



Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Estudios de Posgrado



# Universidad de Buenos Aires Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Posgrado

---

## **CARRERA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO GUBERNAMENTAL**

---

### **TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA**

---

La participación ciudadana en la era digital: caso  
plataforma BA Elige

---

**AUTOR: MARÍA ELIZABETH PIÑA MALDONADO**

**TUTORA: DRA. GLADYS MATHIEU**

## **Dedicatoria**

*Porque el tiempo y la distancia son implacables, dedico esta tesis a mi familia. A mis padres, hermano y sobre todo a mi hijo, Ismael, que aunque nada repara la ausencia, cada paso y cada meta es por él y para él.*

## **Agradecimientos**

Son muchas las vidas que a través del tiempo me han definido como persona y como profesional. A ellas, agradezco por dejar su rastro de existencia en mi camino.

Mi reconocimiento especial a la Dra. Gladys Mathieu, mi tutora de tesis, por la confianza brindada, su conocimiento y perfeccionismo. Gracias por cada hora entregada.

A las autoridades de BA Elige, Manuela Maunier, Agostina Isurralde y Nadia Gureschi, por la colaboración brindada. Asimismo, mi agradecimiento especial a Agustín Suarez, por sus ideas y ayuda generosa.

A la Universidad de Buenos Aires, por la oportunidad y el orgullo de transitar sus aulas. A los Doctores Mario José Krieger y José Alberto Bonifacio por el apoyo, la preocupación y la diligencia. A todo el cuerpo docente, que me dejó grandes enseñanzas y experiencias, no solo en el ámbito académico. A mis compañeros de aula, Emanuel, Alejandro, Anabella, María Elena, Graciela, Valeria, Natalia, Jorge, Mariela, Eliza, Alberto, Esteban, Estanislao, Brenda y Rodrigo, por hacer más agradable el paso por esta etapa de mi vida.

Al investigador de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires, el Ingeniero Juan Manuel Fajardo, por colaborar con su conocimiento y guía en el análisis de datos de esta investigación.

A mis amigos, Emanuel, Daysy y David, mi familia por elección, por estar siempre en las buenas y en las malas. Gracias a todos.

## Resumen

La revolución de las tecnologías de la información y la comunicación, han modificado la relación tradicional entre el gobierno y la ciudadanía. De esta forma, la interconectividad permite que el ciudadano tenga un espacio de participación, se involucre activamente, se empodere y tenga la posibilidad de ser artífice de las decisiones públicas que afectan directamente su futuro y sus oportunidades de desarrollo.

En este sentido, la Ciudad de Buenos Aires, para fomentar la participación de sus habitantes, aprovechar las herramientas digitales, alinear sus estrategias a los ODS y darle legitimidad a su gestión, a partir del 2017, implementa BA Elige, como plataforma participativa. Esta, constituye una herramienta digital inclusiva y un espacio abierto y accesible en donde todos los vecinos pueden hacer realidad sus ideas. En ella, se concentran las propuestas de los ciudadanos para mejorar los barrios y comunas. Además, cada habitante domiciliado en la ciudad, puede apoyar con su voto, el área y los proyectos que más le beneficien. Finalmente, las iniciativas que resultan ganadoras, son incluidas en el presupuesto y ejecutadas en el período correspondiente.

Desde esta perspectiva, se consideró preciso generar un diagnóstico de la plataforma de participación, BA Elige, atendiendo a su estructura, funcionamiento, interacciones y metas previstas. Para ello, en primera instancia, se buscó determinar las principales características de la herramienta. Posteriormente, conocer los perfiles de los vecinos que generan las propuestas ganadoras. Presentar los resultados como evidencia empírica para futuras decisiones. Y, por último, trazar una propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos. Para cumplir estos objetivos, se ejecutó un análisis de tipo descriptivo, no experimental y transversal, además de un enfoque de investigación de tipo mixto, y fuentes de datos tanto primarias como secundarias.

A partir del diagnóstico, se evidencia una amplia participación en la plataforma BA Elige, por parte de los vecinos de la CABA. Sin embargo, también se reconoce una tendencia decreciente en apoyo y votación, principalmente para el año 2019. Además, se concretan múltiples opiniones y recomendaciones de los ciudadanos participantes en la plataforma y de los representantes comunales.

Como propuesta de mejora, se presenta un Plan Estratégico Participativo, que abarque ejes centrales, tales como: Gobernanza participativa, Coordinación y gestión de procesos, Comunicación y difusión, y Eje tecnológico.

**Palabras clave:** participación, gobernanza, gobierno abierto, plataformas digitales, Políticas Públicas Basadas en Evidencia.

<b>Contenido</b>	
Capítulo 1. Introducción	1
1.1 Tema	1
1.2 Fundamentación del problema a estudiar	2
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Hipótesis	3
1.5 Objetivos	3
Capítulo 2. Marco Teórico	4
2.1 Participación ciudadana y gobernanza	4
2.2 Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 y Gobierno abierto	9
2.3 Tecnologías de la información y comunicación como herramientas de participación	12
2.4 Política Pública Basada en Evidencia (PBE)	15
Capítulo 3. Apartado Metodológico	16
Capítulo 4. Diagnóstico	24
4.1 Caracterización de la herramienta de participación BA Elige	24
4.2 Resultados de la plataforma BA Elige 2017-2019	35
4.3 Perfil de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras	50
Capítulo 5. Propuesta	65
5.1 Síntesis del problema a resolver	65
5.2 Objetivos de la propuesta	66
5.3 Estrategias a implementar	67
Capítulo 6. Conclusiones	78
7. Bibliografía	83
8. Anexos	87

## Índice de figuras

Figura 1 Ecosistema de Gobierno Abierto del GCBA 2020 .....	25
Figura 2 Flujo de proceso de BA Elige .....	27
Figura 3 Publicidad de BA Elige en Facebook y Twitter, período 2017-2019 .....	31
Figura 4 Sentimientos relacionados a BA Elige, en Facebook y Twitter, período 2017-2019 .....	32
Figura 5 Total de interacción con BA Elige, en Facebook y Twitter, período 2017-2019 .....	33
Figura 6 Frecuencia en generación de propuestas, por categoría. Años 2017-2018-2019 .....	35
Figura 7 Frecuencia en generación de propuestas, por comuna. Años 2017-2018-2019 .....	36
Figura 8 Apoyos por categoría, años 2017-2018-2019 .....	37
Figura 9 Apoyos por comuna, años 2017-2018-2019 .....	38
Figura 10 Propuestas más apoyadas en el período 2017-2019 .....	39
Figura 11 Votos por categoría, años 2017-2018-2019 .....	40
Figura 12 Votos por comuna, años 2017-2018-2019 .....	41
Figura 13 Propuestas más votados en el período 2017-2019 .....	42
Figura 14 Resultados de las propuestas ganadoras período 2017 .....	44
Figura 15 Resultados de las propuestas ganadoras período 2018 .....	45
Figura 16 Resultados de las propuestas ganadoras período 2019 .....	46
Figura 17 Resultados de las propuestas ganadoras por comuna en el período 2017-2019 .....	47
Figura 18 Resultados de las propuestas ganadoras por categoría en el período 2017-2019 .....	48
Figura 19 Categorías dominantes por comuna en el período 2017-2019 .....	49
Figura 20 Rango de edad de los vecinos que generan las propuestas ganadoras .....	50
Figura 21 Sexo de los vecinos que generan las propuestas ganadoras .....	51
Figura 22 Nivel de estudios de los vecinos que generan las propuestas ganadoras .....	52
Figura 23 Situación de empleo de los vecinos que generan las propuestas ganadoras .....	53
Figura 24 Pertenencia a alguna organización social, comunal o barrial .....	54
Figura 25 Utilización de herramientas digitales y medios de comunicación .....	55
Figura 26 Método de conocimiento de la plataforma BA Elige .....	56
Figura 27 Participación en generación de propuestas a través de otros medios .....	57
Figura 28 Categoría de propuesta a través de BA Elige .....	58
Figura 29 Intereses de los vecinos y categoría de propuesta generada .....	59
Figura 30 Percepción de amigabilidad o facilidad en el manejo BA Elige .....	60
Figura 31 Percepción de una buena comunicación entre los vecinos y la administración de BA Elige .....	61
Figura 32 Suficiencia de BA Elige para fomentar la participación en temas de interés común .....	62
Figura 33 Proceso de Planeamiento Estratégico Participativo .....	66
Figura 34 Principales componentes del contexto de BA Elige .....	69
Figura 35 Propuesta de valores comunes, misión comprometida y visión compartida de BA Elige .....	70
Figura 36 Resumen de ejes, objetivos y líneas de acción estratégicos de BA Elige .....	74

## **Capítulo 1. Introducción**

### **1.1 Tema**

La participación ciudadana es un asunto decisivo para aumentar las oportunidades de desarrollo de los pueblos. Bajo esta premisa, en los últimos años, gracias a la evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se ha logrado un mundo cada vez más interconectado, que le permite al ciudadano acceder al conocimiento e involucrarse activamente en las decisiones públicas que afectan su futuro.

A partir de estos antecedentes, la Ciudad de Buenos Aires, desde el 2017, apostó por mantenerse a la vanguardia, e implementó BA Elige, como plataforma digital participativa. Esta herramienta, constituye un espacio en donde los vecinos pueden expresar sus opiniones y generar las propuestas que consideren necesarias para mejorar la ciudad. Además, cada habitante domiciliado en la CABA, puede apoyar y votar, el área y los proyectos que más le favorezcan.

Desde la situación planteada, el presente trabajo tiene como propósito generar un diagnóstico de la herramienta digital BA Elige, atendiendo a su estructura, funcionamiento, interacciones y metas previstas. Para lograrlo, es preciso distribuir los argumentos en las siguientes partes que integran la presente tesis: En el capítulo 1, denominado Introducción, se presenta un fragmento de lo que será desarrollado en el estudio. De esta forma, se permite sintetizar la justificación y fundamentación del tema, el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, la hipótesis y los objetivos general y específicos. En el capítulo 2, referente al Marco Teórico, se hace una exposición conceptual que ayuda a comprender el significado de participación ciudadana contemporánea, enfatizando en los elementos que forman esta concepción. El capítulo 3, corresponde al Apartado Metodológico. En él, se profundizan los métodos y técnicas de investigación, necesarios para concretar los objetivos del estudio. En el capítulo 4, se desarrolla el Diagnóstico, dividido en tres dimensiones, caracterización de BA Elige, exposición de los perfiles de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras y presentación de los resultados de la plataforma en el período 2017-2019. El capítulo 5, se refiere a la Propuesta de Mejora, misma que se crea con la finalidad de optimizar los resultados de BA Elige. Y por último, en el capítulo 6, se presentan las Conclusiones, como reflexiones finales.



## **1.2 Fundamentación del problema a estudiar**

Los procesos democráticos a nivel global y la revolución de las tecnologías de la Información y la Comunicación, están transformando la relación entre la administración pública y la ciudadanía. De esta forma, a nivel mundial ya son varios los gobiernos que han implementado portales participativos con gran éxito. Entre ellos, la Ciudad de Buenos Aires, para mantenerse a la delantera, alinear sus estrategias al ODS 16 y darle legitimidad a su gestión, a partir del 2017, y a través Subsecretaría de Comunicación, dependiente del Ministerio de Modernización, implementa BA Elige como plataforma digital participativa (BA Elige, s.f.).

Desde esta perspectiva, la intención del estudio es analizar los resultados de la herramienta de participación ciudadana, pues este mecanismo viene a implantar un cambio en la forma de gestión y en las relaciones entre el gobierno y ciudadanía. Del mismo modo, la observación del mecanismo, ayudará a determinar sus principales características, los resultados desde su implementación, la satisfacción de los ciudadanos, y a verificar si su ejecución y uso, permite el acceso a una verdadera democracia. Posteriormente, en base a un correcto diagnóstico, se conseguirá trazar una propuesta de mejora, que fomente el logro de una ciudad más digital e inclusiva. Por último, todo el abordaje teórico y práctico, podría resultar útil como sustento empírico a los gobiernos que decidan implantar herramientas digitales de participación ciudadana, para legitimar y modernizar su gestión.

## **1.3 Planteamiento del problema**

Los grandes cambios políticos y sociales que ha experimentado Argentina, así como la rápida evolución de la tecnología y los procesos democráticos a nivel global, requirieron una reconfiguración del modelo tradicional de gestión, hacia el desarrollo de un gobierno abierto. El estilo de gestión implantado, impulsa la participación ciudadana en los procesos de decisión gubernamental y en el control de los poderes del Estado. Sin embargo y pese al progreso experimentado, los argentinos no perciben un avance sustancial en la democracia. Pues, según los datos presentados en el informe anual de Latinobarometro (2018), solo el 18% de los argentinos tiene confianza en las instituciones públicas. Asimismo, un 15% piensa que se gobierna para todo el pueblo, mientras que el 82%, concluye que el país está gobernado por unos cuantos grupos poderosos, en su propio beneficio.

En ese marco, el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con la finalidad de fomentar la participación de sus habitantes, aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles, y a su vez, adaptarse al ODS 16, implementó la plataforma digital BA Elige. Este instrumento de participación, constituye un espacio abierto y accesible en donde se concentran las propuestas de los ciudadanos para mejorar los barrios y comunas. En efecto, cada habitante domiciliado en la ciudad, puede apoyar con su voto, el área y los proyectos que más le beneficien. Las iniciativas que resultan ganadoras, son incluidas en el presupuesto y ejecutadas en el período correspondiente (BA Elige, s.f.). De esta forma, el compromiso del gobierno abierto por lograr una ciudad inteligente e inclusiva, fomenta la participación ciudadana a través de la plataforma digital BA Elige. No obstante, en la actualidad, la carencia de un estudio empírico, impide demostrar que la utilización de la plataforma aumenta la participación ciudadana y se orienta a la ejecución de proyectos de interés común.

A partir de la situación planteada surgen los siguientes interrogantes: ¿Cómo funciona y cuáles son las interacciones de la plataforma BA Elige? ¿Cuáles son las características de la herramienta digital BA Elige? ¿Cuáles son los perfiles de los ciudadanos que plantean los proyectos ganadores? ¿Cuáles son los resultados del espacio de participación ciudadana BA Elige, en el período 2017-2019? ¿Qué estrategias pueden ser implementadas por el gobierno, para mejorar la ejecución de la plataforma digital como instrumento de participación?

#### **1.4 Hipótesis**

La herramienta digital BA Elige aumenta la participación de ciudadanos que no se han involucrado anteriormente en la generación de propuestas.

La categoría de las propuestas ganadoras está relacionada directamente con los intereses temáticos de los vecinos.

BA Elige, incrementa la cercanía entre el vecino y ejecución de proyectos y políticas públicas.

#### **1.5 Objetivos**

**1.5.1 Objetivo General.** Producir un diagnóstico de la herramienta digital BA Elige, implementada por el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, atendiendo a su estructura, funcionamiento, interacciones y metas previstas.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

1. Describir las características de la herramienta digital en relación a su funcionamiento, objetivos, publicidad y procesos internos.
2. Exponer los resultados de la plataforma de participación BA Elige, en relación a las propuestas ciudadanas, el período 2017-2019.
3. Determinar los perfiles de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras de la plataforma digital BA Elige.
4. Proponer una acción de mejora orientada a optimizar las características de la plataforma y en efecto promover una mayor participación ciudadana.

## **Capítulo 2. Marco Teórico**

### **2.1 Participación ciudadana y gobernanza**

**2.1.1 Sobre la participación ciudadana.** A través de la historia, la participación ciudadana ha experimentado un proceso de evolución, hasta convertirse en un método de protagonismo en la construcción del desarrollo. Gracias a esta transformación y al avance progresivo del derecho internacional, se consigue entregar a la participación ciudadana el carácter de derecho fundamental. En este sentido, la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 21, inciso primero, declara “Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos” (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948, art. 21). De la misma forma, la Constitución de la Nación Argentina, artículos 39 y 40, y la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, artículos del 61 al 67, otorgan estatus constitucional a los diferentes mecanismos de participación. Y aunque no se especifican los términos en los que se despliega la interacción del ciudadano, en la ideación y colaboración directa en las decisiones públicas, instaaura el escenario suficiente para optimizar los mecanismos participativos.

A partir de un contexto de derecho que legitima el desarrollo de las democracias, conceptualizar la participación ciudadana puede contemplar el abordaje de diversas miradas y múltiples teorías. Una de las definiciones más clásicas<sup>1</sup>, proviene del aporte de Verba y

---

<sup>1</sup> Según Torcal, Montero y Teorell (2006) en su artículo, La participación política en España: modos y niveles en perspectiva comparada, la definición se la considera clásica desde el punto de vista político, pues el estudio de Verba y Nie (1972), resultó pionero en los años 70 y contribuyó a modificar el concepto de participación, que hasta entonces había valorado casi exclusivamente la participación electoral.

Nie (1972), que reconocen a la participación ciudadana como la influencia de los ciudadanos comunes, tanto en la elección de sus gobernantes como en las acciones o decisiones que estos tomen a lo largo de su gobierno. En concordancia con esta afirmación, Cunill (1991) manifiesta que la participación ciudadana es la intervención de particulares en actividades públicas, motivados por intereses sociales.

En sintonía con lo anterior, Lahera (2004) sostiene que “...mediante la participación de personas o grupos, ellos pueden influir, hacerse presentes en la agenda pública y también en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas” (p.17). De esta manera, el autor va más allá, de la formulación e ideación de políticas, programas o proyectos, e incluye además la evaluación de la ejecución estatal, lo cual, permite que el ciudadano, a través de los mecanismos adecuados, pueda hacer un seguimiento y control de los poderes del Estado. En relación a ello, el autor señala, que la participación es también un privilegio, pues le permite al ciudadano expresar su opinión, hacerse presente en diferentes grupos y dar a conocer sus demandas específicas (Lahera, 2004).

Desde una mirada actual y propia del contexto de este estudio, Krieger y Herrera (2018), consideran a la participación ciudadana como uno de los pilares fundamentales del Gobierno Abierto, y como un derecho del ciudadano a involucrarse activamente en la conformación de políticas públicas. Además, ven a la participación ciudadana como una herramienta que puede utilizar la administración pública, para obtener y beneficiarse de las ideas, el conocimiento, y la experiencia del ciudadano. Así, la participación ciudadana, orienta a la administración en la producción de propuestas que satisfagan las necesidades reales de la población.

Por último, y pese a todas las ventajas que supone la participación de la ciudadanía en las decisiones del gobierno, Subirats (2007) enfatiza sobre las consecuencias negativas que pueden surgir a un mayor grado de participación. Entre ellas, sostiene: la toma de decisiones con mayor lentitud, debido a los procedimientos más largos y complejos a causa de la intervención de la ciudadanía; insuficiente grado de valor agregado en las decisiones participativas, debido al exceso de particularismos e intereses individuales de los participantes; generalmente el tipo de decisiones son a corto plazo; disminución de funciones de las instituciones de representatividad y partidos políticos; la participación no es representativa de toda la comunidad, pues no todos quieren intervenir en los procesos; entre

otras. Estas críticas a la participación ciudadana deben ser consideradas por la administración pública, para crear mecanismos propicios, que reduzcan las desventajas y fomenten un mayor grado de representación.

**2.1.2 Participación ciudadana en la gestión pública.** De acuerdo con el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la participación ciudadana, se define como:

El proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas (CLAD, 2009, p. 209).

Este mecanismo, de participación garantiza el desarrollo de los países a través de la inserción de la población en las cuestiones públicas. A su vez, genera un proceso de integración, ejercicio de derechos e inclusión social del ciudadano, creando un medio para la transformación y progreso de la sociedad.

De la misma forma, se considera como un gran desafío para los estados de América Latina, el garantizar la participación de los pueblos indígenas y sectores más vulnerables, mediante procesos y formas de organización que les sean propias a su pluralidad y diversidad. Además, la representación del enfoque de género en los procesos de participación ciudadana resulta un compromiso fundamental, para la administración pública. (CLAD, 2009).

Adicionalmente, de acuerdo con el CLAD (2009) la participación ciudadana en la gestión pública constituye al mismo tiempo: una responsabilidad cívica como miembros de la comunidad en la que se integran y un derecho exigible a los poderes públicos. Es decir, el ciudadano mantiene la responsabilidad de dejar de lado la pasividad y cumplir sus obligaciones como habitante de una comunidad y además adquiere el derecho de construir su futuro al hacerse escuchar e incidir en los asuntos públicos.

Por último, en referencia a la participación ciudadana en la formación de políticas públicas, Cunill (1991) indica que es un medio de sociabilización política que presume la apertura de espacios y mecanismos de coyuntura entre el Estado y los diversos actores sociales, así como la creación de herramientas puestas a disposición de los ciudadanos para facilitar su participación. Esta intervención debe estar presente en todo el proceso de una

política pública, por ello el CLAD (2009) hace un llamado a las administraciones públicas, a incorporar en su agenda, alternativas para promover procesos participativos. De la misma manera, los estados deberán garantizar la participación ciudadana en la gestión pública en todos los ámbitos sectoriales y niveles territoriales. Para ello, deberá producir y proveer la información suficiente y relevante con anticipación, así como la generación de invitaciones formales, amplias y abiertas que contemplen a toda persona u organización, particularmente, a los sectores sociales excluidos.

**2.1.3 Sobre la noción de gobernanza.** En la actualidad, debido a las grandes reformas estructurales, como la globalización, la configuración de sociedades del conocimiento, y la individualización de los estilos de vida, se ha generado una profunda transformación social (Innerarity, 2011). Este quiebre paradigmático, que se encuentra manifiesto en nuevas y mayores exigencias, interrogantes, necesidades y expectativas del ciudadano, genera un desafío a los gobiernos, ante la relevancia de adelantarse, adaptarse y modernizar su gestión, al ritmo de los cambios.

En relación a este reto, surge la importancia de entender y aplicar el concepto de gobernanza, mismo que según la apreciación de Innerarity (2011) es tan impreciso como esperanzador. En sintonía con lo mencionado, al igual que la definición de la participación ciudadana tiene diferentes apreciaciones, el concepto de gobernanza puede expresar diversos significados. En esta línea de reflexión, Kooiman (1993) hace referencia a ella, como una nueva forma de interacción entre el gobierno y la sociedad. Es decir, el uso de la capacidad de la administración pública para moldear positivamente las relaciones sociales contemporáneas. En ese mismo sentido, Aguilar (2010) indica que la gobernanza es un cambio en el esquema habitual de gobierno, el cual surge de la reforma en la relación entre gobierno y la sociedad. Ente distinto enfoque, transforma la centralización por un estilo sistémico "...en el que se requieren, activan y conjuntan los recursos del poder público, de los mercados y de las redes sociales" (Aguilar, 2010, p. 30).

Por su parte, Innerarity (2011) concibe a la gobernanza como un modelo de gestión necesario y conveniente, y en un sentido más amplio, la entiende como:

Un cambio profundo en la acción social y las formas de gobierno de las sociedades contemporáneas, que deben resituarse en medio de un ámbito, no exento de tensiones, configurado por el estado, el mercado y la sociedad, y en un contexto marcado por la globalización, la europeización y la interdependencia (p. 6).

La gobernanza es entonces una forma de gobernar diferente, misma que engloba a las instituciones y sus relaciones en los procesos de gobierno. Este nuevo enfoque, requiere la interacción de distintos actores, relaciones horizontales, la búsqueda del equilibrio entre poder público y sociedad civil y la participación ciudadana en los asuntos públicos y de interés común (Cerrillo-Martínez, 2005).

Tras lo mencionado, al hablar de gobernanza se presentan ideas relativas a la reciprocidad entre administración y ciudadanía, y a un buen manejo del gobierno. Esta gestión propicia, se manifiesta a través de una regulación transparente, toma de decisiones justas y servicios públicos eficientes, para alcanzar un crecimiento sostenido (Haldenwang, 2005).

En el mismo orden de ideas, el Banco Mundial asegura que "...para promover el crecimiento económico sostenido y la conformación de sociedades más equitativas y pacíficas, es esencial ubicar la gobernanza en el centro del debate sobre el desarrollo" (Grupo Banco Mundial, 2017, p.1). Es decir, el proceso de toma de decisiones resulta crucial para lograr el progreso de las naciones y por tanto debe establecerse como un foco de estudio y mejora prolongada.

Sin embargo, a pesar de que la gobernanza implica un modelo de gestión esperanzador y positivo, los gobiernos la han adoptado más a un nivel teórico que a un nivel real, ya que aún existe un déficit sistémico de la administración pública y no se han maximizado las funciones de planificación, control y evaluación de la política (Ramió Matas, 2018). Esta problemática, requiere mejorar aspectos como la capacidad de análisis, liderazgo, valores públicos sólidos en los agentes, involucramiento de la sociedad en los asuntos de interés común, información pública de calidad e instrumentos más complejos como la confianza, la reputación y la reciprocidad (Innerarity, 2011).

Adicionalmente, los autores Newman, Barnes, Sullivan, y Knops (2004) muestran el nacimiento de una estrecha relación entre la gobernanza y la participación ciudadana, pues en la actualidad, se requiere una modificación en el papel del Estado como un gobierno jerárquico a una nueva configuración de gobernanza que implica la colaboración de diversos actores en la toma de decisiones sustanciales para la comunidad. Asimismo, bajo la opinión de Kooiman (2005) la gobernanza debe tener su base en el desarrollo social, y en

consecuencia, los colectivos deben estar cada vez más implicados en los procesos e interacciones del gobierno.

En síntesis, el énfasis que tiene la participación ciudadana en la gobernanza, incorpora un cambio de enfoque, en el cual el ciudadano es influyente en el desarrollo de la sociedad. Este modelo participativo que fomenta la colaboración entre el ciudadano y el Estado, fragmenta la lógica tradicional y jerárquica e implanta un patrón más democrático y representativo, en donde la ciudadanía participa activamente en el proceso de toma de decisiones.

## **2.2 Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 y Gobierno abierto**

**2.2.1 Objetivo de Desarrollo Sostenible 16.** Los Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS] evolucionaron a partir de los Objetivos de Desarrollo del Milenio [ODM]. Estos últimos, nacieron en los 2000 como iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas [ONU], y representaron una aspiración internacional de políticas para el combate de la pobreza y la mejora de las condiciones de salud de los países más vulnerables (Vieyra, 2015). De este modo, “el desarrollo sostenible es un concepto básico para nuestra era. Es tanto una forma de entender el mundo como un método para resolver los problemas globales” (Sachs y Vernis, 2015, p. 17). De igual forma, los ODS se convierten en la guía ineludible para alcanzar los objetivos internacionales, a mediano y largo plazo. Adicionalmente, Sachs y Vernis (2015) insisten en la necesidad de una buena gobernanza para garantizar el progreso de las sociedades, mediante la prestación de servicios sociales básicos.<sup>2</sup> De acuerdo a Vieyra (2015), ello representa un reto para los gobiernos. Pues, a nivel global se requieren nuevas y mejores instituciones para impulsar una sociedad más activa, dinámica y participativa, que integre a los sectores sociales históricamente excluidos, y que esta unificación, permita debatir y elaborar propuestas de interés común.

En referencia a lo anterior, la gobernanza, garantiza el ejercicio de derechos, a través de la eficacia y legitimidad institucional en la prestación de bienes y servicios públicos de calidad. En ese sentido, el compromiso por lograr instituciones sólidas, fortalecer la transparencia, y la participación activa, origina el ODS 16, que hace alusión a: “Promover

---

<sup>2</sup> Sachs y Vernis (2015) hacen referencia a los servicios sociales básicos como: la sanidad y la educación; la provisión de infraestructuras como carreteras, puertos y suministro eléctrico; la protección de las personas frente al crimen y la violencia; la promoción de la ciencia básica y las nuevas tecnologías; y la introducción de reglamentaciones de protección del medio ambiente



sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas” (Naciones Unidas, 2015, p. 29).

Por su parte, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires ha apostado por promover y materializar el ODS 16 a través de la idea de un gobierno abierto, en el cual, el ciudadano, sea protagonista dinámico de la gestión de la ciudad. Esta imagen de gobierno inclusivo, fomenta la transparencia, la participación y el acceso a la información, brindando al vecino la oportunidad de hacerse escuchar e incidir en los asuntos públicos que le atañen. De la misma manera, la idea de un gobierno abierto, requiere la incorporación de herramientas tecnológicas que formen un vínculo colaborativo entre el gobierno y el ciudadano para el logro del progreso social (Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Programa Naciones Unidas para el Desarrollo, 2018).

**2.2.2 Gobierno abierto.** De acuerdo a la descripción de César y Lorenzo (2010) el gobierno abierto es el establecimiento de mecanismos para transparentar la gestión de los gobiernos, así como la implementación de espacios permanentes de colaboración y participación de los ciudadanos, cuya intervención trasciende más allá del derecho al sufragio. Este nuevo modelo, involucra prescindir de viejos paradigmas de democracia y transitar hacia una democracia conversacional y accesible, que se viabiliza gracias a la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. De esta forma, un gobierno abierto es aquel que entabla una relación constante, recíproca, abierta y transparente, y se provee la colaboración de los ciudadanos y funcionarios, para la toma decisiones basadas en las necesidades reales de la ciudadanía (César y Lorenzo, 2010).

En el mismo orden de ideas, a juicio de Oszlak y Kaufman (2014) el gobierno abierto implica una correlación de doble vía entre la ciudadanía y el Estado. Esta correspondencia, se hace posible gracias a la disponibilidad y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, que permiten múltiples interacciones entre actores sociales y estatales, y se convierten en relaciones más transparentes, participativas y colaborativas.

Por otra parte, César y Lorenzo (2010), hacen notar la necesidad de ciertos cambios en la administración para integrarse al modelo de gobierno abierto, entre ellos: cambio cultural, pues es imprescindible entender que el verdadero objetivo de la administración pública, es servir a los ciudadanos, por lo tanto, este último, debe estar en el centro de la gestión; cambio

en los procesos, una reingeniería para conseguir que los procedimientos se ajusten al beneficio del ciudadano; cambio en la organización, modificar el modelo rígido y jerárquico, por un modelo en red, orientado a la consecución de resultados; cambio en las formas de relación, disminuir las interacciones formales y promover la cooperación on-line.

Hoy en día, resulta evidente el origen de un nuevo paradigma que prioriza la corresponsabilidad social en el diseño y puesta en práctica de las políticas públicas, donde el ciudadano deja de ser un sujeto distante para convertirse en un protagonista de la producción de las políticas y por tanto de la construcción de su futuro. Bajo esta perspectiva, “la apertura del gobierno y la participación de la ciudadanía son la sístole y la diástole del corazón de la gobernanza y del gobierno abierto” (César y Lorenzo, 2010, p. 31).

Por otro lado, a pesar de que el paradigma del gobierno abierto, aspira a fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública, también es importante que se conjugue con un sistema de control sólido y eficiente que asegure la gobernabilidad y gobernanza del Estado. En relación a ello, Peruzzotti (2006) enfatiza el valor del control, pues su deficiencia se reproduce en la gestión estatal y provoca desconfianza y apatía en el ciudadano, en menoscabo de la democracia.

De esta forma, en el marco de la modernización del Estado, deben combinarse los esfuerzos entre las herramientas tecnológicas, los modelos tradicionales de control y la internalización de esta nueva guía de gestión en los agentes políticos y burocráticos. Todo esto, necesario para que el modelo se replique en el proceso de gestión pública, y en consecuencia se genere un cambio en la sociedad. De igual forma, de acuerdo con el aporte O'Donnell (1998), existe la rendición de cuentas vertical y la horizontal. La primera hace referencia al control que realiza la sociedad hacia el Estado y la segunda representa el control ejercido entre agencias de Estado. Bajo esta idea, actualmente, existe la disponibilidad de múltiples leyes, organismos de control gubernamental y mecanismos de control, que sirven de garantes para transparentar la labor del gobierno y alcanzar la colaboración y participación del ciudadano<sup>3</sup>. En este sentido, la tarea se reduce en aplicar coherente y eficazmente las herramientas disponibles en búsqueda de un gobierno moderno y responsable.

---

<sup>3</sup> La Ley Nacional N°24.156, de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional. La Auditoría General de la Nación (AGN). La Sindicatura General de la Nación (SIGEN), como órgano rector de control interno del Poder Ejecutivo Nacional

En definitiva, el gobierno abierto es un modelo de gestión administrativa, que aprovecha las herramientas que brinda la tecnología. No obstante, su beneficio va más allá de la gestión administrativa, pues, además se convierte en una base para la colaboración, participación y transparencia, que implica necesariamente un vínculo directo con la rendición de cuentas tanto vertical como horizontal.

### **2.3 Tecnologías de la información y comunicación como herramientas de participación**

El desarrollo acelerado de las tecnologías y la expansión de las comunicaciones a nivel global, han generado profundos cambios en la administración y la política. Estos procesos de innovación, están reconfigurando las formas de hacer política: desde las campañas, hasta la construcción de mecanismos de participación ciudadana. De esta manera, la evolución tecnológica ha transformado tantos aspectos de la sociedad, y las formas de participación ciudadana, no son la excepción (Vercelli, 2013). Es decir, la oportunidad de comunicarse y acceder a la información en tiempo real, fomenta que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, gestionar sus derechos y diseñar proyectos en bienestar de la sociedad.

