

COLECCIÓN  
MENSAJES

# Voces ciudadanas 25 años

Una metodología de participación  
al servicio de la ciudadanía

Beatriz Elena Marín-Ochoa y  
Juan Guillermo Bedoya-Jiménez  
Compiladores





## Autores

Beatriz Elena Marín-Ochoa

Juan Carlos Ceballos Sepúlveda

Joaquín Alonso Gómez Meneses

Juan Esteban Mejía Upegui

Juan Guillermo Bedoya-Jiménez

Óscar Eduardo Sánchez García



**Voces ciudadanas 25 años.  
Una metodología  
de participación al servicio  
de la ciudadanía**

307.76  
M339

Marín-Ochoa, Beatriz Elena, compiladora

Voces ciudadanas 25 años. Una metodología de participación al servicio de la ciudadanía / compiladores Beatriz Elena Marín-Ochoa y Juan Guillermo Bedoya Jiménez -. Medellín: UPB, 2024.  
235 páginas (Colección Mensajes).  
ISBN: 978-628-500-135-2

1. Periodismo – Aspectos sociales 2. Periodismo cívico 3. Periodismo urbano

CO-MdUPB / spa / rda  
SCDD 21 / Cutter-Sanborn

- © Beatriz Elena Marín-Ochoa
- © Juan Carlos Ceballos Sepúlveda
- © Joaquín Alonso Gómez Meneses
- © Juan Esteban Mejía Upegui
- © Juan Guillermo Bedoya-Jiménez
- © Óscar Eduardo Sánchez García
- © Editorial Universidad Pontificia Bolivariana  
Vigilada Mineducación

#### **Colección Mensajes**

#### **Voces ciudadanas 25 años. Una metodología de participación al servicio de la ciudadanía**

ISBN: 978-628-500-135-2 (versión digital)

DOI: <http://doi.org/10.18566/978-628-500-135-2>

Primera edición, 2024

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social-Periodismo

Grupo de Investigación Comunicación Urbana -GICU-. Proyecto: Estado del arte de la investigación en perspectiva de los estudios en comunicación y ciudad realizadas por investigadores colombianos sobre ciudades. Radicado: 082C-05/18-17

**Gran Canciller UPB y Arzobispo de Medellín:** Mons. Ricardo Tobón Restrepo

**Rector General:** Padre Diego Marulanda Díaz

**Vicerrector Académico:** Álvaro Gómez Fernández

**Decano de la Escuela de Ciencias Sociales:** Omar Muñoz Sánchez

**Director de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo:** Juan David Suárez Vera

**Coordinadora (e) editorial:** Maricela Gómez Vargas

**Producción:** Ana Milena Gómez Correa

**Diagramación:** Editorial UPB

**Ilustración portada:** Memo Ángel, Fotografía: Centro de producción audiovisual, CPA, UPB

**Corrección de estilo:** Cristian Suárez

#### **Dirección Editorial:**

Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 2024

Correo electrónico: [editorial@upb.edu.co](mailto:editorial@upb.edu.co)

[www.upb.edu.co](http://www.upb.edu.co)

Medellín, Colombia

**Radicado:** 2307-03-04-24

Prohibida la reproducción total o parcial, en cualquier medio o para cualquier propósito sin la autorización escrita de la Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

# Contenido

<b>Prólogo</b> .....	<b>7</b>
Federico Medina Cano	
<b>Una sumatoria de voces</b> .....	<b>18</b>
Juan Guillermo Bedoya Jiménez	
<b>¿Cómo reconstruir la conversación?</b>	
<b>Una metodología para escuchar las voces</b> .....	<b>42</b>
Beatriz Elena Marín Ochoa	
<b>Un cuarto de siglo escuchando.</b>	
<b>Retrospectiva de <i>Voces ciudadanas</i></b> .....	<b>49</b>
Joaquín Alonso Gómez Meneses y Juan Esteban Mejía Upegui	
<b>Una historia marcada</b>	
<b>por la ciudadanía de a pie. Las voces fundadoras</b> .....	<b>112</b>
Juan Carlos Ceballos Sepúlveda	
<b>El reto de continuar las discusiones públicas.</b>	
<b>Las voces académicas</b> .....	<b>136</b>
Juan Carlos Ceballos Sepúlveda	
<b>Voces que alientan a continuar.</b>	
<b>Los patrocinadores de la metodología</b> .....	<b>167</b>
Beatriz Elena Marín Ochoa	

Un entramado de medios para escuchar las voces. Los medios de comunicación, los grandes aliados .....	184
Beatriz Elena Marín Ochoa	
El ePARTEDI o el desarrollo para escuchar y leer las voces ciudadanas en los territorios digitales .....	202
Óscar Eduardo Sánchez G.	
Voces de Futuro.....	217
Juan Guillermo Bedoya	
Voces ciudadanas por un aire saludable.....	221
Anexos	
Voces ciudadanas calidad del aire.....	222
Voces ciudadanas Novaventa.....	229
Sobre los autores.....	235

# Prólogo }-----

*Federico Medina Cano*<sup>1</sup>

“En su belleza y fealdad, sus alegrías y sus miserias y en lo desconcertante, desordenado de su complejidad y sus contradicciones, las ciudades son un retablo de la condición humana” (Wilson, 2022, p. 19).

El mundo contemporáneo es un universo atravesado por un giro epistemológico, por una serie de cambios en el plano de la *cultura*; en el orden del pensamiento y del lenguaje y de la manera como el hombre se representa la realidad; en el plano de la producción y del consumo; y en la forma de entender la política. Es una época en la que los parámetros con los que tradicionalmente se interpretaban los fenómenos sociales, se evaluaban las dinámicas sociales y se diseñaban las formas de intervención, ahora se cuestionan y se replantean.<sup>2</sup>

---

1 Magíster en Artes y ciencias de Washington University (St. Louis Missouri). Docente investigador del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU), de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB).  
Correo electrónico: [federico.medina@upb.edu.co](mailto:federico.medina@upb.edu.co)

2 Para el análisis más amplio de este proceso ver el artículo: “La posmodernidad: una nueva sensibilidad” (Medina Cano, 2010).

Pero ¿qué entendemos por cultura? Todo lo que, más allá del orden biológico, le da a la vida, a la existencia y a la actividad del hombre forma y sentido. Es “la organización social de significados, interiorizadas por los sujetos en forma de representaciones” (Giménez, 2007, p. 49). Corresponde al modelo de realidad; al conjunto de esquemas y conceptos, de creencias, símbolos, informaciones y opiniones a través de los cuales los sujetos definen y comprenden su mundo, interpretan su existencia, expresan sus sentimientos, dan forma a sus ideas y a sus conceptos sobre la sociedad; y dan sentido a sus acciones y al contexto en el que están situados (social y naturalmente). La cultura le proporciona a los individuos los elementos necesarios para actuar en el mundo, para desempeñarse como sujetos, para reconocer las particularidades del lugar que ocupan en la sociedad y para explorar las posibilidades reales del entorno que lo rodea y lo determina.

La cultura es colectiva y pública, es decir, es objetiva y se expresa en formas institucionalizadas. Está determinada por la sociedad y la época (la historia), y, al mismo tiempo, determina el momento y la época (la marca y señala). Es arbitraria y convencional. Es transversal: en cuanto hecho semiótico está en todas partes. Penetra todos los aspectos de la vida social: de la economía a la política, de la alimentación a la sexualidad, de las artes a la tecnología, de la salud a la religión. Está presente en el mundo del trabajo, en el tiempo libre, en la vida cotidiana, en las ceremonias y los rituales, en las rutinas, en la organización de la familia, en la cúspide y en la base de la jerarquía social y en las relaciones interpersonales que constituyen el terreno propio de toda colectividad.

En la actualidad, el conjunto de representaciones con el que se interpreta la realidad está cambiando. Hay una serie de procesos de la historia reciente que están modificando el modo de organizar la realidad y de interpretarla. La globalización, el



avance de las tecnologías de la información y la comunicación y el crecimiento de las ciudades (con los cambios notorios en los procesos de sociabilidad) son algunos de estos procesos.

La globalización introduce una nueva perspectiva y una nueva percepción del territorio: la vivencia de un mundo sin límites y sin muros. La globalización desplaza las fronteras y achica las distancias, integra a las naciones y a las regiones; pone a circular (virtual y físicamente) las ideas y las personas; unifica los gustos, las preferencias, las pautas culturales y sociales. Y para facilitar la movilidad, divulga un lenguaje internacional de signos, un lenguaje icónico global de logotipos y símbolos que le permite al hombre moverse con rapidez por contextos diferentes y en situaciones culturales ajenas.

Otro de los fenómenos que atraviesa esta época es la revolución informática y de las telecomunicaciones. Las tecnologías de la información y la comunicación se imponen sobre los esquemas de la comunicación grupal tradicional. Se producen, de esta manera, cambios notorios en la producción de la información, en su procesamiento y transmisión (se transmiten datos e ideas al instante y su acceso es simultáneo y en todo el mundo). La incorporación de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana y en el sistema productivo genera en el orden social un cambio notorio en el ritmo del consumo y la producción, y de las condiciones de vida. Como una de las consecuencias, el tiempo cambia, sufre un proceso de aceleración, de aumento de la velocidad, que hace que el presente deje de serlo inmediatamente, es decir, que lo actual deje de ser actual. Se impone como símbolo de la época la celeridad, el apresuramiento en todos los campos: en la movilidad económica (en los mecanismos de producción y consumo), en el intercambio de informaciones (la producción y almacenamiento de información), en la circulación laboral y el flujo tecnológico. Y en el contexto de la producción, se impone la cultura de la fugacidad, de lo inme-

diato, alimentada por los cambios constantes de los patrones de consumo. La oferta mayor en el mercado es de productos, lugares e imágenes desechables (de *usar* y *tirar*).

## La vida de las ciudades

En este orden de ideas, ¿cómo se podría definir la ciudad?, ¿por qué es importante hablar de ciudad y de cultura urbana?, ¿qué tipo de sociabilidad se encuentra en las ciudades actuales?, ¿cuáles son las formas de convivencia y de interacción en el medio urbano? La ciudad es un asentamiento humano caracterizado por una alta densidad de población. Es el espacio de lo múltiple, lo diverso, lo heterogéneo. En ella se entrelazan vidas y proyectos de sociedad que proceden de los lugares más disímiles. En su interior están reunidos grupos de la más variada procedencia; todos ellos con su cultura, su estilo de vida, su modo de inserción en el territorio, sus lenguajes y formas de expresión (su manejo de la palabra y del cuerpo), su simbología, sus formas de sociabilidad, su sentido del trabajo, sus prácticas comerciales y las formas de consumo que les son propias. En ella conviven las diferentes clases sociales (las clases altas o grupos hegemónicos con sus diferentes fracciones), la pequeña burguesía (las clases medias), y la amplísima franja de los sectores populares (los sectores subalternos), los grupos étnicos, las minorías (los migrantes y desplazados), los grupos originarios y las subculturas juveniles.

No es un *cuerpo fósil* detenido en el tiempo, ni un organismo en reposo. Es una entidad viva en continua transformación, que se renueva permanentemente, que se rehace en la cotidianidad, en el cruce y los encuentros de las personas que la habitan. Es un ser viviente que, para tener una idea aproximada de las fuerzas interiores que le dan vida y que la diferencian de otras ciudades, necesita armar su historia, desde su génesis

(su pasado), en el fluir del presente, hasta los proyectos de sociedad que se gestan en su interior (la ciudad soñada por sus habitantes, las utopías y modelos de sociedad) y que de alguna manera determinan su futuro. Es una *realidad social* que no se agota en una función (ciudad minera, pesquera, ciudad portuaria, ciudad balnearia, etc.). Es una realidad plural que puede cumplir varias funciones desde la dinámica y la lógica que se le mire.

“La ciudad es siempre muchas fundándose a cada instante; no es, está siendo. Y así siendo muchas a la vez, se construye en el entrecruce y superposición de planos y cartografías que emergen y desaparecen a cada momento, pero que mutan y se repiten con mediana frecuencia, con insistencia. En su repetición se funda su constitución persistente; y, sin embargo, ahí emerge también su diferencia, de igual manera constituyente” (López, 2018, p. 148). También, las ciudades son “zonas volátiles, inmersas en un incansable proceso de cambio y adaptación” (Wilson, 2022, p. 19). No son perfectas, ni son comunidades armónicas, que crecen ordenadamente sobre el territorio y responden con exactitud a las pautas trazadas por los planificadores. “El orden, lo metódico, es, en esencia antiurbano” (Wilson, 2022, p. 21).

En ella conviven lo global y lo local: la ciudad diseñada por el mercado (la ciudad del turismo y la industria cultural) y la ciudad de la tradición (anclada en el pasado), la ciudad excluyente (segmentada) y la ciudad en la que operan procesos de inclusión (que reúne a grupos de población), la ciudad de los medios (de los titulares) y la que toma forma en las narrativas populares, en los relatos de los grupos subalternos. En su interior se encuentran, se cruzan, la ciudad de las estabildades, la seguridad y los movimientos recurrentes, y la ciudad del desarraigo, de las inestabildades, la ciudad fragmentaria y dispersa, en la que cohabitan ciudadanías diferentes.

## La *polis* griega y el origen de la democracia

El origen de la ciudad en Grecia va de la mano de la política y de los inicios de la democracia. En la ciudad se produce el cambio y se desarrolla la concepción democrática fundada sobre la opción del disentir, del reconocimiento de las diferencias. Nace como el espacio del diálogo y, a su vez, del conflicto (del choque de percepciones y miradas sobre la realidad social). Es el lugar “donde los sujetos han podido encontrarse y asociarse para mejorar sus condiciones de vida de forma común” (Alguacil, 2008), desde el diálogo y la confrontación. Es un espacio en el que los modos de comportarse, de habitar, de participar en las dinámicas del día a día, de convivir, se rehacen y se transforman por acuerdos o desacuerdos entre las partes, entre los grupos y la administración (por las luchas o las formas de resistencia). En este proceso de la gestión compartida está el germen de la política.

Aristóteles, en el libro primero de su texto dedicado a la política, hace una doble afirmación: primero, asegura que la *polis* es una *comunidad* natural, y, segundo, que el hombre por naturaleza es un ser sociable, un animal que vive en comunidad, un ser político.<sup>3</sup> El hombre no puede vivir aislado y sin contacto con otros. Es un ser gregario, un ser social, que vive en comunidades organizadas políticamente, que se asocia con otros individuos o grupos de individuos (familias, clanes) en función de objetivos comunes. Es por naturaleza un “animal de ciudad”.

El hombre posee la capacidad de relacionarse políticamente, es decir, de crear sociedades y organizar la vida en

---

3 “La comunidad perfecta de varias aldeas es la ciudad, que tiene ya, por así decirlo, el nivel más alto de autosuficiencia, que nació a causa de las necesidades de la vida, pero subsiste para el vivir bien... Dado esto es evidente que la ciudad es una de las cosas naturales, y que el hombre es por naturaleza un animal social” (Aristóteles, 1988, pp. 49-50).

comunidades, en ciudades. “La *polis* es la ciudad como comunidad política” (Campillo, 2014, p. 172), es el modelo ideal de organización y administración democrática del poder. Es el espacio cívico y político ideal, el modelo de vida que resulta de la creatividad cultural, jurídica y social de los ciudadanos, del acto de llegar a conclusiones que beneficien a todos por encima de las fricciones, los desacuerdos o los conflictos de intereses.

La ciudad en Grecia era una reunión de individuos que se concebían a sí mismos como sujetos deliberativos (diversos, heterogéneos y distintos), como *ciudadanos* comprometidos con el *gobierno* de la ciudad, con la búsqueda del bienestar común a pesar de las diferencias. La participación es la que le permite al habitante de la *polis* acceder al estatus de ciudadano (sin participación no hay ciudadanía). La ciudad produce comunicación, vínculo entre los sujetos y, como resultado de esto, conocimiento (cambio en la percepción de los hechos), innovación y transformación. La *polis* es la condición histórica para que el hombre como ser político exista, y es el modelo de sociedad al que se llega después de las discusiones e intercambios de pareceres, es la sociedad que resulta de la deliberación de los ciudadanos sobre la conveniencia de las leyes, sobre los asuntos de interés colectivo, sobre el bienestar y las normas de convivencia.<sup>4</sup>

El hombre es un animal dotado de *logos*. El hombre *habla*, esto es, se puede comunicar a diferentes niveles de complejidad con sus iguales: en la palabra pone en juego sus sentimientos, emociones y pensamientos.<sup>5</sup> Por esta razón, es un ser que se

---

4 “Los mapas tienen que mostrar los conflictos, las desigualdades, las asimetrías, la vibración que hay en las ciudades” (Antonio Lafuente, como es citado en Abad, 2014).

5 “El hombre es el único animal que tiene la palabra. Pues la voz es signo del dolor y del placer, y por eso la poseen también los demás animales, porque su naturaleza llega hasta tener sensación de dolor y

afirma como hombre, que construye la diferencia (frente a las otras especies) en el uso que puede hacer de la palabra. Además, en el hombre la palabra está vinculada al *nous*, a la inteligencia, a la facultad de conocer, tanto al conocimiento pragmático (particular y concreto) como al conocimiento esencial, al conocimiento teórico. El hombre es un *ser racional*, es un ser consciente de su existencia, y de la de sus pares (de los "otros"), que tiene la capacidad para pensar, reflexionar, discernir sobre lo que le ocurre a él y a sus pares, de construir conocimiento sobre lo que les pasa. Tiene la capacidad de distinguir lo bueno de lo malo, lo virtuoso de lo inmoral, lo positivo de lo negativo.

La *polis* es la organización social que resulta del actuar y del hablar juntos, de la discusión y del intercambio de pareceres, de los contrastes entre la diversidad de percepciones que se tienen de la realidad social. En la ciudad, la cosa pública deja de ser una cuestión privada que concierne a unos pocos, una temática que recae sobre las voluntades de una minoría o sobre los individuos que detectan el poder. Las decisiones que conciernen a todos deben ser tomadas por la comunidad, por el mayor número posible de ciudadanos.

¿En qué lugar de la ciudad se reunían los ciudadanos? ¿Cuál era el espacio propio para esta actividad? ¿Cuál espacio en la ciudad representaba lo público? El espacio público definitorio de la *polis* como comunidad ciudadana fue el *ágora*. Este nació con ella, era su centro, física y simbólicamente. Era el corazón palpitante de la *polis*. Era un lugar abierto de

---

placer e indicársela unos a otros. Pero la palabra es para manifestar lo conveniente y lo perjudicial, así como lo justo y lo injusto. Y esto es lo propio del hombre frente a los animales: poseer, él solo, el sentido del bien y del mal, de lo justo y lo injusto, y de los demás valores, y la participación comunitaria de esas cosas constituye la casa y la ciudad" (Aristóteles, 1988, p. 51).

reunión, por el que se podía circular sin restricciones, y en el que no había limitaciones para permanecer en él. Era el espacio público por excelencia, el terreno común, la zona de la ciudad accesible a todos donde tomaba forma la sociedad cívica. En el ágora emergía la energía colectiva de la ciudad: se comerciaba, se intercambian bienes, se realizaban transacciones, se daba rienda suelta a la lúdica cotidiana (el ciudadano jugaba y se divertía), se escuchaban las noticias sobre la comunidad, se intercambiaba información, y se discutían los asuntos que tenían que ver con la administración de la ciudad, con la vida y la dinámica de la *polis*. En ella estaban ubicadas las sedes de las principales instituciones políticas y administrativas, y donde se reunían los ciudadanos en asamblea.

## Voces ciudadanas

La ciudad es el espacio del conflicto, de la confrontación, pero también del encuentro de las diferencias y las divergencias. En la interacción de los sujetos, en el diálogo que parte del reconocimiento de los distintos agentes y de sus diferentes visiones de lo público, de la existencia de disidencias políticas y culturales, se construye la idea de ciudad. En definitiva:

La ciudad se origina a partir de la copresencia de seres humanos diferentes... es una forma específica –sin duda hasta ahora la más completa– de establecer, organizar y reproducir la coexistencia entre los seres humanos... La ciudad fue consecuencia, en primer término, de un proceso de intercambio cultural entre los seres humanos. (Giglia. 2001, p. 802)

*Voces ciudadanas* es un proyecto que busca reconstruir en la ciudad un espacio público, volver a la ciudad como un espacio político, y propiciar el debate entre los diferentes ac-

tores, sin negar la existencia de voces disidentes, ni vetando a los grupos que están al margen del orden social existente. Es una metodología que crea un *nuevo espacio público* (un ágora) para que los ciudadanos de diferente rango social y condición dejen oír su voz, participen en igualdad de condiciones, al lado de los grupos socialmente dominantes. No es una propuesta que borra los enfrentamientos ni los procesos de exclusión que están en el fondo de la ciudad capitalista. Es una propuesta que visualiza las contradicciones que existen al interior de la ciudad y subraya la distancia entre los grupos excluidos y los que detentan el poder. Y recupera, para el habitante de la ciudad, el sentido de ser ciudadano, es decir, de ser un sujeto que tiene voz, y que puede expresar lo que piensa. Habitar la ciudad supone participar en el debate, en la confrontación de ideas, en la discusión sobre los asuntos públicos.

El proyecto *Voces ciudadanas* nace como una nueva metodología que recupera para sus habitantes en la ciudad el sentido de lo público (como lo pensaban los griegos). El espacio público es un territorio que es de todos, por el que todos pueden transitar y en el que todos pueden ser escuchados. El proyecto es una propuesta que busca visibilizar las diferencias, las no coincidencias, que muestra la ciudad como un tejido hecho de apropiaciones y maneras de habitar la ciudad que se cruzan, que, aunque corren en sentidos opuestos, se encuentran en un punto. Es una manera de visualizar las percepciones, las interpretaciones, las lecturas que los diferentes *actores sociales* hacen de los hechos, de los procesos que forman parte de la vida de la ciudad y que de alguna manera los implican (los incluyen), y los afectan. Además, es una nueva forma de consignar la historia de la ciudad, de armar su relato con las lecturas, los juicios y las valoraciones sociales que los diferentes actores tienen de los hechos.

Es un proyecto que parte del reconocimiento de que es posible el disenso, la no coincidencia. Si descomponemos la



expresión y buscamos en las palabras las unidades mínimas de sentido (los semas) al interior de la organización social y hacia el exterior.

## Referencias

- Abad, M. (2014). *Lo importante de un mapa no es lo que muestra, es lo que esconde*. Yorokobu. <https://www.yorokobu.es/mapas/>
- Alguacil G., J (2008). Espacio público y espacio político. La ciudad como lugar para las estrategias de participación. *Polis*, (20). <http://journals.openedition.org/polis/3499>
- Aristóteles. (1988). *Política*. Gredos.
- Campillo, A. (2014). Animal político. Aristóteles, Arendt y nosotros. *Revista de Filosofía*, 39(2), 169-188.
- Giglia, A. (2001). Sociabilidad y megaciudades. *Estudios Sociológicos*, XIX(57), 799-821.
- Giménez, G. (2007). *Estudios sobre la cultura y las identidades*. In-cocult.
- López, B. (2018). La ciudad como experiencia y acontecimiento (hacia una ontología de la ciudad). *Andamios*, 15(38), 141-161. <https://doi.org/10.29092/uacm.v15i38.655>
- Medina Cano, F. (2010). La posmodernidad: una nueva sensibilidad. *Escritos*, 18(41), 492-540.
- Wilson, B. (2022). *Metrópolis. Una historia de la ciudad. El mayor invento de la humanidad*. Penguin Random House.

# Una sumatoria de voces

Juan Guillermo Bedoya Jiménez<sup>1</sup>

Ilustración 1. Sumatoria de voces



Fuente: Elaboración propia.

1 Comunicador Social y Periodista y magíster en Desarrollo de la Universidad Pontificia Bolivariana. Docente de cátedra de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Pontificia Bolivariana. Ha publicado artículos y ha participado en investigaciones asociadas al programa *Voces ciudadanas*. Cuenta con experiencia como comunicador, editor y coordinador de estrategias, programas y unidades de comunicación en el sector público y privado. Correo electrónico: [juang.bedoya@upb.edu.co](mailto:juang.bedoya@upb.edu.co)

## Del periodismo tradicional al periodismo cívico

Este primer eje revisa, a la luz de algunos conceptos teóricos, definiciones y experiencias de aplicación, los elementos comunes y no comunes que pueden asociarse a la esfera amplia del periodismo cívico y a la agenda ciudadana en su relación con la trayectoria del programa de *Voces ciudadanas* durante sus 25 años de trabajo. Estos conceptos acompañan de cerca –a veces como explicación, a veces como paradoja, pero siempre como fenómeno– los asuntos del poder, las funciones comunicacionales de las instituciones, las frágiles fibras de la libertad de prensa en nuestro país, contextualizadas en un entorno latinoamericano igualmente vulnerable.

La palabra VOCES se refiere al reconocimiento de una *pluralidad* de actores, de sujetos de la más variada procedencia. No son coros determinados por su armonía, ni por la agrupación homologada; son tonos donde no se debe temer ni rehuir a la disonancia. Para escuchar las voces se requiere encuentro, oportunidad, espacio y tiempo, y esas condiciones se reúnen en la segunda palabra, CIUDADANAS, un concepto ineludible que se establece desde los derechos, muy especialmente desde la expresión y la información, que toman forma en la secuencia de aplicaciones de dicho proyecto.

Los temas de los que se ha ocupado *Voces ciudadanas* son muy variados, pero se pueden reunir en este espectro (como el rayo de luz que al pasar por el prisma se descompone) que tendría dos extremos: uno cerca del orden de la ficción y otro cerca del orden de lo real.

1. Los acontecimientos de la agenda informativa de los medios –los hechos que son noticia–. 2. Los hechos que forman parte de la vida de la ciudad (del movimiento de personas, de las rutinas de sus habitantes, de las lógicas). 3. Los procesos sociales que los afectan. Las temáticas que surgen de la di-

námica de la sociedad (de la lúdica, del carnaval, de la fiesta; que, a su vez, sintetizan los titulares de los medios: "El fútbol: las barras bravas y la seguridad en los estadios", por ejemplo). 4. Los actos de gobierno. Las acciones de las administraciones territoriales, la relación de la ciudad con el gobierno central. 5. Los fenómenos que genera el estilo de vida de las ciudades globales, de las megaciudades (la inseguridad, la aglomeración, el caos automotor –la poca movilidad–, por ejemplo). 6. La agenda del poder y las instituciones democráticas (como las elecciones de alcaldes y gobernadores). 7. El crecimiento de las ciudades y la aparición de nuevos lugares (la resemantización del espacio público y la aparición de nuevos espacios). 8. Las formas de vida que aparecen al margen del orden existente (los estilos de vida que se gestan en los mecanismos de impugación). 9. Los relatos urbanos (las múltiples realidades y ficciones), los imaginarios de ciudad y las historias que circulan en la redefinición de la ciudadanía y sus relaciones con el poder.

Toda la gama en su conjunto y cada particularidad presentan un cariz de lo público que se suma para armar la temática, compleja y cambiante, de este libro. Ese entramado tiene testimonios que ayudan a encontrar respuestas para la pregunta por el lugar del periodismo y, específicamente, del periodismo cívico en medio de los elementos mencionados. Muy cerca de ese lugar se dibuja también la estela de la opinión pública; y al respecto, Ana María Miralles Castellanos (1998), fundadora de *Voces ciudadanas* explica que:

La formación de opinión pública como un proyecto político dinámico, y no como un resultado contingente de la información, es una de las ideas centrales del periodismo cívico en su intento por establecer conexiones reales entre periodismo y democracia. Esto, que no es otra cosa que fortalecer el sentido de lo público, lo hace con un ingrediente particular: el ciudadano. (p. 62)

Contrario al periodismo tradicional, que consideraba suficiente la entrega de información para que quien la recibiera, en dosis adecuadas, adquiriera la capacidad de opinar, asumir postura y movilizarse a favor del interés público, el periodismo cívico contempla que la ciudadanía se aprende practicándola, y eso sucede progresivamente con la constante expresión y escucha pública de los asuntos de interés común. El proceso requiere aprestarse, aprender a deliberar, escuchar la propia voz en diálogo, trazar la ruta de los disensos, preguntarse por los viejos acuerdos, reconocerse, e identificar los márgenes y horizontes del debate para la formación de opinión pública. Acercarse a la voz civil implica cuestionarse las condiciones y posibilidades del papel como ciudadanía, y preguntarse permanentemente por el servicio que presta a lo público.

Se colige que el carácter público en la ciudadanía le exige acercarse a lo político, cuestionando el propio lugar ocupado y los campos excluyentes que, con la premisa de la complejidad de la norma y los métodos, elitizan la participación, segregan o vetan a quienes no hacen parte de la clase política que, aisladamente (así cumpla pautas de publicidad, rinda cuentas y acuda a la propaganda), toma las decisiones de impacto en la vida pública sobre la salud, seguridad, educación, infraestructura y, sobre todo, para este caso, la comunicación pública, con la información y expresión como derechos fundamentales.

*Voces ciudadanas* nace en medio de esa tensión, de la pregunta por lo público que era importante, pero siempre relegada por las evidencias mismas del desarrollo de la ciudad: en Medellín las cosas cambian, siempre hay novedad en todo gobierno, entonces se deducía que el gobierno trabajaba. Un supuesto resultado que desatendía los procesos.

La Facultad de Comunicación Social y Periodismo de la UPB reflexiona y propone, desde el periodismo cívico, un enfoque más allá –y más afuera, pero más a la par– de las vocerías oficiales del Estado, de las instancias e instituciones formales

que sustentan normativamente los modelos democráticos, referenciados por tradición en sectores administrativos y legislativos. De esta manera, el periodismo cívico

se mueve en espacios más abiertos y definidos desde un punto de vista predominantemente cultural, más cerca de los sistemas simbólicos de la gente. [...] Por eso el periodismo cívico debe interpelar al ciudadano para que recupere el control de los temas y deje atrás la idea, inculcada en buena parte por los propios medios de comunicación, de que lo público es igual a lo estatal. (Miralles Castellanos, 1998, p. 64)

Este tema, muy cercano a conceptos del derecho a la libre expresión, trae consigo la posibilidad de hacerse una imagen general de la sociedad, que toma forma cuando se refleja en lo cotidiano y en lo específico. Medellín vivía (¿aún hoy?), entonces, una doble condición que fácilmente se asumía relacionada: gobernantes bien calificados y una ciudad atrayente de todo tipo de migración por las oportunidades. La pregunta por la conexión entre gobiernos y habitantes perdía interés mientras ambos niveles fueran altos. Por ejemplo, las agendas temáticas de cada investigación desarrollada en *Voces ciudadanas* durante los 25 años de trayectoria, llenan de preguntas, conexiones y reflexiones el papel de las políticas públicas, la empresa privada, la sociedad civil y, en medio, el periodismo, formando un hilo que se convirtió en una metodología al servicio de la ciudadanía.

“El propósito del periodismo es proveer a la gente con la información que necesita para ser libre y autogobernable; su primera obligación es la verdad y su primera lealtad con los ciudadanos” (Kovach y Rosenstiel, 2014, p. 12). En esta concepción que refrenda el papel público de una prensa independiente y responsable que da signos de buena salud a los entornos democráticos, su vocación de servicio ciudadano linda con la

constante presión y vigilancia del poder, el cuestionamiento de las agendas oficiales, la indagación por la presencia, por la fuerza implícita y los mecanismos de construcción de las agendas públicas.

El programa de *Voces ciudadanas* nace desde una célula investigativa y académica en la UPB, de su misma reflexión en formación, y como parte de la tarea de los comunicadores, periodistas, los medios y los alcances de la información, los hechos sociales y periodísticos. "Un hecho social se convierte en un hecho periodístico cuando pasa por un proceso de construcción periodística; [...] implica el construir alrededor del hecho un contexto, un contraste y una perspectiva" (Ramírez, 2012, como se citó en Franco, 2021, p. 35). Esos tres elementos finales marcan los pasos de la metodología del programa, que llevan a un ineludible papel de los medios, de la comunicación y de todo ejercicio periodístico: no se refleja la realidad, se produce para que la audiencia comprenda un hecho y no solo sepa de él (Franco, 2021, p. 35).

En cada implementación de *Voces ciudadanas*, una pregunta básica recurrente, que aparentemente era metodológica, llevaba a identificar momentos clave: la manera como la o el periodista identifica los atributos para determinar la información como un hecho social. La segunda, la construcción de una pieza informativa con valor y llamativa para que sea percibida como importante para los colectivos (propios y otros), para romper con lo particular de muchos que esperan lo mismo o se acostumbraron a pensar igual, o se creen con un derecho exclusivo de tener la razón. El tercer momento es el de la deliberación que considera las opciones de cambio ante autoridades (leyes, instancias, instituciones y responsables personales). "Como periodistas informamos sobre lo que es públicamente importante para la sociedad, lo que también implica que muchas veces le contemos sobre cosas que ignora

o que no sabe qué suceden. Nuestro deber siempre será contar lo que otros mantienen oculto" (Franco, 2021, p. 35).

Ese último rasgo tan espectacular, por el acto mismo de revelar, es el que puede derivar del periodismo a lo periodístico. La intuición u olfato periodístico debe sumarse a la ética profesional para leer, en la particularidad de un hecho el interés general, su carácter público. El trabajo periodístico labra de la mano con la comunidad que conoce y vive lo que no es noticioso, una realidad oculta en lo singular, para volver público y común un caso con otras situaciones asociadas. Así nace un problema público: si las voces que lo viven alcanzan a reconocerse, si deliberan y se manifiestan al interior de la agenda ciudadana.

### Ilustración 2. Momentos del periodismo cívico en su incidencia con el hecho social



Fuente: Elaboración propia.

Ana María Miralles Castellanos (1998) encuentra en la deliberación uno de los asuntos sustanciales, no solo en la metodología periodística –la que con sus cambios se presenta hoy como el aspecto más distante de los enfoques tradicionales–,



sino en la construcción misma de la ciudadanía. Cuando describe las piezas constitutivas de la deliberación, a la investigación le suma la información y la participación de los medios, una necesaria decantación colectiva:

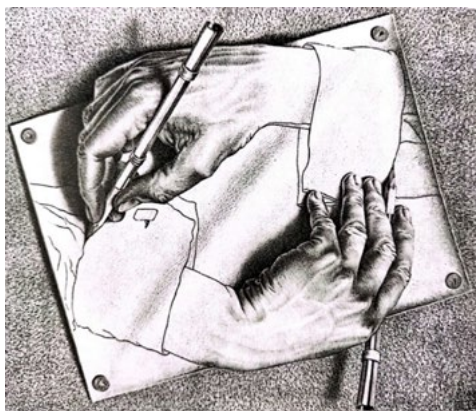
Con o sin una guía de discusión, los foros deliberativos promueven la reflexión razonada sobre los temas, así como la búsqueda y el diálogo sobre el máximo de visiones que puede haber sobre ellos. El proceso se orienta hacia la discusión sobre las posibles soluciones a los problemas que requieren atención a mediano y largo plazo. [...] Si no hay consenso, la sola deliberación es ya un logro. La colectivización de los temas es importante porque cuando los ciudadanos tienen por costumbre pensar y tomar decisiones aisladamente sobre la vida en comunidad, la posibilidad de crear tejido social es prácticamente nula y la esfera pública se ve afectada. (Miralles Castellanos, 1998, p. 69)

El capital que se construye con la deliberación y la presencia de los medios es lo que permite hacer transparente lo público: cualquier ciudadano participante de un tema, motivado a expresar su opinión, por discutible que sea, tendrá como respaldo al periodismo y a las fuentes que hacen visible el tema.

*Voces ciudadanas* propone, en lo metodológico, detenerse en una secuencia de momentos en los que se bifurcan y disocian esas agendas que tienden a confundirse y, sobre cada tema aplicado, detalla su importancia y revela lo vulnerable que resulta de su ejercicio como factor incidente. La calidad del periodismo cívico se cuestiona en la aplicación de cada versión de *Voces ciudadanas*, una reflexión y evaluación inherente y simultánea, al mejor estilo de Escher, una mano periodística dibuja la otra de la condición ciudadana (ver ilustración 3). La metodología de *Voces ciudadanas* es una herramienta ciudadana a favor de la participación y equilibrio en las relaciones de poder que su-

ceden en la sociedad y, al tiempo, una radiografía de su propia salud desde uno de sus sistemas vitales llamado periodismo.

### Ilustración 3. Drawing hands



Fuente: Tomado de Escher (1948).

En ese entramado, lo público es una condición ineludible a la problematización de la realidad. Así se evidencia en los ejercicios donde ha participado *Voces ciudadanas*, como también es recurrente, en los resultados, la manifestación de condiciones que se presentan lejos de una dimensión pública, que se enuncian parcialmente y que no se consolidan como agenda ciudadana, pero que favorecen, una y otra vez, los ejercicios, intereses y circunstancias del bien privado revestido de interés común para encubrir sus efectos, silencios, fallos o responsabilidades no asumidos.

Revertir esa lógica es, al parecer, cada vez más difícil. Por eso, el programa es un localizador que periódicamente ubica al periodismo en las problemáticas sociales de Colombia, y

que actualiza las condiciones para continuar el camino, como una vía real para encontrar salida y reconfigurar la agenda ciudadana en la dimensión pública, desde el mismo panorama que recurrentemente lo desconoce. Los temas tratados en sus implementaciones desde 1998 dejaron puntos de esas agendas ciudadanas con mayor o menor interacción ante las autoridades, llegando siempre a una síntesis llamada agenda ciudadana, consistentes a punto de exposición, discusión, deliberación ante autoridades y otros públicos, o como aportes para nuevas agendas investigativas que corresponden más al ámbito académico. Esto último, aunque no es despreciable en términos de resultados derivados de la agenda pública, tampoco hace parte del objeto de investigación de este libro.

Por su parte, Rosa María Alfaro (2006) diferencia modelos de comunicación donde el periodismo puede leerse como el puente que supera el modelo informativo y de *marketing* social, por su misma acción pública, a un modelo relacional que opera como condición para los sentidos de cambio, decididos y contextualizados. "Pensar-se y ver a los otros sirve para encontrar razones a los comportamientos vividos y los nuevos que se podrían asumir, porque se confrontan los sentidos de la vida misma y de la relación entre los seres humanos, asumiendo inclusive marcos mayores de reflexión en la organización social" (p. 100). Que se complementa con lo que afirma Patterson (2018),

[...] el periodismo en la democracia tiene y comparte principios; para ello elige métodos y formatos que ayudan a comprender mejor los temas que selecciona, y, en ese trayecto, cada elección es también, ligado esto a la democracia, un momento político, ya que debe atender y servir al bienestar general informando o ilustrando al público como condición precursora de la justicia y base de la democracia. (p. 147)

En ese sentido, *Voces ciudadanas* se mueve en el mundo periodístico analizándolo con una ralentización deliberada de algunos momentos clave (el conocimiento del tema, la definición de las problemáticas, las preguntas por sus causas, efectos, responsables y soluciones, y la construcción de agendas ciudadanas) para detallar, con la participación ciudadana, unos pasos que aumenten la conciencia frente a asuntos territoriales, sectoriales y políticos; y, sobre todo, la prevalencia de algunas voces y la invisibilización de otras que, además de ser susceptibles de analizar desde el punto de vista discursivo, cargan lógicas y dinámicas, causas y alcances de las mismas problemáticas, como suelen ser los colectivos sociales, los niños, mujeres, minorías, opositores, afectados y la academia misma.

Ronda en la construcción de la agenda ciudadana el concepto de participación. Y para Ferreira, Azevedo y Menezes (2012), al momento de definir su condición social, la ubican en un contexto donde predomina la desafección política, el escepticismo e incluso la hostilidad hacia ella. Los autores coinciden en que para el éxito de la participación ciudadana se requiere una ciudadanía activa, con disposición a participar, conocimiento y habilidades cívicas y un grado de articulación de las organizaciones de la sociedad civil con vínculos fuertes y una actuación en red. "La información se está volviendo *work in progress*, un material en constante evolución, una especie de conversación, un proceso dinámico de búsqueda de la verdad, más que de un producto terminado" (Ramonet, 2011, p. 5). Pero en contra de ese continuo e indefinido horizonte de la información y el periodismo que lo cuida y hace progresar, llegó el adjetivo de lo periodístico, como una categoría que parece validar, bajo esa gran sombrilla del periodismo, la imagen, la expresión o el documento con valor *periodístico*, solo por su momento de revelación, perdiendo contexto, verificación, con-

traste y análisis. Y ese momento, que fragmenta la realidad, no hace posible el camino para democratizar la información, más allá de una viralización del instante. La capacidad de producir y consumir contenidos sin esa evolución y conversación periodística consciente que menciona Ramonet (2011) va en contra del valor constructivo del periodismo cívico.

Finalmente, entre el periodismo público y lo periodístico, que rodea y genera las audiencias, está el periodista, que forma el triángulo de oficio, organización y persona, en el que, visto en su complejidad, y como afirman Barredo, Colussi y Ortiz (2017), más que fórmulas, se requiere de una mezcla de fortalecimiento de medios tradicionales, valorando el terreno ganado de la credibilidad. El periodista es, así, un curador profesional que busca lo relevante para las vidas de las audiencias; que, con gestión y estrategia de distribución de contenido, hace pensar y conocer a las audiencias qué les gusta, sin perder de vista el periodismo de calidad; que explora nuevos lenguajes y aprovecha las herramientas que otros han hecho para trabajar contenidos periodísticos, manejando la incertidumbre a través de un llamado al equilibrio entre la resistencia y la innovación.

Restaría por observar que no solo es con los medios tradicionales, hoy en transformación (o agonía como adjetivo nunca descartable en tiempos de "renovación"), sino con todo propósito de periodismo, que se nutre de civismo o de valor público lo periodístico. Un cuarto de siglo de *Voces ciudadanas* permite decir que no se desvirtúan los medios, sino que se expande su función; y *Voces ciudadanas* tiene secuencia de esos cambios y las constantes que quiere compartir.

Los problemas públicos que son complejos les obligan a seguir este procedimiento una y otra vez, al mismo tiempo aprovechan las herramientas disponibles y aportan perspectivas de otras disciplinas. [...] Casi todo el mundo tiene

dificultades para llevar a cabo ese proceso de definición de un problema, un proceso metódico y que requiere muchísima investigación. (Noveck, 2021, p. 116)

## El encuentro de voces para la emergencia de ciudadanías

Una constante de estos 25 años es la persistencia de la sociedad civil que se organiza, procura y logra comunicarse en la búsqueda de la transformación de realidades. Constante, en proporciones mínimas, pero constante. Ese fuego ciudadano que crea en la movilización y desde allí propone como voluntad popular; se vislumbra como semilla de la que puede emerger un reclamo más consistente, propositivo y deliberado, con consciencia del derecho. Pero cuando esta voz no se escucha respaldada por una prensa cívica y los sectores del poder hacen todo para no representar a los ciudadanos, sino para continuar con un mando sin cuestionamiento, se configuran cuadros débiles donde aparece el fraude y las situaciones artificiosas que impiden la discusión y la constitución democrática, lo que fragmenta, lleva al extremo del individualismo y debilita el tejido social.

