, inclusión social, política y económica. Todo lo anterior reviste la reformulación del papel del ciudadano en sociedad, ya no a través de la corporeidad, sino por entre los medios digitales, desde la concepción, si se quiere, de una sociedad digitalizada.

El concepto de ciudadanía digital ha conseguido ser referenciado de distintas maneras, en la medida en que reconfigura la visión que se tiene del individuo en una sociedad de interacción física. La sociedad se transforma constantemente, y es la inmediatez y la celeridad en la vida de los ciudadanos (*que se hayan entre el desamparo de sus derechos y la coerción frente a sus obligaciones*) lo que exige al Estado y sus instituciones canales y espacios de denuncia (*como quiera que pueda llamarse la atención frente a contextos problemáticos y de vulnerabilidad*), escucha y proposición.

Por su parte, Claro *et al.*, (2021), sugieren que este término, fructífero para la participación ciudadana y la democracia, está orientado hacia “nuevas formas de participación y la brecha entre las acciones de intervención de los ciudadanos desde nuevas dinámicas en red usando medios digitales y la capacidad de las instituciones de encauzar dichas acciones (...)” (p. 9). Son entonces estos ambientes relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) los que en pleno siglo XXI han de abrir un camino expedito que universalice la democracia y fraternice la relación Estado-Individuo-Sociedad, exhibiendo, participando, deliberando y valorando el impacto respecto del pendiente cumplimiento de los fines del Estado en su rol de gobernar.

La ciudadanía digital es entonces un concepto que se puede entender desde la capacidad que tiene el ciudadano de aportar a sí mismo y la sociedad en que se encuentra, desde el punto de vista económico, político, cultural, social, etc., a través de herramientas digitales.

1.4 Democracia participativa y democracia deliberativa

Las dinámicas democráticas, participativas, deliberativas y de inclusión refieren necesariamente procesos dialógicos y de comunicación racional entre los individuos que instituyen la *variopinta* sociedad, la que se manifiesta en las calles y la que se vislumbra a través de escenarios digitales. Autores como Habermas y Cohen, entre otros, desde una visión teórica de la comunicación-razón y de democracia deliberativa, sostienen que esta se constituye con base en “la necesidad de alcanzar, mediante un debate público algún tipo de bien común” (García, 2015, p. 14), lo que no comporta ya respuestas a intereses o situaciones netamente individualistas-egoístas, sino que trascienden al interés general.

Al respecto Habermas (*citado por Araya, 2011*), abordando la sociedad contemporánea con particulares complejidades e ineficiencias, sostiene que esta puede percibirse como:

Proyecto inacabado, el cual puede corregirse a partir de una ética universalista de carácter dialógico, donde la racionalidad y el lenguaje son puntos fundamentales de la mediación política, la cual puede llevarse a cabo en lo que él denomina una democracia procedimentalista. (p. 86).

En este orden de ideas, la sociedad democrática, guiada por la razón y la comunicación, ha de encontrar en los eventuales escenarios de participación ciudadana, para este caso digitales, las herramientas institucionales y/o políticas que, teniéndose una estructura procedimental sólida o endeble en términos de gestión/apoyo administrativo, pueden materializar y legitimar deliberaciones argumentadas y conjuntas, que no buscan sino contestaciones reales al porqué de la activación de tales plataformas participativas, es decir, soluciones estatales a las necesidades de la ciudadanía, que no opta ya por tramitar en la presencialidad, sino en la digitalidad.

Seguidamente, refiere Cohen (*como se citó en Bohman, 1997*) que no debe entenderse exclusivamente a la democracia deliberativa como “forma de política, sino un marco de condiciones sociales e institucionales que facilita la libre discusión entre ciudadanos iguales, al proporcionar condiciones favorables para la participación, la asociación y la expresión” (p. 412). Estos factores últimos dan cabida para dimensionar que la deliberación va más allá de promoción de plataformas o entornos institucionales para la discusión y el razonamiento, también para la asociación y la expresión libre en iguales condiciones para todos los ciudadanos, considerando nada más que la razón, que no pretende más que llamar la atención del sistema político hacia la inclusión propiamente política, social y económica.

Así las cosas, los elementos fundantes son insumos, primero, para el Estado, plantando claridad frente a lo que debe garantizar y promover en aras de esa concepción democrática y participativa, es decir, frente a la activación de toda la institucionalidad para tutelar los planteamientos que a priori y a posteriori resulten de la sociedad y sus individuos. En segundo momento, estos son herramientas de la ciudadanía para, *literalmente*, participar e impulsar iniciativas que a bien se consideren pertinentes para la consolidación del Estado, con base en la asistencia a los requerimientos generales.

De esta forma, tal como acota Sánchez (2009): “la participación ciudadana trae consigo la conformación de nuevas formas de relacionarse, vincularse, entenderse y llegar a acuerdos entre el ciudadano individual o colectivo con el gobierno, con el Estado y sus instituciones” (p. 93), que evidentemente presenta discordias y cordialidades, afectados y beneficiados, pero que en todo caso contribuyen a terminar de perfeccionar el contrato social, constantemente fragilizado por los contextos y las condiciones humanas propias de quien participa o se encuentra en la necesidad de hacerlo.

Ahora bien, hay que reconocer que existen diversos mecanismos constituciones y legales para la participación ciudadana en Colombia; plebiscito, referendo, iniciativa popular, revocatoria del mandato, consulta popular, etc., estos, tal vez por su dimensión macro y de ocurrencia excepcional, son los más desconocidos por la ciudadanía. Pero también están el derecho de petición, la tutela, las veedurías, el cabildo abierto, etc., que

por su dimensión micro se tornan extensivas a toda la sociedad, y terminan siendo más cercanas y eficaces para la tramitación de contextos y necesidades inminentes.

Por tanto, que la sociedad participe, sea votando, discutiendo, proponiendo, denunciando o informando, es un reto que hoy tiene, más que el Estado, la sociedad misma, en la medida en que esta es la que debe apropiarse no solo frente a los mecanismos que le asisten, igualmente, respecto a la promoción que debe hacerse para que cada vez sean más los ciudadanos que tomen partido de las ajetreadas realidades colectivas y, eventualmente, particulares.

