



CENTRO DE ESTUDIOS DEMOGRÁFICOS, URBANOS Y AMBIENTALES

EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS  
DE INTERNET EN LAS DELEGACIONES DEL DISTRITO FEDERAL

Tesis presentada por

MARÍA AMALIA CALVACHE SANTACRUZ

Para optar por el grado de MAESTRA EN ESTUDIOS URBANOS

Director

BORIS GREGORIO GRAIZBORD

Lectora

MARÍA EUGENIA NEGRETE SALAS

MÉXICO D.F., JULIO 10 DE 2015



*A Luna, sin ti no hubiera sido posible. Gracias totales*

## Agradecimientos

Quiero comenzar agradeciendo al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT- por la beca otorgada para adelantar los estudios de la maestría. Al personal docente y administrativo de El Colegio de México, en especial a la doctora María Eugenia Negrete Salas como coordinadora de la MEU (2011-2013), su ayuda fue decisiva para propiciar las condiciones que me permitieron emprender este maravilloso viaje.

A los profesores Boris Graizbord y María Eugenia Negrete, como mi director y lectora de tesis. Gracias mil por su paciencia, guía y apoyo en el desarrollo de esta tesis, por ayudarme a aterrizar mi proyecto, pero sobre todo por arriesgarse a creer en una nueva propuesta para ampliar el campo de los estudios urbanos y la gestión de la ciudad.

Gracias al maestro Arquímedes Martínez y al licenciado José Luis Cano, quienes desde el InfoDF creyeron en la pertinencia del proyecto, ayudándome y guiándome en las etapas iniciales de la investigación.

A mi cómplice Mauricio Luna, por su amor y apoyo incondicional, por escucharme, por sus reflexiones y aportes, por su paciencia, por hacerme sonreír entre las dificultades y animarme a seguir adelante día a día.

A mi pequeño Martín, que representó el más grande de los sacrificios, que tuvo que aguantar mis largas ausencias, los corre-corre diarios para cumplir en tiempo y calidad las tareas, los cambios de rutina, los viajes, las llamadas, las ausencias. Gracias hijito por hacerme saber siempre con tu sonrisa que todo valió la pena. Te amo solecito.

A mis padres Mercedes y Javier, y mis hermanos David, Janneth y Sonia, quienes desde la distancia me acompañaron y apoyaron con su amor, sus oraciones y su buena energía, alentándome a continuar y culminar con éxito el enorme reto de haber salido de mi zona de confort para venir a un nuevo país, con un nuevo proyecto de vida.

A los profesores del Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales de El Colegio de México, llevaré en mi corazón los gratos recuerdos y enseñanzas de mis maestros José Luis Lezama, Martha Schteingart, Gustavo Garza, Jaime Sobrino, Alejandra Trejo, Vicente Ugalde, Alejandro Mena, Araceli Damián, Julio Boltvinik, Manuel Ángel Castillo, Valentín Ibarra, María

Perevochtchikova, Sergio Puente, Clara Salazar, Landy Sánchez; y a mi estimada Lupita Martínez siempre dispuesta a colaborar desde la secretaría de la Coordinación de la MEU.

A mis amigos Sergio, Rodrigo, Betty, Angélica, Montse y Karla, gracias chicos por la risa, por su compañía, apoyo, consejos, por la comida y el café. Gracias por hacerme sentir en casa.

## Resumen

*En la era de la información, el acceso a la información no es un lujo, es una necesidad*  
(Holmes, 2002).

La presente tesis realiza la caracterización de la diferenciación espacial que se presenta en las delegaciones del Distrito Federal en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de Internet – mediante el uso del sistema InfomexDF -. El estudio se adelantó a través de la sobreposición de dos bases de datos: los sociodemográficos de los usuarios que acceden al sistema desde las delegaciones y las solicitudes de información dirigidas a través del Infomex a los gobiernos delegacionales.

En términos generales se encontró que las delegaciones ubicadas en el centro-poniente de la ciudad tienen los mayores porcentajes tanto de usuarios como de solicitudes de información pública tramitadas a través del sistema electrónico. Esta diferenciación espacial que se da en el marco de condiciones de desigualdad en la ciudad no solo está afectando el ejercicio particular del derecho (como potencial insumo para la participación ciudadana), sino que está definiendo un tipo de usuario específico que accede al sistema y tiene unos intereses particulares en la gestión. A nivel central, los usuarios del sistema son en su mayoría hombres, adultos, con escolaridad superior y ocupaciones relacionadas con los medios de comunicación y el comercio. En estas delegaciones las principales preocupaciones a nivel de gestión gubernamental se refieren a los usos permitidos del suelo y los temas sociales. Por otro lado, en las delegaciones intermedias y periféricas se tiene que los usuarios de la herramienta InfomexDF, que pueden ser tanto hombres como mujeres, son en su mayoría jóvenes (menores de 35 años), sin educación superior y con diferentes ocupaciones en las que priman los servidores públicos, asociaciones civiles y desocupados. En estas delegaciones las principales preocupaciones de los usuarios versan sobre la gestión el espacio público y la seguridad.

La diferenciación espacial encontrada en el ejercicio del derecho de acceso a la información a través de internet, respecto de los perfiles de los usuarios como a sus temas de interés, se configura en un factor adicional o una nueva cara de la desigualdad y exclusión social, que podría definirse como una “brecha informacional” en la ciudad, que puede atenderse mediante políticas y programas de difusión y acceso focalizadas.

## Tabla de Contenidos

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo 1. Marco conceptual.....</b>	<b>9</b>
<b>Cómo el Estado cumple con su obligación de manera ampliada a través de las nuevas tecnologías de la información.....</b>	<b>9</b>
La gestión pública en la era de la información – El gobierno electrónico .....	10
<b>El derecho de acceso a la información pública como obligación del Estado orientada a la transparencia.....</b>	<b>15</b>
Los mecanismos electrónicos para promover el acceso a la información pública y la participación .	20
<b>Factores que explican el acceso a la información a través de internet .....</b>	<b>23</b>
<b>Capítulo 2. Contexto y estudio de caso.....</b>	<b>31</b>
<b>El cumplimiento del mandato constitucional sobre acceso a la información en el D.F.....</b>	<b>31</b>
Marco normativo .....	31
Marco institucional e instrumental .....	36
<b>Estudio de caso: El Sistema Infomex en el Distrito Federal .....</b>	<b>37</b>
Antecedentes del sistema.....	38
Funcionamiento del sistema .....	40
Respuesta de las delegaciones a la utilización de la herramienta electrónica .....	41
Medio por el cual se presentó la SIP .....	43
Tipo de respuesta.....	44
Tiempo de respuesta de las delegaciones a las SIP .....	46
<b>Capítulo 3. Los datos para el análisis.....</b>	<b>48</b>
<b>Los datos disponibles y sus limitaciones .....</b>	<b>48</b>
Base de datos de usuarios con datos sociodemográficos por delegación .....	49
Base de datos de los contenidos de las solicitudes de información pública dirigidos a las delegaciones políticas.....	54
Metodología utilizada para el análisis de los datos .....	60
<b>Capítulo 4. El ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de internet en las delegaciones del distrito federal.....</b>	<b>62</b>
<b>El perfil sociodemográfico de los usuarios que presentan solicitudes de información pública a través del sistema InfomexDF.....</b>	<b>62</b>
Caracterización de los usuarios a partir de los datos .....	62

Población.....	62
Género .....	65
Edad.....	65
Escolaridad .....	67
Ocupación .....	68
<b>Los intereses en la gestión delegacional expresados en las solicitudes de información pública tramitados por el sistema InfomexDF .....</b>	<b>70</b>
Las solicitudes de información pública y las delegaciones del Distrito Federal .....	70
<b>Los temas de las solicitudes de información.....</b>	<b>73</b>
Desempeño administrativo.....	74
Gestión del suelo .....	75
Servicios Públicos .....	76
Gestión Social .....	77
Espacio Público .....	78
Seguridad.....	80
Establecimientos Mercantiles.....	81
Gestión vecinal.....	82
Otros Temas .....	83
Medio Ambiente.....	84
<b>Capítulo 5. Principales hallazgos de la investigación .....</b>	<b>86</b>
Perfiles de usuarios del sistema InfomexDF.....	86
Perfil delegacional de temas de las solicitudes de información .....	91
<b>Capítulo 6. Conclusiones y propuestas finales para optimizar el uso de la herramienta Web en el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información y la transparencia de los gobiernos delegacionales .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo 1. Inconvenientes con el manejo de los datos de las solicitudes de información pública.....</b>	<b>100</b>
<b>Anexo 2. Perfil delegacional de los temas de las solicitudes de información pública .....</b>	<b>102</b>
Milpa Alta .....	103
Cuajimalpa de Morelos .....	104
La Magdalena Contreras .....	106
Miguel Hidalgo .....	107
Benito Juárez.....	108
Iztacalco .....	109

Cuauhtémoc.....	111
Tláhuac.....	112
Xochimilco.....	113
Azcapotzalco.....	115
Venustiano Carranza.....	116
Coyoacán.....	117
Tlalpan.....	119
Álvaro Obregón.....	120
Gustavo A. Madero.....	122
Iztapalapa.....	123
<b>Bibliografía.....</b>	<b>126</b>

## Lista de Cuadros

Cuadro 1. Dimensiones del uso de Internet en la participación política .....	21
Cuadro 2. Modelo de análisis del uso de Internet en la participación política.....	23
Tabla 3. Medio de presentación de SIP en las delegaciones del Distrito Federal.....	43
Cuadro 4. Condiciones de la información de las bases de datos del InfoDF .....	50
Cuadro 5. Usuarios del Sistema Infomex DF por Delegación .....	51
Cuadro 6. Solicitudes de Información pública (SIP) reportadas por el InfoDF .....	55
Cuadro 7. Perfil de usuario por delegación .....	89
Cuadro 8. Perfiles delegacionales según los dos principales temas de SIP .....	92
Cuadro 9. Solicitudes de Información Pública InfomexDF repetidas por Delegación 2013 .....	100
Cuadro 10. Solicitudes de información pública InfomexDF repetidas por clasificación temática .....	101
Cuadro 11. Datos Agregados Delegaciones .....	102

## Lista de Gráficos

Gráfico 1. El Estado y la Información.....	15
Gráfico 2. Variables Explicativas de la participación política en Internet.....	26
Gráfico 4. Solicitudes de Información con y sin respuesta por Delegación .....	45
Gráfico 5. Solicitudes de Información por Tipo de Respuesta .....	46
Gráfico 6. Porcentaje de usuarios del Sistema InfomexDF por grupos de edad.....	52
Gráfico 7. Distribución porcentual de las ocupaciones de los Usuarios del Sistema InfomexDF.....	53
Gráfico 8. Porcentaje de Usuarios Sistema InfoMexDF según nivel de escolaridad.....	54
Gráfico 9. Grupos de temas reclasificados de SIP .....	56
Gráfico 10. SIP tramitadas por InfomexDF en las delegaciones para 2013 .....	58
Gráfico 11. Distribución geográfica de las SIP presentadas a través de InfomexDF .....	59
Gráfico 12. Mapa porcentaje de población total del DF y Usuarios Infomex por Delegación para 2013 .....	63
Gráfico 13. Índice de Usuarios del Sistema InfomexDF respecto de la población mayor a 13 años de cada delegación .....	64
Gráfico 14. Coeficiente de Especialización Usuarios InfomexDF por género .....	65
Gráfico 15. Coeficiente de especialización usuarios InfomexDF Jóvenes y Adultos.....	67
Gráfico 16. Coeficiente de especialización de Usuarios InfomexDF según Escolaridad .....	68
Gráfico 17. Usuarios InfomexDF por ocupaciones registradas .....	69
Gráfico 18. Porcentaje de población mayor de 13 años del DF y Solicitudes de Información Pública cursadas a través del Sistema Infomex por delegación para 2013.....	71
Gráfico 19. Índice de Solicitudes de Información Pública relativas a la población de las delegaciones.....	72
Gráfico 20. Distribución general de los temas de las SIP en la ciudad.....	73
Gráfico 21. Coeficiente de Especialización del Desempeño Administrativo .....	75
Gráfico 22. Coeficiente de Especialización Gestión del Suelo .....	76
Gráfico 23. Coeficiente de Especialización Servicios Públicos.....	77
Gráfico 24. Coeficiente de Especialización Gestión Social .....	78
Gráfico 25. Coeficiente de Especialización Gestión del Espacio Público .....	79
Gráfico 26. Coeficiente de Especialización Intereses Contradictorios en el Espacio Público.....	79
Gráfico 27. Coeficiente de Especialización Seguridad .....	81
Gráfico 28. Coeficiente de Especialización Establecimientos Mercantiles .....	82
Gráfico 29. Coeficiente de Especialización Gestión Vecinal .....	83
Gráfico 30. Coeficiente de Especialización Otros Temas.....	84
Gráfico 31. Coeficiente de Especialización Medio Ambiente .....	85
Gráfico 32. Perfil de Temas SIP Milpa Alta .....	104
Gráfico 33. Perfil de Temas SIP Cuajimalpa de Morelos .....	105
Gráfico 34. Perfil de Temas SIP La Magdalena Contreras .....	106
Gráfico 35. Perfil de Temas SIP Miguel Hidalgo .....	108

Gráfico 36. Perfil de Temas SIP Benito Juárez.....	109
Gráfico 37. Perfil de Temas SIP Iztacalco .....	110
Gráfico 38. Perfil de Temas SIP Cuauhtémoc .....	112
Gráfico 39. Perfil de Temas SIP Tláhuac.....	113
Gráfico 40. Perfil de Temas SIP Xochimilco.....	114
Gráfico 41. Perfil de Temas SIP Azcapotzalco.....	116
Gráfico 42. Perfil de Temas SIP Venustiano Carranza.....	117
Gráfico 43. Perfil de Temas SIP Coyoacán.....	118
Gráfico 44. Perfil de Temas SIP Tlalpan .....	120
Gráfico 45. Perfil de Temas SIP Álvaro Obregón .....	121
Gráfico 46. Perfil de Temas SIP Gustavo A. Madero.....	123
Gráfico 47. Perfil de Temas SIP Iztapalapa .....	124

## **Introducción**

En las dos últimas décadas hemos presenciado una expansión sin precedentes de las tecnologías de la información y la comunicación –TIC como herramienta individual, social, corporativa y de gestión pública; convirtiéndose en una dimensión estructural de las sociedades, al jugar un papel central tanto dentro de los nuevos esquemas productivos como en la transformación cultural, social y educativa a escala mundial.

El uso de las TIC ha provocado una reconfiguración en las relaciones sociales a todo nivel, principalmente transformando los modos, lenguajes y códigos de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Aun cuando las TIC venían siendo utilizadas como coadyuvantes en la mejora de los procesos de administración pública desde los años setenta, es a partir de la incorporación de Internet en los años noventa cuando comienza a darse una revolución en materia de generación, procesamiento y difusión de información pública por parte del Estado (Guerrero Olivera, 2014). Este fenómeno que se dio a la par de los procesos de liberalización de las economías y de democratización de la mayoría de regímenes políticos en América Latina y descentralización de las funciones públicas, evidenció la necesidad de que las administraciones públicas incluyeran en la gestión de los asuntos públicos a la ciudadanía, atenuando el papel del Estado en la definición de las metas colectivas y reconociendo la relevancia de otros actores sociales en la definición de la orientación y contenido de los procesos sociales. Este proceso hizo necesaria la adopción de nuevas formas de gestión que incluyeran su realidad transformada y los compromisos adquiridos en el marco de las reformas estructurales aplicadas por el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Organización Mundial del Comercio y las nuevas condiciones de negocios de la OCDE y el TLCAN (Luna Pla, 2009).

La implementación de herramientas electrónicas en la gestión pública ha sido el común denominador de los planteamientos dirigidos al mejoramiento del desempeño de la administración pública, con el fin de mejorar la prestación de servicios, reducir los costos, transparentar su actuación y empoderar a los ciudadanos haciéndolos partícipes en la creación de políticas públicas y la toma de decisiones colectivas. El crecimiento que ha presentado dicho fenómeno se ha debido a las ventajas que representa la sistematización de la información, pero sobre todo, porque se reconoce que la información producida y

acopiada por las instituciones del Estado es información pública (como derecho de los ciudadanos, con taxativas excepciones) y que, por tanto, ésta debe estar disponible para consulta o podrá ser solicitada por las personas interesadas a través de medios masivos, idóneos y de manejo intuitivo, como lo son los canales de Internet.

México ha sido uno de los países pioneros a nivel latinoamericano en incorporar a su legislación y desarrollar los compromisos internacionales adquiridos con respecto a garantizar la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. Dentro de este marco se agregó el derecho de acceso a la información a través de la modificación del artículo 6° de la Constitución Política a partir de 1977; pero sólo fue hasta el año 2002 cuando comenzó el proceso normativo de regulación del derecho con la aprobación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que se replicó a nivel de las entidades federativas con sus propias particularidades. Con la reforma constitucional de 2007 se incorporaron los aspectos mínimos que debían contener todas las leyes expedidas a nivel nacional, además de ordenar la utilización de medios electrónicos para que las instituciones públicas proporcionaran información completa y actualizada sobre su gestión.

Para la Ciudad de México<sup>1</sup> se aprobó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en marzo de 2003 y se creó una comisión para la observancia del cumplimiento de esta normatividad. En el año 2005 se reformaron y adicionaron diversas disposiciones de la Ley, entre otras se creó el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal - InfoDF, como un órgano autónomo garante de la Ley reformada para impulsar la transparencia y la rendición de cuentas en la ciudad y se estableció la posibilidad de ejercer el derecho de acceso a la información pública a partir de la presentación solicitudes de información a través de medios electrónicos. Para responder con las modificaciones de la reforma constitucional del 2007, se aprobó una nueva Ley en marzo de 2008, misma que ha sido reformada y adicionada en los últimos años, principalmente para regular el uso de la tecnología en la disposición y difusión de información gubernamental (tanto de oficio como por petición de parte).

---

<sup>1</sup> En adelante se entenderá la Ciudad de México y el Distrito Federal de manera indistinta.

A partir de los desarrollos constitucionales, legales e institucionales, se adecuó una plataforma electrónica para la administración y gestión de las solicitudes de información, con el fin de que cualquier persona desde cualquier lugar pudiera ejercer su derecho de acceso a la información pública y de acceso o rectificación de datos personales en poder de las instituciones públicas. Esta plataforma entró en operación a nivel de la Administración Pública Federal el 12 de junio de 2003 con el nombre de Sistema de Solicitudes de Información (SISI), operado por la Secretaría de la Función Pública, que desde el año 2006 pasó a dominio del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública – IFAI, con mejoras bajo el nombre de Infomex, ubicándose a la vanguardia mundial en materia de acceso a la información, en razón a que ningún país contaba en ese momento con una herramienta semejante. Varias entidades federativas, incluyendo el Distrito Federal, manifestaron su interés por replicar en sus respectivos niveles este instrumento electrónico, que en la capital del país comenzó a operar a partir del 31 de octubre de 2006 a cargo del InfoDF. Desde ese año y hasta 2013, el número de requerimientos recibidos por este medio electrónico ha ido en aumento, pasando de representar 13.2% de las solicitudes de información en 2006 a 90.9% para 2013 (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014, p. 28), evidenciando cómo el empleo de las TIC ha facilitado el acceso a un número cada vez mayor de personas que ejercen sus derechos a través de este medio.