Chantal Mouffe (2012), cuando explora el concepto del ciudadano democrático radical, dice que “debe ser un ciudadano activo, alguien que actúe como un ciudadano, que se conciba como participante del emprendimiento colectivo [...] exige que pensemos desde una perspectiva de comunidad: eso es incompatible con un marco individualista” (p. 15), con un acercamiento hacia el liberalismo político y no solo económico, que tradicionalmente es el que desalienta los procesos de construcción cívica y la expresión social deliberativa.

De manera recurrente, es desde esa perspectiva económica que el periodismo está cooptado por los agentes externos,

pero de una manera que minó su misma credibilidad, porque usaron sus elementos constitutivos y, al distorsionarlos, perdieron la confianza. Como si se contagiara en la sociedad un virus que tiene un gen del ADN periodístico, algunas organizaciones públicas y privadas, encargadas de la legislación, del control o del cumplimiento normativo, tomaron de la prensa su fase más sensacional, la noticia, y se centraron en ella para perpetuarse en su impacto. Así los poderes mantienen la atención de una realidad excepcional sobre la que se deben sacrificar ciertas libertades para tener seguridad, progreso o crecimiento, ocultando las irregularidades como efectos secundarios, justificables en la búsqueda del bien mayor.

Los resultados de *Voces ciudadanas*, desde sus agendas, son prolíficos en funciones objetadas, evidencias de no cumplimiento, controles no hechos, discusiones no dadas, silencios y ocultamientos de las inadecuadas actuaciones de quienes detentan el poder de decidir, deslegitimando la condición ciudadana y la sociedad. Y es en esa excepción, que limita la acción periodística, donde abunda la desinformación y se citan recientemente las polarizaciones como debates que, en realidad, lo único que hacen es movilizar emociones en masa sin una verdadera virtud en la expresión del disenso y en la capacidad de construcción desde visiones opuestas. Así como el periodismo no es la noticia, pero la debe contemplar, la sociedad no es la confrontación, pero debe incluirla.

Las redes asociativas que sostienen a públicos y contrapúblicos pueden constituir elementos importantes en el desarrollo de políticas públicas. Sea colocando temas en la agenda, sea formando parte de redes de colaboración o monitoreo (o ambos), los grupos sociales promueven sus proyectos y demandas específicas. El principal recurso con el que cuentan los públicos para promover la *accountability* y la legitimidad democrática es la cooperación social. En la medida en que el

diseño o instrumentación de determinadas políticas públicas abarca a agentes sociales específicos, los públicos pueden constituirse como espacios de comunicación de los que en mucho depende la legitimidad de la acción gubernamental. (Monsivais, 2006, p. 319)

La periodista María Teresa Ronderos, en la introducción que hace del texto *Contra el poder*, del abogado y periodista Juan Serrano, referencia casos de experimentación de la iniciativa participativa de la ciudadanía en el periodismo y en los ejercicios de varios medios en el mundo: *The Correspondent*, de Holanda, en uno de sus principios dice que colectivamente los lectores saben más que el mismo periódico sobre la mayoría de las historias y el medio se ofrece a compartir la experiencia del colectivo social invitándolos a participar (Serrano, 2019). También relaciona el periódico húngaro *Atlatszso*, que creó un servicio para que la gente pudiera hacer peticiones a las entidades estatales y luego publicara sus respuestas. La participación no puede ser solo una idea, ni un mecanismo, pero quizás sea esa aproximación a unos procedimientos paralelos de los ejercicios noticiosos los que propicien reflexión sobre un enfoque que se puede encontrar en los textos mencionados y en la sistematización de las experiencias de *Voces ciudadanas* mencionados en esta publicación.

Sin embargo, son muchos los niveles a estudiar; el reclamo recurrente por la participación de la ciudadanía y la denuncia por la presión de los dueños de los medios tiene matices intermedios. En *Media and Society*, se destaca que:

Aun así, un énfasis en la organización social del periodismo y en la interacción de los periodistas y sus fuentes ha reforzado las perspectivas económicas y políticas que toman la creación de noticias como una actividad de construcción de la realidad gobernada por élites. Un estudio tras otro está de acuerdo en



que el centro de la generación de noticias es el vínculo entre el reportero y el funcionario, o, para decirlo de otra manera, la interacción de los representantes de las burocracias noticiosas y las burocracias gubernamentales. Y un estudio tras otro concluye que las voces del gobierno dominan las noticias. (Curran, Hesmondhalgh y Schudson, 2019, p. 147)

La multiplicación de canales de comunicación es un fuerte distractor, pero es necesario detenerse y analizar la acción periodística desde una arqueología en progreso que estudie el papel temprano de la sociedad civil en la estructuración de las políticas públicas, la planeación participativa, el papel de las veedurías en los proyectos o figuras como las audiencias públicas. Todos ellos, más que resultados, pueden ser caminos que marquen la ruta para futuros ejercicios en los que se atreva a la metodología de *Voces ciudadanas*, resolviendo, o por lo menos haciéndose la pregunta por la densidad y cohesión de una ciudadanía que enfrenta un problema.

Ese futuro no puede olvidar la mirada sobre ejercicios retrospectivos, la permanente necesidad de preguntarse por los valores y dinámicas asociados a la deliberación, expresión del disenso y la negociación como elementos que la interacción social debe ofrecer como aprendizajes. La ciudad como relato construido colectivamente puede generar esas condiciones identitarias, tiene compromisos importantes y convive también en la incidencia de las redes como un nuevo reto de la democracia, que mueve como nunca ejercicios cercanos al periodismo, pero también a la convivencia, al sentido de comunidad, entre otras dinámicas sociales.

Leer y escuchar las voces participantes en 25 años exigió un análisis importante de la construcción de la ciudadanía, detrás de las noticias, como se hace en los capítulos 3 y 4, y en lo latente de sus comunidades contra de la renovación simplemente mediatizada de las realidades sociales. El ejer-

cicio de revisión de esas participaciones ayuda a encontrar la legitimidad en la elección de sus canales y la percepción de los actores, responsables, causas y efectos de los temas en la vida acumulada de la ciudad y de las mismas comunidades. En ese sentido, Mouffe (2012) incorpora el término *societas* (asociación civil) con una idea:

[...] la de agentes que, por elección o circunstancia, se relacionan entre sí para componer una asociación identificable de algún tipo. El vínculo que los une y con respecto al cual cada uno se reconoce socio no es el de una participación en una empresa para buscar un fin sustantivo común o para promover un interés común, sino el de lealtad mutua. (p. 292)

La autora también, en muchos de sus textos, se respalda desde la idea de ciudadanía activa de Arendt, quien valora el compromiso cívico y la deliberación colectiva acerca de todos los asuntos que afectan a la comunidad política (Mouffe, 2012). Mientras, en oposición, a los medios comerciales, informales o instrumentalizados, por las nuevas dinámicas, no les interesa generar debates: ellos presentan los problemas, deciden los protagonistas y antagonistas, dictan sobre el culpable y lo ejecutan moralmente. Intentan estimular el rechazo del conjunto de opciones políticas o, más banalmente, otorgar a la crítica un tono inconsistente que establece cierta complicidad con la desmemoria, los humores cambiantes o la frivolidad de un sector de los lectores o de la audiencia (Aharonian, 2017, p. 191).

El interés por esa estructura fundamental, la que se debería llamar sociedad civil, su valor o principio (más que verdad), se reemplaza frecuentemente por el ansia novedosa y emocional, en una catarsis en la que no se reflexiona. No son pocos los medios que se han ido separando del básico interés social de construir la confianza desde la capacidad crítica, alimentando un apetito voraz de emociones que, a su vez, dan

forma a creencias personales que se aprecian como si fueran sociales y comunes. La persistencia de las interacciones a contracorrente de esas lógicas se convierte, desde sus pequeñas acciones y enunciados, en caminos que rompen, o por lo menos cuestionan, las burbujas y los discursos únicos.

*Voces ciudadanas*, y es importante decirlo en este punto, no habla por las voces que no se escuchan, más bien evidencia su silencio y lo pone en cuestión con las otras voces que sí se enuncian. En la búsqueda de esa democracia, rescata la memoria, amplía los contextos y reconoce la subjetividad de una no concluyente y única ruta de construcción de los sujetos críticos, de la ciudadanía. Su multiplicidad y renovación invita a la construcción de una sociedad, superando la realidad ficticia, o la realidad mediática, para entrar a una construcción participativa de comunidades, superando el miedo que lleva a la destrucción de las diferencias y permitiendo el crecimiento con ellas.

En estas dos décadas y media de diseños, de abordajes, prácticas y reflexiones, las *Voces ciudadanas* descubren, más que la verdad, a las comunidades que están ocultas; se les acerca en el mismo ejercicio comunicativo a la participación y a la construcción de sus temarios. La comprensión de problemas, su origen y razones son fundamentales para orientar los mismos ejercicios de comunicación pública que aparecen en la órbita local y regional de manera intermitente, como este ejercicio lo ha vivido por épocas.

Cada proyecto pretendía asomarse a las agendas de cambio, rutas complejas y muchas veces amorfas en el análisis de lo público, pero poco fuertes en su aplicación por la débil estructura compartida, y que se expresa en orfandad de los temas, con las consecuentes imposibilidades de participación. El rasgo ético se insinúa cada vez más, y Rosa María Alfaro (2016) lo conecta de una manera adecuada en el camino a seguir para que la ciudadanía aprenda a proponer y dialogar.

De allí que para los comunicadores incidir en la formación de lo público sea una tarea altamente relevante a las democracias actuales con sentido ético. Estar en las calles, pero también en los medios constituye hoy una presión social significativa. Y más aún las redes sociales, aunque su impacto no siempre dura. En cambio, el colocar los problemas vividos como temas de agenda pública es una incidencia pública de efecto político, más importante que cualquier *lobby*. Para ello es importante reabrir caminos de articulación entre sociedad civil y medios. (Alfaro, 2016, p. 75)

Los detentadores del poder y la prevalencia de los intereses particulares alteran de manera significativa, y a veces silenciosa, la participación de grupos minoritarios y representaciones alternativas que no se sienten validadas por sus maneras de expresarse y mucho menos de incidir en esas agendas públicas. Mucho se habla de la violencia estructural de Medellín y del país, pero uno de los puntos más violentos, que ocurre de manera invisible, puede ser la autoinvalidación que obtura las propias voces, una mordaza que en memoria ha construido la misma sociedad.

La capacidad que debe tener una sociedad para reconocerse en sus agendas y, a su vez, el reconocimiento que recupera en la valía de sus relatos y apreciaciones, debe ser un asunto no solo de miradas sino de atención al asunto democrático y de valor social para comunicarse desde una equidad garantista, una oposición y resistencia ante los abusos de los poderes. En síntesis: trabajar –sea cual sea el tema– en una definición de identidad en valores y construcción de realidades propias sobre las que se sienta la posibilidad de incidir.

La realidad social local y común, en medio de otra capa que se cataloga como globalización, tiene fuentes que comunican cada vez más rápido a esas otras esferas. Entonces, la delibe-

ración no ocurre en el espacio adecuado, que haga sentir mayor la conexión y que permita compartir realidades (y ficciones).

La velocidad extrema, tácitamente acordada, de la comunicación tiende a homogeneizar esos asuntos y a banalizar las particularidades de las problemáticas y, en ese mismo sentido, creer que unos pocos delegados para los ejercicios de la política pública son los llamados a resolver los problemas, porque tienen validez global. Así se ha dado:

[...] el reemplazo de la imaginación política por ese nuevo ídolo, las opiniones (o los deseos) *de la gente*, tendencialmente revelados por horas. En la comprensión del desplazamiento de esa lógica hacia el ámbito urbano no parece secundario el prestigio actual de la comunicación como instrumento político para develar (y manipular) el arcano social, en momentos en que se han desvanecido los límites entre marketing y política, y en que la noción de marketing urbano gana adeptos como única alternativa de política urbana en tiempos de globalización. (Gorelik, 2018, p. 28)

En su búsqueda por las articulaciones en las sociedades mediatizadas, Jay Rosen (1997) expresa la necesidad de incluir a los ciudadanos en su capacidad deliberativa con otros, además atender la expresión de sus propias opiniones; propone, además, ocupar el lugar de su perspectiva, tener la paciencia del investigador y no la premura de capturar un instante, “es tratarlos como actores, participantes [...] tratarlos como ciudadanos es elevarlos a un rol al que no siempre le harán justicia, lo cual es otro modo de decir que la democracia es a veces decepcionante” (Rosen, 1997, p. 17).

Muy alrededor de los conceptos de Rosen, la investigadora argentina Líbera Guzzi (2014), en su trabajo de grado para la Maestría en Comunicación y Cultura, compara experiencias de periodismo público en Estados Unidos, Argentina y Colombia

(desde la experiencia de *Voces ciudadanas*), y encuentra, por ejemplo, en los monitoreos realizados por la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual durante el año 2013, sobre una muestra de todos los noticieros de televisión abierta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el concepto de *Protesta social y demandas de la sociedad civil*, el patrón de presencia de al menos una parte de la ciudadanía en el 2,3 % de la cantidad total de noticias en televisión. Y, en relación a las fuentes consultadas por los programas informativos muestra que entre un 33,5 % y un 54,4 % de las noticias no citan ninguna fuente, y el 74,6 % del total de las noticias analizadas no citan –de manera directa o indirecta– ninguna fuente o solamente una (Guzzi, 2014, p. 189). Este síntoma, que no sería muy distinto en los análisis de contenidos y discursos en muchos países latinoamericanos, nos pone frente al espejo de una diversidad que se menciona, pero no se ve en las pantallas, ni en los periódicos, ni en los canales digitales o plataformas. Continúa Guzzi (2014):

A mi juicio, construir y consolidar la democracia exige tomar cuatro medidas al menos: fomentar un periodismo profesional competente y riguroso de modo que se pueda pedir responsabilidades tanto a los profesionales como a las empresas mediáticas [...]. La ética del periodismo profesional debe seguir siendo la misma sea en un medio analógico o digital. Cultivar la poliarquía de los medios de comunicación de modo que la ciudadanía pueda elegir entre ofertas cuya descripción ideológica se conozca dado que la neutralidad es imposible. Trabajar en la defensa de los derechos digitales de las personas a través de regulaciones nacionales e internacionales. Educar a la ciudadanía para el mundo de la comunicación de modo que sea lúcida y responsable la construcción del sujeto con capacidad de discernir es siempre la clave de una comunicación ética también en el mundo político. (p. 126)

Para finalizar este primer capítulo, se expresa de nuevo el paradigma ético con el que se suele medir el periodismo, pero que debe debatirse y pactarse en todas las instancias que participan en el ejercicio de construcción de ciudadanía. Adela Cortina (2021) reitera que esta recomendación no puede ser más pertinente:

Ante la proliferación de bulos, ante la defensa de la pos-verdad, cuando los influyentes dominan las redes, cuando las personas asustadas por la pandemia están dispuestas a obedecer en silencio, cultivar la capacidad personal de servirse de la propia razón y seguirla es una necesidad vital. Y uno de los requisitos para lograrlo sería, atendiendo a Kant, posibilitar el uso crítico de la razón en un espacio público, donde todos los seres humanos puedan tener voz. La filosofía misma se hace imposible sin ese espacio público, porque la única forma de comprobar la verdad y la adecuación de las argumentaciones filosóficas es someter sus propuestas al escrutinio del uso público de la razón. (p. 148)

*Voces ciudadanas* nace desde la profesionalización del periodismo en un ámbito académico que se pregunta por su ejercicio en las democracias, y que ha buscado su lugar dialogando con escuelas, teorías y conceptos. Estudiantes, docentes y grupos de investigación interdisciplinarios, que han enriquecido el modelo, coinciden en que este ejercicio no se puede detener. El programa también debe valorar y seguir de cerca los pasos del sector público y la empresa privada, con quienes ha emprendido, en la figura de cada proyecto, los caminos para actuar y aprender desde la metodología, hoy diversificada y amplia (como lo es el fenómeno comunicacional mismo en la sociedad), y debe ofrecerse, sobre todo, para toda iniciativa que promueva una ciudadanía activa, unos medios y unas redes partícipes y comprometidas con la ciudadanía.

## Referencias

- Alfaro, R. M. (2006). *Otra brújula. Innovaciones en comunicación y desarrollo*. Centro Producción Calandria.
- Alfaro, R. M. (2016). ¿Es posible generar desarrollo desde la comunicación? *Revista Latinoamericana de ciencias de la comunicación*, 12(23), 62-77.
- Aharonian, A. (2017). *El asesinato de la verdad. Concentración mediática, redes y comunicación popular*. La Fogata
- Barredo Ibáñez, D., Colussi, J. y Ortiz Leiva, G. (eds.), (2017). *Innovación y periodismo. Nuevas prácticas para nuevos escenarios*. Editorial Universidad del Rosario.
- Cortina, A. (2021). *Ética cosmopolita*. Paidós.
- Curran, J., Hesmondhalgh, D. y Schudson, M. (2019). *Media and Society*. Bloomsbury Academic.
- Ferreira, P., Azevedo, C. y Menezes, I. (2012). Developmental quality of participation experiences: Beyond the rhetoric that "participation is always good!". *Journal of Adolescence*, (35), 599-610.
- Franco, D. (2021). *Periodismo y derechos humanos. Guía didáctica para la formación de periodistas*. Editorial Tintable.
- Gorelik, A. (2018). Imaginarios e imaginación urbana: para un recorrido por los lugares comunes de los estudios culturales urbanos. En R. Greene (Ed.), *Conocer la ciudad* (pp. 27-45). Editorial Bifurcaciones.
- Guzzi, L. (2013). Medios y democracia: reflexiones acerca del periodismo público en Colombia. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (122), 4-12.
- Guzzi, L. (2014). *Democracia, ciudadanía y periodismo. Perspectivas en torno a sus articulaciones en las sociedades mediatizadas* [Tesis de Magíster en Comunicación y Cultura Contemporánea, Universidad Nacional de Córdoba]. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/11086>



- Kovach, B. y Rosenstiel, T. (2014). *The Elements of Journalism: What Newspeople Should Know and the Public Should Expect*. Three Rivers Press.
- Miralles, A. M. (1998). El periodismo cívico como comunicación política. *Nómadas*, (9), 61-72
- Monsivais, A (2006). Democracia deliberativa y teoría democrática: una revisión del valor de la deliberación pública. *Revista Mexicana de Sociología*, 68(2), 291-330.
- Mouffe, C., et al. (2012). *Ciudadanía democrática y comunidad política*. Prometeo Libros.
- Noveck, B. S. (2021). *Como resolver problemas públicos*. Galaxia Gutenberg.
- Patterson, T. (2018). *Informar las noticias*. CIDE
- Ramonet, I. (2011). *La explosión del periodismo*. Capital Intelectual.
- Rosen, J., Merritt, D. y Austin, L. (1997). *Public Journalism. Theory and practice. Lessons from experience*. Kettering Foundation.
- Serrano, J. (2019). *Contra el poder. Alberto Donadío y el periodismo de investigación*. Sílabo Editores.

# reconstruir

## ¿Cómo reconstruir la conversación?

### Una metodología para escuchar las voces

Beatriz Elena Marín Ochoa<sup>1</sup>

#### Ilustración 4. Escuchar las voces



Fuente: Elaboración propia.

1 Docente Investigadora del Grupo de investigación en Comunicación Urbana (GICU), de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB). Comunicadora Social - periodista y doctora en Comunicación y Periodismo de la UAB, España. Ha publicado artículos, libros y ha participado en investigaciones de *Voces ciudadanas*. Cuenta con experiencia como comunicadora, periodista, editora y líder de proyectos de investigación. Correo electrónico: [beatrize.marin@upb.edu.co](mailto:beatrize.marin@upb.edu.co)

Este libro surge como una propuesta de los investigadores del Grupo de investigación en Comunicación Urbana, con la intención de recuperar los inicios de la investigación en periodismo público en la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) y sus aportes a la construcción de los diálogos ciudadanos, hoy presentes y propuestos en la ciudad desde diversas organizaciones sociales y apuestas académicas.

También fueron los profesores y algunos egresados de la Especialización en Periodismo Urbano quienes lograron, en los inicios de *Voces ciudadanas*, comprometer a los directores y periodistas de los principales medios de comunicación de Medellín con la idea de construir el punto central del periodismo público: la agenda ciudadana. Así lo menciona la profesora Ana María Miralles Castellanos, quien liderara los procesos de *Voces ciudadanas* en la primera década: "Este es el punto nodal del periodismo público. Representa no solamente el punto de vista de la ciudadanía sobre cuáles son los puntos de interés público, sino que la vincula en calidad de sujeto político que pone temas de interés público" (Miralles Castellanos, 2000, p. 142).

Recoger 25 años de experiencias de *Voces ciudadanas* no es una tarea fácil, a pesar de contar con archivos documentales que se ubicaron, incluso, en las casas de los más constantes participantes del proceso o en las oficinas de los propios investigadores, lo cual requirió de la rigurosidad del análisis documental a partir de una matriz elaborada para tal propósito. Pero esto no era suficiente, era relevante y coherente escuchar diversas voces: las de quienes crearon la metodología y la han protegido al tener en la memoria la trayectoria y los documentos bajo su custodia; las de quienes apoyaron su realización en diversos momentos, periodistas que siguen creyendo en la construcción de la agenda pública; y, sobre todo, la de los aliados internos que, desde su saber, contribuyen a fortalecer sus voces mientras escuchan las de los ciudadanos.

**Tabla 1.** Matriz de sistematización de los proyectos *Voces ciudadanas*

AÑO	EJERCICIO DE VOCES	OBJETIVO	EJE CONCEPTUAL 1: PERIODISMO PÚBLICO, MEDIOS, MEDIACIONES	CATEGORÍAS	EJE CONCEPTUAL 2: INTERACCIÓN COMUNICATIVA, COMUNICACIÓN PARA EL CAMBIO SOCIAL	EJE CONCEPTUAL 3: AGENDAS CIUDADANAS, ACTORES POLÍTICOS, SEGURIDAD Y CONFLICTO URBANO EN MEDELLÍN	CATEGORÍAS
1999							
2000							

Fuente: Elaboración propia.

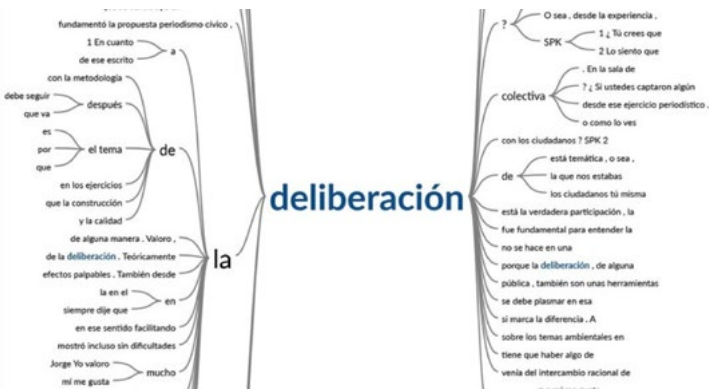
Por eso, la metodología se diseñó pensando en el desarrollo de tres momentos. El primero pretendía responder al objetivo de revisión documental de cerca de 25 años de proyectos. En su proceso, se encontraron textos de diversa índole: administrativos, financieros, informes técnicos, de avance y finales, y propuestas diversas en función de la agenda ciudadana de cada momento. También se accedió a cartillas, videos y fotografías. Para esto, se siguió a autores como Arias (2012), que se refieren a ella como el proceso que se propone a partir de “la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (p. 27).

En un segundo momento, se programaron las entrevistas para escuchar las voces que incentivaron la participación protagónica de la ciudadanía en diferentes espacios. Desde los momentos coyunturales del proyecto, de la institución universitaria, de la vida de la ciudad y de los medios, se cruzó con los

nombres recurrentes para lograr un listado de 25 personas, contactadas por medios telefónicos y virtuales como posibles fuentes de información. A partir de su disponibilidad, con 19 de ellos se programaron las entrevistas en las que se propició el diálogo con el equipo de investigadores. Como producto, se refleja ese recorrido en los textos de los 17 testimonios más relevantes, los cuales se podrán contrastar en los capítulos 4, 5, 6 y 7 donde se recogen los aportes extractados de las entrevistas en profundidad.

Al final, en un tercer momento, se procedió a la organización, análisis y síntesis de la información, se ejecutaron ejercicios de analítica cualitativa de las entrevistas con las funcionalidades del *software* NVivo que permitió visualizar nubes de palabras, árboles de información y facilitó la construcción de categorías y familias para la construcción del ejercicio conceptual que encontramos en el capítulo 1.

**Ilustración 5. Detalle del Árbol de deliberación**



Fuente: Elaboración propia por medio de NVivo.

Y es que para realizar una investigación con NVivo se debe contar con la posibilidad de encontrar información, datos e ideas, pero lo más importante, “[...] *las conexiones entre ellas y las tareas de investigación. Es decir, de lo que se trata es de crear un espacio en el que se recoge todo lo relacionado con la investigación en curso (entrevistas transcritas, fotografías, imágenes de audio o vídeo)*” (Pavón y Casanova, 2004, p. 3).

A continuación, se presenta la tabla 2, que resume el diseño metodológico y su relación con las técnicas e instrumentos de recolección de información. Esta tabla es la carta de navegación para entender el orden de este libro.

**Tabla 2. Momentos del proceso de investigación del libro**

MOMENTO	OBJETIVO	TÉCNICA	PRODUCTO OBTENIDO
Documentación	Recuperar los diferentes documentos (textos, fotos y videos) que dan cuenta de ejercicios de <i>Voces ciudadanas</i> durante 25 años.	Revisión documental	Capítulo 1, capítulo 2 y capítulo 3.
Conversación	Dialogar con las personas que participaron en los diversos ejercicios de <i>Voces ciudadanas</i> durante 25 años.	Entrevistas en profundidad	Capítulo 4, capítulo 5, capítulo 6 y capítulo 7.
Reflexión	Analizar la información obtenida de documentos y entrevistas sobre ejercicios de <i>Voces ciudadanas</i> durante 25 años.	Análisis documental y de entrevistas con apoyo en Software NVivo	Capítulo 8. Todo el libro.

Fuente: Elaboración propia.

La revisión permitió concluir que *Voces ciudadanas* se convierte no solo en una metodología de diagnóstico, sino que es una cartografía comunicacional que da resultados sobre la propia dinámica del periodismo cívico y de sus medios. Puede dar cuenta del ejercicio periodístico desde el relacionamiento de los actores y de los temas de interés público; caracteriza la problemática y permite reflejar asuntos complejos de lo público; registra controversias y construye un perfil de identificación, apropiación e incidencia de las comunidades ante los problemas, su pertinencia, apropiación, incumbencia y su participación.

Los marcadores que presenta cada ejercicio de *Voces ciudadanas* configuran un plano de responsabilidades eludidas, acciones de control sin cumplir, pero, sobre todo, silencios y áreas oscuras ante pobres actuaciones de quienes debieron haber alzado su voz y no lo hicieron, o, con otras intenciones, apagaron la voz de otros. Deslegitimar la voz de otros es atentar contra todo el cuerpo social, contra la condición ciudadana.

El periodismo debe enfrentar sus propios problemas; la autocensura, la desinformación, las polarizaciones, la movilización de emociones; cubrir el disenso y medir su papel en la capacidad de abrir campos para la confrontación de visiones opuestas. Como se dijo en el primer capítulo: el periodismo no solo es la noticia, pero la debe contemplar; así como la sociedad no es la confrontación, pero debe incluirla.

*Voces ciudadanas* es, también, una metodología disruptiva, porque se interesa en buscar y promover aquellas voces de los ciudadanos de a pie, los cuales son interpelados a participar en escenarios de discusión pública, en los temas de interés general. De igual forma, propicia espacios de reconocimiento, respeto y valoración de las diferencias, y promueve la capacidad propositiva, con la que se trata de comprometer a los tomadores de decisión en la aplicación o creación de programas o

acciones conducentes a resolver problemas que afectan a la sociedad o a comunidades específicas.

El ejercicio de reconstrucción de la memoria de *Voces ciudadanas* permite valorar la importancia y el potencial que tiene como metodología. Los diferentes proyectos desarrollados dan cuenta de ello y muestran su evolución en el trascurso de los años, a la vez que generan nuevos retos para convocar a la participación de los ciudadanos en los temas que son de interés general.

Su propuesta de diálogo abierto con la ciudadanía hace del ejercicio de participación una oportunidad idónea para la implementación de los procesos de Apropriación Social del Conocimiento (ASC), que entregarán mediciones adecuadas de resultados, efectos e impactos con la intervención real de la ciudadanía, beneficiarios, en últimas, de las soluciones o del fortalecimiento de estas.

## Referencias

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª. Ed.). Episteme.
- Pavón Rabasco, F. & Casanova Correa, J. (2004). El uso del N Vivo como apoyo al análisis de datos. Aplicación a la investigación sobre el aula de mayores de La Línea. *Revista Latinoamericana De Tecnología Educativa RELATEC*, 3(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1067981>



# escuchando

## Un cuarto de siglo escuchando. Retrospectiva de *Voces ciudadanas*

Joaquín Alonso Gómez Meneses<sup>1</sup>  
y Juan Esteban Mejía Upegui<sup>2</sup>

---

1 Docente de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB). Comunicador Social - Periodista de la UPB, y magíster en Comunicación Transmedia de EAFIT. Ha publicado artículos, libros y participado en investigaciones asociadas al programa *Voces ciudadanas*. Cuenta con experiencia como comunicador, periodista, editor y director del periódico universitario *Contexto*. Correo electrónico: [joaquin.gomez@upb.edu.co](mailto:joaquin.gomez@upb.edu.co)

2 Docente de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB). Comunicador Social - Periodista de la UPB, y magíster en Derecho de la UdeA. Ha publicado artículos, libros y participado en investigaciones asociadas al programa *Voces ciudadanas*. Cuenta con experiencia como comunicador y periodista. Correo electrónico: [juan.mejia@upb.edu.co](mailto:juan.mejia@upb.edu.co)



la participación de los ciudadanos en asuntos públicos. Su implementación no fue inmediata, pues el camino estaba colmado de obstáculos. El más notorio era el narcotráfico, que no desapareció con la muerte de Pablo Escobar en 1993, sino que, por el contrario, brotó en diversos sectores de la sociedad. Sus metástasis en la política afligieron a un país que apenas lograba aguantar el hastío de la violencia, la pobreza y la corrupción.

Ernesto Samper Pizano fue el primer presidente que gobernó por un periodo completo de cuatro años con la ruta trazada por la nueva Constitución. Su gestión quedó empañada por lo que se conoció como el Proceso 8000, un escándalo en el que lo acusaron por el ingreso de dinero del narcotráfico a su campaña. El caso alcanzó tal resonancia internacional, que el Gobierno de los Estados Unidos canceló la visa del mandatario colombiano (Bedoya, 2019).

Además del flujo del narcotráfico por diversas esferas de la sociedad, la guerra seguía cobrando víctimas. Los grupos armados ilegales ganaban cada vez mayor fortaleza y control de territorios a los que no llegaban las instituciones del Estado. En 1998 terminaba el Gobierno de Samper. Al comenzar el año, las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (Farc), la guerrilla que más atemorizaba al país en aquel entonces, informó que arrearía agresiones contra el Ejército y las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC). Estos grupos paramilitares anunciaron que responderían igualmente con violencia a los ataques de sus enemigos. El cuestionado presidente de Colombia intentó convocar una mesa de diálogos, sin lograr mayor éxito. La deslegitimación y la falta de soluciones efectivas por parte de las entidades públicas más el acoso de los grupos violentos impedían entender lo que estaba pasando. Para las elecciones de ese mismo año, el candidato Andrés Pastrana Arango despertó esperanza con su disposición para dialogar con las Farc. Esa fue la bandera de su campaña y con

ella ganó. El respaldo popular dio un mensaje claro (Bedoya, 2019). El país tenía que conversar.

### *Voces ciudadanas por la Seguridad y la Convivencia (Medellín)*

Aquel 1998 también fue un año de relevos en los gobiernos de Medellín y Antioquia. El primero de enero, el exgobernador Álvaro Uribe Vélez le entregó el cargo a su sucesor, Alberto Builes Ortega. Ese mismo día, el exalcalde Sergio Naranjo Pérez dejó el puesto que pasó a ocupar Juan Gómez Martínez. Los nuevos mandatarios llegaron con el cometido de buscar la paz que reclamaban sus electores para una región contaminada por la inequidad, la corrupción, el narcotráfico, la inseguridad, el desorden y la improvisación en la administración pública (Bedoya, 2019).

Medellín no era una sola ciudad, sino un espacio que acogía múltiples voces e intereses que no dialogaban. Estaban, por un lado, empresarios que pedían garantías para el mercado. Por otro, había líderes sociales, académicos, periodistas, intelectuales y activistas de los derechos humanos perseguidos por exigir cambios y acciones efectivas del Estado para ofrecer soluciones y dirimir conflictos. Además, había una comunidad que reclamaba equidad, convivencia, protección y bienestar (Bedoya, 2019).

La inseguridad tenía características de delincuencia común, como robos y asesinatos, pero también obedecía a lógicas propias del conflicto, con ejércitos paramilitares, milicias guerrilleras y cooperativas de autodefensa en los barrios. Cualquier persona podía ser víctima, y, si no recibía algún ataque, limitaba su libertad. Era común en aquel entonces que la gente evitara transitar por sectores que se consideraban peligrosos y a horas que suponían un mayor riesgo. El Instituto Popular de Capacitación (IPC) registró en un informe que solo

en 1996 se presentaron en Medellín 3854 homicidios. De cada cien personas asesinadas, 93 eran hombres, 40 eran jóvenes entre 18 y 25 años y 72 murieron tras recibir el disparo de un arma de fuego. La Candelaria y Aranjuez eran las comunas con mayor cantidad de víctimas.

Los retos de los gobiernos regional y local no eran menores, y requerían apoyo de la prensa y de la sociedad en general. De nuevo, igual que pasaba en el resto del país, la consigna era invitar a conversar (Bedoya, 2019).

Aquel objetivo requería cambios. Los medios de comunicación mantenían el esquema de emisores que se dirigían a unos receptores pasivos sin oportunidad de responder a los mensajes. Bajo este esquema, los diarios, la radio y la televisión se quedaban cortos para promover un diálogo entre ciudadanos y autoridades. En este contexto, la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) impulsó el proyecto *Voces ciudadanas*, con una metodología que permitió escuchar opiniones de públicos distintos a las fuentes de información oficiales. Entre los objetivos de esa iniciativa estaba el de captar la atención de las audiencias y mantenerla como fuente de insumos informativos para hacer visible la agenda ciudadana y conectar otros sectores a dichos debates (Miralles Castellanos, 2000).

Para atender las preocupaciones que tenían los habitantes Medellín en aquel 1998, el primer proyecto fue "Voces ciudadanas por la Seguridad y la Convivencia". Estuvo a cargo de la Especialización en Periodismo Urbano de la UPB y de su coordinadora, la profesora Ana María Miralles Castellanos. El objetivo general fue "promover el diálogo colectivo y la deliberación para adelantar un proceso que involucre a la ciudadanía en la búsqueda de soluciones al problema de inseguridad ciudadana en Medellín" (Miralles Castellanos, 2000, p. 9). La idea era que los medios de comunicación publicaran preguntas para que la gente las respondiera a través de líneas telefónicas, cartas,

faxes y correos electrónicos, e invitaran a la ciudadanía a participar de manera activa en foros. Todas las opiniones servirían para establecer una visión general sobre la inseguridad y, desde allí, definir soluciones entre todos los participantes.

Ese plan despertó el entusiasmo de los medios de comunicación de El Colombiano, EL Mundo, RCN, Informativo de Antioquia y Telehora Noticias. También se sumaron las universidades de Medellín, Los Andes y la Adventista. Fueron dos meses de trabajo intenso. Para facilitar el análisis de la información, los aliados dividieron la ciudad en seis zonas. Académicos de la Universidad de Medellín salieron a las calles y entrevistaron a 508 habitantes mayores de 15 años. Profesores y estudiantes de la Universidad Adventista realizaron otra consulta con 227 jóvenes. En los dos casos se aplicaron cuestionarios con preguntas abiertas que buscaban conocer las percepciones respecto a la inseguridad en Medellín y definir las diversas corrientes de opinión sobre ese tema. Los consultados consideraron que la ciudad era segura en términos medios y que entre los factores que perturbaban el orden estaban la delincuencia común, el desempleo, las drogas y la falta de vigilancia. Según la primera encuesta, los responsables de la inseguridad eran los ciudadanos mismos y, de acuerdo con el segundo sondeo, el Gobierno también era causante de dicho problema. La solución, de acuerdo con las respuestas obtenidas en el estudio, estaría en el empleo, la educación y el incremento de la fuerza pública.

Con los datos obtenidos en aquellos estudios, los medios de comunicación definieron un plan de cubrimiento informativo. El 9 de febrero de 1998, día del Periodista, empezaron a publicar informes sobre la inseguridad en los que hablaba gente común y ya no solo autoridades o expertos. De igual forma, prensa, radio y televisión hicieron pedagogía para explicar el concepto y el método de *Voces ciudadanas*. Así, abrieron el diálogo con la comunidad y la invitaron a participar para responder cinco preguntas: ¿Qué ideas tiene para combatir el delito en Mede-

llín? ¿Cuáles son sus propuestas para disminuir el delito en Medellín? ¿Cómo disminuir el delito en su zona? ¿Qué iniciativas conoce para combatir la inseguridad en Medellín? ¿Cómo lograr la convivencia? Cada semana, los medios publicaban un interrogante y compartían resultados del anterior.

En total, llamaron por teléfono 717 personas y otras 26 escribieron cartas para dar sus respuestas. Las universidades que hacían parte del proyecto coordinaron seis foros a los que asistieron 140 ciudadanos, líderes de organizaciones sociales y autoridades municipales. Los diálogos abordaron tres temas esenciales. El primero fue sobre la manera de recuperar la convivencia. El segundo, respecto a la efectividad de la justicia y de las autoridades. Y el tercero se enfocó en las formas de promover el desarrollo social equitativo. Los participantes coincidieron en la necesidad de mejorar la educación cívica, fortalecer el trabajo comunitario y desarrollar proyectos que generaran empleo. También propusieron capacitar policías, ampliar el pie de fuerza, promover el desarme de la población, reformar el sistema judicial y evitar la corrupción. Esa agenda ciudadana coincidió con el Plan de Desarrollo del alcalde y su Plan Estratégico. Aquel ejercicio valió la pena, pues demostró que ciudadanos y autoridades compartían la misma visión de la ciudad, permitió que la prensa convocara al diálogo y promovió la participación que ofrecía la nueva Constitución.

## 1999

### Vive el centro (Medellín)

En 1999, el proyecto de *Voces ciudadanas* se fortaleció y facilitó el diálogo respecto a diversos temas. El 3 de marzo empezó una nueva conversación con el objetivo de promover la participación sobre la transformación necesaria y deseada para el centro de

Medellín. Por esta zona transitaba la mayoría de los ciudadanos, pero tenía pocos dolientes. El sentido de pertenencia era mínimo. A este capítulo se sumaron los medios El Colombiano, El Mundo, Telemedellín, RCN, Todelar y Habitantes de la Noche, y la Universidad de Medellín. La coordinación estuvo a cargo de la Especialización en Periodismo Urbano, de la UPB.

En un primer momento, la Universidad de Medellín entrevistó a 686 habitantes de la ciudad mayores de 15 años. Gran parte de quienes respondieron las preguntas coincidió en que los principales problemas del centro eran la inseguridad, la congestión vehicular y la desordenada presencia de vendedores ambulantes, que obstaculizaban el tránsito peatonal. Los adjetivos con que los entrevistados calificaron aquella zona fueron miedo, nervios, pereza y estrés, aunque algunos también expresaron sentimientos optimistas, como amor y tranquilidad.

Un grupo de ciudadanos participó en un panel para definir los temas que abordarían los medios de comunicación sobre el centro de Medellín. La conclusión fue que el plan de informes periodísticos debía hablar de manera específica sobre la Avenida Oriental, por ser la que más representa el sector, el comercio, y, desde ahí, abordar los principales problemas que arrojó la encuesta.

Los medios aliados prepararon historias según lo acordado e invitaron a los ciudadanos a compartir sus opiniones con base en cinco preguntas: ¿Qué siente usted por el centro de Medellín? ¿De qué color es el centro de Medellín? ¿Cuál es el lugar más inseguro del centro de Medellín? ¿Qué haría usted por el centro? ¿Qué necesita el centro? En total, 582 personas se comunicaron por teléfono para ofrecer sus respuestas. Después de recibir los comentarios, los coordinadores del proyecto programaron once grupos focales en los que se sentaron a conversar 200 habitantes de la ciudad sobre las posibles soluciones a la situación del centro. La agenda ciudadana quedó conformada por siete puntos que se le entregaron al alcalde



de Medellín, Juan Gómez Martínez, el 23 de agosto de 1999. El mandatario recibió un documento en el que los ciudadanos proponían mejorar la oferta cultural del centro, divulgar su importancia histórica y social, y volverlo más residencial. También dieron ideas para descongestionar las vías, como integrar rutas de buses al metro y habilitar parqueaderos, y destinar espacios para ubicar a los vendedores ambulantes de forma organizada. Finalmente, sugirieron ampliar la presencia de la policía hasta tarde en la noche y ofrecerles a los indigentes servicios de aseo, alojamiento y alimentación para hacerle frente a la inseguridad.

### *Voces ciudadanas por la reconstrucción (Eje Cafetero)*

Mientras Medellín intentaba recuperarse de la violencia del narcotráfico, otra región del país, el Eje Cafetero, se derrumbó. El 25 de enero de 1999, un terremoto de magnitud 6,1 en la escala de Richter sacudió con fuerza a 28 municipios. El que sufrió mayores consecuencias fue Armenia, en Quindío, que fue el epicentro. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), el sismo dejó 1185 personas muertas, 8536 heridas y 35 972 viviendas destruidas o imposibles de habitar. Todos los daños sumaron 2,7 billones de pesos. El Gobierno nacional creó el Fondo para la Reconstrucción y Desarrollo Social del Eje Cafetero (FOREC), encargado de coordinar y administrar todo lo necesario para volver a levantar lo que quedó destruido (Servicio Geológico Colombiano [SGC], s. f.).