En el mismo orden de ideas, según el criterio de Ramío Matas (2018), esta revolución tecnológica derivada de la sociedad de la información, ha modificado el rol tradicional e indiferente del ciudadano, convirtiéndolo en un partícipe activo de los asuntos públicos. Asimismo, este nuevo rol dinámico, ha implantado la exigencia de mecanismos de democracia directa. Por ello, desde el punto de vista de los autores Javaloy, Espelt y Cornejo (2001) el uso de internet se convierte en una fuerte herramienta de participación, desarrollo y organización del ciudadano.

Por otro lado, Dahlgren (2005) plantea cinco formas de participación ciudadana basadas en la red: 1) versiones de gobierno electrónico para transmitir información a la ciudadanía, en este mecanismo, la interacción es relativamente restringida; 2) dominios de activismo, en donde las discusiones están manejadas por organizaciones orientadas a la intervención política; 3) foros cívicos, en los cuales se intercambian las opiniones de los ciudadanos, y constituye un lugar para deliberar y discutir cuestiones de interés público; 4) portales como Facebook o Twitter, que si bien tienen carácter no oficial, pueden circular contenidos de interés para la comunidad; y 5) dominio del periodismo, de carácter alternativo, adaptados al ciberespacio. Esta división puede ser más específica, pero se trata de exponer el carácter extenso de la política y la participación a través de medios digitales.

En definitiva, es fundamental comprender el impacto que puede generar el uso de las tecnologías en la gobernanza política y social del presente y del futuro, y actuar con responsabilidad y convicción ante las contribuciones a la participación ciudadana y la democracia directa. De esta manera, aprovechar las herramientas digitales que brinda la tecnología, facilita la comprensión de las principales preocupaciones de la comunidad, genera iniciativas más eficientes y logra involucrar a las personas en la solución de los problemas más apremiantes. De esta forma, las herramientas tecnológicas se convierten en mecanismos capaces de crear compromiso ciudadano, multiplicando las probabilidades de éxito de las políticas públicas (Ramió Matas, 2018).

**2.3.1 Redes sociales.** El uso adecuado de la tecnología puede considerarse un aliado del ciudadano, pues facilita la expresión de las expectativas y la defensa de los derechos de la población. Bajo este marco, en la actualidad, debido a la evolución de las comunicaciones, las redes sociales, el acceso a la información, y los cambios de hábitos de las personas, se ha provocado una evolución en la manera de organización y participación ciudadana. En relación a ello, Alaya (2014) manifiesta que la vertiginosa masificación del internet y el surgimiento de las redes sociales y comunidades virtuales, alteraron intensamente las formas de comunicación de la sociedad. Es así que, herramientas como Facebook y Twitter, lograron que las personas se conecten, comuniquen e intercambien opiniones sobre intereses comunes.

En este contexto, según los datos presentados en el reporte Digital 2019 Global, en enero de 2019, Facebook contó con cerca de 2.271 millones de usuarios activos, en un mes, mientras que Twitter tuvo más 326 millones de usuarios activos en un el mismo período. En este contexto, se identifica a Argentina como el tercer país en América Latina con mayor audiencia en Facebook y Twitter (Kemp, 2019). Estas estadísticas, demuestran la innegable relevancia de las redes sociales, cuyo uso puede aprovecharse para difundir opiniones, generar información y crear comunidades virtuales que empoderen al ciudadano.

Por otro lado, a pesar de las enormes ventajas de contar con información rápida, interacciones entre el ciudadano y los políticos, y nuevas oportunidades democráticas, Ayala (2014) menciona la existencia de aspectos negativos de la participación en redes sociales. Pues al tratarse de espacios libres, y muchas veces anónimos, se puede hacer un uso irresponsable de los medios y entregar información errónea, que puede llegar incluso a alterar el orden público.

**2.3.2 Plataformas digitales.** Históricamente, las plataformas de participación eran básicamente físicas, pero debido al desarrollo y la propagación de la tecnología, se han vuelto cada vez más digitales, dispersas y deslocalizadas. En consecuencia, en términos prácticos de Anttiroiko (2016), una plataforma de participación es un sistema de datos abiertos, comunicación con los ciudadanos y colaboración de la comunidad, que permite la construcción de procesos sociales, para mejorar los servicios y la gestión de la ciudad. Esta noción de plataforma, crea intersecciones entre la formulación de políticas locales, el activismo urbano y lo digital. Igualmente, en palabras del autor, la idea es que los gobiernos se encaminen a modificar la burocracia convencional e integren nuevos mecanismos de participación descentralizada, como las plataformas digitales para resolver problemas colectivos. Esta herramienta consiente la creación de espacios innovadores de reunión, para comunicar y compartir ideas, utilizar datos abiertos, y crear soluciones para los problemas de los implicados, tanto del lado gubernamental como del ciudadano (Anttiroiko, 2016).

En la actualidad, cada vez más, las administraciones públicas a nivel global, promueven el uso de plataformas digitales para mejorar su gestión. Ejemplo de ello, es el crowdsourcing ciudadano, mismo que bajo la perspectiva de (Criado, 2016), se orienta a la generación de procesos colectivos que involucran a la comunidad. En concreto, los ciudadanos ofrecen su tiempo y conocimiento, facilitando la solución de problemas públicos. Es decir, se puede promover el compromiso ciudadano con los asuntos públicos, buscando la creación de valor público a través de la colaboración directa de la ciudadanía y además orienta la actuación de la administración pública hacia una mayor transparencia y colaboración con el entorno.

A juicio de (Criado, 2016) y (Ramió Matas, 2018), esta evolución, requiere la existencia de nuevos y renovados espacios de participación, leyes claras y efectivas, y la incorporación de ciudadanos más sabios y talentosos que permitan transitar hacia una administración pública abierta, participativa y creativa, es decir, hacia un modelo de gobernanza inteligente. En efecto, se espera que esta nueva forma de gobierno, genere confianza en el pueblo, legitimidad en las autoridades y que se edifique un Estado inteligente que contribuya a fundar un nuevo modelo de sociedad.

En síntesis, a consecuencia del cambio violento en los hábitos de comunicación y cooperación tradicionales, las administraciones públicas examinan progresivamente la implementación de mecanismos que les permitan mejorar su gestión y asumir mayor

aprobación de la ciudadanía. En este sentido, la presencia del Estado a través de plataformas digitales de participación, constituye un método que facilita la atención de las demandas ciudadanas, mejora la calidad de la respuesta ante solicitudes específicas, y además, permite hacer un seguimiento de los planes, programas y políticas implementadas. Este modelo de gobernanza, permite crear mayor transparencia del Estado, más eficacia en las políticas públicas y mayor confianza en el ciudadano.

#### **2.4 Política Pública Basada en Evidencia (PBE)**

Argentina tiene una larga tradición científica, siendo uno de los países líderes en Latinoamérica en cuanto a la formación de recursos humanos, al nivel de profesionales y a la calidad y volumen de resultados científicos, tanto de las ciencias duras, las ciencias de la vida y las ciencias económicas y sociales. Sin embargo, tiene un retraso en la relación entre ciencia y políticas públicas. Es por ello que, resulta imperioso que las medidas adoptadas en todos los niveles de decisión gubernamental aumenten sustancialmente en su fundamentación, en el conocimiento y la evidencia científico-tecnológica (Hallberg, 2017).

En la actualidad, el conocimiento debe formar parte importante de las variables a tener en cuenta a la hora de tomar decisiones o fijar políticas de corto, mediano y de largo plazo, el dictado de leyes y la aplicación de las mismas. Además, para contar con una política basada en evidencias, es necesario, también, generar estadísticas confiables, algo que a pesar del gran avance, aún es una cuenta pendiente en Argentina (Hallberg, 2017).

Por otra parte, Pinilla (2006) opina que, tanto los procedimientos democráticos como los científicos, son esenciales al momento de tomar decisiones en reformas o políticas públicas. Sin embargo, la prueba definitiva para conocer si una reforma en materia de política, funcionará en la realidad, es la evaluación científica. En consecuencia, es imprescindible partir de datos confiables y oportunos, disponer de sistemas de evaluación objetivos, incorporar las variables relevantes, y definir claramente los objetivos a alcanzar. De esta manera, para llevar a cabo una política pública, el primer paso es verificar la existencia de estos datos empíricos, caso contrario, se deberá proceder en una investigación que corrija esta carencia.

En la misma línea de ideas, Delatin, Texeira y Sandroni (2015) expresan que resulta clave, formar a los políticos para que puedan convertirse en especialistas con poder de

reflexión, proposición y transformación. Así, la ciencia aporta el conocimiento necesario para reconocer los éxitos y fracasos de las acciones, provocando un Estado más responsable.

En síntesis, una política pública dirigida a incrementar la participación ciudadana, debe iniciar con verdaderos instrumentos de conocimiento, cuyo sustento debe ser la evidencia, la demostración científica, la constancia empírica tanto del problema como de las acciones que pretende desarrollarla, y adicionalmente, complementarse con la responsabilidad y el conocimiento de los gestores de la política. Solo de esta manera, se conseguirá avanzar en una sociedad que se involucra activa y responsablemente en el éxito de las iniciativas gubernamentales.

### **Capítulo 3. Apartado Metodológico**

La presente investigación posee un enfoque mixto, ya que, para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio, se combinan componentes cuantitativos y cualitativos en el mismo proyecto. Este estudio, requirió por tanto, mostrar las interacciones de de los ciudadanos en Facebook y Twitter, relacionadas a las publicaciones asociadas a BA Elige; identificar y cuantificar las interacciones de participación en la herramienta BA Elige; conocer los perfiles de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras; examinar las opiniones de informantes clave, relacionados con la plataforma; además, se procuró determinar las principales características del mecanismo, en relación a sus metas y procesos internos.

Asimismo, para llegar a cumplir los objetivos planteados, el estudio fue de tipo descriptivo. Es decir, se recolectó información sobre las variables, sin indicar la relación entre ellas. En este sentido, se analizaron por separado, las características de la herramienta; las interacciones de los ciudadanos en Facebook y Twitter, relacionadas a las publicaciones asociadas a BA Elige; las interacciones de los ciudadanos en la plataforma, los perfiles de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras; y las opiniones de los informantes claves; sin examinar o medir relaciones entre variables.

Además, la investigación tiene un diseño no experimental. Es decir se analizaron variables preexistentes como: las interacciones de los ciudadano en Facebook y Twitter, relacionadas a las publicaciones asociadas a BA Elige; las interacciones de los ciudadanos en la plataforma, en relación a la generación de propuestas; los perfiles de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras; las características de la herramienta; y las opiniones de los

informantes clave en relación a la plataforma de participación ciudadana BA Elige. Adicionalmente, este diseño se define como transversal, al describir variables y analizar su interrelación en un tiempo determinado.

Por otra parte, esta investigación se la considera como un estudio de caso. Estos tipos de estudio, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) son aquellos que pueden utilizar diferentes tipos de procesos de investigación, ya sea, cuantitativa, cualitativa o mixta, y que analizan a profundidad un elemento para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría.

Las fuentes de datos del proyecto son primarias y secundarias. Primarias: encuestas a ganadores de los proyectos; entrevistas semiestructuradas a informantes clave, estrechamente relacionadas con la plataforma, como son los presidentes comunales. Secundarias: la investigación se complementa con datos provenientes de redes sociales, la plataforma de participación, además de leyes, decretos y fichas relacionados a la iniciativa gubernamental.

Para la recolección de datos, se manejaron instrumentos de tres tipos: encuesta, entrevista y datos secundarios. a) Encuesta: se ejecutó una encuesta, a 30 ciudadanos que generaron propuestas ganadoras, 2 por comuna. b) Entrevista: se realizó una entrevista semiestructurada intencional a un presidente comunal. c) Datos secundarios: además, la investigación se completó con datos de Facebook y Twitter, relacionados a las publicaciones asociadas a BA Elige en las cuentas de los principales exponentes, en este caso Horacio Rodríguez Larreta y BA Participación; datos públicos disponibles en la plataforma BA Elige, una base de datos completa, facilitada por la Dirección de Comunicación Participativa; además de decretos, leyes y fichas relacionadas.

Población/muestra. En este caso particular, la población total para la ejecución de la encuesta fue de 790 propuestas ganadoras, en el período 2017-2019. Por otra parte, para el proceso, se utilizó una muestra no probabilística, cualitativa o dirigida, de 30 propuestas ganadoras, 2 por cada comuna. Esta elección en el tipo de muestreo, se fundamenta en el objetivo de específico 2, además de otros factores como el tiempo disponible, las características que se pretenden analizar, y la preferencia del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Las principales variables del estudio son: las características de la herramienta BA Elige; las interacciones de los ciudadanos en Facebook y Twitter, en relación a las publicaciones



asociadas a BA Elige; las interacciones de los ciudadanos en la plataforma, en el período 2017-2019; los perfiles de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras; y las opiniones de los informantes clave, estrechamente relacionadas con el tema.

En función de las variables, se definieron indicadores que se obtienen de las fuentes de datos mencionadas. Estos son: indicadores de las interacciones de los ciudadanos en redes sociales, Facebook y Twitter, en relación a las publicaciones asociadas a BA Elige; indicadores relacionados con las interacciones de los ciudadanos en la plataforma BA Elige; indicadores relacionados al perfil de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras; e indicadores relacionados a la opinión de las personas estrechamente relacionadas con la plataforma.

Tabla 1

*Indicadores relacionados a las interacciones de BA Elige, en redes sociales*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>
Interacciones de los ciudadanos en redes sociales, Facebook y Twitter, en relación a las publicaciones asociadas a BA Elige	Interacciones en Facebook	Publicaciones	Datos secundarios/Redes sociales/ Cuenta de Horacio Rodríguez Larreta y BA Participación
		Comentarios	
		Reacciones	
		Reproducciones	
		Compartidos	
	Interacciones en Twitter	Publicaciones	
		Comentarios	
		Reacciones	
		Reproducciones	
		Compartidos	

Nota: Elaboración propia de acuerdo a necesidades de información

La tabla 1, presenta los indicadores de las interacciones de los ciudadanos en Facebook y Twitter, relacionadas a las publicaciones asociadas a BA Elige. Se exhibe, la totalidad de las publicaciones generadas en el período 2017-2019, en las principales cuentas. En este caso, Horacio Rodríguez Larreta, BA Participación y BA Elige. Esta última, se excluye para los demás indicadores, ya que la cuenta por su baja interacción, no resulta representativa para el estudio. Además, se presentan los sentimientos, las reacciones, los comentarios, las reproducciones y la cantidad de compartidos que hacen los ciudadanos en relación a las publicaciones asociadas a BA Elige.

Tabla 2

*Indicadores relacionados a las interacciones de BA Elige, en la plataforma*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>
Interacciones de los ciudadanos en la plataforma BA Elige	Propuestas ciudadanas a través de BA Elige	Propuestas por comuna	Datos secundarios
		Categoría de propuestas	
		Propuestas ganadoras	
		Apoyos por propuesta	
		Votos por propuesta	
		Propuestas ganadoras	
	Ejecución de propuestas	de Proyectos ejecutados Proyectos en ejecución	

Nota: Elaboración propia de acuerdo a necesidades de información

La tabla 2, representa los indicadores relacionados a las interacciones de la plataforma BA Elige: La totalidad de las propuestas generadas en el período 2017-2019, por categoría y por comuna; las propuestas con mayor apoyo, por categoría y por comuna; las propuestas con mayor votación, por categoría y por comuna; los proyectos en etapa de ejecución; los proyectos en etapa de espera; la publicidad y los comentarios y opiniones generadas en las principales propuestas, tanto en la plataforma BA Elige como en las redes sociales oficiales.

Tabla 3

*Indicadores relacionados al perfil de los usuarios de la plataforma, ganadores de las propuestas.*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Pregunta en encuesta</b>
Perfil de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras/ a través de encuesta	Datos socio demográficos	Rango de edad	¿Cuál es su rango de edad?
		Sexo	Indique su sexo
		Nivel de estudio	¿Cuál es su nivel de escolaridad?
		Área de estudio	¿Cuál es su área de estudio?
		Situación de empleo	¿Cuál es su situación de empleo actual?
	Pertenencia a alguna organización	a Grado de afiliación a alguna organización social, comunitaria o barrial	¿Pertenece a alguna organización social, comunal o barrial?

Intereses	Categoría de intereses	¿Cuáles son sus intereses?
Categoría propuesta	de Categoría propuesta	de ¿Cuál es la categoría de su propuesta?
Información y comunicación	Manejo herramientas tecnológicas	de ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que más utiliza?
	Medios comunicación frecuente	de ¿cuáles son los medios de comunicación que más frecuente
	Método conocimiento de plataforma	de la ¿Cómo conoció acerca de BA elige?
	Grado de amigabilidad con plataforma BA elige	de plataforma de participación ciudadana BA Elige es de fácil utilización?
Reincidencia en la generación de propuestas	Participación anterior mediante otros medios	¿Ha participado anteriormente en propuestas ciudadanas a través de otros medios?
	Grado de reincidencia en la generación de propuestas	Indique cuántas veces ha participado en la generación de propuestas a través de la plataforma BA Elige.
Nivel de comunicación con BA Elige	Grado de comunicación organizadores	de una buena comunicación entre los representantes de BA elige y los ciudadanos que participan en ella?
Motivación a participar	Motivación participar	a ¿Cuál es su motivación a participar a través de la plataforma BA Elige?
Percepción de proyectos y propuestas de interés común	Percepción de proyecto de interés común	de ¿Considera que su propuesta de es de interés común para la comunidad?

Nivel de fomento a la participación ciudadana	Suficiencia de la plataforma para fomentar la participación ciudadana en temas de interés común.	¿Considera que la plataforma es suficiente para fomentar la participación en temas de interés común para los habitantes de la CABA?
Mejoras a BA Elige	Mejoras a la herramienta	Indique alguna mejora o cambio que podría hacer a la plataforma

Nota: Elaboración propia de acuerdo a necesidades de información

La tabla 3, presenta los indicadores relacionados a los perfiles de los ciudadanos que generaron las propuestas ganadoras en el período 2017-2019. Las principales dimensiones son: datos sociodemográficos, pertenencia a alguna organización, intereses y categoría de propuesta, información y comunicación, motivación a participar en la plataforma BA Elige, mejoras a la plataforma, entre otras.

Tabla 4

*Indicadores relacionados a la opinión de informante clave, entrevista a representante comunal*

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta en entrevista
Opinión de representantes comunales	Rol de entrevistado	Rol en la comuna	¿Cuál es su rol en la comuna?
	Definición de la participación ciudadana	Conocimiento de la definición de la participación ciudadana	¿Cómo define la participación ciudadana?
	Mecanismos de participación	Principales mecanismos de participación en la comuna	¿Cuáles son los principales mecanismos de participación en la comuna?
	Conocimiento de participación y BA Elige	Conocimiento de la herramienta de participación BA Elige	¿Conoce la herramienta de participación BA Elige?
	Suficiencia de la difusión y participación activa	Percepción de suficiencia de difusión de la plataforma	¿Considera que la difusión de la plataforma es suficiente?

	Percepción de participación activa	de ¿Cree que los vecinos participan activamente?
	Percepción de la variación de la participación a partir de la implementación de la plataforma	¿Considera que la participación aumento gracias a la plataforma?
Suficiencia de la plataforma	Suficiencia de la plataforma para fomentar la participación ciudadana en temas de interés común.	¿Considera que la plataforma es suficiente para fomentar la participación en temas de interés común para los habitantes de la CABA?
Recomendaciones y sugerencias	Recomendaciones para mejorar la participación de los vecinos	¿Qué recomendaciones haría, para mejorar la plataforma y fomentar la participación ciudadana?

Nota: Elaboración propia de acuerdo a necesidades de información

La tabla 4, muestra los indicadores a obtener a través de la entrevista a un presidente o representante comunal. Las dimensiones relacionadas son: rol de entrevistado, definición de la participación ciudadana, mecanismos de participación, conocimiento de participación y BA Elige, suficiencia de la difusión y participación activa, suficiencia de la plataforma y recomendaciones y sugerencias.

Por otra parte, para efectuar el análisis de los datos primarios y secundarios cuantitativos, fue necesario codificarlos, tabularlos, analizarlos y representarlos de acuerdo a las herramientas estadísticas adecuadas, tal como, la distribución de frecuencias, mapas de localización, social media analytics y análisis geoespacial.

Para realizar el análisis cualitativo de las entrevistas, se efectuó el siguiente proceso: obtención de la información de las entrevistas realizadas; establecimiento de un plan de trabajo que incluye, revisar todos los datos, codificar e interpretar la información, y por último encontrar patrones, explicar hechos, y construir teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Finalmente, como síntesis del apartado metodológico, se presenta un cuadro resumen que incluye la pregunta de investigación, el objetivo relacionado, el tipo de fuente de información y la metodología o técnicas de recogida de información.

Tabla 5

*Resumen de apartado metodológico*

Pregunta	objetivo	Tipo de fuente	Metodología y técnica
¿Cómo funciona la plataforma de participación ciudadana BA Elige?	Describir las características de la herramienta digital en relación a su funcionamiento, objetivos, metas y procesos internos.	Fuente de datos primaria y secundaria. Primaria: observación participante y entrevistas. Secundaria: Estructura, redes sociales, leyes, decretos, fichas, etc.	Enfoque cualitativo y cuantitativo/Observación participante de plataforma, análisis de entrevista, análisis de redes sociales y datos secundarios.
¿Cuáles son los perfiles de los ciudadanos que plantean los proyectos ganadores?	Determinar los perfiles de los ciudadanos que participan y el tipo de interacción en la plataforma de participación.	Fuente de datos primaria: Encuesta	Enfoque cuantitativo/ análisis de encuesta
¿Cuáles son los resultados del espacio de participación ciudadana BA Elige, en el período 2017-2019?	Exponer los resultados de la plataforma de participación BA elige, en relación a las propuestas ciudadanas, en el período 2017-2019.	Fuente de datos secundaria: datos públicos de la plataforma BA Elige.	Enfoque cuantitativo/datos públicos y base de datos de uso interno.

Nota: Elaboración propia en base a preguntas y objetivos de investigación

## Capítulo 4. Diagnóstico

### 4.1 Caracterización de la herramienta de participación BA Elige

**4.1.1 ¿Qué es Ba Elige?** Es una iniciativa que modifica la forma tradicional de participación y propone una evolución en el papel del ciudadano al momento de tomar decisiones que afecten su futuro. La idea, contempla diferentes etapas necesarias para que cada vecino plantee y elija propuestas que ayuden a mejorar los barrios, las comunas y la Ciudad de Buenos Aires. En consecuencia, Ba Elige constituye una herramienta digital inclusiva y un espacio abierto y accesible en donde todos pueden hacer realidad sus ideas (BA Elige, s.f.). Tras lo mencionado, todos los ciudadanos residentes en la ciudad, tienen la posibilidad de crear propuestas, co-crearlas de manera colaborativa, y apoyar aquellas generadas por otros vecinos. Adicionalmente, los ciudadanos pueden votar esas ideas, para que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires [GCBA] pueda llevarlas a cabo a través de la inclusión en el presupuesto del período siguiente.

**4.1.2 ¿Cómo surge?** La iniciativa nace debido a los múltiples esfuerzos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por lograr una ciudad innovadora e inclusiva, que fomente el conocimiento, la cultura y la creatividad, y que contribuya al alcance de los ODS. En ese sentido, se prioriza la promoción de la participación ciudadana en las decisiones que puedan mejorar la calidad de vida de todos los que disfrutan de la Ciudad (BA Elige, s.f.).

De acuerdo con Alarcon y Straface (2018) los pilares del gobierno abierto lo componen la participación ciudadana, la transparencia activa, la eficacia de las instituciones, y la rendición de cuentas. En este sentido, para contribuir al cumplimiento del ODS 16 y lograr un gobierno abierto, inclusivo y responsable, desde febrero de 2016, el GCBA implementó una agenda de Gobierno Abierto en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto [OGP].

De acuerdo con el informe presentado por el Banco Interamericano de Desarrollo, en el 2017, el Gobierno de la CABA, denomina Ecosistema de Gobierno Abierto al modelo de gestión basado en los principios de gobierno abierto, dando coherencia a las prácticas de co-creación, transversalidad, colaboración, participación ciudadana y mayor visibilidad a los proyectos, mientras contribuye a crear una nueva cultura organizacional (BID, 2019).

En esta línea de intervención, el GCBA desarrolla múltiples proyectos que complementan las formas tradicionales de democracia y participación y aprovechan las tecnologías y espacios virtuales para lograr un mayor involucramiento de los vecinos en el proceso de toma

de decisiones (Alarcon y Straface, 2018). Una de estas iniciativas, es BA Elige, que se da dentro de las responsabilidades primarias de la Dirección General de Participación Ciudadana y Cercanía, correspondiente a la Secretaría de Comunicación, Contenidos y Participación Ciudadana (BA Elige, s.f.).

Figura 1

*Ecosistema de Gobierno Abierto del GCBA 2020*



Figura 1: <https://gobiernoabierto.buenosaires.gob.ar/>

En relación a lo anterior, BA Elige, se lanza en marzo del 2017 como resultado de la colaboración entre el área de Participación Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Ayuntamiento de Madrid. Actualmente cuenta con un equipo de siete personas que llevan a cabo tareas administrativas vinculadas con el desarrollo de la iniciativa BA Elige. Generalmente, para las tareas de difusión, y dependiendo de la etapa en que se encuentre, se asignan dos personas por Comuna (Project Manager -Subsecretaría de comunicación, comunicación personal, 18 de diciembre de 2019).

**4.1.3 Objetivos de BA Elige.** Como lo plantea Isurralde (2019), los objetivos generales de la iniciativa son: eficacia en políticas públicas, consenso político y legitimidad. Adicionalmente, los objetivos específicos se resumen en innovar en políticas públicas y escuchar a los vecinos.



En relación a esta última idea, el Jefe de Gobierno de la CABA, en la presentación de la segunda edición de BA Elige enfatiza “Es un golazo ver cómo la gente de la ciudad colabora y no tengo duda que es un gran beneficio para los vecinos poder llevar adelante proyectos que proponen los mismos vecinos de la ciudad” (Rodríguez Larreta, 2018).

Adicionalmente, los objetivos de la iniciativa están enmarcados de acuerdo a los objetivos de la Subsecretaría de Comunicación y a las responsabilidades primarias de la Dirección General de Comunicación Participativa. En el primer caso, de acuerdo con el decreto 213/2018, estos fines son: analizar el seguimiento de opinión de los ciudadanos reflejada en los medios y canales digitales para conocer las demandas de la población; y promover la utilización de herramientas digitales que propicien la participación ciudadana en relación a las diferentes políticas públicas. En referencia a las responsabilidades de la Dirección General de Comunicación Participativa, se pueden resumir en: generar herramientas de comunicación que permita la participación ciudadana y la toma de conocimiento de las acciones llevadas a cabo por el GCABA; elaborar procesos participativos para lograr una comunicación efectiva de las políticas públicas; y generar el contacto directo con los ciudadanos, a través de herramientas comunicacionales, para aumentar la participación y toma de conocimiento de las acciones llevados a cabo por el Gobierno de la Ciudad (Decreto 2013, 2018).

**4.1.4 ¿Cómo funciona?** Para ser parte de la comunidad BA Elige, existen distintas formas de participación que pueden ir desde la generación de propuestas hasta en apoyo o la votación de las mismas. Además, a través de la observación de la página web de BA Elige y la información disponible, se distinguen 6 etapas principales: 1) Como primera fase, el vecino debe realizar su registro en el sitio de BA Elige. Para ello, deberá ingresar a la plataforma y llenar sus datos con su cuenta de Facebook, Twitter, Google o correo electrónico, y crear una contraseña. 2) Posteriormente, el vecino puede subir su propuesta, sin límites de edad o nacionalidad, seleccionando la categoría de su interés. 3) La siguiente etapa, es la de apoyo, en la cual, los vecinos darán el respaldo a las propuestas que más le interesen, a través del botón (apoyar). Estos apoyos, determinan el orden de análisis posterior. 4) Pasada esta etapa, las áreas competentes del GCBA hacen una verificación de validez, viabilidad y legalidad, y publican los resultados, tanto las propuestas que cumplen como las que no cumplen los requisitos. 5) Las propuestas que pasan la fase de análisis, se convierten en proyectos, mismos que recorren la etapa de votación, en la cual, los vecinos con su DNI y domicilio en la ciudad

pueden entregar su voto. 6) Por último, todos aquellos proyectos que cumplen los requisitos en cuanto a viabilidad y votación, serán ejecutados en el período siguiente.

Figura 2

Flujo de proceso de BA Elige

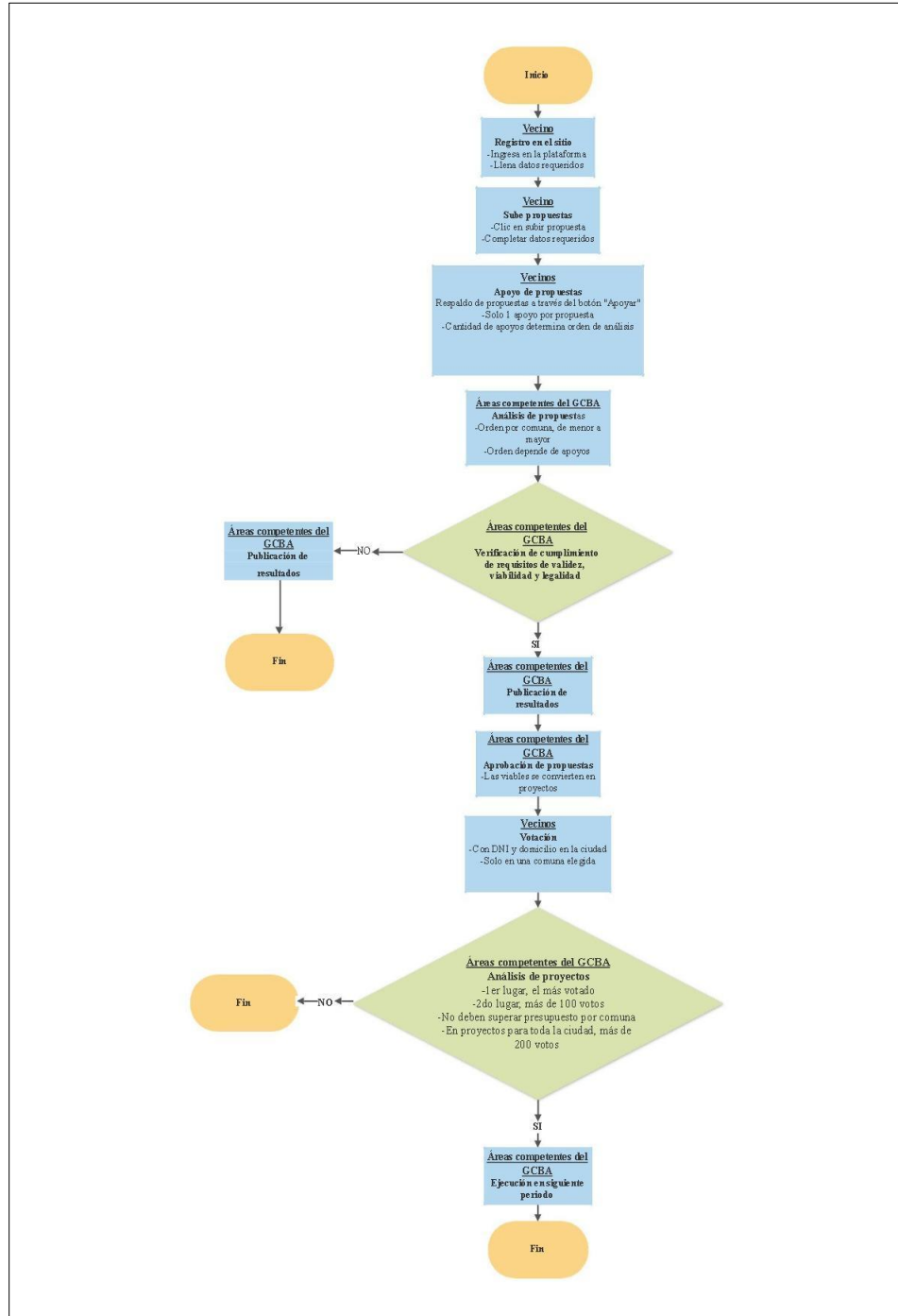


Figura 2: Elaboración propia en base a información presentada en página oficial de BA Elige

Adicional al proceso descrito gráficamente, existen ciertas pautas a tomar en cuenta para que el proceso de participación a través de BA Elige, sea exitoso. Entre ellos, tenemos: creación de propuestas de forma ilimitada; posibilidad de participar en cualquiera de las 11 categorías disponibles<sup>4</sup>; cualquier persona puede participar en la etapa de creación y apoyo de propuestas; en etapa de votación, será requisito indispensable y excluyente ser ciudadano mayor de 16 años y tener domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (BA Elige, s.f.).