Sin embargo, el número de personas que ejercen el derecho de acceso a la información es todavía muy limitado. De acuerdo a la Encuesta sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de información en los Hogares de INEGI para el año 2013, en el Distrito Federal del 100 por ciento de personas que son usuarios regulares de Internet, menos del 21.3% lo usan para interactuar con el gobierno de manera general (esto es 581 101,170 mil personas); de los cuales sólo el 10% (es decir un poco más de diez mil personas), realizan solicitudes de información a través de Internet utilizando el Sistema Infomex (teniendo en cuenta lo reportado por el InfoDF).

Al implementarse herramientas electrónicas de gestión, como el Sistema Infomex, para posibilitar la apertura de la administración pública a los ciudadanos, y sobretodo, del ejercicio ampliado del derecho de acceso a la información pública, quedan de manifiesto,

además de sus potenciales deseados, sus limitaciones reales. Por una parte, se busca a través de éstas mejorar la efectividad y la transparencia del desempeño administrativo del Estado, y darle un sentido más amplio a las relaciones de la administración con los ciudadanos a través del ejercicio del derecho. Por otra, nos encontramos con que el acceso a las herramientas está determinado por la “brecha digital”, además de la baja participación de los ciudadanos en temas de gobierno (fuera de las contiendas electorales), una cultura organizacional acostumbrada a la opacidad, y un acceso excluyente a la información del gobierno (permeada por grupos de interés con fuerte influencia dentro de las oficinas públicas).

El estudio de estas limitaciones nos pone en evidencia de que en el uso y aprovechamiento de la información pública existen diferentes capas de usuarios con necesidades de información diversas, que las políticas de orientación y difusión no siempre atienden bajo un criterio sectorizado. Hasta ahora, se ha entendido la diferenciación en el acceso a la información *online* como un problema de acceso físico a las TIC; pero también es necesario poner en consideración las disparidades en cuanto a las características sociodemográficas de los individuos, como su edad, sexo, escolaridad, situación laboral y hábitat (Castaño, 2008). Diversos estudios reconocen el papel determinante de estas características en el acceso a la información a través de las TIC, en tanto son recursos que definen la posición del individuo en el marco de las relaciones sociales y económicas (Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013) y, por lo tanto, determinan la medida en que el individuo será capaz de acceder a la información (sin hablar todavía de procesarla y utilizarla). De acuerdo con mi experiencia en esta investigación, estos recursos no sólo determinan el acceso, sino también unos intereses particulares en la gestión de los asuntos públicos.

En investigaciones realizadas a nivel de entidades federativas, se menciona que el acceso a la información pública a través de internet da cuenta de un proceso claramente diferenciado (Gutiérrez Jiménez, 2008; Giraldo Luque, 2012, Mateos, 2004, Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013), lejos de la generalidad buscada por el entramado institucional: quienes utilizan este medio son personas con altos niveles educativos y económicos,

ubicados principalmente en las grandes ciudades, y la información solicitada se utiliza con fines comerciales, periodísticos y académicos (Morales Martínez, 2013).

Sin embargo, haciendo una revisión más desagregada de la Ciudad de México (a nivel de las delegaciones políticas) se puede afirmar que existe un ejercicio diferenciado del derecho de acceso a la información, que se identifica a través de los perfiles de los usuarios (referidos a sus condiciones sociales), y de sus intereses particulares en la gestión. Así, se espera que las delegaciones centrales tengan mayores porcentajes de participación en el sistema con unos intereses específicos en la administración delegacional, principalmente dirigidos a la gestión del suelo e intereses controversiales en el espacio público; mientras que las delegaciones intermedias y periféricas bajos niveles de participación en el sistema, y estarán mayormente preocupadas por el desempeño de la administración delegacional, mantenimiento del espacio público e intervención de los programas de la demarcación en cuestiones sociales. La diferenciación espacial dada por las condiciones de desigualdad socioeconómica imperante en la ciudad afecta no sólo el ejercicio particular del derecho (como potencial insumo para la participación ciudadana), sino que también define un tipo de usuario específico con unos intereses muy particulares de la gestión pública, configurándose en un factor adicional o una nueva cara de la desigualdad y de la exclusión social.

El propósito de esta tesis es precisamente la identificación de la existencia de esa diferenciación espacial en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de internet en la Ciudad de México, relacionada con las condiciones sociodemográficas de los usuarios del sistema InfomexDF y los temas de las solicitudes de información dirigidas a las unidades político administrativas. Para esto se realizará una caracterización de los perfiles de los usuarios en su especificidad espacial (las delegaciones), y se realizará una clasificación de los temas de interés de las solicitudes de información pública dirigidas a los gobierno delegacionales.

Este enfoque está orientado a plantear una visión amplia y comprensiva del fenómeno, con el fin de proponer que superar la brecha digital física no será suficiente para garantizar el ejercicio amplio del derecho, si además del estancamiento de las administraciones locales en materia de transparencia (que de por si lo perjudican institucionalmente), no se

reconocen los contextos espaciales y las características sociodemográficas de los usuarios. En otras palabras, se deben incorporar a la gestión local (como necesidades de mejoramiento) y a las herramientas y políticas de acceso a la información el reconocimiento de los contextos espaciales y las características de los usuarios, con el propósito de hacer efectiva la participación ciudadana a través de estos medios en el marco de la gobernanza, aún en su más primigenia etapa, la solicitud de acceso a la información, como declaración del interés ciudadano sobre la gestión de los asuntos locales.

El caso de estudio seleccionado para caracterizar el ejercicio del derecho de acceso a la información de los ciudadanos a través del uso de las TIC dispuestas por el gobierno en el Distrito Federal es el sistema de información *InfoMexDF* operado por el InfoDF, que es la instancia encargada de dirigir y vigilar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF). Este aplicativo permite el trámite de solicitudes de información pública vía electrónica, gestionar recursos de revisión por inconformidad o falta de respuesta, y dar seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios. En este sistema el usuario debe llenar qué tipo de información solicita; cómo desea recibir la información (internet, oficinas de información pública, correo certificado o correo electrónico); los datos del solicitante (nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico y el nombre de los autorizados para recibir notificaciones); y, por último, se encuentra el apartado dedicado a la recolección de información estadística (sexo, fecha de nacimiento, nivel educativo y ocupación) que es opcional. Tanto las solicitudes de información como las respuestas a aquellas son públicas y pueden ser consultadas por cualquier persona a través del sistema.

El análisis propuesto se llevará a cabo con información de InfoDF, que fue provista en dos bases de datos obtenidas por separado a través del ejercicio del derecho de acceso a la información, tanto de manera electrónica como personal en las oficinas del Instituto. Una, contiene datos con respecto a los solicitantes de información pública a través del Sistema InfomexDF y sus características sociodemográficas de género, edad, ocupación y escolaridad, relacionados por delegación política. La segunda, comprende información sobre los contenidos de las solicitudes de información dirigidas o turnadas a las delegaciones del Distrito Federal. Las dos bases requirieron un gran trabajo, puesto que el

Instituto trabaja con datos agregados a nivel de ciudad más no por delegación; además se requirió reclasificar las solicitudes casi de manera individual.

En el mismo sentido, no fue posible combinar las dos bases de datos, razón por la cual se adelantó el estudio con las bases por separado: por una parte, una distribución desagregada de datos sociodemográficos de los usuarios que acceden al sistema desde las unidades territoriales (delegaciones); y, por otra, la tendencia temática de las preguntas en las solicitudes dirigidas a los gobiernos delegacionales. La combinación de las dos bases de datos hubiera permitido realizar un perfil mucho más puntual de los intereses en la gestión delegacional de usuarios y conocer sus características sociodemográficas según tipo de solicitud. Por lo tanto, las conclusiones a las que aquí se llegan son deducciones a partir de la superposición agregada de los datos anunciada.

Como se explicó anteriormente, el llenado de los datos sociodemográficos en la herramienta electrónica InfomexDF es voluntario, y la información allí contenida se colecta con fines estadísticos, por tanto no hay manera de verificar la veracidad de los datos, por lo cual las inferencias que se hagan con respecto a las características de los usuarios (perfil sociodemográfico), tendrán esa salvedad. De igual manera cabe resaltar que los criterios para la recolección de la información dependen de la legislación particular que en materia de transparencia y datos personales aplica para el Distrito Federal, y el sistema Infomex se ha ajustado a esos requerimientos y a las decisiones tomadas en el seno del InfoDF (como órgano garante). Otro dato importante es que en la Ciudad de México, para el ejercicio del derecho de acceso a la información a través de internet, no es necesario acreditar datos personales, solamente establecer un usuario, una contraseña para acceder al sistema, y un correo electrónico para recibir respuestas. Así mismo, en cuanto a la clasificación temática, corresponde exclusivamente a criterios definidos en el desarrollo de la tesis, no fueron tomados de la clasificación realizada por el Instituto, razón por la cual se tuvo que revisar toda la base de datos de solicitudes dirigidas a las demarcaciones políticas con el fin de clasificar la información de forma adecuada y propicia para el análisis realizado.

La tesis se encuentra organizada de la siguiente manera. En el primer capítulo se hace un recorrido conceptual que enmarca el ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de Internet mediante la implementación de herramientas electrónicas por

parte de la administración pública, dando un especial énfasis a los factores que explican la utilización de los medios tecnológicos por parte de los ciudadanos para ponerse en contacto con sus gobiernos. En el segundo capítulo se describe el marco normativo, institucional e instrumental que sirve de referencia para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en México, y se expone el caso de estudio. En el capítulo tercero se presentan los datos disponibles para realizar la investigación y sus limitaciones. En el capítulo cuarto se exponen los datos obtenidos a través de los análisis referentes al perfil sociodemográfico de los usuarios del sistema y los intereses en la gestión pública para cada una de las delegaciones de la ciudad. En los dos últimos capítulos se presentan los principales hallazgos del estudio y se esbozan propuestas para optimizar el uso de la herramienta Infomex para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y la transparencia de los gobiernos delegacionales. Se incluyó un apéndice donde se exponen los problemas que se tuvieron para conseguir la información y para el manejo de los datos y se detalla la caracterización de los perfiles por unidades político administrativas por temas de interés en la gestión delegacional. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas.

## Capítulo 1. Marco conceptual

### **Cómo el Estado cumple con su obligación de manera ampliada a través de las nuevas tecnologías de la información**

El uso de la tecnología de la información como coadyuvante en la mejora de los procesos de la administración pública no es algo reciente, pero es desde los años noventa cuando se incorporan las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC<sup>2</sup> para la producción y difusión de información en Internet. Éstas, a partir de los sitios web gubernamentales, que inicialmente contaban sólo con información estática, han ido adquiriendo un gran dinamismo posibilitando la interacción del gobierno con los usuarios (Guerrero Olivera, 2014, p. 23).

La apertura de la administración pública hacia la utilización de las TIC, sea a través de la utilización tradicional de los servicios de la Web o a la vanguardia con la utilización de las redes sociales digitales, que se ha denominado en un primer momento *e-government* y luego con la incorporación de las herramientas de la Web 2.0<sup>3</sup> el *open government*, está orientada hacia un sector público transparente, colaborativo y participativo (Criado, 2013). Esto implica que se puede aprovechar el potencial de las TIC para aumentar su eficacia, no solo teniendo en cuenta que pueden incrementar la transparencia de la gestión pública; también puede mejorar el acceso a los servicios públicos (a través de esquemas de optimización y reorganización), promover la reducción de costos, la mejora continua de la administración en sus relaciones con los ciudadanos, y propiciar un cambio cultural, como el que exige la implantación de la sociedad de la información (Martínez Usero & Palacios

---

<sup>2</sup> Bajo la etiqueta de tecnologías de la información y la comunicación – TIC, se agrupa un conjunto de instrumentos, herramientas y prácticas requeridos para el procesamiento electrónico de información. El más claro ejemplo de una TIC es Internet y sus aplicaciones, y es precisamente la difusión del uso de Internet lo que ha incrementado el volumen y la fluidez de la información hacia los individuos que tienen acceso, afectando no solo la rapidez con que se difunde la información en general, sino también, y a veces en forma negativa, su calidad. Fundamentalmente esto es así porque en instrumentos de TIC como Internet, el flujo básico es la información: válida, óptima e idónea en algunos casos, pero también superflua, inexacta e incluso tergiversada en otros (Petruzzo Paez, 2005).

<sup>3</sup> La web 2.0 es un término acuñado por Tim O'Reilly para referirse a la nueva generación de servicios en la web basados en el concepto de red, la creación de comunidades, minimalismo en el diseño estético y la utilización de una serie de nuevas tecnologías. La web se crea a través del uso de medios sociales electrónicos, en los que se incluyen los blogs, wikis, conectores de redes sociales, modos de comunicaciones basados en la web (chats), intercambio de fotografías y videos, *microbloggin*, entre otras. A través de ellas los individuos actúan como agentes activos en la creación, organización, combinación e intercambio de contenidos web (Criado, 2013, pp. 61-62).

Ramos, 2003). Este ideal viene del hecho de que el Internet combina herramientas para la participación ciudadana y la representación de una manera única. El ciudadano no es sólo un consumidor en la cadena de producción y prestación de servicios, sino que también es un socio en el proceso de gobernanza<sup>4</sup>, un nodo de esta red de conexiones laterales, que es el modelo para una sociedad sana. Internet crea una convergencia que redefine las herramientas tradicionales de comunicación, consulta y toma de decisiones, forzando a los servidores públicos a repensar sus roles y los procesos y las estructuras diseñadas en la post-guerra (Richard, 1999, p. 73).

El Internet puede ser una vía para reducir la distancia entre la élite gobernante y la ciudadanía. Una barrera clave para la revitalización de la democracia es que los “expertos” con “intereses especiales” tienen mayor información que el público en general. Es verdaderamente posible que este nuevo medio de comunicación pueda nivelar el campo de información para el común de los ciudadanos. Por lo menos en teoría, Internet crea la oportunidad de mejorar las comunicaciones y de reconectar al ciudadano con sus representantes, otros ciudadanos y la democracia; ofrece posibilidades genuinas, incluyendo grandes niveles de interacción, fácil acceso a la información y soporte para grupos basado en la comunicación. Y, si bien los gobiernos pueden aplicar estas capacidades tecnológicas y afectar el proceso democrático, también dependerá de la apropiación social de la tecnología (Hale, Musso, & Weare, 1999, pp. 106-107).

#### La gestión pública en la era de la información – El gobierno electrónico

Las organizaciones internacionales multilaterales a partir de la primera década de los 2000, comenzaron a promover las bondades de la incorporación de las nuevas TIC en las prácticas gubernamentales en todos los niveles, para fomentar el desarrollo para todos, el aprovisionamiento de servicios sociales y la participación ciudadana, entre otros (Connolly, 2012, pp. 975-976).

---

<sup>4</sup> El concepto de gobernanza sitúa los procesos de acción social como “procesos de coordinación de actores, de grupos sociales, de instituciones, para lograr objetivos propios y discutidos y definidos colectivamente en ámbitos fragmentados e inciertos” (Le Gales en De Mattos, 2004). Esto implica el desplazamiento del papel del Estado, así como del explícito reconocimiento de la participación de un variado conjunto de actores e instituciones, con poder para intervenir en los procesos sociales que les atañen, también conocido como *gestión bottom-up* (De Mattos, 2004).

En un primer acercamiento, la UNESCO (UNPAP, 2010) define el e-gobierno como el uso de las TIC y su aplicación por parte del gobierno para proveer información y servicios públicos a las personas. West (2005), lo define como el uso en el sector público de Internet y otros dispositivos digitales para ofrecer servicios, información y la democracia por sí misma. Tanto para las Naciones Unidas como para el Banco Mundial, los principales objetivos del e-gobierno son: proporcionar una gestión eficiente de la información, mejorar la prestación de servicios públicos y empoderar a las personas mediante el acceso a la información y su participación en la decisión y creación de políticas públicas. Por otra parte, Gil-León y Luna (2007), definen el e-gobierno como la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial y la promoción de varios valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento (Álvarez Barrios & Islas Herrera, 2014, pp. 4-5).

El movimiento del e-gobierno ha sido conducido por la necesidad de que el gobierno reduzca costos e incremente la eficiencia, conozca las expectativas de los ciudadanos y mejore las relaciones con ellos y facilite el desarrollo económico. De acuerdo con Holmes (2002, pp. 8-9), existen cinco principios fundamentales del gobierno electrónico:

- *Poner todo (información y servicios) en línea y hacer todo en línea.* La información digital es mucho más fácil de crear, almacenar, mantener y analizar.
- *Asegurar el acceso fácil y universal a la información y los servicios.* El gobierno tiene la obligación moral de asegurar que todos los ciudadanos tengan igual acceso a los servicios públicos, incluyendo los servicios en línea, independientemente de su ubicación, ingreso, etnia, edad o educación. En la era de la información, el acceso a la información no es un lujo, es una necesidad.
- *Capacitar a los empleados de gobierno para que sean trabajadores del conocimiento.* Las tecnologías basadas en la red facilitan la cultura del cambio creando un lugar de trabajo donde la organización de la información cruza las barreras departamentales, haciendo más fácil para los empleados acceder a la información de manera intuitiva, compartirla y trabajar en equipo.

- *Trabajar en equipo para hacer que suceda.* Se necesita tener una mejor cooperación entre los gobiernos locales y el nivel central, las diferentes organizaciones pueden aportar sus respectivas habilidades y conocimiento, y en el proceso, aprender de las demás.
- *Remover barreras y liderar con el ejemplo.* El Gobierno debe invertir en las personas – educación, capacitación, salud, movilidad, cultura y calidad de vida- para asegurar que la nueva economía no agrave los problemas sociales existentes, la exclusión social y la pobreza. Finalmente, debe liderar con el ejemplo, realizando su propia gestión en línea.

Las Naciones Unidas reconocen en la incorporación de las TIC una importante herramienta para el desarrollo humano, esencial para el logro de las metas de desarrollo del milenio<sup>5</sup>, y en ese sentido, un instrumento para la transformación del sector público, como una fuerza para la gobernabilidad efectiva y la participación ciudadana, tanto a nivel nacional como local (United Nations, 2010, p. 1). Para el logro de los estos objetivos, plantean cuatro etapas de desarrollo del gobierno electrónico<sup>6</sup>: 1) Servicios de información emergentes: los sitios gubernamentales ofrecen información gubernamental y el ciudadano puede obtenerla fácilmente; 2) Servicios de información mejorados: los sitios

---

<sup>5</sup> En efecto, las Naciones Unidas, motivadas por la preocupación creciente respecto a la emergente brecha digital que amenazaba acelerar la divergencia entre los países pobres y ricos, comenzaron a realizar un encuesta a partir del año 2003 sobre la incorporación de las nuevas tecnologías por los gobiernos en sus prácticas de gestión (la e-Government Survey, disponible en [http://www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)). Esta encuesta considera desde la difusión de la información pública de oficio por parte de las administraciones públicas hacia los ciudadanos, hasta el aprovisionamiento de servicios y soluciones de manera interactiva y conectada transversalmente.