Además de las pérdidas físicas, las consecuencias sociales también fueron demoledoras. Las posibilidades de dialogar eran pocas en un territorio que no lograba encontrar la mejor manera de resurgir en medio de tanto caos e incertidumbre. Por eso, se unieron la Gobernación y la Universidad del Quindío, la Embajada de Estados Unidos, la organización Viva la Ciudadanía, la Universidad Pontificia Bolivariana y medios de

comunicación locales y nacionales. El objetivo de esta alianza fue desarrollar el proyecto "Voces ciudadanas por la Reconstrucción" para facilitar un espacio de conversación público y abierto que hiciera más democrática la restauración que se venía adelantando. La formulación de este proyecto dejó claro su fin y alcance (Miralles Castellanos, 1999):

Las tendencias de opinión pública del ciudadano raso al que verdaderamente apunta esta propuesta nos permitirán, por la vía del escenario mediático, hacerlo participar en el proceso de reconstrucción y dar visibilidad a sus voces ante quienes tienen la responsabilidad directa de la reconstrucción en todos sus aspectos, con lo cual aspiramos a que no queden dudas sobre el hecho de que la ciudadanía se expresó en sus expectativas frente al proceso. Si bien no podemos comprometernos a hacer realidad esas expectativas, por lo menos se les dará legitimidad pública en los medios, de tal manera que estén en posición de permear la o las posiciones a las que les haga falta contar con el punto de vista de la ciudadanía. (p. 2)

Con esta declaración de intenciones, empezó la ejecución del proyecto en junio. Los organizadores habilitaron una línea, y entre septiembre y noviembre recibieron 90 llamadas de personas mayores de 15 años que decidieron compartir opiniones y 286 ciudadanos respondieron encuestas. Tres preguntas guiaron este primer acercamiento con la comunidad: ¿Cómo evalúa usted el proceso de reconstrucción? ¿Cuáles deben ser las prioridades en la reconstrucción de Armenia? ¿Cómo debe ser reconstruido el centro de Armenia?

En general, quienes respondieron estas preguntas mostraron temor de que Armenia no fuera reconstruida y cuestionaron la falta de transparencia en la administración de los recursos públicos por parte de las organizaciones encargadas de hacerlo. Definieron que las prioridades debían ser la generación de

empleo; la construcción de viviendas, instituciones educativas y centros de salud; la atención psicológica de los damnificados; y la reactivación del comercio. Además, la mayoría de las personas consideró que el centro de la ciudad debía convertirse en una zona comercial para reactivar el empleo, con vías amplias, parques y áreas verdes.

Después de aquellas encuestas y de recibir llamadas telefónicas, los organizadores del proyecto hicieron un sondeo sobre diferentes aspectos. El primero fue la "ciudad desastre". La mayoría de los ciudadanos dijo que en el momento del terremoto sintió miedo, temor, pánico, susto, desespero, pesimismo e impotencia. La inquietud principal era saber cómo estaba la familia, seguido por la incertidumbre de las pérdidas físicas y de los medios para sobrevivir. Gran parte de quienes compartieron su opinión dijo que la tragedia fue tan grave por culpa de las fallas geológicas en la región y la mala construcción de los edificios. Según las respuestas, la vida de los ciudadanos de Armenia cambió porque perdieron la vivienda, el empleo y se volvieron más nerviosos. Esto les ayudó a valorar más la familia, los amigos y la vida, los llevó a ser más creyentes y a tener más conciencia por la ciudad. En consecuencia, cambiaron las relaciones, pues la tragedia hizo que la gente fuera más unida, solidaria y amable. Al tiempo, casi la mitad de las personas dijo que las instituciones oficiales como el Concejo, la Asamblea, la Gobernación y la Alcaldía no cumplían sus funciones para atender el desastre. Respecto a la manera como los medios de comunicación presentaron la tragedia, no hubo consenso. Una parte de los consultados dijo que la información ayudó a la gente y la otra consideró que la prensa fue amarillista.

El segundo aspecto del sondeo fue la "ciudad memoria". Aquí, los ciudadanos consultados dijeron que las principales pérdidas fueron las vidas humanas, las viviendas, y la estabilidad emocional y económica. También lamentaron la desaparición de espacios públicos como centros de salud, ins-

tituciones educativas, parques y zonas de comercio, que son lo que más recordaban y extrañaban, según expresaron en sus respuestas. Del mismo modo, expresaron que en su memoria aún conservaban la forma de vida, la familia, las posibilidades económicas, la belleza, la tranquilidad, la organización y la alegría de Armenia antes del terremoto. Además, consideraron que el resto del país mira la ciudad con lástima porque quedó destruida, pero al mismo tiempo como un territorio capaz de progresar, generar empleo, desarrollar el turismo y vivir bien. Quienes participaron en el sondeo soñaron con que la reconstrucción les dejaría más vías, infraestructura moderna con parques, zonas verdes, construcciones sismorresistentes, centros comerciales, instituciones educativas y sitios para la recreación, cultura y diversión.

El tercer asunto que abordó el sondeo fue la “ciudad reconstruida”. En este caso, la mayoría dijo que la restauración avanzaba con lentitud y que las organizaciones encargadas de administrarla no tenían en cuenta la opinión de los damnificados para definir prioridades. *Voces ciudadanas* les dio la oportunidad de expresar sus puntos y pudo establecer que, para ellos, lo más urgente era levantar de nuevo las viviendas, las instituciones educativas y los establecimientos de comercio para reactivar el empleo.

Luego de hacer encuestas, sondeos y de recibir llamadas telefónicas, los organizadores de *Voces ciudadanas* realizaron siete grupos de discusión con quienes mostraron la intención de profundizar en sus opiniones. En estos encuentros, los participantes insistieron en que la reconstrucción era lenta. Expresaron dudas respecto al manejo de los recursos y mostraron molestia porque sentían que los encargados de administrarlos no tenían en cuenta a los damnificados para tomar decisiones y no les ofrecían información veraz. Algunos, incluso, mencionaron interferencia de políticos que tal vez buscaban sacar provecho, y consideraron que el alcalde no apoyaba a la gente.

Advirtieron que esta situación les hacía perder credibilidad en la reconstrucción y desintegraba a la comunidad. Para noviembre de ese año, era evidente que faltaba diálogo en un momento en que era necesario conversar.

### *Voces ciudadanas sobre los parquímetros en Medellín*

En aquel 1999, Medellín también daba nuevas muestras de la necesidad de deliberar. La Secretaría de Tránsito empezó a cobrar por el parqueo de vehículos en la vía pública, algo que tomó por sorpresa a conductores, transeúntes y habitantes de las zonas afectadas con esa medida. La decisión parecía repentina y despertó agitadas polémicas, pero en honor a la verdad, no era algo nuevo.

Desde 1993, el Congreso de la República aprobó la Ley 105, que dictó disposiciones básicas sobre el transporte. En el artículo 28 de esa norma se lee: “Los municipios, y los distritos, podrán establecer tasas por el derecho de parqueo sobre las vías públicas, e impuestos que desestimulen el acceso de los vehículos particulares a los centros de las ciudades” (Ley 105 de 1993).

Esto le dio argumentos al Concejo de Medellín para instaurar “una tasa por el derecho de parqueo sobre algunas vías públicas” (Acuerdo Municipal número 38 [Concejo de Medellín], 10 de noviembre de 1994). La idea era destinar zonas de estacionamiento regulado para evitar la congestión que se presentaba en algunas calles por el parqueo incontrolado de vehículos.

Cinco años después, la Secretaría de Tránsito implementó la medida. Como sorprendió a buena parte de Medellín, *Voces ciudadanas* dialogó en concreto sobre los parquímetros y el interés común expresado en el manejo y uso de los lugares públicos. La Especialización en Periodismo Urbano de la Universidad Pontificia Bolivariana coordinó este proyecto y estableció

alianzas con El Colombiano, El Mundo, Hora 13, Informativo de Antioquia y CQN Noticias.

El objetivo general de esta versión de *Voces ciudadanas* fue identificar, mediante una deliberación pública, las opciones que mejor representarían el interés común frente a la instalación de parquímetros en varias calles. Los coordinadores diseñaron el proyecto para desarrollarlo en dos semanas y media.

La ejecución empezó con la publicación de informes periodísticos en los que se les plantearon dos preguntas a los ciudadanos: ¿Qué efectos cree usted que ha tenido la instalación de los parquímetros? y ¿qué mecanismos propone para regular el parqueo en la vía pública? Casi 800 personas llamaron a la línea telefónica habilitada para recibir las respuestas, y la mayoría estaba en contra de los parquímetros.

Después, los coordinadores del proyecto organizaron dos conversaciones con ciudadanos que representaban diferentes puntos de vista respecto a la medida que había tomado la Secretaría de Tránsito. Estos diálogos reflejaron críticas respecto a la ausencia de información sobre cómo la Alcaldía le adjudicó a una empresa privada el cobro del estacionamiento en vías públicas. Además, los participantes cuestionaron que los castigos predominaran sobre las medidas pedagógicas, pues los agentes imponían multas o retiraban vehículos en grúa cuando sus conductores excedían por escasos minutos el tiempo que pagaban de estacionamiento.

*Voces ciudadanas* consolidó una agenda en la que concluyó que “los parquímetros no son la manera adecuada de regular el parqueo en la vía pública”. Asimismo, recogió las propuestas que hicieron conductores, residentes, trabajadores, jubilados, estudiantes, comerciantes, peatones y clientes afectados por la medida para mejorarla. El alcalde de Medellín de ese entonces, Juan Gómez Martínez, recibió el documento en noviembre de 1999. Pasaron los meses y no hubo respuestas. El 22 y el 31 de marzo del 2000, los líderes del proyecto le escribieron al

secretario de Tránsito, Álvaro Álzate, para que los atendiera en una reunión privada para hablar sobre las inquietudes que manifestaron los ciudadanos. El 3 de abril, el funcionario respondió: "Considero que en este momento es inoportuno adelantar cualquier clase de conversación sobre este tema hasta tanto no haya un pronunciamiento del orden jurídico que nos permita establecer un diálogo directo sobre esta materia". El Gobierno local cerró la puerta de la conversación sobre los parquímetros.

## 2000

### *Voces ciudadanas. ¡Usted decide!*

Aquel portazo que dio la administración municipal a *Voces ciudadanas* no desanimó la iniciativa de buscar espacios para dialogar, y menos en un año electoral. Para el 29 octubre del 2000 estaban programadas las votaciones de alcaldes y gobernadores, y la política era el principal tema de conversación. Las encuestas indicaban que los candidatos con mayor preferencia para conducir el gobierno de Medellín eran Luis Pérez, del Partido Liberal, y Sergio Naranjo, del Movimiento Renovación Democrática. Los sondeos también registraban aceptación por Sergio Fajardo, del Movimiento Compromiso Ciudadano, pero con el aval de la Alianza Social Indígena, y por Jaime Arrubla, del Partido Conservador.

*Voces ciudadanas* se alió con los medios CQN Noticias, El Mundo, Hora 13 e Informativo de Antioquia para recoger opiniones que alimentaran las propuestas de gobierno. El diario El Colombiano, que había participado en otras versiones del proyecto, se apartó esta vez con la justificación de que haría su propio cubrimiento electoral.

La UPB capacitó a 20 estudiantes de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo respecto a los propósitos del periodismo cívico. Durante quince días, los alumnos recibieron inducción sobre la metodología para atender la línea telefónica, abordar entrevistas a profundidad y hacer sondeos. Después de practicar con pruebas piloto, quedaron encargados de aplicar cuestionarios a 600 ciudadanos de Medellín en diferentes zonas de la ciudad. Además, fueron los responsables de contestar las llamadas de la gente que decidiera participar. La labor que ellos desarrollarían era esencial para conocer las percepciones de los electores sobre las prioridades que debía atender el próximo alcalde.

El reto ahora era mayor, pues esta fue la primera vez que *Voces ciudadanas* trabajó con computadores para recoger las opiniones de los ciudadanos que se comunicaran a la línea telefónica. Esto implicó hacer varios ensayos que les ayudarían a los estudiantes a familiarizarse con la nueva tecnología y evitar inconvenientes que pudieran afectar los registros de las llamadas.

El 20 de junio del 2000 fue el lanzamiento de esta nueva versión del proyecto. Dos días después, los candidatos asistieron a la UPB para hacer público su compromiso de dialogar con la ciudadanía. A partir de ese momento, los medios de comunicación aliados publicaron una pregunta semanal para que la gente diera respuestas vía telefónica. La primera fue ¿cuál es el principal problema que debe resolver el próximo alcalde de la ciudad?, y 385 personas se comunicaron para dar su opinión al respecto. La segunda, ¿qué tema debería definir su voto por uno de los candidatos a la Alcaldía de Medellín?, recibió 175 respuestas. Para la tercera, ¿qué propone para crear empleo en Medellín?, los estudiantes atendieron 260 llamadas. La cuarta pregunta fue compuesta. Decía: ¿qué propone usted para disminuir la inseguridad en Medellín? ¿Qué tareas cree que debe



adelantar el alcalde para disminuir la inseguridad en Medellín? Esta vez, el número de ciudadanos que quiso expresar su punto de vista fue de 267. Y en la quinta semana, 207 contestaron el interrogante ¿qué propone usted para mejorar la educación en Medellín? La línea telefónica de *Voces ciudadanas* recibió 1294 llamadas. Después, los líderes del proyecto organizaron cinco diálogos con los ciudadanos. Tres de estas conversaciones fueron sobre desempleo, una respecto a la inseguridad y en la otra el tema fue la educación. En promedio asistieron once personas a cada encuentro.

El cruce entre los resultados del sondeo, las llamadas a la línea telefónica y las charlas permitió construir una agenda ciudadana. La mayoría de los que participaron en este ejercicio consideró que el desempleo es la causa de los principales problemas de Medellín, como la violencia, la inseguridad, la pobreza y la indigencia. Quienes compartieron esta percepción coincidieron en que, si había mayores oportunidades de trabajo, se resolverían todas las dificultades que afectaban a la ciudad.

Después de que los participantes establecieran que esta era la primera situación que debía resolver el próximo alcalde, hicieron sus propuestas. Advirtieron que hacía falta educación en artes y oficios, enfocada en el desarrollo empresarial y en el manejo de tecnologías, pero sin descuidar la parte humanista. Para ampliar la cobertura de dichos programas, los ciudadanos consultados dijeron que la formación debía ser gratuita y que hacía falta crear fuentes de empleo para los estudiantes.

Quienes compartieron sus opiniones en este ejercicio de *Voces ciudadanas* mostraron preocupación por la falta de oportunidades laborales para aquellos que ya superaban los 35 años. Por eso, propusieron capacitar y asesorar organizaciones comunitarias para crear nuevas fuentes de empleo en los barrios por medio de cooperativas, empresas comunitarias o microempresas, y con apoyo de la Alcaldía. Otras ideas que sur-

gieron para hacerle frente a la falta de trabajo fueron recuperar el campo, exportar producción agrícola, reducir importaciones, atacar el contrabando y fomentar el turismo. Además, consideraron la posibilidad de que la banca ofreciera créditos con intereses favorables y sin trámites engorrosos. Sumado a esto, plantearon que el Gobierno debía conformar un fondo solidario ciudadano para reactivar la construcción de obras públicas y de vivienda. Insistieron en la necesidad de acabar con la corrupción en la administración pública y de reducir impuestos a quienes empezaran un nuevo negocio y generaran empleo.

Los que aportaron su punto de vista en este proyecto coincidieron en que el segundo problema en Medellín era la inseguridad. Insistieron en que su principal causa era el desempleo, pues "si no existen oportunidades, la gente hace todo lo necesario para sobrevivir", según dice en uno de los informes de esta versión de *Voces ciudadanas*. Los consultados propusieron aumentar las posibilidades laborales para hacerle frente a esta situación. Además, reclamaron mayor presencia de policías en los barrios para hacer retenes, requisar y vigilar con agentes vestidos de civil o por medio de videocámaras. Fuera de eso, los que opinaron vía telefónica y en los conversatorios pidieron diálogo entre el Gobierno y los actores armados para ofrecerles educación y nuevas opciones de vida si dejaban sus actividades delictivas.

El tercer problema que identificaron los ciudadanos que ofrecieron sus opiniones fue la falta de calidad de la educación. Ellos asociaron esta situación a la escasa capacitación de los docentes, sus deficientes condiciones laborales y la poca infraestructura necesaria para garantizar la asistencia de los jóvenes a las aulas. Las personas que participaron en *Voces ciudadanas* propusieron reforzar la formación en artes, tecnología, inglés, ciencias puras y, sobre todo, investigación, desde los grados más pequeños hasta terminar el bachillerato.

Además, abogaron por mejorar salarios para los profesores e intensificar su exigencia académica, ofrecer acceso gratuito a la educación o, al menos, reducir los costos de las matrículas y los requisitos para obtener créditos. Una de las mayores exigencias para el próximo alcalde fue construir nuevas escuelas y bibliotecas en los barrios.

En los dos meses y medio que duró este proyecto participaron casi 1300 ciudadanos por medio de la línea telefónica y unos 50 asistieron a las conversaciones ciudadanas. Todos ellos dieron un paso más allá en la participación, pues no se limitaron a quejarse o expresar inconformidades, sino que plantearon soluciones. Esto era lo que buscaban las preguntas que se les plantearon. Los medios de comunicación más comprometidos fueron, en su orden, CQN Noticias, El Mundo, Hora 13 e Informativo de Antioquia. Ellos les dieron más protagonismo a las ideas de la gente que a las percepciones de expertos. Esta vez fue más claro que el espíritu de esta práctica era darle espacio a cualquier persona que decidiera expresar sus puntos de vista sin pretensiones científicas, sino de opinión. Los candidatos estuvieron disponibles para responder todos los requerimientos de *Voces ciudadanas*, compartieron la filosofía del proyecto y mantuvieron una relación respetuosa. En últimas, la agenda ciudadana recogió propuestas viables y provechosas para toda la comunidad.

## 2001

### *Voces ciudadanas. ¡Usted planea!*

En las elecciones locales del 2000, el liberal Luis Pérez obtuvo la máxima votación y fue nombrado alcalde de Medellín. Al año siguiente, presentó su Plan de Desarrollo Municipal, que

se conformaba por tres ejes: cultura ciudadana, competitividad y espacio público. La Especialización en Periodismo Urbano de la UPB, los periódicos El Mundo, El Tiempo y El Colombiano, y el programa Metropolitanas, de Telemedellín, se aliaron para adelantar una nueva versión de *Voces ciudadanas*. El canal regional no participó en esta ocasión. El noticiero Hora 13, frecuente aliado, no contaba con suficiente personal y Teleantioquia Noticias quedó bajo la dirección de un periodista que llegó de Bogotá y desconocía la lógica del proyecto.

La prensa fue, entonces, la principal socia. Esta vez, los objetivos eran explicar el Plan de Desarrollo, promover su debate y revisar si la iniciativa del nuevo mandatario incluía la agenda que construyeron los electores durante la campaña.

El proyecto empezó con un panel amplio para recapitular las propuestas de los ciudadanos y analizar las del alcalde. Después, los medios publicaron la síntesis del Plan de Desarrollo y les hicieron preguntas a los ciudadanos en relación con cada eje. La línea telefónica habilitada para recibir respuestas atendió en total 146 llamadas (64 sobre cultura ciudadana, 33 acerca de la competitividad, 42 en relación con el espacio público y 7 en cuanto a otros asuntos). Los resultados fueron similares a los registrados en la versión anterior de *Voces ciudadanas*.

Después, los coordinadores del proyecto programaron cuatro conversaciones. A cada reunión asistieron diez personas, que analizaron a profundidad el Plan de Desarrollo. La conclusión a la que llegaron fue que las propuestas del nuevo alcalde sí incluían la agenda ciudadana que construyó *Voces ciudadanas* durante la campaña, en el proyecto ¡Usted decide! Luego de tener esto claro, quienes participaron en los diálogos decidieron proponerle al mandatario Pérez que enfocara su gestión en el empleo y la educación para facilitar la solución del resto de problemas de Medellín.

## 2003

### *Voces ciudadanas. ¡Vive el fútbol!*

Los brotes de violencia no dejaban de aparecer. Además del conflicto entre grupos armados ilegales, narcotraficantes y fuerza pública, el fútbol se convirtió en un estímulo de ira. Los espacios de recreación y deporte escaseaban en Medellín. El estadio Atanasio Girardot era un referente de encuentro social y de diversión accesible para todos los habitantes de la ciudad, pero las constantes riñas entre hinchas volvieron intransitables los sectores aledaños a aquel lugar.

El fenómeno de las barras bravas era común en Argentina, Alemania, Holanda e Inglaterra. En Colombia, los grupos de hinchas violentos adaptaron a su manera símbolos, canciones, vestuarios y comportamientos como una forma de hacer catarsis social con el fútbol como pretexto. Ante este panorama, *Voces ciudadanas* formuló el proyecto ¡Vive el fútbol!, con la idea de abrir espacios de diálogo entre autoridades y afectados, involucrados o responsables de este problema. Los objetivos de aquellas conversaciones era comprender las razones que despertaban las actitudes agresivas de los aficionados y diseñar una agenda ciudadana en la que los implicados asumieran responsabilidades en las posibles soluciones.

A esta versión se vincularon los periódicos El Tiempo, El Mundo y El Colombiano, que ya habían participado en ocasiones anteriores. También se unieron los noticieros Hora 13, Telemedellín y Teleantioquia, los programas Enlace, Alerta Antioquia y Wbeimar lo dice, y las emisoras Antena 2 y Caracol Radio. Además, participó la Secretaría de Cultura Ciudadana.

Antes de empezar a convocar a los ciudadanos, los coordinadores del proyecto identificaron los grupos y sujetos involucrados. En este caso aparecieron algunos implicados de

forma directa en el problema, como hinchas generadores de violencia; vecinos, venteros o comerciantes perjudicados por el vandalismo, y clubes deportivos, representados por presidentes, directores técnicos, jugadores y árbitros. Otros actores detectados fueron los periodistas deportivos, narradores y comentaristas con incidencia en el comportamiento de las masas, y las autoridades encargadas de velar por el orden y la seguridad. Además, la formulación del proyecto incluyó los públicos atentos, compuestos por posibles interesados en comunicarse con la línea telefónica para responder las preguntas divulgadas por los medios de comunicación.

El 3 de marzo de 2003 empezó la ejecución de ¡Vive el fútbol!, el séptimo proyecto de *Voces ciudadanas*, que duró tres meses. Los medios de comunicación publicaron cinco preguntas y la línea telefónica recibió mil llamadas. El primer interrogante fue ¿qué es lo bueno, lo malo y lo feo de ir a fútbol? Los ciudadanos respondieron que lo bueno era el espectáculo, la diversión, el apoyo a los equipos y pasar el momento en familia y con amigos. Lo malo y lo feo eran las barras con su comportamiento agresivo, la violencia, y el consumo de drogas y alcohol en las tribunas, según dijeron quienes se comunicaron para exponer sus puntos de vista.

La segunda pregunta fue ¿por qué cree que hay violencia en el fútbol? Las opiniones más frecuentes apuntaron a la intolerancia de hinchas, las barras y los jugadores que no soportan ver perder a sus equipos. Otras respuestas dijeron que los comportamientos agresivos eran consecuencia de los comentarios incendiarios de periodistas deportivos y del consumo de drogas y alcohol en el estadio.

El tercer cuestionamiento fue ¿qué propone para solucionar la violencia en el fútbol?, y el cuarto, ¿qué le propone usted a las barras, los jugadores y los periodistas para solucionar la violencia en el fútbol? Los comentarios al respecto fueron diversos. Algunos ciudadanos plantearon medidas conciliadoras

con las barras, como llegar a acuerdos de no agresión, generar espacios de convivencia, educar, carnetizar y cambiar la indumentaria. Otros fueron más tajantes y hablaron de impedirles el ingreso al estadio a hinchas violentos, drogados o ebrios y prohibir la venta de drogas y licor dentro del escenario deportivo. Sin embargo, los ciudadanos reconocieron que no toda la violencia depende de los aficionados. Por eso, propusieron, además, moderar el lenguaje de los comentaristas y locutores de los medios de comunicación, y vigilar a los árbitros para evitar decisiones controversiales que alteraran los ánimos de las masas. Al tiempo, algunos de quienes ofrecieron sus puntos de vista consideraron necesario reforzar la seguridad y regular la venta de boletas para ingresar al estadio.

Y la quinta pregunta fue ¿cómo le gustaría a usted que fuera un día de fútbol en Medellín? Las respuestas coincidieron en que fuera un día tranquilo, en orden, paz y alegría, sin violencia en la cancha ni en la tribuna, como si fuera un festival.

Después, los coordinadores del proyecto programaron 20 conversaciones con los diferentes actores por separado. A estos encuentros asistieron cien personas. Toda la información recogida en estos diálogos, más las opiniones de quienes llamaron a la línea telefónica, permitió construir una agenda. El documento en este caso fue particular porque no solo buscaba soluciones de parte de las autoridades, sino también de ciudadanos, periodistas, jugadores, educadores y padres de familia. Además, en esta ocasión los participantes definieron asuntos críticos y propositivos para los sujetos involucrados en el problema.

De acuerdo con los diversos comentarios, a los locutores y comentaristas deportivos les hacía falta ética y profesionalismo porque utilizaban un lenguaje bélico, favorecían determinados equipos o jugadores y cometían errores al interpretar los hechos. Las propuestas al respecto fueron que los ciudadanos vetaran a quienes incitaran al odio por medio de los micrófonos.

Quienes participaron en este proyecto consideraron que los jugadores estimulaban a la rabia en las tribunas. La sugerencia fue trabajar con pedagogía para incentivar el respeto entre futbolistas adversarios en el terreno de juego.

Los ciudadanos advirtieron que, al parecer, la violencia enorgullece a las barras bravas y por eso actúan de manera agresiva. Para contrarrestar esta conducta, propusieron darles premios, como descuentos en las boletas, a los hinchas que aportaran a la tranquilidad en el estadio.

En la agenda también se estableció que la policía actuaba con prejuicio contra los aficionados y los consideraba delincuentes en potencia. La invitación a este respecto fue establecer alianzas entre comités de las barras y las autoridades para trabajar por la paz en el fútbol, e impulsar campañas de convivencia.

## 2006

### *Voces ciudadanas por la calidad de vida, la equidad y la inclusión social*

Mediante un convenio con la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Medellín, la Universidad Pontificia Bolivariana implementó la metodología de *Voces ciudadanas* para adelantar un debate público en torno a las percepciones ciudadanas sobre la pobreza, la equidad y la inclusión social. En 2006, este proyecto incluyó al ciudadano del común no solo en el análisis del problema de la pobreza para buscar soluciones, sino para establecer si había una manera de abordarlo desde la ciudadanía, que marcara una diferencia respecto al discurso de los expertos del Gobierno, de los investigadores y las agencias que se han ocupado del tema. Este proyecto contó con el apoyo de



los siguientes medios: El Colombiano, El Mundo, El Tiempo, Teleantioquia Noticias, Telemedellín, RCN radio y Caracol radio.

El trabajo comenzó con una encuesta de preguntas abiertas para indagar sobre las perspectivas ciudadanas en torno a la pobreza, lo que significaba esa condición, cuáles eran las causas y qué se debería hacer para enfrentarla. En este sondeo participaron 596 personas con sus respuestas. Mediante la línea telefónica se recibieron respuestas a cuatro preguntas abiertas en torno a las mismas cuestiones de la primera consulta, las cuales fueron publicadas en los medios de comunicación, cuya invitación motivó 409 llamadas.

A partir de los perfiles socioculturales definidos con las tendencias descritas por los primeros análisis de resultados, se entrevistó a ocho ciudadanos en profundidad. Sus testimonios permitieron construir historias de vida que constituyeron insumos para comprender algunas circunstancias relacionadas con la condición de pobreza.

A la par, se hicieron 15 conversaciones con los ciudadanos sobre las tendencias de opinión identificadas antes en la línea telefónica. Para discutir la primera versión de la agenda ciudadana, se invitó a participar a más de 50 personas que llamaron y 20 aceptaron hacerlo de nuevo en el panel de ciudadanos, que luego presentaría la agenda ciudadana derivada de la discusión.

A lo largo del ejercicio y a partir de los resultados y hallazgos que se iban estableciendo, los medios participantes publicaron entrevistas, notas en informativos de televisión, reportajes en prensa escrita, que permitieron animar la discusión y también recoger sus principales resultados, los cuales se sintetizan en las siguientes líneas.

Según revelaron los primeros sondeos, la generación de empleo y la creación de empresas es un aspecto clave y una de las principales causas de la pobreza, cuando se detectó una tensión entre la demanda de empleo y la aspiración de prepararse para el trabajo o el trabajo autónomo, que tiene

que articular acciones educativas que preparen para la vida y para el trabajo en un sentido amplio.

Otro aspecto clave es el de la educación. Para la mayoría de los ciudadanos participantes, esta debe ser la principal estrategia para enfrentar la pobreza, destacando derechos humanos, educación para el trabajo, artes y oficios, en estrecha relación con las demandas del contexto y una mejor articulación de la formación académica con las necesidades laborales y la vocación productiva de la ciudad.

La recreación y cultura también aparecieron en la discusión, pues para los ciudadanos, el problema de la pobreza va más allá de la relación con las necesidades básicas. Desde los primeros sondeos apareció la idea de que hay una pobreza espiritual que no permite reconocer alternativas de vida en escenarios basados en el pensamiento crítico y creativo. Por eso, es importante mejorar la oferta cultural y recreativa de la ciudad, más allá de una diversión asociada al consumo de licor.

Otras líneas de discusión confluyen en lo que se llama un "cambio de mentalidad" pues invitan a una revisión del papel de las iglesias en relación con el manejo y la percepción del problema de la pobreza, para reenfocar su labor en la promoción de la autonomía y las capacidades de los sujetos. En relación con ello, otra línea fue la del control de la natalidad, para lo cual se plantearon políticas en salud y educación sexual y reproductiva.

En la misma línea, los ciudadanos propusieron alternativas para dinamizar la economía mediante trueques y convites, entre otras formas de economía solidaria para la inclusión social, lo cual se vincula con la propuesta de fortalecer las condiciones para el retorno de quienes emigraron de él.

Desde un principio de corresponsabilidad, otras líneas de las propuestas plantean la erradicación del hábito de la limosna, para eliminar las prácticas de explotación que giran en torno a ella que solo perpetúan el problema de la pobreza.

Asociado a ello está otra línea que plantea la importancia de que el Estado envíe mensajes contundentes para el buen uso de los recursos públicos, mediante una estrategia decidida de lucha contra la corrupción, con el apoyo de la ciudadanía a través de veedurías ciudadanas como interlocutoras legítimas y con alcance real. Todo esto como parte de un cambio de mentalidad hacia el fortalecimiento de las capacidades de las personas para satisfacer sus necesidades con soluciones basadas en principios de corresponsabilidad.

Con estos resultados y el papel de la Secretaría de Cultura Ciudadana como estamento ejecutivo de las políticas públicas en materias relativas a las antes enunciadas, esta consulta tuvo efectos en el fortalecimiento de las políticas públicas y los modelos de atención de la pobreza en Medellín.

## 2007

### *Voces ciudadanas. Plan Decenal de Educación*

La Ley 115 de 1994 estableció en su artículo 72 que, al menos cada diez años, el Ministerio de Educación Nacional coordinaría la construcción de un plan para guiar la enseñanza en el país. Ese documento debía consignar los anhelos de los ciudadanos y lo que esperaban recibir del servicio educativo. El Gobierno nacional tenía la labor de trazar una nueva ruta entre 2006 y 2016 a partir de un diálogo amplio.

Los funcionarios del Ministerio, encargados de invitar a la conversación, diseñaron una metodología conformada por cuatro momentos. El primero fue de documentación, en el que hicieron un balance del plan que se ejecutó entre 1996 y 2005. El segundo consistió en definir los temas a debatir según sugerencias de expertos. En la tercera fase abrieron el deba-

te público, que incluyó mesas de trabajo, foros virtuales y la aplicación del procedimiento de *Voces ciudadanas* para recoger propuestas de la gente. Y la cuarta etapa fue la concertación del Plan Nacional Decenal de Educación (PNDE) 2006-2016 (Ministerio de Educación Nacional [MEN], 2007).

El equipo de *Voces ciudadanas* formuló un proyecto específico para construir una agenda nacional como aporte a la guía para la educación en los próximos diez años. Esta vez, fueron convocados ciudadanos de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Medellín, Neiva, Pasto y Pereira. A partir del 9 de abril de 2007, medios de comunicación locales publicaron preguntas para que las personas interesadas en expresar sus opiniones se comunicarán vía telefónica o a través de una página web. El primer interrogante fue ¿qué propone para mejorar la educación en Colombia? De cada cien respuestas, 28 coincidieron en reformar o derogar el Decreto 230 de 2002, que reglamentaba la enseñanza en el país, 11 convinieron en formar en valores, y 6, en capacitar a los docentes. La segunda pregunta fue ¿qué es lo más importante en la formación de los jóvenes hoy? En esta ocasión, 35 de cada cien comentarios se refirieron a la educación en valores; 24, a la actualización de métodos y contenidos; 12, a la exigencia, y 11 a la preparación de docentes. Y la tercera consulta fue ¿qué cree que necesitamos aprender los colombianos en los próximos 10 años? De cada cien contribuciones, 41 apuntaron a la formación en valores; 7, al uso de tecnología, y 6, a competencias laborales. Las demás observaciones fueron minoritarias. El equipo de *Voces ciudadanas* recibió en tres semanas un total 13 287 llamadas y 1090 correos electrónicos con los puntos de vista de quienes decidieron participar.

Después de identificar esas primeras corrientes de opinión, vino un momento de diálogo. En aquellas mismas ciudades, los coordinadores del proyecto organizaron 30 conversaciones a

las que asistieron 424 ciudadanos, entre los que había diversidad en edades y ocupaciones.

Las ideas más frecuentes en las llamadas, los correos y la deliberación fueron el insumo para construir una agenda ciudadana. Las propuestas se enfocaron en aumentar la exigencia para los estudiantes, capacitar mejor a los docentes, reforzar la enseñanza en valores y promover el acompañamiento de los padres en el proceso formativo. Las personas que ofrecieron sus opiniones también coincidieron en que era necesario diversificar las metodologías académicas, ampliar la cobertura e invertir más presupuesto en instituciones educativas. Además, requirieron la incorporación de tecnologías en las aulas y plantearon entender a los estudiantes como nuevos sujetos que reclaman una educación acorde con su época.

La agenda ciudadana quedó consignada en un documento que luego recibió el Ministerio de Educación como aporte al plan decenal. Todas las propuestas de expertos, instituciones y personas que participaron en foros, mesas de trabajo y conversaciones enriquecieron la línea que trazó el gobierno nacional para la educación entre 2006 y 2016.

## 2013-2014

### Contexto

En Medellín, Aníbal Gaviria ejercía su mandato como alcalde bajo las mismas premisas de la lucha por la equidad y la defensa de la vida, con las cuales gobernó el departamento de Antioquia entre 2004 y 2007. En esa medida, una de las prioridades de su gestión fue cerrar las brechas sociales, expresadas en diferencias de ingresos y de acceso a servicios públicos e infraestructura de uso comunitario.

En esa línea, uno de los programas bandera del gobierno local era el de las Unidades de Vida Articulada, que incluyó sectores de estrato socioeconómico bajo como Sol de Oriente en la zona centroriental, y alto, como el barrio El Tesoro, en las laderas de la comuna El Poblado. Esta intervención en infraestructura, acompañada de un plan de intervención social, de manera simultánea, puso en discusión el crecimiento de la ciudad.

Según el informe de la veeduría Medellín Cómo Vamos (2014), los niveles de desempleo en el año mostraban una tasa a la baja y una menor informalidad, en medio de las transformaciones, por lo que el informe llama *empleo moderno* al fenómeno asociado al auge de las plataformas tecnológicas para la prestación de diferentes servicios, que se vincula a los planes que desde entonces había para Medellín como centro de innovación tecnológica.

En este contexto, el gobierno de la ciudad se ocupó en priorizar la atención de necesidades básicas insatisfechas de forma integral, propósito relacionado con programas del Gobierno nacional como Familias en Acción y todo el componente de intervención social derivado de los Acuerdos de Paz de La Habana. Es importante considerar que Medellín se proyectaba como la segunda ciudad receptora de firmantes de dichos acuerdos con las antiguas Farc y que ha sido uno de los principales destinos de migración desde otras regiones de Antioquia y del país.

Estos factores incidieron, por ejemplo, en la priorización de retos para la cobertura y prestación de servicios de salud asociados a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, establecidos para el año 2015. Según el informe *Medellín Cómo Vamos* (2014), se requerían esfuerzos adicionales en materia de promoción y de prevención para reducir las principales tasas y causas de mortalidad: enfermedades de los sistemas

circulatorio, cerebrovascular y respiratorio. Ya el debate sobre la calidad del aire se perfilaba como factor clave en políticas futuras de movilidad, gestión ambiental, ordenamiento territorial y gestión del transporte público en la ciudad.

La inserción al mundo laboral, la cobertura educativa y los niveles de inseguridad fueron los principales retos para el plan de gobierno de la época. Varios aumentos de la violencia homicida se asociaban a la suerte de miles de excombatientes de las Farc y la consecuente reorganización de poderes ilegales en los territorios de influencia, incluidos los de la ciudad de Medellín. No obstante, hubo progresos en la reducción de homicidios y otros delitos como el desplazamiento forzado intraurbano y el robo de vehículos, al tiempo que aumentaron los robos en vía pública, a entidades comerciales y financieras, como indicios de la persistencia de criminalidad organizada.

Por otro lado, según la veeduría ciudadana Medellín Cómo Vamos, en medio de muchos debates sobre la calidad del servicio y el manejo de las cifras oficiales, en 2014 hubo menos deserción y repitencia escolar, de manera especial en los niveles de educación básica y media.

La entrada en vigencia de un Plan de Ordenamiento Territorial incluyó cambios estructurales y una nueva cartografía que lo hace incomparable con los planes de períodos anteriores; sin embargo, las cifras recogidas por Medellín Cómo Vamos muestran que la deficiencia de viviendas con acceso a servicios de saneamiento básico en 2014 era de 27,5 %, mayor en un 2 % respecto a 2013; y, en el caso del índice de espacio público, Medellín contaba con un índice de 3,5 metros cuadrados por habitante, mientras que el POT establecía una meta de 15,6 metros cuadrados de espacio público efectivo, una meta considerada ambiciosa, como los proyectos emprendidos por la administración municipal, incluidas intervenciones urbanísticas como las de Ciudad del Río y Naranjal y del proyecto denomina-

do Parques del Río, que se dejó planificado y gestionado en su primer tramo, correspondiente a la conexión entre los barrios Conquistadores y el sector de La Alpujarra.

Asociado a esto, estaban los progresos del sistema integrado de transporte público con la culminación del Tranvía de Ayacucho y los cables complementarios hasta el oriente de la ciudad, junto con las estaciones de Metroplús en el sector de Industriales, así como la construcción de 10,9 km de vías, un crecimiento significativo en comparación con 2013. Se planteó también el reto de modernizar el Sistema Integrado de Transporte del Valle Aburrá, mediante cuencas conectadas con los demás municipios, un plan que perfilaba la necesidad de un consenso para consolidar al Área Metropolitana del Valle de Aburrá como autoridad única en temas de medioambiente y movilidad, en principio, para toda la subregión.

El manejo de las finanzas públicas recibía conceptos favorables, para lo cual fue determinante la aprobación del proyecto de fusión de Une y Millicom, que representó ingresos para la ciudad por 1,4 billones de pesos y sostuvo el nivel de inversión pública por habitante por un año más desde 2008.

Se hacía urgente debatir la planificación urbana e implementar tecnologías limpias para la movilidad y la producción, en relación con el derecho a la salud de los ciudadanos. Por ello se emprendieron acciones en ambas materias, así como para la promoción de nuevas industrias, en el marco de las políticas de innovación y emprendimiento.

Al tiempo, la ciudad recibía una creciente migración desde Venezuela y asociada al tránsito de personas desde Centroamérica y África, en conexión con el delito de trata de personas y otras expresiones criminales asociadas a fenómenos de violencia en regiones como el Bajo Cauca, el sur de Córdoba y el Urabá chocoano, cuyos efectos retaron la gestión del desarrollo social de Medellín en los siguientes años.



## 2013-2 a 2014-1

### *Voces ciudadanas por el POT*

Entre la Secretaría de Planeación Municipio de Medellín y la Universidad Pontificia Bolivariana mediante sus grupos de investigación GIDATI (Grupo de Investigación Desarrollo de Aplicaciones en Tecnologías de la Información y la Comunicación), GICU (Grupo de Investigación en Comunicación Urbana) y Territorio, se estableció un convenio para hacer seguimiento, gestión y análisis de la opinión de los ciudadanos sobre el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de la ciudad de Medellín.

Una novedad significativa es que el acuerdo contemplaba el trabajo con mecanismos de "e-Participación ciudadana" (TPE POT E-PARTICIPACION, 2013), en consideración al modo en que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) contribuyeron en los últimos años a la creación de nuevas formas de relación e interacción entre los gobiernos y la sociedad civil, lo que de manera popular se conoce como *redes sociales*, de nuevos espacios de incidencia a todo nivel sobre las decisiones públicas.

El fundamento era la investigación existente a la fecha desde las ciencias sociales y las ingenierías, que demostraban las propiedades del uso de las redes en la identificación y análisis de fenómenos sociales (Kauchakje et al., 2006, p. 1). De hecho, según los informes de la época, era la primera vez, desde el origen de la legislación sobre la planeación del ordenamiento territorial en Colombia (Ley 388 de 1997), que las TIC se pudieron considerar como herramienta para promover la participación en el diseño del POT de la ciudad.

Esto condujo a proponer estrategias con dicho propósito, es decir, con un diagnóstico de públicos mediante un seguimiento diario de las redes sociales y recolección de datos en espacios

virtuales y de diálogo sobre el tema. Estas tareas fundamentaron la construcción conjunta, con el grupo GIDATI, de la metodología ePARTEDI (capítulo 8 de este libro), que sintetizaba en un manual operativo cómo procede el reconocimiento de difusores y amplificadores del debate en lo digital, el análisis de la información recogida en torno a estos, la construcción de sus contenidos y la aplicación de métricas e indicadores de medición (GIDATI y GICU, 2014). De esa forma, se descubrieron los rasgos y posibilidades del uso de plataformas como Twitter y Facebook, más allá de los indicadores de audiencia e interacción, que también se midieron como parte del ejercicio.