En este orden de ideas, para una sociedad en constante digitalización, el desafío se enmarca al mismo tiempo en aprovechar esa virtud y sus herramientas para el impulso y la garantía que debe dársele a la ciudadanía, por parte del Estado, para que confluya de cara a la toma de decisiones sociales, políticas y económicas que indudablemente le impactarán. Pero no solo para que participe de este tipo de escenarios, además, para que desde las limitaciones que puedan fortuitamente suceder en la esfera comunitaria o personal, pueda el ciudadano recurrir a medios expeditos que amparen sus derechos.

Finalmente, lo problemático de los mecanismos de participación no es que existan, por supuesto que no. Entre líneas, como se ha venido exponiendo, estos instrumentos que emanan constitucionalmente y que son ratificados cada vez más por los tratados internacionales, la jurisprudencia y la ley, en primera instancia, son conquistas de una sociedad ferviente, que no solo reclama por sus derechos naturales y positivizados y frente a complejidades por vicisitudes en materia de convivencia y supervivencia, sino que también aboga por ser escuchada en los procesos que se tramitan para garantizar estos.

1.4 Participación ciudadana: *programas y resultados presentados por la Administración Distrital de Medellín, 2020-2023*

Los programas desarrollados o tenidos en cuenta por la Administración Distrital de Medellín para el periodo objeto de estudio, hacen referencia a aquellos canales digitales que les permitiera y facilitara a la ciudadanía la interlocución directa respecto a situaciones, necesidades, problemáticas o vicisitudes barriales, comunales y corregimentales.

En efecto, se debe asentar que para conocer los programas y resultados respectivos, se interpuso derecho de petición al Distrito, que fue direccionado a tres entidades, las cuales fueron: Departamento Administrativo de Planeación (DAP), Secretaría de Desarrollo Económico y Secretaría de Participación Ciudadana. Respecto a la solicitud, se tiene que esta fue respondida, respecto a los programas de tipo digital utilizados y herramientas disponibles para promover y fortalecer la participación ciudadana en la ciudad de Medellín entre 2020-2023, en el siguiente orden:

1.4.1 Departamento Administrativo de Planeación.

Inicialmente, se debe señalar que esta entidad, de acuerdo al Decreto 883 de 2015, tiene como función “orientar el desarrollo integral del Municipio en el largo, mediano y corto plazo, mediante el direccionamiento, coordinación y articulación de políticas públicas, planes y programas en las diferentes dimensiones del desarrollo social, económico, físico-ambiental, financiero, político e institucional”. (p. 157).

Por lo tanto, esta es la dependencia encargada de coordinar los distintos instrumentos y programas de las demás entidades del Distrito, a través de acompañamientos eminentemente técnicos, que permitan desarrollar un análisis riguroso, diagnóstico y de política pública de lo que se pretende desde la Administración. Palabras más, da el visto bueno y guía las posibilidades de la ciudad.

Esta entidad, en concordancia con la participación ciudadana a través de canales digitales, presentó la *Plataforma Digital Nuestro Desarrollo*.

1.4.1.1 Plataforma digital “nuestro desarrollo”.

Según el Departamento Administrativo de Planeación (2024), este canal se presenta como “escenario de participación digital que dinamiza el proceso de Planeación del Desarrollo Local del Distrito Especial Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, y que busca mejorar los niveles de participación, articulación y legitimación del proceso de Planeación”. (p. 1). Con esta plataforma, accesible desde un celular o equipo de cómputo, el Distrito se dispuso desde el año 2019 entregar un espacio de participación ciudadana, principalmente enfocado hacia la construcción de los Planes de Desarrollo Local, las Rutas

de Planeación y la incidencia en el Presupuesto Participativo. Además, se señala la articulación que ofrecían opciones de voto ciudadano en los procesos y articulación entre lo local y lo Distrital. Lo que esperaba contrarrestar esta plataforma entonces se enmarcó en la falta de sentido de pertenencia y aprovechamiento de las herramientas con las que cuenta el Distrito para la intervención e injerencia ciudadana en los procesos de construcción de los Planes de Desarrollo Locales, fundamentalmente.

Para lograr sus objetivos, el Departamento Administrativo de Planeación (2024) posibilitó con esta estrategia: la disponibilidad de datos en línea de toda la planeación local de las comunas del Distrito, análisis y monitoreo permanente de aquellas herramientas de planeación (presupuesto participativo, planes de desarrollo local, proyectos de formulación comunitaria, etc), el histórico de proyectos desarrollados con los recursos priorizados en el presupuesto participativo y aumento en la participación ciudadana en escenarios de este tipo. (p. 2).

Juntas Administradoras Locales, Consejos Comunales y Corregimentales de Planeación (CCCP), Organizaciones Sociales e Instituciones Educativas fueron los principales aliados en el desarrollo de este proyecto. A través de la difusión de los contenidos de la plataforma en sus respectivos contextos, capacitación y asesoramiento en instrumentos de planeación y vinculación permanente de actores del territorio, preponderantemente, desde las Instituciones Educativas, jóvenes.

El Departamento Administrativo de Planeación (2024) informó que desde el 2022, año en que se empezó a recolectar información de usuarios, el tráfico es de 15013 usuarios que accedieron a la plataforma, y no se cuenta con desagregación poblacional (p.3).

Además, con base en el *Informe de Encuesta de Satisfacción 2022* del programa, los encuestados (110), 54% masculino y 46% femenino, en un 61% manifestó que su uso de la plataforma era *poco frecuente*, 22% dijo que *nunca*, 10% dijo que *frecuentemente*, y 5% dijo que *muy frecuente*. De los encuestados el 35% pertenecía a *Juntas de Acción Comunal*, 26% *Juntas Administradoras Locales*, 16% *ninguna*, 12% *Consejo Comunal y Corregimental de Planeación*, y 9% *otra*. Según la misma encuesta, los participantes estaban en un 44% en la *Manrique (Comuna 3)*, 8% en *Buenos Aires (Comuna 9)*, y el resto porcentual, correspondientemente entre 1% y 6% se lo reparten las demás comunas, a

excepción de Santa Cruz, Aranjuez, Robledo, Villahermosa y La América, que no reportan. (Departamento Administrativo de Planeación, 2022, p. 1-6).