De la misma forma, de acuerdo con las indicaciones presentadas en la página oficial de BA Elige (s.f.), las propuestas, para ser consideradas válidas, deben cumplir algunos requisitos mínimos que se presentan a continuación: no superar el presupuesto disponible y asignado para cada Comuna o el presupuesto destinado a los proyectos con calificación Nivel Ciudad<sup>5</sup>; no ser contrarias a ninguna ley y/o normativa vigente; estar incluidas en las categorías disponibles; guardar relación a un gasto de inversión; que el gasto que genere la ejecución de los proyectos ganadores se impute dentro del presupuesto del período sucesivo o eventualmente, en el año siguiente; ser de interés general para la Ciudad o la Comuna que se verá beneficiada con la propuesta; corresponder a la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; no ser contrarias a la moral y las buenas costumbres; estar dentro del campo de acción del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y ser compatibles, en cuanto a la ejecución, con otros proyectos ejecutados o a ejecutarse dentro del plan de acción de cada una de las áreas del GCBA; por último, es importante indicar las áreas del GCBA son las encargadas de dictaminar la viabilidad o inviabilidad de las propuestas, estimando los costos de su realización en caso de ser viable o indicando su informe de inviabilidad en caso contrario.

---

<sup>4</sup> Las categorías según la página oficial de BA Elige son: Innovación, Cultura, Educación, Plazas y Parques, Movilidad y Tránsito, Mascotas, Reciclado, Deportes y Calidad de vida, Arte Urbano, Ferias y Mercados y Seguridad.

<sup>5</sup> El presupuesto para las 15 comunas de la Ciudad de Buenos Aires en el año 2018, fue de 500 millones de pesos. En el caso de los proyectos con calificación Nivel Ciudad el presupuesto fue de 100 millones de pesos. Por otro lado, la distribución de los presupuestos por Comuna se hizo en forma proporcional a su población e inversamente proporcional a su renta per cápita. La fuente para calcular el ingreso promedio por habitante fue la Encuesta Anual a Hogares del año 2014 que realizó la Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y el cálculo de habitantes por Comuna se basó en el Censo del año 2010 que llevó a cabo el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (BA Elige, s.f.).

Además, como parte de la labor de las áreas responsables del Gobierno de la Ciudad, se encuentra la responsabilidad de informar a los vecinos que generen propuestas repetidas o muy similares. En tales casos, se le entrega al vecino la posibilidad de retirar la propuesta o modificarla. A su vez, es responsabilidad de las áreas competentes, revisar la existencia de propuestas incompatibles, por una coincidencia geográfica y en tal caso, el proyecto que pasaría a la siguiente etapa sería el que haya recibido mayor apoyo en la etapa correspondiente.

En la etapa de análisis, las áreas del GCBA oportunas a la temática de cada propuesta, examinan la mayor cantidad de propuestas, respetando las que hayan obtenido más apoyos en la etapa correspondiente. En esta fase de evaluación, se verifica si las propuestas cumplen con los requisitos de validez, viabilidad y legalidad, y se efectúa un presupuesto estimado del costo económico que representaría llevarlas a cabo, en caso de que resulten viables. Posteriormente, se publican todas las propuestas y se desarrollan informes y cotizaciones para aquellas analizadas, tanto viables como inviables. Asimismo, las propuestas aprobadas se convertirán en proyectos y pasarán a la siguiente etapa (BA Elige, s.f.).

En la etapa de votación, también existen pautas generales, tales como: se permite un solo voto para cada proyecto; se puede votar en una comuna de elección y a nivel ciudad, los proyectos deseados; y los proyectos serán ordenados por comunas, de mayor a menor según la cantidad de votos que obtuvieron<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> El proyecto ganador por comuna es el más votado, sin piso mínimo de votos. Para un segundo lugar, se exige un piso de cien (100) votos como mínimo, siempre que la sumatoria no supere el presupuesto asignado a la Comuna que corresponda. A nivel Ciudad, es necesario que el proyecto haya obtenido doscientos (200) votos o más y que la sumatoria no supere el presupuesto asignado (BA Elige, S.f.).

**4.1.4 Publicidad de BA Elige en redes sociales.** Las redes sociales son cada vez más utilizadas por parte de los gobiernos para informar y publicitar sus políticas, a la ciudadanía. Asimismo, los vecinos pueden utilizar las redes para dar a conocer sus opiniones, expectativas y necesidades. De esta manera, se analiza la regularidad con la que se publicita BA Elige en las redes sociales, Facebook y Twitter. Y, además, la cantidad de comentarios, reacciones, y reproducciones de esta publicidad.

Para cumplir con los objetivos de este estudio, se realiza el análisis de la publicidad en redes sociales. Para ello, se toman como referencia las páginas de BA Elige, BA Participación y Horacio Rodríguez Larreta en Facebook y Twitter, en el período 2017-2019.

De esta forma, la página de BA Elige, se crea en Facebook el 26 de febrero del 2017. Catalogada como producto o servicio, cuenta 199 seguidores, un total de 4 publicaciones y un mínimo de interacciones. BA Elige, no tiene una cuenta en Twitter. La cuenta de BA Elige, se toma solo para mostrar la cantidad de publicaciones y se excluye para el resto del análisis de las redes sociales, debido a su escasa interacción con los ciudadanos.

BA Participación, por su parte, se crea el 11 de diciembre del 2013, cataloga en Facebook como una organización gubernamental, cuenta con 416.523 seguidores y conserva un nivel alto de interacción con la ciudadanía. Asimismo, BA Participación mantiene una cuenta en Twitter con un total de 248.815 seguidores.

Horacio Rodríguez Larreta, como Jefe de la Ciudad y página oficial de político, sirve como medio para publicitar entre otras cosas, las etapas y resultados de BA Elige. En Facebook, su cuenta se creó en octubre del 2009, cuenta con 804.662. Además, Horacio Rodríguez Larreta, mantiene una cuenta en Twitter con un total de 1.547.295 seguidores, y un alto nivel de interacción en las dos redes sociales.

Adicionalmente, las etapas y resultados de BA Elige se publicitan a través de diversas cuentas en redes sociales, entre ellas: cuentas oficiales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, cuentas comunales, cuentas de políticos, y cuentas particulares. Sin embargo, por la amplitud de la información y los objetivos de la investigación, este estudio se enfoca únicamente en las páginas principales, antes expuestas.

Figura 3

*Publicidad de BA Elige en Facebook y Twitter, período 2017-2019*

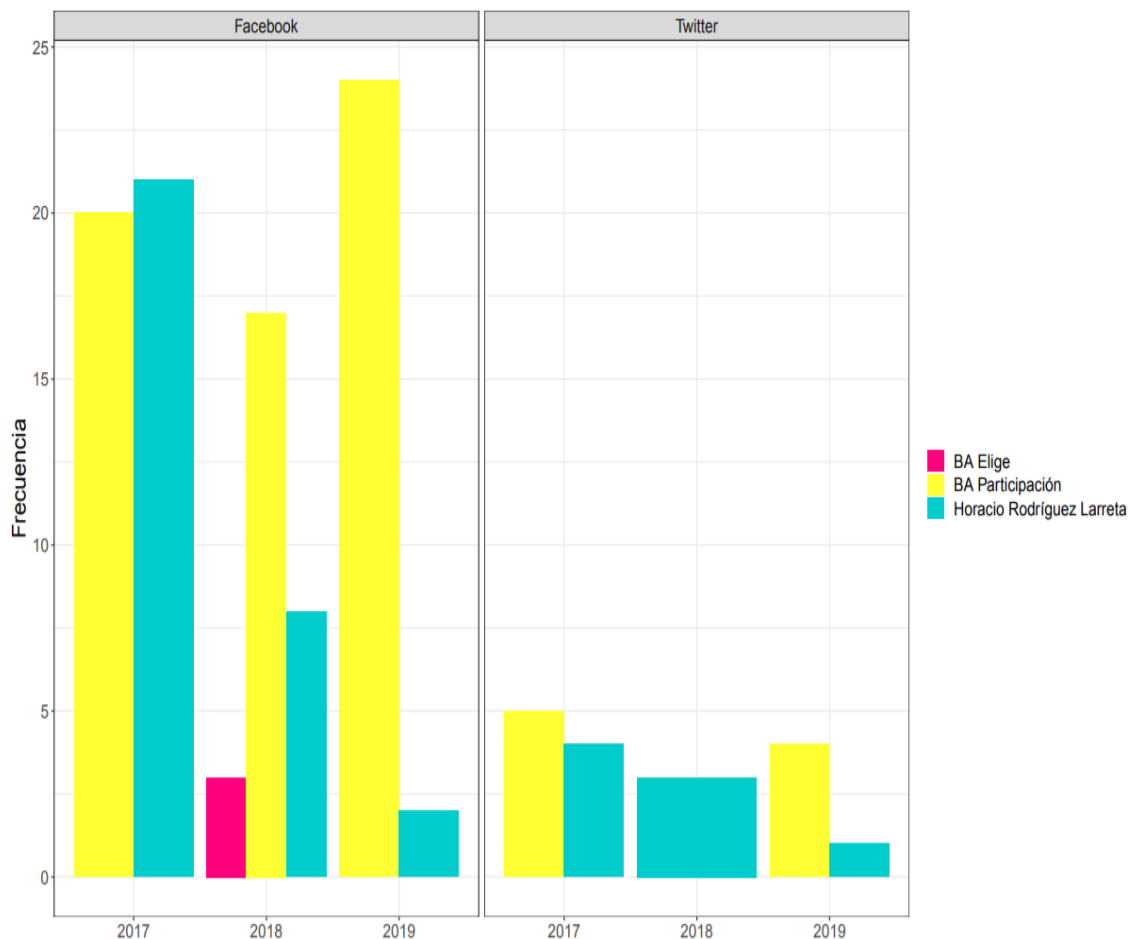


Figura 3: Elaboración propia en base a resultados de Social Media Analytics, 2017-2018-2019

En el gráfico precedente se muestra la totalidad de anuncios y publicidad relacionada a BA Elige, en el período de análisis. En este sentido, se visualiza una cantidad superior de anuncios en Facebook. Asimismo, las cuentas de las cuales se realizan las publicaciones, pertenecen a BA Participación y Horacio Rodríguez Larreta. Este último, tuvo una reducción progresiva de publicidad, desde al 2017 al 2019, tanto en Facebook como en Twitter.

Figura 4

*Sentimientos relacionados a BA Elige, en Facebook y Twitter, período 2017-2019*

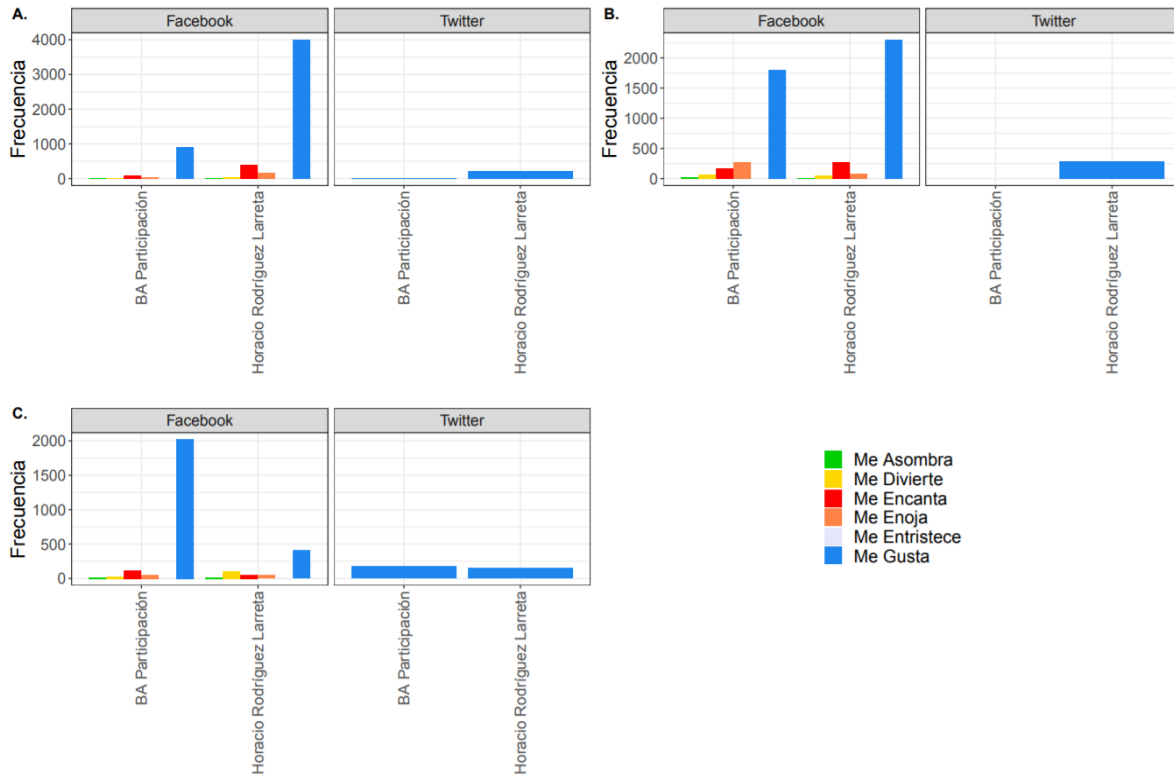


Figura 4: Elaboración propia en base a resultados de Social Media Analytics, 2017-2018-2019

En relación a los sentimientos que se expresan en redes sociales, se identifica que en Facebook existe una primacía de la reacción Me gusta, en las cuentas y en todo el período de estudio. En el gráfico A, se exponen los resultados del año 2017, en el cual, Horacio Rodríguez Larreta, es quien posee la mayor cantidad de reacciones positivas, en las dos redes sociales. En el gráfico B, se exhiben los resultados del año 2018, mismo que continúa con la tendencia de reacciones reflejada en el 2017. Finalmente, el gráfico C, relacionado a los resultados del 2019, muestra un cambio en la tendencia de apoyo a Horacio Rodríguez Larreta, como resultado directo de la disminución de publicaciones relacionadas a BA Elige en su cuenta.

Figura 5

*Total de interacción con BA Elige, en Facebook y Twitter, período 2017-2019*

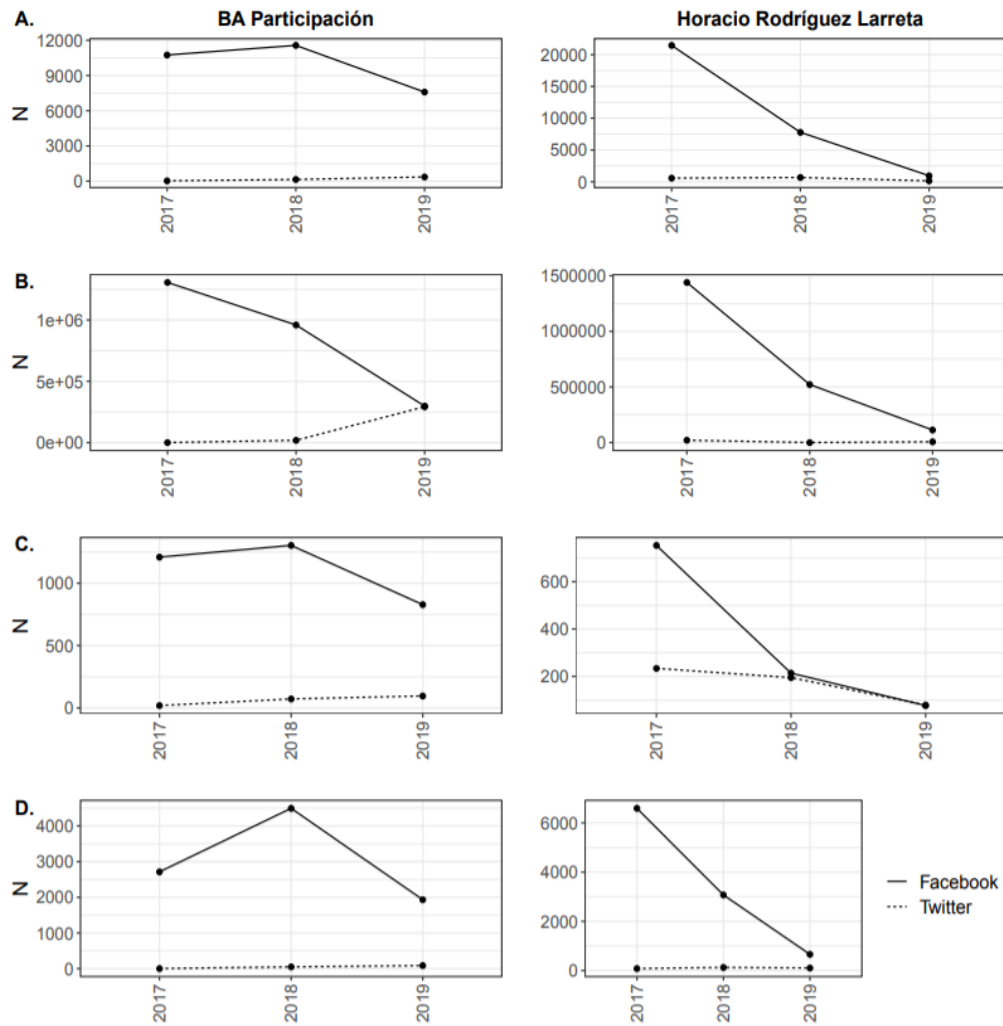


Figura 5: Elaboración propia en base a resultados de Social Media Analytics, 2017-2018-2019

La figura 5, refleja el total de la interacción de los vecinos en Facebook y Twitter, en relación a las publicaciones asociadas a BA Elige, en las cuentas de los exponentes más representativos para el estudio. De esta forma, el gráfico A, representa la cantidad de reacciones. En él, se observa que en Facebook, para BA Participación, ocurre un leve incremento para el año 2018, en relación al período 2017, mientras que para el 2019, disminuye significativamente. En cuanto a la cuenta de Horacio Rodríguez Larreta, aunque existe un número mucho mayor de reacciones, se evidencia siempre una tendencia decreciente de reacciones a las publicaciones, desde el año 2017 al 2019. Por otro lado, en



Twitter, existe una cantidad significativamente estable, aunque mínima de reacciones, en las cuentas y período de análisis.

El gráfico B, indica la cantidad de reproducciones de los anuncios. De esta forma, en Facebook, tanto en la cuenta de BA Participación como en la de Horacio Rodríguez Larreta, se observa una gran cantidad de reproducciones, manteniendo una tendencia decreciente en el período evaluado. En el caso de Twitter, se muestra un incremento de reproducciones para el año 2019, en el caso de BA Participación. En relación a la cuenta de Horacio Rodríguez, se mantiene una tendencia constante de muy pocas reproducciones. Este efecto, se debe a la cantidad mínima de publicaciones, y a que dichos anuncios, suelen ser imágenes o fotografías.

El gráfico C, representa el total de ocasiones que la publicación ha sido compartida. En él, se observa que, en Facebook, para BA participación, ocurre un leve incremento para el año 2018, en relación al período 2017, mientras que para el 2019, esta tendencia se reduce. En cuanto a la cuenta de Horacio Rodríguez Larreta, se evidencia siempre una tendencia decreciente desde el año 2017 al 2019. Por otra parte, en Twitter, en el caso de BA Participación, se observa una pendiente positiva, que muestra un incremento en el período de estudio. Mientras que en la cuenta de Horacio Rodríguez, hay una pendiente decreciente desde el 2017 al 2019.

Finalmente, el gráfico D, expresa el total de comentarios surgidos de las publicaciones. De esta forma, en Facebook, para BA participación, ocurre un incremento considerable en el año 2018, con relación al 2017, mientras que para el 2019, disminuye sustancialmente. En relación a la cuenta de Horacio Rodríguez Larreta, se evidencia inicialmente, un alto número de comentarios, pero siempre una tendencia decreciente desde el 2017 al 2019. Por último, en Twitter, existe una cantidad mínima y estable de comentarios, en las cuentas y período de análisis.

Al interpretar los resultados del Social Media Analytics, se evidencia que los vecinos interactúan con BA Elige, mayoritariamente en Facebook. Además, los resultados indican una primacía de sentimientos positivos, pues en Facebook las reacciones de Me gusta y Me encanta, mantienen un nivel muy elevado con respecto a las otras reacciones. Asimismo, salvo ciertas excepciones se muestra una tendencia decreciente de participación. Esto en cierta medida, provocado por la disminución en la cantidad de anuncios relacionados.

## 4.2 Resultados de la plataforma BA Elige 2017-2019

Para generar mayor claridad en la presentación de los resultados de la herramienta BA Elige, en el período 2017-2019, se subdividen los datos en: resultados correspondientes a la totalidad de propuestas creadas por comunas y categorías; y propuestas ganadoras en el período de estudio.

### 4.3.1 Resultados de BA Elige con relación a la totalidad de las propuestas generadas.

De acuerdo con la base de datos entregada por la Dirección General de Comunicación Participativa y los datos publicados en la página web de BA Elige, se distinguen la totalidad de propuestas generadas por los vecinos en cada período, los apoyos a dichas propuestas y la votación que permite la elección de los proyectos a ejecutar.

Figura 6

*Frecuencia en generación de propuestas, por categoría. Años 2017-2018-2019*

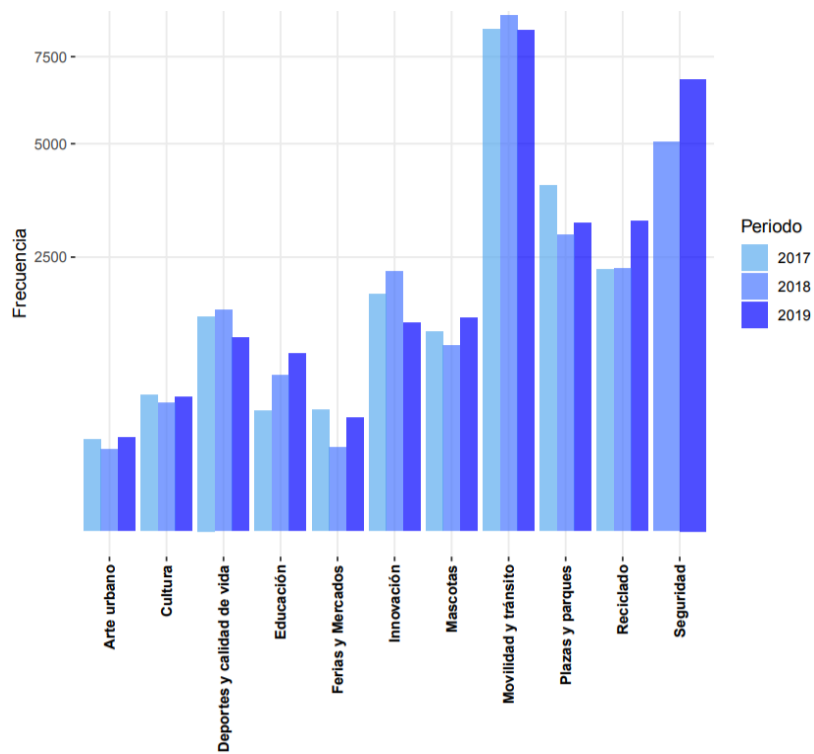


Figura 6: Elaboración propia en función a base de datos de BA Elige, propuestas 2017-2018-2019

Al analizar la figura 6, se observa que la mayor cantidad de propuestas de los vecinos, se concentra en la categoría de Movilidad y Tránsito, seguida de Seguridad, y Plazas y Parques. Por otro lado, las categorías con menos interacción son Arte Urbano, y Ferias y Mercados. Estos resultados, muestran que, en el período de análisis, los ciudadanos valoran o necesitan

en mayor medida, proyectos que reduzcan los problemas de inseguridad y tránsito, dentro de la ciudad.

Figura 7

*Frecuencia en generación de propuestas, por comuna. Años 2017-2018-2019*

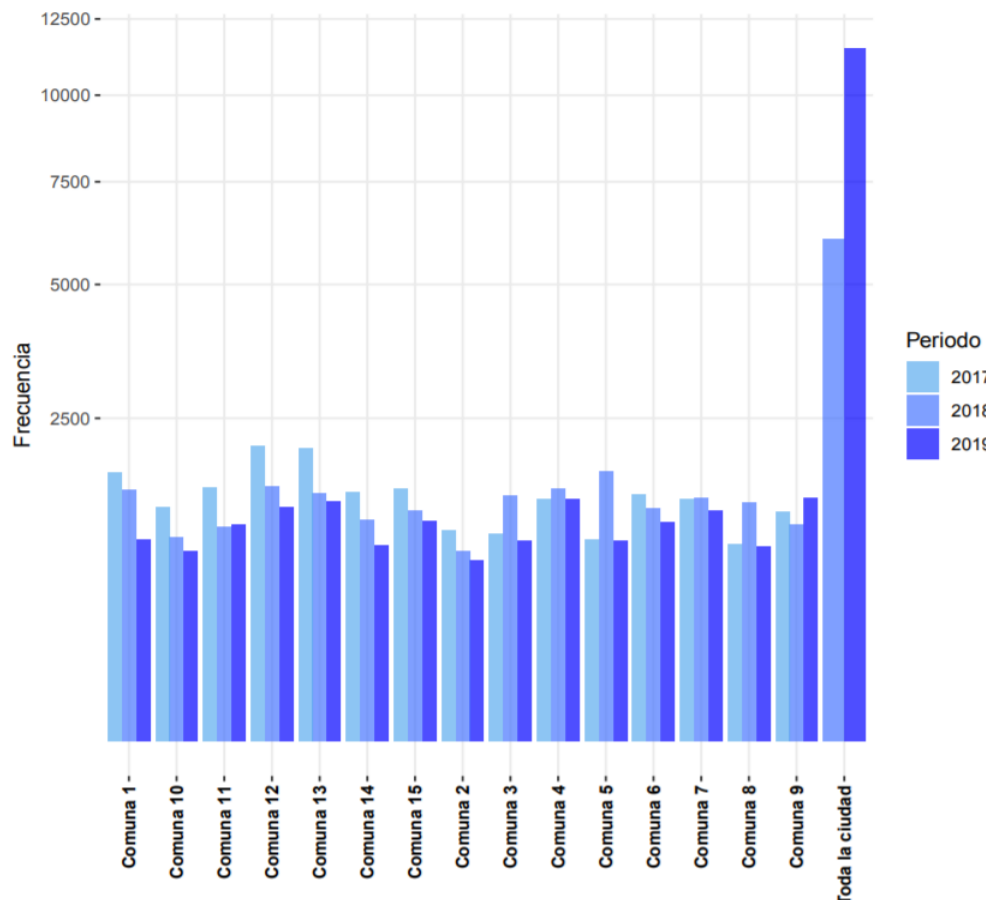


Figura 7: Elaboración propia en función a base de datos de BA Elige, propuestas 2017-2018-2019

El gráfico precedente, muestra la cantidad de propuestas generadas por comuna, en cada año analizado. De esta manera, se visualiza una mayor concentración de propuestas en Toda la Ciudad, sobre todo para el año 2019, con un total de 11.468 propuestas. Separando este dato, la comuna con mayor cantidad de propuestas en el año 2017, es la 12, con 2096 propuestas, seguida por la 13, con 2061. En el 2018, la comuna 5, concentra la mayor cantidad de propuestas, con un total de 1740. Por último, en el 2019, la comuna con más propuestas generadas es la 9, con un total de 1411. Un análisis general, muestra que para el 2019, salvo la clase Toda la Ciudad, la cantidad de propuestas de los vecinos, disminuye. Dicha situación, puede deberse a una fuerte influencia de las elecciones del 2019.

Figura 8

*Apoyos por categoría, años 2017-2018-2019*

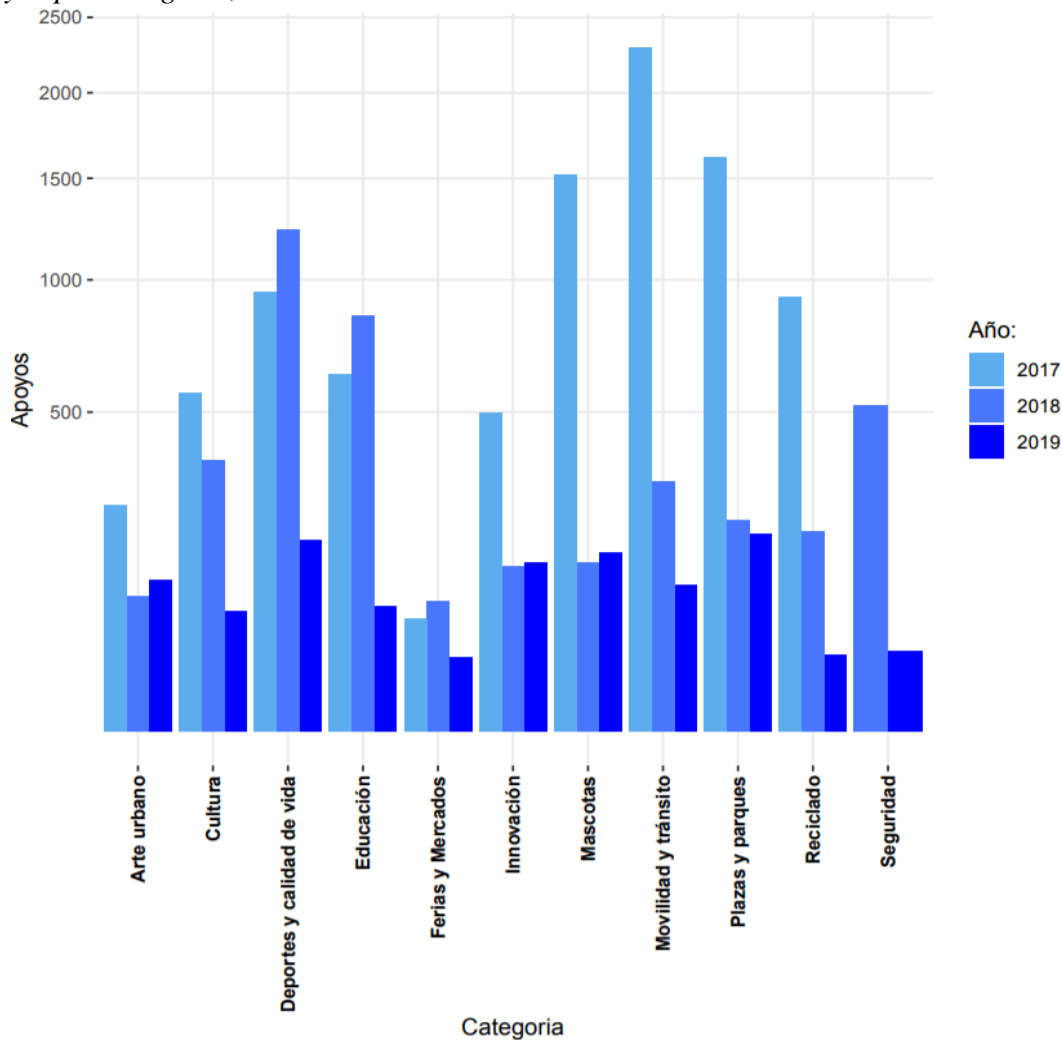


Figura 8: Elaboración propia en función a base de datos de BA Elige, propuestas 2017-2018-2019.

En mención al diagrama anterior, se visualiza que el mayor apoyo de los vecinos, en el año 2017, se concentra en las propuestas relacionadas a la categoría Movilidad y Tránsito, seguida de Plazas y Parques y consecutivamente, Mascotas. En cuanto al año 2018, se aprecia una modificación en esta elección, pues la categoría más apoyada por el ciudadano es Deportes y Calidad de Vida, seguida por Educación y posteriormente por Seguridad. Por último, en el año 2019, se visualiza un bajo apoyo en general, sobresaliendo la categoría de Plazas y Parques y Deportes y Calidad de Vida. Otra característica interesante observada, es la tendencia descendente del apoyo desde el 2017 al 2019.