Los informes de la época (TPE POT E-PARTICIPACION, 2013a) también dan cuenta de los debates suscitados sobre los rasgos y alcances de estas nuevas formas de participación, a la luz de las rutinas del debate (franjas horarias, por ejemplo) y sus maneras (sentido de las publicaciones, entre otros rasgos).

Este análisis en torno a qué se dice y cómo se dice en el debate público, en las redes, suscitó abordajes detallados sobre sus componentes y fines; interés y demanda en torno a la participación de actores específicos mediante las plataformas digitales; y el modo en que se plasmaban y hacían efectivas las relaciones de poder entre los actores deliberantes en lo digital (TPE POT E-PARTICIPACION, 2014). En especial, estos dos últimos aspectos permitían analizar los detalles cualitativos del debate, en diálogo con las métricas y datos similares como la georreferenciación de las participaciones, lo cual fue posible gracias al uso de herramientas de análisis de datos como NVivo.

Dicha experiencia permitió establecer hallazgos valiosos para el debate y la comunicación pública en el ciberespacio: el uso de perfiles específicos para definir estrategias de divulgación de las diferentes iniciativas de Planeación Municipal, según los intereses de los distintos actores; el reto de que, a pesar de la inmediatez de la comunicación, haya información veraz, suficiente, adecuada y oportuna, como base de una

interacción mutuamente formativa y no solo en un ejercicio de mera información y divulgación unidireccional (TPE POT E-PARTICIPACION, 2014).

Es importante mencionar que este ejercicio no tuvo participación de medios de comunicación, todo el ejercicio se construyó en el ciberespacio, aprovechando los medios digitales, pero, sobre todo, realizando un riguroso seguimiento a las redes sociales, aplicando una metodología a la inversa, es decir, iniciando por los *influencers* para, desde ahí, llegar a los seguidores y, sobre todo, a sus comentarios.

## 2014-2

### *Voces ciudadanas por la seguridad y la convivencia (II)*

Un proyecto precedente en 2003 aportó elementos para comprender las complejidades de las causas y manifestaciones de la inseguridad en la ciudad. Esta nueva versión planteó “desarrollar un proceso de formación de cultura política, de opinión pública y fomento de la participación ciudadana alrededor de la seguridad y la convivencia en la ciudad de Medellín y en el Valle de Aburrá, con la participación de los medios masivos de información y los nuevos medios digitales” (*Voces ciudadanas*, 2014, p. 8).

A ese propósito se atribuye el que comenzaran a reconocerse nuevas voces desde medios de comunicación no tradicionales. En el diálogo con once medios de comunicación aliados, se definieron 15 preguntas en torno a experiencias, propuestas y concepciones que había sobre la seguridad y los hechos que la afectan, así como las percepciones de esta en la ciudad. Las consultas también sondearon el conocimiento de las personas sobre la oferta institucional para tramitar las necesidades en la materia, en especial las denuncias.

Los desarrollos tecnológicos de la época permitieron adelantar foros virtuales y presenciales. Las plataformas de correo electrónico, Facebook, Twitter, YouTube y Google+ ayudaron a divulgar preguntas, informes de resultados y recibir 702 respuestas de 1114 seguidores del proyecto.

Como las conversaciones por lo general implicaban denuncias de delitos, se realizaron foros en Copacabana, Medellín, Sabaneta y Bello, con 135 ciudadanos.

Treinta y cuatro entrevistas a participantes en ambos foros y habitantes de sectores rurales en La Estrella, Sabaneta, Envigado y el corregimiento San Antonio de Prado en Medellín completaron el insumo para conocer la forma en que los ciudadanos perciben a su territorio, al Estado y a las autoridades gubernamentales; asimismo, se construyó la agenda ciudadana con las propuestas de los habitantes del Vallé del Aburrá en los ejes de territorio, comunidad, gobierno, pedagogía, seguridad, vigilancia, fuerza pública, empleo y educación.

Entre las propuestas de la agenda ciudadana se destaca una planeación sostenible del territorio, con mecanismos efectivos para su control, mayor prioridad a la dotación pública para la recreación y la cultura, y otras actividades que permitan habitar sin mayores temores la ciudad, en una acción de gobierno que garantice su continuidad.

Aparecen también programas culturales, colectivos y barriales para colaborar con las autoridades en la preservación de la seguridad y el orden, acciones educativas complementarias a lo normativo que subrayan la corresponsabilidad y el respeto a los derechos del otro, sobre todo el derecho a la vida; además de espacios para construir una relación cercana con las autoridades policiales de cada sector.

Asimismo, se propuso incluir controles efectivos a la gestión de las autoridades, en una gestión orientada a la convivencia, acorde con cada comunidad, para que sean efectivas las acciones contra el crimen organizado y que impactan en las dinámicas cotidianas del territorio.

A ello se suman el aumento del pie de fuerza, mayor preparación y mejor supervisión al trabajo de los miembros de la Fuerza Pública, tanto para sus labores operativas como para el relacionamiento con las comunidades, en el que se destaque el uso de la tecnología y la corresponsabilidad de los establecimientos comerciales y las entidades financieras en ese propósito, todo en un contexto de gestión pública transparente y articulada en el territorio del Área Metropolitana.

Esto en complemento con cambios normativos para la disuasión, sanción ejemplar del delito, en especial ante situaciones de reincidencia y en favor de los derechos de las víctimas; con notable mejoramiento de la infraestructura carcelaria y diversas modalidades de reclusión para impulsar verdaderos procesos de resocialización mediante colonias agrícolas, por ejemplo. Esto en relación con un sistema de denuncia ágil, en el que también se pueden instaurar a título grupal para proteger a las personas afectadas por delitos de alto impacto colectivo.

Vale la pena destacar que los avances tecnológicos permitieron fortalecer la metodología de *Voces ciudadanas*, en especial para la sistematización de la información, pues ya los desarrollos de la metodología ePARTEDI estaban en un punto de consolidación suficiente como para que divulgaran sus aportes científicos en una publicación que se haría en el año siguiente.

## 2014-3

### *Voces ciudadanas. Educación, compromiso por la excelencia en Barrancabermeja*

Para el proyecto de Construcción del Modelo Educativo Integral para la ciudad de Barrancabermeja se adelantó una consulta ciudadana bajo la metodología de *Voces ciudadanas* por gestión de la Unidad de Transferencia en Comunicación de la Facultad

de Comunicación Social - Periodismo, en alianza de las Escuelas de Ciencias Sociales y la de Educación y Pedagogía. Aunque no tuvo participación directa del GICU, bien vale considerarlo como un ejemplo de la trascendencia de esta metodología de periodismo público.

Barrancabermeja, puerto petrolero de Colombia, se propuso la construcción participativa de un Modelo Educativo Integral, para definir políticas de cultura ciudadana alrededor de la educación, en el marco de las estrategias del Gran Acuerdo Social Barrancabermeja, ciudad región –100 años–. La Secretaría de Educación, Ecopetrol y la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín suscribieron un convenio que tenía como una de sus metas la participación ciudadana por el mejoramiento de la educación.

Durante cuatro semanas, desde diversas plataformas de los medios de comunicación aliados, se formularon preguntas para indagar con los ciudadanos cuál es el papel de la educación, los actores responsables de su calidad, sus oportunidades y retos, y las ideas para mejorarla en un horizonte de 10 años.

Los ciudadanos respondieron mediante llamadas telefónicas, redes sociales, correos electrónicos y encuestas presenciales, con el impulso de 25 espacios en medios locales que se vincularon al proyecto y que participaron en capacitaciones con profesores de la UPB.

La cartilla editada con la agenda ciudadana derivada de la consulta incluyó los aspectos más destacados, según la cual la educación es percibida como un eje de desarrollo territorial que mejora la calidad de vida de las personas, pues el conocimiento proporciona habilidades y técnicas para un desempeño competitivo que aumenta las posibilidades de los habitantes para encontrar un trabajo que supla sus necesidades para ser parte de la construcción de un municipio equitativo y justo.

Dice la consulta, además, que la educación presenta algunos problemas en su planeación, ejecución y proyección.

Por eso, los ciudadanos proponen una enseñanza apropiada y adaptada a las necesidades reales de las personas, con cuatro factores clave: los actores, como responsables del aprendizaje; los programas educativos y su pertinencia con el municipio; el entorno, comprendido como el contexto y las realidades que afectan el desempeño del aprendizaje; y los cambios en los paradigmas o modelos educativos.

Las propuestas apuntan al mejoramiento de las herramientas de todos los actores involucrados en el proceso educativo, desde los padres de familia hasta los docentes, mediante la formación, el acompañamiento constante y, también, la corresponsabilidad acompañada de consecuencias efectivas ante el incumplimiento de los compromisos pertinentes.

En lo relativo al contenido, se destaca la búsqueda de la pertinencia e integralidad, en relación con el contexto y la importancia del componente técnico y humano, en especial en lo que corresponde a las competencias ciudadanas. Esto de la mano con metodologías dinámicas, enfocadas en los aprendizajes significativos, la relación con el contexto, con particular énfasis en el territorio y los retos que suponen los desarrollos tecnológicos. Todo en un ambiente de acceso pleno a recursos educativos y de logística, sobre todo de transporte y alimentación.

Lo anterior, como parte de una idea integral de calidad, que abarque desde las condiciones antes citadas hasta los mecanismos efectivos y permanentes de evaluación, que eleven el nivel de los procesos académicos y los resultados, en relación con el contexto de competitividad que reta a una ciudad con vocación industrial y agrícola.

Este proyecto, en el que participaron entidades públicas y que tuvo la cofinanciación de Ecopetrol, tuvo una destacada proyección en el territorio y permitió probar las posibilidades de *Voces ciudadanas* como una herramienta para obtener insumos para planear el desarrollo social y diseñar políticas públicas.

## 2015

### Contexto

En 2015 terminó el gobierno de Aníbal Gaviria como alcalde de Medellín y las mayorías electoras interpretaron la elección de Federico Gutiérrez como la consolidación de una tendencia de gobierno asociada a la independencia de los partidos tradicionales. Gutiérrez fue elegido por el movimiento Creemos, proclamado como distante de estos organismos, a pesar de su afinidad con las ideas de algunos de los líderes tradicionales de la región y del pasado del candidato en las filas del partido que entonces gobernaba en Colombia. En esta situación, es necesario destacar el papel que jugaron los jóvenes como masa crítica que movilizó la votación por Gutiérrez, lo que les posicionó también como un actor determinante en el debate político en torno al gobierno local.

Aníbal Gaviria había logrado consolidar en torno a su gestión en la Alcaldía una serie de consensos que permitieron el desarrollo de sus iniciativas más importantes, con banderas como la lucha por la equidad y la defensa de la vida a todo nivel, con lo cual se sustentaba la gestión, incluso, en temas como seguridad social, salud o medioambiental.

Federico Gutiérrez recibió el reto de gestionar el posacuerdo en la ciudad ante los avances de las conversaciones con la guerrilla de las Farc en La Habana y la posibilidad de que estas terminaran en la suscripción de un acuerdo, como al final ocurrió. Así, la ciudad asumiría la carga social que implicaba ofrecer oportunidades a una parte importante de la población reincorporada, integrándola a los circuitos productivos de seguridad social, empleo, deporte y recreación, y en medio de la creciente migración venezolana.

Los consensos que rodearon la gestión de Aníbal Gaviria en la Alcaldía generaron unos altos niveles de confianza y una



buena interlocución entre los gremios y los diferentes sectores políticos, pese a los cuestionamientos sobre la gestión en temas como seguridad. El informe de la veeduría Medellín Cómo Vamos sobre condiciones objetivas de calidad de vida en la ciudad entre los años 2012 – 2015 (Medellín cómo vamos, 2016) destacó que la mayoría de la información fue de acceso público a través de la Subdirección de Información del Departamento Administrativo de Planeación, lo cual constituye un indicio del clima de confianza que reinaba en la ciudad.

Es importante destacar el impacto que tuvieron las inversiones asociadas al Fondo Medellín Ciudad para la Vida, constituido por los recursos provenientes de la venta de acciones de la empresa de telecomunicaciones UNE. Estos dineros permitieron sacar adelante varias de las iniciativas del gobierno de Medellín un hogar para la vida, entre ellas los desarrollos urbanísticos de Parques del Río y el programa Familia Medellín, entre otros. El documento destaca que, incluso sin esos recursos, Medellín es la ciudad en Colombia con mayor inversión pública per cápita, sitial que se mantiene desde el año 2008. No obstante, hay una disminución de acuerdo con las cifras de los años anteriores, lo que hizo que ciudades como Barranquilla, Bogotá y Bucaramanga se acercaran en cuanto a capacidad financiera para realizar inversión social. En esto incidieron las transferencias de EPM, producto del avance de proyectos clave como la hidroeléctrica en Ituango.

El informe destaca avances en la distribución del ingreso, la reducción de las brechas en cuanto a condiciones de vida en los territorios, de manera particular en lo urbano respecto de lo rural; en relación con ello, la reducción de los índices de pobreza y de pobreza extrema mantuvieron un ritmo de avance, aunque con cierta desaceleración. Asociado a este contexto, en el panorama del empleo local se destaca el sector público como uno de los principales empleadores en la ciudad. La dinámica empresarial y la competitividad del sector productivo de la

ciudad mostraron logros importantes al posicionarse en lugares de privilegio en escalafones nacionales e internacionales; este segundo ámbito fue clave en la estrategia de internacionalización de la ciudad, lo que contribuyó a que aumentara el número de empresas, es decir, la densidad empresarial de la ciudad asociada a los estímulos para la innovación, que incluyó la alianza entre los sectores público y privado mediante el ya conocido mecanismo de APP (alianzas público-privadas).

A pesar de algunas observaciones y polémicas en torno al manejo de los indicadores de seguridad, en particular el de la violencia homicida, uno de los principales logros del gobierno saliente fue la reducción histórica en materia de homicidios, con cifras que, según el informe de Medellín Como Vamos, fueron las más bajas de los últimos 18 años, lo que hizo que Medellín sobresaliera como una de las principales ciudades con mejor percepción de seguridad, a pesar del clima de incertidumbre que deparaba el desenlace de las negociaciones de paz en La Habana, un factor que incidió de forma clara en las decisiones que se tomaron en las urnas y que apuntaló en gran medida el triunfo de Federico Gutiérrez como garante de ese clima de seguridad que se destacaba entre la ciudadanía.

El panorama no era tan claro en la gestión del medioambiente, pues en Medellín persistían las dudas y las inquietudes sobre el proceso de urbanización acelerado en sus laderas, las construcciones irregulares, relacionadas con el aumento de los desastres invernales, asociados a crecientes y deslizamientos, pues la ocupación de las laderas guarda relación con el deterioro de las cuencas hidrográficas de estas, lo cual incide en inundaciones y movimientos de tierra, que sobre la mesa se centraban en fenómenos delictivos de la ya mencionada construcción irregular y la deforestación y loteo de dichos territorios. Todos estos asuntos movilizaron una gran masa crítica y organizada que abrió debates y discusiones sobre la calidad del aire en la ciudad. Medellín se vería abocada a de-

cretar sus primeras emergencias ambientales en los meses siguientes, como consecuencia del deterioro de la calidad del aire, cuyo monitoreo y medición se empezó a fortalecer gracias a alianzas entre el gobierno local, la academia y los gobiernos de la subregión en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Desde estas causas se consolidaron movimientos ciudadanos que, primero en torno a la gestión ambiental, luego a la gestión de seguridad y luego a lo cultural, impulsaron iniciativas cívicas como las que pretendían promover la ocupación del centro de la ciudad. También organizaciones como las cajas de compensación, los centros culturales y la academia jugaron un papel determinante a la hora de construir masa crítica para identificar y preservar los que se consideraban logros notables de Medellín en el último tiempo. Esto abriría la puerta a debates futuros sobre las medidas del Gobierno local en la conservación de condiciones ambientales saludables, discusiones sobre el desarrollo industrial de la ciudad y la seguridad. Estos asuntos definieron también la agenda de *Voces ciudadanas* durante este año, que se dedicó al desarrollo constructivo sostenible y a las garantías de no repetición de las violencias.

## 2015-1

### Por la construcción sostenible

*Voces ciudadanas* fue uno de los soportes para la construcción de una línea de base para formular una política pública para la construcción sostenible. Uno de los documentos del Área Metropolitana (2015) que recoge detalles al respecto explica que:

El proceso de formulación de la Política se desarrolló entre septiembre de 2014 y septiembre de 2015 en asocio con la Universidad Pontificia Bolivariana y contó con la valiosa

colaboración de diversas instituciones que han participado activamente, mediante el suministro directo de información, la atención de entrevistas y la asistencia a mesas y foros de discusión, tales como: las Secretarías de Planeación Municipal de los municipios adscritos; las Curadurías Urbanas; la Cámara Colombiana de la Construcción Seccional Antioquia (CAMA-COL, Antioquia); el Centro Nacional de Producción más Limpia (CNPML); la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU); la Empresa de Vivienda de Antioquia (VIVA); el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED); las Empresas Públicas de Medellín (EPM); la Corporación Financiera Internacional (IFC), la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá; el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio e Instituciones Educativas de Educación Superior como la Universidad San Buenaventura, el Politécnico Jaime Isaza Cadavid, la Universidad de Antioquia y Universidad Nacional Sede Medellín. (p. 3)

Es importante destacar la forma en que la metodología de *Voces ciudadanas* se convierte en un elemento que facilita la articulación entre una gran cantidad de actores en favor de objetivos comunes. Dichas entrevistas, mesas y foros de discusión fundamentaron uno de los aportes de la academia mediante ejercicios investigativos, que se suman a otros insumos de la línea de base para la formulación de la Política Pública de Construcción Sostenible: informes globales sobre medioambiente, desarrollo humano, hábitat y desarrollo económico, generados por organismos multilaterales; documentos técnicos para la formulación de políticas nacionales; documentos técnicos para la formulación de instrumentos de planeación metropolitana y municipal; reportes estadísticos elaborados por entes gubernamentales y por el gremio de la construcción.

El trabajo desde el Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU) con este proyecto estuvo articulado especialmente al componente de comunicaciones. En este se adelantó un mapeo de actores estratégicos para identificar todos los posibles participantes en cada fase de la construcción. Mediante una matriz Poder-Interés se hizo un ejercicio de priorización. La caracterización de los citados actores se realizó identificando sus intereses respecto a la política a partir del mismo instrumento. Con esta información, se establecieron mesas de trabajo durante los primeros cuatro meses de la formulación.

Al concluir el levantamiento de la línea base, la revisión del marco jurídico y la identificación y selección de instrumentos de política pública, se organizaron tres foros de discusión donde se presentaron los avances de la formulación de la Política Pública y se recogieron observaciones e inquietudes por parte de los representantes de los diferentes grupos de interés. Estos resultados se consideraron para un foro de cierre donde se publicó el consolidado de la participación de los grupos de interés en la formulación.

La vinculación de la ciudadanía en la consulta se efectuó mediante las redes sociales y medios de comunicación acerca de la percepción, experiencias y propuestas de la ciudadanía en torno al tema. En complemento, se hizo una rueda de prensa sobre los avances del proyecto.

La metodología de *Voces ciudadanas* resultó relevante para una estrategia de comunicación integral, acorde a una Política Pública sustentada en corresponsabilidad y concertación. De ella se derivaron guías para la construcción sostenible que constituyen el derrotero del Área Metropolitana del Valle de Aburrá en sus labores de autoridad ambiental en los diez municipios de su área de influencia.

## 2015-2

### *Voces ciudadanas. La violencia no se repite*

La Alcaldía de Medellín, con el apoyo de la Organización Internacional para las Migraciones y USAID, contrató a la Corporación Región para construir un diagnóstico de las causas de las violencias en Medellín, sus principales daños colectivos y las medidas necesarias para prevenir la repetición de esas violencias. El GICU suscribió en 2015 un contrato con la Corporación Región, la Alcaldía de Medellín y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas dentro de la Estrategia de Garantías de No Repetición y Cultura de Paz; de esa manera, *Voces ciudadanas* entró en esa segunda fase de las actividades, para promover la sensibilización y conocimiento de la Estrategia de Garantías de No Repetición y Cultura de Paz entre la ciudadanía, en torno a los derechos humanos y de las víctimas en el contexto del conflicto armado en el país y sus repercusiones en la ciudad, a través de una cultura de paz que facilite la resolución pacífica de los conflictos.

Un ejercicio de periodismo público era, para los convocantes, una buena manera de adelantar un ejercicio participativo y de comunicación pública en torno a la importancia de las Garantías de No Repetición, como parte de la transformación de las causas de las violencias en Medellín y de cambios socio-culturales en favor de la construcción local de la paz.

El trabajo de *Voces ciudadanas* permitió validar la información obtenida durante la primera fase sobre las percepciones de la población de Medellín en torno a lo que debe hacerse para evitar la repetición de los fenómenos de violencia que marcaron la historia del desarrollo de la ciudad. La metodología facilitó un enfoque propositivo para priorizar medidas y planear la implementación de la Estrategia de Garantías de No Repetición y Cultura de Paz.

En este proyecto se implementó la metodología ePARTEDI como herramienta para mejorar la comunicación con los habitantes y organizaciones de la ciudad mediante el uso de las TIC y la cualificación de la participación ciudadana a través de estas tecnologías. Este desarrollo metodológico de difusión, amplificación y análisis fue implementado con el Grupo de Investigación en Desarrollo de Aplicaciones, Telecomunicaciones e Informática (GIDATI). Se sirve de herramientas de análisis de datos cualitativos de la participación, estrategias de monitoreo en las redes sociales y medios de comunicación colaboradores.

Las entidades participantes en el proyecto reconocieron en las participaciones de la ciudadanía una expresión de democracia directa, que valora los sentimientos, percepciones, emociones y propuestas de las personas consultadas en su calidad de constituyentes primarios.

Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, redes sociales, conversaciones ciudadanas, entrevistas, informes periodísticos y otras actividades que involucraron medios tradicionales como Hora 13 Noticias, comunitarios y alternativos como los periódicos La Pupila, Mi Comuna 2, entre otros, permitieron abordar en el lapso de un mes y medio tres preguntas alrededor de la idea de la no repetición de las violencias, derivadas del análisis de los resultados de la primera fase del proyecto y que buscaban priorizar medidas gubernamentales en la materia, identificar compromisos que la ciudadanía estaba dispuesta a asumir con ello, así como formas de violencia que los ciudadanos hayan justificado o ejercido.

Además, se dispuso de una Cápsula digital para recoger más respuestas de quienes asistieron a los foros. Dos diálogos ciudadanos, uno sobre justicia restaurativa y garantías de no repetición, fueron convocados mediante invitación abierta por redes sociales, correos electrónicos y medios aliados. En particular, el segundo de ellos propuso responder a la pregunta

¿qué le propondría al alcalde para contribuir a la no repetición de las violencias en Medellín?

Las propuestas de la ciudadanía apuntaron al cierre de las brechas sociales y al mejoramiento de la convivencia, desde los ámbitos más cotidianos a los escenarios macro. Dar prioridad a la violencia intrafamiliar, la formación ciudadana en valores y con carácter cívico, en sintonía con programas integrales de carácter cultural, concordantes con las necesidades de una ciudad caracterizada por la densificación de los espacios, los fenómenos migratorios y el deterioro del entorno a causa de la acción humana. Los ciudadanos consideraron importante, además, la reivindicación de la memoria histórica como base de la construcción de bienes colectivos en esos contextos, mediante las prácticas ciudadanas, enmarcadas en educación para la paz y el civismo.

## 2018

### Contexto<sup>3</sup>

En 2018, la ciudad conocía las prioridades del Gobierno de Federico Gutiérrez, orientado a la seguridad y a la continuación de los principales proyectos de infraestructura pública legados por Aníbal Gaviria, todos muy vinculados a la gestión de la movilidad en la ciudad y a la búsqueda de soluciones alternativas para el transporte de los medellinenses. En 2018 ya era un problema crítico el debate por la calidad del aire, pues para un amplio sector de la población había un ocultamiento de información sobre la verdadera situación o una inacción por

---

3 Con cifras de *Informe de calidad de vida de Medellín 2018* (Medellín Cómo Vamos, 2019).



la persistencia de los altos índices de contaminación. Lo cierto es que la medición fue determinante para la gestión frente al asunto, y en ella tomaron parte no solo el Gobierno local sino también la academia y los gremios.

A pesar de lo anterior, la medida de pico y placa aplicada al transporte público y al transporte individual de motocicletas fue la más visible para hacer frente a la situación. Sin embargo, la pregunta por los efectos sobre la salud y la vida de las personas fue una constante con las sucesivas declaratorias de emergencias ambientales en el primer y tercer trimestre del año.

Se acentuaron las dudas, discusiones y reservas del mandatario local frente al acuerdo de paz con la guerrilla de las Farc en La Habana, con lo cual, a juicio de muchos, se aplazaron decisiones y posiciones para hacer frente a la gestión social que implicaba la atención de la población desmovilizada, sobre todo en lo relacionado con los aportes de la Alcaldía de Medellín a la atención dentro de las zonas veredales y de los territorios en los que hay proyectos de interés del Gobierno local con el resto del departamento de Antioquia.

Entretanto, los esfuerzos del Gobierno local se dedicaron a las estructuras delincuenciales capturando cabecillas y mandos medios, y atacando las finanzas de estos grupos ilegales para hacer frente a las industrias del microtráfico, la extorsión y otras actividades ilegales. Fueron numerosos los golpes contra la delincuencia que llamaron la atención de la opinión pública en la ciudad y en el país, y que posicionaron al de Federico Gutiérrez como un gobierno que priorizaba la lucha contra el crimen.

Por otro lado, la encuesta de calidad de vida de la veeduría Medellín cómo vamos señalaba que el de Medellín era uno de los ingresos per cápita más altos del país en el año 2018, luego de Bogotá con un mayor índice de clase media y una menor proporción de clases pobre y vulnerable que la capital del país.

En medio de este contexto, la gestión tributaria y los giros e ingresos del Gobierno municipal por cuenta de las transferencias de EPM, entre otras, permitieron elevar el gasto público a niveles cercanos a la época récord de 2014. Según las cifras oficiales, esta inversión se priorizó en los sectores de educación y salud; mientras que los relacionados con justicia y seguridad ocuparon una proporción menor, incluso después del sector de movilidad. Era clara la postura respecto al tema de educación como un mecanismo para garantizar condiciones que evitaran el reclutamiento o la llegada de menores de edad a los grupos ilegales. En esa medida, la Alcaldía de Medellín lideró y priorizó numerosos proyectos de infraestructura como la Ciudadela Educativa de Occidente y todos los demás proyectos de acceso y cobertura en educación media y educación superior a través de Sapiencia.

En relación con la inversión pública, es importante señalar que 2018 fue el año en el que se presentó la emergencia en el proyecto hidroeléctrico Ituango, el más grande construido en el país. Los avatares de este proyecto no solo ocuparon la atención de la opinión pública de la ciudad, sino que tuvieron y tendrían luego influencia en las finanzas públicas, en particular sobre los niveles de inversión por concepto de las transferencias de EPM al Municipio de Medellín, en un contexto en el que, por la migración a la ciudad, por los efectos de la desmovilización de combatientes y el cambio de poderes en los territorios antes ocupados por la guerrilla de las Farc, se produjeron migraciones que fueron asociadas al aumento de los niveles de pobreza en Medellín, para lo cual era muy importante contar con un buen presupuesto para la gestión social.

En relación con esto, es importante también destacar que entre los años 2017 y 2018 Medellín mantuvo una curva ascendente en los niveles de cobertura educativa (81 %) y los niños atendidos de cero a cinco años, sobre todo en el programa Buen Comienzo, llegaban a 82 650. Pero en la educación media

y superior, entre 2016 y 2018, se presentó una disminución de los índices de cobertura que para este último año fue del 74,4 %. Este hecho tiene relación con un reto que para el momento persistía y es que en 2018 apenas un 45 % de los bachilleres lograban llegar a la educación superior. Del mismo modo, respecto de las metas en Pruebas Saber (evaluaciones que miden la calidad de la educación secundaria y media vocacional) el balance seguirá con resultados desfavorables, con niveles insuficientes y mínimos en el 57 % de los casos, mientras que los niveles satisfactorio y avanzado eran solo del 42 %. Esto habla de avances en la cobertura, pero con problemas persistentes en la calidad de la educación.

En relación con lo anterior, los jóvenes que ni estudiaban ni trabajaban se mantuvieron en una cifra cercana al 20 %, lo que habla de esos avances en cobertura educativa. Sin embargo, la persistencia del fenómeno de informalidad laboral, que rondaba el 58,1 %, mayor que en el año 2016, habla también de la calidad de las opciones que tienen las personas que buscan acceder a un empleo; algo determinante también en factores como la seguridad ciudadana, con una tasa de homicidios cercana a los 632 casos en el año 2018.

Un dato dicente de las dificultades a nivel socioeconómico en la ciudad tiene que ver con las cifras de violencia intrafamiliar, con una tasa de 198 por casos por cada 1000 habitantes en el año 2018. Con alrededor de 5000 víctimas, es una tendencia que se mantiene desde el año 2016 con un leve descenso desde el año 2015. Es necesario señalar que este es uno de los factores a los cuales las voces ciudadanas atribuyen varios de los problemas abordados por los proyectos, desde la violencia, la convivencia y la seguridad, hasta los problemas de educación y acceso al empleo.

Estos fenómenos, que no necesariamente están asociados a una dinámica delincencial, tienen impacto en delitos como el hurto en vía pública, que en algunos casos se les denomina

delitos menores. La cifra de 2018 fue de 21 079 denuncias por hurto en la vía pública, lo que impacta en gran medida a la sensación de inseguridad entre los habitantes, a pesar de las capturas que se hacían de grandes cabecillas de organizaciones delincuenciales y su impacto en los organigramas de las estructuras criminales, el ciudadano de a pie seguía sintiéndose inseguro en la ciudad.

## 2018

### *Voces ciudadanas por el empleo en Urabá*

Para un convenio entre la Unión Europea y la Gobernación de Antioquia, que buscaba desde 2016 la generación de capacidades para acceder al empleo y al emprendimiento, como forma de reducir la pobreza, la exclusión social y los riesgos de la economía informal en Urabá, la Universidad Pontificia Bolivariana sumó esfuerzos, con acciones que incluían un ejercicio de periodismo público mediante la metodología de *Voces ciudadanas*.

La consulta validó percepciones sobre el asunto del convenio e identificó algunas prioridades y propuestas de los habitantes de los 11 municipios del Urabá antioqueño en los temas del empleo y del emprendimiento. Personas, con edades y niveles de formación diversos, expresaron sus opiniones y propuestas para mejorar las condiciones de empleabilidad y emprendimiento.

En la consulta fueron cruciales los medios de comunicación de la zona –muchos de ellos agremiados en la Asociación de Redes Comunitarias de Antioquia (ASOREDES)–. Con los resultados como referencia, el proyecto hizo alianzas con universidades e instituciones públicas, en una experiencia que evidenció el potencial de la región para construir y fortalecer

una opinión pública deliberante, con ciudadanos informados y con criterio.

Es importante destacar la confluencia de nuevas formas del debate público mediante las redes sociales y la mensajería instantánea, en la consolidación de la metodología ePARTEDI, lo que constituye, como todo, un ingrediente interesante para discutir y debatir, de cara a los nuevos horizontes de *Voces ciudadanas*, que sigue siendo vista como una estrategia que motiva a que las personas se apropien de unos temas de interés común, los discutan y generen propuestas que luego son entregadas a los tomadores de decisiones.

En un foro tipo taller de cuatro horas, los asistentes proyectaron mediante mapas parlantes el panorama general que, en su concepto, presenta la subregión en cuanto al empleo y al emprendimiento, con sus oportunidades, dificultades, fortalezas y amenazas. Tres preguntas se divulgaron por medios comunitarios de la subregión, las redes sociales Facebook y Twitter, la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y el voz a voz, durante cuatro semanas. Con asesoría experta, se sistematizaron las respuestas por medio del programa NVivo, con el fin de analizar la información y descubrir las conexiones entre los datos.

El equipo investigador articuló los ejes temáticos claves del Convenio Unión Europea-Gobernación de Antioquia: formación, empleo, emprendimiento e inclusión. Las respuestas y un ejercicio de reflexión y discusión teórica fueron la base para el diagnóstico, el análisis de las propuestas y conclusiones.

En términos generales, los ciudadanos destacaron los beneficios del convenio y sus impactos positivos en la construcción de planes para el empleo en la subregión. Destacaron que el trabajo tuviera abordajes pedagógicos consecuentes con la diversidad sociocultural de los participantes: personas de diferentes etnias y grupos etarios.

La inclusión percibida en la experiencia contrastó con la percepción sobre la oferta de empleo en la región, de la cual los participantes se sienten excluidos, pues consideraban difícil mejorar su situación laboral y salir de la informalidad. En su opinión, la oferta educativa debe ser pertinente, al punto que se enmarque en una estrategia que tenga lazos efectivos con el mercado laboral, se acompañe de inversiones en proyectos de infraestructura y obras públicas que afiancen la dinámica de formación y empleabilidad, a lo cual se asocian la promoción de proyectos de capital semilla para el emprendimiento y la construcción de ofertas diferenciadas para la ruralidad.

La participación ciudadana pudo apuntar a conclusiones y propuestas caladas, pues los intervinientes plantearon la necesidad de que el capital humano para Urabá trascienda lo técnico y llegue a la formación de capacidades teóricas y conceptuales, para estimular el desarrollo de emprendimientos a largo plazo y a gran escala.

Este nivel de debate se sintoniza también con logros del equipo investigador habitual de *Voces ciudadanas*, cuya producción académica constituyó aportes a la fundamentación de los proyectos.

## 2019-2020

### Contexto

2019 fue el año en el que Medellín asistió a la consolidación de los resultados y las propuestas de gobierno de Federico Gutiérrez, en medio de un clima electoral asociado a los debates, polémicas y cuestionamientos por la transparencia en el manejo de la gestión de gobierno de cara a una futura votación en la que participaba como candidato uno de los antiguos funcionarios del gabinete municipal, razón por la cual se habló de

influencias y sesgos en la contratación y de condicionamientos que pusieron en entredicho la transparencia de los logros de la alcaldía de Gutiérrez.

La seguridad y los problemas del proyecto hidroeléctrico Ituango siguieron en un lugar de privilegio en la agenda pública. Entre tanto, en Medellín se mantenían las condiciones estructurales de desigualdad, con barreras a la reducción de las condiciones de pobreza y vulnerabilidad, a pesar de un crecimiento sostenido de la economía, en medio, también, de la incertidumbre sobre las finanzas de EPM, a raíz de lo que sucedía en el proyecto hidroeléctrico.

No obstante, los esfuerzos para atender un número creciente de pobladores en la ciudad de Medellín, se perdió el liderazgo en inversión pública por habitante, pues sería necesario racionalizar los mismos recursos con una población que aumenta a un ritmo cada vez mayor. Se consideran los fenómenos migratorios desde el extranjero y desde otras regiones como el Bajo Cauca, el sur de Córdoba, el Urabá y el Chocó, lo cual también plantea otros retos estructurales como el de mantener o mejorar la capacidad de recaudo tributario para desarrollar soluciones de sostenibilidad financiera del Gobierno local por lo menos hasta el año 2030.

En relación con lo anterior, persistían oportunidades de mejoramiento para la transparencia de la gobernanza, en especial en lo relativo a la gestión financiera del gobierno. Mientras seguían en debate las opacidades en lo referente a la calidad del aire, con la idea de que Medellín fuera pionera en el desarrollo de un modelo de gestión y de atención que permitiera tomar decisiones para proteger la salud de los habitantes y solucionar de manera estructural, y no solo contingente, los episodios de emergencia atmosférica.

Con el antecedente de la elección de Federico Gutiérrez por un movimiento ciudadano no vinculado de forma directa con los partidos tradicionales, en la elección del próximo alcalde

pesaron muchísimo las coaliciones y las alianzas para rodear candidatos que se posicionaban como independientes. Así, los electores se debatieron entre las propuestas de continuidad y que garantizaban un modelo que había sido considerado exitoso a nivel nacional desde el partido Centro Democrático, frente a varios candidatos que se proclamaban como independientes. Entonces se vieron muchas propuestas así denominadas, entre las que se necesitaba elegir sin que mediara como requisito la claridad sobre un programa o una propuesta de gobierno o un criterio de acción para la gestión de lo público.

Fue en esas circunstancias y bajo esas etiquetas que resultó elegido Daniel Quintero Calle, quien, al momento de desarrollarse los proyectos de *Voces ciudadanas* que se relacionan a continuación, generaba muchas expectativas por lo que había sido su gestión como funcionario del gobierno de Juan Manuel Santos en temas de innovación y emprendimiento y como líder de opinión (de oposición, en síntesis) al proyecto hidroeléctrico Ituango.

## 2019-2020

### *Voces ciudadanas por un aire saludable*

Se expresaron aprendizajes de experiencias previas en desarrollos notables incorporados a este proyecto: la articulación de muchos estamentos académicos que dieron soporte a las discusiones de la consulta: además del GICU, unieron esfuerzos el Grupo de Investigación Biología de Sistemas y el Grupo de Investigación en Salud Pública. Fueron aliados institucionales: Minciencias, la Alcaldía de Medellín, la Secretaría de Salud, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y la Escuela de Ecología Urbana del Valle de Aburrá.



Otro ingrediente notable fue el uso de plataformas digitales para todo el registro, la documentación y parte importante de la comunicación del proyecto y sus avances, idea que puede servir como piloto para construir una plataforma con todos los documentos y datos de *Voces ciudadanas*.

Esta perspectiva sobre la información asociada al proyecto permitió que el desarrollo de la cartilla, editada con los detalles y resultados de este, se hiciera en esta ocasión de forma apta para divulgarse en el repositorio institucional de la UPB, cumpliendo los parámetros de producción científica, definidos por los estándares nacionales (Marín et al, 2020).

La prioridad siguió en la promoción de la participación, pero los objetivos del proyecto apuntaron de manera directa a la discusión como fuente de conocimiento que dialoga con el trabajo de los actores académicos involucrados para que sus acciones incidan de manera concordante con el contexto, en diálogo con el ya contemplado aporte a la formulación de políticas públicas, pero ahora "con información diversa, pluralista y de calidad científica y social", según dice la referida cartilla, que se destaca por presentar formas más sintéticas, claras y atractivas de presentar la información, mediante el uso de infografías y otros recursos similares. Por ejemplo, con una línea de tiempo expone el planteamiento metodológico del proyecto.

*Voces ciudadanas* por un aire saludable inició con un foro tipo taller en el que se presentó a la ciudadanía participante el tema a trabajar y la metodología del proyecto. De allí salieron cuatro preguntas: ¿Cómo pueden afectar sus actividades cotidianas la calidad del aire del Valle de Aburrá? ¿Cuáles son los efectos y responsables de un aire contaminado del Valle de Aburrá? ¿Qué propuestas tiene además de las ya implementadas por los tomadores de decisiones del Valle de Aburrá, para mejorar la calidad del aire que respira? ¿Cómo haría el seguimiento y control a las acciones individuales y colectivas para mejorar la calidad del aire del Valle de Aburrá? Estas

cuestiones motivarían las respuestas y el mayor volumen de datos para analizar. Luego, con el apoyo de las redes sociales y los medios de comunicación aliados, se difundieron las preguntas; se recogieron los comentarios, opiniones, propuestas y reacciones, y se interactuó con respuestas y aclaraciones metodológicas cuando fue necesario. Las preguntas apuntaban a las percepciones sobre la acción individual y otros factores incidentes en la calidad del aire en la subregión, así como buscaban propuestas de mejora en el asunto y para el seguimiento y control de estas.

Tres conversatorios temáticos sobre la calidad del aire y su relación con la salud buscaron darles herramientas a las personas interesadas en participar en las etapas posteriores: tres grupos focales, uno con la ciudadanía, otro con la academia y el tercero con las instituciones y empresas, para discutir las causas del aire contaminado, las afectaciones, propuestas de solución y mecanismos de seguimiento.

Los análisis y resultados se expusieron ante un grupo representativo de ciudadanos participantes en los diferentes momentos de la investigación, para validar y legitimar tanto los hallazgos como la codificación que realizaron los investigadores del proyecto. Se les explicó la creación de las categorías: Actividades cotidianas, Afectaciones de salud, Industria, Territorio, Medidas de prevención, Propuestas, Efectos, Responsables, Alternativas de movilidad, Educación, Espacios sostenibles, Formalizar teletrabajo, Flexibilidad laboral y académica, Tomadores de decisiones, Comunicación y Educación, Denuncia ciudadana, Entes de control, Participación y Tecnología. Estas agruparon líneas de interpretación posible a través de un análisis descriptivo. Así, se identificaron los términos más recurrentes y las claves resultantes en cada una de las preguntas formuladas y en los grupos focales. Esto da cuenta del buen nivel de la discusión logrado por todo el trabajo precedente.

Los ciudadanos ven necesario auditar la gestión de las autoridades en el control de la calidad del aire, junto con mecanismos ágiles de denuncia, reporte y rendición de cuentas, en especial en torno a las solicitudes ejercidas por las ciudadanías. Las propuestas apuntan a la movilidad con bajas emisiones de carbono, mediante la desincentivación del carro particular, la mejora de la calidad de combustibles; la revisión de los modelos de urbanización, producción, consumo y gestión energética, con componentes significativos de participación en la planeación, a partir del intercambio de buenas prácticas y una mayor inversión en educación y cultura ambiental, de lo cual los ciudadanos consideran parte una mayor apertura en la comunicación, en especial desde los actores de gobierno, con los medios como puente cercano y promotores de un relato que ahonde en las causas y consecuencias del deterioro ambiental, así como en el valor de la investigación y la innovación en la búsqueda colectiva de soluciones.

En este proyecto, los colectivos ciudadanos organizados en torno a causas como la sostenibilidad, el uso de la bicicleta y la calidad del aire fueron grandes protagonistas, lo cual constituye un indicio de la forma en que progresa la organización de la sociedad civil en Medellín.

En los resultados es notorio el aporte y sustento del proyecto, no como una consulta aislada, sino como parte de un ejercicio más amplio y muy sólido de investigación y desarrollo desde los estamentos académicos participantes, lo cual puede corroborarse en la profusa bibliografía de la cartilla.

*Voces ciudadanas* se integró como parte importante de todo el componente comunicacional del proyecto: no solo la convocatoria y divulgación de las actividades de consulta, sino toda la gestión de medios de comunicación, en equipo con las oficinas de comunicaciones de las entidades involucradas. Esto significó un progreso notable derivado de esta experiencia, junto con otros muy relevantes: el ya mencionado uso de las

plataformas digitales para la documentación; la información y comunicación del proyecto se hizo mediante un abanico diverso de formatos en los contenidos, lo que también permitió la vinculación de estudiantes y semilleros, con muy buenos aportes de innovación y comunicación desde una perspectiva creativa para la movilización.

