

LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE CIUDADANÍA. EXPERIENCIA DEL OBSERVATORIO LA GENTE PROPONE EN MÉRIDA.

Carlos Calderón*/Rosa Elena Acevedo**.

Resumen:

Las redes sociales son espacios digitales que permite al ciudadano expresar sus opiniones de forma libre y gratuita, además ofrece alternativas para la atención por parte de las autoridades y gestionar requerimientos rápidamente. Desde la experiencia del Observatorio Ciudadano de Políticas Públicas La Gente Propone ha realizado procesos formativos a ciudadanos sobre el uso de estas plataformas digitales como Twitter, WhatsApp, Instagram y Facebook para hacer exigencia de sus derechos, reportando adecuadamente y tejiendo redes de difusión. Como ejemplo de ello, se presenta la iniciativa que se desarrolla en el estado Mérida, específicamente en el municipio Libertador a través de la asociación civil UNIANDES, asociada al Grupo Social CESAP. Venezuela; con el objetivo de determinar las acciones de incidencia a través de las redes sociales, que promueven la participación y el acercamiento de los ciudadanos a sus instituciones locales y regionales. Se levantó la información desde la revisión bibliográfica, documentos, base de datos, prensa nacional y local, entrevistas realizadas a ciudadanos y a los participantes del proyecto de la Gente Propone en el estado Mérida. La sistematización como herramienta metodológica logró distribuir los contenidos de la siguiente forma: 1) La gente propone: un proyecto en las redes sociales; 2) Escenarios del proyecto macro contexto y micro; 3) La gente propone en Mérida en las redes, diferenciados las diferentes plataformas donde se incide; 4) Los aprendizajes obtenidos y las conclusiones

Palabras Claves: redes sociales, plataformas digitales, ciudadanía, exigibilidad de derechos.

Abstract:

Social networks are digital spaces that allow citizens to express their opinions freely and for free, in addition to offering alternatives for attention by the authorities and managing requirements quickly. From the experience of the Citizen Observatory of Public Policies people propose has carried out training processes for citizens on the use of these digital platforms such as Twitter, WhatsApp, Instagram and Facebook to demand their rights, adequately reporting and weaving dissemination networks. As an example of this, the initiative that takes place in the state of Mérida, specifically in the Liberator municipality through the civil association UNIANDES, associated with the CESAP Social Group, is presented. Venezuela; with the aim of determining advocacy actions through social networks, which promote participation and rapprochement of citizens with their local and regional institutions. The information was collected from the bibliographic review, documents, database, national and local press, interviews with citizens and participants of the Propose People project in the state of Mérida. The systematization as a methodological tool managed to distribute the contents in the following way: 1) People propose: a project on social networks; 2) Scenarios of the macro and micro context project; 3) People propose in Mérida on the networks, differentiating the different platforms where they influence; 4) The lessons learned and the conclusions

Keywords : social networks, digital platforms, citizenship, enforceability of rights.

Recibido: 21 de Noviembre, 2020

Aceptado: 5 de Febrero, 2021

* Reportero Comunitario. Proyecto la Gente Propone. Mérida. cadabrapublicidad@gmail.com (**)
Presidenta de la Asociación Civil UNIANDES. Mérida. Grupo Social CESAP. Rosee36@gmail.com

Introducción:

En los últimos años, la tecnología ha permitido una conexión con información de lo que ocurre en el mundo al instante. Podemos encontrar lo que se nos ocurra buscar, con tan solo usar unas palabras clave y dar clic en Google. También podemos ingresar a las principales redes sociales como *Twitter*, *Facebook* o *Instagram*, y conocer en tiempo real lo que acontece a nivel regional, nacional y mundial.

Por otra parte, las redes sociales son espacios de encuentros de amigos y familias, así nos permitimos leer comentarios de personas que viven en el estado, ciudad o sector donde se desarrolla la noticia. También nos permite, ampliar o verificar la información que se consume mediante el contraste de opiniones, como podemos encontrar mensajes que buscan contribuir a la desinformación de los ciudadanos e influir en su percepción de la realidad, lo que comúnmente se conoce como fake news o noticias falsas.

Un artículo de Laia Ríos¹ publicado en *La Vanguardia* llamado las redes sociales, una revolución comunicativa, la autora expresa que:

“Por definición, una red social es una estructura social de la que forman parte varias personas u organizaciones. Por ejemplo, podría ser un grupo de amigos o una familia, porque son personas que comparten vínculos y que se comunican entre ellas. Es un concepto que se utiliza en sociología, la ciencia que se encarga de estudiar la sociedad humana”. Más concretamente, en el marco de internet, nos referimos a “plataformas virtuales que permiten que los usuarios interactúen los unos con los otros. Las personas, empresas y organizaciones las utilizan para relacionarse entre ellos. Para hacerlo, deben crearse un perfil y pueden utilizarlo para compartir texto, imágenes y vídeos”

De acuerdo con la autora, la principal función de una red social es conectar personas dentro del mundo virtual, sea para construir nuevas conexiones sociales o solo para mantener las existentes. Es innegable el éxito alcanzado por las redes sociales que conocemos, como Facebook y Whatsapp. En el presente y el futuro no logramos imaginar nuestras interacciones sociales sin su presencia y eso muestra la fuerza de estas plataformas, que se toman el mundo como lo conocemos.

Por otra parte, las redes para la comunicación y su impacto que ha tenido una gran aceptación en la población mundial. Al respecto según el reporte global que realiza todos los años la marca *We Are Social*², sobre el crecimiento y el impacto digital,

El informe concluye que el 49% de la población total del mundo (3.800 millones de personas) utiliza actualmente las redes sociales, lo que supone un aumento de 321 millones o del 9% a partir de 2019. Sin embargo, los datos disponibles indican que las mujeres sólo representan el 45% de los usuarios de redes sociales del mundo.

¹ <https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20200629/482009621616/dia-redes-sociales.html> (Consultado, junio2020)

² <https://wearesocial.com/es/blog/2020/01/digital-2020-el-uso-de-las-redes-sociales-abarca-casi-la-mitad-de-la-poblacion-mundial> (consultado,Junio2020)

La realidad Venezolana en el año 2020- enero 2021, a pesar de los problemas de conexión del internet, y en el marco de la pandemia, es uno de los países en Latinoamérica con la mayor penetración de las redes sociales.

Venezuela es hogar de uno de los mercados de redes sociales con la mayor penetración en Latinoamérica con un 96% (3,1 millones de personas). Las Redes sociales significaron un 34,7% de todos los minutos online en Venezuela con visitantes con una media de 8 horas (...) Del total de usuarios que utilizan las redes sociales el 86.6% acceden a través de sus dispositivos móviles.³

Lo que evidencia que, aunque los venezolanos tienen dificultades en la velocidad de conexión a internet, están ávidos de obtener información de calidad y expresarse a través de sus teléfonos móviles o tabletas. En Venezuela, las redes sociales son la salida para comunicarse, aumentando los perfiles en estos últimos años 2020 y 2021, se presume que es debido a la migración de una buena parte de la población, y es el medio para mantenerse en contacto con su grupo familiar y amigos. “En Venezuela se mantienen activos 14 millones de perfiles en las redes sociales, es decir, el 49% de la población. Hubo un incremento del 16.7%, más de 2 millones de usuarios en comparación con el año anterior”⁴

Otros datos, nos reflejan, según La Primavera Árabe Primavera⁵(2010), el 15 M15⁶ (2011) en España o el Occupy Wall Street (2011) en los Estados Unidos, señalan que en su mayoría, los usuarios utilizan las redes sociales para mantener el contacto con amigos y familiares, pero hay quienes han visto en estas plataformas una vía para organizar protestas, movimientos sociales y políticos.