Figura 9

*Apoyos por comuna, años 2017-2018-2019*

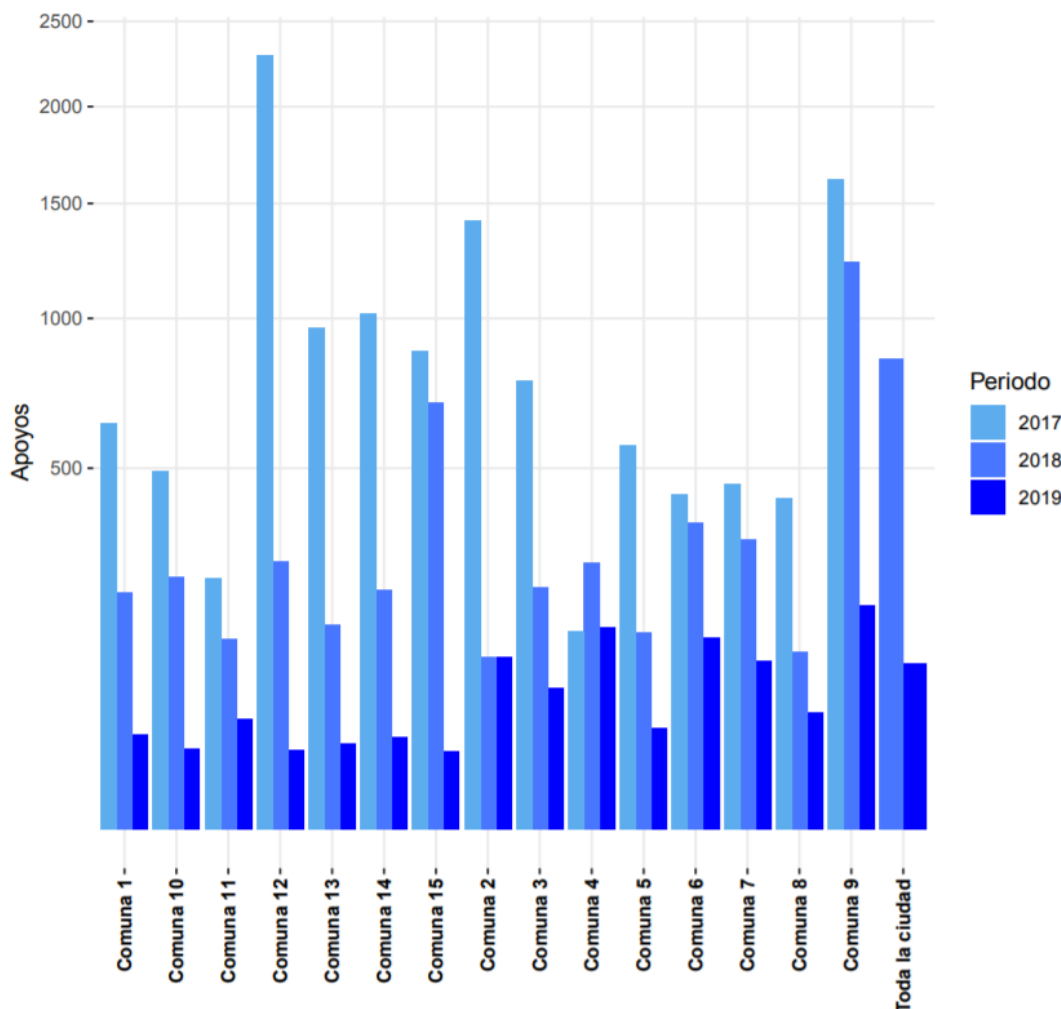


Figura 9: Elaboración propia en función a base de datos de BA Elige, propuestas 2017-2018-2019.

Un análisis del comportamiento de la Figura 9, permite apreciar que, en el 2017, la comuna 12, es aquella en la que se genera una mayor cantidad de apoyos, seguida de la comuna 9 y subsiguientemente de la comuna 2. En relación al año 2018, la comuna que recibe mayor cantidad de apoyos es la 9, seguida de la nueva categoría creada en ese año, Toda la ciudad. Por último, en el 2019, al igual que el 2018 la comuna 9, es la que obtiene mayor apoyo, seguida de la comuna 4. Al igual que en la Figura 8, se observa la reducción progresiva de los apoyos, en todas las comunas de estudio.

Figura 10

*Propuestas más apoyadas en el período 2017-2019*

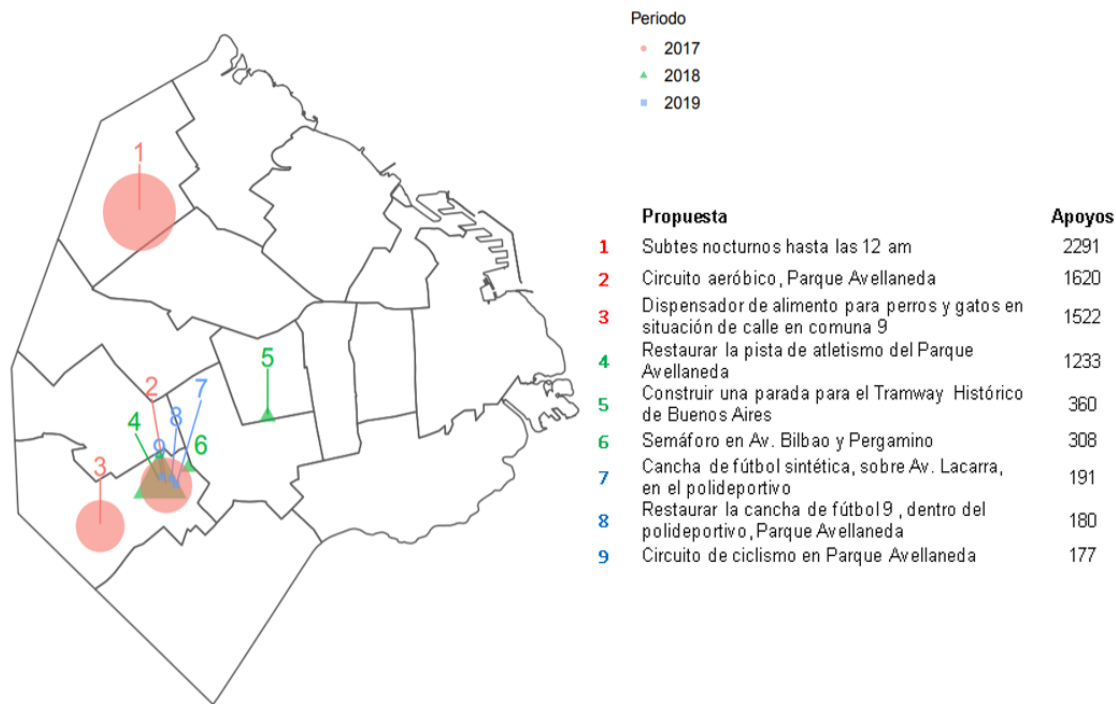


Figura 10: Elaboración propia en base a ubicación geoespacial y total de propuestas generadas en el período 2017-2019

El mapa anterior presenta las tres propuestas más apoyadas en cada año examinado. El área de cada figura que las simbolizan, hace referencia a la cantidad menor o mayor de apoyos. De esta forma, en el año 2017, la propuesta que obtiene el mayor apoyo, es el funcionamiento de subtes nocturnos hasta las 12 am, con un total de 2291 apoyos. En el 2018, la propuesta más apoyada es la Restauración de la Pista de Atletismo del Parque Avellaneda, con 2291 apoyos. Por último, en el 2019 se evidencia una drástica disminución en el apoyo general. Sin embargo, la propuesta más apoyada es, la Cancha de Fútbol Sintética sobre Av. Larraca, en el polideportivo, con un total de 191 apoyos.

Figura 11

Votos por categoría, años 2017-2018-2019

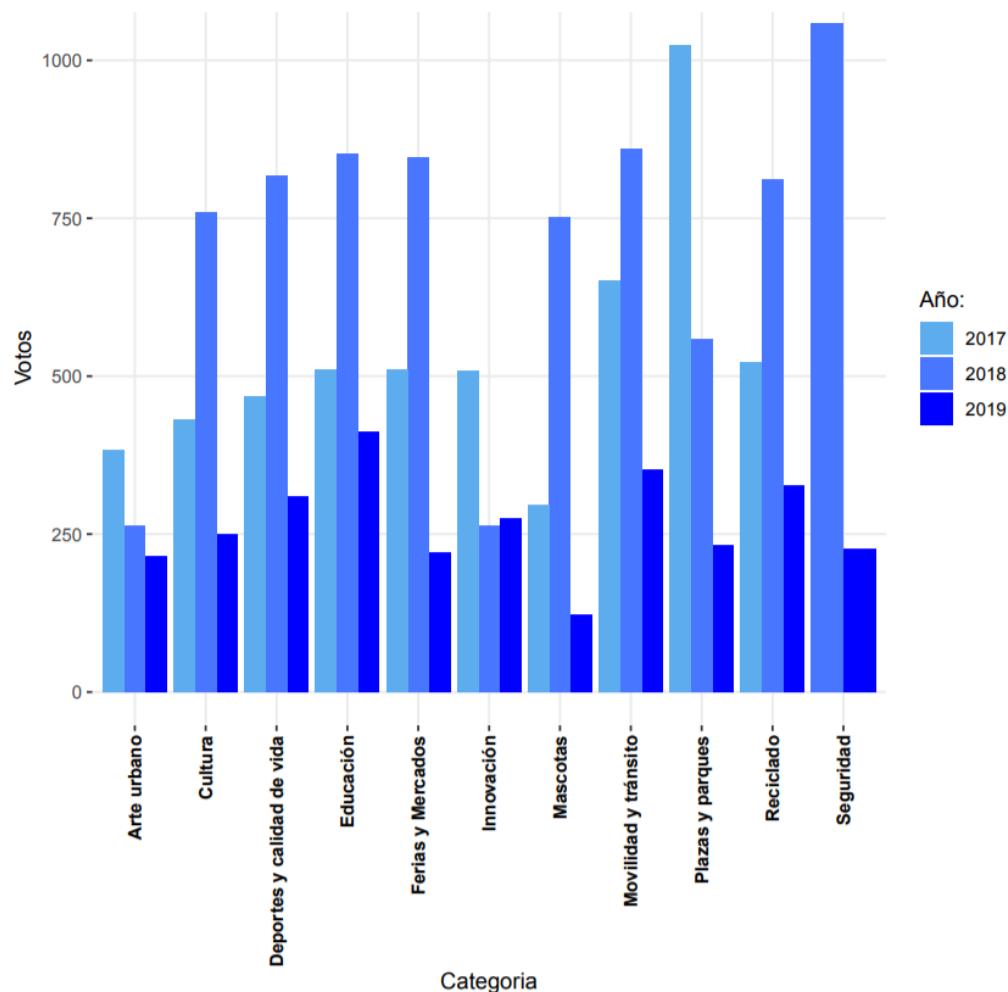


Figura 11: Elaboración propia en función a base de datos de BA Elige, propuestas 2017-2018-2019.

Al interpretar el diagrama anterior, se revela que, en el 2017, la mayor votación, se concentra en la categoría de Plazas y Parques, mientras que en el 2018, la categoría con mayor votación es Seguridad, y en el 2019, Educación. Una característica particular en esta representación gráfica, es que a diferencia de los apoyos, la votación en el año 2018, crece en relación al 2017, y disminuye en menor proporción para el 2019.

Figura 12

Votos por comuna, años 2017-2018-2019

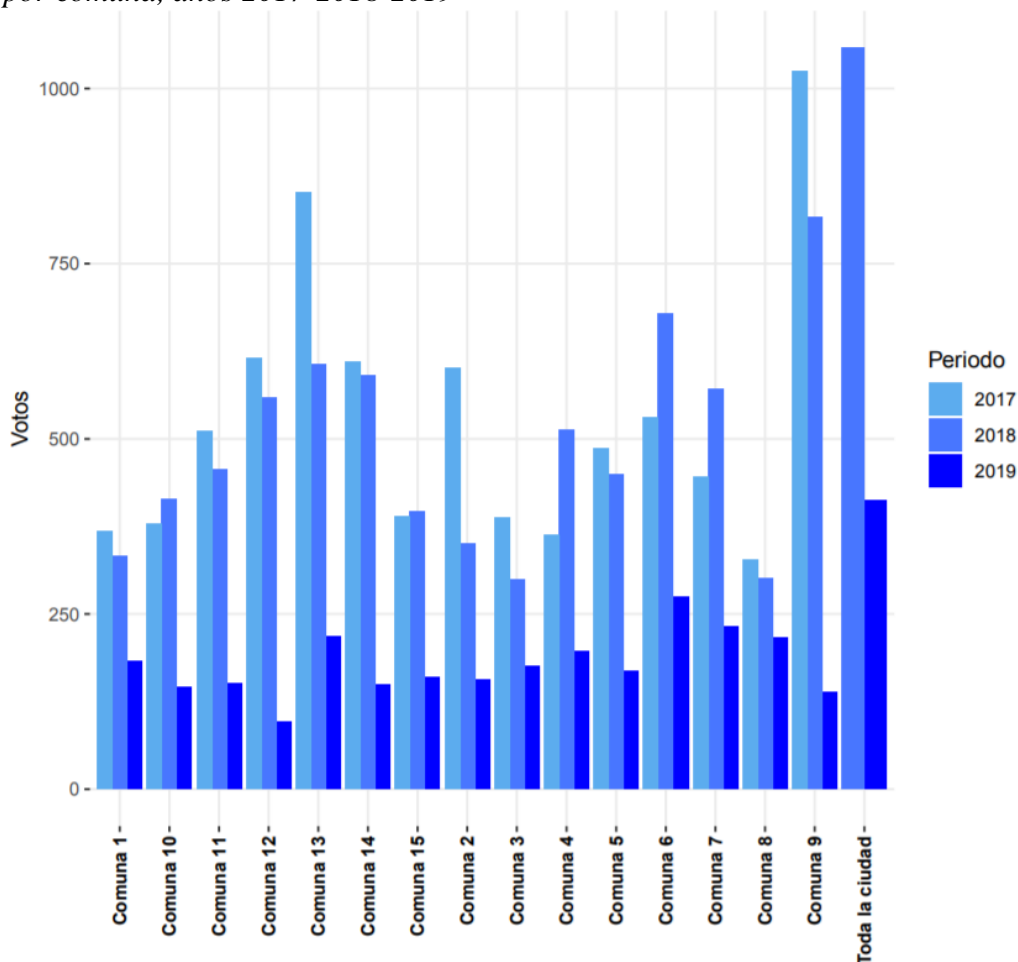


Figura 9: Elaboración propia en función a base de datos de BA Elige, propuestas 2017-2018-2019.

La figura 12 representa la votación por comunas. En ella se puede visualizar la votación por años. En este sentido, en el 2017, la comuna con mayor votación fue la 9, seguida de la comuna 13. En el 2018, exceptuando Toda la ciudad, al igual que el año 2017, la comuna 9, concentra la mayor votación. Por otro lado, en el 2019, la comuna 6 es la que cuenta con la mayor votación de propuestas. Si se compara la figura 9, correspondiente al apoyo por comunas, con la figura 12, relacionada a los votos por comuna, se evidencia que la comuna 9, mantiene una amplia participación tanto en apoyo como en votación. Un análisis general, muestra que para el 2019, la cantidad de propuestas ganadoras, disminuye radicalmente. Dicha situación, puede deberse a una fuerte influencia de las elecciones del 2019.



Figura 13

*Propuestas más votadas en el período 2017-2019*

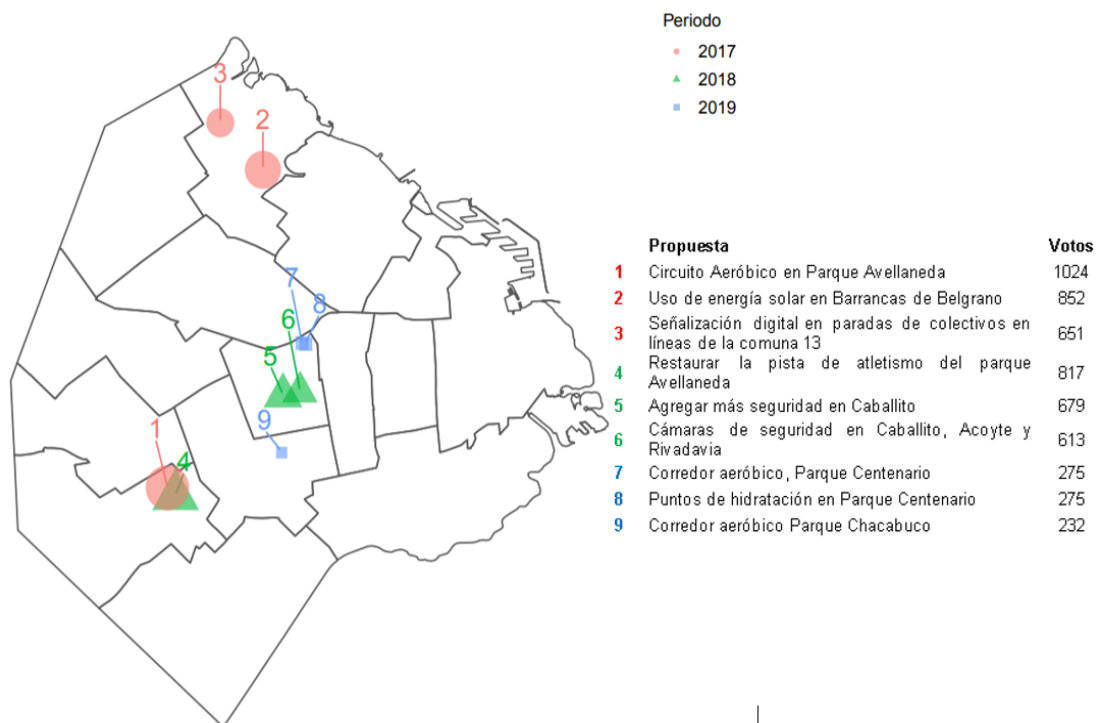


Figura 13: Elaboración propia en base a ubicación geoespacial y total de propuestas generadas en el período 2017-2019

El mapa precedente, representa las propuestas más valoradas por los vecinos, en el período 2017-2019. El área de las figuras que las simbolizan, indica la cantidad de votos. En relación a lo anterior, la propuesta más votada en el 2017, fue el Circuito Aeróbico en el Parque Avellaneda, con un total de 1024 votos, seguido de cerca por el Uso de Energía Solar en Barrancas de Belgrano, con 852 votos. En relación al año 2018, el proyecto más votado fue Restaurar la Pista de Atletismo del Parque Avellaneda, con un total de 817 votos, y Agregar más Seguridad en Caballito, con 679 votos. Por último, en el 2019, se visualizan como proyectos más votados, el Corredor Aeróbico en el Parque Centenario y los Puntos de Hidratación en Parque Centenario, con 275 votos, cada uno. En síntesis, se visualiza una tendencia decreciente en la votación desde el 2017 al 2019, año en el que se intensifica fuertemente dicha propensión.

Tabla 6

*Estadísticas de BA Elige, en el período 2017-2019*

Estadísticas de BA Elige en el período 2017-2019			
Ítem	Año		
	2017	2018	2019
Cantidad de visitas	6.470.037	3.248.867	1.593.233
Propuestas creadas	26.473	26.004	28.098
Propuestas que pasaron la etapa de apoyo	21.268	25.928	28.082
Propuestas de categoría Arte urbano	368	221	292
Propuestas de categoría Cultura	910	547	604
Propuestas de categoría Deportes y Calidad de Vida	2.048	1.633	1.241
Propuestas de categoría Ferias y Mercados	588	232	430
Propuestas de categoría Educación	966	804	1.046
Propuestas de categoría Innovación	2.471	2.242	1.442
Propuestas de categoría Mascotas	1.755	1.146	1.512
Propuestas de categoría Movilidad y Transito	10.039	8.853	8.357
Propuestas de categoría Plazas y Parques	4.453	2.921	3.152
Propuestas de categoría Seguridad		5.033	6.804
Cantidad de propuestas, Comuna 1	1.715	1.514	968
Cantidad de propuestas, Comuna 2	1.068	865	766
Cantidad de propuestas, Comuna 3	1.041	1.439	941
Cantidad de propuestas, Comuna 4	1.400	1.530	1.386
Cantidad de propuestas, Comuna 5	967	1.740	948
Cantidad de propuestas, Comuna 6	1.459	1.295	1.161
Cantidad de propuestas, Comuna 7	1.402	1.420	1.291
Cantidad de propuestas, Comuna 8	935	1.367	903
Cantidad de propuestas, Comuna 9	1.256	1.129	1.401
Cantidad de propuestas, Comuna 10	1.313	996	855
Cantidad de propuestas, Comuna 11	1.542	1.106	1.113
Cantidad de propuestas, Comuna 12	2.087	1.562	1.278
Cantidad de propuestas, Comuna 13	2.070	1.469	1.379
Cantidad de propuestas, Comuna 14	1.486	1.176	900
Cantidad de propuestas, Comuna 15	1.527	1.269	1.172
Cantidad de propuestas, Toda la ciudad		6.051	11.620
Cantidad de usuario registrados	96.139	65.686	29.106
Cantidad de apoyos	133.480	211.753	107.033
Cantidad de votos	140.955	144.060	25.201
Cantidad de propuestas ganadoras	239	443	108

Nota: Tabla elaborada en base a datos publicados en página web de BA Elige, en su sección de estadísticas.

Disponible en: <https://baelige.buenosaires.gob.ar/finished/statistics>

La tabla 6, resume las estadísticas de BA Elige en el período de análisis. En general permite visualizar una amplia participación en los tres años. Sin embargo, en el año 2019, se evidencia una reducción en los apoyos y los votos de las propuestas, dando como resultado una baja cantidad de propuestas ganadoras. Otro aspecto relevante encontrado, es la

disminución progresiva de la cantidad de vistas y usuarios registrados, lo cual, puede traducirse en una tendencia decreciente del interés de la ciudadanía. Por último, se observa una amplia primacía en las categorías de Movilidad y Tránsito y Seguridad. Esto podría explicarse como las categorías que generan mayor interés en los vecinos de la CABA.

**4.3.2 Resultados de BA Elige en relación a las propuestas ganadoras.** En base a los datos publicados en la página web de la plataforma de participación BA Elige, se distinguen las propuestas ganadoras por cada comuna y categoría en el período de estudio. Adicionalmente, gracias a la ubicación especificada, se conoce el lugar a ejecutar el proyecto seleccionado, mismo que se grafica a través de las herramientas propias para el caso.

Figura 14

*Resultados de las propuestas ganadoras período 2017*

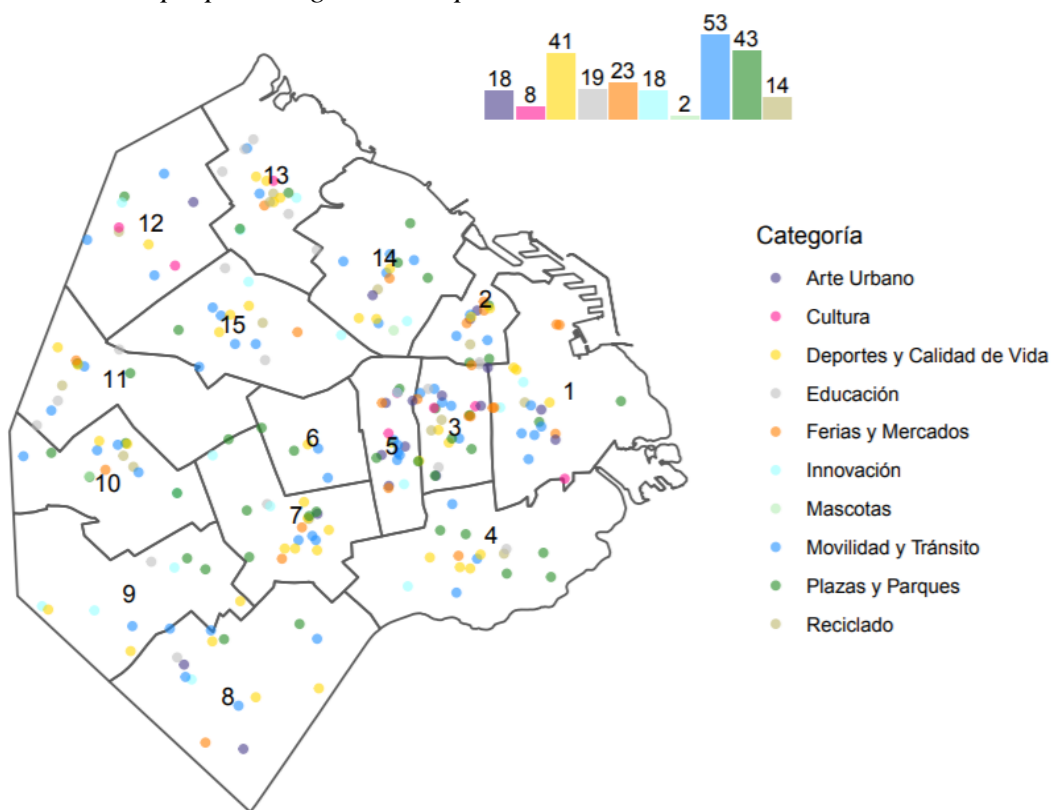


Figura 14: Elaboración propia en base a ubicación geoespacial y propuestas ganadoras por comuna y categoría publicadas en página oficial de BA Elige.

En el mapa anterior, se aprecia la totalidad de propuestas ganadoras en el período 2017. Cada punto muestra una propuesta, y el color representa su categoría. De igual modo, la localización de dichos puntos, indican el lugar exacto en el que se desarrolla el proyecto

ganador. En el caso de las propuestas que no expresan una dirección específica, se las localiza únicamente en la comuna correspondiente. Esta representación gráfica, ayuda a identificar una mayor concentración de propuestas en la comuna 3, con 24 propuestas ganadoras, seguida de las comunas 1 y 5, con 23 propuestas ganadoras cada una. Por otro lado, se evidencia una mayor concentración de propuestas ganadoras pertenecientes a la categoría de Movilidad y Tránsito, seguida de Plazas y Parques, y Deportes y Calidad de vida.

Figura 15

Resultados de las propuestas ganadoras período 2018

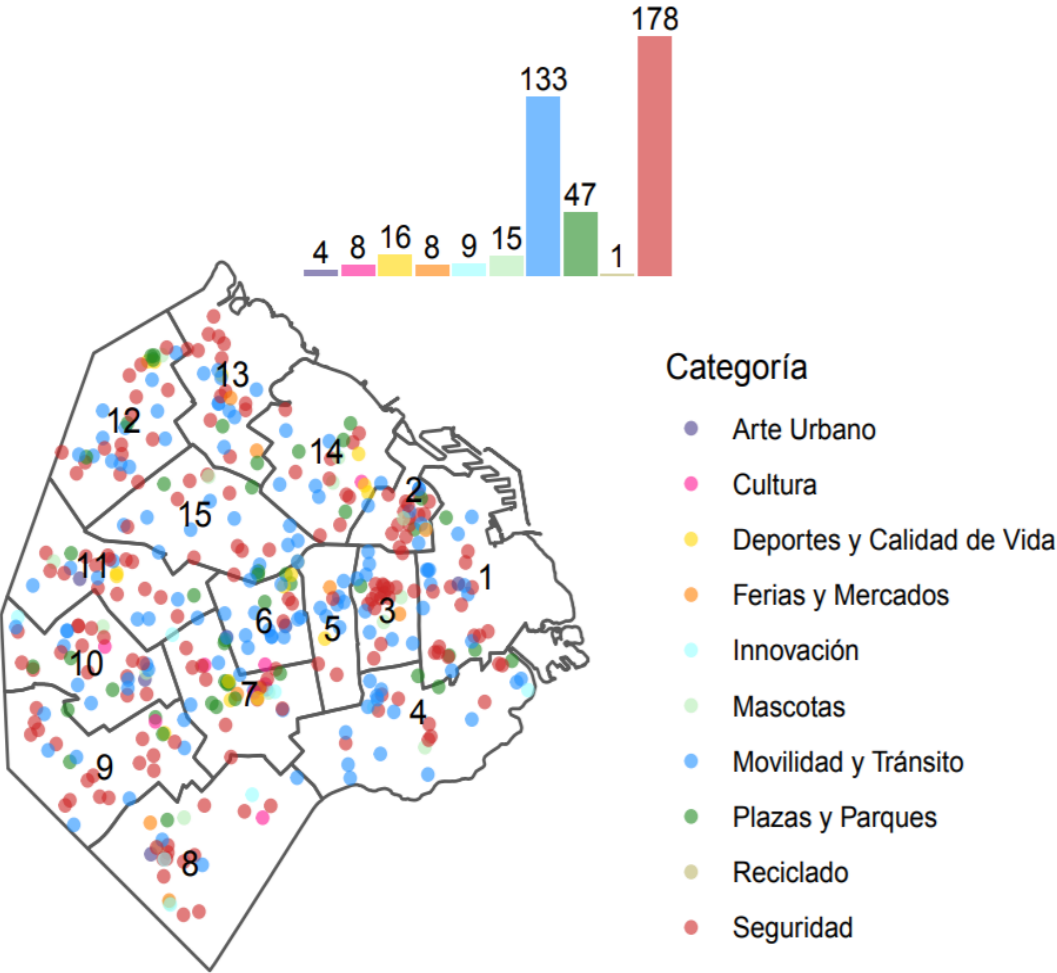


Figura 15: Elaboración propia en base a ubicación geoespacial y propuestas ganadoras por comuna y categoría, publicadas en página oficial de BA Elige.

En relación al año 2018, se presenta la figura 15, que, a diferencia del año 2017, incluye la categoría de Seguridad y se evidencia un notable incremento en la cantidad de propuestas ganadoras, en general. Además, en el mapa de localización, se identifica una mayor

concentración de propuestas en la comuna 7 y 12, con 36 propuestas ganadoras, seguidas de las comunas 10, con 34. Por otro lado, se muestra una mayor concentración de propuestas ganadoras, pertenecientes a la categoría de Seguridad, seguida por Movilidad y Tránsito, permitiendo visualizar las zonas que más solicitan estas mejoras.

Figura 16

*Resultados de las propuestas ganadoras período 2019*

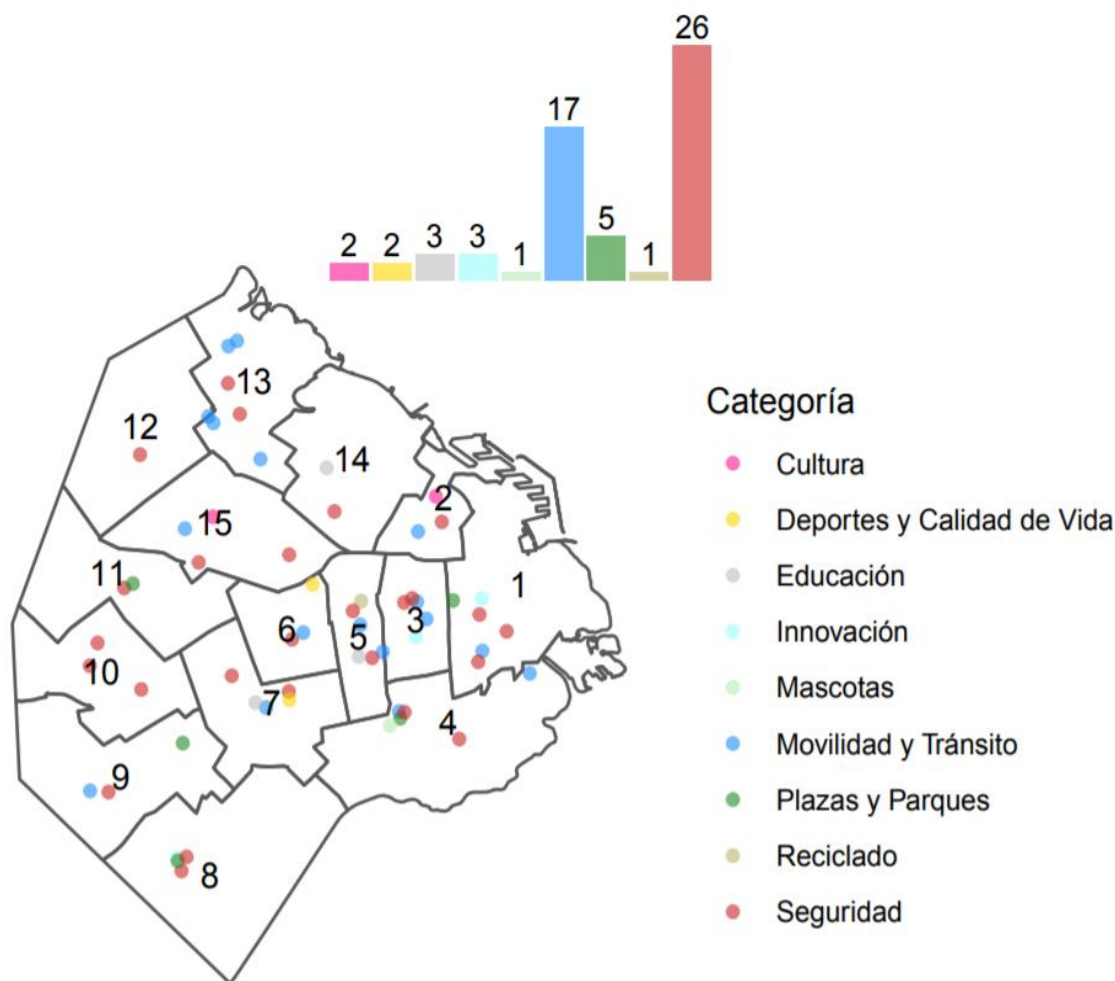


Figura 16: Elaboración propia en base a ubicación geoespacial y propuestas ganadoras por comuna y categoría, publicadas en página oficial de BA Elige.

Al interpretar la figura 16, se muestra una notable disminución de propuestas ganadoras en todas las comunas. En el mismo orden de ideas, en el mapa de localización, se identifica una mayor concentración de propuestas en la comuna 13, con 7 propuestas ganadoras, seguida de las comunas 1, 4 y 5 con 6 propuestas cada una. Asimismo, al igual que en el año

2018, se evidencia una mayor concentración de propuestas ganadoras, pertenecientes a la categoría de Seguridad, seguida por Movilidad y Tránsito.