En línea con lo anterior, este proyecto amplió y diversificó la base de autores de referencia, al considerar consultas similares en el continente, además en diálogo con la producción del propio equipo investigador, que incluso señalan derrotero para las perspectivas futuras de *Voces ciudadanas*.

En este proyecto, los participantes ponderaron el impacto de *Voces ciudadanas* más allá de escuchar de forma directa a las personas y lo perciben como un reflejo de la mezcla de relaciones diversas entre las instituciones y de ellas con la ciudadanía, en referencia permanente a las bases de una democracia participativa fundamentada en la libertad de prensa y de expresión.

## Referencias

- Área Metropolitana del Valle de Aburrá (2015). *Política Pública de Construcción Sostenible*. [https://www.metropol.gov.co/ambiental/Documents/Construccion\\_sostenible/PPCSILineaBase27112015.pdf](https://www.metropol.gov.co/ambiental/Documents/Construccion_sostenible/PPCSILineaBase27112015.pdf)
- Bedoya Jiménez, J. G. (2019). Ecos de las Voces Ciudadanas en medio de gritos, susurros, coros y silencios en Medellín a finales del siglo XX. Huellas de periodismo público en la experiencia de Voces Ciudadanas. *Comunicación*, 41. <http://dx.doi.org/10.18566/comunica.n41.a03>
- Gidati - GICU (2014). *Guía metodológica para la participación en territorios digitales (ePARTEDI): Experiencia en la formulación del Plan de Ordenamiento territorial de Medellín*. (Manual operativo inédito). Universidad Pontificia Bolivariana.

- Kauchakje, S. Penna, M. Frey, K. Duarte, F. (2006). Redes socio-técnicas y participación ciudadana: propuestas conceptuales y analíticas para el uso de las TICs. *REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 11(3). <https://doi.org/10.5565/rev/redes.88>
- Marín Ochoa, B. E. (2015). De Voces ciudadanas a ePARTEDI. Comunicación, Educación, Discursos y Estrategias al servicio de la participación ciudadana. *Actas de Periodismo y Comunicación*, 1(1). <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/actas/article/view/2902>
- Marín Ochoa, B., Marín Pineda, D., Ortiz Trujillo, I., Bedoya Jiménez, J., Orozco Jiménez, L., Sánchez García, Ó., Botero Arango, L., Ceballos Sepúlveda, J., Giraldo Pérez, Y., Londoño Berrío, M. y Pérez Orduz, M. (2020). *Voces Ciudadanas por un aire saludable*. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6191>
- Medellín Cómo Vamos (2015). *Informe de calidad de vida de Medellín 2014*. <https://www.medellincomovamos.org/sites/default/files/2020-01/documentos/Conclusiones-%20Informe%20de%20indicadores%20objetivos%20sobre%20la%20calidad%20de%20Vida%20en%20Medell%C3%ADn%2C%202014..pdf>
- Medellín Cómo Vamos (2016). *Informe de calidad de vida de Medellín 2012-2015*. <https://www.medellincomovamos.org/sites/default/files/2020-01/documentos/INFORME%20DE%20CALIDAD%20DE%20VIDA%202012-2015-INFORMES-CALIDAD%20DE%20VIDA-MEDELLINCOMOVAMOS-JULIO%202016.pdf>
- Medellín Cómo Vamos (2019). *Informe de calidad de vida de Medellín 2018*. <https://www.medellincomovamos.org/system/files/2020-04/docoprivados/Presentacion%20ICV%202018.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional (2007). *Plan nacional decenal de educación 2006-2016*. [https://planipolis.iiep.unesco.org/sites/default/files/ressources/colombia\\_plan\\_decenal\\_educacion\\_2006-2016.pdf](https://planipolis.iiep.unesco.org/sites/default/files/ressources/colombia_plan_decenal_educacion_2006-2016.pdf)

- Miralles Castellanos, A. M. (1999). *Voces Ciudadanas por la Reconstrucción*. (Documento inédito del proyecto). Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín.
- Miralles Castellanos, A. M. (2000). *Voces ciudadanas. Una idea de periodismo público*. Editorial UPB.
- Servicio Geológico Colombiano. (s. f.). *Sismo de 1999/01/25*. <https://sish.sgc.gov.co/visor/sesionServlet?metodo=irAlInfoDetallada&idSismo=62>
- TPE POT E-PARTICIPACION (2013). *Primer informe Convenio de Asociación proyecto CIDI: TPE POT E-PARTICIPACION para el "Seguimiento, gestión y análisis de la opinión de los ciudadanos sobre el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- de la ciudad de Medellín, mediante mecanismos de e-Participación ciudadana"*. (Documento de trabajo inédito). El Centro de Investigación para el Desarrollo y la Innovación (CIDI), Universidad Pontificia Bolivariana.
- TPE POT E-PARTICIPACION (2013). *Segundo informe Convenio de Asociación proyecto CIDI: TPE POT E-PARTICIPACION para el "Seguimiento, gestión y análisis de la opinión de los ciudadanos sobre el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- de la ciudad de Medellín, mediante mecanismos de e-Participación ciudadana"*. (Documento de trabajo inédito). El Centro de Investigación para el Desarrollo y la Innovación (CIDI), Universidad Pontificia Bolivariana.
- TPE POT E-PARTICIPACION (2014). *Tercer informe Convenio de Asociación proyecto CIDI: TPE POT E-PARTICIPACION para el "Seguimiento, gestión y análisis de la opinión de los ciudadanos sobre el Plan de Ordenamiento Territorial -POT- de la ciudad de Medellín, mediante mecanismos de e-Participación ciudadana"*. (Documento de trabajo inédito). El Centro de Investigación para el Desarrollo y la Innovación (CIDI), Universidad Pontificia Bolivariana.

Voces ciudadanas (2014). *Voces ciudadanas por la seguridad y la convivencia en Medellín y el Valle de Aburrá*. Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Voces Ciudadanas (s. f.). *Voces ciudadanas por un aire saludable*.  
<https://tb-colombia.org/voces-ciudadnas>.





*Voces ciudadanas*. El solo nombre abre muchas puertas y ventanas para permitir que los ciudadanos expresen sus ideas, sus pensamientos y conocimientos. Es una apuesta que invita a apropiarse de la palabra para hablar de sus mundos y, a la vez, validar su voz, con lo cual se garantiza el ejercicio del derecho a la comunicación. *Voces ciudadanas* es un proyecto que nació en la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB), que se consolida hoy como una metodología que sigue apostando por los ciudadanos para construir sociedad desde la diversidad.

Pasados más de 20 años de su creación, como un ejercicio retrospectivo y reflexivo, se invitó a quienes dieron vida a *Voces ciudadanas* para reconocer la evolución, importancia y los retos que tiene en la actualidad. El Grupo de Comunicación Urbana (GICU), próximo a celebrar sus 25 años, adscrito a la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la UPB, se comprometió a recuperar la memoria de *Voces ciudadanas*, por ser esta una metodología enfocada en dar la palabra a los ciudadanos para que se constituyan en interlocutores válidos ante los tomadores de decisión.

En estos años se desarrollaron diferentes proyectos en Medellín y otras regiones del país, para conectar a los ciudadanos con los temas públicos. Para ello, se estructuró *Voces ciudadanas* como una metodología que busca hacer visible esa polifonía voces y en la que el periodismo y los medios de comunicación jugaron un papel importante.

Para dar cuenta de esa memoria y fiel a su metodología, el equipo de trabajo hizo una entrevista semiestructurada dirigida a quienes pensaron y originaron proyectos tan importantes en su momento (finales de siglo XX) como *Voces ciudadanas*, la creación de la especialización en Periodismo Urbano y el Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU).

La entrevista estuvo orientada bajo las siguientes categorías: periodismo, periodismo cívico, deliberación, ciudadanías, participación ciudadana, agenda ciudadana, empoderamiento

y *Voces ciudadanas* como una categoría transversal. Las entrevistas fueron aplicadas a los precursores y líderes del proyecto, como criterio de selección. El primer grupo estuvo conformado por profesores e investigadores responsables de crear y dar marcha a *Voces ciudadanas*, asunto que se dio a finales del siglo XX e inicios del XXI. Para ello, se convocó a las profesoras Ana María Miralles Castellanos y Luz María Tobón Vallejo y al profesor Adolfo León Maya Salazar.<sup>2</sup> A continuación, las principales ideas que surgieron en la conversación.

## Voces ciudadanas

Una voz autorizada para hablar de *Voces ciudadanas* es Ana María Miralles Castellanos, gestora y líder del proyecto por varios años, con el cual se dio inicio al GICU y a la Especialización en Periodismo Urbano. Su voz es muy importante, dado que fue la responsable de darle soporte académico y metodológico a la propuesta, reconocida y validada tanto en ámbitos locales, como nacionales e internacionales. Sus publicaciones sobre el tema son de permanente consulta y citación, por lo que se constituye en un referente permanente.

Después de varios años, la voz de Ana María Miralles Castellanos brilla cuando se toca el tema. Al consultarle sobre los aspectos que destaca actualmente de *Voces ciudadanas*, no duda en compartir que lo que siempre le apasionó y

---

2 Las ideas condensadas en este capítulo son el resultado de las entrevistas aplicadas durante el mes de noviembre de 2021 a las profesoras Ana María Miralles Castellanos y Luz María Tobón Vallejo, y al profesor Adolfo Maya Salazar, quienes fueron seleccionados por ser los gestores de *Voces ciudadanas*, en la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana. Este ejercicio hace parte del proyecto aprobado por el CIDI denominado "Voces Ciudadanas, plan de fortalecimiento", cuyo radicado es MFG 009.

emocionó del proyecto “[...] fue llegar a la gente del común”. Ellos se sentían invitados a responder a unas preguntas que se publicaban y emitían por los medios de comunicación o que se encontraban en diferentes lugares; las respuestas que compartían eran una manera de promover la participación ciudadana. Pero lo que más destaca la investigadora es el hecho de que *Voces ciudadanas* dio nombre y cara a las personas, no eran un dato estadístico, sino “ciudadanos de a pie o del común, gente que estaba comprometida e interesada en los destinos de una ciudad como Medellín” (*Entrevista a Ana María Miralles para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*), ellos eran los convocados a participar.

Por eso, desde el inicio, *Voces ciudadanas* se podría considerar como fue un proyecto disruptivo, porque se dio la posibilidad de que el ciudadano común expresara sus ideas, opiniones y propuestas: “El ciudadano de a pie no estaba autorizado para hablar en público sobre asuntos interés general y esa es una de las grandes apuestas que hizo *Voces ciudadanas*” (*Entrevista a Ana María Miralles para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y destaca que el fondo de la propuesta era la construcción de ciudadanía.

Atado a lo anterior y en su momento, hace más de 20 años, al finalizar el siglo XX, a partir del ejercicio de las preguntas en los medios de comunicación, estaba la intención de formar en ciudadanía. De alguna manera, ello generó temores en los investigadores, porque aquellos ciudadanos que llamaban a responder los cuestionamientos y a compartir sus propuestas mostraban el indicio de una ciudadanía que surgía: “Nos daba sustos, porque no era el tiempo de hacer emerger la ciudadanía” (*Entrevista a Ana María Miralles para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Al inicio del proyecto, *Voces ciudadanas* tenía una vinculación muy estrecha con los medios de comunicación, porque era una de las maneras más directas de llegar a los ciudadanos,

sin embargo, en la actualidad existen otros mecanismos (redes sociales, por ejemplo) para llegar a ellos. Por eso, es necesario preguntarse o inventarse otras maneras de convocarlos, y esto da pie para que la líder de este proyecto indique que lo que debe provocar *Voces ciudadanas* no son voces mediáticas, sino voces ciudadanas. Y deja esto como reto: buscar alternativas metodológicas para llegar al ciudadano, para permitir que exprese su voz.

### *Voces ciudadanas. Virtudes y problemas*

Otra de las invitadas a la conversación sobre *Voces ciudadanas* fue una periodista de formación y de oficio, experta en temas públicos, profesora universitaria y pensadora permanente del periodismo, Luz María Tobón Vallejo. Su mirada crítica permite ver los aportes y virtudes del proyecto, como también los problemas y dificultades que presenta la propuesta de trabajar con los ciudadanos, aspecto que ofrece pistas necesarias para afinarla.

En un primer momento, coincide con Ana María Miralles Castellanos en que *Voces ciudadanas* “es un proceso de formación de ciudadanos para la conversación pública y para la actitud crítica frente a la información” (*Entrevista a Luz Marín Tobón Vallejo para proyecto Voces Ciudadanas, 25 años, 2021*), asunto que marca un enfoque distintivo, porque aparece la figura de un ciudadano que empieza a ver la información como un bien público, aspecto que sobrepasa la tendencia a asumir la información como un producto de consumo promovido por los medios y las implicaciones que esto tiene en la manera de ejercer el periodismo, en la perspectiva de garantizar el acceso a la información como derecho.

Además, la profesora Luz María Tobón Vallejo destaca que *Voces ciudadanas* se constituyó en un punto de encuentro y reconocimiento del otro que habita la ciudad: “Esta gente

que apareció en *Voces ciudadanas* vio en el otro alguien con quien pueda compartir. Creo que, en las conversaciones, *Voces ciudadanas* permitió dejar de temerle al otro" (*Entrevista a Luz Marín Tobón Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Este reconocimiento permitió construir un espacio de encuentro para discutir asuntos que eran comunes a todos, así habitaran en diferentes barrios y en diversos estratos. De acuerdo con eso, Luz María Tobón Vallejo considera que *Voces ciudadanas* aportó un plus importante a la sociedad: "Nosotros sentíamos que nos conectamos con actores de la ciudad, con los que no estábamos conectados. *Voces ciudadanas* permitió ver actores y sectores de Medellín con los que no tenía conexión" (*Entrevista a Luz Marín Tobón Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). De esta manera, se amplía lo expuesto por Ana María Miralles Castellanos, quien valoró la posibilidad de que los ciudadanos pudieran hablar en público y, en este caso, Luz María Tobón Vallejo agrega el encuentro y el reconocimiento de los otros, para construir sociedad.

También, sus reflexiones apuntan a algo que considera como una virtud de *Voces ciudadanas*: la posibilidad de interpelar a la gente. La razón fundamental es porque los medios de comunicación niegan la ciudadanía, de ahí que el ejercicio de abrir los micrófonos como un escenario de desahogo sea una postura populista de los medios; por el contrario, el propósito de *Voces ciudadanas* es buscar que

el sujeto que está desactivado en su vida privada emerja a lo público, porque *Voces ciudadanas* lo interpela con preguntas, que a él lo tocan; preguntas que le proponen describir qué es lo problemático, pero además construir el problema, no es quejarse, porque quejarme es distinto a formular un problema. La impronta de la academia está ahí, porque la academia tiene esa experiencia de saber construir preguntas que problemati-

cen cosas. (*Entrevista a Luz Marín Tobón para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

Concluye que es un asunto diferente al periodista empírico que pregunta para que el otro se desahogue, o sea, el periodista sin academia, el periodista que se "empiriza". Esa es la práctica que se da en los medios.

Aunque Luz María Tobón destaca los aspectos que marcan la diferencia a partir del ejercicio de *Voces ciudadanas*, también llama la atención sobre los problemas y dificultades que surgen de estos.

El primero de ellos tiene que ver con las ciudadanías intermitentes. Al respecto menciona que se trata de un ciudadano que "entraba a dialogar cuando las cosas eran con él, pero si las cosas no eran con él, el ciudadano se abstenía de conversar" (*Entrevista a Luz Marín Tobón para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Se podría señalar que se trata, entonces, de una persona que solo está interesada en aquello que lo beneficia, pero que deja de lado el interés común, lo que se traduce en la necesidad de pensar menos en su metro cuadrado y más en la sociedad.

En segundo lugar, es una fuerte incidencia del neoliberalismo, por lo que manifiesta que *Voces ciudadanas* "nos permitió descubrir que las nuevas agentes de lo público son ciudadanos independientes, muy difíciles, porque son ciudadanos que modifican su criterio, como si fuera un vaivén; nunca vas a contar con ellos para una gran transformación" (*Entrevista a Luz Marín Tobón para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Por eso, la conclusión es muy tajante: "*Voces ciudadanas*, a pesar de su participación tan grande, no transforma de fondo a la ciudadanía" (*Entrevista a Luz Marín Tobón para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y señala que la ruta para superar esta situación sería destruir el marco del neoliberalismo que impera y marca nuestras sociedades. Esto es algo superior,

en el sentido que "la dificultad de *Voces ciudadanas*, es la dificultad de la sociedad civil, porque el neoliberalismo convirtió todo en un problema de supervivencia" (*Entrevista a Luz Marín Tobón para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y, en estos términos, es difícil pensar en asuntos de interés general, porque se privilegian aquellos que ofrecen beneficios propios. Ampliar ese espectro es un reto que podría pensarse a partir de pequeños círculos interesados en encontrar puntos en común y que luego permitan extender los límites hacia asuntos de beneficio mayor.

### *Voces ciudadanas. La polifonía*

Otro actor valioso en el proceso de surgimiento y consolidación de *Voces ciudadanas* es el sociólogo y profesor Adolfo Maya Salazar, quien en su momento fue docente e investigador de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo y pilar fundamental en la Especialización en Periodismo Urbano. Indica el profesor que *Voces ciudadanas* fue una metodología de ruptura, en la que se comprometió un bagaje conceptual con nociones y categorías del mundo de la ciencia política, la comunicación, la sociología, la antropología, aspectos que permitieron pensar en otras claves.

De igual forma, destaca que fue un buen pretexto de comunicación política, porque "nos dio un texto maravilloso para comprender el contexto, es un juego entre textos, pretextos y contextos" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y ese pretexto fue una agenda distinta a la noticiosa, de carácter social, donde los testimonios de los ciudadanos eran privilegiados, además de la profundización y contextualización de los temas, para propiciar una participación más cualificada de la ciudadanía. Por eso, recalca que esta fue una agenda con un potente componente político (en el sentido de lo democrático), lo político societal,

en el que no se hacían esguinces a la problemática de los derechos humanos.

En consonancia con lo anterior, destaca que cuando surge *Voces ciudadanas*, Medellín vivía en una situación crítica, se sentía una sociedad arrinconada, lo que permitió a la UPB proyectarse a la sociedad, le dio voz pública a una universidad privada. La universidad sirvió de escenario para generar conversaciones públicas, en donde tenían cabida diferentes posturas.

De otro lado, coincide con Ana María Miralles Castellanos y Luz María Tobón Vallejo en que *Voces ciudadanas* permitió conectar las historias de muchas personas, lo cual le dio una perspectiva social. “Las historias pueden tener expresiones individuales, sin embargo, en ellas hay un semblante de otros, la alteridad, hay unas experiencias vividas por los otros muy importantes” (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Asimismo, coincide en que “comenzó a pensar que la agenda de reivindicaciones no se circunscribía a los mediadores de los partidos políticos, sino que los medios eran los nuevos mediadores. *Voces ciudadanas* reivindica otras voces no partidistas” (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Además, promueve otro tipo de liderazgos, como el de las mujeres.

También resalta que posibilitó ampliar las opciones de participación, dado que estas eran más formales que reales, incluso mecánicas. “Por eso es disruptivo, *Voces ciudadanas*, porque les dio esencia y sentido a otras opciones, no nuevas, otras opciones participativas” (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). De alguna manera, formó a las ciudadanías activas, porque comprometió a los ciudadanos en la participación de proyectos comunes.

Resalta los aportes al periodismo en varios aspectos: la apuesta por otras narrativas, porque *Voces ciudadanas* propugró por apostarles a otras maneras de contar las realidades,



en el que el ciudadano era el centro e incluso una voz válida, a partir de su experiencia de vida. De esta forma, el proyecto también redimensionó las fuentes, incluso las maneras de preguntar, porque ya no se trataba de ir por el dato noticioso, sino por construir relatos de interés general con las voces de los ciudadanos: "*Voces ciudadanas* redimensionó las fuentes porque había una fijación de fuentes muy tradicional, muy fija y aquí empezó otra apuesta por mirar que las ONG, que los pobladores, que la academia, era una fuente muy importante para construir los relatos periodísticos: las crónicas, los reportajes, la noticia" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Resalta e invita a la Universidad a leer "el espíritu del tiempo", a partir de Hegel como referencia. Entender que vive la sociedad en diferentes momentos históricos, sociales y políticos. Por eso, señala que la Universidad "debe generar respuestas a las problemáticas que la sociedad vive o si no estamos desarticulados. El problema no es de un currículum, sino como lee el tiempo social, político y económico en el que vive" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y destaca que la Universidad debe estar conectada con la sociedad.

De otro lado, asocia *Voces ciudadanas* con polifonía: "bienvenidas las diversas voces. Bienvenidas las diferentes consideraciones. [...] *Voces ciudadanas* es una apuesta por democratizar los sentidos. Cuando digo democratizar los sentidos es la fina escucha". Y concluye: "La filosofía de *Voces ciudadanas* es la polifonía, es la fina escucha, es saber escuchar al otro, construir un sentido de la alteridad, del respeto, porque lo que hemos buscado es la culpabilidad y resulta que el compromiso es formar en responsabilidad" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

## Ciudadanías

La apuesta central de *Voces ciudadanas* es por el ciudadano de a pie, el ciudadano común que no aparece en los medios de comunicación, porque su voz se relega a asuntos catastróficos o cuando figuran como víctimas, son relegados de las discusiones públicas. Por eso, la categoría de *Ciudadanía* es un tema central que debe ser tenido en cuenta en esta discusión. ¿Qué pasó con el ciudadano en los inicios de *Voces ciudadanas*? ¿Qué alternativas existen hoy para convocarlos a conversaciones públicas?

### Construcción de ciudadanía

Al inicio, una de las dificultades de *Voces ciudadanas* fue convocar a los ciudadanos, personas a quienes no se conocían y por eso existía la duda de si acudirían o no a los llamados que se hacían por los medios de comunicación u otros mecanismos. Para remediar esto, una de las opciones fue vincular al proyecto a una ONG de la ciudad, para que apoyara en dicha convocatoria. Y llegaron de lado y lado: por parte de la ONG, personas ya formadas en determinados temas y por *Voces ciudadanas*, ciudadanos más desprevenidos y espontáneos. Eran esos lo que se buscaban, aquellos que no tenían experiencia y tampoco habían hablado en los debates públicos. Lo central en el momento era que pudieran acceder a unas preguntas y a esos debates, dado que el interés era promover la diversidad de voces: "Porque si no hay más, es porque no hay suficiente disenso" (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Así, una de las apuestas de *Voces ciudadanas* fue darle la palabra al ciudadano. Un punto inicial era incluirlo en la conversación y al hacerlo se detonaron ciertas capacidades en los ciudadanos que de pronto estaban dormidas. En este marco,

el ciudadano se constituyó en una fuente válida, lo que marca una ruptura en una sociedad excluyente, en la que solo hablaban a la gente del gobierno o a las élites intelectuales, pero el ciudadano de a pie no estaba autorizado a hablar en público sobre asuntos de interés público. Esa es una de las grandes apuestas que hizo Voces Ciudadanas. (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

Este ejercicio fue paulatino, requirió un proceso y se pulió en la medida que hubo más contacto y reconocimiento del otro. Es un “proceso que va más al fondo: la construcción de ciudadanía” (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y esto lo asocia con la gran conversación: “Para que una sociedad se pueda llamar democrática debe tener un espacio público de conversación, no controlado por el Gobierno” (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Consecuencia de ello es la participación ciudadana, que en el caso de *Voces ciudadanas* no se reduce a llamar, responder a una pregunta y colgar, no; luego de dar su opinión, se pasaba luego a la deliberación.

Si la apuesta de *Voces ciudadanas* era formar en ciudadanía, era necesario buscar otras alternativas para rastrear las agendas ciudadanas. Por eso, se propone trabajar el tema de la complejidad y de las redes sociales como una posibilidad de hacer emerger la agenda ciudadana. Considera que ahora existe un distanciamiento con los medios de comunicación y que por eso hay que aprovechar que existen otras posibilidades de conectarse para propiciar la participación de los ciudadanos.

Por su parte, la profesora Luz María Tobón Vallejo insiste en que una discusión muy fuerte en la actualidad está en esa idea del interés particular arraigada desde el neoliberalismo, sobre el bien común y ello lleva a romper los lazos de solidari-

dad, asunto contrario a la esencia de la ciudadanía: “Ver al otro y reconocer al otro como mi igual”. En este marco, considera que el aporte de *Voces ciudadanas* es interpelar a los ciudadanos y ofrecerles herramientas para que problematicen sus realidades, ayudarlos a describir esa problemática y, sobre todo, que propongan, de manera que se conviertan en pensadores de la ciudad. Es una manera de invitarlos a movilizarse. “Cuando pienso la ciudad voy transformando mi condición con ella, ya me vuelvo activo, ya me vuelvo a participante, [es una manera concreta de participar en la sociedad]” (*Entrevista a Luz María Tobón Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

## Ciudadanías diversas

Cuando inicia *Voces ciudadanas* aún se sentían los aires de renovación propios de la Constitución Política de Colombia, promulgada en el año de 1991. Y este acontecimiento también marcó la manera de entender y concebir a la ciudadanía, y una oportunidad para trabajar por aquello que planteó la profesora Ana María Miralles Castellanos: formar ciudadanos.

El profesor Adolfo Maya Salazar indica que el ciudadano político, el que aparece en *Voces ciudadanas*, es un ciudadano en sentido plural, que no está circunscrito a la vida y disputas gubernamentales, sino que construye otra agenda de reivindicaciones “que no tienen que ver con el Estado, no tienen que ver con el poder, sino expresiones de resistencia” (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y es ahí donde aparecen los ciudadanos raizales, las comunidades afrodescendientes, las mujeres que comienzan a tener un protagonismo más decisivo en la vida cultural, social y política en el país, y concluye: “Lo que está en curso son nuevos perfiles de ciudadanía, ciudadanías líquidas” (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

En su momento inicial, se hizo necesario plantear algunas reflexiones en torno a la política y a lo político, para comprender el papel y el lugar del ciudadano. En este sentido, el profesor Adolfo Maya Salazar aporta lo siguiente:

Comenzamos a pensar más lo político que la política; más lo político en el sentido que en el centro está el ciudadano, en cambio, en la política está la mecánica electoral, la conquista de los gobiernos. Nosotros lo que estábamos pensando era más la conquista del poder, no del gobierno. Más el poder en la capacidad de participar, de deliberar, de decidir, ser interlocutores con fundamento; un ciudadano más capaz de tejer comunidad. (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

Y esto se hizo evidente en el proceso de reconstrucción del Eje cafetero, donde tuvo tanta acogida *Voces ciudadanas*, porque la reconstrucción, más que de la infraestructura física, fue la recuperación del tejido social y político por parte de los habitantes de esta región del país.

Y desde estas maneras de entender y promover la ciudadanía, *Voces ciudadanas* generó espacios para propiciar uno de los aspectos clave del proyecto: la deliberación.

## Deliberación

Para iniciar, es necesario retomar los planteamientos del profesor Adolfo Maya Salazar en esa tipología descrita del ciudadano, impulsada y promovida desde las diferentes experiencias de *Voces ciudadanas*. Se hace necesario ver que el país transitaba por un proceso de modernización económica y técnica, pero en donde estaba relegada la modernidad política; por lo que se hacía importante que los ciudadanos fueran interlocutores del poder. En ese sentido, "más recostada hacia la sociedad

civil" era necesario un sujeto deliberante, con capacidad de reflexión; un sujeto de interlocución: "cuando pensábamos lo público, pensábamos en un ciudadano más moderno y menos modernizado" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Por su parte, la profesora Ana María Miralles Castellanos destaca la deliberación como uno de los aspectos más relevantes de *Voces ciudadanas*, en primera instancia porque las técnicas deliberativas permitieron suavizar las discusiones; en segundo lugar, porque con estas no se buscaba acallar las diferencias o convertir al otro en enemigo, sino entenderlo como un adversario de opiniones con quien era posible hablar y escuchar; la fina escucha, como mencionó el profesor Maya Salazar en un apartado anterior.

Para la profesora Ana María Miralles Castellanos, la deliberación permite que los ciudadanos profundicen más sus posturas, por eso resalta: "El concepto de ciudadanía se materializó con los ejercicios de deliberación" (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Indica que, desde la teoría, la deliberación viene del intercambio de argumentos, tomando como base a Habermas; pero en la práctica, lo que se vio fue a unos ciudadanos dialogando: "Ellos nunca leyeron a Habermas, hablaban desde sus experiencias y es ahí donde les dimos el toque personal" (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*), como el conductor de bus que compartió sus opiniones sobre el tema de seguridad y convivencia en el centro de Medellín, a la vez que escuchaba a los otros participantes y de esa manera se involucraba en esa discusión colectiva. Ante esto, afirma: "Me llamaba la atención que el ciudadano está ahí y hay que quitarle lo que está por encima y dejarlo que salga. La deliberación es un buen método para permitir que esas actitudes salgan. La gente no es indiferente al destino de la ciudad, al destino colectivo" (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

De igual forma, es una convencida del poder de la deliberación, y por eso indica que “en la deliberación está la verdadera participación” (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*), porque con ella los sujetos pueden dar un paso más allá y ser capaces de argumentar o, por lo menos, de empezar sus propias ideas en relación con los otros. Desde el punto metodológico, recomienda que los ejercicios deliberativos deben hacerse en varias sesiones, para lograr suficiente ilustración, no basta con una sola; y así, con el tiempo y la calidad, se marque la diferencia en la discusión.

De otro lado, el profesor Adolfo Maya Salazar señala que la deliberación requiere de unos espacios para que los ciudadanos puedan hablar de aquellos temas de sus propias agendas de interés, y recalca que los públicos son formados por el propio contexto; y no en otros espacios que son convocados por agendas que propone instancias como la Corte Constitucional relacionados con la eutanasia, el aborto, la despenalización del consumo personal, la pena de muerte; al contrario, se requieren espacios en los que los ciudadanos se sientan convocados y puedan deliberar sobre ellos. “No es un asunto de juicios, es un asunto de deliberación, donde sea posible admitir que no hay una única manera de ser bueno, que hay otras formas de serlo, tan respetables, tan admirables, tan defendible [...] las voces ciudadanas son una ruptura en el ser y en el hacer” (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

## Periodismo cívico

*Voces ciudadanas* tuvo en el periodismo cívico o periodismo público un aliado importante para el desarrollo de sus proyectos. En este marco se creó la Especialización en Periodismo Urbano, que buscaba dar otra perspectiva al ejercicio periodístico, como ampliar la mirada sobre asuntos públicos, fundamentado

en las discusiones de ciencias políticas y la sociología, en las lecturas de fenómenos sociales y con aportes metodológicos de la antropología.

En su momento, el periodismo cívico marcó una diferencia con el periodismo tradicional, entre otros asuntos porque insistió en la necesidad de enfocar los temas desde la agenda propuesta por los ciudadanos, como también en el compromiso de ofrecerle información que permitiera favorecer las discusiones ciudadanas. Para los periodistas, implicó cambiar las maneras de hacer reportería, sobre todo, porque era un reto romper con lo conocido: preparar cuestionarios y preguntas para los gobernantes, los expertos, los líderes. Es decir, carecían de formación para plantear cuestionamientos a los ciudadanos de quienes no se tenía ninguna información o antecedente. ¿Cómo acercarse a estos ciudadanos?, ¿cómo y qué tipo de preguntas hacerles? eran los interrogantes para los que se necesitaba encontrar respuestas y así lograr que los ciudadanos ofrecieran la información necesaria que les posibilitara la elaboración de relatos y narraciones que llegaran a ser de interés general.

Este enfoque periodístico llegó desde los Estados Unidos, a partir de las experiencias que se dieron en diferentes medios de comunicación que diseñaron sus agendas periodísticas, basados en aquellos temas propuestos por los ciudadanos, con filósofos como Jay Rosen. Más que ofrecer técnicas, el cómo hacer periodismo, el periodismo cívico trató de fundamentar unas bases conceptuales que permitieran conectar a los ciudadanos con los asuntos públicos. Estos fundamentos y perspectivas los recogió la Especialización en Periodismo Urbano de la UPB. Fueron varios periodistas y profesionales de otros campos del conocimiento quienes se interesaron en esta propuesta académica.

La profesora Luz María Tobón Vallejo subraya varios aspectos que generaron tensiones con el ejercicio de esta pro-



puesta: "el periodismo cívico te saca de la lógica del conflicto, te saca la lógica de la notoriedad", porque busca empoderar al ciudadano. Y este aspecto no es del interés ni de las redes de poder que rodea los grandes medios de comunicación.

Finalmente, todo el interés es alrededor del control del poder. Cuando quieres el control del poder, desconoces al otro, desconoces al ciudadano, desconoces la fuente del poder y el periodismo cívico reconoce la fuente de poder (el ciudadano) y le daba a la fuente de poder el lugar que como fuente de poder merece, que es el de hablar. (*Entrevista a Luz María Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

Sin embargo, la experiencia del periodismo cívico o público podría decirse que fue efímera, no tuvo mucha acogida en los medios de comunicación de la ciudad, a pesar de que algunos periodistas en ejercicio y profesores de algunas universidades sí tuvieran una apuesta por este. Para la profesora Luz María Tobón Vallejo, hacer este tipo de periodismo era costoso: "Murió en el marco neoliberalismo, porque el periodismo público nunca fue negocio para los medios. El periodismo público costaba hacerlo" (*Entrevista a Luz María Tobón Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). A pesar de ello, dejó importantes aportes para la academia, donde aún se habla del tema.

La experiencia también dejó réditos académicos, como las reflexiones sobre la comunicación pública que Jesús Martín Barbero instauró desde su obra *De los medios a las mediaciones*, que llevó a preguntarse cuál era el lugar de los medios o lo aportado por Rosa María Alfaro, quien también desarrolló la propuesta de periodismo cívico en Perú:

Con las virtudes de Martín Barbero y Rosa María se pudo evolucionar desde el marxismo radical en el que vivieron, a una propuesta progresista sin partido político [...] era una

propuesta de construcción de sociedad desde la ciudadanía, que obviamente tiene sus raíces marxistas con la noción de igualdad, pero no la noción de igualdad para destruirte a vos, sino por donde nos tejemos y hacemos juntos. (*Entrevista a Luz María Tobón Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

En consonancia con lo anterior, surgieron otros aportes destacados por el profesor Adolfo Maya Salazar. En el marco de *Voces ciudadanas*, el periodismo cívico aportó a la Universidad y a la Facultad de Comunicación Social - Periodismo la posibilidad de asumir otras maneras de entender y proponer el ejercicio del periodismo:

- Los estudiantes comenzaron a tener más preguntas que respuestas: "Tener un periodista o un comunicador social es tener un interlocutor con mucho fundamento frente a la realidad" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Por eso, debe ser un formulador de buenos interrogantes, tanto al poder como a las decisiones, y a los actores sociales, políticos o jurídicos.
- La pregunta no es solo la verbalización de una pregunta, el qué, el cuándo, el quiénes; sino la pregunta que posibilite establecer conexiones.
- Y esto deriva, en las historias conocidas en los proyectos de *Voces ciudadanas*, con una marcada perspectiva social, historias conectadas en las que aparecían expresiones individuales que contenían semblantes de otros, mostraban la alteridad y que cabían en los medios de comunicación.

De otro lado, el profesor Adolfo Maya Salazar señala que ese periodismo cívico permitió discutir, dialogar, entender las dinámicas de los encuentros, incluso ajustar el currículo del

programa de Comunicación Social en clave de interpelar las condiciones que vivía la ciudad de Medellín en su momento. Y era necesario pensar en posibles rupturas epistemológicas, teóricas y metodológicas, dado que los periodistas hacían un trabajo muy centrado en las salas de redacción y en las fuentes oficiales, en los comunicados de las organizaciones. "*Voces ciudadanas* los sacó a la calle. Ese es un concepto a tener en cuenta: la calle" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). También destaca los aportes de Adela Cortina sobre civismo, porque dio otra lectura de lo cívico, diferente a las buenas acciones de los ciudadanos y que lleva a replantear quiénes son los redactores o quiénes deciden la agenda, porque hubo ejercicios en los que los ciudadanos fijaron la agenda y no los periodistas o los editores de los medios.

Conforme pasaron los años y los medios se desvincularon del proyecto o de una manera más puntual, el ejercicio del periodismo cívico se diluyó, perdió la fuerza y la influencia que tuvo. Por eso, es necesario preguntarse ahora: ¿Es posible pensar en otras posibilidades?

Antes de dar respuesta a la problematización planteada y al retomar lo que se expuso antes, en que la apuesta estaba en la construcción de ciudadanía, la profesora Ana María Miralles Castellanos señala que lo importante del periodismo, independiente de la denominación que se le dé, es otorgarle voz a la ciudadanía, porque es la manera de permitir que el ciudadano se empodere y se reconozca como parte de una colectividad y, sobre todo, "que se admita como un sujeto con palabra" (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

La profesora Ana María Miralles Castellanos considera que, en este momento, el problema de decir qué es periodismo público es una preocupación de los académicos e investigadores, por eso invita a refinar y actualizar los métodos. Señala,

además, que la producción de los autores del periodismo público se agotó, por tanto, es un problema teórico. Ahora, lo que interesa es centrarse en la ciencia social computacional, porque ahí se focalizará la investigación, es otra manera de hacer teoría, porque actualmente el fenómeno es más grande y rico que el de inicio del siglo.

## La agenda ciudadana

Uno de los componentes más relevantes de *Voces ciudadanas* es la agenda ciudadana. Es el resultado del proceso: luego de invitar a los ciudadanos a opinar o a exponer sus ideas, a partir de las preguntas elaboradas y publicadas en los medios (ahora en las redes), en las discusiones de los grupos focales y de llegar a unos puntos específicos que sirvieran para negociar con el poder. La agenda es el eje para construir ciudadanía o aquello que permite la emergencia de la ciudadanía.

Es por eso que la profesora Ana María Miralles Castellanos sostiene que la agenda es el punto de partida para negociar, no es un asunto reducido a hablar sobre algo:

Es porque el ciudadano se pronuncia, no solo para dar a conocer lo que piensa, sino porque el gobernante está ahí, no con una carta blanca para gobernar como quiera, sino para hacer efectivas las demandas y las expectativas ciudadanas. El ciudadano no puede llegar con propuestas desarticuladas o individualizadas, por eso, es necesario entregar documento para negociar con el poder, para demostrarle que es resultado de un proceso serio de participación. (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

La agenda ciudadana se constituye en algo significativo para el ciudadano, porque no se trata de hablar y listo, sino que

el gobernante o quien tenga el poder de tomar decisiones se comprometa con lo que está plasmado en el documento. Es ahí donde el ciudadano reconoce que el ejercicio tiene sentido, porque es un mecanismo de negociación con el poder: "Es una voz fortalecida y con argumentos. Se pulió a lo largo del proceso de deliberación. Es una voz que no estaba hablando improvisadamente" (*Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Ella, además, deja la inquietud de pensar en cómo serían los tiempos y procesos de negociación con el poder hoy.

Con el ejercicio de *Voces ciudadanas* se comenzó a pensar en una agenda de reivindicaciones, a juicio del profesor Adolfo Maya Salazar, porque la misma no se circunscribía a los mediadores de los partidos políticos, sino que los medios eran los nuevos mediadores. De ahí que la apuesta de *Voces ciudadanas* sea la de reivindicar voces no partidistas.

De otro lado, este ejercicio posibilitó un empoderamiento por parte de los periodistas, en el sentido que la agenda ya no solo la ponía el poder político, sino que emergió otra perspectiva, no tanto contestaria, sino con la posibilidad de plantear otras inquietudes, otras formulaciones que rompían con las agendas de poder establecidas. Y esto permitió evidenciar que ya no existía una agenda única fijada por los medios y los políticos, sino que existían otras iniciativas, otras voces que también eran válidas y necesitaban ser visibles.

Esto dio pie a pensar que no existía una opinión pública, sino que hay opiniones públicas, como lo señala el profesor Adolfo Maya Salazar, porque existen "públicos frente a la naturaleza y el carácter de ciertas problemáticas" (*Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Por eso, indica que la agenda ciudadana reconoce diversos públicos, de acuerdo con las problemáticas que convocan a los ciudadanos.

En cuanto a la tarea de los medios de comunicación, precisa que una tarea de estos era velar porque existieran garantías sociales y políticas que permitieran a los ciudadanos gestionar los cambios de sus entornos y las transformaciones de sus problemas. Se constituían en un apoyo para el empoderamiento de los ciudadanos, quienes, cuando asistían a espacios como el Concejo de la ciudad, podían hacer ejercicios de control político. Los concejales sabían que existía *Voces ciudadanas* y discutían asuntos relacionados con las agendas propuestas por los ciudadanos.

¿Es la agenda un asunto importante en la actualidad? Sí lo es. La misma está determinada por los movimientos sociales del siglo XXI y toman como referencia lo que expone Nancy Fraser al respecto. Los ecologistas son un ejemplo de ello, porque ubican los temas en la agenda global. Y esto es posible por las redes sociales que sirven de escenario para que esas voces sean divulgadas y conocidas por millones de personas.

En el caso de las agendas ciudadanas impulsadas por *Voces ciudadanas*, fue un ejercicio conocido por los ciudadanos participantes, que accedieron a la publicación de los acuerdos antes de entregarlos al Concejo de la ciudad. Un trabajo que también fue contrastado con expertos, para que se viera la seriedad del asunto. En su momento, la agenda fue entregada a los organismos decisores: al Alcalde y al Concejo municipal. Fue un trabajo que tuvo mucho impacto y reconocimiento, incluso en el orden nacional, por parte de otras universidades.

En el momento actual, la profesora Luz María Tobón Vallejo señala que es necesario montar una agenda de ciudad, por las problemáticas sociales que se viven en ella: número de muertos por asesinatos, la miseria, por mencionar solo dos temas: "Uno sale a la calle y en Medellín le dan a uno en la cara con la miseria"; y añade que el hambre es algo evidente y la padecen cientos de personas, es decir, "tenemos el tejido social destruido" (*Entrevista a Luz María Tobón Vallejo para*

*proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Por eso, plantea estas inquietudes: ¿Cómo montamos una agenda?, ¿cómo desatamos esas conversaciones en una ciudad que perdió su sociedad civil?, ¿cómo volver a convocar? *Voces ciudadanas* podría recogerlas y propiciar esa conversación pública que se requiere.

