

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA ELECTRÓNICA

La clave de los gobiernos para escuchar a la ciudadanía

---

Por Ana Gabriela Cabral

En las últimas décadas, la ciudadanía ha **perdido confianza en las instituciones públicas y en los funcionarios de gobierno**. Por eso, es crucial que los gobiernos mejoren los mecanismos para que la gente participe en la toma de decisiones, aprovechando las **nuevas tecnologías**. La participación ciudadana electrónica es una solución clave en la actualidad para escuchar las opiniones de las y los ciudadanos, abordar los problemas y garantizar que los funcionarios rindan cuentas.



De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), tres de cada cuatro ciudadanos de América Latina, tienen **poca o ninguna confianza en las instituciones públicas**, así como el aumento de la insatisfacción de los servicios públicos. La población satisfecha con los servicios de salud cayó un de 57% a 41% del 2006 al 2016, la satisfacción con el sistema educativo cayó de 63% a 56%.<sup>1</sup>

La **desconfianza en los gobiernos** por parte de la ciudadanía puede llevar a varios problemas, como el descontento social, la pérdida de credibilidad en las instituciones, la inestabilidad política y dificultades para tomar decisiones y aplicar políticas públicas. Esto también puede hacer que las personas no quieran pagar impuestos. En 2015, más del 50% de las personas en América Latina reportaron que estarían dispuestas a evadir impuestos si pudieran hacerlo.

Es crucial que la gente confíe en su gobierno para mantener la unidad social, el bienestar general y asegurar que las políticas públicas funcionen bien. Una forma de fortalecer esta confianza es **modernizando los métodos de participación ciudadana**. La CEPAL insta a los gobiernos a involucrarse más con la sociedad mediante nuevas tecnologías, promoviendo políticas de gobierno abierto y usando análisis de datos para diseñar políticas públicas.<sup>2</sup>

## ¿Qué es la Participación Ciudadana?

La participación ciudadana significa que la **ciudadanía cuenta con un papel activo** en las decisiones que toma el gobierno, tanto a nivel local como nacional, en temas sociales, culturales, económicos, políticos y de justicia. Los gobiernos no pueden resolver todos los problemas solos, necesitan la colaboración de la sociedad. Por eso, es esencial que los ciudadanos participen, ya que sus ideas pueden mejorar las políticas públicas y asegurar que estas beneficien a la sociedad en general. Para eso, los gobiernos deben crear mecanismos para que las personas participen en debates públicos, proporcionando espacios de consulta y compartiendo información para lograr una gobernanza efectiva que aborde las necesidades de la sociedad.

La **participación ciudadana** es fundamental para fortalecer la democracia y garantizar que los gobernantes rindan cuentas, ya que permite que las preferencias de las y los ciudadanos se transmitan, se resuelvan conflictos y se llegue a acuerdos. Puede llevarse a cabo de manera individual, en grupos, o a través de asociaciones mediante actividades como el cabildeo, las consultas y los foros temáticos.

## Ventajas de la Participación Ciudadana

1. **Fortalecimiento de la democracia** mediante la aceptación o rechazo de decisiones.
2. Identificación de **soluciones colaborativas** para problemas locales.
3. **Retroalimentación permanente** por parte de la ciudadanía.
4. **Comunicación** constante entre el gobierno y la sociedad.
5. Recopilación de datos para abordar eficazmente problemas sociales.
6. Uso de **fondos públicos** según las necesidades de la sociedad.
7. Reducción de la **desigualdad** al enfocarse en grupos vulnerables.
8. **Supervisión ciudadana** para mejorar la calidad de proyectos y obras.
9. Implementación, seguimiento y evaluación de **planes de acción local**.

[1] Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, "INEP Regional Bureau for Latin America and the Caribbean - Accelerator Labs Brief 7" (Nueva York, 2022), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, "INEP Regional Bureau for Latin America and the Caribbean - Accelerator Labs Brief 7" (Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2022).

[2] Comisión Económica para América Latina y el Caribe, "Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar la senda del desarrollo en América Latina y el Caribe" (Santiago, 2022), Comisión Económica para América Latina y el Caribe, "Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar la senda del desarrollo en América Latina y el Caribe" (Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

## ¿Qué es la Participación Ciudadana Electrónica?

En los últimos años, muchos gobiernos han recurrido a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para interactuar con la ciudadanía, mediante sitios web y plataformas interactivas. La **e-participación** o **participación electrónica** es cuando las y los ciudadanos utilizan esta tecnología para involucrarse en los procesos de gobierno y toma de decisiones.

La participación electrónica implica el uso de tecnología para facilitar la interacción entre la sociedad civil y el gobierno, optimizando los procesos y haciendo a estos más eficientes; de igual manera, es clave para involucrar a más personas dispersas en distintos lugares para que participen activamente en procesos públicos y garantizar la transparencia de las decisiones gubernamentales.

Un ejemplo de aplicación de la participación ciudadana electrónica en México es el caso del Estado de Querétaro, que en el 2022 implementó una plataforma digital de participación ciudadana, fácil e intuitiva de utilizar, para que las y los ciudadanos puedan registrar en cualquier momento sus necesidades, ideas y propuestas de mejora continua de las condiciones del estado, desde su ordenador o dispositivo móvil.

El **Sistema de Participación Ciudadana (SIPAC)**, es una herramienta digital que facilita los mecanismos de participación, canaliza en un solo lugar las propuestas para poder generar información para las y los tomadores de decisiones sobre las necesidades, propuestas y problemáticas del estado, para que estas puedan ser escuchadas y posteriormente atendidas a través de programas y acciones implementadas por las dependencias gubernamentales.

Son múltiples las funciones de esta plataforma, como lo son, establecer un registro de las personas para generar un expediente ciudadano que contenga su información básica; administrar las participaciones de la ciudadanía en un solo lugar para posteriormente procesarlas y analizarlas; publicar información acerca de los procedimientos de participación, así como las sesiones de trabajo de los consejos temáticos; generar agendas de trabajo conjunto con diferentes instancias del gobierno para llevar a cabo sesiones de trabajo, principalmente.

Esta plataforma ha demostrado ser un caso de éxito, con más de 300 propuestas recibidas hoy en día, 300 consejeras y consejeros registrados y 141 sesiones realizadas. No obstante, aún quedan atrás muchos gobiernos del país en la implementación de tecnologías para mejorar los mecanismos de participación ciudadana, para así, reducir esfuerzos y recursos, para poder escuchar las necesidades y problemáticas que enfrentan las y los ciudadanos en la actualidad.



Formamos

# Ciudades Inteligentes



[esz.com.mx](http://esz.com.mx)



@ESZ\_smartgov