En suma, esta plataforma, si se correlaciona con el número total de habitantes de Medellín, aproximadamente 2,4 millones de habitantes, representó un impacto o alcance del 0,6% poblacional, que en todo caso, no dice algo sobre la trascendencia del ingreso a la misma. Si bien, según la encuesta de satisfacción, los ciudadanos poco la utilizan, es de destacar que esta constituye una herramienta válida y bien intencionada, interactiva, cercana y accesible para la promoción de la participación en planeación y deliberación de asuntos que colindan con la vida diaria de los ciudadanos.

El reto entonces está en que no solo la difusión esté encargada de actores públicos: los privados y la academia, son un binomio que no se puede descartar, resaltando que estas pueden crear sinergia y aprovechar las capacidades de innovación con que cuenta cada lado del trinomio que se conformaría, (Barrios, 2020, p. 21). Todo, en aras del acercamiento de estos canales y el fortalecimiento de los procesos democráticos locales.

Hacer un acercamiento o inmersión en *Nuestro Desarrollo*, da cuenta de que, pese a lo dinámica de esta, faltaría establecer mecanismos interlocutorios entre el ciudadano y la entidad. La democracia se construye en los procesos, por tanto, de la legitimidad que pueda sentir el ciudadano a lo que propone o plantea, puede depender el éxito de un proyecto.

1.4.2 Secretaría de desarrollo económico.

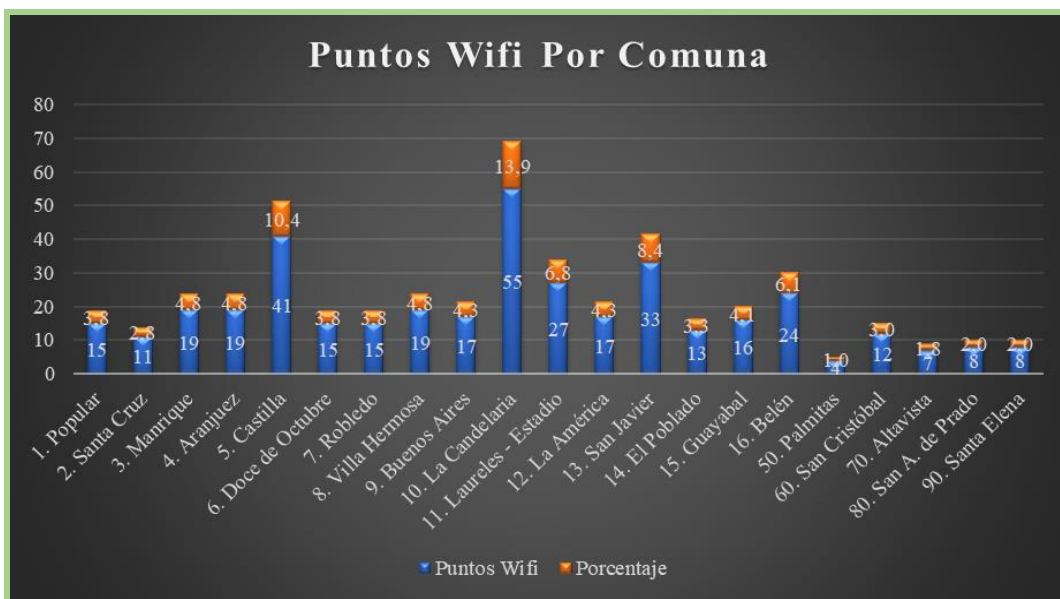
La Secretaría de Desarrollo Económico, según el Decreto 883 de 2015, busca promover el desarrollo económico de Medellín a través de cooperación y alianzas entre el Estado, el sector privado y las empresas, tendiendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad. (p. 150).

Pues bien, si puede haber una Secretaría potente para los intereses participativos de los ciudadanos, esa es la de Desarrollo Económico. Que esta pueda expandir sus capacidades hacia los ciudadanos, significa que la democracia participativa se extiende a las necesidades que tienen por suplir los habitantes de Medellín. Para el caso de este despacho, es la encargada de establecer puntos de Wifi gratuitos en todo el perímetro distrital, lo que constituye apertura y facilidades de digitalización y universalización no

solo de los servicios y oferta pública, sino también de lo que el mercado requiera correspondientemente a cada necesidad, para que así, los ciudadanos estén a un clic de participar de las eventuales convocatorias.

Según la Secretaría de Desarrollo Económico (2024), “Medellín tiene al servicio de la comunidad 395 puntos wifi gratuitos, instalados en espacios públicos y algunas sedes públicas en todas las comunas y corregimientos de la ciudad”, (p. 1), lo que significan 395 posibilidades de conexión para los habitantes, sin costo y cerca tanto de su vivienda como de su sitio de trabajo.

Gráfico No. 1. Puntos de Acceso Gratuito a Wifi por Comuna en Medellín



Fuente: elaboración propia con base en datos de Secretaría de Desarrollo Económico (2024)

En la tabla se puede apreciar el número de puntos wifi gratuitos por comuna, al tiempo que el porcentaje que ello representa respecto al total, 395 en toda la ciudad. Es notorio como las Comunas *Castilla* (5), *La Candelaria* (10), *Laureles Estadio* (11), *San Javier* (13) y *Belén* (15), son las que cuentan con más puntos de Wifi, con un 10,4%, 13,9%, 6,8%, 8,4% y 6,1% respectivamente, es decir, solo 5 comunas representan casi la mitad de los puntos totales. Esto es positivo si se tiene en cuenta que el acceso a fuentes de internet es vital para hallar caminos de desarrollo social, de manera que, pese a que para la respuesta al derecho de petición no se presenta el impacto de esta oferta, el camino sí debe

ser respecto al ofrecimiento y aprovechamiento de esto por parte de los ciudadanos en sus respectivas zonas.

Aquí debe destacarse que es vital que el desarrollo se incube desde la generación de “condiciones para que todos los individuos tengan las mismas oportunidades potenciales.” (London y Formichella, 2006, p. 15). Lo anterior quiere decir que, es un reto que la oferta de acceso a wifi sea equitativa, no solo en relación al número de habitantes por comuna, sino también frente al índice de desarrollo humano y el índice de calidad de vida de cada una, instando a disminuir las brechas digitales, entendiéndose como la diferencia existente entre los que tienen acceso a tecnológicas de la información y los que no (Van Dijk, 2005, citado por Godoy y Galvez, 2011. p.3), y llegar con más y mejores oportunidades a los ciudadanos que más lo necesitan y que por tanto tiempo o han sido, o se han sentido excluidos de espacios de participación y vinculación a factores que pueden indudablemente contribuir a factores de desarrollo humano.