Por último, invita a las universidades y a sus medios universitarios para que hagan seguimiento de las agendas a hacer trabajos periodísticos sobre lo qué pasó con las agendas. “Esto en una sociedad que se pregunta cómo nos reencontramos, como nos estructuramos. Es una esperanza y es un escenario ideal, porque ya no necesitas ningún medio de comunicación para existir como escenario de comunicación” (*Entrevista a Luz María Tobón para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

En el siguiente capítulo se verá la evolución de *Voces ciudadanas* y los problemas para consolidar su identidad. Como metodología, sirve como espacio para que los ciudadanos puedan expresar su palabra, relatar cómo ven su sociedad y, en esa medida, hacer consciencia y comprometerse a transformarla. Son muchos los retos y, también, la para que la metodología aporte a la discusión de los asuntos públicos.

## Referencias

- GICU (2021). *Entrevista a Ana María Miralles Castellanos para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.
- GICU (2021). *Entrevista a Luz Marín Tobón Vallejo para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.
- GICU (2021). *Entrevista a Adolfo Maya Salazar para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.





para darle vida y continuidad a la metodología. Algunos en su momento, sobre todo al inicio, fueron monitores de la facultad de Comunicación Social - Periodismo que después asumieron otras responsabilidades de coordinación o apoyo en algunos proyectos. Esto permitió que tuvieran un mejor conocimiento y comprensión de la metodología, además de los aportes que brinda esta, como un espacio necesario para vincular a los ciudadanos a los temas de interés público, a valorar la idea de reconocerse como diferentes, a construir con ellos reflexiones y propuestas que se concretan en las agendas ciudadanas.

El segundo grupo de invitados estuvo conformado por la especialista Martha Ligia Gómez Vélez, la doctora Margarita María Orozco Arbeláez, el magíster Luis Daniel Botero Arango, el magíster Jorge Alberto Velásquez Betancur y el magíster Juan Guillermo Bedoya Jiménez.

Así como en el primer grupo de entrevistados, en este apartado también se abordaron las categorías *Voces ciudadanas*, periodismo, periodismo cívico, ciudadanía, participación ciudadana, deliberación y agenda ciudadana, lo que permite ver la evolución de la metodología en el transcurso de estos años. A continuación, se comparten los aportes brindados por los entrevistados.

## La construcción de la metodología de *Voces ciudadanas*

*Voces ciudadanas* es una metodología que empieza a encontrar luces a partir de unas inquietudes específicas, por un lado, en la búsqueda de nuevas formas de relacionamiento de los ciudadanos con la política y, de otra parte, por la necesidad de identificar las maneras que permitieran conectar al ciudadano con los temas públicos.

De ahí que fuera importante construir una metodología que posibilitara la emergencia de unos temas públicos de interés para la sociedad, además que los ciudadanos encontraran un espacio propicio para dialogar y plantear propuestas conducentes a su desarrollo. Así, *Voces ciudadanas* empezó a tener estas pistas iniciales que eran “un asunto académico que se convirtió en una construcción metodológica” (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*), con la participación de estudiantes y profesores de la naciente Especialización en Periodismo Urbano.

En estos inicios, la metodología tenía tres inquietudes clave: ¿Cómo recolectar información?, ¿cómo elaborar los informes periodísticos? y ¿cómo generar incidencia en la sociedad y en los ciudadanos? Y uno de los aspectos clave que marcó la identidad de *Voces ciudadanas* fue la de tener en cuenta los temas de la vida cotidiana. “Una cosa es una agenda mediática concentrada en las elecciones y unos periodistas más conectados en el proceso y otra diferente es exponer un tema del que hablar” (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y estos tenían que ver con aquellos asuntos que inquietaban o interesaban a los ciudadanos.

Y en estas búsquedas, *Voces ciudadanas* encontró la posibilidad de aplicar la metodología de una manera completa: la reconstrucción del Eje Cafetero, en la ciudad de Armenia, departamento de Quindío, luego del terremoto ocurrido en 1999. Allí, se tuvo la oportunidad de hacer el sondeo más grande con la aplicación de sus diferentes componentes: línea telefónica, conversaciones ciudadanas, grupos de discusión, historias de vida, el trabajo con los medios de comunicación y la construcción de la agenda ciudadana. “En Armenia utilizamos la metodología porque era un momento muy crítico para un asunto público necesario” (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Esto

fue el impulso inicial de *Voces ciudadanas* para encontrar las respuestas a las inquietudes iniciales de conectar a los ciudadanos con los temas públicos.

Por su parte, para Margarita María Orozco Arbeláez, quien fue integrante del equipo de trabajo al inicio, cuando era estudiante de Comunicación Social - Periodismo, *Voces ciudadanas* es un método basado en *focus group* (grupos focales), cuyo objetivo era identificar los problemas más graves de Medellín (a finales del siglo XX e inicios del siglo XXI): la seguridad o la percepción que tenía la gente sobre la gestión pública.

El trabajo de los investigadores era pensar y plantear preguntas que permitieran "conectar a los ciudadanos en las discusiones públicas" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Para ello, se acudían a los grupos focales con los ciudadanos y a partir de estos se levantaba un documento público conocido como la agenda ciudadana; esta era entregada a las autoridades locales que tuvieran poder de decisión y con quienes se pudiera crear compromisos y buscar soluciones a los problemas planteados por los ciudadanos.

En aquellos inicios de *Voces ciudadanas*, destaca que se elaboraron buenas historias periodísticas, con la perspectiva del periodismo cívico: "Salieron historias muy interesantes, se pusieron sobre la agenda, se empezaron a discutir los temas, la gente empezó a enterarse de lo que estaba pasando" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). En este sentido, resalta la importancia de la participación de los periodistas en estos proyectos, porque con ellos se podía hacer seguimiento a las propuestas y, además, propiciar que la información llegara a los tomadores de decisiones. El papel de los medios de comunicación era muy importante porque tenían poder de convocatoria y servían de motivadores para que la gente asistiera a las reuniones y participara con sus reflexiones y propuestas. ¿Qué era lo relevante? Lograr que aquello que

se discutía, pasara a manos de los tomadores de decisiones y se convirtiera en política pública, según Margarita Orozco.

Para el momento presente, la investigadora propone que la metodología de *Voces ciudadanas*, además de los grupos focales, debe vincular redes sociales, videos y encuestas por internet, para que los ciudadanos encuentren otras alternativas de participación; luego, toda esa información que se recopile debe ser analizada bajo la perspectiva y lecturas de los investigadores, basado en lo siguiente: "Que las personas sientan que lo que dijeron y que el tiempo invertido fue valioso e importante [...] es un proyecto de investigación encaminado a hacer propuestas para la ciudad" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Por su parte, para el periodista y profesor universitario Jorge Alberto Velásquez Betancur, *Voces ciudadanas* fue algo novedoso en su momento, porque combinó tres componentes importantes: la academia, el medio de comunicación y la comunidad. En conjunto, la metodología propició auscultar los movimientos o las tendencias de la opinión pública acerca de los problemas o situaciones que se vivían en la ciudad y en el país.

El profesor Velásquez afirma que el soporte académico que dio *Voces ciudadanas* a los temas fue importante para los medios de comunicación, porque les permitió ganar credibilidad y confianza ante la sociedad. Por su parte, los medios de comunicación que se vincularon en los proyectos de *Voces ciudadanas* supieron aprovechar la información que les entregaron: encuestas con resultados creíbles, asunto importante porque los medios de comunicación no tienen presupuesto, ni disciplina para adelantar estudios de este tipo. Por eso, sostiene: "Para el medio de comunicación fue un elemento importante, porque le dio el rigor académico" (*Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Sobre el presente, el profesor Jorge Alberto Velásquez Betancur coincide con lo que planteó antes Margarita Orozco

de tener en cuenta las redes sociales en los proyectos de *Voces ciudadanas*, proponiéndolo como el cuarto componente. Sin embargo, llama la atención en la necesidad de considerar que, si bien las opiniones compartidas en las redes sociales son importantes, estas no requieren ser calificadas, sino más emotivas que reflexivas; este último es un aspecto a trabajar en los proyectos de *Voces ciudadanas*, de tal forma que se favorezcan otros mecanismos para conectar a los ciudadanos con los asuntos públicos.

Por último, el investigador Juan Guillermo Bedoya Jiménez considera que *Voces ciudadanas* es un modelo basado en la palabra que se adapta a los contextos, con el propósito de propiciar la participación de los ciudadanos, en el que el periodismo posibilita la emergencia de los temas sociales en general (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

La vigencia de *Voces ciudadanas* no se pierde, al contrario, ahora propone preguntas por la participación, por las políticas públicas, por los asuntos públicos que pueden llevar a agendas ciudadanas con temas que deben tratarse y ser considerados por los tomadores de decisiones, promovidos desde la academia, como es la tradición de *Voces ciudadanas*.

## Los componentes de la metodología

*Voces ciudadanas* es una metodología que evoluciona con los aportes y aprendizajes logrados en cada proyecto en el que se aplica y con el transcurrir de los años. Estos son sus componentes, de acuerdo con los aportes brindados por los investigadores y profesores consultados. Es importante insistir en que el objetivo de *Voces ciudadanas* es conectar a los ciudadanos con los asuntos públicos y, para ello, recurre a diferentes estrategias, como se indica a continuación.

En sus inicios, internet apenas incursionaba en la sociedad, en los medios de comunicación y en las universidades. Por eso, se recurrió a los mecanismos que estaban a disposición:

- Una línea telefónica a la que los ciudadanos llamaban para brindar sus opiniones o propuestas de acuerdo con el tema planteado.
- Las preguntas que se emitían por los medios de comunicación vinculados, en los que se invitaba a llamar a la línea telefónica.
- Unos informes periodísticos que ampliaban la información, para tener un mejor conocimiento de los temas y propiciar una mejor participación de los ciudadanos.
- Unos grupos focales, en los que se convocaban los ciudadanos a que tuvieran una participación más activa y propositiva.
- Y la construcción de la agenda ciudadana, para ser entregada a los tomadores de decisión, de acuerdo con el tema trabajado.

Según las recomendaciones de los investigadores, es importante considerar los recursos tecnológicos actuales para potenciar y cualificar la participación de los ciudadanos. Se sugiere lo siguiente:

- Hacer uso de las redes sociales.
- Levantar encuestas por internet.
- Producir videos para divulgar por diferentes medios.
- Y un asunto a tener presente:
- Destacar el valor de la palabra, como la base de la metodología, para propiciar la participación de los ciudadanos.

## La voz del ciudadano en *Voces ciudadanas*

El propósito de *Voces ciudadanas* es conectar a los ciudadanos con los asuntos públicos. En este tipo de proyectos el ciudadano tiene un rol diferente a ser una víctima o a ser un héroe, manera tradicional en la que aparecen en los medios de comunicación. En *Voces ciudadanas*, el ciudadano es alguien que tiene voz: "Se anima a participar, a moverse, a estar, a funcionar, a entender que tiene un papel en lo público" (*Entrevista a Martha Ligia Gómez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Esos espacios se disponían para garantizar que las voces de los ciudadanos pudieran expresarse y ser escuchadas, ser tenidas en cuenta.

En algunos proyectos de *Voces ciudadanas* se pudo diferenciar la participación de una ciudadanía organizada, aquella que hace parte de un colectivo o un movimiento social, y otra que no tenía ningún tipo de vinculación. La primera era más fácil activar, porque tenían discursos más elaborados, resultado de sus procesos o vinculación con otros proyectos sociales; pero para *Voces ciudadanas* el interés estaba centrado en los segundos: los ciudadanos del común, los que no hacían parte de ningún entramado social, por básico que fuera. Ellos podían entrar o salir cuando quisieran: "*Voces* permitía al ciudadano del común activarse cuando quería, y desactivarse y volverse un ciudadano anónimo cuando quería" (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). En ese sentido, destaca que no es necesario militar por una causa, sino aportar algo concreto para el beneficio de la sociedad. Lo importante ha sido conectarse en esa participación de lo público.

De otro lado, por la información que recibían de los medios, los ciudadanos lograron tener elementos de juicio propios, lo cual les permitía informarse sobre un tema, formar sus propias ideas y compartirlas: "Esto fue un elemento pedagógico

muy importante para los ciudadanos, además de la disciplina, porque *Voces ciudadanas* los invitó a ser disciplinados a la hora de expresar su opinión" (*Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Esto exigía un ejercicio racional de parte de los ciudadanos: en primera instancia, documentarse o informarse sobre el tema, de manera que pudieran hacer sus propias reflexiones y fundamentar sus puntos de vista; para luego, expresar sus opiniones y propuestas, o para indicar si estaba o no de acuerdo: "Para el ciudadano fue un elemento pedagógico muy importante, que le ayudó a formarse opinión sobre fenómenos y procesos de actualidad en cada momento en el país" (*Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

A pesar de estas percepciones favorables y que están relacionadas con los aportes que brindó el proyecto a los ciudadanos, se hace necesario reflexionar si *Voces ciudadanas* hizo o no un aporte, o si marcó un horizonte clave para el ejercicio de la ciudadanía. "Es muy difícil crear una noción de ciudadanos, en un en un ambiente en donde la gente no se siente ciudadana" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). A pesar de las intenciones y el propósito de *Voces ciudadanas* de aportar a la vinculación de los ciudadanos a los temas públicos, en una sociedad como la colombiana es algo complicado, sobre todo, cuando la gente no tiene ninguna noción o idea acerca de qué es eso y vive en un ambiente marcado por "la ley de la selva", es decir, "sálvese quien pueda" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Sobre la inquietud expuesta a la investigadora sobre qué modelo de ciudadanía se fomentó con los ejercicios de *Voces ciudadanas*, reconoce que el aporte fue importante, porque la gente asistió a las discusiones y aprendió a escuchar, a discutir con otros, a reconocer las diferencias, y a no llegar a acuerdos



en algunos casos: “Esa persona sacó tiempo de su espacio para hablar de algo diferente: no de sus hijos, ni de su trabajo, ni de su vida individual y personal, sino algo relacionado con lo público” (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Otro aspecto que destacó fue que la gente aprendió a reconocer los problemas de los otros. Esto lo ilustra con lo sucedido en el proyecto del Plan Decenal de Educación, en el que la gente tenía la idea de que los maestros ganaban mucho dinero y eran perezosos; pero cuando escucharon sus historias, se dieron cuenta de todo lo contrario y cambiaron la opinión que tenían de los profesores. También resalta que en los proyectos de *Voces ciudadanas*, la gente aprendió a discutir y tuvo la posibilidad de participar en las discusiones públicas; a pesar de ello, es crítica cuando afirma “que hayamos formado mejores ciudadanos por eso, no. Los ciudadanos necesitan un piso común de cultura, de normas y de procesos sociales específicos que lleven de manera directa o indirecta a participar” (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). En ese sentido, el proyecto requiere de una cultura ciudadana, de manera que pueda aportar a esta con ese tipo de ejercicios en los que involucren a los ciudadanos.

En sintonía con la anterior reflexión, el investigador Juan Guillermo Bedoya Jiménez ve con preocupación que en Colombia el ciudadano no existe, no vale, es reducido a un documento de identidad, y solo es valorado por su condición productiva, “de una economía que va arrollando. Dejas de existir si no produces, no consumes, no peleas o no defiendes una bandera” (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Son posturas que coinciden con las de la investigadora Margarita Orozco cuando señaló el vacío de una cultura ciudadana y de una sociedad en la que no prevalece el interés común.

Además, señala que en Colombia el ciudadano vive excluido y se ve sometido a revestirse de otras identidades como rico, poderoso o, en el peor de los casos, ladrón, "porque se abre el campo de si no puedo existir en lo legal, lo ilegal me abre opciones, entonces me desnaturalizo como ciudadano y empiezo a ser emperador o mercenario que saquea donde puede" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

En este panorama, el aporte de *Voces ciudadanas* puede verse reducido. Sin embargo, es importante porque instala unas discusiones y una manera de actuar en los que los ciudadanos se sienten convocados y reconocidos. Con mayor razón se hacen necesarios proyectos de este tipo, con los mencionados propósitos, en los que la gente sienta que es conveniente ver más allá del propio interés particular, para aportar a la construcción de un proyecto común.

En este contexto, dialogar con el ciudadano fue un ejercicio que propició *Voces ciudadanas*, ya fuera con las llamadas en las líneas telefónicas o la participación en los foros: "Ahí se veía la cosa más auténtica, más natural, más espontánea". Y en ello, destaca el papel de la universidad como mediadora, antes de construir la agenda con las autoridades. "Yo siento que a un ciudadano al que la universidad le abría una línea, que podía responder una pregunta, que además lo invitaba a dialogar sobre eso, se constituía en una experiencia de vida muy interesante" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Así, *Voces ciudadanas*, como un proyecto que se gesta y se gestiona desde la Universidad, debe continuar, para que los ciudadanos encuentren en ese espacio la posibilidad de conectarse con los asuntos propios de su sociedad.

Frente a este panorama, *Voces ciudadanas* tiene retos por asumir la identificación de categorías que permitan reconocer otras maneras en las que se manifiesta la ciudadanía actual-

mente. Al respecto, el investigador social Daniel Botero Arango sugiere considerar las ciudadanías híbridas y las nuevas teorías de los movimientos sociales. También propone tener presente la teoría de la acción colectiva: “Hay que meterle toda la lógica de los nuevos movimientos sociales, porque vivimos todo un cambio de placas tectónicas en medio del continente social y eso nos pasó muy rápido, y los viejos movimientos sociales se vieron afectados por el cambio en las necesidades que tiene la gente hoy y en los tipos de activismos que la gente sigue” (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Botero destaca que los activismos actuales se caracterizan por su individualismo en las redes sociales o aquellos en los que se juntan de manera esporádica para tener acciones rápidas, pero potentes. Por eso, insiste en que estas ciudadanías, que tienen motivaciones más individuales que colectivas, requieren empezar a despertar lecturas y las claves están en los nuevos movimientos sociales.

## Los retos con las ciudadanías

El principal reto de *Voces ciudadanas* es vincular a los ciudadanos a las discusiones públicas, sobre todo, los de a pie o los llamados del común. En sus inicios, los medios de comunicación eran aliados porque permitían informarlos e ilustrarlos con los temas que se trabajaban, así que con sus informes periodísticos permitían que los ciudadanos pudieran hacer sus propias reflexiones y opiniones, y garantizar la participación en los espacios donde se convocaban.

Ahora, es importante tener presentes aspectos estructurales para considerar el aporte a la ciudadanía que hace el proyecto:

- En el país no existe una idea clara sobre el bien común, lo público.
- Se valora más el individualismo, el beneficio propio.
- Se carecen de espacios más permanentes en los que se fomente la participación y las discusiones de temas de interés público.
- Los ciudadanos deben encontrar en la universidad el espacio para vincularse en esas discusiones.
- Es necesario reconocer las nuevas ciudadanías, los nuevos movimientos sociales que emergen para focalizar los temas que se trabajan desde *Voces ciudadanas*.

Y aunque no se menciona, ahora más que nunca se requiere de un periodismo que retome su propósito de trabajar la información como un bien público, para que los ciudadanos encuentren la información requerida para conectarse con temas y asuntos de interés general.

## Periodismo cívico, el ciudadano en el centro

El periodismo es uno de los componentes fundamentales de *Voces ciudadanas* y requiere de unos enfoques y unos tratamientos informativos diferentes para aportar más conocimientos de los temas a los ciudadanos y así involucrarse en las discusiones públicas. En un principio, *Voces ciudadanas* tuvo una apuesta por el periodismo cívico, también conocido como periodismo público, que se caracterizó por tener en el centro a los ciudadanos. Esto obligó a los periodistas a cambiar las miradas y a atreverse a relatar los contenidos desde otras perspectivas diferentes al periodismo tradicional, a buscar otras fuentes que no fueran las oficiales, a hacer preguntas diferentes a las informativas y a escuchar las historias de los ciudadanos.

El periodismo cívico surgió en los Estados Unidos, en la década de los noventa y fue uno de los hallazgos de la investigadora Ana María Miralles Castellanos, gestora de *Voces ciudadanas*, porque encontró en este una alternativa periodística para cubrir las elecciones de manera diferente. Al respecto, la especialista en Periodismo Urbano, Martha Ligia Gómez Vélez, sostiene que el periodismo cívico fue importante en la medida que logró conectar al ciudadano con el tema de las elecciones. Su participación posibilitó incluir otros temas diferentes a los propuestos por los candidatos, además posibilitó hablar de manera directa con ellos candidatos, sobre lo que pasaba en la ciudad y plantearles preguntas concretas sobre sus programas.

Estas búsquedas se direccionaban desde la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la UPB, y si bien tenían como referencia lo que sucedía en los Estados Unidos, era necesario contextualizarlo en el ámbito local. En ese sentido, consideraba necesario cuestionar el periodismo tradicional que se ejercía en el momento y, a la vez, proponer otras posibilidades de apostarle a un periodismo más interesado en conectar a los ciudadanos con los asuntos públicos, en una ciudad como Medellín y en un país como Colombia.

Estos aspectos llevan a la investigadora Martha Ligia Gómez Vélez a decir que el periodismo cívico debe considerarse como un proceso que considera a los ciudadanos, aquellos que no forman parte de organizaciones o de un colectivo, pero que encontraron en *Voces ciudadanas* el espacio para discutir los temas que lo conectan con los asuntos públicos. Esto llevó a que los periodistas se interesaran en escuchar a esa ciudadanía, visibilizar sus reflexiones, sus propuestas, hasta concretarlas en las agendas ciudadanas, muy diferente a la agenda de los políticos y de los tomadores de decisión.

Otro aspecto a destacar era entender que en el periodismo cívico o periodismo público los ciudadanos se constituían en “fuentes con los que se podía conversar”, de ahí que estos

relatos contienen algo más que el dato informativo necesario para la noticia. “El periodismo cívico busca encontrar el núcleo de lo que el ciudadano propone y que eso se vuelva en algo real” (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Recuerda algunos de los temas que se trabajaron, como la seguridad en Medellín, en el que los ciudadanos, desde diferentes barrios de la ciudad, aportaron sus ideas, a partir de sus vivencias cotidianas y de las cuales ni el alcalde, ni los concejales, ni los policías se daban cuenta.

Por eso, se puede afirmar que el periodismo cívico o público buscó fomentar la participación de los ciudadanos, por lo que se les invitó a sumarse con sus voces de forma que los temas se volvieran tendencias. No era necesario que asistieran a reuniones, que fueran militantes o parte de un colectivo, sino participar en los temas públicos. “El periodismo cívico está en la lógica de la incidencia [...] los ciudadanos en el podio y los gobernantes en el público, eso era muy potente” (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

## Cambios de perspectivas en el periodismo

Con el paso de los años, el ejercicio del periodismo cívico se diluyó; en Estados Unidos, donde surgió la propuesta, perdió fuerza y perspectiva, porque se convirtió en un ejercicio muy costoso; y en el caso de Colombia y Antioquia, cada vez eran menos los medios de comunicación que se vinculaban con *Voces ciudadanas*.

De otro lado, en cuanto al periodismo en general, la calidad se ha deteriorado, como lo señala el investigador Jorge Alberto Velásquez Betancur:

Los periodistas que hoy están en el servicio de los medios no tienen las mismas preocupaciones y quizás ni los mismos

intereses de los periodistas de una generación anterior, por ejemplo, y eso lo veíamos en la fidelidad de *El Mundo* a todo el proyecto, a todas las etapas o a todos los proyectos de *Voces ciudadanas*, y lo mismo de *Hora 13 Noticias*, porque eran personas que permanecían allí, siempre estaban. Ellos eran conscientes del papel de *Voces ciudadanas* y lo acompañaron durante toda trayectoria. (Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto *Voces ciudadanas*, 25 años, 2021)

En esta reflexión cabe considerar que, actualmente, a los periodistas les interesa más lo noticioso o lo que aparece en las redes sociales, pero no en las reporterías que exigen más trabajo, más elaboración. Y sumado a lo anterior, también existe un desconocimiento de un proyecto como estos: "A muchos periodistas, hoy *Voces ciudadanas* no les podrá decir nada, es posible que no tengan antecedentes tampoco, entonces para ellos es más difícil comprender la magnitud o el alcance de un proyecto de esta naturaleza, eso se ve en el tratamiento informativo" (Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto *Voces ciudadanas*, 25 años, 2021).

Este es un llamado de atención para tener presente que el periodismo y los periodistas deben seguir comprometidos con los ciudadanos, con el fin de garantizarles algo fundamental: decir la verdad: "Contar historias que sean ciertas y presentarlas de tal manera que no deje duda en la gente que puede ser mentira" (Entrevista a Margarita Orozco para proyecto *Voces ciudadanas*, 25 años, 2021). Considera que desde los llamados *social media* es posible tener otro acceso a los ciudadanos, incluso que el periodismo puede ser más activo con la gente. Los periodistas deben consultar las redes sociales para sintonizarse con lo que la gente habla en esos espacios digitales. Esta puede ser una manera de involucrar a los periodistas, para que convoquen a los ciudadanos a hacer seguimiento a algunos de los temas que circulan por las redes. Esto implica

estar atentos a lo que “los ciudadanos dicen, para que esa información llegue a los tomadores de decisiones”, como uno de los aspectos claves que puede incorporar *Voces ciudadanas* (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

El ejercicio del periodismo tiene, en este momento, retos muy importantes como, por ejemplo, además de consultar las fuentes tradicionales, hacer ejercicios de minería de datos: consultar las bases de datos más grandes, acceder a la información que se mueve por Twitter, Facebook, Google. Esta es una interacción necesaria con fuentes y personas que antes no se tenía. Además, es importante cambiar la forma de hacer reportería, de tal manera que se garantice ver los temas desde diferentes puntos de vista. Es necesario insistir en que la realidad no es blanca y negra, sino que tiene muchos grises; por tanto, es necesario recurrir a las fuentes que sean necesaria para lograr una interpretación completa de los temas.

Sin embargo, se debe considerar que, en el tema de redes en Colombia, el acceso y uso no es equitativo y eso dificultaría la consulta a los ciudadanos, dado que solo podrían participar algunos. De ahí que una de las tareas sería buscar alternativas para vincular y tener en cuenta a las personas que quedarían por fuera. Una de las propuestas para afrontar esto es invitar a los medios regionales a abrir sus plataformas “para que la gente pueda entrar a participar o a decir lo que piensan o proponen” (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Alternativas pueden ser varias: invitar a la gente a llamar y grabarse, mandar un video con sus ideas o propuestas, de tal forma que los habitantes con menos acceso, como en las zonas rurales, puedan sentirse involucrados en este tipo de convocatorias.

Pese al panorama planteado, hay que reflexionar sobre el papel y la importancia del periodismo, tomar la posta de



los aportes que deja el periodismo cívico, y, sobre todo, considerar el centro del ejercicio periodístico para aportarle a los ciudadanos información de calidad, que les permita participar e involucrarse en las discusiones de los asuntos públicos.

## El periodismo, un aliado necesario en *Voces ciudadanas*

En sus inicios, el periodismo cívico brindó la ruta necesaria para convocar e involucrar a los ciudadanos en los proyectos de *Voces ciudadanas*. Ellos eran el centro del ejercicio periodístico y, de alguna manera, así lo entendieron y asumieron los periodistas que se involucraron en estos proyectos. Con el pasar del tiempo, el periodismo cívico perdió la fuerza, sin embargo, queda el reto para que desde *Voces ciudadanas* se potencie y comprometa al periodismo en varios aspectos:

- Decir la verdad.
- Considerar la información como un bien público.
- Interpretar la realidad desde diversos puntos de vista y usar las fuentes que sean necesarias.
- Estar atentos a los temas públicos que inquietan a los ciudadanos.
- Tener presente que el ciudadano es el centro y la razón de ser del periodismo.
- Acudir a los ciudadanos como una fuente o una voz válida que tiene un conocimiento y una reflexión propia, a partir de la experiencia de vida y de la forma de ver y leer las propias realidades que afronta en sus contextos sociales y en los territorios en los que habita.

## La complejidad de la participación ciudadana

Conectar a los ciudadanos con los temas públicos, hacer visibles sus voces y aportarles información de calidad son algunos de los aspectos con los que *Voces ciudadanas* busca generar procesos de participación ciudadana. Si bien el propósito es loable, hay que considerar diferentes factores que llevan a pensar que la participación es un fenómeno complejo y, por tanto, es necesario tenerlos presentes en el marco del proyecto.

El investigador Juan Guillermo Bedoya Jiménez señala que existen factores o prácticas culturales que impiden ya sea la participación de los ciudadanos o la expresión de sus voces, en este último caso porque es mejor no hablar. De todas maneras, esto no es impedimento para que *Voces ciudadanas* continúe con los aportes a este tipo de ejercicios y posibilite la emergencia de aquellas voces que no se conocen o no son tenidas en cuenta.

Existe una variedad de temas que inquietan a los ciudadanos y que merecen atención: el espacio público (en las ciudades), las políticas públicas, la salud, la calidad del aire y la virtualidad que empieza a generar otras discusiones en torno a lo público. En este escenario, confluyen tanto las voces tradicionales como las voces nuevas: "En la política participan los nuevos o los viejos tratan de mostrarse con nuevas ideas" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Indica, además, que en estos ejercicios es imposible que aparezcan todas las voces o que un tema sea tratado solo con voces nuevas. Y el reto que plantea:

Sería un error excluir unas visiones tradicionales. El ejercicio periodístico y académico, orientado con Voces como metodología, tiene que reconocer esa diversidad, preguntarse por los intereses, por cómo interactúan y se comunican esos

canales de una voz a otra. Las preguntas a tener presente son: ¿quién no habla sobre el tema y debería hablar? ¿Quién tiene una responsabilidad y no la asume? (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*)

Toma como ejemplo el ejercicio de *Voces ciudadanas* sobre calidad del aire, en el que, con los participantes, se identificó que hacía falta más contundencia en las medidas de control por parte de las autoridades, en las restricciones y en las penalizaciones que debe tomar. Es una forma de ver una ciudadanía más empoderada, líderes ambientales con más consciencia, al punto de solicitar a las instituciones y autoridades que cumplan con sus tareas.

Para el investigador Juan Guillermo Bedoya Jiménez es importante plantearse la pregunta: ¿Qué pasa con la participación y cómo se da en la actualidad? En el caso de la universidad, a partir de que *Voces ciudadanas* se origina en la UPB, se debe lograr una mirada interdisciplinaria para leer los fenómenos sociales desde el derecho, el urbanismo, el diseño territorial, la salud, la educación, las ciencias sociales, entre otros.

En *Voces ciudadanas* por la calidad del aire se pudo apreciar la participación de los grupos de investigación del área de Salud y de Comunicación Social - Periodismo, un proceso que no pasaba hacía 20 años, porque era visto como una intromisión en campos que no correspondían. Por eso, insiste en la importancia de las miradas interdisciplinarias: "A través de *Voces ciudadanas* se puede hacer un ejercicio de escucha social" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Además, ve la necesidad de vincular a las diferentes disciplinas para validar la pregunta sobre la participación en futuros proyectos, para saber qué piensa la gente frente a la moda, la ingeniería, la tecnología, el urbanismo, la arquitectura, las ciencias sociales,

el derecho, con el fin de identificar cómo se desarrolla ese diálogo con la sociedad.

De igual manera, al volver a los ejercicios de *Voces ciudadanas*, se plantea algo esencial que se debe tener presente: apoyarse en aquellos ciudadanos que tienen un conocimiento temático y que buscan compartirlo o hacerlo emerger, para, de esa manera, posibilitar la llegada a unos espacios o rincones que vienen con un trabajo previo.

Lo que haría *Voces* es constituirse como un tronco que recoge ese nutriente participativo ya identificado, no levantarlo de cero. A veces pecamos porque creemos que tal tema nunca se ha trabajado y luego uno se da cuenta de que están participando en una pequeña escala que no es visible, pero que como idea es muy potente y significativa. *Voces* puede analizarlo y hacerlo resonar al mismo tiempo con otros medios, puede ir escalando esas voces para que dialoguen con otros actores. (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*)

Otro aspecto es involucrar a diferentes actores relacionados o afectados con los temas propuestos desde *Voces ciudadanas*, como indica Daniel Botero Arango. Un caso específico fue el tema de la calidad del aire, en el que era necesario convocar, además de los ciudadanos, a los transportadores, a los entes de control, a la academia. Desde *Voces ciudadanas* es posible establecer esa conversación entre contrarios: "Es lo mejor que puede pasar en una democracia y no tenerle miedo al disenso", sostiene el investigador y agrega que a partir de eso pueden surgir voces plurales "y en esas voces plurales está lo que el periodismo público debe poner en el debate" (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Dar a conocer diversos puntos de vista es uno de los aspectos que puede potenciar la participación de la ciudadanía.

Uno de los propósitos de *Voces ciudadanas* es conectar los temas de ciudad con sus habitantes, sobre todo en ciudades como Medellín, donde el diálogo ciudadano perdió fuerza. *Voces ciudadanas* recupera esos espacios democráticos y permite que “la gente vuelva a tener una voz pública que sea reconocida” (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces Ciudadanas, 25 años, 2022*). Destaca el investigador el hecho de que de la UPB llamen a los ciudadanos es algo importante, porque es un reconocimiento a ese trabajo de líder comunitario o de ciudadano inquieto por lo que pasa en su barrio o comuna.

En el tema de la participación ciudadana, es necesario considerar que el contexto político de la región no es el más adecuado. “Hay demasiada intervención de la política tradicional y de las administraciones públicas y eso hace que no haya una verdadera participación democrática” (*Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Frente a este panorama, se sugiere iniciar procesos educativos con los jóvenes, para que busquen alternativas de solución a las problemáticas que viven, como también abrir espacios de discusión en los que se fomente su participación.

Una de las responsabilidades de *Voces ciudadanas* es provocar este tipo de reflexiones, sobre todo tratándose de la participación ciudadana. Es un tema complejo porque se trata de invitar a unas personas, a unos ciudadanos, a involucrarse en discusiones públicas para aportar reflexiones, ideas y propuestas que puedan contribuir al mejoramiento de la sociedad o a los problemas concretos que suceden en los barrios o comunidades donde viven. Por eso, se requiere un compromiso muy serio de parte de las instituciones, los funcionarios y los gobernantes, para que la participación tenga sentido para los ciudadanos.

La investigadora Margarita Orozco plantea una reflexión sobre la eficacia interna y externa, en el marco de la participación. Sobre la primera, indica que se da cuando las personas toman la decisión de no participar, porque no tiene sentido

hacerlo, en la medida que aquello que aportan no va a ser tenido en cuenta o no les van a creer; la segunda, se trata de que, si la tienen en cuenta, no servirá de nada. Esto la lleva a concluir que "eso es lo que pasa con la participación, no hay ningún tipo de eficacia" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Es claro que hay una desafección política: a la gente le importa participar poco porque esto requiere tiempo, esfuerzo y preparación para exponer unos puntos de vista. De ahí que, si no se tienen en cuenta, ¿qué sentido hay para hacerlo?

Y a lo anterior se le suma la continuidad en los procesos. Cuando los ciudadanos se involucran y participan en los proyectos, necesitan ver resultados a largo plazo, requieren que les informen en qué va todo, de tal manera que no se quede en momentos o actividades puntuales. Uno de los ejemplos de esto fue lo que sucedió con el Plan Decenal de Educación. Al respecto dice Orozco: "Me acuerdo de que la gente nos escribía o nos llamaba a preguntar en qué iba el proyecto, porque después de un año no había, no encontraban información o no había manera de ver en qué iba el proceso, eso complica el asunto" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Por eso, indica que estos procesos requieren de una veeduría, para garantizar que el trabajo, el esfuerzo y las propuestas sí se tuvieron en cuenta o sirvieron para algo (la eficacia interna). Es por esto que el tema de la participación ciudadana es complejo, porque requiere un compromiso serio de las instituciones públicas implicadas y responsables de dar respuesta oportuna o demostrar que sí se trabaja en la solución de los problemas expuestos y ante los cuales se hicieron solicitudes y propuestas concretas.

## Cuidar la participación de los ciudadanos

El tema de la participación ciudadana es complejo, y en el caso de *Voces ciudadanas* requiere seguimiento y veeduría para que los ciudadanos vean que sus aportes sí se consideran y aportan al mejoramiento de la sociedad. Por ello es necesario:

- Hacer sentir y valorar que su participación es importante.
- Mantener informados a los ciudadanos acerca de lo que pasa con sus propuestas o aportes.
- Comprometer a las instituciones o entidades públicas, a quienes se entregan las propuestas, a informar sobre los acuerdos o propuestas recibidas.
- Fomentar los espacios de escucha social, desde y en la universidad.
- Formar a los jóvenes en la participación y presentación de propuestas.
- Generar reflexiones éticas en torno a la participación ciudadana.

## La necesidad de conversar desde la diversidad

Otra de las apuestas de *Voces ciudadanas* es la deliberación, tener espacios para conversar y reconocer distintos puntos de vista, porque no todos los ciudadanos piensan lo mismo; de ahí que sea necesario admitir esa diversidad de miradas, opiniones y posturas como válidas, y como alternativas para nutrir la discusión.

El investigador Juan Guillermo Bedoya Jiménez recalca la importancia que tiene la conversación, “cogerle confianza al diálogo”, porque los asuntos clave de las sociedades salen

de las conversaciones: "Una sociedad que no conversa es una sociedad que desaparece" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Además, destaca que el valor de *Voces ciudadanas* es el diálogo. Es una oportunidad muy valiosa para la universidad que, a partir de este ejercicio, tiende puentes entre diversas posturas, formas de ver los problemas y de plantear salidas o soluciones; lo importante es hablar para tomar un rumbo definido.

Sin quitar la importancia que tiene, la deliberación presenta dificultades en el marco de *Voces ciudadanas*, una de ellas es la intermitencia. Es necesario que los procesos o espacios deliberativos se hagan de manera permanente, no cada periodo de tiempo (cada seis meses, cada año), porque es empezar de cero. *Voces ciudadanas* puede ser un lugar donde la gente encuentre un espacio para la deliberación, el diálogo y la discusión pública: "Creo que, si es un camino para volverse una escuela, un ejercicio de ciudadanía, de deliberación, pero necesita tener permanencia" (*Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Y sumado a lo anterior, el investigador Jorge Alberto Velásquez Betancur destaca que la deliberación es la manera de darle importancia y reconocimiento a los ciudadanos. Sin embargo, señala que es clave que la gente participe y vaya a reuniones; pero no se pueden quedar en la deliberación, sino que desde este ejercicio se debe llevar a algún resultado concreto, por ejemplo, la agenda ciudadana. En este sentido, indica que es necesario "tratar que la agenda sea conocida, tenga consecuencias y efectos palpables. La deliberación debe promover una movilización y unas acciones concretas para justificar la agenda de alguna manera". Y concluye: "Si bien la deliberación robustece la ciudadanía, la democracia, es necesario llevar a unas acciones concretas" (*Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).



La deliberación, como ese ejercicio de conversación en la diversidad, marca otros horizontes que puede promover *Voces ciudadanas*. Daniel Botero Arango plantea que en una ciudad como Medellín requiere ejercicios a partir del “diálogo de improbables”, y toma como referencia la obra de Jean Paul Lederach, quien fue invitado a la Comisión de la Verdad. Destaca que una de las maneras de construir democracia es a partir de las distintas voces, incluso las contrarias: “Es urgente, en un momento como estos en Medellín, tener un proyecto diverso como *Voces ciudadanas* que permita el encuentro de voces diferentes para construir; no tiene que haber un consenso, sino que ese proyecto exponga cuáles son los temas centrales que esta ciudad tiene que discutir” (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Y entre los asuntos a tener presente en materia de deliberación, se invita a buscar “nuevas formas de deliberación”, sobre todo en un país como Colombia donde no hay diálogo: “La gente cree que falta de cultura política es solamente no saber qué es el Congreso y cómo votar. Lo más importante de la cultura política es el diálogo” (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Y en ese sentido, invita a estudiar las llamadas nuevas narrativas y otras formas de deliberación pública, como los *performances* y *happening*, entre otras, desde las cuales se instalan discusiones en los espacios públicos, como una actitud horizontal que fomente la escucha.

Según lo anterior, uno de los retos de *Voces ciudadanas* es promover una deliberación que genere ejercicios de conversación y discusión entre diferentes, sobre todo en una sociedad que no sabe discutir ni reconocer las diferencias. Por eso, el investigador insiste en algo concreto: “La idea es que salga distinto del espacio de deliberación, que por lo menos quede un pensamiento: no estoy de acuerdo con lo que el otro dice, pero

entiendo su posición" (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Por más pequeño que parezca, es un gran logro.

## La deliberación permite el reconocimiento del otro

Cada vez son menos los espacios que se disponen para reconocer y valorar al otro como diferente, en su forma de pensar y ver el mundo, en sus posiciones personales y políticas. Por eso, abrir espacios para la deliberación en el que puedan confluír diferentes personas es más que necesario. *Voces ciudadanas* debe continuar con la promoción de este tipo de ejercicios deliberativos por varias razones:

- Propiciar la polifonía de voces.
- Promover la conversación, el diálogo.
- Reconocer los diferentes puntos de vista.
- Aprender a respetar y aceptar las posiciones contrarias.
- Promover la movilización surgida de las discusiones, la conversación y el diálogo.
- Concretar las propuestas en la agenda ciudadana.

## Proteger y hacer seguimiento de la agenda ciudadana

La agenda ciudadana es uno de los puntos centrales de *Voces ciudadanas*. También se recogen y condensan las propuestas de los ciudadanos entregadas a los tomadores de decisión, bajo el compromiso que se cumplan. Por ello, se debe revisar y ajustar lo que sea necesario para más que el final de un proceso, sea el punto de inicio en el que se comprometan el cumplimiento de las propuestas y aportes de los ciudadanos.

Y para que ello sea realidad, una de sugerencias es invitar, según Cecilia María Vélez White, Everardo Murillo, María Eugenia Gallego, Eugenio Prieto y Diana Marcela Marín, a una veeduría permanente, de tal forma que los gobernantes o tomadores de decisión sientan que el compromiso adquirido con los ciudadanos se debe cumplir.

Por eso, las agendas ciudadanas deben ser ordenadas e incluir en ellas las propuestas de los ciudadanos, para que se sientan representados. De ahí que la investigadora Margarita Orozco señale que es necesario crear veedurías ciudadanas o identificar instituciones del Estado responsables de hacer seguimiento y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos "para que lo que dicen los ciudadanos se cumpla", y paralelo a ello la universidad debe "pedirles a los medios que hagan seguimiento de eso que se dijo hace tiempo, para saber qué ha pasado" (*Entrevista a Margarita Orozco para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

El investigador Jorge Alberto Velásquez Betancur afirma que la agenda es un buen instrumento, pero no siempre la acatan los gobernantes: una cosa es el compromiso que adquieren como candidatos y otra cuando son gobernantes, porque olvidan lo prometido o no le dan el valor que le otorgaron inicialmente.