<sup>6</sup> En la misma línea West (2007), citado por Álvarez e Islas (2014), menciona que existen cuatro etapas en las que se desarrolla el gobierno electrónico: a) la cartelera; b) la prestación parcial de servicios; c) la prestación de servicios totalmente ejecutables e integrados y d) la democracia interactiva con alcance al público y con características para la mejora en transparencia y rendición de cuentas<sup>6</sup>. El mismo autor, señala además tres características esenciales del gobierno electrónico (2014, p. 8):

1. La *entrega de servicios electrónicos*: consistente en el beneficio emanado de la posibilidad de acceder a los servicios en línea para el ahorro de tiempo del ciudadano, así como el aumento de la eficacia y rapidez en la solicitud, trámite y resolución del proceso solicitado;
2. La *capacidad de respuesta del gobierno*: entendida como la competencia gubernamental para responder al ciudadano;
3. El *deseño de la democracia a partir de la tecnología*: referida al grado en que el gobierno mejora su servicio con la colocación de materiales de audio y videos en línea, así como de mecanismos interactivos que permitan votar a los ciudadanos, publicar comentarios o personalizar las páginas web de acuerdo a sus intereses particulares.

gubernamentales mejoran la comunicación en doble vía simple a través de formatos descargables, servicios web limitados y solicitudes de información; 3) Servicios transaccionales: los sitios web de gobierno se comprometen con la comunicación en doble vía con sus ciudadanos a través de trámites y servicios en línea; 4) Servicios conectados: gobiernos proactivos dando respuesta a información y opiniones de ciudadanos usando la web 2.0 y otras herramientas interactivas (United Nations, 2010, p. 95).

De acuerdo con Criado (2009), bajo esta caracterización, el gobierno electrónico va más allá de cualquier intento de determinismo tecnológico restringido a consideraciones operativa de la administración pública, tiene que ver con el qué de la gestión, como una alternativa para ponerla al servicio del ciudadano e impulsar una nueva forma de relación Estado-sociedad a partir de nuevos arreglos ciudadanos y de transacciones entre actores. Así, el gobierno electrónico abre una gama de oportunidades para la participación ciudadana<sup>7</sup>, no sólo como receptora de mejores bienes/servicios públicos, sino como participante en la actividad política a partir de una mayor capacidad de conocimiento del quehacer gubernamental desde el principio de la transparencia. A su vez ésta se ve fortalecida con la responsabilidad de los actores gubernamentales de manifestar su proceder, en cumplimiento de la función pública asignada, impulsando con ello una mayor posibilidad de control ciudadano sobre su gobierno a través de una mayor interacción con los principales actores políticos (Guerrero Olivera, 2014, p. 24).

Pero este proceso no se da de manera automática, requiere que el gobierno construya un espacio no solo tecnológico, sino social y organizacional (fundamentalmente) que posibilite el éxito de transformación pretendida, incrementando sus márgenes de gobernabilidad y enfrentando exitosamente retos como: crear una administración más sensible a las necesidades de sus ciudadanos; desarrollar procesos y servicios electrónicos que crucen las barreras que separan las diferentes agencias gubernamentales; usar Internet para fomentar la retroalimentación de los ciudadanos en los servicios y las políticas de la administración

---

<sup>7</sup> Para generar un proceso de participación es necesario contar, en primer instancia, con una estrategia de información, es decir, abrir canales de comunicación entre el gobierno y la sociedad que funcionen en las dos direcciones, lo cual le permite al primero informar a la población sobre sus acciones y, a la segunda, conocer, debatir y generar propuestas dirigidas hacia la autoridad. Asimismo, estos canales comunicativos deben funcionar como una forma de control por parte de la población sobre las acciones emprendidas por el gobierno y sus resultados, siendo necesario que los espacios de articulación sean claros, permanentes y con contenidos acotados (Sánchez-Mejorada Fernández, Álvarez Enríquez, & Ferniza Pacheco, 2011, pp. 11-12).

y, en última instancia, aumentar la confianza en el sector público (Guerrero Olivera, 2014, pp. 24-25). En la administración pública, las TIC no solo deben servir para llegar a los ciudadanos, sino que además deben ser capaces de idear los medios para que éstos sean escuchados y puedan tener injerencia en la vida pública participando a través de ellas<sup>8</sup> (Petruzzo Páez, 2005).

La actual revolución de las tecnologías de la información y la comunicación, además de los mencionados cambios a nivel económico, social y cultura también está cambiando el rol de las ciudades en el nuevo orden económico mundial (Castells, 1989; Sassen, 2006 y 2001), lo que implica (o debería implicar) cambios equivalentes en su gobierno y gestión. En efecto en 1989, Castells en *The Informational City* plantea la posibilidad de que los gobiernos locales aprovechen las TIC precisamente para fomentar la participación ciudadana y establecer redes nacionales e internacionales de poderes locales que contrarresten las estrategias de las organizaciones que dominan los flujos de información (Connolly, 2012, p. 975). De esta manera, los gobiernos locales no sólo se enfrentan a los nuevos retos de insertarse en el capitalismo mundial, sino también (y casi de manera simultánea) a la democratización de sus sistemas políticos, incluyendo – como en el caso de Ciudad de México en 1997-, el estreno de un gobierno local electo (Connolly, 2012, pp. 969-970).

En general, los enfoques teóricos abordados tienen validez tanto para la gestión pública nacional como para la local, en el entendido que contienen estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos, la eficacia, eficiencia, transparencia y publicidad del actuar gubernamental y la participación ciudadana en la toma de decisiones. En particular, cuando se trata de gobiernos locales, se cuenta con un plus sobre la gestión nacional, esto es, la cercanía de los ciudadanos a dicho nivel de gobierno, y más aún que las principales

---

<sup>8</sup> Principalmente si tenemos en cuenta que la ciudadanía se construye gracias al ejercicio activo y consecuente de los deberes y derechos de los miembros de la comunidad política. Citando a Kymlicka y Norman, al menos en principio la ciudadanía tiene que ver con los derechos individuales, pero también con un vínculo con una comunidad particular. Hoy en día las desigualdades sociales y económicas se han intensificado también en el terreno del acceso a herramientas de comunicación como telefonía fija, telefonía móvil, computadoras y conexión a Internet. Tales desigualdades observan peligrosas malformaciones en el ejercicio de la ciudadanía, de tal suerte que en buena parte de las ocasiones los ciudadanos ni siquiera llegan a tener un sentimiento de pertenencia a la comunidad que habitan, y mucho menos el de responsabilidad por sus acciones dentro de éstas. Este contexto nos muestra a un ciudadano desarraigado de su entorno, apático hacia el ejercicio activo de sus obligaciones, y escéptico en cuanto a la efectividad del reclamo organizado del respeto de sus derechos por parte de la administración pública (Petruzzo Paez, 2005).

funciones de los gobiernos de la ciudad tienen que ver con la gestión del territorio, del espacio local y la amplísima gama de actores que comienzan a buscar intervenir en estos procesos. De igual manera las TIC pueden ser una herramienta fundamental para apoyar estrategias de adjudicación de poder a las comunidades locales en su lucha contra la pobreza y contra la exclusión social, a través del fortalecimiento de lazos sociales y del afianzamiento de la solidaridad en comunidades locales. Finalmente, la utilización de Internet y las TIC no dependen de la tecnología en sí, sino, sobre todo, de decisiones políticas y económicas que recaen bajo la responsabilidad de gobiernos y organizaciones locales de la sociedad civil, de que las TIC sirvan como instrumento para complementar esfuerzos hacia una administración pública más democrática y eficiente, fortalezcan la democracia local y den soporte y otorguen poder a los actores sociales en la búsqueda del desarrollo local sustentable (González López, 2010, p. 81).

### **El derecho de acceso a la información pública como obligación del Estado orientada a la transparencia**

**Gráfico 1. El Estado y la Información**



Fuente: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/ccii/category/eventos/page/11/>  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/ccii/category/eventos/page/11/>

La transparencia es un concepto complejo. Tradicionalmente ha sido vista como un compromiso político, supeditando su poder a la disposición y capacidad de los actores civiles y sociales interesados, los medios de comunicación, empresarios, partidos políticos

y de la capacidad y autonomía del poder judicial. Esto se presenta así porque en gran medida los resultados de la transparencia dependen de lo que puedan hacer los actores con la información disponible (Mariñez Navarro & Valenzuela Mendoza, 2013, pp. 64-65).

La transparencia<sup>9</sup> y la rendición de cuentas<sup>10</sup> son términos comunes para referirse al Estado como obligado a transparentar y rendir cuentas, y a los ciudadanos la obligación de fiscalizar. Estos conceptos se insertan en el contexto de transformación profunda de la relación *ciudadanía-administración pública*, que puede ser atribuible a fenómenos como la globalización, la ideología neoliberal, sus políticas y la consecuente erosión del servicio público en términos de su alcance, rol, capacidad y compromiso. Estos cambios empiezan a reconocer que el Estado, al encarnar la soberanía del pueblo, administrar los dineros y observar el orden social, tiene la obligación ante el ciudadano que lo eligió democráticamente y que le paga impuestos. Dicha relación se convierte en transparencia cuando el ciudadano cae en cuenta de las obligaciones del Estado hacia su persona y toma una posición activa pidiendo cuentas. Así en la *transparencia*, es el Estado quien impone sus propios términos para que la información se haga pública y la pone al alcance de las personas. El flujo de información en el caso del *derecho de acceso* es totalmente a la inversa: se trata de que el ciudadano formule su solicitud de información, independiente si está o no disponible antes de solicitarla (Luna Pla, 2009, pp. 35-37).

El acceso a la información pública facilita (sin ser suficiente) la construcción de un Estado honesto, eficaz y eficiente, así, cuando los servidores públicos están conscientes de que sus decisiones y comunicaciones pueden ser revisadas y analizadas por actores externos, podría esperarse que su actuar público se fundamentara y documentara de mejor forma, de esta manera el acceso a la información se reflejaría en una mayor rendición de

---

<sup>9</sup> La transparencia es una condición del Estado de Derecho, en tanto su funcionamiento general pasa por la obtención de información. Tiene el potencial para realmente transformar la manera de ejercer el poder porque establece nuevas condiciones de operación del sistema de justicia en su conjunto. Se trata de generar un amplio flujo de información disponible como condición general de funcionamiento del Estado, más que como resultado de condiciones procesales particulares (Cossio, 2008).

<sup>10</sup> Entendiendo la rendición de cuentas como un proceso pro-activo por medio del cual los servidores públicos informan, explican y justifican sus planes de acción, su desempeño y sus logros y se sujetan a las sanciones y recompensas correspondientes. Comprende un proceso dinámico, no estático, de tres temporalidades: *ex post*, para referirse a la evaluación de proyectos terminados; *ex ante*, para referirse a la evaluación de planes de acción; y rendición de cuentas simultánea, como la evaluación de iniciativas gubernamentales en curso (Ackerman, 2008).

cuentas, robustecería el Estado de Derecho<sup>11</sup> y desembocaría en un mejor desempeño gubernamental (Ackerman, 2008).

Pero la disponibilidad de información es solo un primer paso para lograr una auténtica política de transparencia que conllevaría también mayor participación y colaboración entre el gobierno y los distintos sectores sociales. Se requiere también que la información tenga ciertas características y que existan los canales y mecanismos necesarios para que los ciudadanos y otros grupos de interés para el gobierno puedan hacer uso de ella y generar valor tanto de forma individual, como para el colectivo social (Fierro & Gil-García, 2012).

En este sentido se necesita entender la transparencia como algo más que acceso a la información<sup>12</sup>. De acuerdo con Novek (2009) para lograr la auténtica transparencia se requiere (Fierro & Gil-García, 2012, p. 214):

- *Disponibilidad de la información.* Los gobiernos deben proveer información pública (de oficio), sin que los ciudadanos tengan que pedirla, y una forma de hacerlo es poniéndola a disposición en los portales de Internet de las dependencias y entidades públicas.
- *Calidad y utilidad de la información.* La información dada debe tener suficiente calidad para ser usada de forma significativa por los ciudadanos y otros actores sociales.
- *Uso intensivo de tecnologías de información y comunicación.* Esto implica no solo utilizar las TIC sino también todas las herramientas técnicas posibles para mejorar el acceso y uso de la información gubernamental.
- *Estrategias y herramientas de participación y colaboración.* En este punto se conjugan aspectos de tecnología con cambios importantes en la estrategia seguida por los gobiernos para la toma de decisiones, buscando una mayor participación por parte de

---

<sup>11</sup> El Estado Democrático de Derecho, en su sentido contemporáneo, es el Estado que defiende y fomenta los derechos de los ciudadanos a la información, la participación y la justicia social (Ackerman, 2008).

<sup>12</sup> Implica implementar una política pública deliberada y diferenciada según el tipo de información que produce cada ente público, que permita contar con la información oportuna y veraz tanto para tomar decisiones como para rendir cuentas del actuar de la autoridad. La transparencia no es un fin en sí mismo, es una herramienta que busca maximizar la utilidad de la información, tanto interna como externa, asumiendo la información como un bien colectivo que promueva la cooperación (Merino, 2008). En este sentido los portales de Internet pueden concebirse como un lugar para la provisión de información (útil y de calidad) y para la cooperación entre funcionarios y ciudadanía.

los ciudadanos mediante el establecimiento de canales y procesos de colaboración entre dependencias gubernamentales y con todos los actores sociales.

El primer paso para contar con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas es el reconocimiento de la existencia del derecho de acceso a la información, el cual juega un papel central en el desarrollo de la eficacia de tales mecanismos, especialmente porque propicia una sociedad activa, que pregunta al Estado y tiene el derecho a que su petición sea atendida de manera expedita (Luna Pla, 2009, p. 40).

El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental que se inserta dentro del estudio de los derechos humanos y las garantías constitucionales; reivindica el acceso a la información del más débil frente al poderoso que posee la información, abre la puerta al acceso equitativo y justo del conocimiento de la información relevante para la vida digna de los individuos y sus comunidades en democracia (empoderamiento) y promueve el conocimiento sobre los actos del Estado y sus implicaciones en la vida de las personas. Al tener rango de derecho fundamental no se limita a la política pública (como es el caso de la transparencia), sino que se enraíza en la Constitución para realizarse en la práctica; es un contenedor de libertades individuales y sociales (Luna Pla, 2009, pp. 26-28).

De acuerdo con Luna Pla (2009), el derecho de acceso a la información se compone de:

- a) el derecho a atraerse información, incluye la facultad de *acceso* a los archivos, registros y documentos públicos y el medio por el cual se accede a estos;
- b) el derecho *a informar*, que incluye las libertades de expresión y de imprenta;
- c) el derecho *a ser informado*, que incluye las facultades de recibir información objetiva y oportuna, completa y universal y que llegue a todas las personas sin exclusión alguna.

En su definición más directa, el derecho de acceso a la información es la prerrogativa de la persona para examinar datos, registros y todo tipo de información en poder de entidades públicas y sujetos obligados por razones de interés público, con las excepciones taxativas<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Se refiere específicamente a la información reservada y confidencial. La información reservada de acuerdo a lo señalado en la LFTAIPG se clasificará en tanto su publicación pudiera causar algún daño a la nación y/o se trate de algún proceso deliberativo que no hayan causado estado y plazo de reserva limitado (Artículos 13 y 14). La información confidencial se refiere a datos personales que serán clasificados de naturaleza no pública y sin límite temporal: domicilio, número de teléfono, patrimonio, adscripción política, etc., que se entregan al gobierno.

que establezca la ley en una sociedad democrática. Como un derecho fundamental no absoluto, sus límites están establecidos en la Constitución y se refieren a los derechos de terceros y a la seguridad nacional. El derecho de acceso a la información es indispensable para el desarrollo democrático de un país y es un derecho que obliga positivamente al Estado a suministrar la información de su gestión a la sociedad (Luna Pla, 2009, pp. 28-30).

Hoy en día, gracias al advenimiento de nuevas herramientas ligadas a las TIC, el flujo de información disponible reconfigura el concepto de transparencia (ligado a la provisión pasiva y discrecional de información), hacia una nueva que explica cómo las organizaciones públicas y actores gubernamentales se enfrentan cada vez más con una sociedad que demanda información de manera activa, un gobierno abierto. Es la razón por la cual la relación entre transparencia, información y democracia es fundamental y básica: la información ayuda a las competencias democráticas como la formulación de preferencias y opiniones fundamentadas; y la participación<sup>14</sup> provee elementos significativos en la hechura de la decisión pública (Mariñez Navarro & Valenzuela Mendoza, 2013, p. 66).

Es por esto que el acceso a la información pública está tomando una fuerza renovada en el mundo: refleja la visión de la reforma gubernamental que presiona la apertura y la transparencia; y el aumento de la disponibilidad y desarrollo continuo de las TIC que redimensiona las relaciones entre las organizaciones públicas y los individuos para buscar, compartir, combinar y reusar el contenido de la información gubernamental. Este nuevo enfoque de la transparencia concibe a unos actores gubernamentales que colaboran poniendo a disposición de las necesidades de la ciudadanía datos y documentos públicos, y

---

<sup>14</sup> En la dimensión de la participación ciudadana como medio de socialización de la política, el término participar implica que los individuos en tanto ciudadanos toman parte en alguna actividad pública, excluyendo en principio los temas de participación social, comunitaria y de las experiencias autónomas de la sociedad civil. Pero no toda intervención de los ciudadanos en la órbita pública es expresiva de la participación ciudadana. La participación ciudadana implica la intervención de los individuos en actividades públicas, en tanto portadores de intereses sociales, circunscribiéndose a la órbita de los intereses particulares radicados en la sociedad civil (interés colectivo) que pueden aplicarse a muchos de los llamados derechos sociales como el derecho al paisaje, derecho a la salud, derecho al trabajo, derecho a la información, derecho a la cultura, etc. (Cunill Grau, 2003, pp. 4-10).

En esa perspectiva, la participación ciudadana expresa el reclamo a la libertad, tanto como a la igualdad de los sujetos sociales para tomar parte en acciones públicas, con base en una comprensión amplia de la política y del propio ámbito público como “espacio” de los ciudadanos. La construcción de ciudadanía adquiere así un nivel de especificación mayor: no se resuelve automáticamente en el establecimiento de oportunidades para la participación en deliberaciones democráticas y en la toma de decisiones público-estatales, ni queda restringida a su ámbito; supone de un contexto institucional que realice el principio de autonomía (como soberanía popular), permitiendo a la vez el ejercicio de la ciudadanía (Cunill Grau, 2003, pp. 4-10).

utilizando las tecnologías de la información con el objetivo de evaluar la acción y el ejercicio del gobierno en la toma de decisiones de política pública (Mariñez Navarro & Valenzuela Mendoza, 2013, pp. 67-68).

Los mecanismos electrónicos para promover el acceso a la información pública y la participación

Desde las diferentes definiciones de gobierno electrónico y gobierno abierto, se ha recalcado el papel de las TIC como herramienta gubernamental para proporcionar información pública, así como también el papel “empoderador” de la información que da como resultado una ciudadanía mejor informada, y su potencial participación de las decisiones públicas. De igual manera se ha establecido cómo en el marco de la transparencia se reconoce la existencia del derecho de acceso a la información por parte de los individuos que, además de acercarlos a la gestión de los asuntos públicos, puede contribuir potencialmente a nivelar hacia arriba las condiciones de vida de las personas (Morales Martínez, 2013).

Desde este ángulo, las TIC pueden ser usadas como tecnologías para organizar la información en sistemas que pueden soportar y promover la participación ciudadana en la planeación pública como en la mediación de procesos de diferentes maneras, por ejemplo: suministrando información de un problema y su contexto; soportando procesos de comunicación; estructurando debates; y soportando directamente proceso de decisión (Lenk, 1999, p. 88).