Así las cosas, paralelo a Caldera (2022), el “mínimo vital digital ayudará a lograr la democratización digital para que el acceso a internet supere las barreras que incrementan la exclusión tecnológica” (p. 12), es decir, el primer paso para lograr saltar hacia una verdadera participación digital y consolidación de una ciudadanía digital plena, que debe incluir la alfabetización digital, debe consistir en que el ciudadano tenga acceso al internet o a puntos a los que pueda acudir para hacer parte de una dinámica social cada vez más tecnológica y automatizada, relacionada con lo expedito y la eficacia de la interlocución, para este contexto, ciudadano-Estado.

1.4.3 Secretaría de participación ciudadana.

De acuerdo al Decreto 883 de 2015, esta secretaría tiene por función “garantizar, fortalecer y generar estrategias de comunicación, movilidad, formación, y participación democrática, entre otras, que garanticen la convivencia, la participación activa.”. (p. 150).

Ahora bien, la Participación Ciudadana desde la visión de este trabajo, constituye el despacho neurálgico del Distrito, que misionalmente tiene en sus hombros el promover que los ciudadanos incidan en las discusiones de ciudad, de tal manera que su voz y voto impacte positivamente en el desarrollo sociopolítico de Medellín.

Pues bien, desde esta entidad se reportaron los siguientes programas enfocados en promover la participación ciudadana a través de plataformas digitales, como lo son *ARCO*, *Medellín Decide*, *Mercurio*, *Siciudadanía.co* y *Medellín Participa*. Con base en lo dispuesto en el apartado de criterios de exclusión, para este caso no se tendrán en cuenta *Siciudadanía.co* y *Medellín Participa*, por tratarse, la primera, de una ventana informativa y enunciativa, y la segunda, por no tener impacto o resultado, dado su estado de inactividad. Veamos en qué consisten estas plataformas:

1.4.3.1 ARCO: Aplicativo de Registro y Caracterización de Organizaciones

A través de este aplicativo en línea, los dignatarios de organizaciones comunales y de la sociedad civil pueden, según la Secretaría de Participación Ciudadana (2024) gestionar, entre otros trámites:

Inscripción de dignatarios, reconocimiento de personería jurídica, inscripción o reforma de estatutos, apertura y registro de libros y cancelación de la personería jurídica, almacenamiento de la información y cambio en los estados tanto de los organismos como de sus dignatarios, (...), y generación de reportes. (p. 3).

De esta forma, el aplicativo está dispuesto tanto para el desarrollo de una eficiente y metodológica gestión por parte de las organizaciones comunales y civiles, como para el constante acompañamiento y seguimiento que debe brindarles la secretaría desde la debida caracterización de cada movimiento o novedad administrativa que reporten estos cuerpos colegiados de las distintas zonas de la ciudad.

Las organizaciones están distribuidas de la siguiente manera por Comuna:

Gráfico No. 2. Organizaciones Sociales por Comuna en Medellín



Fuente: *Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín (2024)*

Con base en los datos suministrados por la misma entidad, en el aplicativo se encuentran inscritos 7.087 dignatarios, constituido en 3.661 organizaciones por 4.079 mujeres y 3.008 hombres, (p. 6). Esto deja ver que en instancias comunales es predominante la participación femenina, se apropian e inciden más que los hombres en la opinión pública que tiene que ver con su respectivo territorio. Aparentemente las comunas con mayor incidencia son la 10 (La Candelaria), con 338 organizaciones sociales, la 13 (San Javier), con 283, y la 8 (Villahermosa), con 256.

Según se puede constatar, este aplicativo, y tal como lo manifiesta la secretaría es de uso privado, solo para los dignatarios. El público solo tiene acceso a certificados de existencia y representación según el organismo. Esto, podría plantearse para una discusión de la apertura y acceso a la información, entendiendo que la ciudadanía toda debe estar vigilante e informada respecto a la actividad administrativa de sus representantes, en la medida en que, como indica Tenorio (2017) “potencia la calidad de la información al incidir directamente en la formación de la opinión pública” (p. 87).

1.4.3.2 Medellín Decide

La Secretaría de Participación Ciudadana refiere que mediante esta plataforma se desarrolla "el proceso de priorización de los proyectos con recursos de presupuesto participativo del distrito, el registro de candidatos a consejos comunales y corregimentales de participación y la elección de representantes.". (p. 3). Es decir, esta herramienta es utilizada en época de elecciones de los cuerpos colegiados antes descritos, y para la votación de los proyectos que priorizan los ciudadanos para cada comuna, según, el presupuesto asignado.

Disponer de un canal de votación web para procesos de gran importancia para el desarrollo de las comunas puede considerarse innovador, resaltándose que la pretensión principal es promover y aumentar la participación en este tipo de procesos democráticos que afectan a todos los habitantes y que en todo caso, dentro de los retos, no puede descartarse el reto constante de, como hace ver Padrón (2018), "la capacitación de la población en el uso de estas herramientas (p.238). Por lo anterior, se presenta el siguiente impacto de esta plataforma desagregado por sexo:

Tabla No. 1. Registros en Plataforma Web de Priorización de Presupuesto Por Sexo

Año	Registros en la plataforma web	Sexo					
		Mujer	% Mujer	Hombre	% Hombre	Otro	% Otro
2020	156.467	93.918	60,02%	62.378	39,87%	171	0,11%
2021	140.229	73.878	52,68%	57.883	41,28%	8.468	6,04%
2022	116.792	64.968	55,63%	50.863	43,55%	961	0,82%
2023	117.385	73.590	62,69%	43.594	37,14%	201	0,17%

Fuente: Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín (2024).

En la tabla se puede apreciar el desagregado por sexo de registros o participación en la votación de priorización del presupuesto, en la que se nota: primero, que entre 2020 y 2022 los registros o participaciones descendieron en un 25%, pasando de 156.467 a 116.792, con un ligero aumento de menos de 1.000 registros más en 2023. Lo destacable es la participación femenina, que en promedio se ubicó 57% frente al 40% masculino, en línea con avances en la igualdad de género que, como acotó Roig *et al* (citado en Martínez y

Panu, 2023) “no constituye únicamente un derecho humano, sino una base insustituible para fundar un mundo próspero, pacífico y sostenible” (p. 376).