Figura 17

*Resultados de las propuestas ganadoras por comuna en el período 2017-2019*

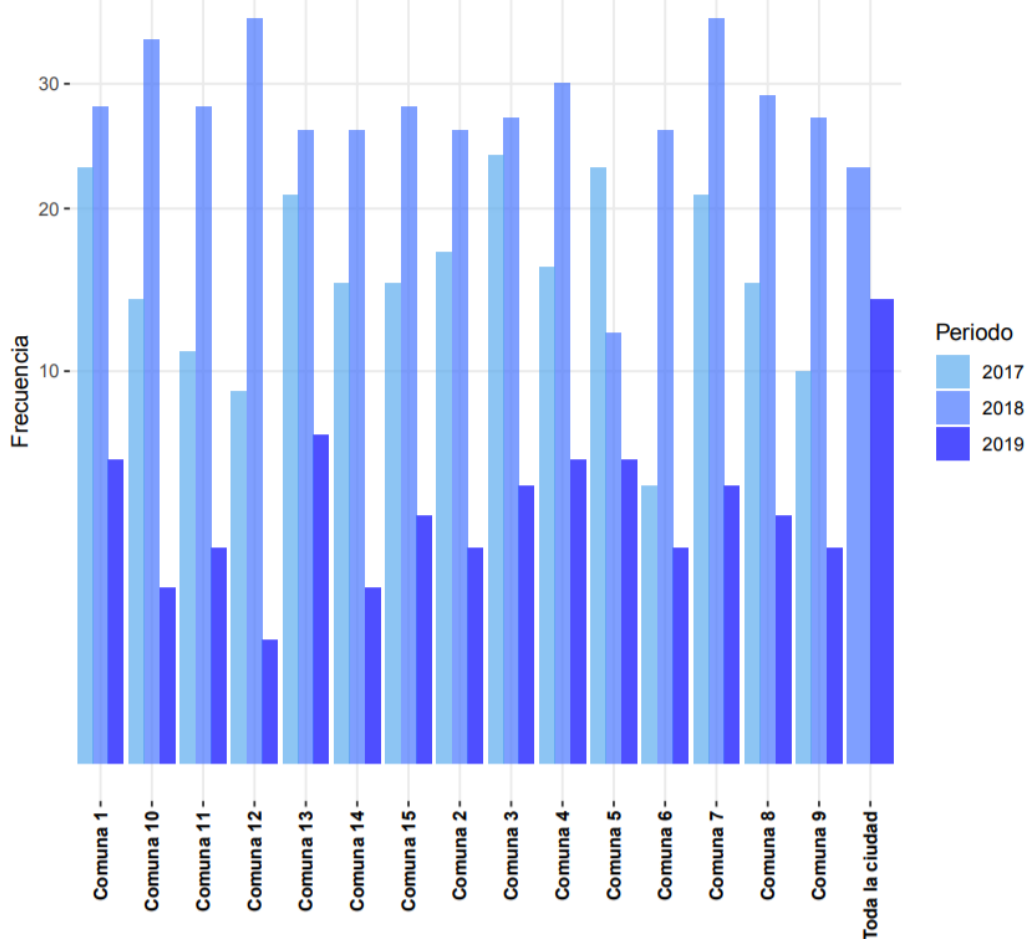


Figura 17: Elaboración propia en base ubicación geoespacial y propuestas ganadoras por comuna y categoría.

La figura 17, resume la totalidad de las propuestas ganadoras por cada comuna, en el período 2017-2019. En esta figura, se incluye la categoría denominada, Toda la Ciudad, la cual aparece a partir del 2018 y hace referencia a aquellas propuestas que abarcan proyectos sin ubicación específica o que engloban distintos lugares en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En síntesis, en el período 2017-2019, se muestra una mayor cantidad de propuestas ganadoras en la comuna 7, con 62 propuestas, seguida de las comunas, 1, 3 y 13, con 57,56 y 54 propuestas ganadoras, respectivamente. Por otro lado, la comuna que menos proporción

de propuestas posee, es la comuna 6, únicamente con 34 propuestas ganadoras, en los tres años.

Figura 18

*Resultados de las propuestas ganadoras por categoría en el período 2017-2019*

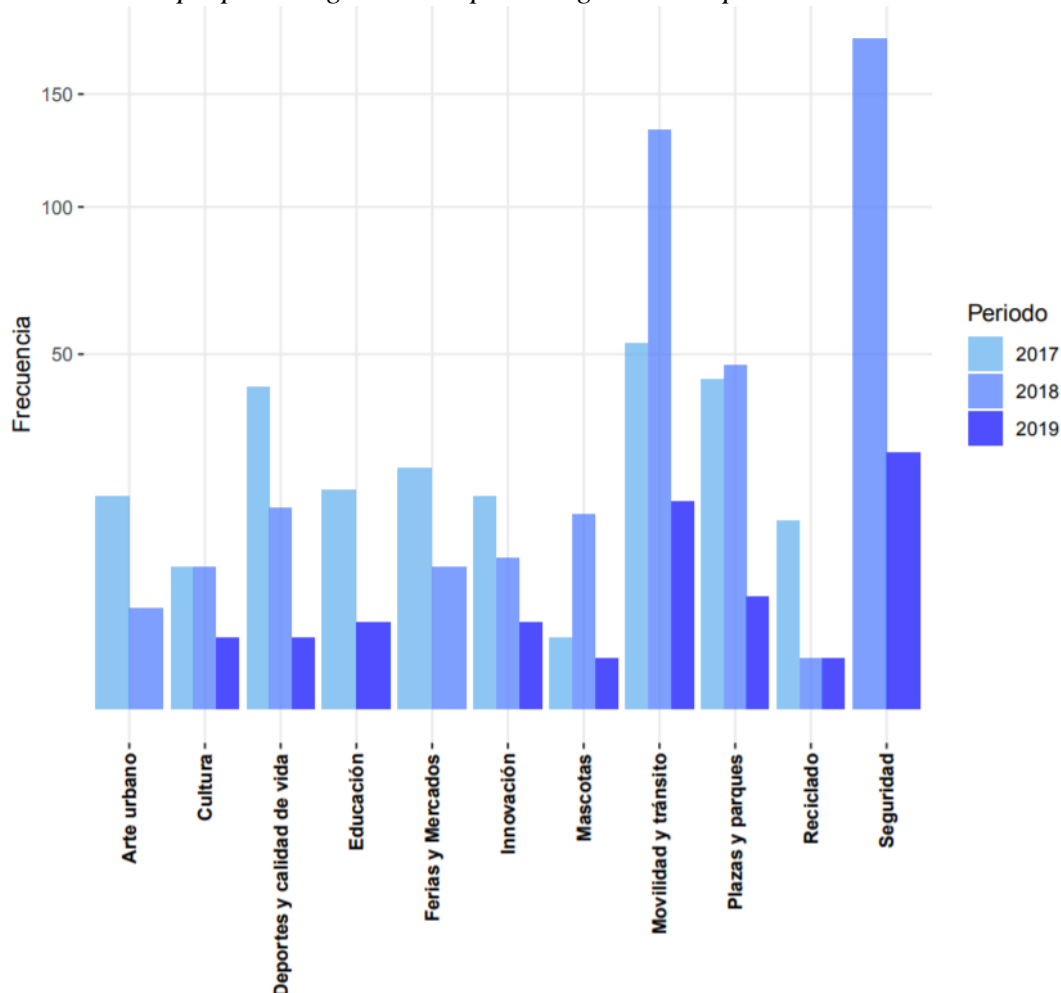


Figura 18: Elaboración propia en base ubicación geoespacial y propuestas ganadoras por comuna y categoría.

En mención al gráfico anterior, éste revela un extracto de las propuestas ganadoras de acuerdo a su categoría. En él, se visualiza una preeminencia en la categoría Movilidad y Tránsito, con un total de 212 propuestas ganadoras, seguida de la categoría Seguridad, con 205 propuestas. Esta última, mantiene un elevado nivel de reiteración, pues a pesar de que en el año 2017 no existía la categoría de Seguridad como opción en BA Elige, en el año 2018 y 2019 alcanza las mayores proporciones de frecuencia. Desde otro ángulo, la categoría con menos propuestas ganadoras, es Mascotas, con 19 propuestas en los tres años de la plataforma de participación.

Figura 19

*Categorías dominantes por comuna en el período 2017-2019*

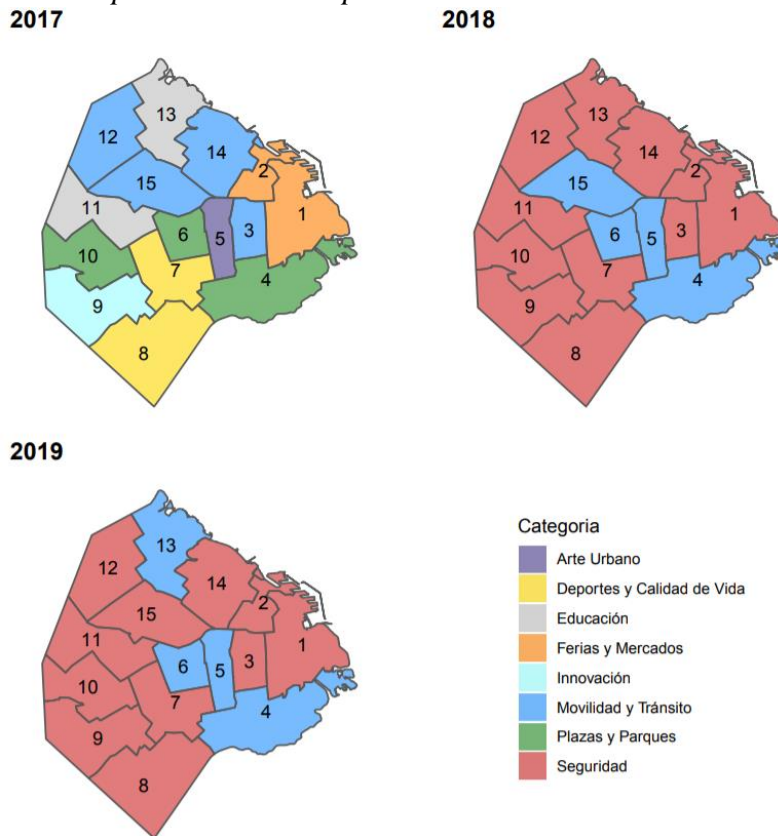


Figura 19: Elaboración propia en base a ubicación geoespacial y propuestas ganadoras por comuna y categoría publicadas en página oficial de BA Elige.

La representación gráfica precedente, indica las categorías predominantes en cada comuna. En este sentido, se visualiza que en el 2017 existe una moderada variabilidad en las categorías de las diferentes comunas. Es decir, los vecinos de cada comuna, proponen y seleccionan de acuerdo a sus diferentes intereses. Entre ellas, las que más se replican en la CABA son las categorías de Movilidad y Tránsito, seguida de Plazas y Parques. En el 2018, con la creación de la categoría Seguridad, ésta, abarca una amplia inclinación en la mayoría de comunas, seguida de cerca por Movilidad y Tránsito. Por último, en el año 2019, a pesar de que la cantidad de propuestas ganadoras se reduce drásticamente, la tendencia de las necesidades y elecciones se conserva casi invariable, a excepción de la comuna 13 y 15 que modifica su elección entre Seguridad y Movilidad y Tránsito. En síntesis, los datos exteriorizados, pueden expresar las propuestas más valoradas por los ciudadanos, de acuerdo a las necesidades apremiantes de su ubicación.



Recapitulando la información presentada en este apartado, se deduce un aumento en las propuestas ganadoras desde el año 2017 al 2018, y una disminución significativa para el 2019, en todas las categorías. Este efecto puede deberse en cierta medida a que el 2019 fue año electoral y las prioridades pudieron verse modificadas. En relación a las categorías, se observa que, en el período de análisis, los vecinos prefieren en mayor medida propuestas relacionadas a Seguridad y a Movilidad y Tránsito.

#### 4.3 Perfil de los ciudadanos que generan las propuestas ganadoras

En este apartado, se analizan e interpretan los resultados obtenidos a través de las encuestas a los vecinos participantes en la generación de propuestas en BA Elige. Dicho cuestionario, se encuentra en el anexo III, del presente estudio, y consta de 20 preguntas aplicadas a 30 vecinos<sup>7</sup>. A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

Figura 20

*Rango de edad de los vecinos que generan las propuestas ganadoras*

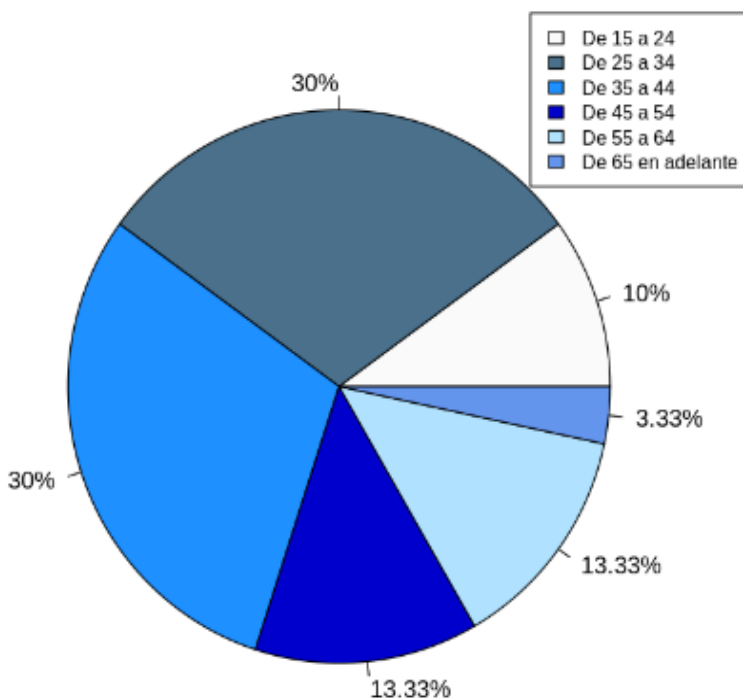


Figura 20: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

<sup>7</sup> La muestra de 30 encuestados representa un 4,11% de la población. La población es de 730 vecinos que proponen los proyectos ganadores.

Del 100% de personas encuestadas, los mayores porcentajes, corresponden a los rangos de edad de 25 a 34 años y de 35 a 44, que replican un 30%. Posteriormente, se verifica un 13.33%, tanto en el rango 45 a 54 como en el de 55 a 64. El rango de edad que tiene menos participación en la generación de propuestas, es el de 65 años en adelante. A través de estos datos, se identifica que los participantes en la generación de ideas que llegan a la etapa final de BA Elige, son principalmente personas que se encuentran entre los 25 y 44 años.

Figura 21

*Sexo de los vecinos que generan las propuestas ganadoras*

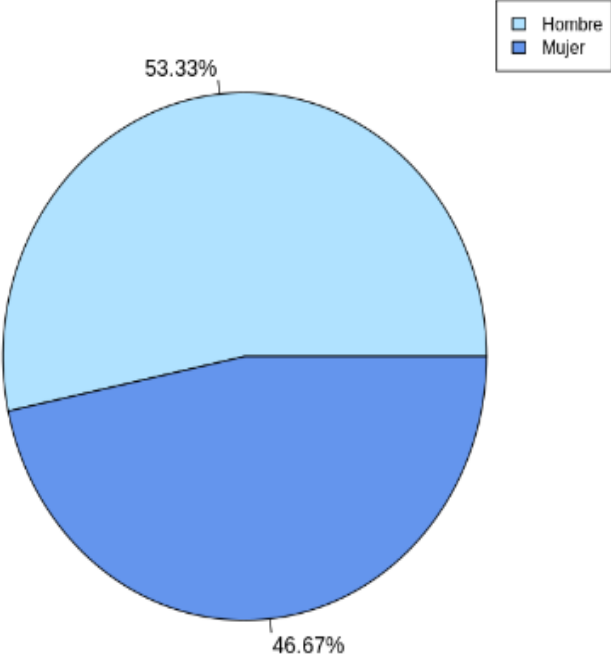


Figura 21: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Según la representación gráfica anterior, del total de encuestados, el 53, 33% son hombres y el 46,67% son mujeres. Esto, extrapolado a la población, significa una participación mayoritaria de hombres en la generación de propuestas ganadoras. No obstante, esta diferencia, no es sustancial.

Figura 22

*Nivel de estudios de los vecinos que generan las propuestas ganadoras*

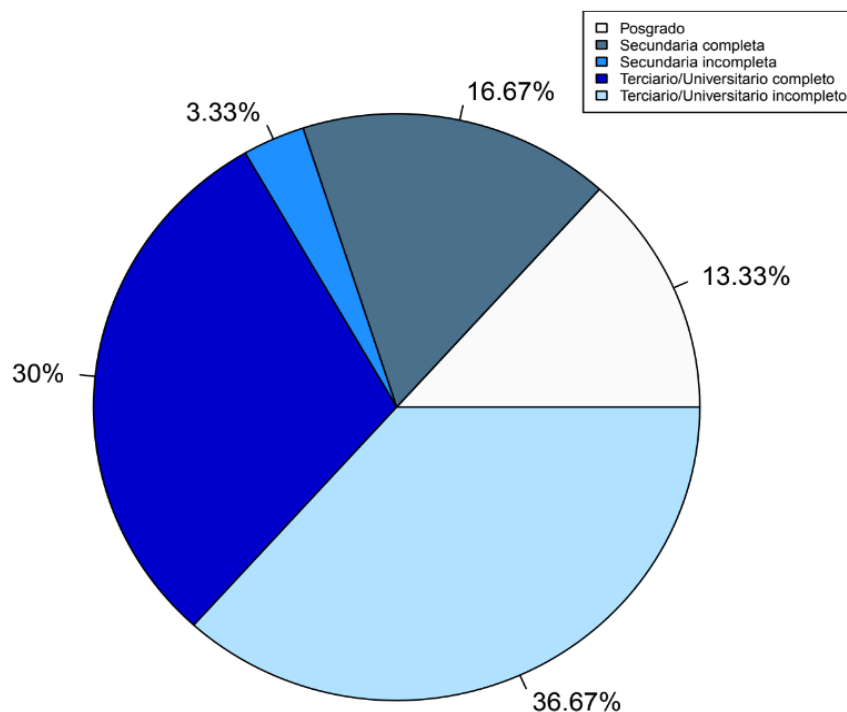


Figura 22: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Respecto al nivel de estudios que poseen los vecinos encuestados, se revela que la mayoría, es decir un 36,67%, poseen un nivel terciario/universitario incompleto, seguido de un 30%, de nivel terciario/universitario completo. Por otro lado, el nivel de secundaria completa y posgrado, tienen un 16,67% y un 13,33% respectivamente, mientras que sólo un 3,33%, es decir, un vecino participante, posee la secundaria incompleta. Al interpretar estos datos, se puede suponer que los potenciales participantes en BA Elige, y a su vez los que tienen más posibilidad de lograr que se realicen sus proyectos, son personas que tienen nivel de educación superior y probablemente también mayor conexión y habilidades tecnológicas.

Adicionalmente, a través de la encuesta, se identifican las profesiones de los participantes. Entre ellas, se encuentran: abogados, médicos, diseñadores, administrativos en diferentes sectores, deportistas, ingenieros electrónicos, programadores, analistas de sistemas, consultores de tecnologías de la información, inmobiliarios, etc.

Figura 23

*Situación de empleo de los vecinos que generan las propuestas ganadoras*

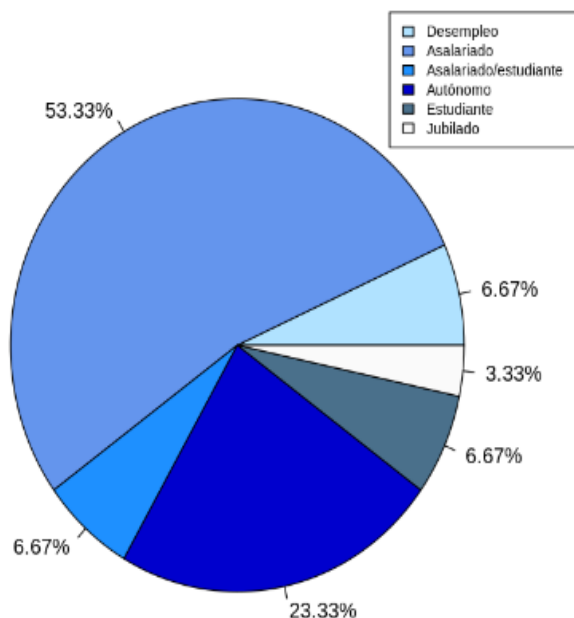


Figura 23: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Según la figura anterior, el mayor porcentaje de encuestados, mantiene una condición de empleado asalariado, con un total de 53,33%. En segundo lugar, la condición de empleado autónomo, con un 23,33%. Un 6,67% de desempleados, estudiantes, estudiantes que además son asalariados y por último, un 3,33%, de jubilados.

En síntesis, se concluye que el vecino que genera las propuestas capaces de obtener el apoyo y la votación necesaria para ser seleccionadas y desarrolladas, son aquellos tanto hombre como mujeres, que se encuentran en un rango de edad de entre 25 y 44 años, con estudios de tercer nivel, y que posean un empleo, ya sea asalariado o autónomo.

De la misma forma, en función a la entrevista realizada, se confirma la idea de uno de los presidentes comunales entrevistados, de que la participación está limitada a un público joven-adulto con conocimiento digital, donde queda relegado el acceso a personas de la tercera edad, (Presidente la Junta Comunal 11, comunicación personal, 20 de febrero de 2020). Estos resultados, pueden servir de punto de partida, para enfocar la preocupación y la difusión a las

personas que menos participan, es decir, personas mayores de 65 años, con estudios primarios o secundarios, desempleados y jubilados.

Figura 24

*Pertenencia a alguna organización social, comunal o barrial*

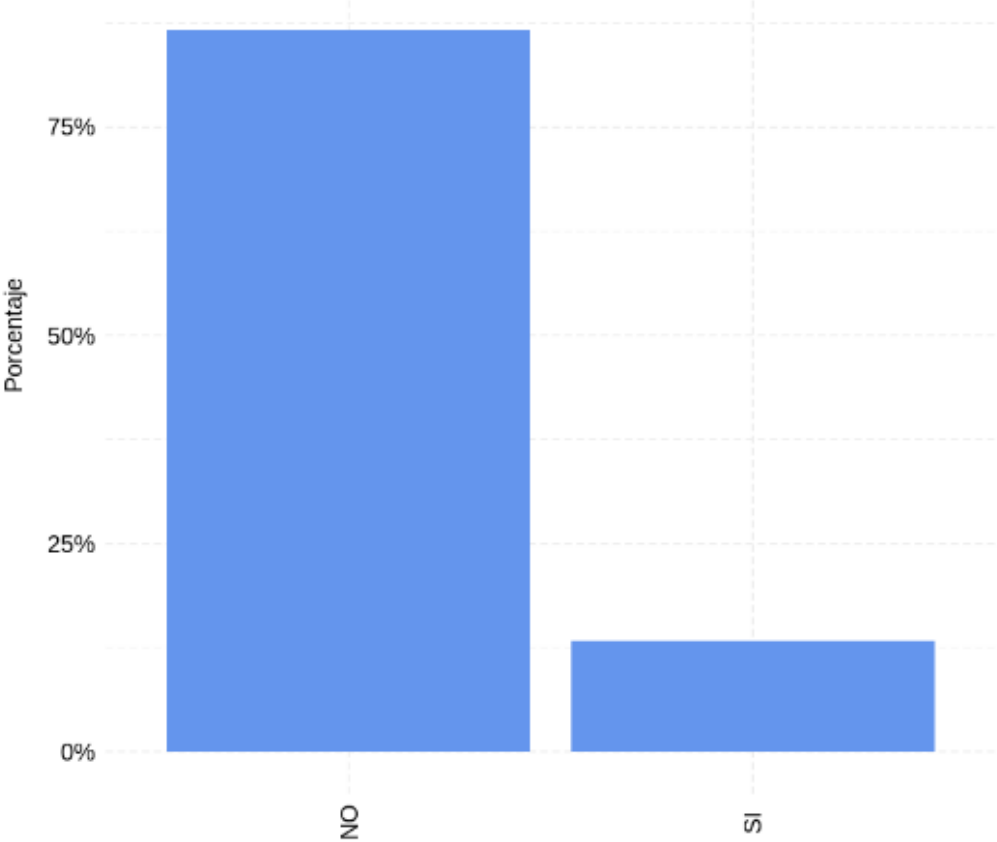


Figura 24: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Un asunto que se consideró importante a analizar, es la pertenencia de los vecinos, a alguna organización social, comunal o barrial, ya que ello de alguna forma, le otorgaría cierta ventaja y conocimiento del proceso de participación. No obstante, se evidencia que sólo un 13% de los encuestados participa en organizaciones, mientras que un 87%, afirma su no pertenencia.

Figura 25

*Utilización de herramientas digitales y medios de comunicación*

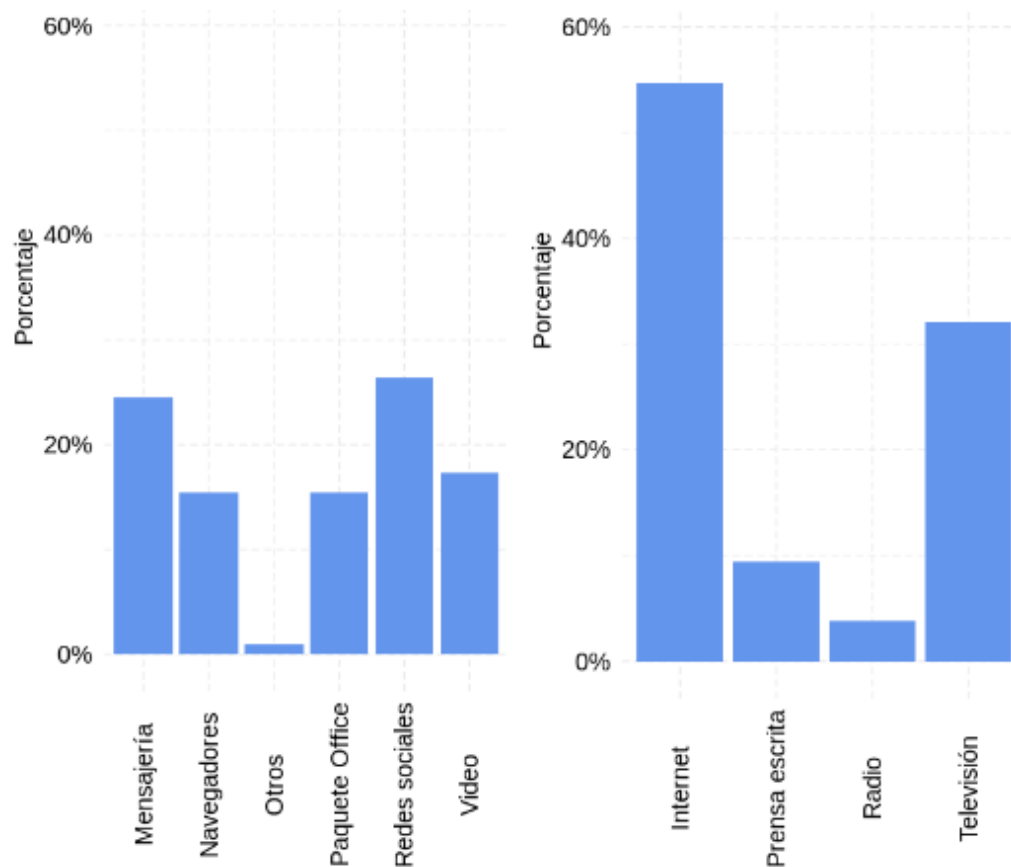


Figura 25: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

La encuesta aplicada a los vecinos que generan las propuestas ganadoras, permite evidenciar las preferencias que poseen en relación a las herramientas tecnológicas y a los medios de comunicación que utilizan continuamente. En este sentido, según el gráfico anterior, los vecinos utilizan varias herramientas digitales, seleccionando con mayor frecuencia, las redes sociales como Facebook y Twitter, y las aplicaciones de mensajería tales como, WhatsApp y Messenger. Por otro lado, el medio de comunicación más utilizado por los encuestados, resultó ser Internet, con un 55% de reiteración, seguido de la televisión con un 32%. Esta información, puede proveer especial utilidad al momento de elegir los medios y las herramientas digitales para difundir las actividades de BA Elige y mantener una comunicación fluida con los vecinos participantes.

Figura 26

*Método de conocimiento de la plataforma BA Elige*

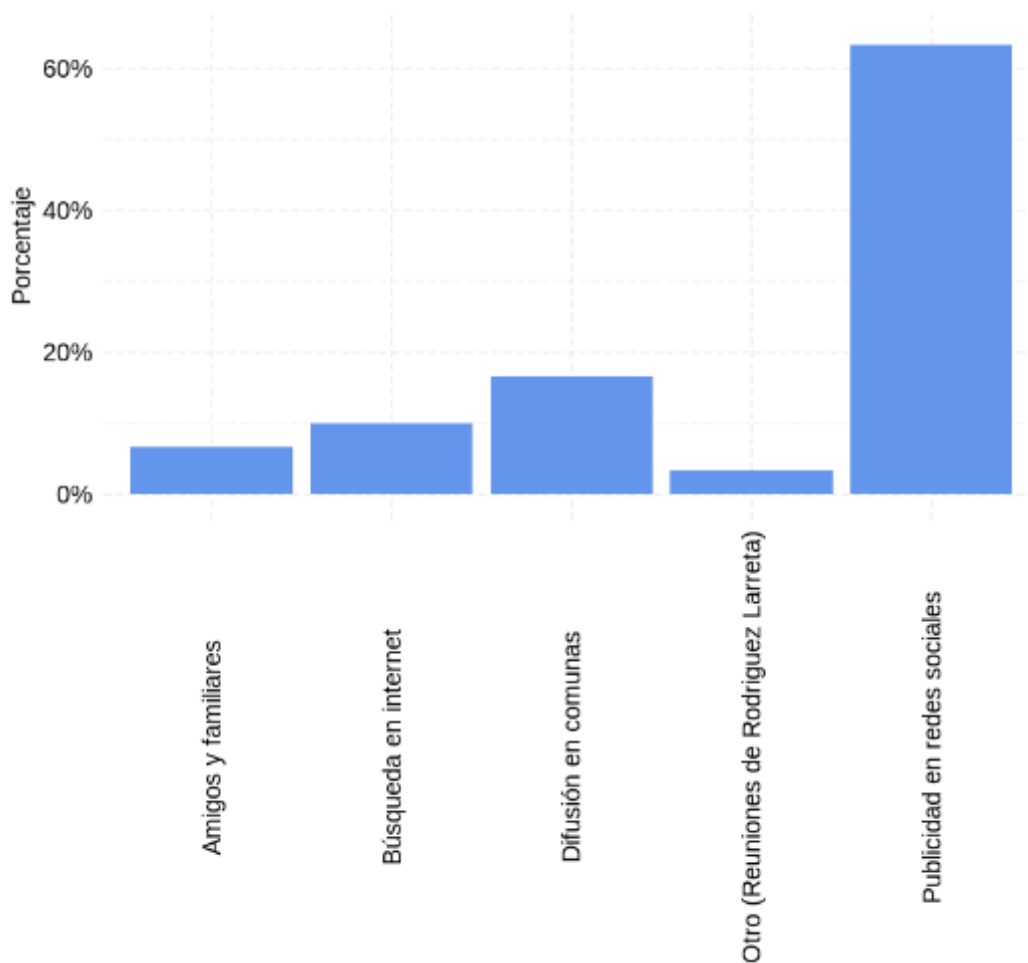


Figura 26: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

La figura precedente, simboliza la forma en la que los vecinos conocieron la herramienta de participación BA Elige. Del 100% de encuestados, el 63,33% indica que conoció a BA Elige a través de la publicidad en redes, un 16,67%, por difusión en las comunas, otro 10% por búsqueda en internet, un 6,67% a través de amigos y familiares y finalmente, un 3,33% a través de las reuniones con el Jefe de la Ciudad. Estos resultados, servirán especialmente para aumentar la difusión en las comunas.