Como se ha sostenido a través de este marco teórico, el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información amplían las posibilidades de comunicación y participación ciudadana. Algunos autores como Grossman (1995) y Budge (1996) consideran la participación a través de Internet como revitalizadora de la democracia, en el entendido que puede contribuir a contrarrestar el fenómeno de la apatía política (a las formas de participación tradicional en el contexto *offline*). Pero si tenemos en cuenta que las nuevas tecnologías no son accesibles a todo el mundo (brecha digital), esta visión positiva se ve empañada porque el acceso a las TIC configura un nuevo tipo de exclusión, la digital, que se suma a los demás factores de exclusión presentes en nuestras sociedades en vías de desarrollo (Mateos, 2004, p. 6).

Para Kahn y Keller (2004) la discusión sobre las posibilidades que ofrece Internet para la reconexión de la población a los procesos de toma de decisión en las instituciones públicas presenta las TIC como herramientas con enormes posibilidades de potenciar la libertad y la participación de los ciudadanos. Los escenarios de la transparencia y la rendición de cuentas representan visiones factibles y, al mismo tiempo, crecientes exigencias de los ciudadanos que utilizan las TIC como herramientas cotidianas de trabajo. Internet es apreciada como una fuerza histórica, viva, que se constituye en una de las claves para comprender y delinear la vida política y cultural en la actualidad. En el mismo sentido, Rucht (citado por Giraldo Luque, 2012) explica que Internet introduce una variación de las prácticas políticas a partir de los años noventa, valorada por sus grandes potencialidades democráticas en términos de alcance, velocidad, reducción de costos, ausencia de censura, motores de búsqueda y plataformas interactivas de contenido generado por el usuarios, acercándolos también a los centros de poder (Giraldo Luque, 2012, pp. 20, 23).

Diferentes autores señalan que la participación ciudadana en Internet se desarrolla a partir de tres escalas: información, deliberación y decisión. Para cada una de ellas se puede encontrar evidencias de un empoderamiento basado en la apropiación de la tecnología, así como demostraciones de la forma como se plantean nuevos desafíos a los ciudadanos que buscan contribuir a la política bajo el control de la información demostrando su disponibilidad, eficiencia y descentralización, como también para reforzar Internet como una plataforma de interacción para los ciudadanos que deseen participar en el proceso político. Estas escalas constituyen las ideas fundamentales sobre los cuales giran los ejercicios en los que la ciudadanía interviene en los asuntos públicos y de gobierno, ejecutados tradicionalmente por los agentes propios de la política estatal y representativa (Giraldo Luque, 2012, pp. 25, 27).

**Cuadro 1. Dimensiones del uso de Internet en la participación política**

Autor	Dimensión		
	Informar	Deliberar	Decidir
Hagen (1997,	El nivel más básico de participación es la búsqueda de información	Los ciudadanos informados discuten y debaten de política	Expresión de un mayor grado de participación política, consistente en la militancia y actividad

2000)	pública por parte de los ciudadanos	dentro de su círculo cotidiano	constante dentro de organizaciones políticas	de
Vedel (2003, 2007)	El tránsito infinito de información de acceso fácil que instituciones y ciudadanos aprovechan para mejorar sus comunicaciones sociales y políticas	La configuración de un espacio público online en el que se permite la expresión y el intercambio de opiniones de los ciudadanos (con alta, media, baja o nula incidencia en la toma de decisiones)	Participación definida como el impacto de la participación activa en la toma de decisiones	
ONU – OCDE	Los gobiernos ofrecen información básica a través de sus páginas web como servicio base para la participación ciudadana	Métodos interactivos empleados para solicitar opinión ciudadana, atender demandas y aportes de diversos agentes y garantizar el proceso de <i>feedback</i> con la población.	Alcance del compromiso del gobierno con la participación electrónica. Reconocimiento definitivo a las demandas y aportes del ciudadano que son tomadas en cuenta en procesos de toma de decisiones	

Fuente: Giraldo Luque, Santiago (2012). Modelo de Análisis del uso de Internet para promover la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión pública (poderes Ejecutivo y Legislativo).

La información<sup>15</sup>, como el nivel más básico de la participación, implica la búsqueda de información pública por parte de los ciudadanos (Hagen, 1997:2000); el tránsito infinito de información de acceso fácil que instituciones y ciudadanos aprovechan para mejorar sus comunicaciones sociales y políticas (Vedel, 2003:2007); cuando los gobiernos ofrecen información básica -a través de sus páginas web- como servicio base para la participación ciudadana (ONU-OCDE). Esta perspectiva responde a la dimensión de un espacio de desarrollo de la democracia liberal y sitúa la información gubernamental como un prerrequisito para cualquier forma de participación política (Giraldo Luque, 2012, p. 25).

Para las tres dimensiones del uso de Internet en la promoción de la participación política, se definen unos ejes básicos de acción política (Vedel, 2003) y unos niveles de participación específicos (Macintosh, 2004), como criterios clave para la definición de la participación electrónica, para determinar qué tan lejos puede llegar el ciudadano en el ejercicio de su participación electrónica. En este marco, aparece la información como el primer eje básico para la acción política (Giraldo Luque, 2012, p. 28).

<sup>15</sup> Una de las primeras aplicaciones de internet con fines políticos es la búsqueda de información online (Aduiza, Cantijoch, Gallego, & Salcedo, 2010).

**Cuadro 2. Modelo de análisis del uso de Internet en la participación política**

	<b>Dimensión de Uso</b>	<b>Eje de Acción Política</b>	<b>Nivel de Participación</b>
<b>Categoría</b>	OFRECER INFORMACIÓN	INFORMAR	PERMITIR
<b>Concepto</b>	Oferta de información de fácil acceso que puede ser aprovechada por los ciudadanos como insumo para mejorar sus comunicaciones y base para la participación.	Las nuevas tecnologías promueven la transferencia de información de fácil acceso. Por medio de estas las instituciones públicas pueden dar a conocer sus acciones y servicios a la ciudadanía.	Proceso de transferencia de medio y libertad de decidir a los ciudadanos, del cómo la tecnología puede ser usada para llegar a una audiencia amplia, proporcionando herramientas que respondan a diversas habilidades técnicas y comunicativas de los ciudadanos. La tecnología debe dar información pertinente en formatos accesibles y comprensibles

Fuente: Elaboración propia con información de Giraldo Luque, Santiago (2012). Modelo de Análisis del uso de Internet para promover la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión pública (poderes Ejecutivo y Legislativo).

En este sentido se reconoce que la base informativa es un insumo necesario para el desempeño de cualquier actividad y es concebida como el elemento fundamental de la vida actual; al mismo tiempo que es la base sobre la cual se asientan y se preparan las decisiones públicas (Giraldo Luque, 2012, p. 32).

### **Factores que explican el acceso a la información a través de internet**

Es cada vez es más evidente que en el uso y aprovechamiento de la información pública existen diferentes capas de usuarios con necesidades de información diversas, y las políticas de orientación y difusión no siempre atienden las diferencias de información bajo un criterio sectorizado.

La brecha digital forma parte de los nuevos rostros de la desigualdad en el mundo (Alva de la Selva A. R., 2012). Aunque la mayoría de la bibliografía sobre el tema producida por las organizaciones internacionales enfatiza el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación para reducir la pobreza y la desigualdad, la dinámica social en la práctica funciona en sentido contrario (Sorj, 2006). La desigualdad y la pobreza en los tiempos de la sociedad de la información se expresan de manera reforzada en la metáfora de la red. Según ésta, los incluidos (*insiders*) son quienes están “conectados”; sus otros son los excluidos (*outsiders*), quienes ven rotos sus vínculos al quedarse sin trabajo, sin casa, sin conexión (García Canclini, 2006)

La brecha digital va más allá del acceso físico<sup>16</sup>, considera también las disparidades de acceso en relación a las características sociodemográficas de los individuos, depende de las condiciones culturales, capacidades cognitivas, recursos, actitudes y habilidades que lo favorecen o lo obstaculizan. Diferentes autores señalan que las diferencias en el uso de las tecnologías de la información entre los individuos de manera general, están relacionadas con factores como el género, edad, nivel educativo y situación laboral (Castaño, 2008), puesto que estos recursos definen la posición del individuo en el marco de las relaciones sociales y económicas, y por lo tanto, determinan la medida en que el individuo será capaz de acceder a la información (Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013).

¿Qué factores pueden explicar la participación de los ciudadanos a través de Internet? Para responder esta pregunta es fundamental recurrir a los modelos explicativos de la participación política, que ofrecen el punto de partida. Siendo muy sintéticos, la gente participa porque puede, porque quiere y/o porque se lo piden (Verba *et al.*, 1995). En este sentido es necesario estudiar el posible rol de los recursos, las motivaciones y la movilización también cuando analizamos la participación *online*. Algunos de los factores que investigaciones previas han demostrado como determinantes en la explicación de la participación tradicional pueden continuar ejerciendo igual influencia cuando la acción se desarrolla en la red. Sin embargo, dado que la participación *online* presenta características propias y únicas, conviene tener en cuenta la posibilidad de complementar los modelos explicativos clásicos con la introducción de las novedades generadas por la sociedad de la información (Aduiza, Cantijoch, Gallego, & Salcedo, 2010, p. 45).

De acuerdo con el modelo del voluntarismo cívico, los recursos son fundamentales para comprender por qué algunas personas participan en política y otras no, distinguiendo varios recursos como el dinero, el tiempo disponible y las habilidades que permiten llevar a cabo esfuerzos físicos o, sobre todo, de tipo cognitivo. Estos recursos tienen una influencia en las diferentes actividades participativas en función de su estructura de costos. Por ejemplo, disponer de unas horas libres es una condición necesaria para participar en actividades que consumen tiempo, tener dinero resulta indispensable para realizar una donación, y determinadas habilidades cívicas, como la capacidad organizativa, de procesar información

---

<sup>16</sup> La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE, define el concepto de brecha digital en términos de acceso a computadoras e Internet y habilidades de uso de estas tecnologías.

y de comunicación, son relevantes para la mayoría de las formas de participación, ya que proporcionan recursos cognitivos y favorecen el desarrollo de ciertas actitudes como el interés o la eficacia (Aduiza, Cantijoch, Gallego, & Salcedo, 2010, p. 46).

Si bien se ha demostrado que estos recursos inciden en el acceso a Internet (Norris, 2001), una vez *online*, las actividades que se realizan tienen una estructura de costos diferente de aquellas que se llevan a cabo de forma tradicional. La participación *online* es, en algunos aspectos, más fácil y menos costosa. Por otro lado, la participación que se realiza en la esfera *online* puede requerir disponer de habilidades y recursos diferentes de los exigidos para participar de forma tradicional (Carpini, 2000; Krueger, 2002; Best y Krueger, 2005). Además de la brecha entre personas con acceso a la red o sin él, existe una nueva distinción entre usuarios con mayores o menores capacidades en el uso de Internet<sup>17</sup>. Mientras que algunas personas lo utilizan para cuestiones muy básicas, otras pueden tener un repertorio más variado y sofisticado de usos. Cuanto mayor sea la cantidad y diversidad de actividades que el usuario realiza en Internet de forma habitual, mayor será su familiarización con el entorno *online* y el uso eficaz de sus potencialidades (Hargittai, 2003), también para fines políticos. Se trata por lo tanto de un nuevo tipo de habilidades *online* que actuaría como un recurso que facilita la participación política cuando esta se desarrolla en la red (Aduiza, Cantijoch, Gallego, & Salcedo, 2010, p. 46).

Korup y Skydlik (2006) establecen tres tipos de factores que influyen en el acceso a Internet para la participación ciudadana: los relacionados con el capital humano, como el nivel de estudios; el contexto familiar, como la renta disponible y la presencia de jóvenes en el hogar; y los factores del contexto social, como el género, la edad (generación a la que se pertenece), el bagaje cultural y el lugar de residencia. La inclusión en la sociedad de la información es mucho más complicada y va más allá de la tecnología o de conseguir acceso

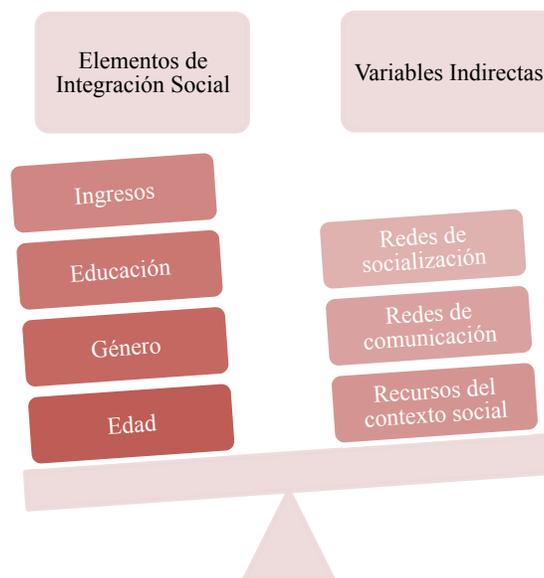
---

<sup>17</sup> Para autores como Roger (2001), se define como brecha digital la que existe entre individuos que sacan provecho de Internet y aquellos que están en desventaja relativa respecto a Internet, y lo relaciona con la hipótesis de la brecha del conocimiento, esto es, a medida que aumenta la difusión de los medios de comunicación de masas en el sistema social, ciertos segmentos de la población con un nivel socioeconómico más elevado tienden a apropiarse de la información a una velocidad más rápida que los de nivel más bajo y de esta manera la brecha entre estos segmentos tiende a aumentar en lugar de reducirse. Siendo la brecha entonces un problema de uso más que de acceso, a pesar del aumento espectacular del número de computadoras, conexiones y usuarios pareciera que las brechas de edad, escolaridad, género y ocupación no ceden. El problema se complejiza entonces, puesto que su estudio amerita no solo tener en cuenta el acceso físico a las herramientas tecnológicas, sino también las disparidades de acceso en relación a las características sociodemográficas de los individuos (Castaño, 2008, pp. 27-28).

a un computador: implica el interés por usar las TIC y la habilidad para usarlas, y esto es producto de un proceso de aprendizaje social en una compleja interacción entre educación, trabajo, consumo y ocio (Castaño, 2008, pp. 17-25).

Este enfoque, centrado en los recursos se retoma de los estudios sobre la participación ciudadana y de la participación electoral<sup>18</sup> de la llamada Escuela de Columbia (Lazarsfeld et al., 1944; Berelson et al., 1954). Esta escuela se centró en el análisis de los elementos de integración social como variables explicativas de la participación política. Dentro de los elementos descritos, se identifica un primer conjunto formado por la edad, el género, la educación, los ingresos, la clase social y la ocupación. Un segundo grupo tiene que ver con variables indirectas, como los recursos que proporciona el contexto social en el que el individuo se mueve, las redes de comunicación y de socialización en los que se ha visto envuelto. La decisión de participar requiere una inversión de recursos, de ahí que, en general, se afirma que las personas con mayor tiempo, dinero e información, que suponen en sí mismo recursos frente a otras personas que no los tienen, facilitan una mayor propensión a participar (Boix y Riba, 2000).

**Gráfico 2. Variables Explicativas de la participación política en Internet**



Fuente: Elaboración propia basado en los aportes teóricos del enfoque de la Escuela de Columbia

<sup>18</sup> Según Sampedro y Poletti (2011, p. 125) si bien esta tipología de factores explicativos de la participación social y política se diseñó para contextos *offline* se ha venido aplicando de forma exitosa en el estudio de las nuevas formas de participación por Internet (Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013, p. 19).

Según este modelo, los ciudadanos con recursos, es decir, de clase y estatus socioeconómico alto, participan más en política que los que cuentan con escasos recursos. Este aspecto se complementa en aquellos que tienen un cierto nivel de educación, ingresos u ocupación como medida del status socioeconómico (Mateos, 2004, p. 5).

Varios estudios muestran que los recursos individuales como la renta y la escolaridad son factores clave a la hora de explicar la participación en el contexto online. En España por ejemplo, los estudios indican cómo los recursos individuales como la renta y la educación, y el interés por la política están asociados de manera significativa con la participación social y política online; en cambio los desempleados e inactivos en cuanto disponen de menores recursos económicos y de menores posibilidades de acceso a Internet, muestran niveles más bajos de participación (Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013, p. 19). En cuanto a la edad, está la cuestión de la generación tecnológica a la que el individuo pertenece: el entorno tecnológico del hogar en el que se creció determina los hábitos y actitudes hacia las nuevas tecnologías, la conclusión de diversos estudios es que el uso del computador (o cualquier otra forma tecnológica) a edades tempranas ejerce una enorme influencia sobre las actitudes de los individuos ante las tecnologías, así como de sus habilidades tecnológicas. El género también es un factor clave, tanto desde el punto de vista técnico como desde la perspectiva de las habilidades y el aprovechamiento de las TIC en la vida de los usuarios. Estudios realizados en Europa han arrojado que los hombres son usuarios más regulares de Internet que las mujeres en todos los países y grupos de edad (Castaño, 2008, p. 35).

Por otra parte, la influencia del tipo de hábitat en el que reside un ciudadano en la participación no está clara en la literatura: si bien parece que vivir en municipios más grandes puede facilitar la participación por la mayor facilidad de acceso a fuentes de información, la mayor concentración de recursos socioeconómicos y la menor presión social; también hay autores que defienden que la sensación de comunidad, unidos al menor coste de transmisión de la información que hay en los municipios más pequeños puede estimular la participación en los mismos (Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013, pp. 18-19).

En el caso de México, la literatura asegura que el acceso a la información pública reproduce las desigualdades socioeconómicas imperantes (Gutierrez Jimenez, 2008). Así los solicitantes de la información pública que utilizan las TIC, son personas con altos niveles educativos y económicos, ubicados principalmente en las grandes ciudades, y la información que solicitan la utilizan con fines comerciales, periodísticos y académicos (Morales Martínez, 2013, p. 65). Aunque se reconoce que Internet es una importante fuente de información, queda en evidencia la negación del supuesto según el cual el acceso a la información tiene una relación directa con la consecución de una ciudadanía mejor informada; los ciudadanos generalmente tienen capacidades limitadas para acceder, absorber y procesar la información, y el incremento del acceso a bajo costo no implica automáticamente un incremento en los niveles de participación ciudadana (Giraldo Luque, 2012).

Para que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública comience a ocupar la importancia que requiere en el ejercicio de la ciudadanía y sea un potencial insumo para la participación en la gestión pública, se requiere conocer las características sociodemográficas de quienes acceden a la información y las condiciones espaciales que habitan como determinantes del acceso diferenciado a la información y, por lo tanto, como amenazas a la potencial participación de los ciudadanos en la determinación de los asuntos públicos. De allí la pertinencia de realizar esta investigación, que se centra en conocer el tipo de usuario que accede a la información a través de internet (con el enfoque de los recursos directos) y el tipo de información que solicita, con el fin de reconocer los perfiles de la participación y recomendar medidas para que los medios electrónicos puedan ser mejor aprovechados por la comunidad en general, en torno a la gestión de los asuntos públicos de la ciudad.

Como se pudo apreciar en las páginas precedentes, en los últimos años se ha expandido el uso de herramientas electrónicas para el cumplimiento de las obligaciones del Estado de manera ampliada, mediante la implementación de estrategias de gobierno electrónico, entendido como el uso en el sector público de Internet y dispositivos digitales para entregar servicios, información y democracia (West, 2005) en miras a mejorar la efectividad de su

gestión, la transparencia de la actuación pública y como factor clave para redefinir los instrumentos tradicionales de comunicación con los ciudadanos.