De esta forma, para el cuatrienio 2020-2023 la participación por rango de edad muestra el siguiente panorama:

Tabla No. 2. Registros en Plataforma Web de Priorización de Presupuesto Por Edad

Año	Registros en la plataforma web	Rango de edad		
		14 a 28 años	29 a 54 años	55 en adelante
2020	156.467	31,48%	41,67%	26,85%
2021	140.229	36,25%	34,94%	28,82%
2022	116.792	29,59%	34,88%	35,53%
2023	117.385	28,07%	34,03%	37,90%

Fuente: *Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín (2024).*

En promedio, el porcentaje de participación lo lideraron las personas adultas entre 29-54 años, con 36,37%, seguido por el rango de 55 años en adelante, con 32,3%, y teniendo los jóvenes la cifra más baja de participación, con un 31,32%. Las decisiones las toman los adultos, al parecer los jóvenes o no están interesados o no encuentran los incentivos prácticos necesarios para incidir en la priorización del presupuesto, lo que es preocupante si se tiene en cuenta que según datos del Observatorio de la Secretaría de la Juventud de Medellín (2021), la población joven es de 636.440 (el 25% del total), es decir, solo el 6,5% de los jóvenes de la ciudad participaron en la priorización del presupuesto, cerca de 42.000 jóvenes.

1.4.3.3 Mercurio

Tal vez este es la plataforma virtual más importante del Distrito de Medellín en temas de participación ciudadana digital, comprendiendo que este medio “consolida todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” (p. 12).

Los ciudadanos presentan sus intenciones y expresiones a la Administración a través de *Mercurio*, la cual gestiona y direcciona los asuntos de consulta según la dependencia encargada. Aquí debe aclararse que las respuestas a lo que indagado por cualquier persona, están normadas por la Ley 1755 de 2015, que reglamenta el Derecho Fundamental de

Petición, por lo que aquellas pueden tardar desde 10, 15 a 30 días hábiles según su categoría, por lo que de entrada, habrá que decirse que no es la herramienta más expedita posible.

Si bien la plataforma está en la Web, las personas pueden acudir presencialmente a determinada entidad a interponer la petición y que el funcionario sea quien la cargue al sistema, pueden comunicarse telefónicamente o pueden ellos mismos crear su usuario y cargarla al sistema. En tanto, se tiene la siguiente información según el canal de presentación:

Tabla No. 3. Ingreso PQRS

INGRESO POR CANAL								
AÑO	2020	%	2021	%	2020	%	2023	%
PRESENCIAL	97.036	55,86	111.967	63,0	108.141	65,11	133.900	67,90
TELEFÓNICO	6.211	3,58	5.806	3,3	4.492	2,70	59.957	30,40
VIRTUAL	70.453	40,56	60.046	33,8	53.462	32,19	3.346	1,70
TOTAL	173.700	100	177.819	100	166.095	100	197.203	100

Fuente: Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín (2024).

Para entender la tabla anterior, debe decirse que las personas prefirieron acudir presencialmente a presentar sus peticiones, quejas, reclamos solicitudes o denuncias, con un promedio de 63% de concurrencia, frente a un 9,9% telefónicamente y a un 27%. De esta forma, se colige que es positivo *per se* el ingreso virtual, teniendo de presente que se ubica en segundo lugar y las personas aparentemente cuentan con las habilidades para hacerlo, no obstante, el 2020 arrancó en 40% y el 2023 cerró en 1,70%, inclusive mucho más bajo que telefónicamente, al que venía pasando por mucho; el descenso fue de 30,49% respecto al año anterior y de 38,86 frente al 2020.

La anterior información denota que los ciudadanos descartaron crecientemente el medio virtual para la interposición de PQRS, que puede asociarse a diversos factores que puede dar lugar a otra investigación, como falta de apropiación de recursos tecnológicos, analfabetismo digital, falta de acceso a internet, desconocimiento de puntos de acceso gratuito a wifi, etc., lo que entonces puede dificultar no solo la calidad de vida de las personas al tener que trasladarse y costear el traslado a oficinas de la Alcaldía, sino su interrelación y deficiencia de comunicación con el Estado que le administra, paralelo al

“efecto de exclusión, de privación de la posibilidad de progreso social, económico y humano”. (Rogers, 2003, *citado en Cañon et al, 2016, p. 7*).

Finalmente, si se revisan los recursos destinados por la Administración Distrital en el último año, la línea de *Participación*, según el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI, 2023), tuvo una asignación de 312.095.494.302 millones, que se suman a los 12.021.267.814 millones del programa de *Gobernanza y Gobernabilidad (Gobierno Transparente), Gobierno abierto y cercano*. (p. 20).

En este sentido, los recursos destinados para potenciar y propender por una ciudad que incluye a los ciudadanos, los acerca a la Administración y les abre la puerta para la resolución de sus necesidades, constituyeron cerca del 5,7% del total asignado al Distrito en el año 2023, lo que, entre otras cosas, dejaría para pensar que los avances en procesos de democracia participativa e interlocución entre el gobernante y el gobernado fueron fructíferos, sin embargo, con base en la *Encuesta de Calidad de la Participación Ciudadana* aplicada por el Instituto de Estudios Regionales de la Universidad de Antioquia (2023), se demuestra lo contrario, pues el índice de calidad descendió de 0.511 en 2019 a 0,468 en 2023 (p. 13), una negativa que incluso no corresponde con el *Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020-2023*, que presentaba como meta llegar al 0,61, (p. 435).

Discusión

2. Participación ciudadana: *propuesta para su fortalecimiento en la ciudad de Medellín*

Para este apartado se tendrá discrecionalmente por plantear de qué manera se puede fortalecer la participación ciudadana digital en la ciudad de Medellín, para lo cual, se tendrá por relacionar coherentemente lo existente en la ciudad y la ruta que se considera válida para lograr no solo el fortalecimiento de una ciudadanía digital activa y en constante opinión frente al gobernante, sino también una sociedad que incide cada vez más en la esfera público-política, para desarrollar su entorno y para desarrollarse vitalmente a sí.