En Venezuela, durante los acontecimientos del año 2014, las protestas ciudadanas se realizaban a partir de convocatorias a través de redes sociales como Twitter, Facebook, Instagram y mensajería WhatsApp, con el fin de concentrar grupos de personas de diferentes partes del país. Al respecto, podemos señalar, que el Facebook es la red social más usada en Venezuela, “logra alcanzar potencialmente a 13 millones de usuarios vía campañas publicitarias. “Lo que representa el 59.3% de la población activa en redes sociales mayor de 13 años. ”La cantidad de usuarios alcanzados tuvo un aumento del 8.3%. La distribución de género muestra que su público está conformado por 54.8% mujeres y 45.2% hombres”⁷

Estas redes sociales se han hecho muy populares Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn son compatibles con lectores de pantalla. Twitter y Facebook permiten el modo oscuro, cambiando así el contraste. Facebook destaca por su asistente de navegación y Twitter tiene un menú específico de accesibilidad que permite aumentar el contraste de la

³ <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-venezuela-en-el-2020-2021/> /consultado,enero2021)

⁴ <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-venezuela-en-el-2020-2021/> (Consultado, Enero2021)

⁵ <http://www.laVanguardia.com/vida/junio.report/20190913/47200321994/protestas.ciudadanas.cambios.mundo.html> (consultado, junio2220)

⁶ <http://reportajes.la.vanguardia.com15m-5aniversario/>

⁷ <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-venezuela-en-el-2020-2021/> (consultado, Enero 2021)

información en modo claro y limitar la movilidad de las animaciones. Estas aplicaciones cada vez son más intuitivas y cómodas; aunque la cantidad de funciones que ofrecen todavía puede resultar abrumadora y hay que seguir trabajando en su usabilidad.

Sin embargo, aunque para una buena parte de la población no ha terminado de conocerlas en sus bondades e impacto, siguen siendo las redes sociales, la mayor conexión entre usuarios distantes, entre ciudades y latitudes. Son un medio para que todas las generaciones se conecten y en especial los jóvenes han hecho de ella un espacio de comunicación importante de su vida cotidiana y presente en sus relaciones sociales.

“De manera habitual, se señala que las redes sociales son un fenómeno juvenil, y los estudios dan buena cuenta de la importancia que ha alcanzado el fenómeno de las redes sociales de Internet, redes cuya primera función, como advierte su propio nombre, es la de facilitar la interrelación” (García y del Hoyo, 2013: 113)

Las redes sociales han modificado la forma de comunicarse y son un espacio en que se puede hablar con nuestros conocidos y acércanos a pesar de lo distante de nuestros familiares y amigos. Así como también su uso y acceso permite en el ámbito empresarial transacciones comerciales y económicas. Para este sector las redes los impulsa y abre la competitividad para tener mayor presencia en Internet y para crear novedades de la empresa, ofertas, descuentos, hacer promociones, hacer marketing en las redes sociales, resolver dudas de clientes, hacer que los clientes atraigan a más clientes por medio de sus actualizaciones en las redes sociales y estos acaben en la web mediante enlaces y muchas otras cosas que ofrece este contacto directo por medio de Internet.

En el sector social, específicamente en las organizaciones de la sociedad civil las redes sociales han permitido lograr la visibilidad de sus acciones en socializar las acciones y actividades de los proyectos en ejecución, logrando que los participantes de las acciones programáticas se involucren activamente, de manera que los problemas locales sean visibilizados y así generar un diálogo participativo que permita afianzar el valor democrático y vinculante entre los ciudadanos.

Una experiencia significativa es el proyecto de La Gente Propone, que se ejecuta en 12 municipios de Venezuela, desarrollado por el Grupo Social CESAP y su red de asociadas. En esta oportunidad, la experiencia que vamos a delimitar es la que se ha ido organizando en el municipio Libertador del estado Mérida por la Asociación Civil UNIANDES.

A partir de esta experiencia, iniciamos el primer acercamiento con el objetivo de determinar las acciones de incidencia a través de las redes sociales, que promueven la participación y el acercamiento de los ciudadanos a sus instituciones locales y regionales. Se levantó la información desde la revisión bibliográfica, documentos, base de datos, prensa nacional y local, entrevistas realizadas a ciudadanos y a los participantes del proyecto de la Gente Propone en el estado Mérida. La sistematización como herramienta metodológica logró distribuir los contenidos de la siguiente forma: 1) La gente propone: un proyecto en las redes sociales, el cual describe el significado de las redes y sus beneficio para la incidencia, presentado algunos ejemplos; 2) Escenarios del proyecto macro contexto y micro, en Mérida, el cual permitió ubicar en el proyecto desde el diagnóstico de la realidad donde se ejecuta con énfasis en los servicios públicos como problema; 3) La gente

propone en Mérida en las redes, diferenciados las diferentes plataformas donde se incide; 4) los aprendizajes obtenidos y las conclusiones.

1. La Gente Propone: Un proyecto participativo en las redes sociales.

Ante esta realidad comunicacional en Venezuela la cual ha sido marcada por bloqueos actual, en el que existen cada vez menos medios de comunicación masivos (radio y tv) como cierre de medios, sanciones o intervenciones, bloqueos de sus sitios web, como el caso de El Pitazo TV desde el año 2017; o dificultades en la compra de papel para los periódicos, entre otros casos. Los ciudadanos, tienen poco acceso a los medios conocidos para recurrir y visibilizar la situación que viven en sus comunidades y exigir respuestas, debido al riesgo que representa para muchos medios ante las represalias que esto puede tener,

El régimen venezolano siempre ha combatido a la prensa independiente. En solo 6 años, el chavismo ha clausurado 84 medios de prensa escrita, radio y televisión, según la SIP. "A los medios los confiscan, los cierran, a los periodistas los meten presos, los asustan, estos se autocensuran y terminan yéndose del país". Eso es, según Otero, lo que busca el régimen. Así, "Maduro está logrando la 'hegemonía comunicacional', que se propuso el chavismo", dice el director de El Nacional⁸.

De esta forma, los espacios digitales cobran cada día un mayor valor para el ciudadano que no encuentra más opciones para canalizar sus denuncias ante las autoridades que tienen competencia en servicios públicos: el agua, la electricidad, el gas doméstico, el estado de las vías de acceso vehicular y peatonal, el transporte público, entre otros problemas comunitarios que afectan la cotidianidad del ciudadano

En este contexto, las redes sociales representan una alternativa comunicacional, son una herramienta potente donde cada persona manifiesta lo que opina libremente, ya sea con un texto, imagen o vídeo propio, pudiendo ser cada uno de nosotros un líder de opinión. Convirtiendo al ciudadano en una persona que genera contenido, el cual va transformando su entorno, generando una nueva inteligencia colectiva que deriva en una sociedad preocupada por sus derechos y por los derechos de quienes les rodean.

De esta forma, las redes han alentado a la ciudadanía para que se sienta partícipe en su entorno y propicien cambios en la forma de comunicarse, generando espacios en que la participación ciudadana se desarrolle día a día no solo como herramienta para hablar con los conocidos, sino para llegar a ámbitos regionales y nacional, como empresas, colectivos, y funcionarios de la administración pública.

Existen experiencias que se han desarrollado para lograr la participación ciudadana a través de las redes sociales, que les permita expresar sus opiniones acerca de acuerdos o desacuerdos de alguna política social o referida a servicios públicos. Un estudio que corrobora esta nueva acción del ciudadano, es el realizado por la autora Briceño (2019), denominado: *Las protestas en redes sociales como herramienta para los movimientos*

⁸ Medios en Venezuela: la lucha es por sobrevivir para poder informar. <http://www.google.co.ve/> (Consultado, junio, 2020)

sociales; se centró en conocer las opiniones de personas de diferentes edades y géneros con respecto al rol que juegan las Redes Sociales como facilitadoras, organizadoras y/o difundir de la protesta social. Los resultados, fueron importantes, a partir de la información obtenida, existe una valoración positiva del uso de Redes Sociales, sobre todo porque las personas reconocen su utilidad para organizar y difundir protestas sociales incluso fuera del espacio digital. No obstante, los entrevistados se mostraron conscientes que existen riesgos producto de la misma masividad de las Redes Sociales. Además, se menciona la proliferación de información falsa y, poco creíble.

Existen otras acciones que han sido promovidas por movimientos colectivos para incidir ante violaciones de derechos y violencia de género. Los autores (Ziccardi 1998, 2004; Aguirre, 2012), argumentan como los Grupos como la Primavera Árabe en el 2010, referido a las revoluciones en territorio árabe y el movimiento 15M, conocido como movimiento Indignados durante 2011 en España, en un inicio promovió una democracia-participativa para romper con el bipartidismo. Igualmente, el movimiento “YoSoy132” en el 2012 sobre la libertad de expresión o el más reciente movimiento mexicano Ayotzinapa en 2014, sobre la desaparición de 43 estudiantes normalistas en México, son tan solo algunos ejemplos de organizaciones que se han valido de las facilidades de las TIC y específicamente de las redes sociales, para estructurar procesos de participación ciudadana autónoma que han calado hondo sobre asuntos nacionales, forzando e incidiendo sobre cambios políticos, exigiendo y presionando sobre las demandas insatisfechas de la sociedad y violación de derechos.