Para comprometer el cumplimiento de la agenda ciudadana, el investigador propone incluir instancias como los concejos municipales y las asambleas departamentales, para comprometerse en la inclusión de lo establecido en la agenda dentro de los planes de desarrollo. Incluso, sugiere tener presente a los consejos de planeación, porque son figuras consultivas conformadas por universidades, ONG, sector empresarial, que también pueden considerar la inclusión de la agenda ciudadana en los planes de desarrollo.

Se trata de ampliar el espectro de actores sociales y no concentrarnos solamente con medios y con actores políticos,

sino también otros que hacen parte del debate; hay que ampliar ese relacionamiento para compartir y posicionar la agenda; también para que se vuelvan veedores de ella. (*Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

A todo lo anterior se suma la invitación a revisar la importancia de la agenda ciudadana: "Se puede decir que ninguno se ha tomado en serio el asunto" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*), al referirse a que ni los líderes de las juntas de acción comunal, ni los concejales, ni las autoridades, ni las instituciones se responsabilizan de hacer ejercicios de veeduría ciudadana a lo comprometido en las agendas ciudadanas.

¿Por qué se debe tomar en serio la agenda ciudadana? Porque más que un listado de asuntos, son temas de interés público propuestos por los ciudadanos, con la intención de lograr su cumplimiento por parte de las autoridades o los llamados tomadores de decisión. La agenda es el resultado de un proceso del diálogo con los ciudadanos interesados en unos temas, pero existe el riesgo de que, cuando se entregue a las autoridades, esta se diluya: "Se abre, se escucha, pero no hay secuencia" (*Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Por su parte, Daniel Botero Arango destaca que las agendas ciudadanas tienen un impacto, primero, en el sentido que generan propuestas claras alrededor de temas o problemas que suceden en determinados momentos; segundo, en la generación de propuestas y en el planteamiento de posibles soluciones, desde las ideas de los ciudadanos involucrados en los problemas. Y los ejemplifica en proyectos como la violencia en el fútbol, los parquímetros y la calidad del aire Medellín.

Creo que esos dos impactos son muy importantes para la ciudad. *Voces ciudadanas* tiene un alcance limitado, porque no pretende cambiar la ciudad, sino poner temas específicos para mover unos hilos necesarios en unas temáticas de ciudad sensibles. *Voces ciudadanas* por el cambio climático no iba a mover toda esa infraestructura y toda esa burocracia que significa ponerle un nuevo aire a Medellín. (*Entrevista a Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*)

Para que la agenda ciudadana logre ser tenida en cuenta, propone identificar qué puntos de la política pública deben apuntar a las propuestas que se consignent en ella, de tal manera que se puedan hacer veedurías ciudadanas, en instancias como Medellín Cómo Vamos, para que por su intermediación se pueda evaluar el impacto de las propuestas incluidas en la agenda. También propone hacer un seguimiento más adecuado, construir algunos indicadores que permitan identificar a qué asuntos concretos se le apunta.

### Promover el cumplimiento de la agenda ciudadana

La agenda ciudadana es de suma importancia para *Voces ciudadanas*, porque en ella se concretan los acuerdos y las propuestas de los ciudadanos que participan en los proyectos. Y como se indicó en este apartado, esta requiere de unos compromisos de cumplimiento por parte de las autoridades o tomadores de decisión. Para ello, es necesario comprometer a otras instancias como los medios de comunicación o entidades de veeduría, como también a periodistas o grupos consultivos. El compromiso busca mecanismos para un seguimiento constante y permanente de la agenda ciudadana, de forma que los ciudadanos sientan que sus ideas y propuestas sí se apliquen para mejorar y construir la sociedad a la que hacen parte.

Esta sería la mejor muestra de que, para *Voces ciudadanas*, los ciudadanos son el sentido y el centro de toda esta labor.

## Referencias

GICU (2021) *Entrevista a Martha Ligia Gómez Vélez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

GICU (2021) *Entrevista a Margarita María Orozco Arbeláez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

GICU (2021) *Entrevista a Jorge Alberto Velásquez Betancur para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

GICU (2022) *Entrevista a Luis Daniel Botero Arango para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

GICU (2022) *Entrevista a Juan Guillermo Bedoya Jiménez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.



*Voces ciudadanas*, durante más de 25 años, ha sido la plataforma de conversación en la que se proponen soluciones a diversas problemáticas, desde diferentes espacios y personas que se suman a esta cocreación que demuestra que la unión de las ideas produce grandes cambios. Es así como la metodología se aplicó a diferentes temas de ciudad, de región y de país, que fueron propuestos por personas y entidades que conocieron la metodología, y respaldaron o recomendaron de forma decidida el trabajo del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU) con las diferentes comunidades.

En este tercer grupo de entrevistas, y que se incluyen en este capítulo, tienen voz los aliados que apoyaron su financiación o sugirieron su aplicación en una problemática específica de ciudad, de región o de país: Cecilia María Vélez White, *Voces ciudadanas* Plan Decenal de Educación; Everardo Murillo, *Voces ciudadanas* Reconstrucción del Eje Cafetero; María Eugenia Gallego, *Voces ciudadanas* Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín; Eugenio Prieto, Área Metropolitana del Valle de Aburrá; y Diana Marcela Marín Pineda, *Voces ciudadanas* Calidad del aire; quienes también respondieron la entrevista en profundidad teniendo en cuenta las mismas categorías sugeridas: periodismo, periodismo cívico, deliberación, ciudadanías, participación ciudadana, agenda ciudadana, empoderamiento y voces ciudadanas como categoría transversal, además de dos categorías emergentes: academia y redes sociales.

A continuación, se encuentran sus comentarios, sin pasar por alto que cuando se les pregunta a quienes en algún momento apoyaron, contrataron o recomendaron un proyecto de *Voces ciudadanas*, cómo llegaron a buscar el GICU para un determinado ejercicio, las respuestas coincidieron, en una palabra: participación.



## El poder de la participación

La participación, sin duda, es un concepto que adquiere un protagonismo especial a comienzo de los noventa, en particular a partir de 1991, cuando se empezaron a ver los primeros ejercicios que invitaban a ejercerla como deber y derecho consagrado en la nueva carta magna del país, la Constitución Nacional de Colombia, que en su primer artículo la resalta entre las características del país, y en el segundo lo presenta como derecho de todo ciudadano:

ARTÍCULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación... (Constitución Política de Colombia,1991)

Así lo resaltó Eugenio Prieto, exsenador, exgobernador y exdirector del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, al recordar que, si bien la Constitución fortaleció el concepto de participación en Colombia, hoy, después de 30 años, se puede decir que falta mucho en esta tarea. Recuerda cómo, cuando se sancionó la Constitución de 1991, el presidente César Gaviria dijo que la habían sancionado en una palabra: *participación*. E insiste en que si se revisan todos los artículos de la Constitución pueden encontrarse "modificaciones y aportes interesantes, pero falta más apropiación de ella..." (*Entrevista a Eugenio Prieto para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Y lo reafirma Cecilia María Vélez White, exministra de Educación y rectora de la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá, cuando comenta que si algo fomentó la Constitución fue precisamente disponer recursos y herramientas para facili-

tar que la gente despertara y comenzara a participar, porque "si queremos seguir para adelante, si queremos procesos de paz y si queremos vivir distinto, pues tenemos que ser más participativos y oír mucho más a la gente..." (*Entrevista a Cecilia María Vélez White para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Por eso, se puede afirmar que de no ser por la apuesta que proponía la participación, no hubiera sido posible construir conversaciones públicas siendo fieles al estilo de los procesos de *Voces ciudadanas*, y algunos proyectos tal vez no hubieran sido posibles, comentó Everardo Murillo Sánchez sobre el proyecto de reconstrucción del Eje Cafetero. Él recuerda que, al activar *Voces ciudadanas* con las comunidades, y estas, al darse cuenta de que podían tener vocería, también se fueron formando más y surgieron los líderes "capaces de intervenir en esos espacios que *Voces ciudadanas* estaba organizando... que uno puede llamar ahora de control ciudadano o de veedurías, de participación, de foros, de todas esas cosas... donde alguien les da voz, *Voces ciudadanas* precisamente." (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Y agrega que hay cosas muy valiosas: "Porque en esa época no se hablaba de qué significa la participación ciudadana o los espacios de participación, control ciudadano... pero en ese momento había una gran experiencia y ustedes innovaron mucho ahí" (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Por su parte, María Eugenia Gallego Urrego, trabajadora social, magíster en Desarrollo Educativo y Social, consultora social del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y docente externa de la Facultad de Trabajo Social de la UPB, al referirse al proceso de *Voces ciudadanas* en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Medellín, menciona que hoy en la ciudad se están resolviendo asuntos clave y apuestas que son resultado de la participación de muchas instancias en ese POT. Sobre la estrategia de participación destaca que esta fue valorada

positivamente por las Naciones Unidas, y que en ese entonces “logramos movilizar a la ciudad, pues en su momento nos dieron garrote... pero ya pasa el tiempo y cada vez la gente valora más todas las distintas iniciativas que utilizamos para la participación y la movilización” (*Entrevista a María Eugenia Gallego Urrego para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Sobre el proceso de *Voces ciudadanas* por la calidad del aire, que sucedió siete años después, Diana Marcela Marín Pineda, estadística y líder del proyecto Promesa, destaca que el ejercicio de *Voces ciudadanas* es muy exigente y tiene una “metodología valiosa que permite encontrar cómo diferentes personas, entidades u organismos, piensan o actúan en torno a una problemática... una dinámica muy, muy participativa” (*Entrevista a Diana M. Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Eugenio Prieto Soto precisa que no se puede desconocer que es una metodología participativa porque es un conocimiento que se reestructura en cada experiencia, y que exige aprender, desaprender y aprender de nuevo, y, sobre todo, no creer que se tiene la razón como investigador y ver a los otros para tener claridades de como “acercarnos con probables soluciones o al menos, como en el caso nuestro, de armar la agenda” (*Entrevista a Eugenio Prieto Soto para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

En un ejercicio de acompañar la reconstrucción de un territorio, como fue en el Eje Cafetero, se observa que gran parte de la población queda debilitada y vulnerable en las dimensiones físicas y sociales; pero también se reconocen resiliencias, como afirma Everardo Murillo Sánchez, quien agrega que hay comunidades que no participan o no asisten a encuentros porque tienen cierto desencanto. Pero cuando se encuentran oportunidades donde les dan la voz, como ciudadanos comienzan a ejercer sus derechos, a participar e incidir en espacios como *Voces ciudadanas* para construir, decidir, opinar o tener un lugar en la toma de decisiones, lo que fortalece comunidades,

las dota de capacidad crítica. Entonces inician los procesos de participación, por eso “cuando llega *Voces ciudadanas* a buscar gente y a hacer ese contacto para visibilizar esa participación, pues se encontraban gente con mucha más capacidad y más tranquilidad... con más resiliencia para actuar” (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Al final, la propuesta de participación se consolidaba y se hacía evidente en la entrega de la agenda ciudadana a alcaldes y tomadores de decisiones. En esta aplicación, además de la voluntad de los tomadores de decisión, se contaba con un acompañamiento y una puesta en marcha real. Así lo evidenció Carrillo cuando menciona que se dirigieron a ellos para recordarles que las comunidades tenían una agenda ciudadana y unos elementos que querían seguir trabajando en el barrio: “Quedaron los documentos de Agenda Ciudadana, memorias de algunas ONG... pero una vez nos retiramos nosotros, cambian los gobiernos y empiezan a ejecutar su vida común y corriente, todo esto fue desapareciendo” (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

La participación es un concepto amplio y contundente, pero es necesario llevarlo de la teoría a la acción. Por eso, tener una agenda ciudadana evidencia la participación de la comunidad, la academia y los actores participantes. Sin embargo, lo importante es descubrir cómo llevar la participación a la acción.

## Vivir la ciudadanía

Ser ciudadano es un compromiso con la sociedad, por eso es un concepto complejo, porque se aborda desde acepciones diferentes y dependiendo del campo de estudio: la sociología, la política, la filosofía o la comunicación, entre otras, de ahí que existan posiciones muy diferentes. Por mencionar algunos, po-

demos considerar el concepto de Marshall y Bottomore (1998), quienes, desde la igualdad en derechos, consideran que “la ciudadanía es aquel estatus que se concede a los miembros de pleno derecho de una comunidad. Sus beneficiarios son iguales en cuanto a los derechos y obligaciones que implica” (p. 20). Por su parte, Beas Miranda (2009) invita a pensar en que:

La noción de ciudadanía lleva implícito un estatus jurídico y político de pertenencia, de inclusión y, consecuentemente para otros, de exclusión. Pero esta pertenencia, ni es simple, ni es única. No es simple, porque es un concepto, multidimensional, abierto, flexible y con diferentes acepciones. Y no es única, porque los sujetos pertenecen a una pluralidad de identidades socioculturales que van desde lo más próximo y local al cosmopolitismo. (p. 1)

Y Habermas (1998) se refiere a su individualidad porque “el estatus de ciudadano fija en especial los derechos democráticos de los que el individuo puede hacer reflexivamente uso para cambiar su situación, posición o condición jurídica material” (p. 34).

Por eso, no es extraño que, en este diálogo sobre *Voces ciudadanas*, los entrevistados reconozcan que la ciudadanía es una apuesta clara que da protagonismo a los individuos que participan en sus procesos. Un propósito común es lograr que el ciudadano deje de ser visto como una persona desinformada, como se creía anteriormente, sino que está muy bien informada y, por tanto, indeclinable en su compromiso. La cualificación en la información trae nuevos atributos, como lo explica Diana Marín: “Nosotros hicimos un ejercicio de validación de los resultados y pudimos comprobar sus aprendizajes... Y que se sienten respetados, y eso es una cosa que es muy importante en la investigación” (*Entrevista a Diana Marcela Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

De ahí la importancia de escuchar diferentes actores, preconocer diversas opiniones y posturas, para que se amplíe el espacio democrático y no solo tener posiciones oficiales, porque hay que “reconocer que hay una cantidad de grises, rojos, verdes y amarillos, para darse la oportunidad de escuchar otras voces y llegar a consensos” dice Cecilia María Vélez White al referirse a la idea de ciudadanía, así como a las competencias ciudadanas, tanto en los estándares como en la evaluación, porque las transformaciones democráticas comienzan en las instituciones educativas. Un origen común de toda problemática social tratada en los 25 años es la falta de un afianzamiento de competencias que permitan vivir mejor en sociedad, es decir, con respeto por el otro, vocación de escucharle y hablarle, más allá de las diferencias, porque “discutir es muy importante para crear esa ciudadanía distinta, participativa y respetuosa del otro... que realmente movilizará las condiciones de vida de la gente” (*Entrevista a Cecilia María Vélez White para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Pero esta revisión al concepto, en función del ejercicio dialógico, estaría incompleta si no se reconoce la importancia de la confianza, que surge y crece en la medida que aumenta el interés por escuchar a los ciudadanos cada vez que se convoca un nuevo *Voces ciudadanas*. Perfilar la conformación de la ciudadanía en Colombia es una condición exigente en cuanto a estar informado, cualificado y consciente de las realidades de un país con grandes ocultamientos, territorios y épocas oscuras; en segundo lugar, una ciudadanía depende de la formación, de la capacidad que tenga y de la presencia respetada en el territorio. En tercer lugar, y quizás el menos visto, una ciudadanía no pensada solo en derechos sino en sus responsabilidades. Por eso, en *Voces ciudadanas* “es interesante cuando el proyecto logra llegar a una ciudadanía que no se visibiliza, a una ciudadanía que muchas veces el Estado o nosotros, ciudadanos, no reconocemos, no identificamos, no

valoramos" (*Entrevista a Eugenio Prieto Soto para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## De la participación a la movilización

Por lo general, se espera que la participación conlleve a una acción que propicie la movilización; pero a veces esa no es la historia. En las diferentes conversaciones con los patrocinadores surgió el interrogante: ¿Cómo pasar de la participación a la acción? María Eugenia Gallego Urrego lo presenta como una innovación que implica participación, formación y movilización, y lo explica en función del público interno involucrado en la administración municipal: "primero se logró generar un proceso de innovación al interior de la administración municipal... Si educas a la gente para que participe en un tema específico, no tiene argumentos para no participar..." (*Entrevista a María Eugenia Gallego Urrego para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*); y ese fue un punto determinante para pasar a la acción.

Sin embargo, Cecilia María Vélez White cree que la discusión sobre competencias ciudadanas fue un gran aporte del proceso que permitió pasar de la discusión a la acción. Fue un rasgo característico del aporte de *Voces ciudadanas* al Plan Decenal, y que fue recogido de la experiencia de Antanas Mockus: "[...] Si él pudo cambiar comportamiento de los bogotanos, es posible cambiar comportamientos de los niños... No es aún algo masivo, pero hay mucha conciencia de tener un papel activo para ser ciudadanos competentes y generar una ciudadanía distinta" (*Entrevista a Cecilia María Vélez White para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Además, Diana Marcela Marín Pineda reconoce que el equipo de investigadores de la UPB se preocupa mucho por lo que piensa el ciudadano, para que "el ciudadano se sienta respetado [...], por lo que él es, por lo que él hace, por cómo

está inmerso en esta problemática... con la metodología se logra eso, o sea que el ciudadano se siente ahí..." (*Entrevista a Diana Marcela Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Everardo Murillo Sánchez, por su parte, comprendió que en este ejercicio faltaron más recursos y más tiempo; de haberlos tenido, hubiera incidido más en la agenda ciudadana y brindado mayor acompañamiento. Por eso, considera que el tiempo fue muy corto para hacer una revolución: "Cuando empezamos a hacer toda la historia de *Participación ciudadana*, de los elementos que iban viendo físicamente, de cómo la vivienda efectivamente iba a ser así, pues fuimos ganando un espacio..." (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## El aporte de los medios

Es tradicional que los medios de comunicación se vinculen a *Voces ciudadanas* y contribuyan desde sus espacios a la difusión y divulgación de las preguntas y de las invitaciones a la ciudadanía para participar. En los primeros años, los medios tradicionales estaban muy presentes, pero en las últimas versiones, los medios alternativos y digitales asumieron ese lugar. Aunque este tema se amplía en el capítulo 7 de este libro, a continuación se detallan algunos rasgos de dicha participación en apreciaciones de los patrocinadores.

En el *Voces ciudadanas* de Calidad del aire, por ejemplo, el aliado incondicional fue Hora 13 Noticias que, ante la problemática de la calidad del aire en Medellín y del conocimiento sobre el proyecto de origen Promesa, se interesó en el proceso. Diana Marcela Marín Pineda, coordinadora del grupo de investigación en salud, relató: "Lo vital que fue el apoyo y la difusión que el proyecto tuvo en términos de colaboración de



los medios aliados con *Voces Ciudadanas* fue supremamente clave" (*Entrevista a Diana Marcela Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). En la misma línea, Cecilia María Vélez White comentó que se generó una estructura de medios para acompañar el proceso, y agregó que era necesario trabajar mucho con ellos porque hablar de educación no era fácil, sobre todo porque no eran noticias que emocionaran a la gente o que fueran de interés de un editor. Por ello, "[...] tocó hacer como una pedagogía con los periodistas. Yo me acuerdo de que trabajamos, pues, con *Voces*, pero trabajamos también con la Fundación Nuevo Periodismo, hacíamos seminarios con los medios" (*Entrevista a Cecilia María Vélez White para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). En su testimonio señala que *Voces ciudadanas* propone un periodismo que toca cuestiones fundamentales de desarrollo social, porque tiene que ayudar al progreso y a la aceleración de procesos en la sociedad. Y en ese sentido, transforma imaginarios para que la sociedad se mueva, en términos sociales, a ser más justa, más equitativa: "Los medios locales empezaron a entender qué es lo que podían exigir a nivel local y qué era lo que sí dependía del gobierno nacional, pues en esa discusión yo creo que también aportaron muchos los medios regionales" (*Entrevista a Cecilia María Vélez White para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

En el Eje Cafetero, según Everardo Murillo Sánchez, *Voces ciudadanas* explicaba a todos los medios tradicionales lo que estaban haciendo a través del uso de herramientas de pedagogía. Dice que al final siempre pasaba lo mismo, los medios tradicionales pensaban que era la oportunidad de tener tres años de pauta para vivir, pero su principal aporte fue la postura crítica, y detalla su reacción cuando se cuestionaba su participación: "Cómo así que no deciden ellos, cómo así que nosotros no tenemos incidencia, cómo así que nosotros somos ahora veedores y opinadores cuando antes teníamos más incidencia"

(Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto *Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## Las apuestas por lo digital y las redes sociales

*Voces ciudadanas* también evolucionó con el periodismo y con la llegada del internet, la migración y creación de medios en la red y el desarrollo de las redes sociales, propiciando nuevos canales y herramientas que fortalecieron la participación de los ciudadanos. Fue el caso del proyecto del POT.

Y es que los procesos de participación ciudadana disminuían presencialmente porque la gente y los liderazgos se agotaban. Eran épocas del inicio de las redes sociales y los investigadores observaban cómo la plaza real ahora tenía su fuerza en la denominada plaza virtual, como era el caso de Twitter que “aunque aún no era de uso masivo, sí marcaba una pauta en tendencias del tema y posición de los nuevos líderes de opinión... logramos hacer una trazabilidad de ciertos personajes que tenían ciertas posturas frente al Plan de Ordenamiento Territorial” (*Entrevista a María Eugenia Gallego Urrego para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Desde entonces, términos como minería de datos, redes sociales, *influencers*, *hashtag*, que antes eran desconocidos, fueron una oportunidad alterna a la forma tradicional y facilitó procesos de análisis diferentes y con el apoyo de los ingenieros del grupo de investigación en Desarrollo de Aplicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación (GIDATIC), de la UPB. Surgió la metodología para el análisis cualitativo de información en redes sociales, que incluía procesos a la inversa, ingresando así por ese terreno desconocido que eran las redes sociales.

Por eso, cuando el ejercicio de *Voces ciudadanas* Calidad del aire se efectuó, las redes sociales se convirtieron en la

plataforma ideal para difundir la información dado el alto índice de activistas ambientales presentes en ellas. Así lo recuerda Diana Marcela Marín Pineda: “Facebook se mueve mucho. O sea, a mí me llamaba mucho la atención. Como tantas cosas se movieron por Facebook, por Twitter... y WhatsApp también... supremamente clave [...]. En Instagram también tuvimos algunas cosas” (*Entrevista a Diana Marcela Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Las redes abren muchos canales de comunicación alternos y caminos de llegada a la información requerida en diferentes vías que *Voces ciudadanas* aprovecha y cualifica al máximo, lo que facilita generar preguntas o encontrar respuestas. “O sea, ustedes tienen esto tan claro, tan bien estructurado que uno se siente como acompañado, o sea, yo me sentía abrazada... [con el dominio de la metodología] lo podemos hacer... eso lo hacemos” (*Entrevista a Diana Marcela Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## El papel de la academia

Este ejercicio nació en la academia a finales de los años noventa, como resultado de acercamientos al estudio del periodismo público que entonces se aplicaba en EE. UU., gracias a los avances del *Knight Center Journalism*. En su momento fue una novedad en el país, pero también un acertado llamado a que las universidades tomaran un papel más protagónico al proponer soluciones reales y posibles para alcanzar una mejor calidad de vida para la sociedad del siglo XXI.

Por eso, no es extraño que este espacio de conversación fuera bien recibido por la ciudadanía en general. Es ahí donde encontramos reflexiones del papel de la academia a través de la mirada de nuestros invitados a la conversación. Eugenio Prieto Soto, por ejemplo, cree que a la academia le hace falta

participar más de estos ejercicios, porque se necesita más de la capacidad que tiene para construir, para argumentar, para elaborar la discusión, para proponer más deliberación. Y es que a pesar de las posibilidades de las redes, muy pronto se convirtieron en espacios de diálogos superfluos y en ciertas ocasiones trasladaron el conflicto mismo a la red, sin dar cabida a las soluciones, usando como arma la palabra y generando una preocupación general, donde se recordaba de forma permanente el papel de los medios, pero sobre todo el de la academia: "Ella es importante para estimular el debate, porque está en el centro, en todos los aspectos, así haya gente que tenga una opinión contraria. Luego los proyectos científicos, sociales y culturales de los territorios son emparejamientos ideales" (*Entrevista a Eugenio Prieto Soto para proyecto Voces Ciudadanas, 25 años, 2022*).

La academia es, entonces, una presencia en el territorio que genera confianza en las comunidades, no en vano, durante años ha sido una de las instituciones con mayor credibilidad en la sociedad. Sobre ello también habló Everardo Murillo Sánchez al referirse como gerente del Fondo para la Reconstrucción Social del Eje Cafetero (FOREC), un proceso que se dio en medio de una crisis que generaba una incertidumbre permanente, donde no acababa un tema cuando había que resolver otro nuevo: "Es como un rompecabezas, piezas distintas que hay que ponerlas todas en un momento, porque todas son útiles. Y fue así como llegó esa pieza, la profesora Ana María Miralles Castellanos, con un discurso absolutamente novedoso, esperanzador..." (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Al final, se logra la cooperación de la ciudadanía en el proceso, porque la academia genera confianza en la comunidad y llega con ejercicios de pedagogía que permiten comprender de una manera más fácil los asuntos. Además, propician el trabajo colaborativo entre la Universidad y la comunidad, que valida la

experiencia de intervenciones para la construcción ciudadana, incluso en zonas de conflicto, donde hay vulnerabilidades. Y agrega Everardo Murillo Sánchez: "*Voces ciudadanas* tiene para mí un gran aprendizaje y significó para mí poner en evidencia y pedagogía qué significa la construcción de ciudadanía y de participación ciudadana en crisis" (*Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## Deliberación, empoderamiento y agendas

Todo proceso y metodología siempre es susceptible de mejorar y proyectar soluciones que tengan un mayor alcance, para que más ciudadanos participen y aporten, de esa manera, a mejorar la calidad de vida de la sociedad en general. Por eso, revisar las ideas de las lecciones aprendidas y las posibilidades de mejora contribuyen a esta reflexión de 25 años.

Cecilia María Vélez White, al referirse a la deliberación, afirma que la discusión fue más importante que las conclusiones, porque si bien la idea era buscar ciertos consensos, también hallar los disensos propició el diálogo ciudadano. Y si bien en el informe final se da cuenta de ello, lo realmente importante –que no siempre es evidenciado– es el proceso de discusión. Murillo Sánchez también marca un hito importante; recuerda que *Voces ciudadanas* no reemplazó la voz de la gente, pero la comunidad se sentía reflejada, aunque no sabía la diferencia entre qué era comunicación pública, qué era ser *re- editores*, qué era tener espacios de participación; pero la acción estaba ahí. Por eso, cuando se construyó la agenda ciudadana, esta tenía que ver con el sentido real de lo que pensaban; sus ideas no estaban propiciadas por un proyecto de expertos que les interesaba incidir en el escenario público con una apuesta política para que la gente decidiera. Para Murillo Sánchez, sin

duda, el Eje Cafetero tuvo su momento de gloria en ese proceso de construcción ciudadana.

María Eugenia Gallego resalta cómo, en medio de consensos y disensos, el ejercicio del POT de Medellín fue el primero en el país que tuvo un capítulo dedicado a la participación, resultado del proceso, y así quedó en el acuerdo municipal. Y Eugenio Prieto Soto reconoce que *Voces ciudadanas* evolucionó, que la misma gente comenzó a reclamar realimentación y formación, pero luego ellos se empoderaron y asumieron un rol y un liderazgo para transmitir, comunicar, expresar. En efecto, la agenda ciudadana es una construcción importante. Finalmente, Diana Marcela Marín Pineda recomienda hacerle seguimiento a la agenda; hacer las entregas, y acompañar a los líderes y las comunidades en ese diálogo con los gobernantes y los tomadores de decisiones. Está convencida de que ellos mismos, como investigadores, se sintieron partícipes y se apropiaron del tema, pero la conversación final –que no se pudo hacer adecuadamente por la coincidencia con los periodos de confinamiento y aislamiento preventivo en la pandemia– hizo mucha falta porque era necesaria para desatar procesos de cambio y transformación.

## Referencias

- Beas, M. (2009). Ciudadanía y procesos de exclusión. En Berruezo, Reyes y Conejero (Coords.), *El largo camino hacia una educación inclusiva. La educación especial y social del siglo XIX a nuestros días*. Universidad Pública de Navarra.
- Constitución Política de Colombia. Art. 6. Julio 7 de 1991. (Colombia). Ed. Legis.
- GICU (2021) *Entrevista a Cecilia María Vélez White para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

- GICU (2021) *Entrevista a Everardo Murillo Sánchez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.
- GICU (2021) *Entrevista a María Eugenia Gallego Urrego para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.
- GICU (2022) *Entrevista a Diana Marcela Marín Pineda para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.
- GICU (2022) *Entrevista a Eugenio Prieto Soto para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.
- Habermas, J. (1998). *Facticidad y validez: sobre el derecho y el estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*. Trotta.
- Marshall, T. y Bottomore, T. (1998). *Ciudadanía y clase social*. Alianza.





Cuando se inició *Voces ciudadanas*, en el año 1998 en Medellín, los investigadores participantes tenían claro que el apoyo de los medios de comunicación regionales dimensionaría el ejercicio y que daría la oportunidad a las audiencias –representadas en ciudadanos, hombres y mujeres–, que se veían afectadas de alguna manera por la problemática en estudio.

Entonces, los medios de comunicación impresos, en la Medellín de finales de los noventa, tenían un gran alcance entre los ciudadanos; aún no se masificaba internet y los medios digitales solían ser medios *reciclados* en la red, es decir, una copia fiel en formato PDF de las páginas que circulaban impresas, sin grandes diferencias del medio tradicional, de ahí que algunos estudiosos les denominaran de esta manera. Otra historia diferente se contará desde los audiovisuales, la radio y la televisión, que conservaban esa magia de llegar a través de ondas y ser considerados más que medios informativos, de entretenimiento familiar e individual.

Pero, además, el medio tradicional contaba con una credibilidad muy alta y de manera particular en la ciudad que había enfrentado de forma reciente hechos de violencia asociados al conflicto, al narcotráfico y al paramilitarismo, en los cuales la prensa fue reconocida siempre como estandarte de verdad y ética para la ciudadanía en general.

Entonces, medios impresos como *El Colombiano*, *El Mundo y Vivir en El Poblado*, medios radiales como *Caracol* y *RCN*, y medios televisivos como el noticiero *Hora 13* y *Teleantioquia noticias*, eran aliados que dieron mayor trascendencia a escuchar las voces ciudadanas. Para ello, los colegas se prepararon sobre temas como la comunicación urbana, la opinión pública y el periodismo cívico, siguiendo en esta última línea la propuesta de la escuela americana, en particular del *Knight Center Journalism*, de la mano de los docentes de la Especialización en Periodismo Urbano, liderados por la profesora Ana María Miralles Castellanos.

Incluso, algunos colegas de los medios de la ciudad se formaron en comunicación urbana, periodismo público, opinión pública en una nueva especialidad que ubicaba a la ciudad como objeto de estudio, con todas sus problemáticas, y que proponía a los ciudadanos participar con sus respectivas opiniones y propuestas de solución o, en otras palabras, hacer oír su voz.

Dependiendo de la problemática o la región, comenzaron a sumarse otros medios de comunicación que aportaron a esa propuesta de periodismo público. Pero a mediados de la segunda década del siglo XXI, los medios alternativos, barriales y comunitarios adquirieron un compromiso con la propuesta de *Voces ciudadanas*. Es así como llegaron: ADN, El Bellanita, Gente, Minuto30, Ciudad Comuna, La esquina radio, La 11 radio, Mi comuna 2, Signos desde la 13, Conoce tu once, Guayaquil Times, Opinión y Salud, Morada Noticias, La Voz de la raza y Vivir en Santa Elena, entre otros, que desde sus comunidades aportaron al proceso participativo de los actores alternativos, barriales y comunitarios. Al final se sumaron los medios digitales para ampliar el espectro mediático y llegar a los públicos más alejados, incluso en las zonas rurales, para redimensionar su alcance.

Por eso, en este cuarto y último grupo se consideró la participación de Luis Fernando Cifuentes Higueta, Iván Darío Estrada y Juan Carlos Higueta, periodistas que atendieron el llamado a participar en la entrevista con preguntas según las categorías sugeridas: periodismo, periodismo cívico, deliberación, ciudadanías, participación ciudadana, agenda ciudadana, empoderamiento y voces ciudadanas como categoría transversal.

**Tabla 3. Medios participantes en Voces ciudadanas entre 2015-2020**

AÑO	TEMA	MEDIOS	OBSERVACIÓN
2014	Por la seguridad y la convivencia	RCN radio, Hora 13, El Tiempo, El Mundo, El Bellanita, Minuto 30, Telemedellín, Gente, Vivir en El Poblado, Teleantioquia noticias	Notas en emisiones diarias, cubrimiento del noticiero y del equipo de <i>Voces ciudadanas</i>
2016	Garantías de No repetición	El Tiempo, Hora 13, Gente, RCN radio, Radio Bolivariana, Teleantioquia, Telemedellín, Ciudad Comuna, El Guayaquil Times, La Esquina FM, De memoria, La 11 radio, Radio Cipa, Mi comuna, Conoce tu once, Signos de la 13, Camino al barrio	Notas en emisiones diarias, cubrimiento del noticiero y del equipo de <i>Voces ciudadanas</i>
2017	Construcción sostenible	Hora 13, El Mundo	Notas en emisiones diarias, cubrimiento del noticiero
2018	Empleo y emprendimiento	Cooperativa de medios - Urabá	Notas en emisiones y cubrimiento del noticiero
2019-2020	Calidad del aire	ADN, El Bellanita, Hora 13, Morada noticias, La voz de la raza, Opinión y salud, Radio Bolivariana, Universitas, Viviendo en Santa Elena, Vivir en EL Poblado.	Notas en emisiones diarias, cubrimiento del noticiero y del equipo de <i>Voces ciudadanas</i>

Fuente: Elaboración propia.

## Hora 13 Noticias

### Apoyo incondicional

Hora 13 Noticias, noticiero que nació el 4 de octubre de 1993 con el nombre de Noticias día y noche, el cual fue cambiado posteriormente, bajo la dirección de Lays Vargas (e. p. d.) y la programadora Maya televisión, creyó desde el comienzo en esta apuesta que escuchaba a los ciudadanos e intentaba construir con ellos una agenda periodística que presentara sus problemáticas cotidianas, con la idea de hallar soluciones posibles. Desde siempre, Hora 13 Noticias dispuso sus cámaras y micrófonos en los diferentes proyectos, incluso facilitó personal periodístico y técnico para construir una propuesta noticiosa diferente sobre el tema que se estuviera investigando. “Nos atrae por una razón fundamental: Las voces ciudadanas estaban alejadas de la agenda informativa... Los grupos de interés han ido aprendiendo mucho sobre cómo incidir en la agenda informativa...”, dice el periodista Luis Fernando Cifuentes Higueta, director, al momento de la entrevista, de Hora 13 Noticias.

En contexto, la metodología de *Voces ciudadanas* permitía un acercamiento de los medios y sus periodistas a la ciudad de hace 22 años, que estaba marcada por la división, el temor, el terror, la falta de garantías para los ejercicios de prensa y expresión de unos y de otros. Pero cada proyecto de *Voces ciudadanas* “construye un periodismo para la gente y para la necesidad de la gente. Entonces ahí es donde Voces ciudadanas contribuye enormemente a la construcción de las agendas” (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higueta para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Los medios, entonces, esperaban lo que el mundo digital descubría. Características como la hipertextualidad, la interactividad y la multimedialidad retaban a los periodistas forma-

dos en la escuela tradicional que ahora debían dar el salto al mundo digital y de la información cada vez más instantánea, y que presionaba la construcción periodística, convirtiendo los medios en un proceso productivo acelerado. Ante esa nueva dinámica, la propuesta de *Voces ciudadanas* invitaba a hacer *un pare* como periodistas y pensar en los problemas de la ciudadanía. Luis Fernando Cifuentes Higueta hace referencia a ello al mencionar que:

Los periodistas, somos habladores compulsivos... Y somos muy malos escuchando... Perfeccionamos mucho nuestras habilidades expresivas cómo hablar, cómo escribir y siempre es esa nuestra preocupación y muy pocas veces el ejercicio es cómo escuchar. Y *Voces ciudadanas* nos permite eso (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higueta para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

El ejercicio de observar se reflejaba en la cotidianidad, y los periodistas eran los indicados para dar elementos de actualidad a ese día a día que reflejaba las necesidades, problemas e inquietudes de la comunidad: "[...] eso hoy no es noticia, porque los elementos de la noticia no solamente están en la actualidad, sino en el interés público y el interés del público" (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higueta para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

En otras palabras, existía un interés del público por el tema, por la agenda informativa, lo que exigía de los periodistas pensar en otras formas de presentar la información a la comunidad. Esto hacía necesario entender las preocupaciones de la gente e invitaba a elaborar contenidos que, además de resolver o proponer rutas de solución de las problemáticas, incluyeran el elemento de actualidad. Y claro, les exigía tener más cercanía con los ciudadanos:

*Voces* nos permite tener experiencias muy chéveres con el apoyo de los medios, como realizar sondeos en la calle con el ciudadano de a pie, incursionar en otras maneras de contar la historia, a veces nos facilitan apoyo técnico. Pero también nos presionaron con información para ahondar en la problemática, la audiencia no se resignaba con lo que les dábamos, sino que iban más allá escuchando la voz de los expertos. (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higuita para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

Era un ejercicio que implicaba cambiar la agenda, enfrentar otros temas, innovar formatos, incluir actores, pero al final solo buscaba escuchar más a la ciudadanía, algo muy retador, comenta Luis Fernando Cifuentes Higuita, porque "*Voces ciudadanas* introduce sus elementos de incertidumbre, porque también los discursos son muy variados y en esos niveles de incertidumbre se potencia la creatividad porque uno empieza a pensar... Yo destaco mucho esa posibilidad de abrirse al otro y de escuchar" (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higuita para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

## Papel de los medios

En los comienzos de *Voces ciudadanas*, los medios solían hacer muchas notas previas, se incluían sondeos en la calle, presentaban información de los espacios de contextualización, discusión y resolución de las problemáticas. O sea, estaban en el antes, durante y después de los procesos.

Era periodismo, pero un ejercicio periodístico diferente, tal y como lo denominaron en Estados Unidos cuando surgió lo *ciudadano* o *cívico*, términos similares que, según la historia, eran alternativas a los contenidos tradicionales, y al papel de la prensa en la sociedad; y, en el fondo, una estrategia para conectar a los ciudadanos con los asuntos públicos y recupe-

rar los lectores alejados de los medios por el desinterés en la información. En Colombia, el concepto lo posicionó la profesora Ana María Miralles Castellanos (1998):

Los propósitos del periodismo cívico giran en torno a la idea de reconectar a los ciudadanos con un buen cubrimiento y especialmente un adecuado seguimiento, dar elementos para la creación de capital social, al tiempo que pone a los medios en calidad de actores y promotores del diálogo social. (p. 115)

Algunas veces, analizaban los resultados desde el abordaje periodístico y, en otros momentos, fueron un actor más en la mesa. Luis Fernando Cifuentes Higueta recuerda, incluso, cómo en algunos momentos *Voces ciudadanas* promovió el trabajo colaborativo, colectivo y cooperativo: "Hace mucho tiempo estábamos todos los noticieros de Teleantioquia... y cada noticiero tenía un papel. En esta 'partecita' ustedes, usted participa en esta, y así hacíamos como un trabajo colectivo... nos obligaba a compartir y hablar y coordinarnos el trabajo" (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higueta para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## Papel de la academia

El proyecto, que surgió en la academia desde la Facultad de Comunicación Social - Periodismo y que dio origen a la creación de un grupo de investigación a comienzos del siglo XXI, sigue siendo un espacio de conversación, y los medios reconocen su valor en la construcción de sociedad y el aporte a la transformación responsable de la ciudad porque trata sus problemas y ofrece posibilidades para encontrar, de forma colectiva, soluciones. Así lo menciona Luis Fernando Cifuentes Higueta: "*Voces ciudadanas* es patrimonio de la Universidad, es que es una construcción en la que la Universidad, que además tiene fa-

cultades de comunicación y periodismo, ha empeñado muchos años, mucho tiempo y mucho conocimiento" (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higueta para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Esta construcción no sería posible sin la confianza que las comunidades depositan en el proceso y que facilita su participación en la deliberación. Por eso, es importante plantearse cómo continuar el ejercicio y preservar la relación construida con la comunidad, porque siempre, al final, surge la pregunta sobre las soluciones y el acompañamiento, por eso "necesitamos medios de comunicación que realmente sean contribución para la construcción colectiva de una sociedad más democrática y eso es lo que busca en últimas voces ciudadanas" (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Y concluye con la claridad de que *Voces ciudadanas* contribuye a una mejor comprensión de los problemas y, por tanto, genera un encuentro tranquilo y muy dialógico con las soluciones, porque si este ejercicio ayuda a entender los problemas de la gente y a encontrar soluciones con la gente, no se puede perder de vista el proceso y ahí "la palabra clave es: seguimiento... la 'agendita', que además la tengo aquí al lado, y la agenda me cuenta ¿qué se dijo?, ¿qué se está cumpliendo?, ¿qué se propuso y ¿qué se está haciendo...? ¿Sería un instrumento de evaluación exacto...?" (*Entrevista a Luis Fernando Cifuentes para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## Aportes a los cambios culturales

### El proceso de Viva el fútbol

*Voces ciudadanas* no solo investiga problemáticas, también, con su aplicación rigurosa y comprometida con la sociedad, logra cambios en momentos de situaciones críticas de ciudad, al



punto de hacer aportes contundentes en cambios actitudinales y culturales a situaciones que propician violencias asociadas a las emociones y las pasiones, como la política o los deportes, como el fútbol.