Figura 27

*Participación en generación de propuestas a través de otros medios*

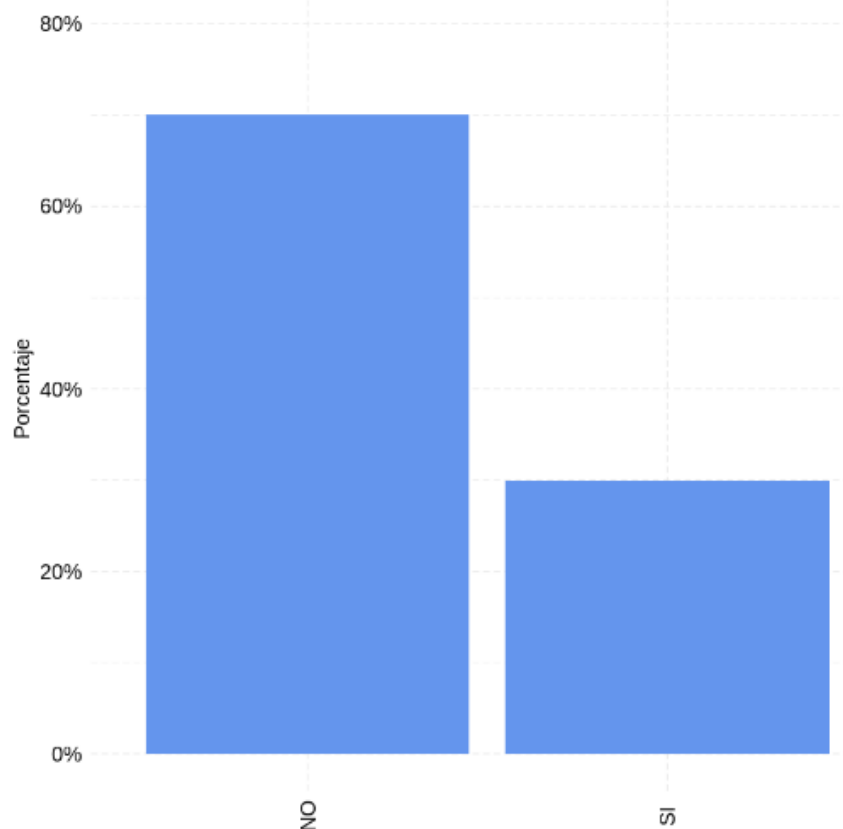


Figura 27: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Del total de los encuestados, solo un 30% ha participado en la generación de propuestas ciudadanas a través de otros medios, mientras que un 70% solo ha participado a través de BA Elige. Este resultado, también se ajusta a la opinión del Presidente de la Junta Comunal 11, mismo que considera que la participación ciudadana ha aumentado gracias a la plataforma, pues contempla una herramienta propicia para las personas que no pueden participar directamente a través de otros métodos (Presidente la Junta Comunal 11, Comunicación personal, febrero de 2020). Esto significa que BA Elige, genera una oportunidad para aquellos vecinos que no han participado anteriormente en la generación de opiniones, sugerencias y proyectos, para mejorar su calidad de vida y la de los habitantes de la CABA, afirmando una de las hipótesis de la investigación.



Figura 28

*Categoría de propuesta a través de BA Elige*

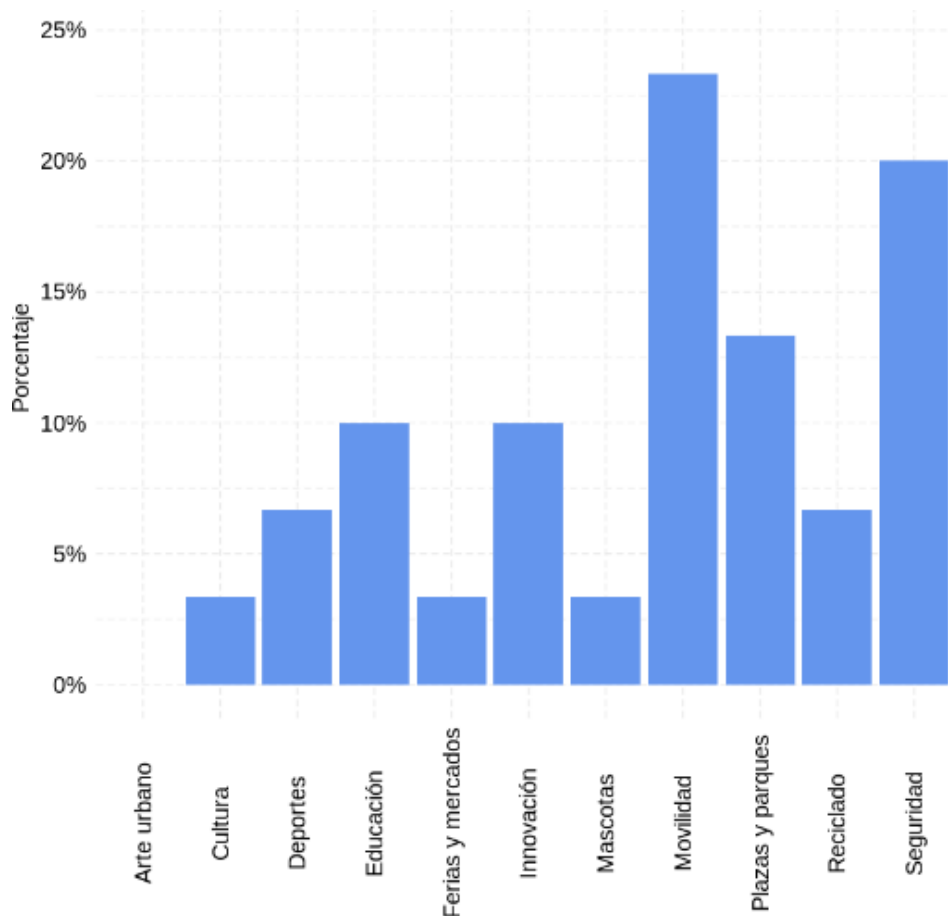


Figura 28: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

A través de la figura anterior, se interpreta una primacía de la categoría de Movilidad y Tránsito, seguida de Seguridad y Plazas y Parques. Este resultado, mantiene una proporción similar comparada con los datos de la figura 18, correspondiente al total de propuestas ganadoras en el período 2017-2019. Por otro lado, a través de las encuestas, se identifica que las categorías menos elegidas, son: Mascotas, Cultura y Ferias y Mercados. Asimismo, al tratarse de una muestra pequeña, la categoría de Arte Urbano, no fue elegida por ninguno de los vecinos encuestados. Sin embargo, al analizar la figura 18 o la tabla 6, se confirma que esta categoría, es la que tiene menor suma de propuestas ganadoras, con respecto a las demás.

Figura 29

*Intereses de los vecinos y categoría de propuesta generada*

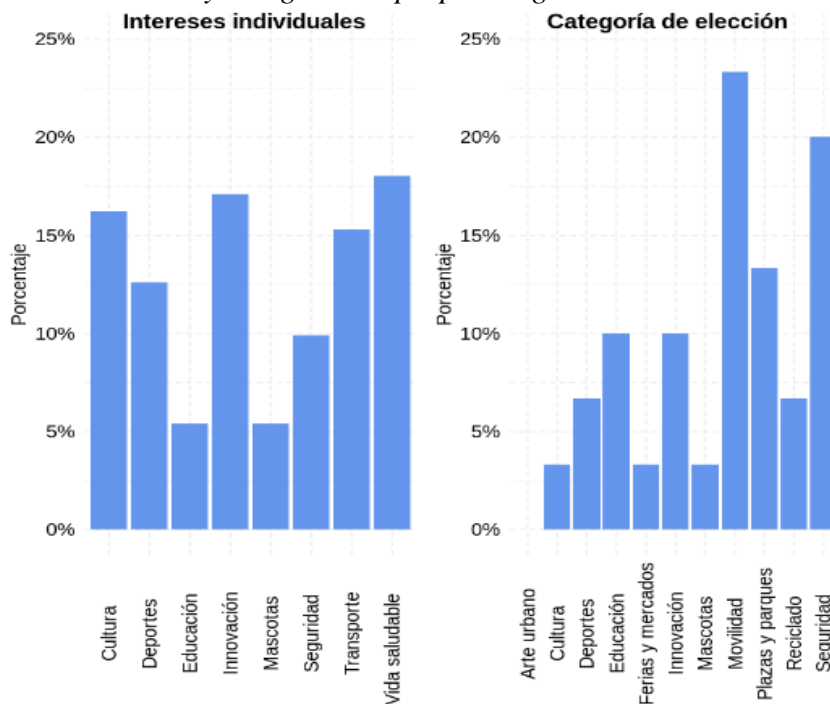


Figura 29: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Una de las hipótesis del presente estudio, es que la categoría de elección está relacionada con los principales intereses individuales de los vecinos. Sin embargo, si se observa la figura 29 y el cuadro comparativo del Anexo II, es fácilmente perceptible que esta premisa, no se cumple. De esta manera, aunque en muchos casos existe una correspondencia entre los múltiples intereses individuales y la categoría de propuesta, al comparar las tres categorías más elegidas, mismas que coinciden con la población, éstas, no contemplan proporciones similares que los intereses. Por ejemplo, la categoría de Movilidad y Tránsito, que obtiene un 23% de elección, en el caso de los intereses, sólo alcanza un 15%. Asimismo, la categoría seguridad, con un 20%, en el caso de los intereses, sólo alcanza un 10%. Desde otro punto de vista, intereses como cultura, innovación y deportes, que alcanzan altos porcentajes, al momento de seleccionar una categoría de propuesta, no reflejan las mismas tendencias.

Esta situación, puede deberse a que, a pesar de que los ciudadanos tienen intereses en una vida saludable, cultura, innovación y transporte, prefieren elegir categorías que representen

el interés común y respondan a las necesidades generales de la población. En relación a lo expuesto, los vecinos opinan que las propuestas generadas buscan mejoras de alto impacto, como la seguridad para los barrios y comunas, paradas de colectivos, un adecuado manejo de los residuos, deportes al aire libre, plazas inclusivas, monitoreo en los barrios, entre otros. Todos, proyectos necesarios para ir hacia una sociedad más segura, saludable y feliz.

Figura 30

*Percepción de amigabilidad o facilidad en el manejo BA Elige*

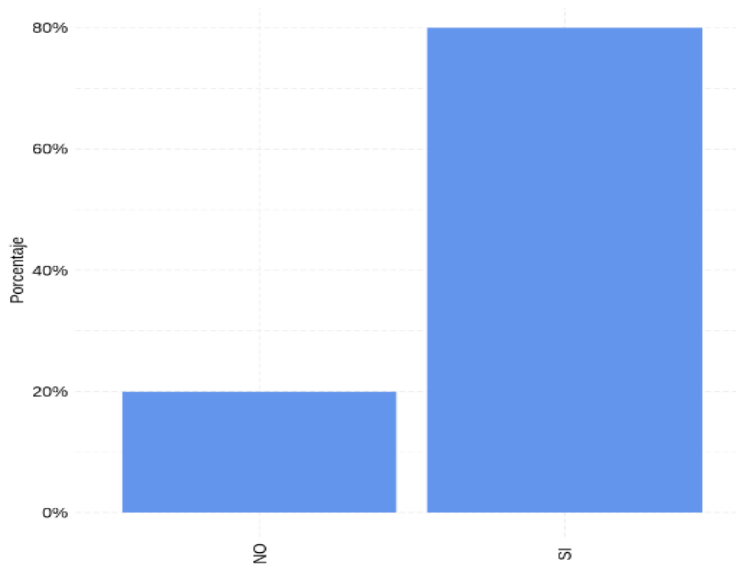


Figura 30: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Según el gráfico expuesto, un 80% de los vecinos consultados, considera que la plataforma de participación BA Elige es amigable con el usuario. Mientras que sólo un 20% sostiene que no es de fácil manejo. Entre las razones que exponen para sustentar la primera respuesta, están: es autogestionable; es de fácil acceso; facilidad en la búsqueda; sumamente intuitiva, simple y concreta; fácil accesibilidad y opciones específicas que hacen más simples las elecciones; buena navegación; fácil identificación de las secciones; entre otros. Por otro lado, las razones que apoyan la no amigabilidad son: no hay la posibilidad de buscar las más votadas; falta de integración de las propuestas repetitivas; falta de un mecanismo sencillo para detectar propuestas similares; muchos pasos; los apoyos y la votación, no son fáciles de visualizar; etc. Dichas opiniones pueden encontrarse en mayor detalle en el anexo V. Todas las razones descritas, dependen mucho de la percepción de los vecinos participantes, pero

pueden generar un fundamento para hacer algunas mejoras en la amigabilidad de la herramienta.

Figura 31

*Percepción de una buena comunicación entre los vecinos y la administración de BA Elige*

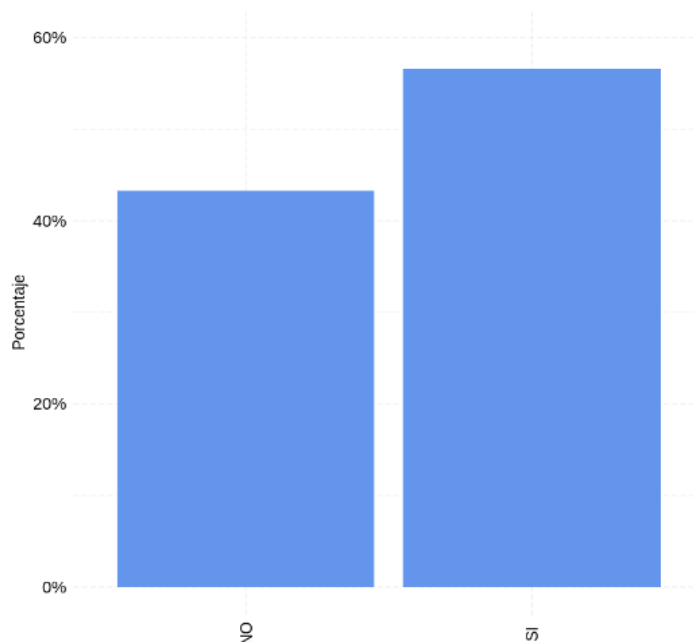


Figura 31: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

Un 56,67% de los vecinos encuestados, consideran que existe una buena comunicación entre ellos y los coordinadores de la plataforma de participación. Por otro lado, un 43,33% piensan que no existe una comunicación adecuada. De la misma forma, los vecinos exponen las razones por las que se inclinan hacia una u otra elección. En el primer caso, se generan opiniones como: “se acercan a los barrios y preguntan a vecinos las carencias que se tiene actualmente” (Encuestado 1, 2020). “Se comunicaron conmigo cuando resultó ganador, pero no supe si se ejecutó o no” (Encuestado 3, 2020). “Recibo emails actualizando el estado de la propuesta” (Encuestado 7, 2020). “Se comunicaron conmigo vía telefónica y correo electrónico” (Encuestado 13, 2020). “Se comunicaron conmigo por teléfono y estuve en la ceremonia” (Encuestado 17, 2020). En el segundo caso, uno de los vecinos que considera que la comunicación no fue adecuada, emite la siguiente opinión:

Los mecanismos no pasan de algunos mails automáticos, no hay información de seguimiento sobre las propuestas ganadoras. El año anterior mi propuesta fue una de

las ganadoras y de las más votadas del sitio, incluso me invitaron a la ceremonia de cierre junto con las otras propuestas más votadas y luego de eso solo me llamaron una vez bastante tiempo después para decirme que se iba a realizar y que me iban a avisar pero no recibí más comunicaciones. El sistema tampoco avisa cuando van pasando las etapas y hay que revisar en la plataforma para ver qué pasó con las propuestas (Encuestado 29, 2020).

Otras de las opiniones, son: “No se contactaron con nosotros por ningún medio y el proyecto fue aprobado” (Encuestado 6, 2020). “No dan información de cuando se hacen las obras” (Encuestado 12, 2020). “Nunca se pusieron en contacto conmigo, ni agradecieron el tiempo que me tomé” (Encuestado 16, 2020). “Nunca supe cuánta gente apoyó mi propuesta ni tuve alguna devolución acerca del proyecto. Ni positiva ni negativa” (Encuestado 15, 2020).

En síntesis, se evidencia un nivel similar tanto de opiniones positivas como negativas, y sería recomendable distinguir el porqué de la percepción de cada vecino.

Figura 32

*Suficiencia de BA Elige para fomentar la participación en temas de interés común*

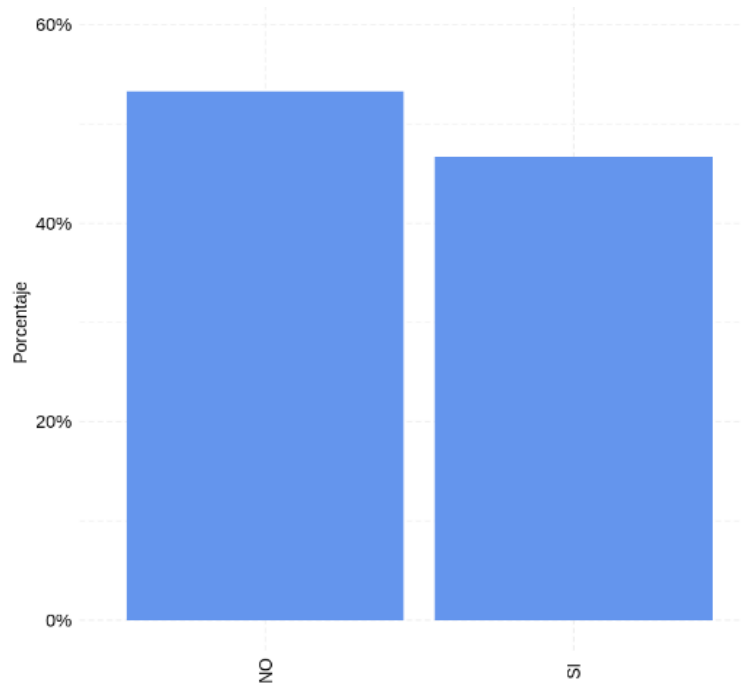


Figura 32: Elaboración propia en función a encuesta aplicada a vecinos que generaron las propuestas ganadoras de BA Elige.

La figura anterior, representa la proporción de vecinos que consideran que la plataforma de BA Elige es suficiente o no para fomentar la participación en temas de interés común para la ciudadanía. En este sentido, se evidencia que hay un 46.67% de apoyo para la opción positiva y un 53.33% para la opción negativa.

En el mismo orden de ideas, los vecinos opinan que la plataforma es un excelente medio de participación, pero no llega a todos, por eso convendría la combinación y coordinación con otros métodos de participación, como las reuniones comunales. Es decir, un método complementario. Además, se considera como un mecanismo de alcance masivo pero que no llega a todos por falta de habilidades tecnológicas o acceso al internet, por lo cual debe ser mejorada a través de presencia en parques, ejecución de encuestas a los vecinos y mayor difusión. Adicionalmente, uno de los vecinos opina “Permite llevar propuestas de los ciudadanos a que se puedan hacer realidad. Quizás no estamos tan conectados con el ámbito gubernamental, por lo que BA Elige es una posibilidad accesible y factible” (Encuestado 18, 2020).

De modo adicional, el Presidente de la Junta Comunal 11, considera que “...hoy, donde el valor del tiempo es fundamental, la plataforma permite que nuevos públicos participen. Pues, se puede hacer propuestas desde una computadora o un teléfono, desde cualquier lugar” (Presidente de la Junta Comunal 11, comunicación personal, 20 de febrero de 2020). De esta manera, se incluyen a aquellos vecinos que no disponen de tanto tiempo para acercarse presencialmente a una reunión. Por tanto, se convierte en un complemento de otras herramientas, como las reuniones comunales o los consejos consultivos (Presidente de la Junta Comunal 11, comunicación personal, 20 de febrero de 2020).

Finalmente, los vecinos expresan su motivación a participar en la plataforma BA Elige y las ideas que consideran propicias para mejorar las condiciones de la herramienta y aumentar la participación efectiva, de los vecinos. Entre las motivaciones más sobresalientes, están: “Ver que las paradas de buses fuera de Metrobus, están muy mal” (Encuestado 3, 2020). “Llevar a cabo un proyecto que teníamos hace años” (Encuestado 6, 2020). “Espacio para nuestras mascotas, positivo para los amantes y no amantes de perros” (Encuestado 16, 2020). “Que las condiciones de vida en CABA mejoren. Que sea una ciudad con ciudadanos más civilizados” (Encuestado 17, 2020). “Simplemente me pareció una buena oportunidad para

presentar un proyecto que creo beneficiaría a mucha gente con la misma pasión por el arte, como yo” (Encuestado 20, 2020).

En relación a las sugerencias para BA Elige, se distinguen: “Que lo que se comenta y aporta sea respondido” (Encuestado 7, 2020). “Ver un proceso de cómo va avanzando mi propuesta y poder hacer un seguimiento” (Encuestado 9, 2020). “Que se enseñe al usuario, el cómo conseguir mayor apoyo y votación” (Encuestado 21, 2020). “Que permita el seguimiento de los proyectos” (Encuestado 26, 2020). “Apilar por tópico. Hay cientos de pedidos de semáforos: bueno, agrupen semáforos, veredas rotas y esas cuestiones en diferentes bloques” (Encuestado 30, 2020). En general, el resto de las sugerencias, se puede resumir en mayor difusión de la herramienta, que se pueda hacer un seguimiento del avance de los proyectos, feedback, mayores incentivos a los vecinos que proponen los proyectos ganadores, mayor comunicación y que se puedan votar propuestas de años anteriores que no resultaron ganadoras.

## Capítulo 5. Propuesta

### 5.1 Síntesis del problema a resolver

En base a la información y resultados obtenidos en la fase de diagnóstico, se identificó la generación de un volumen de participación ciudadana pasible de ser observado sistemáticamente, pues la herramienta digital permitió el involucramiento de miles de vecinos en la generación de proyectos que mejoran la ciudad. En contexto, la plataforma creó millones de interacciones y cientos de proyectos ejecutados, representando un progreso en la participación directa. Sin embargo, pese a los efectos alentadores, son varias las debilidades reconocidas en el análisis. Ante este escenario, se desarrolla una propuesta de intervención que corresponde al diseño de un Plan Estratégico Participativo [PEP], específico para BA Elige, vinculado a los objetivos y metas de gobierno. Este plan preliminar, debe pasar un proceso colaborativo, en donde todas las organizaciones y personas interesadas participen. El espacio de deliberación, incluiría una visión multisectorial, en la cual, representantes políticos, burocráticos, autoridades comunales, representantes vecinales y ciudadanos en general, puedan compartir conocimiento, experiencias e ideas, garantizando la coherencia del Plan. El PEP de BA Elige, abarcaría el período 2021-2025 y se constituye como una base para orientar las acciones que configuren un escenario propicio para lograr eficiencia, eficacia e impacto positivo en la plataforma, y en consecuencia aumentar la inclusión y la participación ciudadana de la CABA.

En relación a lo expuesto, para diseñar un PEP de BA Elige, resulta indispensable la integración de los actores apropiados, en el desarrollo del proceso. Por ello, es importante identificar y perfilar a los actores que intervendrán en cada una de las fases del plan. Posterior al reconocimiento de los actores influyentes, y gracias a su intervención, se entabla el diseño del plan, en diferentes etapas: diagnóstico de los escenarios vinculados a BA Elige; definición de los valores comunes, la misión comprometida y visión compartida; análisis FODA; definición de ejes y objetivos estratégicos; planificación de acciones o estrategias para cumplir los propósitos planteados; ejecución de programas, a través de la asignación presupuestaria; seguimiento transversal del cumplimiento de las metas; y por último, retroalimentación y ajustes, en base a los resultados obtenidos.



Figura 33

*Proceso de Planeamiento Estratégico Participativo*



Figura 32: Krieger, M., Felcman, I., y Larocca, H., (2013) Planeamiento Estratégico. Buenos Aires. Argentina: ERREPAR S.A.

La figura anterior, indica el proceso a seguir para el diseño y ejecución de un Plan Estratégico Participativo para BA Elige. En este caso particular, se hará mayor énfasis en las etapas estratégicas, ya que las operativas se ejecutan en la en el transcurso de la implementación. No obstante, se dejan sentados algunos indicadores para medir la gestión y dar paso a la retroalimentación y ajustes.

## 5.2 Objetivos de la propuesta

**4.2.1 Objetivo General.** Diseñar y presentar un Plan Estratégico Participativo preliminar de BA Elige

### **5.2.2 Objetivos específicos.**

1. Identificar los actores influyentes en el desarrollo del Plan Estratégico Participativo de BA Elige.
2. Contextualizar la situación actual de BA Elige en relación a los escenarios, los valores, misión, visión, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
3. Definir objetivos, ejes estratégicos y acciones propicias, para alcanzar los fines planteados.
4. Proponer indicadores para evaluar la intervención y verificar su cumplimiento.

### **5.3 Estrategias a implementar**

**5.3.1 Identificar los actores influyentes en el desarrollo del Plan Estratégico Participativo de BA Elige.** Para lograr un diseño óptimo, se necesita la ejecución de un proceso de planificación y reflexión estratégica, en el cual, las diferentes opiniones enriquezcan cada fase del proyecto, definan las acciones para llegar a un futuro deseado, y en efecto, contribuyan al éxito de la iniciativa gubernamental (Armijo, 2009). Por ello, es preciso, reconocer y perfilar a los actores relevantes de la plataforma colaborativa y absorber su conocimiento y compromiso, para que trabajen coordinadamente en el logro de una ciudad más participativa, inteligente e inclusiva.

En este sentido, con el fin de alcanzar una visión integral e intersectorial se trata de fomentar una participación pluralista de los actores más representativos para la elaboración del Plan. Por tanto, para articular todos los aportes posibles, será importante planificar reuniones pactadas e informadas entre los grupos de interés y extraer las opiniones más destacadas.

En el mismo sentido, para sacar el máximo provecho de las reuniones, resulta conveniente clasificar y reunir a los actores por el tipo de relaciones, experiencias y expectativas y aplicar una lluvia de ideas, fomentando la libertad de pensamiento. En relación a lo anterior, según Krieger (2016), como parte del mapeo de actores relevantes de la iniciativa gubernamental, es indispensable conocer sus relaciones y fuentes de poder, para medir su nivel de influencia en los resultados finales.

Tabla 7

*Mapa de actores*

Actores	Tipo de actor o relación de poder	Fuente de poder
<b>Actores Directos</b>		
Jefe del Gobierno de la Ciudad	Actor político y de poder	Poder electivo, representación de los ciudadanos
Presidentes y representantes Comunales	Actor político y de poder	Poder electivo, representación de los ciudadanos
Consejos consultivos comunales	Actor consultivo y de participación popular	Poder de representación
Subsecretario de Comunicación	Actor político y de poder	Poder delegativo, emana del poder electivo o poder político.
Directora General de Participación Ciudadana y Cercanía	Actor político y de poder	Poder delegativo/estructural
Coordinadores y Jefes de proyecto de BA Elige	Actores Burocráticos	Concurso/habilidad técnica
Vecinos que interactúan en BA Elige	Actor que entrega legitimidad a la iniciativa	Poder supremo/ poder de consenso
<b>Actores Indirectos</b>		
Ciudadanía	Actor que entrega legitimidad a la iniciativa	Poder supremo/ poder de consenso
Partidos y movimientos políticos	Representantes de grupos ciudadanos	Poder de representación
Medios de comunicación	Grupos de poder, presión y transparencia	Poder de presión y transparencia
Organismos de control	Organismo de control y transparencia	Prerrogativas Legales y relación entre organismos

Fuente: Elaboración propia en base a Krieger (2016) Métodos y Técnicas de Diagnóstico e intervención en la Administración Pública.

La tabla precedente, exhibe los actores más representativos para BA Elige, al momento de generar ideas convenientes para su desarrollo. Del mismo modo, en el cuadro, se muestra una distinción entre los grupos de interés especialmente relacionados, es decir los actores directos y los que se relacionan en menor medida, los indirectos. Conjuntamente, se especifica el tipo de actor o relación que representa, y su fuente de poder. Todo ello, preciso para iniciar la planificación estratégica, con las mejores herramientas.

**5.3.2 Contextualizar la situación actual de BA Elige en relación a los escenarios, los valores, misión, visión, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.** Como segundo punto, es fundamental determinar el contexto en el que se desarrolla la plataforma, distinguir los valores que comparten la gente implicada en la herramienta, la misión y visión

que permiten encaminar las acciones para conseguir los objetivos, y ejecutar el análisis FODA para identificar los puntos fuertes y débiles de la iniciativa y poder implementar las acciones y estrategias necesarias para aprovecharlos o corregirlos.

**Análisis de escenarios.** La primera fase del PEP de BA Elige, es precisar el contexto actual, según los escenarios que más afectan a BA Elige. En este caso, se ha elegido el ámbito político, social y tecnológico, pues son indispensables para reconocer las expectativas a largo plazo y determinar las necesidades que marcarán las estrategias. En fin, establecer una base para tomar decisiones y aumentar las probabilidades de éxito del proceso de planificación (Krieger, Felcman y Larocca, 2013).

Figura 34

*Principales componentes del contexto de BA Elige*

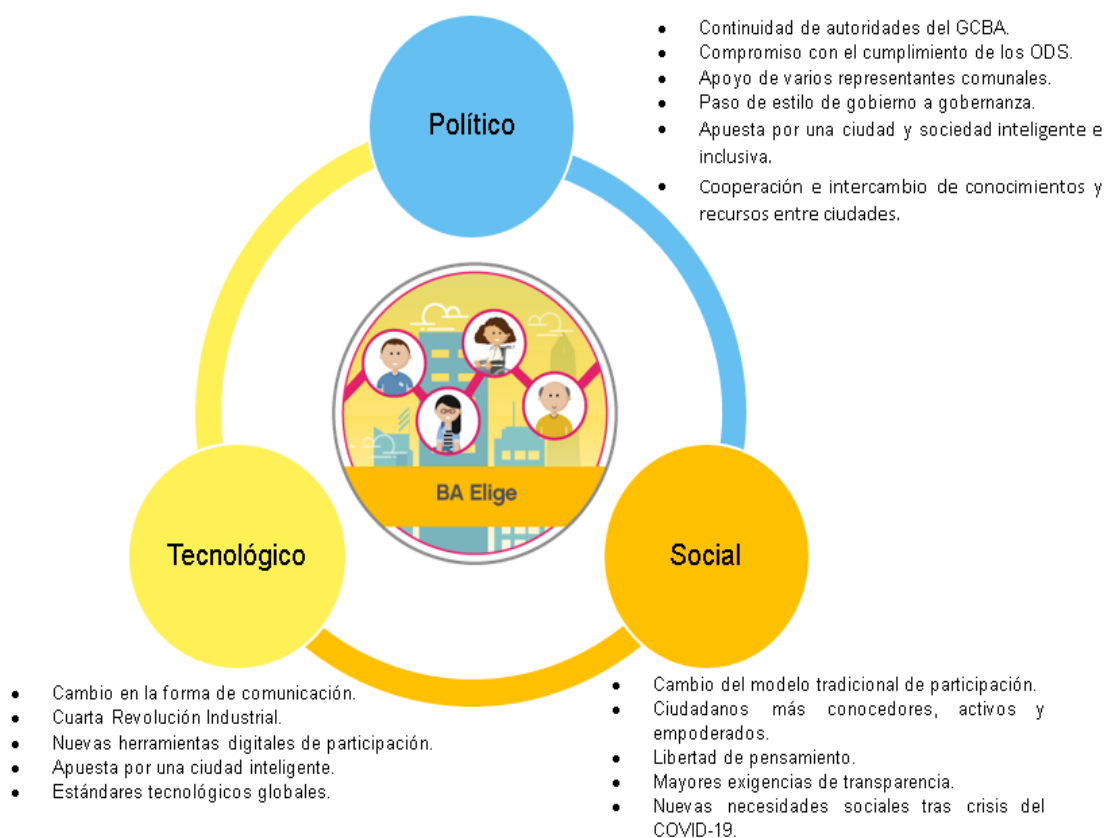


Figura 34. Elaboración propia en base a análisis de escenarios de BA Elige

La figura 34, expone el contexto de BA Elige, en relación a los factores que atañen significativamente su desempeño. Estos componentes, surgen de los aportes entregados por los actores relevantes y pueden variar según el proyecto o necesidad de información.

***Definición de valores comunes, misión comprometida y visión compartida de BA Elige.***

Posterior al análisis de escenarios, es responsabilidad de los grupos internos de interés, concretar los valores comunes o principios esenciales que orientan el actuar de los colaboradores. De acuerdo con el aporte de Krieger, Felcman y Larocca (2013), se fijan de forma participativa, son pocos, puntuales y trascendentes, y su definición compromete a su cumplimiento, marcando la actitud de las personas. Asimismo, otra actividad elemental de la planificación estratégica, es el desarrollo o redefinición de la misión comprometida y la visión compartida, que según Armijo (2009) focalizan las decisiones directivas y muestran el curso de acción a todos los involucrados, a través de la percepción de la esencia de la iniciativa y su propósito en el tiempo. Por ello, es importante que los directivos y autoridades políticas se impliquen liderando el proceso y compartiendo resultados con los diferentes niveles jerárquicos, vecinos, coordinadores, medios de comunicación y ciudadanía.

Figura 35

***Propuesta de valores comunes, misión comprometida y visión compartida de BA Elige***



Figura 35. Elaboración propia. Propuesta de misión, visión y valores de BA Elige.

La representación gráfica anterior, resume la definición de los valores comunes, misión comprometida y visión compartida para BA Elige. Para que estos componentes del plan estratégico, sean legítimos, deben surgir de la cooperación responsable entre los actores internos y la exposición oportuna a los externos, a través de los canales adecuados.

**Análisis FODA.** A partir del estudio de los escenarios, y en función de los valores, misión y visión de BA Elige, el paso sucesivo, es efectuar el análisis FODA, el cual, consiste en la

recolección de información, relacionada a las oportunidades y amenazas del ambiente externo y a las Fortalezas y Debilidades internas que se desarrollan en la plataforma de participación. Además, al conocer que estos componentes pueden afectar la consecución de los objetivos, hacer el análisis FODA, requiere contemplar estrategias para aumentar o mantener los efectos positivos de las fortalezas y oportunidades, y minimizar o eliminar los aspectos negativos de las debilidades y amenazas (Krieger, Felcman y Larocca, 2013).