Estas nuevas herramientas tienen como fin nivelar el campo de información para el común de los ciudadanos (Richard, 1999) con un papel empoderador, a través de plataformas interactivas, de fácil acceso, consulta y soporte, reconociendo en la información un bien público cuyo acceso debe ser garantizado por el Estado como derecho de las personas para una ciudadanía mejor informada y participante potencial de las decisiones públicas (Morales Martínez, 2013; Giraldo Luque, 2012). Pero es un proceso que no solo depende de la aplicación de las capacidades tecnológicas por parte de los gobiernos en cuanto a disponibilidad, calidad y utilidad de la información (Fierro & Gil-García, 2012), sino también de la apropiación social de la tecnología (Hale, Musso, & Weare, 1999).

Un gobierno crecientemente digitalizado favorece a quienes tienen acceso a computadoras, módems, herramientas de búsqueda y la educación necesaria para utilizarlos. Además, la complejidad y el volumen de la información gubernamental disponible electrónicamente requieren habilidades de búsqueda que grandes segmentos de la población no poseen (Fountain, 2013). Esto implica la existencia no solo del problema de la brecha digital, en cuanto al acceso físico a la tecnología; sino también a las capacidades socioeconómicas como edad, sexo, escolaridad, ocupación y hábitat (Castaño, 2008) puesto que se trata de grupo directo de recursos (Mateos, 2004), que definen la posición del individuo en el marco de las relaciones sociales y económicas y que determinan la medida en que éste será capaz de acceder a la información (Novo Vázquez & Vicente Cuervo, 2013). Estos factores afectan directamente la rapidez con la que se difunden las tecnologías, la receptividad de las personas que usan las nuevas tecnologías y los alcances de éstas en la transformación de la sociedad y la política.

Este capítulo ha pretendido encaminar el trabajo de investigación realizado, cuyo propósito ha sido abordar una de las dimensiones del problema del acceso a la información pública a través de internet. Se ha destacado la importancia de tener en cuenta las herramientas electrónicas dispuestas por el gobierno referidas a las dimensiones espacial y sociodemográficas de los usuarios, para estar en posibilidades de redimensionar la relación

entre gobierno y ciudadanos en el análisis del acceso a la información más allá de lo tecnológico. El siguiente se refiere al contexto normativo, institucional e instrumental que enmarca el estudio de caso.

## Capítulo 2. Contexto y estudio de caso

En este capítulo se recopila el marco normativo, institucional e instrumental en México, y en especial en el Distrito Federal, para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y la utilización de las nuevas tecnologías de la información para facilitarlos. De igual manera, se expone que mediante el instrumento electrónico el gobierno de la ciudad cumple con el mandato. Se explica en líneas generales su funcionamiento y el comportamiento de los gobiernos delegacionales como sujetos obligados por la ley de transparencia y acceso a la información (esto es, la respuesta delegacional a la utilización de la herramienta electrónica).

### El cumplimiento del mandato constitucional sobre acceso a la información en el D.F.

#### Marco normativo

Como derecho fundamental, el derecho de acceso a la información es una prerrogativa que se deriva de la interpretación que en el derecho internacional se le ha dado a la libertad de expresión y de información ya reconocidas<sup>19</sup> (Luna Pla, 2009, p. 2).

De igual manera, en diversos documentos como en la Declaración de Chapultepec (1994); los Principios de Johannesburgo sobre Seguridad Nacional, Libertad de Expresión

---

<sup>19</sup> Entro otros artículos están:

- Artículo 19.- Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. Declaración Universal de los Derechos Humanos consultable en <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- Artículo 19.- 1. Nadie podrá ser molestado a causa de sus opiniones. 2. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección. 3. El ejercicio del derecho previsto en el párrafo 2 de este artículo entraña deberes y responsabilidades especiales. Por consiguiente, puede estar sujeto a ciertas restricciones que deberán, sin embargo, estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para: a) Asegurar el respeto a los derechos o a la reputación de los demás; b) La protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o la moral pública. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos consultable en <http://www2.ohchr.org/spanish/law/ccpr.htm>.
- Artículo 13.- 1. Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección. 2. El ejercicio del derecho previsto en el inciso precedente no puede estar sujeto a previa censura sino a responsabilidades ulteriores, las que deben estar expresamente fijadas por la ley y ser necesarias para asegurar: a) el respeto a los derechos o a la reputación de los demás, o b) la protección de la seguridad nacional, el orden público o la salud o la moral públicas. Convención Americana de Derechos Humanos consultable en [http://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.htm](http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm)

y Acceso a la Información (1995); y los Principios de Lima (2000), se reconoce el acceso a la información como un derecho fundamental. Por otra parte, la Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión establece que la garantía de acceso a la información en el poder del estado es un derecho fundamental de los individuos, contribuye a una mayor transparencia de los actos del gobierno y las instituciones democráticas (Luna Pla, 2009, p. 5). Los instrumentos internacionales expuestos en líneas anteriores dejaron a cada Estado parte de la interpretación doctrinal, legislativa y jurisdiccional del Derecho de Acceso a la Información, lo que dio la pauta para que, en distintas latitudes del mundo, se emitieran diversas leyes tendientes a dar cumplimiento al mandato internacional (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011).

En México, el derecho a la información se planteó por primera vez en el Plan Básico de Gobierno 1976-1982, en el que se estableció que el derecho de referencia se constituiría en una nueva dimensión de la democracia y una fórmula de respeto al pluralismo ideológico (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011). A partir de lo anterior, se elaboró una reforma a la Constitución Política, donde se reconoció el derecho de acceso a la información en el artículo 6º, a partir de 1977<sup>20</sup>, con un gran debate previo y posterior que mucho tuvo que ver con el acceso a la información por parte de los medios de comunicación, más que a la iniciativa gubernamental. La década de los noventa a partir de la aplicación de políticas neoliberales, la participación del país en tratados de liberalización de mercados, y el cambio de gobierno luego de la hegemonía priista, representa una época importante del derecho de acceso a la información, entendido como el mecanismo de transparencia y rendición de cuentas ante la opinión pública internacional que estaba presente en las nuevas condiciones de negocios de la OCDE, el TLCAN, los ajustes propuestos por el Banco Mundial, el Fondo Monetario internacional y la Organización Mundial de Comercio<sup>21</sup> (Luna Pla, 2009, p. 19).

---

<sup>20</sup> Con la reforma política de 1977 se adicionó a la parte final del artículo 6º de la Constitución el enunciado “el derecho a la información será garantizado por el Estado”, el cual se convirtió en la base constitucional del derecho de acceso a la información en México (Gómez Gallardo, 2007).

<sup>21</sup> Un factor que aceleró la emisión de reglas claras para el acceso a la información pública fue la demanda mundial de organismos internacionales como la OCDE, BM, FMI, ONU y la OEA, que consideraban a la información como una herramienta para combatir la corrupción en la administración pública y para darle certeza y un mejor clima a las inversiones y al intercambio comercial (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011).

Varias organizaciones civiles<sup>22</sup> estuvieron al pie de la reglamentación del derecho reconocido en la Carta Política desde 1977, y que había contado con diversas interpretaciones por parte de la Corte Suprema<sup>23</sup>. Para el año 2001, organizaciones de la sociedad civil, de la academia y empresarios de medios de comunicación se reunieron en el denominado Grupo de Oaxaca<sup>24</sup> para demandar la reglamentación del derecho de acceso. Fue hasta el año 2002 cuando se inició el proceso normativo tendiente a regular el derecho de Acceso a la Información gubernamental en México con la aprobación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental – LFTAIP. Esta Ley permitió definir el acceso a la información como un derecho fundamental, diferenciar el derecho de acceso a la información del derecho administrativo de petición y a ampliar el término información noticiosa hacia la información en manos del gobierno y de interés público (Luna Pla, 2009, pp. 19-20).

Con la promulgación de la Ley Federal en 2002, se mejoró parcialmente el ejercicio del derecho en tanto aclaraba los sujetos obligados a nivel federal, los órganos constitucionales autónomos y los tribunales administrativos, aplicándose también de manera indirecta a los partidos políticos y los particulares que perciban recursos públicos (López-Ayllón, 2007). Es importante destacar que varios autores rescatan el esfuerzo institucional realizado por México con la LFTAIPG, estableciendo estándares internacionales en materia de acceso a la información, con características innovadoras, pero también con una serie de problemas tanto en su diseño legal como en su implementación (Ackerman, 2007).

La emisión de dicha Ley dio la pauta para que, de 2002 a 2007, los treinta y un estados de la República y el Distrito Federal expidieran sus respectivas leyes adjetivas que

---

<sup>22</sup> Como por ejemplo el Colectivo Alianza Cívica, creado desde 1994, y pioneros de solicitudes de información y rendición de cuentas.

<sup>23</sup> En abril de 1985, la Corte Suprema de Justicia de la Nación definió al Derecho de Acceso a la Información como una garantía política conferida a los partidos políticos para acceder a la información en manos del Estado. Pero no fue sino hasta junio de 1996 que la Suprema Corte de Justicia de la Nación le dio un nuevo sentido al Derecho de Acceso a la Información. El cambio de interpretación consistió en darle el carácter de garantía individual, necesaria para que la sociedad contara con la información que le permitiera sustentar un régimen democrático y, desde ahí, determinar que se trataba de que sus miembros tuvieran la certeza de que las autoridades proporcionarían información de sus actividades para mantener una sociedad informada y apta para la democracia (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011).

<sup>24</sup> La entrada en escena del Grupo de Oaxaca se trató de un fenómeno inédito de movilización de opinión pública que tuvo su máxima expresión en la realización del Seminario Nacional “Derecho de Información y Reforma Democrática” en 2001 en el estado de Oaxaca (Gómez Gallardo, 2007).

garantizan el Derecho de Acceso a la Información Pública. Para principios del año 2007, todos los estados del país contaban con una ley en materia de transparencia y acceso a la información. Sin embargo, existían variaciones significativas en los criterios contenidos en esas leyes para el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información, lo que significó que los requisitos para ejercitar el derecho fueran distintos, dependiendo de la entidad federativa de que se tratara (Gómez Gallardo, 2007). Ante tal problemática, un grupo de gobernadores presentó al Congreso de la Unión un documento conocido como la “Iniciativa Chihuahua”, en la que se propuso adicionar al artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos un segundo párrafo, en el cual se incorporaron los criterios mínimos para ejercer el Derecho de Acceso a la Información, lo que impactó el diseño de las leyes de transparencia y acceso a la información pública del país (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011).

La reforma al artículo 6° fue publicada el 20 de julio de 2007, convirtió en obligación la adopción de medios electrónicos<sup>25</sup> remotos como forma para realizar solicitudes de acceso a la información, recibir respuestas e interponer recursos de revisión. En su artículo tercero transitorio se expresa:

*“La Federación, los Estados y el Distrito Federal deberán contar con sistemas electrónicos para que cualquier persona pueda hacer uso remoto de los mecanismos de acceso a la información y de los procedimientos de revisión a los que se refiere este Decreto...”*

---

<sup>25</sup> La implementación de proyectos de e-gobierno como parte de los procesos de reforma y modernización de la administración pública se intensificó durante el periodo presidencial de Vicente Fox<sup>25</sup>. Esta estrategia buscó generar rápidamente los cambios profundos que permitieran al país atender las necesidades de la sociedad, para lo cual requería construir un gobierno de calidad total, con alto sentido de responsabilidad social, que reconociera la importancia de su trabajo y permitiera que las decisiones que tome sean sometidas a un minucioso proceso de evaluación por parte de la población. La estrategia de e-gobierno ha requerido tanto la construcción y adquisición de infraestructura física como la creación y modificación de estructuras institucionales y organizacionales (Gil-García, Mariscal Avilés, & Ramírez Hernández, 2008).

Actualmente en el país, con distintos niveles de avance, la población puede acceder a información (de oficio en las páginas Web oficiales y a petición de parte a través de los sistemas de información como Infomex) y servicios en línea tales como la declaración fiscal, solicitud de permisos y licencias, pasaportes, búsqueda de empleo y solicitud de una cita médica, entre otros. La computadora, propia o situada en lugares públicos (gubernamentales o privados), se está convirtiendo en una ventanilla más de atención a los ciudadanos. Sin embargo, muchas de estas acciones se refieren a servicios en línea y falta avanzar en otros temas de gran importancia, entre los que destacan una mayor interacción con los usuarios y la cooperación entre dependencias y niveles de gobierno para brindar servicios más integrados (Gil-García, Mariscal Avilés, & Ramírez Hernández, 2008). Una excelente descripción del proceso se puede encontrar en *Montes de Oca Malvárez, Juan., El gobierno electrónico en el gobierno federal en México 2000 – 2010* (2014).

En el Distrito Federal, el derecho de acceso a la información tiene su primer antecedente el 7 de diciembre de 2001, con la presentación del proyecto de la primera ley de transparencia y acceso a la información pública para el Distrito Federal, en la cual garantizaba el derecho, tanto a particulares como a las autoridades. Hasta marzo de 2003 la Asamblea Legislativa del DF aprobó la primera ley, que mantenía algunos de los puntos del proyecto presentado en 2001, limitando el derecho pues las solicitudes de información debían ser presentadas físicamente ante el ente público, se debía acreditar la identidad para ejercer el derecho; se crea el Consejo de Información Pública del DF que por su compleja estructura dificultaba la defensa oportuna del derecho; los entes podían permitir acuerdos clasificatorios generales de aquella información considerada confidencial o reservada, dando lugar a una clasificación indiscriminada de la información pública. Teniendo en cuenta que esta práctica se generalizó en el gobierno del Distrito Federal, se publicó en 2005 un decreto por el cual se reformaron, derogaron y adicionaron diversas disposiciones de la Ley, que constituyeron una renovación en materia de garantía al incorporar los siguientes aspectos: reducción del plazo máximo de reserva de información; inclusión de obligación de generar versiones públicas de los documentos oficiales; creación del Instituto de Acceso a la Información Pública del DF – InfoDF; establecimiento de la presentación de solicitudes de información por medios electrónicos; eliminación del requisito de presentación de identificación oficial para la tramitación de las solicitudes; eliminación de la atribución de los entes para establecer acuerdos clasificatorios; el órgano garante (InfoDF) como única instancia para la presentación de recursos; y la inclusión de la prueba del daño (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011).

Finalmente, como consecuencia de la reforma del artículo 6° de la CPEUM, publicada en julio de 2007, el INFODF presentó a la Asamblea una propuesta de reforma a la Ley armonizándola con los ejes rectores de la reforma. De esta manera se publicó la nueva ley el 28 de marzo de 2008 en la cual se incorporaron los siguientes aspectos: los partidos políticos se consideran como sujetos obligados directos al cumplimiento de la Ley; la actualización trimestral de la información pública de oficio; el principio de máxima publicidad; la obligación de los entes de publicar sus indicadores de gestión; plazo de cinco días para presentar información pública de oficio; entre otras. Esta ley ha sido objeto de

reformas y adiciones para regular el uso de la tecnología para la seguridad pública, la obligación de los entes de habilitar redes sociales de Internet para información sobre trámites y servicios, entre otras (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF, 2011).

#### Marco institucional e instrumental

Como soporte institucional del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, en México se crearon instituciones encargadas de dirigir y vigilar el cumplimiento de las leyes de transparencia y acceso a la información. A nivel federal se creó el Instituto Federal de Acceso a la Información – IFAI, y en la Ciudad de México se creó el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos personales del Distrito Federal –InfoDF (inicialmente Consejo de Información Pública del Distrito Federal), como un ente con personalidad jurídica propia, patrimonio propio y autonomía administrativa y presupuestal, encargado de dirigir y vigilar el cumplimiento de la LTAIPDF y de la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal – LPDPDF, y de las normas que de éstas se deriven. (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014).

El Instituto es dirigido por un cuerpo colegiado de cinco Comisionados Ciudadanos representantes de la sociedad civil, siendo uno el Comisionado presidente, designados por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal por un periodo de 6 años sin posibilidad de reelección. Estos son los encargados de tomar las decisiones relacionadas con la protección del derecho de acceso a la información, datos personales y transparencia de las instituciones públicas del distrito federal.

El InfoDF con el fin de garantizar el derecho de acceso a la información pública e impulsar la transparencia y rendición de cuentas en la Ciudad de México y, además, la protección de los datos personales en custodia de las autoridades públicas, adecuó una serie de herramientas para la atención de su misión (que es en doble vía). Es el encargado de atender y orientar la presentación de solicitudes de información pública o de los derechos

ARCO<sup>26</sup>; consolida todas las solicitudes de información que se hagan dirigidas a las autoridades de la ciudad a través del Sistema InfomexDF (desde las que se realizan personalmente en las oficinas de enlace de información pública de las diferentes dependencias hasta las que se tramitan por medio telefónico o electrónicos); da seguimiento a las solicitudes de información pública registradas en el Sistema; atiende solicitudes de información, asesora y facilita el acceso vía telefónica (Tel-InfoDF); presta asesoría para la presentación de recursos de revisión (en el caso de que las personas no queden satisfechas con la respuesta dada por el ente público); captura las denuncias sobre violaciones a las disposiciones relativas a información pública o la protección de datos personales; además de brindar apoyo y capacitación constante a la administración pública para el cumplimiento de sus obligaciones (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014).

### **Estudio de caso: El Sistema Infomex en el Distrito Federal**

El estudio de caso para el análisis del ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de Internet en las delegaciones del Distrito Federal, se realizará a partir de los datos sobre la utilización del Sistema InfomexDF por parte de los ciudadanos en el marco del mencionado derecho para el año 2013. Se escogió ese año puesto que al momento de solicitar la información eran los datos consolidados más actualizados. De igual manera se escogió solo un año para el análisis debido al volumen de la información y el escaso procesamiento que tenía, acotando los tiempos de manera suficiente para el desarrollo de la presente tesis. Los datos son producidos por el Sistema InfomexDF y administrados por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales – InfoDF.

El Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) diseñó un sistema de gestión de solicitudes de información a través de Internet adaptable a las leyes de transparencia de las diferentes entidades federativas. Tal idea surgió en gran medida del éxito obtenido del medio electrónico SISI (Sistema de Solicitudes de Información operado por la Secretaría de la Función Pública), y de la ampliación del derecho de acceso a la

---

<sup>26</sup> Los derechos ARCO son los de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales. Numeral XXI Artículo 4 LTAIPDF.

información, con el propósito de que la gran mayoría de los ciudadanos participen en la “rutina democrática de preguntar y responder inquietudes”. Desde su concepción se reconoce el Sistema Infomex como un instrumento para la transparencia gubernamental, sin costo para los gobiernos que lo quieran adoptar. Las bondades del sistema son el abaratamiento de los costos de transacción en el flujo de información tanto para los solicitantes como para la administración. Para los primeros porque ahorran los costos de traslado y tiempo para dirigirse a la oficina pública, y los desgastes burocráticos en términos de competencia, celeridad y atención. Para los segundos por que se ahorra en costos de reproducción y envío de documentos, haciendo más eficiente la entrega de información pública a solicitud por la vía electrónica (Proyecto Infomex, 2008).

El sistema permite el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 6º constitucional, cuya esencia radica en lograr que todo gobierno e institución pública, abra sus puertas para brindar información a toda persona que así lo solicite, reconociendo y protegiendo el derecho de acceso a la información pública como un derecho fundamental de los mexicanos<sup>27</sup>.