En Venezuela, para promover el modelo de Democracia Participativa se planificó el intercambio de información pública a través de los sitios web en las distintas instancias de gobierno nacional, regional y local, bajo el programa de Gobierno Electrónico, establecidos en el Plan Nacional de Tecnologías de la Información (Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2001). Con esta política se pretendió que el ciudadano debía tener acceso a la información pública y el servicios público, debía atender las demandas ciudadanas. Se lograba de esta forma, un diseño de gestión bidireccional de demandas y sugerencias, así como el control del presupuesto, co-gestión de proyectos que promovieran e incidieran en la calidad de vida de la población.

Los resultados de esta propuesta, tal como lo señala el autor Montilla (2007) en su estudio referido a la *Participación ciudadana a través del Gobierno Electrónico Caso: Centro de Gestión Parroquial "Jesús Enrique Lossada"*, señala:

Existe interés en formar organizaciones de base y de participar en un modelo de democracia más protagónico, pero hace falta determinar qué barreras educacionales fungen como impedimento para que estos usuarios, no puedan o sepan cómo proponer, denunciar, sugerir, opinar o comunicar proyectos al gobierno. Una parte mayoritaria de los usuarios en el CGP no va más allá de niveles informativos o consultivos de participación ciudadana y eso pone en riesgo la asimilación de la tecnología por parte de la apropiación social de Internet, lo cual debe atenderse a través de agresivos programa de Alfabetización Digital, que potencien la apropiación y generación de contenidos en Internet por parte de los ciudadanos.

La organización Transparencia Venezuela, ha recogido en su portal web un estudio comparativo sobre buenas prácticas, “entre portales oficiales venezolanos y web internacionales, revela que las páginas de servicios públicos nacionales presentan una marcada opacidad, escaso desarrollo de trámites en línea, bloqueo selectivo y un palpable sesgo propagandístico”⁹. Extractos de este estudio, nos expresan lo siguiente:

En todos los casos, los indicadores apuntan hacia una evaluación deficiente de la capacidad de prestación de los servicios mediante las web. El servicio de telecomunicaciones, aunque con la mayor puntuación —poco más de 50 % del estándar de evaluación—obtuvo resultados bastante mediocres en relación con lo esperado.(...) En una eventual modernización, la funcionalidad de los portales de servicios públicos y su diseño administrativo son un factor clave para democratizar el acceso a la cobertura, propiciar la participación en el desarrollo, la evaluación y mejora continua de la acción pública, fortalecer la cultura ciudadana y desarrollar las comunidades.(...)¹⁰

En las dos citas anteriores, el gobierno abierto y electrónico, no ha podido cumplir con eficiencia su razón de ser, como era acercar al ciudadano a las Tic y lograr la simplificación de trámites administrativos por los portales web. Sin embargo, existen experiencias importantes, como el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), la Contraloría General de la República y el Consejo Nacional Electoral (CNE), que han logrado mantener una comunicación para el uso y acceso de sus portales. Pero se mantiene una deuda con el ciudadano en la alfabetización digital en el uso adecuado y veras de la tecnología como herramienta de desarrollo social y productivo.

En otro orden de ideas, el autor Castells (2019) subraya la importancia estratégica de "utilizar el enorme potencial de la Internet para revivir la democracia no en cuanto sustitución de la democracia representativa por medio del voto y sí para organizar grupos de conversación, plebiscitos indicativos y consultas sobre distintos temas diseminando informaciones en la sociedad." Significa entonces realzar a la sociedad civil como espacio político por excelencia haciéndola protagonista de su bienestar, usar la vocería colectiva para reclamar sus derechos y solicitar que los gobiernos locales se hagan cargo de sus competencias, servicios públicos, agua, gas, calles asfaltadas, transporte público, información oportuna y veraz, agilizar los aspectos administrativos, simplificando los procesos administrativos, entre otras acciones propias del municipio.

Una propuesta que asume este reto, es el Observatorio Ciudadano de Políticas Públicas Municipales La Gente Propone es una iniciativa impulsada por una red de organizaciones adscritas al Grupo Social Cesap, organización venezolana, con 46 años de experiencia en el fortalecimiento de las comunidades a través de la acción popular en 12 municipios del país en los estados Mérida, Táchira, Zulia, Carabobo, Lara, Sucre, Trujillo, Aragua, Guárico y Cojedes; es una iniciativa que promueve espacios y canales para formular denuncias y propuestas ante las instituciones municipales competentes; espacios de intercambio ciudadano para acordar las agendas y seguimiento a los acuerdos y propuestas.

⁹ Venezuela requiere avanzar en la agenda de gobierno abierto. <https://transparencia.org.ve/venezuela-requiere-avanzar-en-la-agenda-de-gobierno-abierto/> (Consultado Marzo,2020)

¹⁰ Venezuela requiere avanzar en la agenda de gobierno abierto. <https://transparencia.org.ve/venezuela-requiere-avanzar-en-la-agenda-de-gobierno-abierto/> (Consultado, Marzo, 2020)

Objetivo del proyecto:

Fomentar la participación ciudadana, incidencia pública y exigibilidad de derechos, con un foco en el área de servicios públicos, en los 12 municipios donde se encuentra el Observatorio Ciudadano La Gente Propone



El proyecto se inició en el 2014 para constituirse en un observatorio ciudadano y vigilar el funcionamiento de las políticas públicas en el ámbito municipal y hacer propuestas en conjunto con las autoridades municipales y validadas por la ciudadanía. Cuenta con un equipo, conformado, por coordinadores y veedores en las diferentes regiones del país.

Entre 2014-2019, como expresa Schmid E. y otros: (2020) en el Informe Evaluación Externa. Proyecto Observatorio ciudadano de políticas públicas municipales: La Gente Propone. Señala que los asuntos tratados han sido: Mejora del transporte público mediante creación de rutas e incorporación de unidades de transporte; Acceso a agua potable; Parada de buses; Acceso a servicio de gas doméstico; proyecto de reciclaje de basura; Jornada de recolección de desechos sólidos; incorporación de comunidad en recorrido preventivo de la Policía Estatal; Información sobre patrullaje inteligente a consejos comunales; ccolocación de transformadores eléctricos; Canal de atención por interrupción del servicio eléctrico; Oferta formativa en sistemas de alerta temprana; Desarrollo turístico municipal; Seguridad ciudadana y justicia de paz; Protección y saneamiento ambiental; presupuesto participativo; disposición de contenedores de basura; Mejora en frecuencia y cobertura en recolección de desechos sólidos; Sustitución de luminarias dañadas en el alumbrado público; Aumento de frecuencia y cobertura del servicio de agua por redes y cisternas; Asfaltado de calles; Instalación de comando policial en algunas comunidades; Eliminación de ventas ilegales de licor; Recuperación de espacios públicos.

Importante destacar, que las estrategias para lograr las acciones del observatorio son las siguientes:

- a) Un levantamiento de la línea base, que permite caricaturizar a los municipios participantes y la situación de los servicios públicos y espacios de participación ciudadana.
- b) Elaboración de directorios de actores claves: Se levanta una información de todos los actores para canalizar las propuestas y para establecer redes comunitarias y de otros grupos de interés.
- c) Recepción de denuncias y propuesta ciudadanas: Permite recabar por medio de buzones parroquiales, aplicación de encuestas, conversatorios y mesas de diálogo
- d) Mesas de Diálogo: Espacios para debatir y buscar alternativas y acuerdos entre autoridades y los ciudadanos.
- e) Reuniones de Seguimiento: A las respuestas y acuerdos logrados en las diferentes estrategias se hace monitoreo.
- f) Formación y acompañamiento de veedores municipales: Mediante un plan formativo con diferentes temas referidos al municipio y la exigibilidad de los derechos ciudadanos en el marco de los servicios públicos.