Tabla 8

*Análisis FODA*

<b>Factores internos y externos</b>		<b>Estrategias</b>
<b>Fortalezas</b>		<b>Estrategias de crecimiento</b>
<b>F01</b>	Aprovechamiento de las herramientas digitales contemporáneas.	Diseño de una aplicación móvil de BA Elige.
<b>F02</b>	Su carácter digital, provoca el interés de personas que no han participado anteriormente en la generación de propuestas.	Hacer que la experiencia del usuario sea positiva. Es decir que la interacción del usuario en la plataforma sea fácil y atractiva.
<b>F03</b>	Herramienta inclusiva para gran parte de los vecinos de la CABA.	Difusión de esta característica como ventaja para la ciudadanía.
<b>F04</b>	Permite reconocer las necesidades reales de la población.	Priorización del presupuesto a los proyectos que den solución a los problemas más urgentes de la población de la CABA.
<b>F05</b>	Funcionarios con marcado perfil tecnológico.	Capacitaciones internas sobre temas de participación ciudadana, tecnología, gobernanza, análisis de datos, entre otros.
<b>F06</b>	Fácil manejo de la plataforma. 80% de los encuestados considera que la plataforma es amigable con el usuario.	Procurar que la experiencia del usuario sea buena e implementar una pestaña que califique la amigabilidad de la plataforma. Adicionalmente, la implementación de un área de sugerencias sobre el uso de la plataforma.
<b>Oportunidades</b>		<b>Estrategias de aprovechamiento</b>
<b>O01</b>	Autoridades del Gobierno de la Ciudad y las Juntas Comunales, que siguen una misma línea política.	Coordinar esfuerzos a través de una red de actores relevantes y formar un observatorio de BA Elige, entre funcionarios de la plataforma, representantes comunales, consejos consultivos comunales y otros grupos de interés.
<b>O02</b>	Creciente uso de plataformas virtuales, redes sociales y aplicaciones móviles.	Creación de una aplicación móvil de BA Elige.
<b>O03</b>	Líneas de acción implantadas por los ODS.	Trabajar sobre los ODS y generar estrategias para su cumplimiento, basándose en experiencias y metodologías internacionales.
<b>O04</b>	Transformación progresiva de un modelo de gobierno tradicional a una gobernanza participativa.	Apostar por un gobierno más abierto y participativo, a través de la cooperación interinstitucional e interdisciplinaria para perfeccionar BA Elige.
<b>O05</b>	Cooperación entre ciudades con experiencias similares.	Mantener un canal de diálogo y cruce constante de conocimiento.
<b>O06</b>	Cuarta Revolución Industrial.	Aplicar Big Data, Internet of Things, Machine Learning e Inteligencia Artificial, para recolectar y sintetizar datos y transparentarlos a la ciudadanía.

<b>O07</b>	Ciudadanos más conocedores, activos y empoderados.	Aprovechar el interés de los vecinos para fortalecer el vínculo entre la administración pública y la determinación de las necesidades reales de la población.
<b>O08</b>	Inclinación al uso de evidencia empírica, para desarrollar mejoras en la participación ciudadana y en la CABA.	Basar las acciones y estrategias en evidencias comprobables por medio de la investigación científica o a través de un nexo con la Subsecretaría de Política Pública Basada en Evidencia.

<b>Debilidades</b>		<b>Estrategias de refuerzo</b>
<b>D01</b>	Uso insuficiente de las redes sociales para publicitar BA Elige.	Efectuar Social Media Analytics de BA Elige, para dar seguimiento a las interacciones de los vecinos. Posteriormente, implementar una estrategia de difusión en redes sociales. Sobre todo, potenciar la cuenta de BA Elige.
<b>D02</b>	Escasa promoción del área de debates.	Enlace del área de debates de BA Elige, entre la página web y las redes sociales. Adicionalmente hacer más visible y accesible el sitio de debates en la página y promover la práctica de debates virtuales.
<b>D03</b>	Insuficiente reconocimiento social de la plataforma.	Estrategia de comunicación y difusión en redes sociales y en juntas comunales.
<b>D04</b>	Reducida coordinación entre BA Elige y los representantes comunales.	Creación de una red de actores relevantes, que cooperen y coordinen esfuerzos en el logro de los mismos objetivos: la participación ciudadana y una ciudad más sustentable.
<b>D05</b>	Mayor uso de la plataforma en grupo etario de 25-44.	Crear una estrategia de difusión en grupos de adultos mayores, preferentemente en las reuniones comunales.
<b>D06</b>	Exposición de resultados, poco amigable.	Modificación visual en la plataforma principal y exposición de datos georreferenciados.

<b>Amenazas</b>		<b>Estrategias de defensa</b>
<b>A01</b>	Nuevas necesidades sociales, tras crisis del Covid-19.	Incluir una categoría de propuesta referente a la salud y calidad de vida.
<b>A02</b>	Quejas de algunos vecinos por no ejecución de proyectos.	Informar a los vecinos, de forma directa y clara, las razones por las que su proyecto no ha sido ejecutado, e implementar en la plataforma, una pestaña de reclamos, quejas y sugerencias. Además de una pestaña para dar seguimiento al estado de la propuesta.
<b>A03</b>	Críticas de bancadas opositoras al Gobierno de la Ciudad, por falta de transparencia.	Transparentar la información y cumplir con los estándares que exige la ley. Adicionalmente, entablar un proceso de diálogo y cooperación entre las diversas ideologías.
<b>A04</b>	Quejas de algunas juntas comunales y consejos consultivos, en relación a que atenta contra la Ley 1777.	Creación de espacios comunes que fomenten un proceso de diálogo entre los grupos de interés, con la finalidad de construir el escenario más favorable para los vecinos.
<b>A05</b>	No contar con una persona en las comunas y barrios, para que coordine específicamente las acciones de BA Elige.	Posterior a identificar la red de actores relevantes, designar a una persona de las comunas, para que coordine las acciones necesarias entre la plataforma y cada comuna, en todas las etapas del proceso.

Nota: Elaboración propia en base a análisis de factores internos y externos que afectan las actividades de BA Elige.

La tabla 8, presenta el análisis FODA de BA Elige. De esta manera, en lo positivo se identifican los principales puntos fuertes o ventajas de la plataforma, a través de sus

fortalezas, y los aspectos del contexto de los que se puede beneficiar la iniciativa gubernamental, a través de sus oportunidades. Por otro lado, en el ámbito desfavorable, se encuentran algunos aspectos vulnerables de BA Elige, por medio de las debilidades<sup>8</sup> y los aspectos externos que pueden interferir de forma negativa en el logro de los objetivos de la plataforma, mediante las amenazas. Adicionalmente, se presentan algunas estrategias que servirían para aprovechar los aspectos positivos y disminuir o eliminar los puntos desfavorables. Estas estrategias pueden replicarse en la fase de determinación de ejes y objetivos y en la programación de actividades y acciones para llegar a dichos fines.

**5.3.3 Definir los ejes estratégicos, los objetivos que los justifican y las acciones propicias, para alcanzar los fines planteados.** Posterior al análisis del contexto de BA Elige, la determinación de la situación actual de la herramienta, en relación a su misión, visión y valores, y al análisis FODA de la plataforma, es preciso que el equipo encargado del planeamiento estratégico, defina los ejes indispensables que servirán para enmarcar la actividad en lo que es prioritario para cada momento. Estos ejes deben ser pocos, fuertes, y explícitos, y cada uno deberá revelar los objetivos que lo justifican. Por otro lado, si estos ejes resultan muy amplios, se aconseja dividirlos en sub-ejes (Krieger, Felcman y Larocca, 2013). Del mismo modo, según los autores, cuando se definen los ejes o sub-ejes y los objetivos relacionados a cada uno, procede, la identificación de estrategias o programas de acción para alcanzar los fines propuestos. La responsabilidad de esta etapa, como lo explican Krieger, Felcman y Larocca (2013), le corresponde a la dirección intermedia y superior, pues la estrategia es inherente a ese nivel jerárquico.

En esta etapa del Plan Estratégico, la elección de ejes y objetivos estratégicos se trabajan sobre determinadas tendencias globales. Pues se necesita de estrategias innovadoras que se adapten a los retos variables del contexto, y esto implica la propuesta de soluciones que estén alineadas con las políticas de desarrollo global, en este caso los ODS y sus metas, pase por los objetivos y metas nacionales, y por último se concentre en el nivel del marco estratégico específico para BA Elige.

---

<sup>8</sup> La situación de la pandemia y sus consecuencias en el transcurso del año 2020, implican cambios en el contexto y el surgimiento de nuevas debilidades y amenazas. Por tanto, se hace indispensable una modificación en algunas de las estrategias de los gobiernos a nivel global. En este sentido, para futuras convocatorias de BA Elige, probablemente se generarán variaciones importantes.



Figura 36

*Resumen de ejes, objetivos y líneas de acción estratégicos de BA Elige*



Figura 36: Elaboración propia en base a la etapa de diagnóstico, Manual para la adaptación local de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Objetivos de Gobierno, Plan estratégico participativo Buenos Aires 2035 y Observatorio de la participación 2018 del Ayuntamiento de Madrid.

En el PEP de BA Elige, se adoptaron 4 ejes principales: Gobernanza participativa, necesaria para lograr una ciudad inteligente gracias a los esfuerzos combinados de todas las fuerzas políticas administrativas y ciudadanas; Coordinación y gestión de procesos, indispensable para mejorar la calidad de vida de los vecinos, al acoplar el trabajo y conocimiento de todos los actores relevantes; Comunicación y difusión, preciso al momento de provocar el interés y la vinculación del vecino en la generación de propuestas; y finalmente como cuarto eje se encuentra el Tecnológico, mismo que ayuda a aprovechar las herramientas que brinda la tecnología para mejorar las características de BA Elige, y en consecuencia, aumentar la participación a través de ella. Por otro lado, los ejes estratégicos al ser muy amplios se los dividió en sub-ejes, y cada uno, mantiene un objetivo definido, que da paso a

las acciones o líneas estratégicas. Estas líneas de acción se encuentran explícitas en el cuadro completo de ejes estratégicos, disponible en el anexo I del presente estudio.

Algunas de las acciones propuestas para inducir un efecto positivo en BA Elige, según sus ejes y objetivos definidos son: campaña de difusión para visibilizar los resultados y procesos de BA Elige en la plataforma, redes sociales y comunas; seminarios y talleres a grupos de interés, sobre temas de participación ciudadana, liderazgo, tecnología, plataformas de participación, redes sociales y análisis de la información; creación de un Observatorio de participación entre BA Elige, representantes comunales y los Consejos Consultivos Comunales; tablero de control de BA Elige y jornadas de evaluación anuales a través del Observatorio de participación; App BA Elige o integración a otra aplicación móvil existente, como Mi BA; interfaz de usuario más amigable; entre otras. Estas actividades descritas, deben ser medidas en etapas siguientes, a través de indicadores.

Una vez terminada la fase de planificación con la definición de las acciones y actividades necesarias para cumplir los objetivos, se debe concretar la viabilidad de dichas acciones, a través de la asignación presupuestaria, asegurando su efectiva implementación (Krieger, Felcman y Larocca, 2013).

#### **5.3.4 Proponer indicadores para evaluar la intervención y verificar su cumplimiento.**

Al implementar el plan estratégico, es imperioso contar con un conjunto de indicadores que permitan evaluar y dar seguimiento a las actividades, a través de la verificación de su cumplimiento. En este sentido, Krieger, Felcman y Larocca (2013), señalan que los indicadores son datos capaces de generar información de tipo cuantitativa y cualitativa para determinar el logro de una meta y medir los resultados. De la misma manera, Armijo (2009) menciona, que un indicador por sí solo no permite la evaluación, por ello, se deben comparar contra ciertos referentes para comprobar su comportamiento, en este caso las metas propuestas.

Adicionalmente, tal como lo afirma Armijo (2009), los indicadores pueden ser: a) de eficiencia, el logro del objetivo, minimizando el coste de recursos; b) de eficacia, en referencia al cumplimiento de objetivos en un período determinado; y c) de impacto, efecto que se produce en los beneficiarios y en la sociedad. De esta manera, para presentar indicadores de los diferentes tipos, se seleccionan 2 de las estrategias más representativas de cada eje y se proponen algunas metas.

Tabla 9

*Algunos indicadores y metas de BA Elige*

Eje Estratégico	Estrategias	Indicadores	Tipo de indicador	Fórmula	Meta
Gobernanza participativa	-Reuniones anuales con el GCBA y de la Nación, para lograr las metas y objetivos de BA Elige y colaborar en el logro de los ODS.	-Proporción de fondos aprobados para contribuir a la ejecución de proyectos en materia de ODS. -Cantidad de propuestas y temas relacionados a los ODS tratados en cada reunión.	-Eficacia	-Fondos asignados bajo el marco de los ODS/total de fondos asignados a BA Elige. -Propuestas y temas relacionados a los ODS/Total de propuestas y temas dialogados en cada reunión.	-Aumentar un 30% anual los fondos destinados para el logro de los ODS. -Incluir un 30% de contenidos relacionados a los ODS.
	-Seminario taller de sensibilización inicial acerca de la importancia de los ODS, a desarrollarse en distintas comunas de la ciudad.	-Cantidad de asistentes por comuna y por taller.	-Eficiencia	-Total de asistentes a los talleres por comuna.	-Un promedio de 100 asistentes por taller.
Coordinación y gestión de procesos	-Observatorio de participación entre BA Elige, representantes comunales y los consejos consultivos comunales.	-Tiempo de puesta en marcha del Observatorio de participación. -Proporción de Sectores representados	-Eficiencia -Impacto	-Tiempo de puesta en marcha del Observatorio de participación. Sectores representados/total de sectores.	-Antes del primer año desde la implementación del PEP de BA Elige. Lograr un 70% de representación en la percepción de los vecinos y los presidentes comunales.
	-Tablero de control de BA Elige y jornadas de evaluación anuales a través del observatorio de participación.	-Tiempo de puesta en funcionamiento del tablero de control. -Porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas.	-Eficiencia -Eficacia	-Tiempo de puesta en marcha del Tablero de control.  - Porcentaje de cumplimiento	-Desde el 01 de enero del 2021  -80% de cumplimiento promedio.
Comunicación y difusión	-Campaña de difusión para visibilizar los resultados y procesos de BA	-Cantidad de anuncios publicitarios emitidos en cada sitio.	-Eficacia	-Totalidad de anuncios publicitarios en los diferentes sitios.	-52 al año, uno por semana, en cada sitio.

	Elige en la plataforma, redes sociales y comunas.	-Porcentaje de personas que se informaron a través de las campañas.	-Impacto	-Personas que se informaron por la campaña de difusión/ personas que se informaron por cualquier medio.	-75% de personas informadas gracias a la campaña de difusión.
	-Seminarios y talleres a grupos de interés, sobre temas de participación ciudadana, liderazgo, tecnología, plataformas de participación, redes sociales y análisis de la información.	-Cantidad de talleres por año, por comuna.	-Eficiencia	-Total de talleres realizados por año y por comuna.	-1 cada trimestre, en cada comuna.
		-Cantidad de asistentes por comuna y por taller.	-Eficacia	-Total de asistentes a los talleres anuales, por comuna.	-Un promedio de 100 asistentes por taller
		-Tiempo de desarrollo y puesta en funcionamiento de la app BA Elige.	-Eficiencia	-Tiempo en meses.	-10 meses desde la implementación del PEP BA Elige
	-App BA Elige.	-Cantidad de descargas de la App.	-Eficacia	-Cantidad de descargas de la App BA Elige.	-150.000 descargas al finalizar el período del PEP
Eje tecnológico		-Porcentaje de propuestas realizadas a través de la App.	-Impacto	-Cantidad de propuestas realizadas a través de la app/Totalidad de propuestas realizadas.	-40% del total de propuestas
	-Nueva funcionalidad para obtener feedback de la experiencia del usuario	-Cantidad de calificaciones de los vecinos. -Porcentaje de reacciones positivas del vecino.	-Eficiencia -Impacto	-Total de calificaciones de los vecinos. -Cantidad de calificaciones positivas/ total de calificaciones	-15.000 al año -80% de calificaciones positivas

Nota: Estrategias, indicadores y fórmula de cálculo, a partir de ejes del Plan Estratégico, basado en Plan estratégico participativo Buenos Aires 2035

En la tabla precedente, se determinan algunos indicadores para medir el desempeño del PEP BA Elige. Estos, a su vez surgen a partir de las estrategias definidas para alcanzar los objetivos de las etapas anteriores. Cada indicador posee una fórmula y una meta propuesta. Esta última, será el punto de partida para ejecutar la comparación con los resultados reales de la aplicación del Plan Estratégico Participativo.

Finalmente, según la recomendación de Krieger, Felcman y Larocca (2013), es preciso que se efectúe al menos una evaluación anual, antes de iniciar la programación del año siguiente, indicando el grado de cumplimiento de los objetivos. Además, los directivos, deberán tomar acciones de reajuste o corrección de desvíos, para mejorar el desempeño de la plataforma y en efecto impactar positivamente en la participación ciudadana.

## **Capítulo 6. Conclusiones**

El presente estudio, asumió como objetivo el generar un diagnóstico de la herramienta digital BA Elige, atendiendo a su estructura, funcionamiento, interacciones y metas previstas. Para lograrlo, fue preciso partir de un problema, que fundamenta el nacimiento de la plataforma de participación, definición de objetivos e hipótesis que apoyen la investigación. Consecutivamente, se expuso un marco conceptual afín a la participación ciudadana y a las transformaciones que ésta ha tolerado, gracias a la evolución tecnológica. A continuación, como parte del diagnóstico de la investigación, se ejecutó una caracterización de la herramienta digital, en relación a su creación, marco normativo, procedimientos internos e interacciones en redes sociales. De igual forma, se procuró identificar el perfil del vecino que generó las propuestas ganadoras y reconocer algunas peculiaridades importantes en sus opiniones. Posteriormente, se presentaron los resultados de BA Elige en el período de análisis, tanto en la totalidad de propuestas generadas como de los proyectos ganadores. Para ello, se utilizaron herramientas contemporáneas, propias para presentar datos cualitativos, cuantitativos y de Políticas Públicas Basadas en evidencias. Toda la información recabada en esa etapa, resulta esencial para conocer en mayor profundidad los resultados y el impacto de BA Elige en la participación ciudadana de los vecinos de la CABA. Por último, se elaboró una propuesta enfocada a mejorar la situación actual, que consiste en la presentación de un Plan Estratégico Participativo específico para BA Elige. En base a lo expuesto, se permite obtener las siguientes conclusiones, como fruto del trabajo ejecutado.

La evolución tecnológica y los procesos democráticos a nivel global están reconfigurando la relación entre la administración pública y la ciudadanía. Esta transformación, requiere un proceso de modernización del Estado, que contemple las nuevas formas de integración del ciudadano en los asuntos de interés público, e impulse este cambio para el progreso de los pueblos.

La administración de la Ciudad de Buenos Aires, en su compromiso por mantenerse a la vanguardia, darle legitimidad a su gestión e impulsar el cumplimiento de los ODS, a partir del 2017, implementa BA Elige, como plataforma de participación ciudadana. Esta plataforma digital, se convirtió en una herramienta abierta, en la que todos los vecinos pueden proponer proyectos que ayuden a crear mejoras en sus barrios y comunas. No obstante, esta última idea está expresada desde un ideal, un discurso político. en la práctica, la participación de los vecinos estará ajustada a la brecha digital y a la circulación y publicidad de la convocatoria.

Como parte del análisis de las interacciones en redes sociales, se determinó un uso muy deficiente de la cuenta de BA Elige, creada únicamente en Facebook y con una muy baja injerencia. Por ello la cuenta de BA elige, se excluye para el resto del análisis de redes sociales. Por otra parte, la publicidad en cuentas oficiales como BA Participación y Horacio Rodríguez Larreta, alcanza un mayor nivel de interacción de los vecinos. En este sentido, al interpretar los resultados del Social Media Analytics, se evidencia que los vecinos interactúan con BA Elige, mayoritariamente en Facebook. Por otro lado, se muestra que en general, la cuenta de BA Participación, mantiene un nivel más alto de intervenciones de la ciudadanía. Además, los resultados indican una primacía de sentimientos positivos, pues en Facebook, las reacciones de Me gusta y Me encanta, mantienen un nivel muy elevado con respecto a otras reacciones. En cuanto a Twitter, la participación no es muy significativa en el período de estudio, pero mantiene una proporción razonable en relación a la cantidad de anuncios. Finalmente, salvo ciertas excepciones, se muestra una tendencia decreciente de participación para el año 2019. Esto, en cierta medida, provocado por la disminución en la cantidad de anuncios relacionados y tomando en cuenta que es un año electoral.

El análisis de los resultados de la plataforma, o datos secundarios, brindó antecedentes esenciales, tales como: una amplia participación de los ciudadanos en la generación de propuestas; una primacía de propuestas relacionadas a la categoría de Movilidad y Tránsito y Seguridad; la tendencia descendente de participación, que se acentúa para el año 2019. Este último efecto, puede estar fuertemente vinculado a que el 2019 fue año electoral y las prioridades pudieron verse modificadas.

En cuanto a los perfiles de los vecinos, se concluye que el ciudadano que genera las propuestas que pasan todas las etapas y llegan a ser desarrolladas, son aquellos tanto hombres

como mujeres, que se encuentran en un rango de edad de entre 25 y 44 años, con estudios de nivel terciario/universitario, y que cuentan con un empleo ya sea asalariado o autónomo. Además, estos vecinos tienen buen manejo de herramientas digitales, sobresaliendo las redes sociales, aplicaciones de mensajería y buscadores. Asimismo, el medio de comunicación más utilizado, es el internet, seguido de la televisión. Estos resultados, se verifican sobre la base del análisis del informante clave (Presidente de la Junta Comunal 11), que confirma que el público que participa principalmente en BA Elige, es un público joven y adulto, con conocimiento digital.

En relación a las sugerencias y solicitudes de los encuestados, se distinguen principalmente: que haya respuestas a los comentarios; la posibilidad de hacer un seguimiento al avance de las propuestas; que se enseñe al usuario, algunas formas de conseguir mayor apoyo y votación; mayor difusión de la herramienta; feedback constante; mayores incentivos a los vecinos que proponen los proyectos ganadores; más comunicación; y que se puedan votar propuestas de años anteriores, que no resultaron ganadoras, pero que obtuvieron amplio apoyo y votación.

Por otro lado, gracias a la encuesta ejecutada a los vecinos, se pudo verificar que BA Elige, establece una oportunidad para aquellas personas que no pueden participar mediante otros medios, logrando generar proyectos necesarios para mejorar la ciudad. De esta manera, y por medio de los resultados, se comprueba la hipótesis de la investigación, que hace referencia a que gracias a la herramienta digital BA Elige, aumenta la participación de ciudadanos que no se han involucrado anteriormente en la generación de propuestas.

En el mismo contexto, resulta concluyente que los intereses individuales de los vecinos, no están necesariamente relacionados a la categoría de la propuesta generada. Pues, a pesar de que los ciudadanos tienen varios intereses particulares, generalmente proponen proyectos que mejoren las condiciones de los barrios y las comunas, y que logren el bienestar común de la ciudadanía. En conclusión, esta participación conecta con el ejercicio de ciudadanía, en tanto las propuestas exceden los intereses individuales de los participantes. De esta manera, se rechaza la hipótesis planteada de que la categoría de las propuestas ganadoras, está directamente relacionada con los intereses temáticos de los vecinos.

Como última hipótesis, se planteó que BA Elige, incrementa la cercanía entre el vecino y ejecución de proyectos y políticas públicas. Esta conjetura, se afirma gracias a las opiniones

de los vecinos entrevistados, que consideran que la plataforma, a pesar de que es un método de participación complementario, también constituye una magnífica oportunidad para hacer propuestas útiles, que mejoren la calidad de vida de los habitantes de la CABA. En síntesis, este mecanismo, crea las condiciones propicias para que los ciudadanos puedan ser partícipes directos y activos en la generación de proyectos de uso público, y en efecto, colaboren en la construcción de una ciudad más inclusiva.

Posterior a los resultados obtenidos, de la fase de diagnóstico, se propuso la presentación de un Plan Estratégico Participativo específico para BA Elige. Este plan preliminar, exhibido, abarcaría el período 2021-2025 y se constituye como una base para orientar las operaciones necesarias para lograr un impacto positivo en la plataforma, y en la participación ciudadana de la CABA. Como parte del proceso, en este plan, se realizó un diagnóstico de los escenarios vinculados a BA Elige; definió los valores comunes, la misión comprometida y visión compartida; se ejecutó un análisis FODA; definió ejes, objetivos y acciones estratégicas; y se propuso un seguimiento de las actividades a través de un conjunto de indicadores y metas.

En referencia a los escenarios en los que se desarrolla la herramienta, es necesario contemplar que la situación de la pandemia y sus consecuencias en el transcurso del 2020, potencian el escenario tecnológico en la medida en que se ha generado una mayor incorporación de las herramientas digitales a la gestión de la vida diaria. De la misma forma, el escenario social, se ve modificado, ya que las interacciones a distancia se han potenciado, incluso para los adultos mayores, que representaban el grupo social más excluido de la participación en BA Elige.

En el PEP de BA Elige, se adoptaron 4 ejes principales: Gobernanza participativa, Coordinación y gestión de procesos, Comunicación y difusión, y Eje tecnológico. No obstante, estos ejes, al ser demasiado amplios, se los dividió en sub-ejes, con su objetivo particular y acción propuesta.

En este contexto, entre las acciones estratégicas más importantes, se encuentran algunas afines con la relación entre la plataforma BA Elige y las Juntas comunales. Pues, dado que los gobiernos comunales y consejos consultivos son las instituciones más cercanas a los vecinos, gracias a su proximidad geográfica y al conocimiento real de las necesidades, la administración del Gobierno de la Ciudad debe reforzar los lazos y conseguir la cooperación comunal más directa. En efecto, las áreas competentes del GCBA requieren fortalecer el



nexo, a través de la coordinación efectiva e incluir a personas representativas de cada comuna, en las distintas fases del proceso de BA Elige. De esta forma, se disminuye la distancia entre el ciudadano y el Gobierno de la Ciudad y se coordinan eficazmente las actividades de difusión, planificación, y acceso a la información. Por ello, una de las acciones propuestas para mejorar las características de la plataforma y lograr un efecto positivo en la ciudadanía, es la creación de un Observatorio de Participación Ciudadana, entre miembros de BA Elige, representantes de las Juntas Comunales y Consejos Consultivos.

Conjuntamente, resulta oportuno que se inicie una campaña de difusión para visibilizar los resultados y procesos de BA Elige en la plataforma, redes sociales y comunas y se desarrollen seminarios y talleres a grupos de interés, sobre temas de participación ciudadana, liderazgo, tecnología, plataformas de participación, redes sociales y análisis de la información. De tal forma que los vecinos conozcan las ventajas que ofrece la participación y las herramientas disponibles para que la experiencia sea satisfactoria.

Finalmente, uno de los desafíos, de cara al futuro, es que se actúe con una visión estratégica, habilitando espacios que le permitan al vecino generar recomendaciones para mejorar la iniciativa y poder responder estas demandas a modo de retroalimentación. De la misma forma, sería indispensable que se fomente el uso de tecnologías dinámicas como aplicaciones móviles que le permitan al ciudadano interesarse, participar y hacer un seguimiento de los proyectos que se ejecutan. Dichas acciones, sirven para visibilizar las posibilidades de un gobierno participativo y materializan la iniciativa de cooperación entre gobierno y ciudadanía, aumentando las oportunidades de desarrollo.

## 7. Bibliografía

- Aguilar, L. (2010). *Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar*. México: Fundación Friedrich Naumann para la Libertad. Recuperado de: [http://red.sevilladolid.mx/pdf/20150713120009871783Aguilar%20Luis\\_Gobernar%20el%20nuevo%20preceso%20de%20gobernar.pdf](http://red.sevilladolid.mx/pdf/20150713120009871783Aguilar%20Luis_Gobernar%20el%20nuevo%20preceso%20de%20gobernar.pdf)
- Alarcon, A., Straface F. (2018) Hacia un Gobierno Abierto: el proceso de adaptación del ODS 16 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Programa Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2018. Libro digital, PDF. Recuperado de: [https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/hacia\\_un\\_gobierno\\_abierto\\_proceso\\_adaptacion\\_ods16\\_caba.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/hacia_un_gobierno_abierto_proceso_adaptacion_ods16_caba.pdf)
- Ayala, T. (2014). Redes sociales, poder y participación ciudadana. *Revista austral de ciencias sociales*, (26), 23-48.
- BA Elige (s.f.). ¿Qué es BA Elige? Página oficial. Recuperado de: [https://baelige.buenosaires.gob.ar/ba\\_elige](https://baelige.buenosaires.gob.ar/ba_elige)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2019). El Ecosistema de Gobierno Abierto en la Ciudad de Buenos Aires. Un modelo generador de cambios. Recuperado de: [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El\\_ecosistema\\_de\\_Gobierno\\_Abierto\\_en\\_la\\_Ciudad\\_de\\_Buenos\\_Aires\\_Un\\_modelo\\_generador\\_de\\_cambios\\_es\\_es.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El_ecosistema_de_Gobierno_Abierto_en_la_Ciudad_de_Buenos_Aires_Un_modelo_generador_de_cambios_es_es.pdf)
- César, C y Lorenzo, S. (2010). *Open Government: Gobierno abierto*. Jaén, España: Algón Editores MMX, 2010.
- CLAD (2009). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (45), 207-224.
- Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275
- Cunill, N. (1991). *Participación ciudadana, dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados Latinoamericanos*. Editorial del CLAD-Venezuela.
- Dahlgren (2005). The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation, *Political Communication*, 22:2, 147-162

- Dirks, S., y Keeling, M. (2009). A vision of smarter cities: How cities can lead the way into a prosperous and sustainable future. *IBM Institute for business Value*, 8. Recuperado de [https://www-03.ibm.com/press/attachments/IBV\\_Smarter\\_Cities\\_-\\_Final.pdf](https://www-03.ibm.com/press/attachments/IBV_Smarter_Cities_-_Final.pdf)
- Estupiñán, A., Molina, E., Flores, S., y Martínez, J. (2016). La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 126-146.
- Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Programa Naciones Unidas para el Desarrollo. (2018). *Hacia un Gobierno Abierto: el proceso de adaptación del ODS16 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Buenos Aires. Recuperado de <https://www.undp.org/content/dam/argentina/Publications/Gobernabilidad%20Democr%c3%a1tica/PNUDArgent-Informe-ODS16-CABA.pdf>
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Secretaría General y Relaciones Internacionales, y Consejo de Planeamiento Estratégico. (2017). *Plan estratégico participativo Buenos Aires 2035: fase propositiva: cuaderno 3*. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Unidad de Coordinación.
- Grupo Banco Mundial (2017). Mensajes principales. La gobernanza y las leyes. Informe sobre el desarrollo mundial 2017. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/25880/210950mmSP.pdf>
- Haldenwang, C. (2005). Gobernanza sistémica y desarrollo en América Latina. *Revista de la CEPAL*. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/10997>
- Hallberg, K. (2017). Definición de Políticas Públicas Basada en el Conocimiento Científico y en la Evidencia. 100 Políticas Públicas para Argentina del 2030. Buenos Aires, Argentina: Libro digital. Recuperado de: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/argentina\\_2030\\_libro\\_100\\_politicas\\_.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/argentina_2030_libro_100_politicas_.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (Vol. 3). México, D. F., México: McGraw-Hill.
- Innerarity, D. (2011). ¿Qué es eso de la gobernanza? Tiempo de paz. Recuperado de: [https://globernance.org/wp-content/uploads/2015/12/Gobernanza\\_DanielInnerarity.pdf](https://globernance.org/wp-content/uploads/2015/12/Gobernanza_DanielInnerarity.pdf)

- Javaloy, F., Espelt, E., y Álvarez, J. (2001). Internet y movimientos sociales: un enfoque psicosocial. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 32(2), 31-38. Recuperado de: <http://revistes.ub.edu/index.php/Anuario-psicologia/article/view/8823/11086>
- Kemp, S. (2019). Digital 2019: Global Digital Overview. Recuperado en Octubre, 17, 2019. <https://datareportal.com/reports/digital-2019-global-digital-overview>
- Kooiman, J. (1993). *Modern governance: new government-society interactions*. Sage.
- Kooiman, J. (2005). Gobernar en gobernanza. *En La gobernanza hoy: 10 textos de referencia*, A. Cerrillo i Martínez (coord.), Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública INAP, 57-82.
- Krieger, M., Felcman, I., y Larocca, H., (2013) *Planeamiento Estratégico*. Buenos Aires. Argentina: Errepar s.a.
- Krieger, M., y Fassio, A. (2016). *Métodos y técnicas de diagnóstico e intervención en administración pública*. Buenos Aires, Argentina: Errepar.
- Krieger, M., y Herera, J (2018). *La crisis de legitimidad de los sistemas políticos*. Buenos Aires, Argentina: Errepar.
- Lahera, E. (2004). *Política y políticas públicas (Vol. 95)*. United Nations Publications.
- Latinobarometro (2018). Informe anual. Recuperado de: [file:///C:/Users/James/Downloads/INFORME\\_2018\\_LATINOBAROMETRO.pdf](file:///C:/Users/James/Downloads/INFORME_2018_LATINOBAROMETRO.pdf)
- Naciones Unidas (2015), Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Recuperado de: [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf)
- Newman, J., Barnes, M., Sullivan, H., y Knops, A. (2004). Public Participation and Collaborative Governance. *Journal of Social Policy*, 33(2), 203-223.
- O'Donnell, G. A. (1998). Horizontal accountability in new democracies. *Journal of democracy*, 9(3), 112-126.
- Organización de las Naciones Unidas. Asamblea General (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Oszlak, O., y Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto*. Red Gealc, OEA, IDRC.