#### Antecedentes del sistema

A principios del año 2003, durante la conformación del IFAI, se planteó la necesidad de encontrar alternativas y mecanismos que permitieran a los particulares ejercer el nuevo derecho de acceso a la información gubernamental que la LFTAIPG les otorgaba. Así estableció que dicho mecanismo debería permitir a los particulares solicitar la información de su interés, conocer el estado de su petición y obtener información de manera sencilla y con los menores costos de transacción. Un equipo inició a principios de febrero de 2003 la planeación de un sistema que permitiera cumplir con los objetivos planteados por el IFAI y con lo dispuesto en la Ley. Como el IFAI no contaba con la infraestructura necesaria para desarrollar el proyecto, acudió a la Secretaría de la Función Pública para realizar la programación del sistema y el alojamiento del mismo, que inicialmente se llamó Sistema de Solicitudes de Información (SISI).

---

<sup>27</sup> Oficio IFAI-OA-CE/DGTI/047/15 – Dirección General de Tecnologías de la Información.

Con el SISI, México se ubicó a la vanguardia mundial en materia de acceso a la información, ya que ningún otro país contaba con un sistema semejante y varias entidades federativas manifestaron su interés por adoptar el sistema en su propia jurisdicción. Pero el proceso de adaptación del SISI a cada entidad federativa tuvo muchas dificultades técnicas y requería de importantes recursos económicos para su puesta en funcionamiento, lo que lo hacía inviable para la mayoría. Debido a lo anterior, el IFAI determinó la necesidad de construir un nuevo sistema que se adaptara a esas nuevas necesidades y que fuera operado directamente por ese instituto.

El proyecto se denominó Sistema Infomex y fue presentado ante el Banco Mundial en marzo de 2004, del cual recibió una donación aproximada de quinientos mil dólares para la construcción e implementación del sistema que pudiera ser parametrizable e independiente para cada entidad federativa, a las que el IFAI cediera a través de convenio oficial para su administración y responsabilidad, brindando apoyo técnico para su puesta en operación<sup>28</sup>.

Con fecha 28 de octubre de 2005, fue publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el “*Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*”, en el cual en su artículo Décimo Transitorio, se dispuso lo siguiente:

*DÉCIMO.- Los entes públicos deberán usar formas electrónicas, formatos de llenado electrónico y firmas electrónicas para recibir y atender solicitudes de información en un plazo no mayor a ciento ochenta días a partir de la publicación de la presente Ley.*

*El Instituto implementará el formato electrónico para recibir y atender los recursos de revisión y promociones, en un plazo no mayor de ciento veinte días a partir de que los Comisionados Ciudadanos asuman el cargo.*

Producto de lo anterior, el 30 de mayo del 2006 se firmó el Convenio General de Colaboración celebrado entre el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), el Gobierno del Distrito Federal (GDF) y el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (INFODF), donde se establecieron las bases y mecanismos

---

<sup>28</sup> El SISI entró en operaciones el 12 de junio de 2003 en las entidades y dependencias de la Administración Pública Federal y concluyó su operación el 2 de diciembre de 2008, para darle cabida al nuevo sistema Infomex.

operativos para que el IFAI otorgara el sistema electrónico de solicitudes de información denominado Infomex al GDF, en coordinación y bajo los lineamientos que en su momento para tal efecto señalara el InfoDF, ciñéndose a los términos fijados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

En esas condiciones, con fecha 31 de octubre de 2006 inició la operación del sistema electrónico de solicitudes de información Infomex en el Distrito Federal, convirtiéndose esta capital en la primera entidad federativa del país que instrumentó este mecanismo electrónico de acceso a la información pública<sup>29</sup>.

#### Funcionamiento del sistema

El Sistema Infomex se puede definir como una herramienta electrónica que gestiona las solicitudes de información, para que cualquier persona desde cualquier lugar del mundo pueda ejercer su derecho de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) de datos personales que se encuentre en poder del gobierno federal, estatal, municipal y de los otros sujetos obligados por las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, del orden federal o estatal. Unifica el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por los entes públicos señalados en las leyes, y la recepción de los recursos de revisión interpuestos por los usuarios.

El sistema incluye la siguiente funcionalidad<sup>30</sup>:

- Registro de solicitudes de información por parte de la ciudadanía a través de un formulario electrónico y recibir respuesta a través del mismo.
- Gestión de las solicitudes de información hacia el interior de los sujetos obligados (dependencias y entidades de la administración pública que corresponda).
- Registro de recursos de revisión por medio del cual el ciudadano puede inconformarse a una respuesta a su solicitud de información.

---

<sup>29</sup> Oficio INFODF/SE-OIP/0173/2015 Secretaría Ejecutiva Oficina de Información Pública

<sup>30</sup> Plan de Desarrollo Base Infomex Versión 2.0 IFAI 2007. Disponible en <http://www.proyectoInfomex.org.mx/>

- Proceso de registro de solicitudes de positiva ficta<sup>31</sup>.
- Generación de estadísticas varias derivadas del proceso de atención de solicitudes de información.
- Cada usuario (ciudadano o funcionario), cuenta con un mecanismo de acceso tipo usuario/contraseña, bajo un esquema de seguridad de acuerdo con el perfil correspondiente a sus privilegios en el sistema.

Es una herramienta flexible desde el punto de vista que puede administrar el comportamiento de la gestión de solicitudes de información con base en reglas claras y específicas, aunque no es solo una herramienta parametrizable, sino un concepto que puede abarcar un conjunto de herramientas o sistemas que sirvan a la ciudadanía para ejercer su derecho de acceso a la información pública gubernamental y datos personales en poder de los distintos gobiernos estatales o municipales.

#### Respuesta de las delegaciones a la utilización de la herramienta electrónica

De acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF), publicada el 28 de marzo de 2008 y cuya última modificación fue realizada el 18 de diciembre de 2014, toda la información generada, administrada o en posesión de los Entes Obligados se considera un bien de dominio público, accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que establece dicha Ley y demás normatividad aplicable (Artículo 3º).

Para el Distrito Federal, son Entes Obligados las entidades del poder Ejecutivo (incluyendo los órganos político administrativos), Legislativo, Judicial; los organismos autónomos y demás entidades que la legislación local reconozca como de interés público y ejerzan gasto público (como los partidos políticos); y los entes equivalentes a personas jurídicas de derecho público o privado, ya sea que en ejercicio de sus actividades actúen en auxilio de los órganos antes citados o ejerzan gasto público (Artículo 4º Numeral V).

Dichos sujetos obligados son responsables de facilitar la participación de las personas en la vida política, económica, social y cultural del Distrito Federal, y de contribuir al

---

<sup>31</sup> Falta de Respuesta a una Solicitud de Información Pública (*Positiva Ficta*).

fortalecimiento de espacios de participación social, que fomenten la interacción entre la sociedad y los entes obligados en temas de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas (Artículo 5º)

Los sujetos obligados tienen entre sus deberes: mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental; publicar y mantener actualizado a través de Internet la información contenida en la Ley y garantizar que sea fácilmente identificable, accesible y que cumpla con los requerimientos de organización determinados por el InfoDF; tener disponible información pública de oficio y garantizar el acceso a la información de acuerdo a los principios de la Ley; capacitar y actualizar de forma permanente a sus servidores públicos en la cultura de accesibilidad y apertura informativa; promover y fomentar una cultura de la información a través de medios impresos y procurar el uso de documentos y expedientes electrónicos, para hacer eficiente el acceso a la información pública; y crear y hacer uso de sistemas de tecnología sistematizados y avanzados, y adoptar las nuevas tecnologías de la información para que los ciudadanos consulten de manera directa, sencilla y rápida. Como sujetos obligados, su actuación debe regirse bajo los principios de máxima publicidad, simplicidad y rapidez, gratuidad del procedimiento, costo razonable de la reproducción, libertad de información, buena fe del solicitante y orientación y asesoría a los particulares.

Del Informe de Actividades del InfoDF (2014) se tomaron las cifras correspondientes al medio de presentación de las solicitudes para corroborar la importancia del sistema Infomex en la captura y gestión de las solicitudes de información pública -SIP; el tipo de respuesta dada por la administración delegacional, para cotejar no solo el porcentaje de respuestas aceptadas, sino también las catalogadas como acceso restringido, sin información, turnadas, orientadas o improcedentes. Por último, de este informe se extrajeron las cifras correspondientes al tiempo promedio de respuesta a las SIP por delegación, como medida de la efectividad de las administraciones para presentar una solución al requerimiento ciudadano de información.

A continuación se presenta un panorama de las solicitudes de información pública presentadas por los usuarios a través del Sistema Infomex, y la respuesta de las

delegaciones como Entes Obligados a para el año en el cuál se llevó a cabo el presente estudio (2013).

*Medio por el cual se presentó la SIP*

Los medios de presentación de las solicitudes de información pública (SIP) a nivel delegacional son diversos: Infomex; Tel-InfoDF; correo electrónico; y personalmente en las Oficinas de Información Pública. Poco mas de nueve de cada diez solicitudes de información se presentan a través del sistema Infomex.

**Tabla 3. Medio de presentación de SIP en las delegaciones del Distrito Federal<sup>32</sup>**

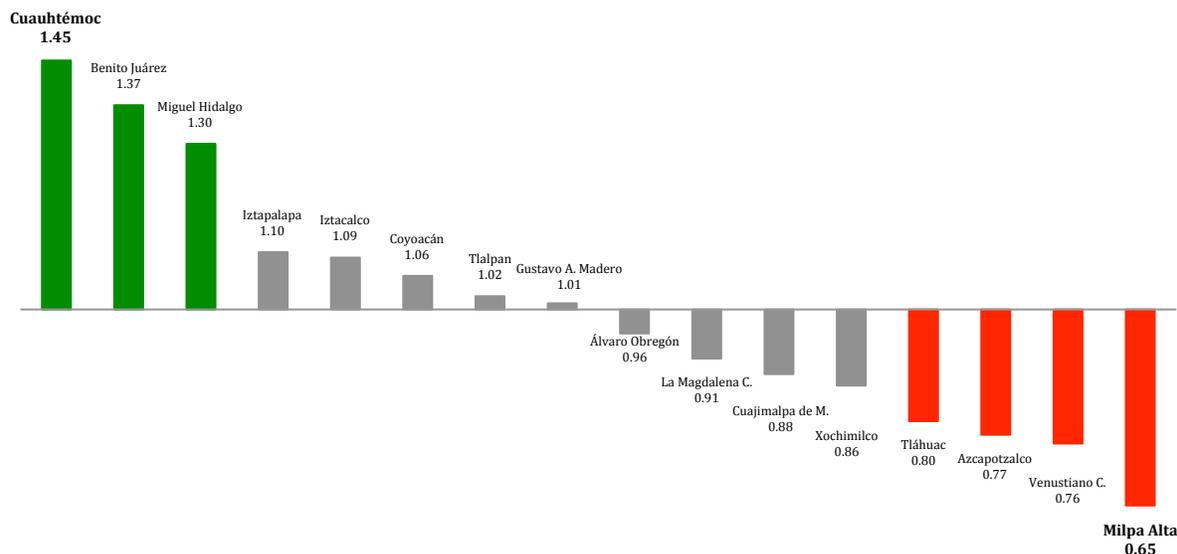
Delegaciones	Infomex	Tel-InfoDF	Correo-e	Personalmente
Álvaro Obregón	86%	4%	5%	5%
Azcapotzalco	87%	3%	0%	9%
Benito Juárez	94%	5%	0%	1%
Coyoacán	86%	4%	2%	8%
Cuajimalpa de Morelos	94%	3%	1%	3%
Cuauhtémoc	99%	1%	0%	0%
Gustavo A. Madero	94%	4%	0%	2%
Iztacalco	96%	4%	0%	0%
Iztapalapa	90%	3%	2%	5%
La Magdalena Contreras	95%	4%	0%	1%
Miguel Hidalgo	81%	2%	0%	17%
Milpa Alta	92%	4%	0%	4%
Tláhuac	96%	3%	0%	1%
Tlalpan	86%	3%	1%	11%
Venustiano Carranza	91%	4%	0%	5%
Xochimilco	86%	4%	0%	10%
<b>Promedio</b>	<b>91%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de Segundo Informe de Actividades (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014)

<sup>32</sup> En total, de las 28,869 solicitudes de información recibidas por el InfoDF en el año 2013 26,142 fueron realizadas a través del Sistema Infomex; 948 a través de Tel-InfoDF, 216 a través de correo electrónico y 1,563 de manera personal en las oficinas de información pública. Para cada delegación se tuvo en cuenta la cantidad de solicitudes realizadas a la unidad administrativa y el medio de presentación para realizar los cálculos de este cuadro.

Las delegaciones con mayor porcentaje de SIP presentadas a través del sistema Infomex fueron Cuauhtémoc, Benito Juárez y Miguel Hidalgo, con porcentajes superiores al 30% por encima de la media del DF.

**Gráfico 3. Coeficiente de especialización<sup>33</sup> de la presentación de SIP a través del InfomexDF**



Fuente: Elaboración propia con información de Segundo Informe de Actividades (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014)

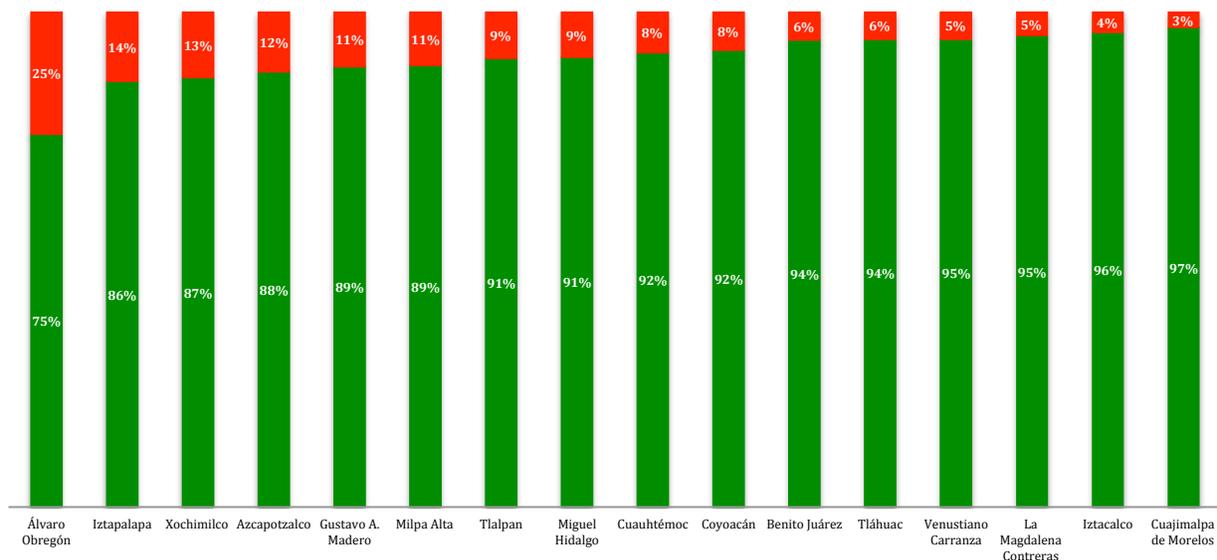
Se puede observar que las delegaciones centrales son las que detentan los mayores porcentajes de presentación de solicitudes de información a través del sistema InfomexDF. Mientras que las delegaciones intermedias y algunas periféricas mantienen porcentajes muy cercanos a la media del DF. Por otra parte, las delegaciones periféricas como Milpa Alta, Venustiano Carranza, Azcapotzalco y Tláhuac, tiene porcentajes muy bajos con respecto al promedio del DF.

#### *Tipo de respuesta*

De acuerdo con el Informe de Actividades presentado por el InfoDF para el año 2013, de las 28,869 solicitudes de información, 26,173 tuvieron algún tipo de respuesta (91% de las SIP).

<sup>33</sup> El coeficiente de especialización nos sirve para determinar, como su nombre lo indica, el grado de especialización de las delegaciones, teniendo en cuenta determinado atributo, en relación con el promedio del Distrito Federal. Los valores del coeficiente pueden ser mayores, iguales o menores que la unidad. En este caso: Cuauhtémoc 1.45 – La delegación Cuauhtémoc presenta un porcentaje de 45% de SIP a través de internet por encima del promedio de la ciudad. Caso opuesto al de Milpa Alta 0,65 - La delegación Milpa Alta tiene un porcentaje de presentación de SIP 35% por debajo de la media de la ciudad).

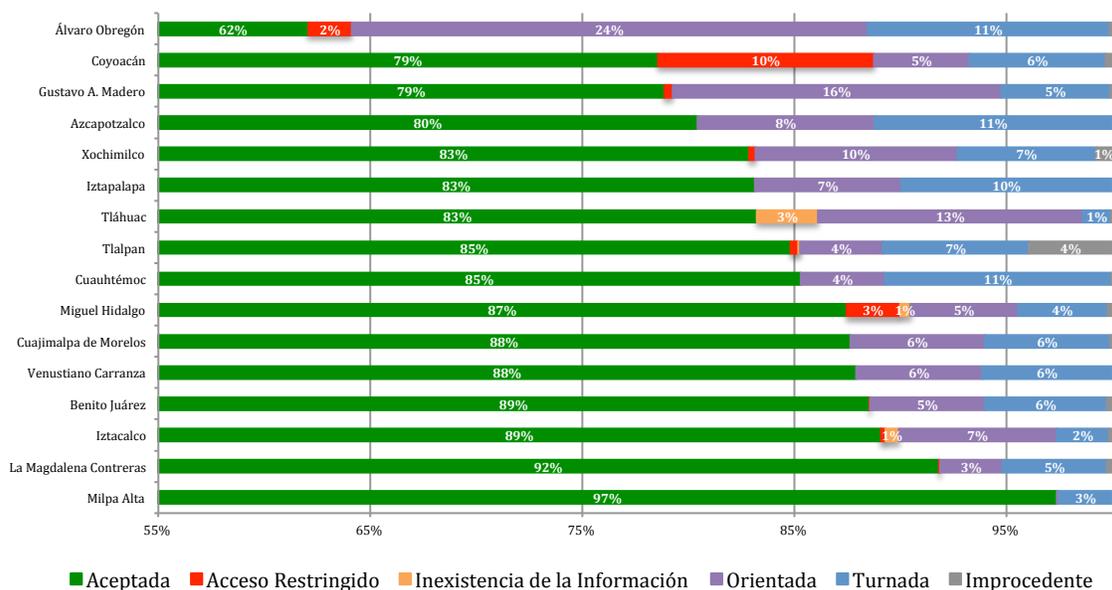
**Gráfico 4. Solicitudes de Información con y sin respuesta por Delegación**



Fuente: Elaboración propia con información de Segundo Informe de Actividades (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014)

La delegación con mayor porcentaje de solicitudes sin respuesta fue Álvaro Obregón (25%), seguida por Iztapalapa (14%) y Xochimilco (13%). Por su parte, las delegaciones de Cuajimalpa de Morelos (3%), Iztacalco (4%), La Magdalena Contreras y Venustiano Carranza (5% cada una), tuvieron menores porcentajes de SIP no respondidas. Las respuestas dadas por las delegaciones varían en las categorías de aceptada, acceso restringido, inexistencia de la información, orientada, turnada o improcedente.