- g) Acciones de exigibilidad de derechos: Gestiones que se ejecutan a través oficios, cartas, peticiones, reuniones públicas, derecho de palabra, asambleas, entre otras acciones.
- h) Acciones de incidencia pública: Planes de trabajos concertados con los ciudadanos y veedores para llevar acabo para la incidencia por áreas y competencias municipales.
- i) Organización de foros: Espacio para debatir temas y generar opiniones de expertos en temas referidos a participación ciudadana, movilidad, organización, servicios públicos, entre otras.
- j) Realización de acciones de comunicación: Desde los reporteros comunitarios, equipo de gente propone, muestra denuncias y propuestas ciudadana a través de los medios tradicionales y redes sociales.

Importante destacar, que en cada zona del país donde se desarrolla el proyecto se dinamiza de acuerdo a la realidad del estado, las relaciones y vínculos con los actores locales. Sin embargo, La mayoría de los datos recolectados se recogieron a través de llamadas telefónicas (58%), seguidos de mensajes vía grupos de WhatsApp (31%), el abordaje cara a cara (6%), el número de interacciones a través de la red social Twitter (3%) y los mensajes de texto recibidos (2%). En la consulta ciudadana participaron vecinos (53%), veedores ciudadanos (26%), líderes comunitarios (20%) y 10 funcionarios públicos¹¹.

2. Escenario del proyecto: Macro Contexto

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (**Cepal**)¹² informó, que la pobreza aumentaría hasta el 30,8 % de la población en América Latina para el cierre de 2019, año en el que 191 millones de personas estarían en situación de pobreza y 72 millones en situación de pobreza extrema. Al respecto, Venezuela ha ido aumentando los indicadores que condicionan esta cualidad. A partir del 2007 al 2013, se conoce que se manejaba una cifra de 27/% aproximadamente y es a partir del 2013 al 2019 que aumenta al 87% de pobreza de su población total.

De igual manera, el escenario económico en Venezuela desde 2013 hasta 2019 ha ido en decrecimiento, bajo políticas económicas y sociales de incertidumbre y de poca confianza para las inversiones. La población también se ha encarecido y los indicadores de pobreza extrema han aumentado, con un país empobrecido y bajo emergencia humanitaria compleja.

Por otra parte, el índice de desarrollo humano, es un indicador que mide el progreso de un país en base a tres parámetros: renta, salud y educación, y va de cero a uno (cuanto más cerca de uno, mayor es el desarrollo humano). Así, el IDH de Venezuela, por ejemplo es de 0,761. La renta per cápita de Venezuela ha disminuido en un 25,8% entre 1990 y 2017,

¹¹ Schmid E. y otros: (2020). Informe evaluación externa. Proyecto Observatorio ciudadano de políticas públicas municipales: La Gente Propone. Evaluación externa Maro 2020-septiembre 2020. Versión 15 de Octubre 2020

¹² <https://efectococuyo.com/la-humanidad/cepal-191-millones-de-personas-estan-en-situacion-de-pobreza-en-america-latina/> (consultado, Junio,2020)

reveló el informe anual del PNUD¹³. Para 2019 Venezuela se ubicó en el puesto 98 en el mundo y con IDH muy alto a 0,726 ocupando el puesto 13 de 20 países en sur América y del caribe. (Ver cuadro n°4).

Cuadro N°4. Resultados en América Latina durante el año 2018¹⁴

IDH Muy alto			
Puesto	País	IDH	Puesto
13	 Venezuela	▼ 0,726	96
14	 Paraguay	▲ 0,724	98
15	 Bolivia	▲ 0,703	114

Fuente: PNUD, 2019

Los indicadores anteriormente presentados, nos permite hacer proyecciones de las población en sus características generales, índice de pobreza, desarrollo humano y crecimiento económico y a la vez sirven para indicar la situación de los aspectos del desarrollo de un país particular en un momento determinado y tiempo. Esta limitación, ha permitido que la sociedad civil, por no contar con datos de fuentes pública (como el INE, no cuenta con fácil acceso a la información, data y estadísticas actualizadas); por lo tanto ha ido instituyendo observatorios locales y nacionales. Vinculándose a otras fuentes internacionales, así como elaboración de informes que permiten dar seguimiento al contexto político, económico y social de Venezuela.

Desde esta realidad, actúa la SC y como escenario político un estado fallido¹⁵. Al respecto destacamos, que el Índice de democracia (en inglés, Democracy Index) es una clasificación hecha por la Unidad de Inteligencia de *The Economist*¹⁶ y mide cinco pilares claves para la democracia de 167 países, como lo son: procesos electorales y pluralismo, libertades civiles, funcionamiento del gobierno, participación política y cultura política. De 167 países, Venezuela se encuentra en el puesto 134, con una puntuación de 3,16. En los procesos electoral, un puntaje de 1,67 y 1,79 en funcionamiento de gobierno. En

¹³ <https://mundo.sputniknews.com/america-latina/201809151082004183-venezuela-cae-idice-desarrollo-humano/> (consultado, Octubre, 2020)

¹⁴ Una lista de países de América Latina por Índice de Desarrollo Humano incluidos en el Informe sobre Desarrollo Humano 2019 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), publicado el 9 de diciembre de 2019, y referente a la estimación para el año 2019.

¹⁵ El término también se utiliza en el sentido de un Estado que se ha vuelto ineficaz. Es decir, un estado que tiene control nominal militar y policial sobre su territorio, solamente en el sentido de no tener grupos armados desafiando directamente la autoridad del Estado, pero que no puede hacer cumplir sus leyes uniformemente debido a las altas tasas de criminalidad, corrupción extrema, un extenso mercado negro y/o informal, burocracia impenetrable, ineficacia judicial, interferencia militar en la política, grupos de poder fácticos(...) Santos (2000)

¹⁶ Democracias plenas—Entre 8 y 10 puntos. Democracia imperfecta—Entre 6 y 7,9 puntos. Regímenes híbridos—Entre 4 y 5,9 puntos. Regímenes autoritarios—Menos de 4 puntos.

participación política un 4,44, logrando un 4,38 en cultura política y en derechos civiles 3,53. Bajo este puntaje Venezuela se caracteriza por ser un estado autoritario.

Por otra parte, el índice de percepción de corrupción de transparencia internacional¹⁷, Venezuela está en el puesto 173 de 180 países, con un puntaje 16 sobre 100. La percepción de la corrupción en los últimos cinco años en Venezuela ha empeorado, lo que ha venido acompañado de un descenso de su posición en el ranking internacional de corrupción.

En lo que respecta a la tasa de homicidio desde el año 2012 al 2017, la tasa pasó de 13 a 57 por cada 100.000 habitantes¹⁸. Según los resultados del Informe Anual del Observatorio Venezolano de Violencia (OVV), el año 2019 con una tasa de 60,3 muertes violentas por cada 100 mil habitantes (mil/hab.)¹⁹

El observatorio venezolano de servicios públicos²⁰ presentó los resultados en su más reciente encuesta sobre percepción ciudadana 2019. El estudio se aplicó en Caracas, Barcelona, Barquisimeto, Ciudad Bolívar, Maracaibo, San Cristóbal y Valencia. En estas regiones los servicios como el gas doméstico, el internet, la telefonía móvil, agua y servicio eléctrico, fueron los servicios valorados como deficientes y con múltiples fallas en forma constante en los hogares familiares.

Los colapsos de los servicios públicos ha sido una demanda que no ha dejado que la gente deje la calle protestando por ello. Se manifiestan los servicios en constante deterioro y poco acceso a los mismos. Durante el mes de marzo del 2019 Venezuela vivió las semanas más críticas de su historia al fallar simultáneamente varios servicios básicos. Una situación que dejó a la población por más de 120 horas continuas sin luz, casi tres semanas sin agua y con pocas unidades de transporte público durante días. Según opinan los expertos, la población venezolana enfrentó esta crisis múltiple sin mecanismos de contingencia que una vez existieron y ahora no funcionan, lo que obliga a la población a recurrir a vías no convencionales para superar la crisis.