Era el año 2004 y conforme avanzaba el torneo profesional de fútbol, la ciudad vivía una confrontación barrística muy negativa entre “Los del sur”, la barra tradicional de los hinchas de Atlético Nacional y la “Resistencia norte”, hinchas del Deportivo Independiente Medellín, y casi que cada 8 o cada 15 días, en el entorno del estadio Atanasio Girardot se daba una batalla campal de hinchas. Iván Darío Estrada Martínez, sociólogo y periodista deportivo, lo vivió de cerca y así lo narra:

Se dice que las barras en Colombia son una herencia del fútbol argentino. Imágenes tomadas de las transmisiones del fútbol argentino en donde se observan toda esa cantidad de jóvenes en una tribuna con las banderas de un equipo. Inclusive fue tanta la influencia del barrismo argentino que muchas barras en Colombia tenían la imagen del Che Guevara, sabiendo que no era legítima y no representa nada. (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez. para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*)

Siempre se ha dicho que el fútbol, y el deporte en general, es una esfera importante de la sociedad, que, de alguna manera, provoca que los asistentes a un partido den vía libre a las emociones que surgen en el espectáculo. La expansión de elementos es detallada por Iván Darío Estrada Martínez: “El fútbol es un reflejo de la sociedad, lo que hay en la sociedad se refleja en el fútbol, entonces el fútbol o el deporte en general hace parte de la sociedad, como la política, la cultura, la religión, lo social” (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Era una situación que necesitaba un tratamiento especial, porque es una actividad cotidiana de una ciudad que requiere de una cultura deportiva. Por eso, “el deporte en Medellín merece que sea tratado de una manera especial, no se concibe la ciudad sin ciclovías un domingo o sin espacios deportivos” (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

### La mesa del fútbol

Hay algo que llama la atención en este proceso de Vive el fútbol y es que a pesar de las emociones que provoca el deporte, la propuesta *Voces ciudadanas* era muy racional. Y tal vez, por eso, se consideró que era un escenario ideal de diálogo para transformar el ambiente que se presentaba en esos momentos en la ciudad. Por eso se creó la Mesa del fútbol en Medellín, proceso que lideró Jorge Alberto Velázquez Betancur, secretario de Cultura de Medellín, quien se encargó de convocar a varias personas vinculadas al fútbol a unos encuentros, cada 8 o 15 días, en la Villa deportiva Antonio Roldán Betancur. Entonces asistían personas de: Indeportes (Instituto departamental de deportes de Antioquia), Inder (Instituto de deportes y recreación de Medellín), medios de comunicación, la Secretaría de Educación Municipal y la policía a participar de esta iniciativa.

La intención era crear y promover una cultura ciudadana alrededor del fútbol; por eso, reflexiones sobre el barrismo, el toque de queda de menores, la venta de licores en los alrededores eran conversaciones permanentes. Y también salieron propuestas para crear una política pública que cambiara actitudes en función de la educación: “Si hubiéramos creado una política pública, si tuviéramos continuidad en ese proceso de educación, de manejo de las circunstancias, de las situaciones, tal vez todo sería diferente” (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

En la sociedad es necesario construir una ciudad donde todos quepan, todos ganen, donde prime lo colectivo sobre lo individual, así lo comentan Álvarez et al. (2014):

Se hace evidente la necesidad de definir esas reglas claras en términos de derechos y también de deberes, de tal manera que se pueda garantizar la ganancia de todos y no para unos pocos, para que el ejercicio de participación ciudadana se convierta en el escenario facilitador del cumplimiento de deberes, normas y reglas, como el principio para incorporar libertad con responsabilidad en las actuaciones de los ciudadanos, con prevalencia de la ética, la moral, la disciplina, el autocontrol, en vez de actitudes como respuesta a evitar un castigo, multa o sanción. (s. p.)

## Participación y conclusiones

De los espacios generados para la participación de la ciudadanía, Iván Darío Estrada recuerda que fue una oportunidad para escuchar a los hinchas, quienes expresaron su llamado de atención a la falta de oportunidades académicas y laborales, así como el acceso a espacios de diversión para jóvenes. Como resultado se propusieron empleos acordes y posibles torneos, así como la posibilidad de convenios con el Inder y el Sena. “Eran ideas bonitas, pero, mire que, por no ser una política pública, todas esas cosas mueren en el tiempo... que no trascendieron, que no se aplicaron, sabiendo que fue un ejercicio valioso, riguroso, que se hizo de muy buena manera” (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez, para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

Sin embargo, hay quienes afirman que se dieron los fundamentos y los principios de un comportamiento social diferente en el estadio, porque lo que estaba pasando era grave. Y se logró reflexionar sobre cómo tener una mejor cultura

del fútbol, incluso se cambiaron algunas locaciones internas. “Antes existían detrás de las porterías y alrededor del estadio unas mallas y algunos hinchas se trepaban como micos y las bajaban hasta que se metían a la cancha... hoy tenemos... cultura más ciudadana de ver el partido sin mallas” (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## Construyendo cultura

Con este ejercicio, en particular, se demostró que *Voces ciudadanas* puede propiciar cambios de actitudes y comportamientos de los ciudadanos cuando existe una intención real de cambio y se está dispuesto a proponer soluciones, pero también a escucharlas, con el fin de aportar al bienestar de todos en un ambiente de diálogo constructivo: “A *Voces ciudadanas* le faltó empoderamiento, alguien que verdaderamente lo haya llevado a una esfera de la administración pública para que se hubiese mantenido en el tiempo” (*Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez. para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*). Para él, en la actualidad deberíamos tener en el Inder una oficina única y exclusiva que se dedicara a lo que es la cultura del fútbol en Medellín, a la afición al fútbol y a trabajar en pro de lo que es una buena ciudadanía.

Por otro lado, sugiere que la academia es el espacio ideal para liderar estos procesos, ya que “la academia propone, reflexiona, entrega todas estas situaciones para que la sociedad las asuma... y no debe dejar de proponer y de reflexionar y de inquietar. Entonces a mí me parece que Voces Ciudadanas debe estar siempre generando reflexión...” (*Entrevista a Iván Darío Estrada para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2022*).

## Cambio de voz

### De estudiante a periodista

Juan Carlos Higueta, hoy periodista de Caracol Noticias, pasó por diversos medios radiales desde que estudiaba en la UPB. Desde los medios universitarios hasta los más prestigiosos de la radio comercial, Higueta puede considerarse una voz más de *Voces ciudadanas*, y lo cuenta con orgullo, porque su trayectoria es testimonio del proceso de transformación del proyecto. Por ello, tiene diversas miradas desde todas las aristas:

Quando conocí *Voces ciudadanas*, yo era estudiante de la Facultad y el proyecto era como un parlante sobre políticas públicas que se van a aplicar. Entonces era muy duro el tema de apropiación de la gente. Y contestar líneas telefónicas, éramos muchos estudiantes en un aula contestando teléfonos como en un *call center*. Y llamaba gente que se quejaba, que hacían crítica constructiva, que llamaban como chisme o que solo estaban buscando a alguien que escuchará. (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*)

Para Juan Carlos Higueta Echeverri, los problemas del mundo se resuelven con comunicación. Por eso, considera que *Voces ciudadanas* es una comunicación al servicio de la gente, y el periodismo permite que esta vaya en doble vía: "Un 'voz pop' es una escucha periodística... es un ejercicio de periodismo que les da voz a muchas personas que no la pueden tener" (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

En las facultades de comunicación siempre se habla de la presencia de emisores y receptores en los procesos de comunicación, y aunque las nuevas lógicas, procesos y propuestas

propias del mundo digital incluyen otros actores en la conversación, la realidad es que la sociedad se plantea desde diferentes escenarios. En el caso de *Voces ciudadanas* es un diálogo que inicia en la academia e invita a la ciudadanía a conectar con el Estado a través de los tomadores de decisiones. Por eso, Juan Carlos Higueta Echeverri plantea: "La academia escucha a la ciudadanía, pero nunca el estado escucha a la ciudadanía... lo hace a través de la academia. Es como un triángulo que le falta algo. Deben sentarse como pares a conversar, incluso en la actualidad" (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Y cuando se sientan a conversar, como es lógico, se observa que emergen voces, surgen los líderes: "No cambio el mundo, pero si vamos a revisar los ejercicios nada ha cambiado en el problema. Voces es una estrategia de comunicación poderosísima, pero sabemos que desde que no haya un interés político, no se van a lograr cambios" (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*). Por eso es importante que las conversaciones no se queden en palabras, sino que generan acciones.

## Medios y periodismo público

En los inicios del periodismo público, los medios de comunicación tenían mucho compromiso, participación y visibilidad, lo que no sucede en los últimos años. Desafortunadamente los caminos de la política han dividido mucho y en los medios actuales se puede observar, resalta Juan Carlos Higueta Echeverri y agrega: "No hay posibilidad de estar en la escala de grises, se nos olvida que nuestra responsabilidad es con la gente, si estos proyectos lograran unir los medios sería maravilloso" (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Este proyecto de comunicación pública se hace necesario en una sociedad donde la ciudadanía siente una pulsión por expresarse, pero donde es necesario que el Estado tenga un compromiso real con *Voces ciudadanas*: “Es como la democracia debería ser, que no se quede en la conversación, siempre debe haber el compromiso de escuchar y de ejecutar, por ejemplo una voz de regiones del departamento que nos permita entender la diversidad de las regiones” (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

## Universidad, Estado y sociedad

En su experiencia, Juan Carlos Higueta Echeverri reconoce que *Voces ciudadanas* debe ser orientado desde la academia: “*Voces* debe ser liderado por la Universidad, aquí existe Universidad, empresa, Estado y funciona muy bien, pero deben trabajar de forma conjunta, no pueden funcionar solos. Y debe haber un liderazgo académico” (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Su papel es tan determinante para la sociedad que, incluso, puede ser comparado con la veeduría ciudadana, que, de alguna manera, hablando de participación, es algo similar: “Aplican un poco similar porque están vigilantes ante ciertos procesos que involucran a las comunidades en proyectos de ciudad, pero cómo le hacemos vigilancia al tema y el periodismo tiene el papel de visibilizar el compromiso” (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Si bien los medios de comunicación tradicionales gozan de una credibilidad por parte de las audiencias y que sido construida en el tiempo, a las redes sociales, les cuesta, a pesar de su rápido desarrollo, llegar a ese nivel: “La credibilidad, reputación y contrastación de fuentes son los elementos que consideran

los usuarios para elegir informarse en un determinado medio de comunicación, así mismo constituyen el reto para desmontar la posverdad que se ha tomado la sociedad de la información" (Castillo-Yépez y Quezada, 2019). Por otra parte, "los medios, al contrario de las redes, tienen credibilidad y pueden tocar la puerta del estado" (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

En los modelos de toma de decisiones frente a la agenda de un colectivo, es prioritario hacerle seguimiento a la agenda ciudadana, buscar que gane en consistencia y que proponga su cumplimiento gracias al compromiso argumentado de los tomadores de decisiones. Aunque la falta de continuidad de las políticas sociales promovidas por los gobiernos la convierten en una empresa difícil, "cada gobierno es un mundo diferente, pero las políticas públicas deben permanecer. La pregunta es ¿Cómo garantizar que el estado atienda las propuestas de la agenda ciudadana, con apoyo de los medios?". (*Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años, 2021*).

Para el periodista es apenas justo reconocer, después de 25 años viendo el ejercicio de *Voces ciudadanas* desde diferentes ángulos, que la academia es garante y escenario propicio para lo que se está obteniendo con la ayuda de la gente. Sigue faltando que el producto sea revisado por el político, y así volver público lo que la academia conoce, y hacerlo conocer por las normas y la cultura en una ecuación que no falla: periodismo cívico + comunicación pública + agenda ciudadana + participación + sociedad = *Voces ciudadanas*.

## Referencias

Álvarez, L., Marrugo, A., Barrera, E., Serrato, K., Rodríguez, M., & Jiménez, A. (2014). La participación ciudadana como ejercicio



de aproximación a la construcción de cultura ciudadana en el marco del derecho y el deber. *Análisis Político*, 27(81), 64-79.

<https://doi.org/10.15446/anpol.v27n81.45766>

Castillo-Yépez, C. y Quezada, L. (2019). Entornos digitales y credibilidad en los medios en época de la posverdad. *Innova Research Journal*, 90-101. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n2.2019.943>

GICU (2021) *Entrevista a Iván Darío Estrada Martínez para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

GICU (2021) *Entrevista a Juan Carlos Higueta Echeverri para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

GICU (2021) *Entrevista a Luis Fernando Cifuentes Higueta para proyecto Voces ciudadanas, 25 años* [Entrevista personal]. UPB.

Miralles Castellanos, A. M. (1998) ¿Qué es el periodismo cívico? *Revista Foro*, 35.

# territorios

## El ePARTEDI o el desarrollo para escuchar y leer las voces ciudadanas en los territorios digitales

Óscar Eduardo Sánchez G.<sup>1</sup>

---

1 Docente Investigador del Grupo de Investigación y Desarrollo de Aplicaciones en Tecnologías de la Información y la Comunicación (GIDA-TIC), de la Facultad de Ingeniería en Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Escuela de Ingenierías de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB). Ingeniero de Sistemas y Computación de la Universidad del Quindío y magíster en Educación de la UPB, Colombia. Ha publicado artículos, libros y ha participado en investigaciones de *Voces ciudadanas*. Cuenta con experiencia como ingeniero, desarrollador y líder de proyectos de investigación. Correo electrónico: [oscar.sanchez@upb.edu.co](mailto:oscar.sanchez@upb.edu.co)

## Ilustración 11. ePARTEDI



Fuente: Elaboración propia.

*Voces ciudadanas*, como propuesta de periodismo cívico que busca promover la participación de la ciudadanía en los problemas de interés público, a partir de diferentes preguntas y la posterior configuración de una agenda ciudadana, es consciente del acelerado cambio que en los últimos años presentan las condiciones, medios, lógicas e instrumentos utilizados para que se produzca y se sistematice dicha participación. El desarrollo tecnológico puede ser la variable más visible de ese cambio y, en ese sentido, se vuelve fundamental para la progresiva inclusión de una estrategia de e-participación, que permita considerar la metodología de *Voces ciudadanas* en territorios digitales, específicamente en las redes sociales.

Un punto de inflexión fue el procedimiento aplicado para el seguimiento, gestión y análisis de las opiniones de la ciudadanía en canales digitales sobre el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Medellín, en 2014. Ese proceso derivó en esta adaptación de la metodología *Voces ciudadanas* para las

redes sociales, que se denominó ePARTEDI (e-PARTicipación en TErritorios DIgitales), y que se sustenta en tres componentes:

1. **Motivacional.** Este aspecto considera un análisis previo al inicio de cada implementación de la metodología de *Voces ciudadanas*, que ayude a encuadrar la dinámica, identidad y lógica del consumo de los medios digitales en el momento de la aplicación. ¿Qué uso le dan las audiencias a una u otra red social?, ¿qué limitantes o posibilidades puede ofrecer cada canal?, ¿qué tipo de interacciones se presentan en ese momento?, ¿qué calificación se le puede dar a esa participación? y ¿cómo se complementa, opone o contrasta con la información que se da por otros medios? El consumo digital está creciendo, pero no se deben obturar los canales tradicionales; el mejor lugar es la complementariedad y el relacionamiento que se da al momento de emprender cada ejercicio, y, como se ha dicho en los capítulos anteriores, valorar estas plataformas para que se pueda pensar en el aspecto adyacente, que poco a poco se convierte en una pregunta transversal que marca una nueva tendencia en la metodología general: ¿Qué lugar tiene y puede tener el periodismo cívico en los entornos digitales?
2. **Monitoreo.** En este punto es importante identificar y caracterizar los ciudadanos e instituciones vinculados al diálogo, desde sus prácticas comunicativas y en diferentes canales digitales.

Con estas consideraciones se pasa a la exposición de contenidos que se asocian a un personaje o a una cuenta reconocida, y se plantea un ejercicio de reacción o expresión (y en ocasiones, opinión o diálogo) a partir una guía de preguntas sugeridas como parte de la estrategia de *Voces ciudadanas* en redes sociales. Esta motivación exige no ser ajeno a variables como lo emocional o los vínculos

personales que tienden a ser clave en el ámbito de intereses de estos contenidos y que permiten tener en cuenta la multicausalidad por la pregunta de la participación en entornos digitales. Se vuelve importante, así, contrastar las respuestas según los participantes, sus tendencias; pero se debe transversalizar la información, consistencia y complementariedad de respuestas ante cada pregunta o situaciones dadas en los periodos de la investigación.

La comprensión de continuidad en secuencia de preguntas tiene una diferencia en los medios digitales, donde las tendencias vuelven más efímeras las respuestas, la atención y, por supuesto, la calidad y tono de la participación. Es tan importante la respuesta en sí como la secuencia de interacciones en el periodo de tiempo del ejercicio.

- 3. Análisis.** Se utilizan técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo de los enunciados publicados teniendo en cuenta cada red social y el tipo de diálogo generado. De igual manera, se accede al uso de métricas e indicadores de monitoreo que proveen los canales digitales. En este instante, y luego de las consideraciones de los dos momentos previos, se puede homologar el análisis con las otras fuentes de información. El volumen de datos se vuelve importante cuando se está cerca de la construcción de espacios de validación colectiva, que se conservan presenciales y en los que la discusión puede dar validez y elocuencia a variables de baja frecuencia cuantitativa, por ejemplo. Estas valoraciones se logran con la discusión y ponderación de los ejercicios.

A continuación, se describe una síntesis del procedimiento propuesto para la operación de la ePARTEDI, atendiendo los componentes antes mencionados como una guía para la operación en territorios digitales.

## Descripción general de la estrategia de e-participación

La estrategia de participación en territorios digitales emplea un modelo que permite el monitoreo del comportamiento de la participación en redes sociales usando un esquema de fuente-difusor-amplificador, como se muestra en la ilustración 12.

**Ilustración 12.** Estrategia de participación en redes sociales para el debate del POT



Fuente: Elaboración propia.

### Actores

Un actor fundamental en la estrategia es la fuente, encargado de generar mensajes para motivar la participación en el debate a través de los diferentes canales digitales. Como un segundo

actor encontramos a los difusores y amplificadores; ambos son aliados de la fuente y disponen de cuentas y perfiles oficiales en redes sociales con una cantidad significativa de seguidores. Estos serán los encargados de difundir, a través de sus respectivas comunidades, el mensaje construido en la fuente.

La selección de los difusores y amplificadores obedece a un proceso previo de monitoreo de la participación en redes sociales, identificando ciudadanos e instituciones que agrupen seguidores y que demuestren actividad e impacto mediante el uso de sus cuentas en las redes. Cada cuenta o perfil, que se registra como potencial participante en el debate, se caracteriza a través de un análisis de audiencia desde tres aspectos:

- Intereses: gustos y afinidad temática.
- Demográfica: edad, género, educación y ocupación.
- Geográfica: lugar de residencia, trabajo o estudio.

Esto permite reconocer la fuente de las opiniones e implica un procedimiento para la captura de información de cada mensaje publicado o relacionado con las cuentas de los perfiles identificados. Se revisan las cuentas y perfiles más significativos en cuanto al número de participaciones y uso de marcadores de conversación (*hashtag*), y las interacciones de los mensajes enviados desde las cuentas seleccionadas.

En las cuentas y perfiles se identifican las respuestas, contenidos compartidos, comentarios, los *me gusta* y favoritos realizados con los mensajes generados desde la fuente, las respuestas, así como la búsqueda avanzada en cada red social. La parametrización de las funcionalidades de búsqueda se realiza mediante los marcadores (*hashtag*) generales.

Finalmente, los amplificadores, encargados de masificar el mensaje por sus diferentes canales y para múltiples audiencias, deben ser medios masivos, cuentas en redes de sociales de portales informativos –o asociados a medios ra-

diales, audiovisuales– para la difusión de los mensajes y de la información tanto a través de sus redes sociales como en sus espacios directos.

## Procesamiento de los datos

Después de identificar los actores vinculados al debate, se procede a capturar el conjunto de datos de los perfiles y cuentas de los participantes. La captura del conjunto de datos y el contenido de cada participación se realiza con el apoyo del *software* NVivo, el cual provee herramientas para un primer nivel de estructuración; esto permite filtrar la información de las opiniones.

Posteriormente, se realiza una clasificación según el tipo de dato. Se seleccionan y depuran las participaciones por temáticas y se definen unos criterios de filtrado complementario que permitan segmentar los participantes. Esta tarea se realiza con el apoyo de herramientas informáticas para el manejo del conjunto de datos.

Los criterios permiten caracterizar cada cuenta o perfil para identificar los intereses de los participantes, lo cual se realiza mediante una escucha activa para acercarse a un perfil de comportamiento de los participantes frente al tema tratado.

Por ejemplo, la ilustración 13 muestra el resultado de un ejercicio de visualización de datos sobre los efectos del aire contaminado en Medellín y del Área Metropolitana. Las voces de los participantes reconocen que los efectos son de alto impacto; resaltan principalmente el aumento en la frecuencia de afecciones respiratorias, cardiovasculares, cuadros de gripe, trastornos visuales como conjuntivitis, infecciones en la piel y la garganta, especialmente en niños y adultos mayores, efectos palpables que se reflejan en la salud de toda la población. Este ejercicio de identificación y segmentación de la participación en redes sociales implica un proceso de seguimiento y gestión



de las opiniones de los usuarios más activos, saber qué dicen y cómo lo dicen, combinando técnicas de procesamiento y visualización de información.

**Ilustración 13.** Participación en redes sociales sobre calidad del aire



Fuente: Elaboración propia.

## Diseminación de contenidos

El impacto de los mensajes generados por la fuente se monitorea en un tiempo definido. A continuación, algunas tácticas utilizadas para la diseminación de los contenidos para fomentar la participación:

- **Uso de menciones.** Las menciones dirigidas a instituciones públicas y privadas deben considerarse en un espectro

de mapa de actores elaborado previamente, según el diagnóstico y una clasificación previa.

- Se sugiere realizar un contacto inicial a través de un *mensaje directo* (DM) o correo electrónico a amplificadores y diseminadores, indicándoles el propósito de las menciones y el posicionamiento del marcador (*hashtag*).
- **Periodos de tiempo.** Establecer un período de tiempo para generar contenidos sobre cada temática. Para publicar contenidos en las redes sociales se debe indagar sobre los horarios de mayor interacción identificados con apoyo de herramientas de análisis.

A su vez, los enunciados de estos mensajes deberán ajustarse a los siguientes parámetros:

- **Mensajes próximos a la ciudadanía.** El lenguaje debe ser cercano a la ciudadanía y de preferencia emotivo, evitar abstracciones y términos técnicos. Es importante emplear mensajes informativos, que indaguen por las opiniones y que sean claros en las preguntas que formulan.
- **Generar publicaciones de acuerdo con el tipo de contenido.** Clasificar los contenidos por temas de interés y publicación y por tipo de contenido, como se muestra en la ilustración 14.

#### Ilustración 14. Clasificación por tipo de contenido



Fuente: Elaboración propia.

- **Unificar el tema en el mensaje.** Debe elegirse un tema, mensaje, opinión o preguntas concretas como se evidencia en las ilustraciones 15, 16, 17 y 18. Es más eficiente la realización de una pregunta abierta, que llame la atención y motive las respuestas o reacciones del público, que induzca a que la ciudadanía responda en comentarios y valore la expresión y, de ser posible, el debate entre ellos mismos.

**Ilustración 15. Preguntas concretas**

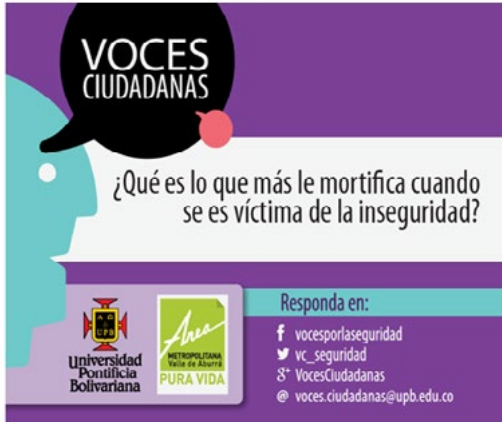


Fuente: Elaboración propia.

Voces ciudadanas 25 años.

[ 212 ) Una metodología de participación al servicio de la ciudadanía

**Ilustración 16.** Pregunta con lenguaje claro y no excluyente



Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 17.** Preguntas que generan interés en el público



Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 18. Preguntas propositivas



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el impacto, el resultado del análisis y el permanente monitoreo de la estrategia de e-participación, se ajustan las tácticas para el siguiente intervalo de tiempo.

### Indicadores y herramientas de apoyo

Finalmente, se sugiere un conjunto herramientas informáticas e indicadores de analítica web que permitirán realizar un seguimiento del comportamiento en las redes sociales. Estos indicadores y herramientas fueron utilizados en el análisis en diferentes proyectos de *Voces ciudadanas*, con el propósito de realizar un ejercicio de pilotaje de la guía y del uso de herramientas de medios sociales digitales en la estrategia ePARTEDI.

Las actividades del componente de motivación y monitoreo se apoyan con el seguimiento a las cuentas y perfiles de los actores en el *software* de apoyo al análisis cualitativo que incluye funcionalidades para compilar, organizar y analizar el contenido de medios sociales y páginas web. La utilización de

opciones de consulta, categorización y visualización disponibles en NVivo10 permite el análisis de la audiencia desde los aspectos mencionados (interés, demográfica y geográfica).

La captura de información, con el apoyo de la herramienta NVivo, presenta un primer nivel de estructuración de la información disponible en las cuentas o perfiles monitoreados. Aunque la herramienta informática es la alternativa sugerida por esta investigación, cabe resaltar que esta tarea de captura y filtrado de información podría hacerse con otras herramientas disponibles en el mercado y que poseen diversas formas de licenciamiento.

Una segunda herramienta de apoyo es el *software* de la *suite* de Microsoft Office 365 para el procesamiento de hojas de cálculo en Excel. Esta herramienta permite la estructuración y filtrado de información, y la localización e interpretación del conjunto de datos filtrados y clasificados según los tipos de participantes (difusores y amplificadores). Así, se realiza mediante la georreferenciación de las participaciones y la descripción de los perfiles de sus emisores. Para esta etapa se aplican las herramientas de visualización de mapas y localización del emisor del mensaje, características también disponibles en NVivo.

En cuanto a los indicadores de *social media*, se acude al *Key Performance Indicators* (KPI), que en español se definen como Indicadores Clave de Desempeño. El uso de KPI consiste en métricas que ayudan a medir y a cuantificar el rendimiento, progreso y evolución de la estrategia, en función de unas metas y objetivos planteados. Con estos KPI se busca un control riguroso de la aplicación de una estrategia de este tipo, ya que indican si se necesitan medidas correctivas para no alcanzar las metas, según las métricas propuestas y las herramientas informáticas para apoyar el monitoreo de cada indicador.

Un indicador clave es la tendencia global, que se entiende como una variable que muestra el volumen de menciones hacia los conceptos, cuentas o tópicos asociados; esto permite

visualizar el flujo de conversaciones hechas por los usuarios en las distintas cuentas. La métrica *share of voice* es un indicador general que muestra el número total de menciones del concepto, y se expresa a través de porcentajes. Esto permite determinar cuánto se mueve el nivel de menciones hacia cada concepto para conocer la evolución y número de conversaciones en periodos de tiempo determinados.

A continuación, en la tabla 4, se listan otros indicadores con sus respectivas herramientas para su visualización:

**Tabla 4. Indicadores de medición**

MÉTRICA	HERRAMIENTA ANALÍTICA	URL
Alcance potencial	TweetReach Social Mentions	<a href="http://tweetreach.com/">http://tweetreach.com/</a> <a href="http://socialmention.com/">http://socialmention.com/</a>
Número de menciones	TweetReach	<a href="http://tweetreach.com/">http://tweetreach.com/</a>
<i>Share of voice</i>	Ondore Scout	<a href="http://es.ondorescout.com/">http://es.ondorescout.com/</a>
Análisis de sentimientos	Ondore Scout Social Mentions	<a href="http://es.ondorescout.com/">http://es.ondorescout.com/</a> <a href="http://socialmention.com/">http://socialmention.com/</a>
<i>Topic trends</i>	Ondore Scout TweetReach	<a href="http://es.ondorescout.com/">http://es.ondorescout.com/</a> <a href="http://tweetreach.com/">http://tweetreach.com/</a>
Influencia	TopsyKlout	<a href="http://topsy.com">http://topsy.com</a> <a href="http://klout.com/">http://klout.com/</a>
Contribución	TweetReach	<a href="http://tweetreach.com/">http://tweetreach.com/</a>

Fuente: Elaboración propia.

Aunque existe un sinnúmero de indicadores y herramientas informáticas para el seguimiento, monitoreo y análisis de una estrategia *social media*, las métricas propuestas deben responder al diagnóstico realizado, y se ajustan a la problemática que se quiera trabajar. La información es el punto de partida de

la participación y, a su vez, en todo proceso de participación se intercambia información que expresa importancia e interés por el tema y el mismo proceso de participación para el emisor y la ciudadanía cercana. Una mayor y mejor información tiende a cualificar el dato de la participación porque es probable que una persona se motive y opine sobre los asuntos de interés público si tiene información adecuada y oportuna. Las TIC facilitan el flujo de información y su uso reflexivo puede convertirlas en mecanismos para promover las prácticas de ciudadanía.





habitantes y organizaciones desde los temas públicos. Ante la indudable ampliación del uso de las TIC y la necesaria cualificación de la participación ciudadana en estas tecnologías, no se puede prescindir de las instancias deliberativas presenciales. Las unas más las otras son, cada vez más, complementarias y enriquecen los análisis.

El ingreso de la Inteligencia Artificial (IA) exige mapearla en la delimitación temática, la cuidadosa elaboración de preguntas y mecanismos de validación y legitimación. Cobrará entonces un mayor valor la caracterización de procesos en la construcción de esas agendas y no solo la acumulación de respuestas por diferentes medios. En esos mismos procesos, la Universidad y sus sistemas de investigación y ciencias deben sumar con la transdisciplinariedad a las preguntas comunes que la sociedad vive en la integración de fenómenos que evidencia en la cotidianidad. Al mejor estilo de los consejos de redacción clásicos, no hay posibilidad de un buen periodismo sin tema y, en la otra vía, los buenos temas de la ciencia y la investigación deben procurar el interés social, su apropiación y, por qué no, su espacio deliberativo de interés cívico y, por lo tanto, periodístico.

Tanto la participación de los medios de comunicación como la inclusión de la tecnología como herramienta seguirán siendo variables de atención. Los cambios significativos en los próximos años seguramente sorprenderán y no tengan referencia específica en los dispositivos, plataformas, cuentas y canales revisados en este recorrido de 25 años. El análisis de la transición vivida sí será una base para las futuras épocas y adaptaciones. Este ejercicio no anticipa respuestas, pero deja consignadas lógicas que es posible comparar e invitar para elaborar nuevas preguntas y aprendizajes.

Con lo digital, los territorios en pugna por el poder se amplían, las homogenizaciones propagandísticas o algorítmicas que se intentan mostrar virtuosas y las decisiones sobre

Lo público que se exponen cada vez más desde lo digital y que combinan lo informativo con la disputa (que no deliberación) en asuntos de lo público, son un reto para *Voces ciudadanas*. Los papeles, en alguna medida, se invirtieron: la ciudadanía y los actores institucionales cuestionan sin descanso al periodismo cívico o sus formas emergentes asociadas, pero cada referencia es una invitación a construir o reconfigurar el cuerpo social y la figura democrática que cumpla esas funciones. El periodismo en transformación nunca puede olvidar sus funciones básicas.

Los medios digitales tienen grandes ventajas en cobertura e inmediatez, pero tienden a diluir su papel en la formación de la identidad cultural; sus reflexiones y cuestionamientos plantean una pregunta por la formación, la educación ciudadana y la atención para deliberar sobre las distorsiones que se puedan presentar. El peso de los influenciadores y la responsabilidad ante los contenidos publicados oscila entre la temática pública, las acciones del poder, y las regulaciones privadas de las mismas plataformas, que plantean otra forma de civismo y comunidad.

Mientras ello sucede, la reflexión sobre el periodismo cívico y la construcción de ciudadanía seguirá siendo un asunto importante para cualquier aspecto democrático en cualquier entorno en el que se considere que la ciudadanía deba estar informada, donde sus debates deben pasar al multiescenario público para que se cohesione su papel, se revalúen sus garantías, se fortalezcan los medios y cualifiquen las mediaciones. Así se fortalecerán las agendas ciudadanas y se podrán encontrar caminos que propendan por la solución de las problemáticas que, para poder mirar colectivamente al futuro, deben seguir sucediendo en los entornos públicos.

La necesidad será integrarse a las múltiples discusiones y llevar, finalmente, una condición de colaboración y escucha, con diversos actores, que amplíen en carácter cívico, el derecho

a la información, la capacidad de expresión, la posibilidad del debate y la construcción de agendas comunes.

La memoria institucional, social y periodística encontró en *Voces ciudadanas* un campo en el que pueden encontrarse los procesos de educación, la investigación y la extensión (en el caso de la analogía universitaria), o de la deliberación, la formulación y ejecución de acuerdos (en el caso público), todo en el valor de un proyecto que, sin duda, debe continuar para ayudar a transformar las comunidades desde la construcción de la ciudadanía.

# Voces ciudadanas por un aire saludable

## La última agenda de ciudad

**Ilustración 20.** Voces ciudadanas por un aire saludable



Consulta la cartilla aquí



Fuente: Elaboración propia.

Presentación de resultados aquí



## Voces ciudadanas calidad del aire

Esta vez Voces ciudadanas articuló un trabajo interdisciplinar con el apoyo de tres enfoques de saber: el Grupo de Investigación Biología de Sistemas, categoría A1 de Colciencias; Grupo de Investigación en Salud Pública, Categoría A de Colciencias; y el Grupo de Investigación en Comunicación Urbana, Categoría A de Colciencias, con el apoyo del Grupo de Investigación en Desarrollo de Aplicaciones en Tecnologías de la Información y la Comunicación, Gidatic, categoría A. Los dos primeros Grupos hacen parte de la Escuela de Ciencias de la Salud, el tercero de la Escuela de Ciencias Sociales de la UPB y el cuarto de la Escuela de Ingenierías.

El proyecto revisó el tema de la calidad del aire, los combustibles y sus impactos en la población metropolitana del Valle de Aburrá. Además del aire físico, esta experiencia midió el clima de participación, las condiciones de ese ejercicio en los medios, la apropiación ciudadanía, su relación con las instituciones y demás actores del territorio, como bases para el contraste de intereses, la percepción de la ciudadanía, los procesos reflexivos que derivarán en el proceso y la cualificación del diálogo general desde un elemento clave en el desarrollo territorial del hábitat y la salud en general.

**Fotografías** Manuela Pérez Orduz. Archivo GICU  
Voces Ciudadanas Calidad del Aire. 2019-2020.



La visión de los expertos técnicos e investigadores contribuyó a la precisión conceptual y científica en el Foro Taller.

Los espacios abiertos y de libre discusión son clave en la metodología de Voces ciudadanas.







Las convocatorias amplias reúnen participantes de diversa edad, origen y formación.



Siempre fue destacada la inclusión de estudiantes de educación media, pregrados y posgrados.



El territorio complejo, con sus afectaciones generales y problemas sectoriales enriquecieron la cartografía social.



En calidad del aire, los diálogos en diferentes escalas ayudaron a ganar perspectiva de la problemática.



Los mapas parlantes permitieron una sobreposición de elementos y lecturas que complementaban las categorías de análisis

El cruce de convenciones y variables permitió registrar las conexiones en la percepción ciudadana de la problemática.





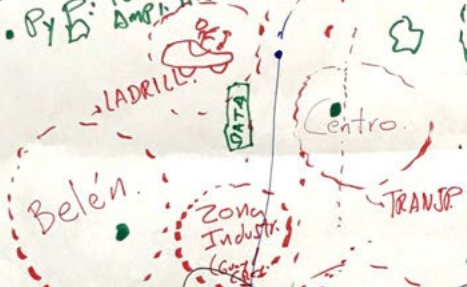
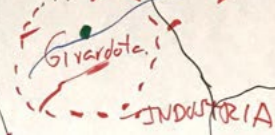
Las técnicas de formulación, síntesis, visualización y validación son recurrentes en la metodología.



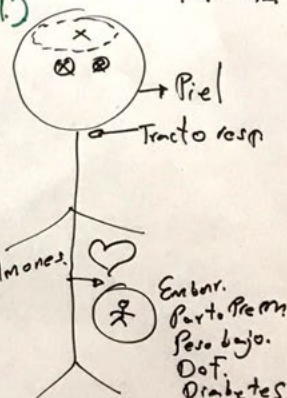
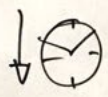
# Chocó (Selvas)

DAIRON MACHADO GUEL, DAIRON,  
 JUAN MIGUEL VILLEGAS,  
 MARIA VICTORIA TORO,  
 EMMAN JHONATAN  
 VALENTINA AFANADOR, VALENTINA

- OPORT.**
- Renovación Flota
  - Discurso INNOVACIÓN
  - Conocimiento (Medición)
  - Cultura Bici-Trans.sol.
  - Conciencia colectiva en
  - PYE: Fortalecida.
  - Ampl. INDUSTRIALTE.



- ARVI
- Sta. Elena.
- PIGECA (Med. Lajo P.I.) 2023-2030 10+ Medidas.
  - POECA (Conting.) Rionegro
  - Peto x Aire (Empresas No-Viniv.)



Nubes Ciudadanos Creatif.

22 certificaciones SIAT.

Ciudadanos x El Aire  
 Mov. Aire y Salud.  
 #NEA  
 #Hinchas.

## MEDIDAS:

- DIESEL de Mejor Calidad
- PYP: Mejora Oport.
- CICLOTURAS/ENCICLA
- METRO - METRO plus Aliment. Con mayor Cobri.

## Voces ciudadanas Novaventa

Novaventa con el apoyo del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana, Gicu, de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana, inició en 2023 un proceso investigativo de participación e innovación social con los actores de una de sus principales líneas comerciales con tradición, arraigo y quizás uno de los referentes más potentes de innovación desde la base. Este es el primer ejercicio de Voces ciudadanas con participación de la empresa privada. La propuesta tuvo como eje el diálogo de saberes y la co creación de conocimientos con ciudadanos y ciudadanas sobre capitalismo consciente, consumo responsable e inteligencia colectiva, al tiempo que se lograban las metas de procesos, dinámicas, percepciones, estilos de vida, rutinas, comportamientos y productos asociados con su realidad y relaciones cotidianas.

Este ejercicio mezcló dos elementos metodológicos y académicos propios de la Universidad: los resultados de Voces ciudadanas, como un modelo validado de investigación y comunicación de asuntos públicos, y los productos de la investigación-acción presentados como insumos para la innovación social.

**Nota:** Este ejercicio se incluye en esta sistematización, exclusivamente en imágenes, ya que apenas se inicia el proceso de divulgación por acuerdos previos con la compañía.



El trabajo en grupo transitó de los cuestionamientos a las soluciones, cruzados por la solidaridad.



La empresa y la universidad formaron una red que proporcionó calidad de escucha a los colaboradores.





Círculos de la palabra con construcciones y reflexiones sobre tareas hechas durante mucho tiempo.



La metodología recurrió a discusiones técnicas y reflexiones sobre la apreciación local ante temas de actualidad global.



La actitud del grupo para reconocerse cercano y conectado en múltiples emociones facilitó el trabajo de proyección empática.

Los mapas de empatía ayudaron a abrir canales y opciones desde la realidad social de otras comunidades cercanas.







Trabajo creativo en grupo para plantear problemas y representar soluciones.



La representación artística, exploró universos amplios de las representaciones e identidades.



Los momentos de comunión se vivieron incluso desde la diferencia, destacando la capacidad de unir los grupos.



Empresa, universidad, líderes y colaboradores unidos en una experiencia investigativa y de creación como una nueva ruta de las Voces ciudadanas.

## Sobre los autores

### **Beatriz Elena Marín-Ochoa.**

Comunicadora Social - Periodista de la Universidad de Antioquia. Máster en Comunicación y Educación, magíster en Iniciación a la Investigación en Comunicación y periodismo y doctora en Comunicación y Periodismo de la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Docente Investigadora del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU), de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Correo electrónico: [beatrize.marin@upb.edu.co](mailto:beatrize.marin@upb.edu.co)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-675-6636>

### **Joaquín Gómez Meneses.**

Comunicador Social - Periodista de la Universidad Pontificia Bolivariana, magíster en Comunicación Transmedia de la Universidad Eafit. Docente Investigador del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU), de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Correo electrónico: [joaquin.gomez@upb.edu.co](mailto:joaquin.gomez@upb.edu.co)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0964-7965>

### **Juan Carlos Ceballos Sepúlveda.**

Comunicador Social - Periodista de la Universidad Pontificia Bolivariana, doctor en Comunicación de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Docente Investigador del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU), de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Correo electrónico: [juan.ceballos@upb.edu.co](mailto:juan.ceballos@upb.edu.co)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1627-137X>

### **Juan Esteban Mejía Upegui.**

Comunicador Social - Periodista de la Universidad Pontificia Bolivariana, magíster en Derecho de la Universidad de Antioquia, Colombia. Docente Investigador del Grupo de Investigación en Comunicación Urbana (GICU), de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Correo electrónico: [juan.mejia@upb.edu.co](mailto:juan.mejia@upb.edu.co)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7945-1696>

### **Juan Guillermo Bedoya Jiménez.**

Comunicador Social - Periodista y magíster en Desarrollo de la Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia. Docente de la Facultad de Comunicación Social - Periodismo y la Facultad de Publicidad de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Correo electrónico: [juang.bedoya@upb.edu.co](mailto:juang.bedoya@upb.edu.co)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2964-462X>

### **Óscar Eduardo Sánchez García.**

Ingeniero de Sistemas y Computación de la Universidad del Quindío y magíster en Educación de la Universidad Pontificia Bolivariana. Docente Investigador del Grupo de Investigación y Desarrollo de Aplicaciones en Tecnologías de La Información y La Comunicación (GIDATIC), de la Facultad de Ingeniería en Tecnologías de Información y Comunicación de la UPB.

Correo electrónico: [oscar.sanchez@upb.edu.co](mailto:oscar.sanchez@upb.edu.co)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0243-7057>



## SU OPINIÓN



Para la Editorial UPB es muy importante ofrecerle un excelente producto. La información que nos suministre acerca de la calidad de nuestras publicaciones será muy valiosa en el proceso de mejoramiento que realizamos. Para darnos su opinión, escribanos al correo electrónico: [editorial@upb.edu.co](mailto:editorial@upb.edu.co)  
Por favor adjunte datos como el título y la fecha de publicación, su nombre, correo electrónico y número telefónico.

# Voces

Recoger 25 años de experiencias de Voces Ciudadanas no es una tarea fácil, a pesar de contar con archivos documentales que se ubicaron incluso en las casas de los más constantes participantes del proceso o en las oficinas de los propios investigadores, lo cual requirió de la rigurosidad del análisis documental a partir de una matriz elaborada con el fin de lograr el propósito. Pero esto no era suficiente, era relevante y coherente escuchar diversas voces: las de quienes crearon la metodología, quienes la han protegido al tener en la memoria su trayectoria y sus documentos bajo custodia, quienes apoyaron su realización en diversos momentos, aquellos periodistas que siguen creyendo en la construcción de la agenda pública y sobre todo los aliados internos que desde su saber contribuyen a fortalecer sus voces mientras escuchan las de los ciudadanos.



Universidad  
Pontificia  
Bolivariana