**Gráfico 5. Solicitudes de Información por Tipo de Respuesta**



Fuente: Elaboración propia con información de Segundo Informe de Actividades (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014)

Dentro de las respuestas aceptadas, la delegación Álvaro Obregón se destaca por su bajo porcentaje frente al promedio (de 84%), con un 62% de SIP aceptadas, mientras que un 24% de las respuestas dadas corresponde a orientación de las solicitudes y un 11% de SIP turnadas a otros entes. Caso contrario son las delegaciones de Milpa Alta, la Magdalena Contreras, Iztacalco, Benito Juárez, Venustiano Carranza, Cuajimalpa de Morelos, Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc, con porcentajes superiores al 85% de aceptación de SIP. De la delegación de Coyoacán llama la atención su porcentaje de información clasificada como de acceso restringido (10% de las respuestas).

#### *Tiempo de respuesta de las delegaciones a las SIP*

El promedio de días que demora la respuesta de las delegaciones a las solicitudes de información pública es de 9.6 días. Las delegaciones que se demoraron mayor número de días en responder los requerimientos ciudadanos fueron Miguel Hidalgo (13.7 días), Coyoacán (12.2 días), y Álvaro Obregón (11.9 días). Por otro lado, la delegación de Benito Juárez tuvo un promedio de tiempo de respuesta de 5.9 días, seguida por Azcapotzalco (7.4), Iztapalapa (7.9) y Tláhuac (8.1).

El Distrito Federal cuenta con un entramado normativo e institucional para el cumplimiento de sus obligaciones respecto a la Ley de Transparencia y Acceso a la

Información Pública, y cuenta con una herramienta electrónica pionera para garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información a la ciudadanía (que fue cuidadosamente concebida desde el nivel federal y fue adaptada a la legislación de la ciudad). Al analizar el comportamiento de las delegaciones como sujetos obligados se puede observar que, con una pequeña variabilidad, los gobiernos delegacionales reciben a través del sistema Infomex, la mayor proporción de las solicitudes de información presentadas por la ciudadanía, aún con la coexistencia de otras opciones, como la telefónica, el correo electrónico o la presentación personal en las oficinas de las autoridades. Una mayor variabilidad se presenta en cuanto al porcentaje de respuesta, tipo de respuesta y los tiempos empleados por la administración para dar solución a los requerimientos ciudadanos. En este punto es importante resaltar que no se evaluó la calidad o la pertinencia de la respuesta brindada por las delegaciones, los recursos de revisión interpuestos por inconformidad con las respuestas dadas, la existencia de demandas recurrentes sobre determinados temas, o las políticas y programas de difusión del derecho y su eficacia. Estas cuestiones nos permitirían evaluar con mayor cuidado los ajustes organizacionales tanto del Instituto como de los gobiernos delegacionales, para ver su incidencia ponderada en el ejercicio del derecho. Sin embargo, lo analizado en el capítulo nos permite reconocer el gran esfuerzo normativo, institucional e instrumental realizado por las instituciones del Distrito Federal para garantizar el derecho de acceso a la información pública en la ciudad.

### Capítulo 3. Los datos para el análisis

#### Los datos disponibles y sus limitaciones

El análisis propuesto se llevó a cabo con los datos provistos por el InfoDF en dos fuentes separadas. Una, que tiene información con respecto a los solicitantes de información pública a través del Sistema InfomexDF y sus características sociodemográficas de género, edad, ocupación y escolaridad, relacionados por delegación política. La segunda registra información sobre los contenidos de las solicitudes de información dirigidas o turnadas a las delegaciones del Distrito Federal.

Las dos bases requirieron un gran trabajo. Por un lado, hubo que filtrar los usuarios con datos sociodemográficos completos por delegación, cambiar los datos de edad de texto a numéricos (en los casos posibles), y filtrar los datos que no presentaban relación lógica (teniendo en cuenta que es información que los usuarios llenan de manera voluntaria y no es condición para la presentación de las solicitudes de información). Por otro lado, se requirió clasificar solicitud por solicitud en temas de gestión urbana, puesto que la clasificación que realiza el Instituto está más encaminada a temas generales como presupuesto, regulación, actos de gobierno, relación con la sociedad, informes y programas y otros; que en sí no iban a servir para clasificar el interés de los ciudadanos en la gestión local de acuerdo con los propósitos de esta investigación.

Se buscaba al principio del estudio correlacionar los perfiles de los usuarios con las solicitudes de información presentadas por éstos, es decir, ligar los datos de género, edad, escolaridad y ocupación con temas en la base de datos que contenía el cuerpo de las solicitudes. La forma propuesta de hacerlo era utilizando el número de folio de las solicitudes como campo llave en la base de datos de usuarios. Desafortunadamente, mediante respuesta INFODF/SE-OIP/0169/2015, enviada el 3 de marzo de 2015, “*Se le informa que el Sistema Electrónico de Solicitudes de Información Infomex no tiene establecida una relación de los folios de las solicitudes de información y los datos estadísticos indicados por usted en la solicitud anterior que usted menciona [sic]*”. Razón por la cual se adelantó el estudio con las bases de datos por separado a través de una sobreposición tanto de la distribución agregada de los datos sociodemográficos, como de las tendencias de los contenidos de las solicitudes de información pública.

## Base de datos de usuarios con datos sociodemográficos por delegación

Los datos utilizados para el análisis del perfil de los usuarios del sistema fueron obtenidos mediante una solicitud de información realizada usando el sistema electrónico InfomexDF dirigida al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal – InfoDF, realizado de la siguiente manera:

*“En relación a los datos proporcionados por los solicitantes de información en el sistema Infomex, específicamente en la pestaña "Datos del solicitante", solicito se me proporcione en formato de Excel los datos de edad, sexo, ocupación, nivel educativo, temática de su solicitud de información (general, por ejemplo: presupuesto, acueducto, calles, etc.), colonia y delegación, indicados por los usuarios del sistema Infomex, para el año 2013 (siempre y cuando lo hayan proporcionado) de acuerdo al formato adjunto” (Folio 3100000147614).*

La respuesta del InfoDF fue hecha en los siguientes términos<sup>34</sup>:

*“Con la finalidad de dar cumplimiento a lo solicitado, de conformidad con los artículos 1, 3, 9 fracción I, 11, párrafo tercero, 26, 47, 51 y 54 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (LTAIPDF), la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) ofrece una tabla en formato XLSX con el nombre “datos\_solicitante\_2013.xlsx”, a través del sistema Infomex en archivo adjunto a la respuesta en formato ZIP el cual se titula “datos\_2013.zip”, los datos de: sexo, edad, ocupación, escolaridad, Estado de la República mexicana o país que corresponde a la dirección que registró en su solicitud. Dichos datos son proporcionados de manera voluntaria por los solicitantes en el momento de presentar sus solicitudes de información pública.*

*Ahora bien, respecto a los datos relativos a: “Temática de su solicitud de información (general, por ejemplo: presupuesto, acueducto, calles, etc.)”, éstos no están considerados en el formato de solicitud de información, razón por la cual, es materialmente imposible que se le puedan proporcionar [sic].*

Las características de la base de datos entregada por el InfoDF son las siguientes: se registran 104,151 entradas en el sistema, correspondientes a 10,119 usuarios que consultan desde 254 municipios/delegaciones diferentes. De estos diez mil usuarios, sólo el 53% llenó sus datos sociodemográficos completos y tiene la ubicación de la ciudad/municipio desde donde realiza la solicitud de información.

---

<sup>34</sup> Oficio INFODF/SE-OIP/1237/2014

**Cuadro 4. Condiciones de la información de las bases de datos del InfoDF**

	Base de datos general	Base de datos delegaciones
Total solicitudes registradas	104.151	42.461
Total usuarios del sistema	10.119	5.301
Total municipios/delegaciones desde donde se consulta	254	16
Promedio de solicitudes registradas por usuario	10,29	8,01
Total usuarios con datos sociodemográficos completos (edad, ocupación, escolaridad y delegación)	5.322	4.556
Porcentaje de usuarios con datos sociodemográficos completos	53%	86%

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

Los datos con los que se contó para realizar la caracterización de los usuarios a nivel delegacional son los siguientes: se registran 42,461 entradas, correspondientes a 5,301 usuarios que consultan la información desde las 16 delegaciones de la Ciudad de México, con un promedio de 8 solicitudes por usuario. De estos 5,301 usuarios, 86% diligenciaron su información sociodemográfica completa.

La base de datos de usuarios entregada por el InfoDF, contenía las categorías de análisis propuestas por la literatura para estudiar los factores que explican la participación a través de Internet desde el enfoque de los recursos que como podrá recordarse son: género, edad, ocupación y escolaridad, organizadas por delegación, con las siguientes salvedades:

- Se había solicitado la base de datos de los usuarios y ellos entregaron una organizada por número de solicitudes por usuario, así se tenían casos en los cuales un solo usuario podía haber realizado más de 10 solicitudes de información, pero no en todas las solicitudes diligenciar sus datos sociodemográficos completos.
- Además de esto, hay usuarios que pareciera que se trata de varias personas que realizan solicitudes de información, puesto que en cada solicitud diligencian datos sociodemográficos diferentes (edad, género, ocupación, escolaridad).
- El sistema trae definidas unas categorías de ocupación que al no poder ser modificadas obliga a tomarlas como tal: 1) Académico o Estudiante, 2) Asociación Política, 3) Comerciante, 4) Empleado u Obrero, 5) Empresario, 6) Medios de Comunicación, 7) ONG, 8) Otro, 9) Servidor Público. Y dentro de la categoría “otro”, los solicitantes de información escribieron desde ama de casa, desempleado, jubilado o pensionado,

discapacitado, abogado/litigante, profesionista/independiente, asociación civil, agricultor, albañil, actor, poeta, pintor, artista, empleada doméstica, estudiante, becario, integrante de comité vecinal, entre otras.

- En cuanto a la edad, se encontró desde los 0, 2, 3, 4, 5, 6 años por un lado, y por el otro 100, 120, 150, 199, 332, 489, 1000, millones, entre otros diligenciados como texto.

Se filtró registro por registro (42,461) a los usuarios por solicitud con datos sociodemográficos completos. Se tuvo en cuenta las solicitudes realizadas desde un mismo usuario con diferentes datos sociodemográficos como usuarios diferentes (teniendo en cuenta que desde un mismo usuario varias personas pueden realizar solicitudes de información, principalmente en comunidades donde el acceso a internet es escaso o las personas no cuentan con las habilidades técnicas para el manejo de este tipo de sistemas de información). El resultado de este filtro fue la obtención de 4,556 usuarios con datos sociodemográficos, con 32,675 registros en la base de datos que realizan la consulta desde las 16 delegaciones políticas del DF hacia el gobierno de la ciudad.

**Cuadro 5. Usuarios del Sistema Infomex DF por Delegación**

DELEGACIÓN	TOTAL USUARIOS	% PARTICIPACIÓN	TOTAL REGISTROS
Milpa Alta	50	1%	271
Cuajimalpa De Morelos	106	2%	605
Magdalena Contreras, La	142	3%	1123
Tláhuac	147	3%	1152
Azcapotzalco	171	4%	1176
Venustiano Carranza	183	4%	906
Xochimilco	218	5%	1614
Iztacalco	233	5%	1406
Álvaro Obregón	288	6%	2104
Tlalpan	299	7%	2481
Miguel Hidalgo	331	7%	2235
Gustavo A. Madero	402	9%	2904
Coyoacán	406	9%	2955
Cuauhtémoc	502	11%	3707
Benito Juárez	507	11%	3900
Iztapalapa	571	13%	4136
<b>TOTAL</b>	<b>4556</b>	<b>100%</b>	<b>32675</b>

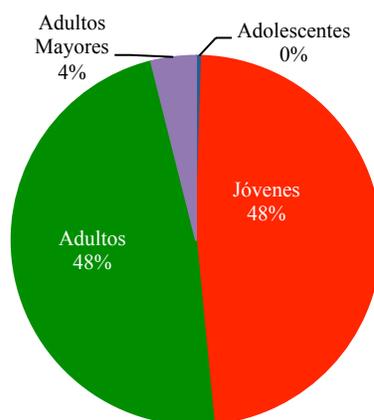
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

En términos absolutos, las delegaciones con mayor participación total en el número de usuarios fueron Iztapalapa, Benito Juárez y Cuauhtémoc (con porcentajes superiores a 10%), y las de menor participación Milpa Alta, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras y Tláhuac (con menos de 3%).

Para la edad se filtraron las diligenciadas como texto, y se tomaron en cuenta los usuarios con edades desde los 13 hasta los 106 años (existiendo sólo 7 registros de usuarios con edades superiores a los 90 años). Estos usuarios se organizaron por grupos de edad así:

1. *Adolescentes* hasta los 17 años, este corte correspondería a la finalización del ciclo escolar básico (bachillerato). Se obtuvieron 24 registros de usuarios en este grupo de edad (0.5% del total considerado).
2. *Jóvenes* entre los 18 y 35 años, desde la obtención de la mayoría de edad y, por tanto, de los derechos y obligaciones ciudadanos, al igual que el comienzo de un nuevo ciclo de formación escolar superior y entrada a la vida laboral. Corresponden a 48% de los usuarios registrados.
3. *Adultos* entre los 36 y 64 años. Se obtuvieron 2,170 usuarios correspondientes a 48%.
4. *Adultos mayores*, de más de 65 años de edad, con 178 usuarios (4%).

**Gráfico 6. Porcentaje de usuarios del Sistema InfomexDF por grupos de edad**



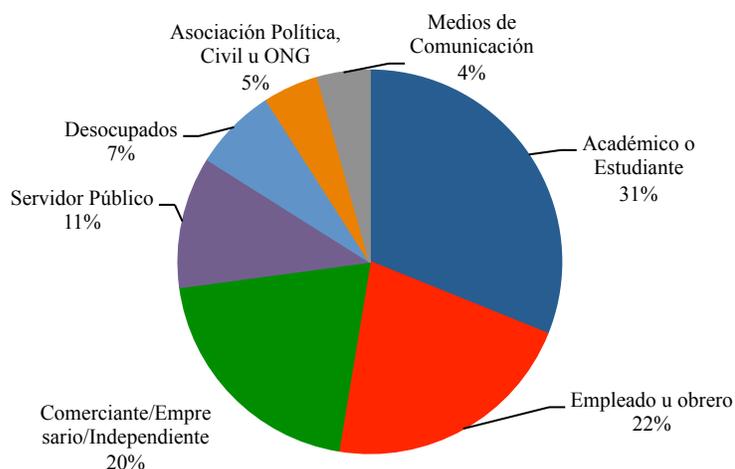
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

De las categorías dadas por el sistema por *default* acerca de la ocupación de los usuarios, para facilitar el análisis en la base de datos construida se fusionaron algunas y se re-

categorizaron todos los diligenciados como “otra ocupación”, quedando de la siguiente manera:

1. *Académico o Estudiante*, representan 31% del total de usuarios;
2. *Empleado u Obrero*, la segunda ocupación registrada por los usuarios (22%);
3. *Comerciante/Empresario/Independiente*, que incluye además de las dos primeras categorías expresadas, a los usuarios que en “otra ocupación” declararon ser profesionistas, trabajadores independientes, asesores, consultores, analistas, entre otros profesionales (por su tipo de trabajo), estos corresponden al 20% de los usuarios;
4. *Servidores Públicos*, representa la ocupación de 11% de los usuarios;
5. *Desocupados*: desempleados, pensionados y/o jubilados, hogar, discapacitados, otros no especificados, con el 7% de los registros de los usuarios;
6. *Asociación Civil, Política o No Gubernamental*, integrantes de comités vecinales, ciudadanos y gestores, que corresponden al 5% de los usuarios;
7. *Medios de comunicación*, que representan 4% del total.

**Gráfico 7. Distribución porcentual de las ocupaciones de los Usuarios del Sistema InfomexDF**

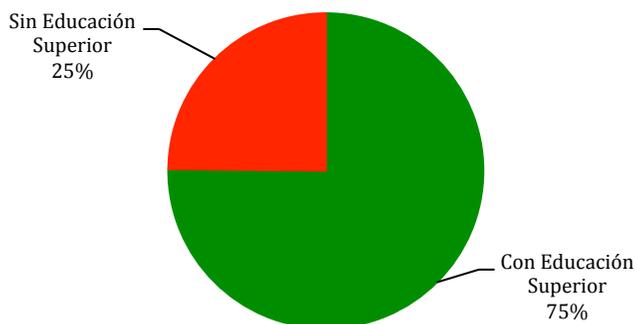


Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

Por último, la escolaridad de los usuarios estaba dividida en: sin estudios, primaria, secundaria, bachillerato, licenciatura, maestría y/o doctorado. Esta se dividió en dos

categorías: usuarios sin educación superior, en la cual se incluyó a los usuarios sin estudios y hasta el bachillerato; y usuarios con educación superior, en la cual quedaron los usuarios con licenciatura y maestría y/o doctorado.

**Gráfico 8. Porcentaje de Usuarios Sistema InfomexDF según nivel de escolaridad**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

Para el análisis de los datos por delegación, se construyó una base de datos llamada BD SOCIOESPACIALES con las siguientes columnas: usuarios (4556), género (femenino o masculino), grupo de edad (adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores), ocupación (académicos o estudiantes, empleados y obreros, comerciante/empresario/independiente; asociación civil/política/ONG, medios de comunicación, desocupados y servidores públicos), escolaridad (con y sin educación superior) y delegación a la que pertenecen.

Base de datos de los contenidos de las solicitudes de información pública dirigidos a las delegaciones políticas

Para esta parte del análisis, los datos utilizados fueron solicitados al InfoDF – Dirección de Estadísticas, esta vez visitando directamente el Instituto y estableciendo comunicación con el encargado de la Dirección y uno de sus colaboradores. Se habían pedido únicamente las solicitudes de información dirigidas o turnadas a las delegaciones políticas y tramitadas por internet a través el sistema InfomexDF; sin embargo, me fue entregada toda la base de datos de las solicitudes de las delegaciones sin especificar el medio de presentación de las mismas.

El archivo con los datos fue entregado con los números de folio de las solicitudes (como identificador) y los contenidos de cada una, la delegación a la cual fueron dirigidas o turnadas, la fecha de presentación, con un total de 28,869 registros, que representan 29.65% del total de las solicitudes de información pública reportadas por el Instituto en su informe anual de resultados:

**Cuadro 6. Solicitudes de Información pública (SIP) reportadas por el InfoDF**

Entes Obligados	SIP	%
Delegación Álvaro Obregón	1,814	1.86
Delegación Azcapotzalco	1,446	1.48
Delegación Benito Juárez	2,374	2.44
Delegación Coyoacán	2,022	2.08
Delegación Cuajimalpa de Morelos	1,543	1.58
Delegación Cuauhtémoc	2,402	2.47
Delegación Gustavo A. Madero	1,755	1.80
Delegación Iztacalco	1,859	1.91
Delegación Iztapalapa	1,993	2.05
Delegación La Magdalena Contreras	1,574	1.62
Delegación Miguel Hidalgo	2,631	2.70
Delegación Milpa Alta	1,148	1.18
Delegación Tláhuac	1,363	1.40
Delegación Tlalpan	1,956	2.01
Delegación Venustiano Carranza	1,356	1.39
Delegación Xochimilco	1,633	1.68
<b>Total Delegaciones</b>	<b>28,869</b>	<b>29,65</b>
<b>Total Entes Obligados</b>	<b>97,376</b>	<b>100</b>

Fuente: Informe Anual de Resultados (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014)

En un primer momento se había solicitado al Instituto clasificarlas en tres temas principales: administración pública, seguridad pública y servicios públicos, y para realizar este filtro se introdujeron palabras clave a la base de datos. Al realizar la búsqueda por palabra clave en cada solicitud de información pública se observó que 8,598 solicitudes no contenían ninguna palabra clave de las que se habían definido inicialmente; 11,168 estaban únicamente relacionadas con el tema de Administración Pública; 1,875 sólo con Servicios Públicos; 1,028 sólo con Seguridad Pública; 3,743 con los temas de Administración Pública y Servicios Públicos; 1,329 con los temas de Administración Pública y Seguridad Pública; 142 con Servicios Públicos y Seguridad Pública; y 986 solicitudes con los tres temas.