Lo primero que hay que decir, es que como se aprecia en el título precedente, el presupuesto para la Participación en la ciudad es bastante holgado, lo que daría pie para desarrollar una estrategia y programa que dé frutos en el ámbito participativo y deliberativo, interlocutorio recíprocamente. Teniendo un robusto espacio presupuestal, lo

que debe hacerse es analizarse la necesidad o intención que se pretende, para lo cual deben estudiarse a fondo causas y antecedentes de lo que ha de impactarse o contrarrestarse, para el caso, la escasa participación ciudadana a través de plataformas digitales, sea por desconocimiento de la existencia de las mismas o por falta de ellas, que parece ser por ambas, aunque puede decirse que no siempre más es mejor.

En consonancia, a continuación se presenta una propuesta itineraria que, valga mencionar, puede ser sujeto de diagnóstico por parte de quien pretenda implementarla, no solo por tratarse de una idea novísima, sino porque además, por más nueva que parezca, debe ser sometida a un proceso metodológico de implementación a pequeña escala, como si se tratase de una tesis de investigación, al punto de valorar lo que se ha alcanzado, (Libera, 2007. p. 2).

La propuesta, a saber, surge como respuesta a lo identificado en el acápite anterior.

2.1 Diagnóstico o identificación de problemática

Este trabajo tiene una vocación exploratoria que puede asociarse con un diagnóstico del contexto. De esta forma, la Administración Distrital puede y debe hallar la veracidad fáctica de los datos de participación digital de los ciudadanos de Medellín que le permita encaminar una iniciativa que, naturalmente, se enfoque en promover y fortalecer la relación y la intercomunicación con los habitantes. Este diagnóstico se hace con la información proporcionada por cada entidad, tal como se ha hecho, y en adición, con las expresiones de la sociedad civil, recolectadas a través de encuestas, entrevistas y cuestionarios.

2.1.1 Estudio de las capacidades institucionales

Debe conocerse y estudiar la pertinencia de las plataformas con las que cuenta el Distrito de Medellín y que dicen tener la vocación de canales digitales para la participación y deliberación de las cuestiones de interés público. Una vez descritas las capacidades que posee la Alcaldía respecto a las plataformas institucionales de la naturaleza en cuestión, se procede a estipular las recomendaciones, que, por supuesto, van precedida de la comprensión y de lo que expresan los datos.

2.1.2 Propuesta

Una vez abordada la capacidad institucional reportada, englobada por *Plataforma Nuestro Desarrollo* (Departamento Administrativo de Planeación), *Puntos de Acceso Gratuito a Wifi* (Secretaría de Desarrollo Económico), *Medellín Decide*, *ARCO* y *Mercurio* (Secretaría de Participación Ciudadana), se presenta la siguiente ruta para fortalecer los procesos de participación digital mediante la implementación y uso de una plataforma web.

Aunque el cambio o transformación parezca *desafiante* o *traumático*, la propuesta se encamina en unificar las plataformas web de la naturaleza participativa con la que cuenta el Distrito de Medellín, para este caso, *Nuestro Desarrollo*, *Medellín Decide*, *ARCO*, *Mercurio*, a fin de que se logren consolidar todas las herramientas en un sitio web que posea marca de ciudad, es decir, que genere recordación en los ciudadanos a la hora de presentar necesidades vitales, requerimientos frente a situaciones fortuitas o le afecten en su comunidad, y también canales de participación para la priorización del presupuesto participativo, así como para la elección de los representantes de estamentos comunales que requieran del voto ciudadano.

En el ámbito empresarial, que no debería ser ajeno a sus procesos administrativos al público, frente a la disposición de un canal o plataforma de comunicación con los usuarios como figura Cantos (2007), “el grado de satisfacción está supeditado en la medida que este puede cubrir todas sus necesidades” (p. 8). En este sentido, la unificación en una sola plataforma interactiva deberá ser accesible e inclusiva para las personas con algún tipo de condición de discapacidad, visual, auditiva, cognitiva, etc., de modo que la oferta se presente equitativamente según las particularidades de cada grupo poblacional, que la atención sea eficaz y democrática, que el ciudadano se sienta incluido a través del medio digital y no que no necesariamente tenga que trasladarse a una oficina de la Alcaldía, que pueda resolver sus necesidades a través de los canales bienamente dispuestos para ello, o por lo menos que conozca las rutas necesarias para responder a sus requerimientos.

De esta forma, se colige que las plataformas dispersas pueden confundir a la ciudadanía, entendiendo que, para diversas necesidades, existen múltiples canales por los cuales se deban tramitar o acceder a respuestas para las mismas. Siendo así, la unificación de la plataforma debe contar con módulos, es decir, no solo con un grupo de ofertas y

accesos según el rango etario (*niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad*), sino también según la modalidad del trámite o actividad en línea que pretendan desarrollar los usuarios, así como la entidad a la que pertenezca su pretensión, o en su efecto, el enlace que lo direcciona al sitio web del área encargada.

En este sentido, la plataforma no puede convertirse en un sitio de anuncios o informaciones perturbadoras y coloridos de carácter institucional que sean molestos a la vista. Si la intención es replicar información de interés allí, que solo se disponga de una franja rectangular con transiciones sustentado ello en la orientación de un diseñador para este tipo de páginas.

Además, debe considerarse un módulo para denuncias y reportes de tipo comunitario, alertas tempranas, que permita una respuesta eficaz y un seguimiento virtual por parte de la entidad, esto para vicisitudes en el alumbrado público, malla vial, estado de escenarios e infraestructura pública, riesgos relacionados con niños, niñas y adolescentes, etc.

Por tanto, esta plataforma debe ser institucional, distrital, permanente y no susceptible de inactivación según el gobierno o administración de turno. Debe constituir un lugar de interacción seguro y oportuno en el que los ciudadanos tengan la certeza de que es el canal válido e integral al que se acude para participar y deliberar. Lo único que debe someterse a activación o inactivación son los módulos para elecciones de cuerpos colegiados o del presupuesto participativo.