Como informó PROVEA en varios reportajes el colapso de los servicios incide fuertemente en el agravamiento de la emergencia humanitaria compleja al crear una maraña de causas y consecuencias que involucran directamente también a los servicios de salud y educación y al abastecimiento de alimentos, medicamentos e insumos Africanizados²¹

Venezuela ha sido considerada para la ayuda en la emergencia humanitaria, la cual es una situación de emergencia en la que se prevén necesidades masivas de ayuda humanitaria en un grado muy superior a lo que podría ser habitual, y que si no se

¹⁷ <https://transparencia.org.ve/> (consultado, Abril,2020)

¹⁸ Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (Onudd) (consultado, abril,2020)

¹⁹ Observatorio venezolano de violencia. Informe anual de violencia (consultado 2019)

²⁰ <https://www.asoesda.org/ovsp-presento-resultados-de-su-mas-reciente-medicion-sobre-los-servicios-publicos-en-venezuela/> (consultado, 2019)

²¹ PROVEA. “Informe especial | Apagón nacional es una catástrofe que forma parte de la Emergencia Humanitaria Compleja en Venezuela”, marzo 11 2019. “Escasez de gasolina agudiza la Emergencia Humanitaria Compleja” mayo 23 2019. “Venezuela: severa interrupción del servicio de agua potable compromete la salud, integridad y vida de millones”, marzo 11 2019. (Consultado, Marzo,2020)

suministran con suficiencia, eficacia y diligencia, desemboca en una catástrofe humanitaria. Cabe destacar que, las mayores causas de crisis humanitarias en Venezuela son productos de la crisis política donde no sólo destacan acciones que no generan el repunte de la economía sino cuyos gobiernos se encuentran plagados de burocracia y corrupción.

La última estimación corregida la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de la ONU, luego de que una Delegación de ACNUDH visitó el país en marzo de 2019, fechada el 1° de mayo, indicó que:

La emergencia humanitaria alcanza a nueve millones de venezolanos, es decir, casi un tercio de su población, unos 1,9 millones de personas requieren asistencia nutricional, incluyendo 1,3 millones de niños menores de cinco años, unos 2,8 millones de personas necesitan asistencia médica, incluidos 1,1 millones de niños menores de cinco años, otros 4,3 millones requieren agua y saneamiento²².

De igual manera, se habla de extrema necesidad; Asistencia Compleja: En su último reporte sobre Venezuela ACAPS documenta una situación de extrema necesidad de asistencia humanitaria, señalando como datos clave:

- (a) 5,3 millones de refugiados al finalizar 2019;
- (b) incremento de 283.880% en el precio de la canasta alimentaria en 2018;
- (c) un 70% de hospitales reportan cortes de electricidad y falta de agua potable; (d) 7.523 muertes a causa de violencia policial y militar.²³

Los acontecimientos políticos, de derechos humanos y socioeconómicos que se desarrollan en Venezuela obligan a un número creciente de niños, mujeres y hombres a irse a los países vecinos y más allá. Muchos llegan asustados, cansados y en extrema necesidad de asistencia. Para algunos especialistas en la temática, señalan que nuestro bono demográfico está en crisis y puede afectar diferentes ámbitos de la sociedad. Venezuela tiene el segundo mayor flujo de refugiados a nivel global, después de Siria, país en guerra.

Las personas continúan saliendo de Venezuela para huir de la violencia, la inseguridad y las amenazas, así como la falta de alimentos, medicinas y servicios esenciales. Con más de 4 millones de venezolanos y venezolanas que se encuentran viviendo en el exterior, la gran mayoría en países de América del Sur, este es el éxodo más grande en la historia reciente de la región.²⁴

Las violaciones de los derechos económicos y sociales que impulsan la migración también afectan a las condiciones en que las personas dejan el país, la manera como se desplazan y las situaciones de vulnerabilidad que afrontan durante la migración. Las personas migrantes pueden encontrarse ya en un estado de salud precario, el cual empeora cuando tienen dificultades para acceder a la salud en los países receptores. Además,

²² Reportada por: Cañizales, Andrés. 2019 “la de Venezuela no es una crisis humanitaria convencional.<http://sinergia.org.ve/2019/05/14/la-de-venezuela-no-es-una-crisis-humanitaria-convencional/>

²³ ACAPS. VENEZUELA Situational update and 2019 outlook Briefing note – 28 March 2019 . (Consultado, Marzo 2020)

²⁴ <https://www.acnur.org/situacion-en-venezuela.html>. (Consultado, Mayo, 2020)

independientemente de su condición socioeconómica previa, las personas migrantes se marchan con poquísimos o ningún ahorro²⁵.

De esta manera la sociedad venezolana se va empobreciendo, hasta encontrarnos con otro indicador como el denominado Familias en estado de marginalidad, el cual corresponde a grupos familiares que no tienen acceso a los alimentos y deben adquirirlos en sitios de basura o desperdicios. Según Datanálisis²⁶, expresa:

En junio del año pasado, 74% de los venezolanos no podía cubrir con lo que gana su consumo, según Datanálisis. De ese total, 60% dependía de los subsidios que entrega el Estado, como los CLAP y los bonos que asigna mediante el carnet de la patria, debido a que se le hace imposible vivir solo de su salario. Y 14% de la población estaba desprotegida y vivía una situación marginal. Comía lo que conseguía en la basura y recibía apoyo de la Iglesia y de organizaciones no gubernamentales.

Ante esta realidad de contexto país la encuesta ENCOVI ha hecho un seguimiento del indicador de Hogares pobres: desde el 2016 aproximadamente, en el 2019-20 se ubicó en 79% expresando otro indicador como población que carece de suficientes ingresos la cual es elevada y por ende crece la pobreza en el país.

79,3% de los venezolanos no tienen como cubrir la canasta de alimentos
La intensidad de la pobreza continuó su tendencia creciente. Si se determina a través de la línea de pobreza, se encuentra que 96% de los hogares están en situación de pobreza y 79% en pobreza extrema, hecho que significa en el último caso que los ingresos percibidos son insuficientes para cubrir la canasta alimentaria²⁷

El uso del carnet de la patria como mecanismo de acceso a beneficios como parte de la política social. La discriminación política para el acceso a los beneficios sociales se ha convertido en una política de Estado, anunciándose públicamente sin ningún tipo de disimulo, como lo demuestran repetidas declaraciones públicas del gobierno.

El acceso a las “Cajas Clap”, exige un carnet que suministra un código electrónico de afiliación; además, sus costos y frecuencia son irregulares, no cumplen con estándares nutricionales ni alimentarios y la forma de distribución se presta para prácticas discriminatorias²⁸

De esta forma, las Políticas Sociales están dirigidas a paliar la crisis y focalizando a los beneficiarios. Ya no se cuenta con políticas públicas estratégicas, sino de corte asistencialista y de emergencia.

El crecimiento en términos de penetración de las políticas sociales se debe a la crisis económica del país que ha empobrecido aún más a la población e impide que los venezolanos puedan sobrevivir con los ingresos y salarios promedios. El incremento también responde a la búsqueda del gobierno de Nicolás Maduro de un mayor control

²⁵ Informe anual de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos e informes de la Oficina de la Alta Comisionada y del Secretario General, apartado 71, julio 2019. (Consultado, Febrero, 2020)

²⁶ <https://www.datanalisis.com/escenarios-datanalisis-2019/>. (Consultado, Abril, 2020)

²⁷ <https://www.proyectoencovi.com/informe-interactivo-2019> (Consultado, Mayo, 2020)

²⁸ Informe de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas (2019) ob. Cit. (Consultado, Abril, 2020)

social para evitar que se recrudezcan las protestas o la participación social en acciones convocadas por la oposición.²⁹

El contexto nos expresa y caracteriza una realidad en crisis, que la sociedad civil no ha tenido espacio para su participación en proponer propuesta, ni en promover un dialogo social con el gobierno para actuar en conjunto, sino al contrario ha sido debilitada su accionar, atacándola desde las bases organizativas comunitarias, organizaciones de desarrollo social, gremios, academia, empresas, sindicatos, entre otros. Sinergia (2019) en su reporte de un país en riesgo, señala que las organizaciones de la sociedad civil no son reconocidas, subordinando una relación clientelar con el ciudadano basada en las necesidades de la gente.