- Peruzzotti, E. (2006). La política de accountability social en América Latina. Democratización, rendición de cuentas y sociedad civil: participación ciudadana y control social, 245-264. México: Editorial Universidad Veracruzana. Recuperado de: [http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/democ\\_rend\\_cuen.pdf](http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/democ_rend_cuen.pdf)
- Pinilla, R. (2006). Política Basada en la Evidencia Para la Renovación del Estado del Bienestar. XIII Encuentro de Economía Pública, Almería, 2.
- Ramió Matas, C. (2018). Inteligencia artificial, robótica y modelos de Administración pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 72, 5-42.
- Rodríguez Larreta, H. [Prensa GCBA]. (2018, Marzo 20). Rodríguez Larreta presentó la segunda edición de BA Elige [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=5GYsqfEMKNU>
- Sachs, J. y Vernis, R. (2015). *La era del desarrollo sostenible*. Barcelona. España: Deusto
- Subirats, J. (2007). Democracia, participación ciudadana y transformación social. *En Democracia participativa y desarrollo humano*, pp. 23-35.
- Texeira, M. J., Sandroni, L., y Delatin, D. (2015). De la investigación a la política pública: producción y circulación de conocimiento científico. *Nomadas* (01217550), (42). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/noma/n42/n42a09.pdf>
- Verba, S., y Nie, N. (1972). *Participation in America: Social equality and political democracy*. New York: Harper& Row.
- Vercelli, A. (2013). La participación ciudadana en la era digital. Análisis de las tecnologías digitales que se utilizan para la gestión de derechos ciudadanos. *Virtualis*, 4(7), 115-129. Recuperado de: <http://www.revistavirtualis.mx/index.php/virtualis/article/view/72>
- Vieyra, J. C. (2015). Retos de la gobernanza global en torno a los ods: perspectiva desde la sociedad civil latinoamericana. *Revista mexicana de Política Exterior*, 103. 167-187

## 8. Anexos

### Anexo I. Ejes, sub-ejes, objetivos y líneas de acción estratégicos.

Ejes	Objetivo del eje	Sub-ejes	Objetivos estratégicos del sub-eje	Programas o líneas de acción por eje
<b>1. Gobernanza participativa</b>	Combinar esfuerzos entre las diferentes fuerzas políticas y administrativas y ciudadanas en el logro de una ciudad abierta, participativa e inteligente.	1.1 Involucramiento ciudadano en las decisiones públicas.	-Generar debate público sobre temas de coyuntura	-Promoción de debates en juntas comunales y en página de BA Elige.
			-Alcanzar una gestión pública más colaborativa e inteligente	-Alianzas entre instituciones públicas, académicas y representantes del ciudadano, para generar y compartir conocimiento.
			-Enriquecer la participación ciudadana	-Proporcionar retroalimentación a los vecinos que participan en BA Elige y en las comunas a través de la comunicación constante con ellos.
		1.2 Contribución al logro de los ODS.	-Mantener un canal de dialogo y cruce constante de conocimiento entre los diversos organismos nacionales e internacionales	-Reuniones trimestrales con gobierno de la ciudad y nacional para lograr las metas y objetivos de BA Elige y colaborar en el logro de los objetivos de gobierno.
			-Difundir en las comunas la importancia de los ODS para el desarrollo de los pueblos.	-Seminario taller de sensibilización inicial acerca de la importancia de los ODS a desarrollarse en distintas comunas de la ciudad.
			-Trabajar coordinadamente a nivel local, tomando como base los lineamientos, experiencias y metodologías globales.	-Alianzas entre organismos nacionales e internacionales, centros de investigación y profesionales de distintas áreas.
		1.3 Legitimidad de las acciones del gobierno.	-Aumentar la confianza ciudadana	-Información oportuna sobre estado de propuestas y publicación clara de resultados.
			-Transparentar las acciones del BA Elige	-Campaña de difusión para visibilizar los resultados y procesos de BA Elige en la plataforma, redes sociales y comunas.
		1.4 Contribución al progreso, tras la crisis del COVID-19	-Implementar mecanismos para disminuir el impacto negativo de la pandemia	Implementar una categoría relacionada a la salud y calidad de vida de los vecinos.
			-Coordinar con organismos internacionales y con países con experiencias similares	-Alianzas entre organismos nacionales e internacionales, centros de investigación y profesionales de distintas áreas.
<b>2. Coordinación y gestión de procesos</b>	Coordinar la cooperación de los distintos actores para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.	2.1 Recursos humanos y económicos.	-Gestionar recursos para el buen funcionamiento administrativo	-Asignación presupuestaria para mejorar actividades administrativas de BA Elige.
			-Capacitar a los funcionarios de BA Elige, Juntas Comunales y consejos consultivos, sobre el la participación ciudadana, liderazgo y	-Seminarios y talleres a grupos de interés, sobre temas de participación ciudadana, liderazgo, tecnología, plataformas de participación, redes sociales y análisis de la información.

			manejo de la plataforma.	
			-Gestionar aumento de presupuesto para la ejecución de proyectos BA Elige, sin debilitar el presupuesto por comunas.	-Normar el presupuesto BA Elige para cada comuna, separado del presupuesto para cada junta comunal. Es decir, funcionar como herramienta complementaria a las funciones de las comunas y consejos consultivos.
		2.2 Transparencia.	-Garantizar el acceso oportuno a la información precisa completa y clara -Transparentar todo el proceso de BA Elige	-Presentación de datos actualizados, completos y legibles para el ciudadano.
		2.3 Cooperación entre grupos de interés.	-Identificar los actores relevantes y definir sus fuentes de poder y las relaciones actuales con la plataforma -Integrar planes, programas y acciones entre gobierno de ciudad juntas comunales y BA Elige. -Crear sistemas de vinculación efectiva con actores públicos	-Creación de un observatorio de participación entre BA Elige, representantes comunales y los consejos consultivos comunales. -Mesas de trabajo y lluvia de ideas con actores relevantes, para identificar temas críticos, antes de iniciar cada fase del proceso participativo.
		2.4 Seguimiento de resultados.	Implementar mecanismos de seguimiento de las distintas fases del proceso participativo -Habilitar mecanismos para dar seguimiento permanente a los procesos participativos -Crear y actualizar constantemente un conjunto de indicadores para conocer los resultados y corregir desviaciones.	-Encuestas y cuestionarios permanentes para identificar las opiniones y satisfacción de los vecinos con BA Elige - Encuesta de satisfacción de los vecinos en cada período de ejecución -Tablero de control de BA Elige y jornadas de evaluación anuales a través del observatorio de participación.
<b>3. Comunicación y difusión</b>	Despertar el interés de los vecinos y lograr su vinculación activa en los asuntos de interés común para la ciudadanía.	3.1 Redes sociales.	Atender las opiniones de los vecinos. -Informar sobre los resultados y propuestas exitosas Potenciar la cuenta de BA Elige en Facebook y crear una en Twitter. -Diseñar y ejecutar un plan de integral de comunicación con la ciudadanía en materia de participación y gobierno abierto	Feedback de los comentarios expresados en las redes sociales  -Campaña de difusión para visibilizar los resultados y procesos de BA Elige en la plataforma, redes sociales y comunas.
		3.2 Plataforma.	Informar a la ciudadanía sobre los	

			resultados conseguidos	
			-Ampliar la difusión de las convocatorias en BA Elige	
			-Ampliar y mejorar la presentación de la información disponible al público.	-Presentación de la totalidad de la información en BA Elige a través de estadísticas y gráficas de frecuencia.
		3.3 Juntas comunales.	-Ampliar la difusión de la convocatoria en comunas	-Campaña de difusión para visibilizar los resultados y procesos de BA Elige en la plataforma, redes sociales y comunas.
			-Ofrecer capacitación sobre participación y empoderamiento ciudadano	-Seminarios y talleres a grupos de interés sobre temas de participación ciudadana, liderazgo, tecnología, plataformas de participación, redes sociales y análisis de la información.
			-Participar en audiencias comunales.	-El observatorio creado designará una persona por comuna para que recabe todas las necesidades explicitadas por los vecinos en las juntas.
4. Eje tecnológico	Utilizar las herramientas que brinda la tecnología para fomentar la participación ciudadana y aprovechar positivamente BA Elige.	4.1 Mejoras en la plataforma.	-Capacitar a los usuarios en el uso eficiente de la plataforma.	-Implementar en la página principal un manual para realizar con éxito una propuesta.
			-Diseñar y ejecutar una Aplicación móvil de BA Elige.	-App BA Elige o integración a otra aplicación móvil existente, como mi BA.
			-Mejorar la experiencia del usuario	-Mapa en el que se seleccionen las comunas y se pueda visualizar los proyectos realizados, los más votados, los ganadores, según su ubicación geográfica.
				-Interface de usuario más amigable.
				-Nueva funcionalidad para obtener feedback de la experiencia del usuario.
			-Fortalecer el área de debates	-Mostrar el área de debates en la página inicial y anclarla con las redes sociales.
		-Incluir al ciudadano en generación de ideas de mejora.	-Hackatones para proponer ideas de mejora y un buzón de sugerencias.	
		4.2 Digitalización y transparencia de la información.	-Implementar un área para las propuestas rechazadas y las anuladas por el vecino.	-Espacio para propuestas rechazadas y las anuladas por el vecino.
			-Mostrar datos oportunos y claros.	-Mapa en el que se seleccionen las comunas y se pueda visualizar los proyectos realizados, los más votados, los ganadores, según su ubicación geográfica.
			-Mostrar los proyectos a votar y apoyar en la página inicial	-Interface de usuario más amigable.
-Abrir la opción de comentarios en etapas de apoyo y votación.	-Barra de tareas dinámica con buscador de proyectos a apoyar o votar.			

Fuente: Elaboración propia en base a la etapa de diagnóstico, Manual para la adaptación local de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Objetivos de Gobierno, Plan estratégico participativo Buenos Aires 2035 y Observatorio de la participación 2018 del Ayuntamiento de Madrid.



**Anexo II. Cuadro comparativo entre intereses individuales de los vecinos encuestados y la categoría de propuesta en BA Elige**

Encuestado	Intereses y preocupaciones individuales de los vecinos encuestados								Categoría de propuesta
	Vida saludable	Transporte	Deportes	Mascotas	Cultura	Innovación	Educación	Seguridad	
1	x	x	x	x	x	x	x	x	Plazas y Parques
2		x			x	x			<b>Educación</b>
3	x	x		x	x	x			Movilidad
4	x	x	x		x	x			Movilidad
5	x				x			x	Seguridad
6	x			x					<b>Innovación</b>
7	x	x	x		x	x			Movilidad
8	x	x	x		x	x		x	Innovación
9	x		x	x	x			x	Seguridad
10	x	x				x		x	Plazas y Parques
11	x	x	x	x	x	x	x	x	Plazas y Parques
12						x			<b>Movilidad</b>
13			x		x	x			<b>Seguridad</b>
14	x	x		x	x				Reciclado
15	x	x	x	x	x	x	x	x	Deportes
16		x		x	x	x			Mascotas
17		x				x			<b>Ferias y mercados</b>
18	x		x			x			Reciclado
19	x	x			x			x	Plazas y Parques
20			x	x	x	x		x	Cultura
21	x		x					x	<b>Movilidad</b>
22	x	x	x		x				Movilidad
23						x			<b>Deportes</b>
24					x		x	x	Seguridad
25			x						<b>Innovación</b>
26	x		x					x	Seguridad
27		x						x	Seguridad
28	x	x	x	x		x	x		Educación
29									<b>Educación</b>
30	x	x			x	x			Movilidad

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de la encuesta a vecinos

## Anexo III. Encuesta preliminar a vecinos que generan las propuestas ganadoras

26/5/2020

Estudio del perfil de los vecinos que generan las propuestas de BA Elige

### Estudio del perfil de los vecinos que generan las propuestas de BA Elige

Esta encuesta se lleva a cabo como parte del proyecto de Maestría en Gestión Pública y Desarrollo Gubernamental de la Universidad de Buenos Aires. El objetivo del estudio es recopilar datos para evaluar aspectos relacionados a los perfiles de los vecinos que generan las propuestas ganadoras de BA Elige. Aquellos indicadores obtenidos servirán para determinar la situación actual y establecer posibles oportunidades de mejora. El cuestionario se compone de un conjunto de preguntas relacionadas con el objeto que se pretende medir. Para llevar a cabo la encuesta es imprescindible su colaboración, por ello es necesario que conteste con sinceridad, objetividad y precisión. Esta encuesta es de carácter académico y confidencial.

**Indicaciones generales:** Sus respuestas deben referirse exclusivamente a su opinión.

**Instrucciones generales:** Las preguntas deben contestarse seleccionando la casilla elegida.

**Tiempo aproximado de encuesta:** de 2 a 5 minutos.

#### Datos demográficos

1. ¿Cuál es su edad actual?

*Marca solo un óvalo.*

- 15-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-en adelante

## 2. 2. Indique su sexo

*Marca solo un óvalo.*

Hombre

Mujer

## 3. 3. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

*Marca solo un óvalo.*

Primaria incompleta

Primaria completa

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Terciario/universitario incompleto

Terciario/universitario completo

Posgrado

## 4. 4. ¿Cuál es su profesión?

---

## 5. 5. ¿Cuál es su situación de empleo actual?

*Selecciona todos los que correspondan.*

Empleo asalariado

Empleo autónomo

Desempleo

Estudiante

Jubilado

6. ¿Pertenece a alguna organización social, comunal o barrial?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

### Información y comunicación

7. ¿Cuáles son las tecnologías digitales que más utiliza?

*Selecciona todos los que correspondan.*

Redes sociales (Facebook, Twitter)

Paquete Office (Word, Excel, PowerPoint)

Navegadores (Google, Yahoo, otros)

Aplicaciones de mensajería (WhatsApp,

Messenger) Plataformas de video (YouTube, Vimeo)

Otro:  \_\_\_\_\_

8. ¿Cuáles son los medios de comunicación que más consume?

*Selecciona todos los que correspondan.*

Televisión

Radio

Prensa escrita

Internet

Otro:  \_\_\_\_\_

## 9. ¿Cómo conoció acerca de BA Elige?

*Marca solo un óvalo.*

- Amigos/familiares
- Búsqueda en Internet
- Publicidad en redes
- Difusión en comunas
- Otro: \_\_\_\_\_

## 10. ¿Cuáles son sus intereses?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Vida saludable
- Transporte
- Deportes
- Mascotas
- Cultura
- Innovación
- Educación
- Seguridad

11. ¿Cuál es la categoría de su propuesta?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Innovación
- Deportes
- Mascotas
- Educación
- Cultura
- Movilidad
- Reciclado
- Plazas y parques
- Ferias y mercados
- Arte urbano
- Seguridad

#### **Satisfacción con la plataforma BA Elige**

12. ¿Ha participado anteriormente en propuestas ciudadanas a través de otros medios?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

13. ¿Cuántas veces ha participado en la generación de propuestas a través de la BA Elige?

*Marca solo un óvalo.*

- 1-3
- 4-6
- 7 o más

14. ¿Considera que el diseño de la plataforma de participación ciudadana BA Elige, es amigable con el usuario, es decir de fácil manejo?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

14.1 Explique su respuesta anterior

---

---

---

---

---

15. ¿Existe una buena comunicación entre los representantes de BA Elige y los vecinos que participan en ella?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

15.1 Explique su respuesta anterior

---

---

---

---

---

16. ¿Considera que la plataforma digital BA Elige, es suficiente para fomentar la participación en temas de interés común para los habitantes de la CABA?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

16.1 Explique su respuesta anterior

---

---

---

---

---

17. ¿Considera que su propuesta es de interés común para la sociedad (Se entiende por interés común a aquello que puede beneficiar a todos los ciudadanos)?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

17.1 Explique su respuesta anterior

---

---

---

---

---



18. ¿Cuál es su motivación a participar a través de la plataforma BA Elige?

---

---

---

---

---

19. ¿Qué mejora le aplicaría a la plataforma BA Elige para fomentar la participación ciudadana?

---

---

---

---

---

Google Formularios

## **Anexo IV Entrevistas**

Entrevista a Representantes comunales

Comuna 11

Entrevistado: Licenciado Agustín Suarez

### **¿Cuál es su rol en la comuna?**

Desde Diciembre 2019, soy el nuevo presidente de la Junta Comunal 11

### **¿Cómo define la participación ciudadana?**

Una herramienta fundamental para poder buscar mejoras en las necesidades que tienen los vecinos. Democrático y crítico.

### **¿Cuáles son los principales mecanismos de participación en la comuna?**

Reuniones con vecinos.

Consejo Consultivo comunal.

Canales donde recibimos reclamos.

### **¿Conoce la herramienta de participación BA Elige? En caso de ser positiva su respuesta.**

#### **¿Cómo la conoció?**

La conozco por haber trabajado los últimos 6 años en el gobierno de la Ciudad.

### **¿Considera que la difusión de la plataforma es suficiente?**

Considero que tiene una gran difusión, pero que el público target por conocimiento digital es el más joven y adulto, no tiene tanto acceso en la tercera edad.

### **¿Cree que los vecinos participan activamente?**

Sí, es una forma fácil y cómoda de poder pedir y votar ideas. Traer proyectos y poder viralizarlos para lograr mejor difusión.

### **¿Considera que la participación aumentó gracias a la plataforma?**

Sí, porque se logró llegar a públicos que no tienen tanto tiempo. Esto logra mayor participación hoy donde el valor del tiempo es fundamental, la plataforma permite que nuevos públicos participen. Pues, se puede hacer propuestas desde una computadora o un telefono, desde cualquier lugar.

**¿Conoce proyectos ejecutados gracias a BA Elige? Si la respuesta es positiva hábleme de ellos.**

A nivel comuna se votan necesidades concretas de espacios verdes, como mejoras en infraestructura de parques, luminarias, caniles para perros o por ejemplo un nuevo patio de juegos.

**¿Considera que la plataforma es suficiente para fomentar la participación en temas de interés común para los habitantes de la CABA? Entiéndase por interés común a aquellos proyectos que benefician a toda la ciudadanía.**

Es una plataforma más. Como mencioné antes, tiene mucha llegada a jóvenes y adultos que no disponen de tanto tiempo para acercarse presencialmente a una reunión. Es el complemento de otras herramientas, como el consejo consultivo de las comunas.

**¿Qué recomendaciones haría, para mejorar la plataforma y fomentar la participación ciudadana?**

Unificar necesidades repetidas y trabajarlas a nivel ciudad, así hacer más eficiente la inversión.

## Anexo V. Opiniones principales de los vecinos

Opiniones de los vecinos					
¿Considera que el diseño de la plataforma de participación ciudadana BA Elige, es amigable con el usuario, es decir de fácil manejo? Explique su respuesta	¿Existe una buena comunicación entre los representantes de BA Elige y los vecinos que participan en ella? Explique su respuesta	¿Considera que la plataforma digital BA Elige, es suficiente para fomentar la participación en temas de interés común para los habitantes de la CABA	¿Considera que su propuesta es de interés común para la sociedad (Se entiende por interés común a aquello que puede beneficiar a todos los ciudadanos)	¿Cuál es su motivación a participar a través de la plataforma BA Elige?	¿Qué mejora le aplicaría a la plataforma BA Elige para fomentar la participación ciudadana?
Siempre que he querido buscar algo fue de fácil acceso.	Veo que se acercan a los barrios y preguntan a vecinos, las carencias que se tiene actualmente	Me parece que es suficiente pero no sé si genera confianza hasta no ver los resultados propuestas .No creo que se genere un cambio hasta un 100% digital	Todo aquello que beneficie a los porteños, en mayor accesibilidad para expresar la necesidad de cambios. Es siempre bienvenido.	Facilidad de acceso, poder participar en cualquier momento y lugar	Programa de incentivos masivos
Es amigable, pero podría mejorar su presentación inicial, la votación y los apoyos no son fáciles de visualizar	Se comunicaron conmigo cuando resulto ganador, pero no supe si se ejecutó o no	Debe unirse y coordinarse con otros métodos de participación	La comuna necesita más seguridad y monitoreo para disminuir el delito	Mejorar cosas que puedan aplicarse para beneficiar a los habitantes de la ciudad	Permitir votación de proyectos de distintas comunas, permitir la votación a personas de GBA que realicen actividades en la ciudad, publicitar por distintos canales, mejorar la cotización de las propuestas, unificar propuestas similares.
Difícil encontrar los temas. El buscador es poco predictivo.	No hay feedback	Falta feedback	Una ciudad más segura, es mejor para todos los que viven en ella	Ver que las paradas de los buses fuera de Metrorobús están muy mal.	Creo que nada.
Porque es sumamente intuitiva	Porque a mi modo de ver no hay comunicación	Debería tener mejor difusión	porque lo considero así	Lograr mejoras en nuestras vidas	Feedback
No es tan amigable pero no tuve problemas	No hubo comunicación directa	No llega a todos, no todos pueden proponer proyectos	Seguridad en flores	Intentar llevar a cabo un proyecto que teníamos hace años	Hacerla más directa. Crear un usuario, esperar un mail que muchas veces no llega para recién volver a entrar para dar apoyo y luego unos meses después recién votar no es muy ágil. Propongo que si se coloque el DNI para que no voten más de una vez, pero no crear un usuario cuando la mayoría nunca más lo volvería a usar y hace que la gente quede en el camino y abandone.

Tenés varios pasos y hay mucha gente que no entiende dichos pasos y queda su voto en camino.	No se contactaron con nosotros por ningún medio y el proyecto fue aprobado.	No llega a todos. Solo a personas que tienen acceso y manejo de internet	Nuestro proyecto es el de una plaza inclusiva	Espacio para nuestras mascotas positivo para los amante y no amates de perros	Esta encuesta me sorprendió en momentos de alta ocupación para mí.... prometo volver a visitarla y ver algo.... la verdad que me estaba olvidando de ella.... retomare....
Simple y concreta	Se entiende lo que se envió. Suficiente.	Son conceptos claros	Para una mejora notable debe ser para un gran grupo de gente	Que las condiciones de vida en CABA mejoren. Que sea una ciudad con ciudadanos más civilizados. Puedo comparar con otras sociedades....	Que lo que se comenta y aporta sea respondido
Ahora no recuerdo bien.... pero no era tan amigable....	Nunca recibí comunicaciones o no se hacían notar.	Creo que es muy buena la idea y la defino como complementaria. Hay que seguir educando al pueblo.... usen todos los medios	Hice varias y de distinta naturaleza. no puedo mezclarlas en esta respuesta	Mejorar el lugar donde vivimos	Ver una respuesta o la situación en la que se encuentra el pedido de alguna mejora.
Es intuitiva.	Recibo emails actualizando el estado de las propuestas	Es una buena iniciativa.	Todas las propuestas son para el bien de una comuna	Ayudar desde mi posición para las mejoras que se quieran realizar	Ver un proceso de cómo va avanzando mi propuesta y poder hacer un seguimiento
No tuve problemas para generar la propuesta	Se acercan a los barrios y preguntan las necesidades pero no sentí mucho apoyo en mi caso	Aunque no es suficiente, se puede mejorar	La seguridad en mi barrio es indispensable	Mejorar el barrio	Mas difusión, para mayor cantidad de votos
Fácil accesibilidad y opciones específicas que hacen más fáciles las elecciones	Se comunicaron conmigo vis telefónica y correo electrónico	Buscan una participación activa	Busca el beneficio del barrio, con 5 facultades, con mucho tránsito en el día, y solo vecinos por la noche	Mejorar mi entorno	Apilar por tópicos. Hay cientos de pedidos de semáforos: bueno agrupan semáforos, veredas rotas y esas cuestiones en diferentes bloques.
Es muy simple.	No hubo nunca comunicación, únicamente mails generados automáticamente.	Creo que es de alcance masivo, que con voluntad se puede acceder.	Mi propuesta fue mejorar las paradas de los colectivos, así que es de interés común.	Usar el poquito presupuesto que los vecinos podemos decir sobre.	Saber cada tanto via mail cuantos votos ha tenido la propuesta o conocer comentarios de la gente acerca del proyecto.
No me resultó difícil subir mi propuesta a la página. La página era clara y amigable	Nunca supe cuánta gente apoyó mi propuesta ni tuve alguna devolución acerca del proyecto. Ni positiva ni negativa	Es algo sencillo con la cual uno puede sentirse parte de la Ciudad y sentir que el gobierno escucha sus opiniones y necesidades.	El deporte es algo importante para toda persona. Independientemente de edad o sexo. Y en mi propuesta además se conectan no solo la salud a través del deporte sino también la expresión cultural a través del arte.	Simplemente me pareció una buena oportunidad para presentar un proyecto que creo beneficiaría a mucha gente con la misma pasión por las artes circenses como yo la tengo.	Mayor difusión. Mayores incentivos a los participantes. Que haya más comunicación.
Fue sencillo	No, debería haber más encuestas y más promoción de la plataforma BA elige.	Siempre que se puedan ver resultados será suficiente.	Mi propuesta contemplaba a usuarios de la línea B	Mejorar la calidad de vida y las posibilidades en la ciudad	Que nunca se borre las propuestas vieja y que sigan

Fue de fácil uso. Es autogestionable, de fácil acceso. Bien delimitadas las categorías a poner o votar	se comunicaron conmigo por teléfono y estuve en la ceremonia	Muchas de las personas que hacen propuestas no tienen habilidades tecnológicas, el mecanismo de apoyos y votación no es muy efectivo.	Porque todos pueden disfrutar del deporte al aire libre	Que se mejore el barrio que le hace falta como poner más luz Gral. artigas 5800 hasta 5100	La no registración en la plataforma para subir propuestas. permitir subir la propuesta y poner un dato de contacto o correo electrónico
No presenta dificultad en el uso.	Nunca se pusieron en contacto conmigo, ni agradecieron el tiempo que me tomé.	Se deberían hacer encuestas anónimas a cada vecino sobre los temas que más le preocupan.	Si, dado que se reduciría la delincuencia.	Crear espacios participativos para el barrio. Sinergia y sentido de pertenencia. Comunidad.	A la plataforma en si ninguna, necesita más difusión para que la gente la conozca
Debería ser más integrada por tópico y buscar las más votadas y tratar de sumar las que son repetitivas	Los mecanismos no pasan de algunos mails automáticos, no hay información de seguimiento sobre las propuestas ganadoras (el año anterior mi propuesta fue una de las ganadoras y de las más votadas del sitio, incluso me invitaron a la ceremonia de cierre junto con las otras propuestas más votadas y luego de eso solo me llamaron una vez bastante tiempo después para decirme que se iba a realizar y que me iban a avisar pero no recibí más comunicaciones. El sistema tampoco avisa cuando van pasando las etapas y hay que revisar en la plataforma para ver qué pasó con las propuestas.	Permite llevar propuestas de los ciudadanos a que se puedan hacer realidad. Quizás no estamos tan conectados con el ámbito gubernamental, por lo que BA Elige es una posibilidad accesible y factible.	La propuesta consistía en habilitar estacionamientos seguros para bicicletas en la vía pública, en las cercanías a las estaciones de subte, principalmente las cabeceras y estaciones de trenes. De esta forma, los ciudadanos pueden acercarse en bici al tren o subte y reducir el uso del auto. Se reducen tanto las emisiones de co2 cómo el deterioro del asfalto y el caudal de tránsito. Además favorece la actividad física de los habitantes y disminuye el sedentarismo. Una población saludable, genera menor gasto en salud pública. La seguridad puede ser brindada por un guardia, tipo guardia Urbana. Cómo mínimo debería haber en las cabeceras de subtes y en todas las estaciones de tren.	Emitir sugerencias en virtud que habito y transito la ciudad a diario	Que se enseñe al usuario, el cómo conseguir mayor apoyo y votación
El uso para el registro y carga de la propuesta es sencillo, los mecanismos para la difusión y votación de las propuestas son un poco más complejos, tampoco hay un mecanismo sencillo para detectar propuestas similares y su unificación.	En mi caso, cuando hice mi propuesta, se comunicaron telefónicamente para ahondar más en los detalles.	Es difícil lograr la participación, pasa en todos los niveles (por ejemplo en asambleas de consorcios donde la participación suele ser escasa). Quizás sea conveniente impulsarla mediante presencia en parques o lugares donde las personas asistan. Se deben instrumentar otros medios de difusión	Si, considero que las inquietudes que me surgen se dan en el ámbito del común y son cosas que pueden surgirle a los demás.	Mejorar la movilidad de los ciudadanos y la salud. Reducir el impacto ambiental de los transportes q genera contaminación del medio ambiente.	Una pestaña que permita el seguimiento de los proyectos

## Anexo VI Página principal de BA Elige



Fuente: <https://baelige.buenosaires.gob.ar/>

## **Anexo VII. Tips para crear mejores propuestas**

### **Arte Urbano**

- ¿Tenés pensado proponer un mural para tu barrio o comuna? Tené en cuenta que puede ser en persianas, edificaciones completas y fachadas grandes o medianas.
- Si estás pensando en un festival de arte urbano, te contamos que podrá realizarse por única vez, ya que no debe implicar un gasto corriente, ni superar el presupuesto asignado para la comuna que elijas.
- ¡No olvides ser creativo!

### **Cultura**

La Ciudad cuenta con muchos espacios culturales. Podés proponer nuevos usos para ellos, ponerlos en valor y mejorar las actividades que ya existen.

¿Te gustaría que hubiese más talleres y bibliotecas ambulantes que fomenten la lectura? Existen muchos espacios donde podrían realizarse (como por ejemplo, espacios verdes y museos).

¿Sabías que el año pasado ganó una propuesta en Comuna 12 para instalar en teatros ayuda para hipoacúsicos?

### **Deportes**

Si estás pensando en proponer actividades al aire libre, recordá que podés sumarle espacios de guardado de objetos personales.

Podés sumar actividades deportivas inclusivas.

Para las propuestas de puesta en valor de espacios deportivos, especificá qué club o espacio te gustaría restaurar.

### **Educación**

Recordá especificar el nombre de la escuela, número y la dirección.

El uso de energías renovables es muy importante. Tenelo en cuenta a la hora de crear tu propuesta.

### **Ferias y mercados**

¿Le falta algo a la feria de tu barrio? Recordá que podés pedir sumar nuevos productos.

Si tu barrio tiene una excelente FIAB, ¡Proponé que tu barrio vecino tenga una igual!

### **Innovación**

La ciencia y la tecnología son parte de esta categoría.



Si estás pensando en sumar un Punto BA WIFI, recordá que deben ser colocados en sitios concurridos.

No te olvides que podés sumar funcionalidades nuevas a aplicaciones móviles que ya están activas.

### **Mascotas**

¿Pensaste en nuevas temáticas para campañas de concientización? ¡Se súper creativo!

¿Querés proponer algo distinto para los móviles veterinarios existentes? Pensá qué tipo de servicios y horarios de atención preferís.

### **Movilidad y tránsito**

Si querés proponer nuevas ciclovías recordá especificar barrio, comuna o zonas a conectar.

A la hora de proponer señalización electrónica en paradas de colectivos, tené en cuenta que sean paradas de importante caudal de pasajeros.

¡Mejoremos el transporte público de la Ciudad! Podés proponer la realización de plataformas de espera para paradas del colectivo.

### **Plazas y parques**

Si propones ideas sobre paisajismo, no te olvides que las plantas necesitan un sistema de riego.

¿Querés renovar la plaza de tu barrio generando nuevos espacios de recreación? Podés tener en cuenta la implementación de juegos inclusivos.

La vanguardia es la utilización de energías limpias ¿Pensaste en que se pueden utilizar en las plazas y parques de la Ciudad?

La puesta en valor de una plaza incluye la recuperación de la superficie verde, incorporación de nuevos usos (canchas, postas aeróbicas, mesas, bancos), el acondicionamiento del patio de juegos, entre otras cosas.

### **Reciclado**

Podés proponer nuevas formas de concientización sobre el reciclado e incorporarlo en ámbitos como: escuelas, plazas, etc.

### **Seguridad**

Existen distintas iniciativas en las comisarías de la Ciudad, así como talleres y capacitaciones, podés sumar tus ideas.

¿Sabías que podés proponer instalar nuevas cámaras de seguridad?