Para lo anterior, es preciso tener en cuenta, aunque parezca obvio, que las plataformas no funcionan sin interacción, y para que las personas interactúen allí según sus necesidades, deben tener las habilidades para ello, para lo cual, el compromiso se tiene que orientar adicionalmente a efectuar un diagnóstico, tanto del acceso a aparatos electrónicos (tablet, computador, celulares inteligentes) con los que cuentan los hogares de Medellín, así como las aptitudes y nociones básicas para su manejo y la gestión una vez ubicados en la plataforma.

Igualmente, la visibilización y capacitación respecto a esta propuesta debe ser didáctica y persistente tanto para funcionarios de las entidades como para ciudadanos. A los ciudadanos se les debe dar claridad de que la ciudadanía digital les reviste poder gestionar y

tramitar asuntos de su esfera personal y contexto territorial, por tanto, el acercamiento que debe hacerse desde la institucionalidad debe tener tres elementos, a saber: *acceso a los aparatos electrónicos antes mencionados, cobertura de internet y habilidades digitales.*

Finalmente, no sobra dejar claridad de que la eventual implementación de esta propuesta tiene que obedecer a un criterio fáctico problemático, a las opiniones de los ciudadanos respecto a la estructuración de esta, y a la experticia de programadores, diseñadores web, sicólogos u otros profesionales que construyan y avalen técnicamente la pertinencia y accesibilidad del ambiente de plataforma, buscando que sean “posibles de manejar por todos sin importar condiciones personales diferentes” (Instituto Nacional para Ciegos, 2019. p. 2).

Conclusiones

El desarrollo investigativo traído a colación en este artículo denota el cumplimiento de cada uno de los objetivos inicialmente dispuestos. Responder a esto significó la comprensión de fuentes documentales y conceptuales que, en últimas permiten concluir lo siguiente:

- La ciudadanía digital y la participación ciudadana, en términos prácticos y semejantes, consisten en la capacidad de los ciudadanos para dotarse de habilidades e instrumentos digitales que les permitan alzar su voz y visibilizar necesidades e inquietudes propias y comunitarias, con el fin de incidir en las decisiones que deban tomarse respecto a la resolución de las mismas.
- Desde el punto de vista conceptual o teórico, que una sociedad participe y delibere en torno a las problemáticas y necesidades que le aquejen, así como que tenga acceso a ofertas de las dinámicas de mercado, es más que necesario, en aras de resolver las inequidades y a atender los requerimientos de desarrollo socio-económico que aún hoy siguen persistiendo en las comunas de Medellín.
- El índice de calidad de participación ciudadana de Medellín descendió de 0,511 en 2019 a 0,468 en 2023, pese a que se planteó como meta del cuatrienio terminar en 0,61. Esta situación preocupa, si se tiene en cuenta que los recursos destinados al componente de participación en la ciudad alcanzaron el 5,7% del presupuesto

total. Además, es un gran reto recuperar la confianza en la institucionalidad y la senda de crecimiento del porcentaje de participación y del fortalecimiento de las organizaciones sociales y comunales de la ciudad que traían procesos participativos y deliberativos sólidos en su territorio.

- Si bien la participación a través de las plataformas de naturaleza web es evidente, ello no constituye ni siquiera el 7% de la población total de la ciudad. Reto aparte será estudiar y considerar qué porcentaje de participación digital es suficiente, o por lo menos adecuado para una sociedad en constante innovación y desarrollo. Un estudio debe enmarcarse en las causas de esto.
- La propuesta de unificar una plataforma web distrital que consolide las ofertas y canales de interrelación Estado-Ciudadano se erige como un reto no tanto de carácter presupuestal, pero sí en sentido social e institucional para lograrlo, reconociendo que es vital la articulación y coordinación entre las entidades del conglomerado, así como el apoyo del privado y la academia en las limitaciones que pueda tener el Estado en relación a responder a las exigencias y derechos que naturalmente reclaman los ciudadanos preocupados por el hoy y el mañana.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía de Medellín. (2020). Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020-2023.
<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/6899-Plan-de-Desarrollo-2020---2023--Gaceta-oficial---Medellin-Futuro>
- Alcaldía de Medellín. (2023). *Plan Operativo Anual de Inversiones 2023* (POAI2023_LCP).
https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/09/POAI2023_LCP.pdf
- Alcaldía de Medellín. (2023). *Presupuesto General Alcaldía de Medellín*.
<https://www.medellin.gov.co/es/centro-documental/presupuesto-general-y-modificaciones-presupuestales/>
- Alcaldía de Medellín. (s. f.). *Mercurio*. Atención PRQS. Recuperado 8 de abril de 2024, de
<https://www.medellin.gov.co/es/pqrsd/>
- Araya. (2011). Jürgen Habermas, Democracia, inclusión del otro y patriotismo constitucional desde la ética del discurso. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3(1), 85-98.
<https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/40593>
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia*.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Balbín, C. Á. (2022). Concejo de Medellín aprobó “mínimo vital” de internet para la ciudad | El colombiano. *www.elcolombiano.com*.
<https://www.elcolombiano.com/antioquia/aprobaron-minimo-vital-de-internet-para-medellin-cl18139685>
- Barrios-H., y Olivero-V, E. (2020). Relación universidad-empresa-estado. Un análisis desde las instituciones de educación superior de Barranquilla-Colombia, para el desarrollo de su capacidad de innovación. *Formación universitaria*, 13(2), 21-28. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200021>
- Bohman, J., y Rehg, W. (1997). Deliberative democracy. En *The MIT Press eBooks*.
<https://doi.org/10.7551/mitpress/2324.001.0001>
- Botello, P. H. (2014). Determinantes del acceso a Internet en Colombia. *Ánfora*, 21(37), 21-36. Universidad Autónoma de Manizales. ISSN 0121-6538