El escenario para Venezuela se complica con el fenómeno de la pandemia (COVID-19) a nivel mundial, aunque los reportes oficialistas cerrando el año 2020 ha sido bajos de contagiados y fallecidos. Desde el 13 de Marzo del 2020 los días de flexibilidad y radicalidad ha complicado más la vida del venezolano. No ha cambiado, siguen padeciendo las dificultades ante los servicios que se encarecen, las colas son el día y la cotidianidad para la búsqueda de gas doméstico, el servicio de electricidad constantemente existen bajones de luz, como entre unos 3 a 8 horas sin luz, el servicio de agua es deficiente, comunidades que pueden durar un mes sin ver el líquido, el transporte terrestre pocas unidades prestan su servicio por la escases de gasolina y gasoil, influyendo para el traslado de los alimentos y pago de los servicios se realiza de dos maneras, en divisas y en bolívares.

2.1. Micro Contexto: Mérida propone.

Desde este contexto, Mérida desarrolló desde el año 2015 a través de la Asociación Civil Uniandes, organización de la sociedad civil enfocada en el desarrollo social y local además de la defensa de los derechos humanos en todos los espacios. El Observatorio La Gente Propone, el cual cumple 5 años de acompañamiento y capacitación a los ciudadanos en relación a las competencias municipales y fortaleciendo el principio de la corresponsabilidad para generar conciencia y articular soluciones entre todos.

Mérida no escapa de la realidad país y en cuanto a los servicios públicos los ciudadanos manifestaron por medios tradicionales y alternativos, denuncias del mal funcionamiento de algún servicio público, como de agua, aseo urbano, combustible, electricidad, gas doméstico, internet, salud, telefonía móvil/fija y transporte público.

En cuanto a las informaciones más recurrentes de las 297 registradas, se tienen que el surtido de combustible tiene un 22,9% sobre el total de denuncias, seguidas del servicio eléctrico con 22,6%, transporte público 16,2% y el gas doméstico tiene 12,5%. “En conjunto, estos cuatro servicios suman 74,2% del total de denuncias por deficiencias en los servicios.”³⁰

²⁹ <https://www.datanalisis.com/escenarios-datanalisis-2019/>. (Consultado, Mayo, 2020)

³⁰ <https://diariodelosandes.com/site/servicios-publicos-en-merida-a-punto-de-colapso/> (Consultado, junio, 2020)

Por otra parte, el observatorio la Gente propone destacó:

Cabe destacar que esta jornada además de visibilizar mediante infografías la situación de los servicios, se caracterizó por conocer la realidad de estos municipios a través de fotografías o videos documentados por los ciudadanos. Los seguidores de Twitter postearon imágenes vinculadas al servicio con mayor afectación en su sector o fotografías relacionadas a ideas para solventar la problemática ante la falta de los servicios públicos. De esta jornada se puede destacar imágenes alusivas a la falta de gas doméstico, donde los fogones de leña y adaptación de hornillas eléctricas a un bloque son muestra fehaciente de la realidad de hogares, tal como lo indica el 72 % de los consultados quienes indican que llevan más de 1 mes sin adquirir ese servicio, llegando inclusive a tener más de 3 meses como el caso de los municipios Girardot y Libertador (Mérida).³¹

Desde la Gobernación de Mérida, el gobernador Ramón Guevara³², expresó que el servicio de combustible ocasiona problemas a la ciudadanía y a los transportistas, así como al público en general. Incluyendo los servicios de agua, electricidad y gas, donde no hay solución por parte del gobierno nacional.

Los servicios públicos de calidad y permanente le brinda a la ciudadanía una mejor calidad de vida y la prestación por el Estado es una acción obligatoria por ley y garantizarla por derecho. De esta forma, los servicios públicos deben ser prestado en términos de igualdad, permanencia, y sin discriminación alguna. Amnistía internacional, capítulo Venezuela, levantó testimonios, que nos ayudan entender la realidad merideña desde los protagonistas. De esta forma presentamos varios relatos:

<i>Una joven de 25 años de edad, vecina de la parroquia Juan Rodríguez Suárez del municipio Libertador</i> (1)	<i>Una religiosa al servicio de un ancianato ubicado en el centro de la ciudad de Mérida</i> (2)	<i>Madre de dos niños, con 30 años de edad, residente de la parroquia San Rafael de Mucuchíes del municipio Rangel</i> (3)
<i>Relató que para obtener gas doméstico sus familiares deben dirigirse con las bombonas hasta la planta de llenado de alguna de las empresas surtidoras ubicadas en las afueras de la ciudad, hacer fila durante varias horas bajo el sol o la lluvia y pagarlo con dinero en efectivo lo que se convierte en una odisea por la escasez del mismo; mientras que el suministro de electricidad es interrumpido a diario en 2 o 3 oportunidades durante 2 o más horas.</i>	<i>Comentó que el servicio de agua potable no es permanente por lo que se ven obligados a almacenar el vital líquido en envases cada vez que cuentan con el mismo, para poder lavar, cocinar, asear el establecimiento y a las personas mayores que están a su cargo. Con respecto al gas doméstico, tienen que trasladarse a un municipio aledaño hacia la sede de la empresa surtidora para llenar las bombonas, debiendo contratar un transporte que resulta difícil tanto de hallar como de costear.</i>	<i>“Se registran varios cortes de electricidad a diario; la conexión a internet falla bastante; no hay buena presión de agua y cuando llueve es peor porque aparte de que fluye poco, llega sucia; el servicio de gas suministrado por intermedio de la alcaldía no es recurrente, su costo es de 75 mil Bolívares por bombona pequeña y es obligatorio ir hasta la planta de llenado. Además, el transporte público es ineficiente debido a la escasez de gasolina”.</i>

Elaborado por los autores. Fuente: Amnistía Internacional³³

³¹ Situación de los Servicios Públicos en 12 municipios de Venezuela <https://gruposocialcesap.org/sin-categoria/situacion-de-los-servicios-publicos-en-12-municipios-de-venezuela-durante-el-mes-de-agosto-Sep-7,-2020> | La Gente Propone, Noticias, Sin categoría. (Consultado, Septiembre,2020)

³² <https://comunicacioncontinua.com/ramon-guevara-situacion-de-servicios-publicos-en-merida-es-lamentable/> (Consultado, Septiembre,2020)

³³ Venezuela decadencia de los servicios publicasen el estado Mérida. <https://www.amnistia.org/ve/blog/2020/02/13600/venezuela-decadencia-de-los-servicios-publicos-en-el-estado-merida>. (Consultado,Septiembre,2020)

La Crisis de las políticas sociales y de los servicios públicos son los temas inaplazables en la discusión y solución de las dificultades que ha vivido Mérida. Es importante, que la ciudadanía participe en el control y seguimiento de los servicios públicos, así como accionar gestiones de exigibilidad para lograr mejorar su calidad de vida. Los relatos expuestos, son fuentes ciudadanas para resaltar las dificultades, lograr que los mismos sean comunicados en medios que apoyen a las comunidades y no distorsione el mensaje, es una propuesta que aporta como estrategia de incidencia.

3. La Gente Propone en Mérida en las Redes Sociales.

El Observatorio de Políticas Públicas La Gente Propone cuenta con plataformas sociales como Twitter, Facebook e Instagram, para realizar una alerta temprana, es la ventana que tiene el observatorio para visibilizar la situación de los servicios públicos en el municipio y se hace uso para recolectar información y hacer exigencias a los entes competentes a través de denuncias documentadas, verificadas que nacen de los mismos ciudadanos que participan como veedores.

Este modo de generar acciones en exigencia alternativa de derechos a través de las redes, permite que las personas interconectadas logren visibilizar a nivel local, nacional o incluso internacional lo que ocurre en las comunidades desde la perspectiva del ciudadano, óptica que difiere muchas veces de lo que las autoridades expresan en sus espacios de prensa, y de cierta forma, sienta las bases para un debate sobre las responsabilidades que deben cumplir las instituciones de un municipio, estado y país.

Dentro del trabajo realizado por el Observatorio en Mérida se han logrado canalizar denuncias y propuestas en cuanto a la prestación del servicio de aseo urbano y domiciliario que, en el 2018, era un verdadero caos una problemática común para los sectores del municipio Libertador. La incidencia pública que ha logrado el observatorio con los reportes de ciudadanos a través de las redes sociales se relaciona con la acumulación de basura en lugares no autorizados. Logrando mediante una acción de exigibilidad ante el ente encargado de la recolección de Desechos Sólidos y depende de la Alcaldía Libertador, que en la actualidad responde al nombre de “Sergidesol”. Las acciones de exigibilidad han surtido un efecto positivo en la prestación del servicio, ha logrado abrir un espacio para canalizar conversaciones entre ciudadanos y autoridades competentes.