- Caldera, Y., y Aiquel, R. (2022). Dignidad humana y mínimo vital digital: El acceso a Internet como derecho fundamental. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*. 9. 1-16. 10.37467/revvisual.v9.3754.
- Cantos, D. (2007). Análisis de riesgos y beneficios al unificar varias plataformas tecnológicas de la empresa multinacional. *Revista Tecnológica ESPOL, XX*.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/919/1/1665.pdf>
- Cañón, R., Grande de P., y Cantón, M. (2016). Brecha digital: Impacto en el desarrollo social y personal. Factores asociados. *Tendencias Pedagógicas*, 28, 115–132.
<https://doi.org/10.15366/tp2016.28.009>
- Ciudadanía digital*. (s. f.). <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36666.html>
- Concejo de Medellín. (2015) Gaceta Oficial. *Decreto 0883 de 2015*.
<https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2021/09/DECRETO-0883-DE-2015.pdf>
- Concejo de Medellín. (2023). Gaceta Oficial. Decreto 1123 de 2023.
<https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/09/Gaceta-oficial-Nro-5282.-DECRETO-1130-DE-2023.pdf>
- Corona-Martínez L, Fonseca-Hernández M. Uso y abuso de los criterios de inclusión y exclusión en el proyecto de investigación. *Medisur [revista en Internet]*. 2023 [citado 2023 Oct 6]; 21(5):[aprox. 2 p.]. Disponible en:
<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5744>
- DANE - *Cultura política*. (2023). <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cultura/cultura-politica-encuesta>
- DANE. (2019). *Proyecciones de Población del Municipio de Medellín 2018-2030- Municipio de Medellín, base de proyección Censo 2018*.
<https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/presentaciones-territorio/190709-CNPV-presentacion-medellin.pdf>
- Departamento Administrativo de Planeación de Medellín (2024). *Respuesta derecho de petición radicado 202410102157* (Comunicación Personal del 08 de abril de 2024).
- Departamento Administrativo de Planeación de Medellín. (s.f). *Plataforma Nuestro desarrollo*.
<https://www.medellin.gov.co/ndesarrollo/>

- Galindo, J. A. (2019). Ciudadanía digital. *Signo Y Pensamiento*, 28(54), 164–173. Recuperado a partir de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/26446>
- García, A. R. (2015). Representación política y democracia deliberativa. ¿Qué puede significar hoy la participación política? *Estudios Políticos*, 47, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, pp. 47–66. DOI: 10.17533/udea.espo.n47a04
- García, S. (2017). Alfabetización Digital. *Revista Razón y Palabra*, 21(98), 66-81. Acceso: 3/03/2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199553113006.pdf>
- Godoy, E., y Galvez, J. (2011). La brecha digital correspondiente: obstáculos y facilitadores del uso de TIC en padres de clase media y media baja en Chile. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, 6(18), .
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Huerta, O.A., (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 9(16), 83-97.
- INCI. (2019). *Guía de Accesibilidad Digital para la Información Pública: Documento de apoyo para incorporar accesibilidad con base en NTC5854 (Documento de trabajo)*. Instituto Nacional para Ciegos (INCI). Bogotá, D.C
- Instituto de Estudios Regionales & Universidad de Antioquia. (2023). *Cuarta medición del IPCM y estrategias de gestión del conocimiento e innovación para la cualificación de la participación*. <https://siciudadania.co/wp-content/uploads/2024/04/Imp-Informe-descriptivo-con-resultados-finales-de-los-indices-y-subindices-por-escala-de-representatividad.pdf>
- Libera, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *ACIMED*, 15(3) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008&lng=es&tlng=es.
- London, S., & Formichella, M. M. (2006). El concepto de desarrollo de Sen y su vinculación con la Educación. *Economía y Sociedad*, XI(17), 17-32.

- M. Claro et al., "Ciudadanía digital en América Latina: revisión conceptual de iniciativas", serie Políticas Sociales, N° 239 (LC/TS.2021/125), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.
- Martínez-U. M., y Panu, G. R. (2023). Comparando la igualdad de género en Colombia: Índice de Participación Equitativa de Género. *Revista Colombiana de Educación*, (88), 369–394. <https://doi.org/10.17227/rce.num88-13228>
- Medellín Cómo Vamos. (2019). *Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín, 2019*. https://www.medellincomovamos.org/system/files/202004/docprivados/Presentaci%C3%B3n%20Encuesta%20de%20Percepci%C3%B3n%20Ciudadana%20de%20Medell%C3%ADn%2C%202019_0.pdf
- Medellín Cómo Vamos. (2023). *Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín, 2023*. https://www.medellincomovamos.org/system/files/202310/docprivados/20231013_EP_C%20LARGA%20.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Personas Capacitadas en los Cursos de Ciudadanía Digital* [Conjunto de datos]. <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-propertyvalue-36666.html>
- Observatorio Secretaría de la Juventud de Medellín. (2021). *Proyección Población Joven* [Conjunto de datos]. <https://www.medellinjuven.com/temas/visualizacion-de-datos-de-juventud-67>
- Padrón, P. F. (2018). E-voting en Colombia: avances y desafíos en la implementación. *Revista derecho del Estado*, (42), 211–248. <https://doi.org/10.18601/01229893.n42.08>
- Ramos, G. C. (2020). Los alcances de una investigación. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Reyes-R. L., y Carmona, A. F. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Ediciones Universidad Simón Bolívar. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/6630>
- Sánchez, R. M. (2009). La participación ciudadana en la esfera de lo público. *Espacios Públicos*, 12(25), 85-102.
- Secretaría de Desarrollo Económico de Medellín (2024). *Respuesta derecho de petición radicado 202410102170* (Comunicación Personal del 10 de abril de 2024)

Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín. (2024). *Respuesta derecho de petición radicado 202410102163* (Comunicación Personal del 12 de abril de 2024)

Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín. (s. f.). *Aplicativo de Registro y Caracterización de Organizaciones ARCO*.

<https://www.medellin.gov.co/Arco/index.xhtml>

Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín. (s. f.). *Plataforma Medellín Decide*.

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/11253-Medellin-Decide---Vota-Comunal>

Secretaría del Servicio a la Ciudadanía de Medellín. (2024). *Respuesta derecho de petición radicado 202410075495* (Comunicación Personal del 18 de marzo de 2024).

Senado de la República de Colombia. (2023). *Ley 2286 de 2023*.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2286_2023.html

Sistema de Información y Gestión del Conocimiento para la Participación Ciudadana (s.f).

SíCiudadanía. Recuperado 8 de abril de 2024, de <https://siciudadania.co/>

Tenorio, G. (s. f.). *El Acceso a la información y Transparencia en 40 Lecciones*.

https://www.academia.edu/23059737/El_Acceso_a_la_informaci%C3%B3n_y_Transparencia_en_40_Lecciones

Zafra, G. O., (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 13-14.