Otro mecanismos estratégico para lograr acciones de exigibilidad en el Observatorio La Gente Propone en Mérida, y permite destacar la situación de los servicios públicos municipales en el Municipio Libertador, es el uso de contacto con los ciudadanos y las redes sociales como Twitter y un grupo abierto de WhatsApp, refleja la dramática situación que viven las comunidades en relación al gas doméstico, electricidad, agua potable, transporte público y aseo urbano.

No obstante, los constantes apagones prolongados comprometen la conectividad a internet por el servicio de ABA CANTV, la telefonía celular, por lo que en la mayoría de las ocasiones, actividades propias del Observatorio, como lo es la formación mediante talleres y foros ciudadanos se ve afectada, al igual que actividades que impliquen el uso de redes sociales tales como las jornadas en Twitter. A través de estos espacios de comunicación digital los ciudadanos reportan los problemas y propuestas comunitarios, con

el fin de canalizar con los entes gubernamentales para dar respuesta, algo que para los ciudadanos resulta muy importante cuando las autoridades no prestan atención a sus reclamos, dando cabida a la corresponsabilidad como eje transversal de la acción que compromete al ciudadano y las instituciones.

Otra herramientas digitales más significativas para el desarrollo del proyecto para la recepción de denuncias y propuestas y el fortalecimiento de capacidades: es el Buzón digital.

a) El buzón digital

Una de las herramientas más novedosas del proyecto la Gente Propone es el Buzón Digital; conceptualmente esta estrategia consistía en colocar un buzón físico en sitios emblemáticos del municipio, bajo la premisa de servir como medio para plantear denuncias y propuestas, enfocadas en la situación de los servicios públicos y otras carencias a nivel municipal.



Motivado al Covid-19-y el riesgo de contagio, la manipulación del buzón y su ubicación en sitios estratégicos resulto complicado para el equipo local el traslado y recolección de las opiniones generadas por los ciudadanos. Por esta razón se crea el Buzón Digital, el cual, acompañado de una campaña a nivel de redes sociales y difusión a los contactos y grupos WhatsApp de interés, se presenta a la comunidad como una herramienta para desarrollar el mismo procedimiento para exponer los principales problemas y propuestas, de manera remota, abriendo una opción para la participación ciudadana, reduciendo el riesgo de exposición y logrando con esto una mayor proyección de las acciones generadas por el observatorio.

La publicación de buzón parroquial digital se realizó a través de redes sociales y por la plataforma de WhatsApp; a la fecha se han recibido más de 100 denuncias y propuestas, enfocadas en la situación de los servicios públicos.

b) El Grupo de Whatsapp “Veedores Mérida”

Al referir el ejercicio de la ciudadanía a través de los espacios virtuales como son los grupos de WhatsApp, se ejemplifica perfectamente en la exigencia de servicios públicos de calidad, derecho ciudadano contemplado en la CRBV (1999). Estos espacios se han activado en dos líneas importantes: 1. Capacitar a los ciudadanos para documentar y describir lo que ocurre en sus comunidades como un ejercicio efectivo de la infocidadanía y 2. Recibir de parte de los miembros de los grupos, denuncias y propuestas sobre el funcionamiento de los servicios públicos u otros temas de interés como la violencia basada

en género y la pérdida de valores; temáticas que también han formado parte de la agenda de estos grupos.

El grupo WhatsApp “Veedores de Mérida Propone” es un espacio en el que se reúnen diferentes ciudadanos pertenecientes a las comunidades del municipio Libertador, así como también diferentes autoridades e instituciones con competencia del poder público municipal. Consta actualmente de 79 miembros entre los que destaca la participación del Sergidesol, ente encargado de la recolección de los desechos sólidos, el instituto de la Juventud merideña, la oficina de participación ciudadana de la Alcaldía del municipio Libertador. Es un espacio que busca la participación de los ciudadanos de manera corresponsable en los temas del municipio, además fortalecer la comunicación efectiva entre los entes del poder público municipal y las comunidades para hacer propuestas y atender los requerimientos de las personas.



Cormetur y Andina de Desechos Sólidos (Andes) también forman parte grupo, como ejemplo de incidencia se menciona la denuncia presentada por uno de los veedores respecto a los desechos sólidos en la plaza Bolívar de Mérida. En la más reciente acción de incidencia, las autoridades emplearon sus razones ante la falta de combustible para hacer la recolección y la poca aceptación del problema parte de algunos comercios y vecinos; sin embargo, a partir de allí entre las autoridades, periodistas y la opinión de algunos ciudadanos, se logró la activación de las acciones por parte de la Corporación Merideña de Turismo (Cormetur), Andes (Andina de Desechos Sólidos) y Sergidesol, quienes activaron la gestión de la recolección de los desechos.

c) Formación y difusión de información de interés local en las redes sociales

El papel de las redes sociales en el proyecto ha permitido el desarrollo de campañas motivacionales con frases y pensamientos en positivo, con una meta de una (1) publicación semanal a través de las redes sociales de la Gente Propone, y a través de la plataforma de WhatsApp. El fin principal de esta campaña es alentar al ciudadano, y contribuir a su salud mental, disminuyendo de forma positiva el impacto emocional que ha venido causando la pandemia. También se ha hecho énfasis en campañas de prevención COVID-19, con el fin de concientizar y educar al ciudadano sobre el cumplimiento de las medidas de prevención, tanto a nivel individual como a nivel colectivo.

Cabe señalar que, dichas publicaciones fueron realizadas con información directa de la página oficial de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS). De esta manera se logró facilitar información confiable y precisa a los ciudadanos, quienes están siendo informados adecuadamente.

Se realizó una campaña de formación ciudadana llamada “Como ser un buen ciudadano” a través de las redes sociales de La Gente Propone, y mensajería, donde se propuso, recordar aquellas acciones que nos hacen ser buenos ciudadanos. Dicha campaña inicio con una meta de 2 publicaciones semanales.

d) En Twitter, Facebook e Instagram: Socialización de los problemas



La gente propone en Mérida, bajo una programación estratégica de todos los sectores del programa la Gente Propone en 12 municipios, así como los ciudadanos, veedores, reportero comunicacional y el equipo nacional del Grupo Social CESAP, en forma mensual difunden una campaña por las redes con Twitter, Instagram y Facebook, el cual muestra la situación de los servicios públicos en cada región, informando a la usuarios conectados el avance, datos y comparaciones de los servicios. Hasta ahora se ha logrado posesionar la información en twitter en 1era, 2da y 3era tendencia en la web.

Las jornadas de twitter³⁴ se realizan a nivel nacional, los resultados en Mérida para el año 2020 se logró a través de 25 infografías, referidas a temas como: servicios públicos del agua, gas doméstico, suministro de agua potable, telefonía móvil, CANTV, aseo urbano, desechos sólidos, entre otras. En estas jornadas, alcanzó 790 seguidores nuevos, 960 menciones del problema, 3129 retweet, 2880 me gusta y 489 tweet publicados.

Igualmente, se realizaron 4 notas de alerta ante el deterioro de los servicios públicos, 2 boletines, 8 mensajes de difusión en el tema del Covid-19, veedores y buzones parroquiales. Las estrategias mencionadas se difunden por las otras redes como Telegram y Facebook.

3.1. Opiniones de la Gente que participa desde /y con el Observatorio.

María Fernanda Rodríguez, corresponsal en Mérida de El Pitazo TV expresa:

"Mérida Propone" constituye una valiosísima oportunidad para la articulación de ideas y propuestas que lleven a la ciudadanía merideña a encontrar soluciones a sus problemas comunes. Personalmente considero que los venezolanos padecemos problemáticas cuya solución no puede esperar a que ocurra un cambio político en el país. La participación activa de la ciudadanía en los asuntos que le incumben debe sumar a la denuncia pública de lo que le afecta el planteamiento de soluciones. Creo, sin lugar a dudas, que el trabajo que hace Mérida Propone en la formación de veedores públicos es fundamental en la construcción de una ciudadanía que entienda que hacer política no es el malentendido oficio plagado de corrupción e ineficiencia que ejercen

³⁴ Base de datos Nacional del Proyecto la Gente Propone, Cesap.2020.

algunos gobernantes; la participación política activa de los ciudadanos es indispensable para las democracias que están teniendo éxito en el mundo.³⁵

Rodríguez considera muy valioso el canal de comunicación que mantienen a través de su grupo de WhatsApp, así como la interacción constante que establecen mediante Twitter, red social por donde muchos ciudadanos denuncian los problemas que afectan a las comunidades..

Desde la perspectiva de Rosalba Castillo, veedora ciudadana de la comunidad de La Pedregosa, manifiesta la importancia que tiene el acompañamiento de las organizaciones sociales y civiles a la población, sea de forma digital o presencial,

“En días de los tapabocas del silencio, en plena crisis de COVID -19, tener la posibilidad de una ventana donde visibilizar temas de ciudadanía, insertando en el tejido vecinal la participación, información, incidencia y el diálogo es poder avanzar en la construcción de una conciencia entre cada uno de los que conformamos las redes municipales del Estado Mérida. Los ciudadanos sentimos una gran inquietud por la grave crisis social, política, económica y sanitaria por la que atravesamos pero es aún más por la ausencia de espacios para comunicarnos, ser escuchados y atendidos en nuestros requerimientos. Mediante este observatorio en un esfuerzo mancomunado nos empoderamos reforzando presencia en la búsqueda de mejor calidad de vida de cada ciudadano. Este es un momento que requiere gran fuerza de los diferentes actores para caminar hacia la transformación personal y colectiva”.³⁶

Las redes sociales son una ventana perfecta para tejer alianzas entre organizaciones y ciudadanos que permiten masificar la información para que esta sea visible para la opinión pública y que las autoridades presten atención, entablado una comunicación eficiente para dar respuesta ante las denuncias y reportes fundamentados que ofrecen las personas a través de estas redes. Hay que resaltar las opiniones presentadas, que son abordadas en medio comunicacional tradicional, radio, también es el canal, que junto con la red social Twitter dentro de Venezuela se utiliza en conjunto para promocionar principalmente las noticias, información, tendencias, sucesos, tránsito, entre otros; en pocas palabras, se enfocan en un canal de noticias y acontecimientos. Lo que la hace más efectiva a la hora de realizar denuncias y propuestas de los ciudadanos.

4. Aprendizajes obtenidos

Las acciones de incidencia a través de las redes sociales, que promueven la participación y el acercamiento de los ciudadanos a sus instituciones locales y regionales, ha sido una experiencia que incorpora la tecnología y la virtualidad a problemas públicos. Sin embargo, es necesario dentro del programa la Gente Propone formar a la población merideña para minimizar la brecha digital. A fin de hacer uso de las redes para la socialización y comunicación entre las comunidades y lograr la participación, presencial y virtual.

Las redes sociales como herramienta ciudadana dentro del proyecto la Gente Propone, capítulo Mérida, su análisis debe ser visualizado como un componente importante dentro de

³⁵ Reporte mensual. Mérida la Gente Propone, 2020

³⁶ Reporte mensual Mérida. La Gente Propone. 2020

las acciones del observatorio. Separarlo, para lograr la incidencia es un error, que puede generar distorsión en el fin. Es necesario lograr acciones dentro del plan estratégico que vincule todos los componentes para generar la sinergia con todos los actores del proyecto.

El equipo de la Gente Propone, coordinadores por regiones, promotores, veedores municipales, reportero comunicacional y Equipo CESAP, como orientador técnico del proceso y las asociadas del Grupo Social CESAP, deben establecer espacios para concertar y debatir los avances por regiones y la importancia de esto en la sociedad venezolana, sin dejar de lado los procesos de monitoreo y seguimiento del observatorio.

El municipio, es el espacio local más cercano de los ciudadanos, para gestionar en conjunto con las autoridades elegidas, alcaldes, concejales y con la sociedad civil propuestas y soluciones que respondan a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las comunidades.

Para lograr exigibilidad e incidencia pública de la ciudadanía, debe estar acompañada con procesos formativos permanentes, referidos a temas de municipalidad, contexto socio político, contraloría ciudadana, entre otros aspectos, donde los involucrados discutan con propiedad sus problemas y soluciones.

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos. Para obtener evaluación comparativa de su uso y acceso, debemos incorporar en el proyecto mediciones métricas como: a) Número de personas que están expuestas al contenido de manera regular. b) Alcance. c) Número de individuos que han visto el contenido. d) Impresiones. e) El número potencial de veces que tu contenido ha sido visto (no el número real de veces que se ha visto), entre otros indicadores. De esta forma, el observatorio se fortalece y permitirá proyectar el grado de satisfacción del ciudadano de cara a las redes sociales.

Lograr que un observatorio de carácter municipal cumpla su objetivo, es necesario que todos los involucrados, en especial el equipo operativo lo identifique como tal y no solamente como un espacio de denuncias ciudadanas a través de las redes. Es importante, priorizar la red, conocerla y darle el significado apropiado de exigibilidad o de socialización de información dentro del proyecto.

5. Conclusiones

Las redes sociales como herramienta de ciudadanía es el ejercicio del derecho y un deber para todas las personas que viven en una localidad, desde ese rol, puede hacerse contrapeso a la gestión pública y atender las necesidades de las comunidades, además de fortalecer el tejido social y fomentar el trabajo corresponsable entre autoridades y habitantes.

Alrededor de los servicios públicos siempre ha girado la organización y la participación de la gente para mejorar su calidad de vida en las comunidades. Visibilizar los problemas para el conocimiento de la población es el reto que nos exteriorizan las redes sociales. No solamente es colocar la información por momentos, es permanecer en la web y con la exploración de información en Internet usando el motor de búsqueda de “Google” nos despliegue el catálogo de denuncias, informaciones y resultados.

Para causar mayor impacto en las redes, se debe analizar, cual plataforma y red tiene mayor uso y usuarios, para que pueda llegar la información y las denuncias de los ciudadanos. Planificar bajo esta premisa permite que el mensaje que se socialice llegue a un número mayor de actores.

En definitiva, los ciudadanos quieren y necesitan ser escuchados para plantear lo que les preocupa y acceder a los mecanismos que les permitan desarrollar proyectos en sus comunidades. Las redes sociales y las herramientas tecnológicas disponibles son un espacio perfecto para establecer canales de comunicación más efectivos entre autoridades y ciudadanos, dado que evitan los traslados a las dependencias gubernamentales, además permiten el respaldo de denuncias y reportes a través de fotografías o vídeos.

Es fundamental continuar con la formación de los ciudadanos en el uso de estas tecnologías y plataformas digitales para generar más impacto e incidencia en la solución de sus problemas e insistir en la transparencia de gestión e información por parte de las instituciones.

Finalmente, el Facebook como red social, tiene mayor penetración, que puede ser potenciado en el diseño de las planificaciones por municipio. Puede ser el tema, con la medición métrica aprobada el componente futuro a sistematizar,

Referencias bibliográficas

- Aguirre Sala, Jorge 2012 “La participación ciudadana y las redes sociales” en Décimo Tercer Certamen de Ensayo Político, Universidad de Monterrey, México.
- García, M., del Hoyo, M., y Fernández, C. (2014). Jóvenes comprometidos en la Red: El papel de las redes sociales en la participación social activa. *Comunicar*, 22(43): 35-43
- García, M., y del Hoyo, M. (2013). Redes sociales, un medio para la movilización juvenil.
- Manuel Castells en entrevista a René Lefort, "El nuevo papel del ciudadano ante la revolución de Internet", *Correio da Unesco*, octubre de 1999.
- Schmid Erika y otros: (2020). Informe evaluación externa. Proyecto Observatorio ciudadano de políticas públicas municipales: La Gente Propone. Evaluación externa Maro 2020-septiembre 2020. Versión 15 de Octubre 2020.
- Zer, 18(34): 111-125. Disponible en <https://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/10649/9887>
- Ziccardi, A. 2004 Participación ciudadana y políticas sociales en el ámbito local. (México: UNAM/Consejo Mexicano de Ciencias Sociales/Instituto Nacional de Desarrollo Social).
- Ziccardi, Alicia 1998 Gobernabilidad y participación ciudadana en la ciudad capital (México: UNAM/Miguel Ángel Porrúa).