Al encontrar insuficiente esta forma de clasificación por los constantes traslapes, se decidió revisar la base de datos de las solicitudes por contenido, para darse una idea de cómo estaban redactadas y cómo podían clasificarse de manera más eficiente. Tal es así que después de revisar más de 2,500 SIP, se definió un nuevo filtro teniendo en cuenta los siguientes temas: Espacio Público (EP), Gobierno Delegacional (GD), Gestión del Suelo (GS), Medio Ambiente (MA), Gestión Social (GSO), Seguridad (SEG), Servicios Públicos (SP) y No Aplica (NA, para las que no tenían contenido directo en la solicitud y/o referenciaban archivo adjunto). Sin embargo, dentro de las clasificaciones se podían encontrar temas muy disímiles que merecían una especial atención (principalmente en el tema de espacio público y gestión administrativa). La clasificación final de las solicitudes de información se realizó teniendo en cuenta los resultados de dos clasificaciones previas que resultaron ineficientes para los propósitos de esta investigación, verificando que estuvieran de acuerdo con las obligaciones de los Órganos Político Administrativos con respecto al Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, título tercero.

**Gráfico 9. Grupos de temas reclasificados de SIP**



Fuente: Elaboración propia con imágenes tomadas de Internet.

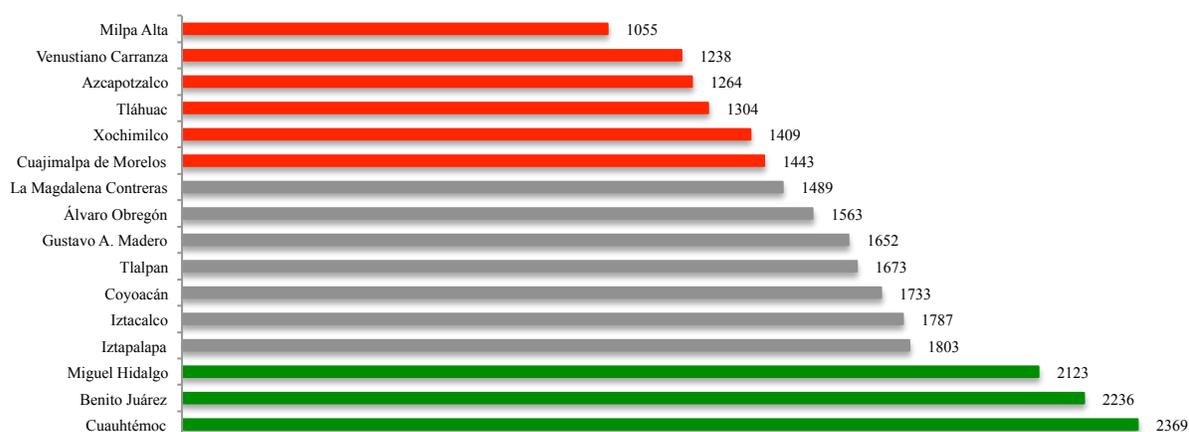
Los siguientes son los grupos de temas en los que se incluyeron las diversas solicitudes presentadas por los ciudadanos a las delegaciones del Distrito Federal.

- Desempeño administrativo: Rendición de cuentas funcionarios de la administración delegacional, conformación de la planta de personal, nóminas, horarios, funciones, manejo de presupuesto general, nombramiento de funcionarios, corrupción, malos tratos, desatención a peticiones ciudadanas.
- Establecimientos mercantiles: Gestión de permisos, licencias, trámites y verificación administrativa de establecimientos mercantiles en la demarcación.
- Gestión del espacio público delegacional: parques, albercas, vías (secundarias), guarniciones y banquetas, mantenimiento, presupuesto para ésta gestión, pavimentación, obras públicas, administración y mantenimiento de mercados públicos.
- Gestión del suelo: Usos del suelo permitidos, construcciones, demoliciones, clausuras, manifiestos de construcción, subdivisión de predios, alineamiento y número oficial, asentamientos irregulares, planes de desarrollo urbano.
- Gestión de temas sociales: discapacitados, niños, jóvenes, comunidad LGTBTTTI, educación, indígenas, economía solidaria, apoyo a iniciativas ciudadanas, salud pública, funcionamiento de escuelas, centros culturales y deportivos.
- Intereses contradictorios en el espacio público, como ocupación del espacio público por vendedores ambulantes y vehículos, parquímetros, anuncios espectaculares.
- Medio ambiente: tala de árboles, ruido, programas de reciclaje, restauración del equilibrio ecológico, recursos para protección del medio ambiente delegacional, reforestación, manejo de áreas de valor ambiental, contaminación ambiental.
- Gestión vecinal: conformación de los Comités de Participación, presupuesto, funciones, ejecución.
- Seguridad de los habitantes de la delegación: seguridad vial, violencia, delitos, riñas, administración del presupuesto, prevención civil.

- Servicios públicos, que incluye SIP sobre: alumbrado público, agua potable, alcantarillado, drenaje, limpia, basura, residuos sólidos, poda, transporte público, panteones, manejo del presupuesto de este rubro.
- Otras gestiones competencia de la delegación: campañas de cuidado de los animales y prevención del maltrato, esterilización, entre otra información general como número de habitantes de la demarcación, matrimonios, adultos mayores, licencias de conducción, placas, celebración de acontecimientos históricos, artísticos y sociales, etcétera.
- En la categoría No Aplica están las solicitudes cuyo contenido no venía reseñado directamente en el archivo, las cuales para el análisis posterior no serán tenidas en cuenta.

Ante la importancia de considerar únicamente las solicitudes tramitadas por el sistema InfomexDF (que es el objeto de la presente investigación), se cursó un nuevo requerimiento ante el InfoDF, que considerara la discriminación del medio de presentación de las solicitudes. Resultado de lo anterior, se tiene que en total se registraron 26,141 solicitudes de información pública (SIP) realizadas a las delegaciones políticas del Distrito.

**Gráfico 10. SIP tramitadas por InfomexDF en las delegaciones para 2013**

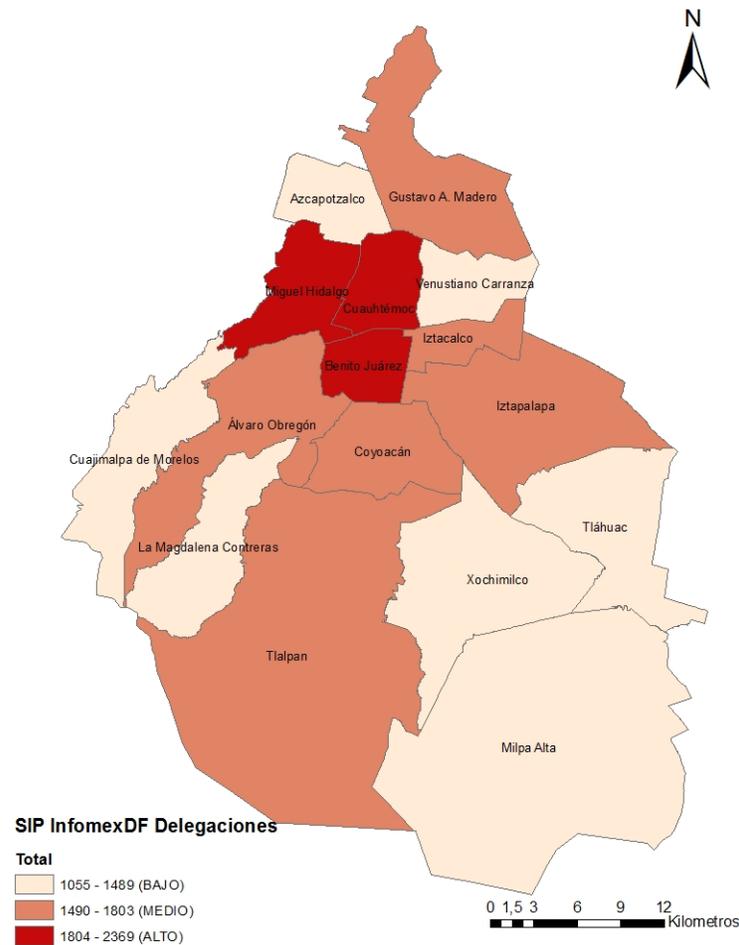


Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

En términos absolutos, las delegaciones centrales fueron las que concentraron el mayor número de solicitudes de información a través del Sistema InfomexDF (Miguel Hidalgo, Cuauhtémoc y Benito Juárez), seguidas por delegaciones intermedias y periféricas, como

se puede apreciar en la Gráfico No. 12. Las delegaciones con menor número de solicitudes fueron Milpa Alta, Venustiano Carranza, Tláhuac y Azcapotzalco (con menos de 1,300 SIP).

**Gráfico 11. Distribución geográfica de las SIP presentadas a través de InfomexDF**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Para el análisis de los datos por delegación, se construyó una base de datos llamada BD TEMAS con las siguientes columnas: folio (26,141 SIP), delegación política a la que va dirigida; información objeto de la solicitud, clasificación (desempeño administrativo, gestión del suelo, servicios públicos, gestión social, gestión del espacio público, intereses contradictorios en el espacio público; seguridad; establecimientos mercantiles; gestión vecinal; medio ambiente; otros temas y no aplica).

## Metodología utilizada para el análisis de los datos

Como se mencionó en los anteriores apartados, el análisis propuesto se llevó a cabo con los datos provistos por el InfoDF en dos bases de datos obtenidas por separado a través del ejercicio del derecho de acceso a la información. La primera, contiene datos con respecto a los solicitantes de información pública a través del Sistema InfomexDF y sus características sociodemográficas de género, edad, ocupación y escolaridad, relacionados por delegación política. La segunda, comprende información sobre los contenidos de las solicitudes de información dirigidas o turnadas a las delegaciones del Distrito Federal.

Lastimosamente, no fue posible combinar las dos bases de datos a pesar de que se realizó la solicitud por diferentes medios<sup>35</sup>. A través del oficio INFODF/SE-OIP/0169/2015, el Responsable de la Oficina de Información Pública dio respuesta a mi solicitud de información interpuesta a través de Infomex en el siguiente sentido:

*“Se le informa que el Sistema Electrónico de Solicitudes de Información INFOMEX no tiene establecida una relación de los folios de las solicitudes de información y los datos estadísticos indicados por usted en la solicitud anterior que usted menciona.*

*Por lo tanto, no será posible entregar la información de manera natural de acuerdo al formato solicitado por usted, ya que se deben de desarrollar programas para generar los procesos que permitan a través del procesamiento de información para su posible entrega, y eso no es viable, ya que la propia ley en su artículo 11 cuarto párrafo señala que no es obligación del ente procesar información para su entrega. El no contar con la información como usted la requiere, tampoco cae en el supuesto de inexistencia a que hace referencia el artículo 50 de la Ley, ya que no se cuenta con obligación normativa de tenerla de esa manera (sic).”*

Por esa razón se adelantó el estudio con las bases por separado: por una parte, una distribución desagregada de datos sociodemográficos de los usuarios que acceden al

---

<sup>35</sup> La solicitud de información se realizó a través del Sistema Infomex (folio 3100000013115.), se hablo telefónica y personalmente con el encargado de la Oficina de Información Pública; se habló personalmente con una de las asesoras del Comisionado Presidente del InfoDF y se reforzó con una carta respaldada por la coordinación de la Maestría, donde se explicaban los objetivos y alcances de la investigación, se mencionaba la importancia de realizar el cruce de los datos y se realizaba un compromiso (previo a la entrega de la información) por parte de la investigadora en el manejo confidencial de los datos solicitados. Esta última comunicación, que fue dirigida al Comisionado Presidente del Instituto, nunca fue respondida.

sistema desde las unidades territoriales (delegaciones); y por otra, de tendencias de las preguntas de las solicitudes dirigidas a los gobiernos delegacionales.

La combinación de las dos bases de datos hubiera permitido correlacionar los temas de las solicitudes de información pública con los datos sociodemográficos de los usuarios del sistema, y de esa manera realizar un perfil mucho más puntual de los intereses en la gestión delegacional de usuarios, de la ciudad en su conjunto y de cada una de las delegaciones. Debido a esta situación, se optó por realizar un análisis de las bases de datos, a través del establecimiento de coeficientes de especialización de cada uno de los atributos, con el fin de hacer comparables los resultados a nivel de las delegaciones de la Ciudad de México, y de poder hacer una sobreposición los datos obtenidos para realizar inferencias.

El coeficiente de especialización nos sirve para determinar, como su nombre lo indica, el grado de especialización de las delegaciones, teniendo en cuenta determinado atributo, en relación con el promedio del Distrito Federal. Se estima a partir de la siguiente fórmula:

$$CE_{ij} = \left( \frac{E_{ij}}{E_j} \right) / (E_i/E_n) ;$$

donde los subíndices  $i$  y  $j$  se refieren al atributo a analizar (en este caso se trata de la presentación de SIP a través de internet) y a la delegación considerada, respectivamente. El subíndice  $n$  indica que el atributo se está analizando en el ámbito de la ciudad (del DF).

Debido a que el coeficiente de especialización contrasta la relación delegacional y de la ciudad, se pueden presentar valores menores, iguales o mayores a la unidad. Cuando el valor de CE de una delegación es superior a la unidad en algún atributo, ésta se “especializa” en dicho atributo y el número por el cual supere a la unidad será el porcentaje de la especialización obtenida. Por otro lado, cuando el valor es menor que la unidad, el porcentaje de “no especialización” será el producto de restarle a la unidad el valor obtenido.

Debido a las limitaciones mencionadas, las conclusiones a las que se lleguen en la presente investigación serán deducciones con base en la sobreposición de los datos anunciada.

## **Capítulo 4. El ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de internet en las delegaciones del distrito federal**

### **El perfil sociodemográfico de los usuarios que presentan solicitudes de información pública a través del sistema InfomexDF**

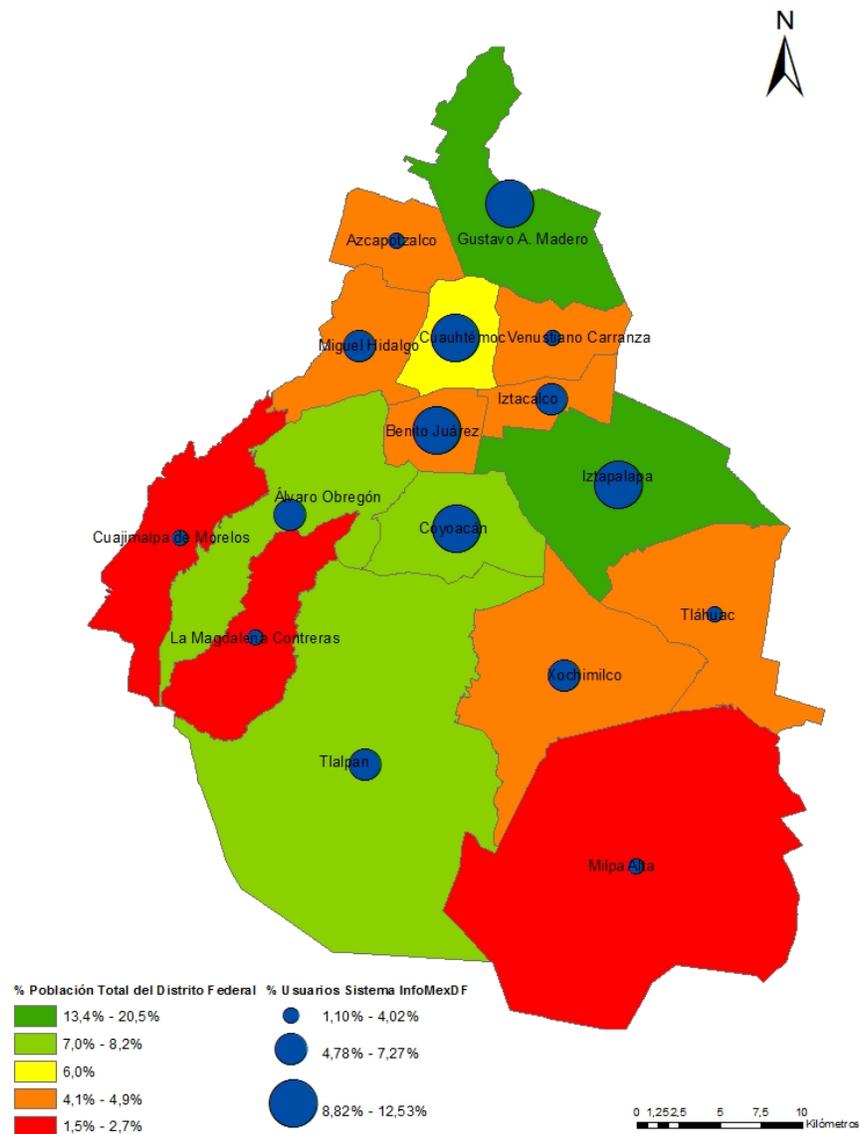
Caracterización de los usuarios a partir de los datos

#### *Población*

Tomando en cuenta los porcentajes de población total en el DF y los usuarios del Sistema InfomexDF, coinciden los bajos niveles de utilización del sistema en las delegaciones con bajos porcentajes de población de las delegaciones de Cuajimalpa, La Magdalena Contreras y Milpa Alta. De las delegaciones con mayor participación sólo dos tienen altos porcentajes de población (Iztapalapa y Gustavo Madero); mientras que la Benito Juárez, a pesar de encontrarse en los niveles medios bajos de porcentaje de población, tiene una alta proporción de usuarios en el sistema InfomexDF, así como también la delegación Cuauhtémoc que tiene porcentajes medios de población. Coincide que la delegación con mayor cantidad de usuarios, Iztapalapa, es la que mayor proporción de población tiene (20,51% del total del Distrito Federal).

Con respecto al total de usuarios registrados en el Sistema InfomexDF (4,556), se puede categorizar la utilización de esta herramienta electrónica en bajo (menos de 4%), medio (entre 4 y 8%) y alta participación (superiores a 8%). Las delegaciones con menor porcentaje de participación de usuarios en el InfomexDF de acuerdo al mapeo de los datos obtenidos son las delegaciones periféricas (Milpa Alta, Cuajimalpa, Magdalena Contreras, Tláhuac y Azcapotzalco); mientras por el otro lado, de las delegaciones con mayores porcentajes, tres corresponden a delegaciones centrales (Cuauhtémoc, Benito Juárez y Coyoacán) y las otras dos son delegaciones intermedias con alta población (Iztapalapa y Gustavo Madero).

Gráfico 12. Mapa porcentaje de población total del DF y Usuarios Infomex por Delegación para 2013

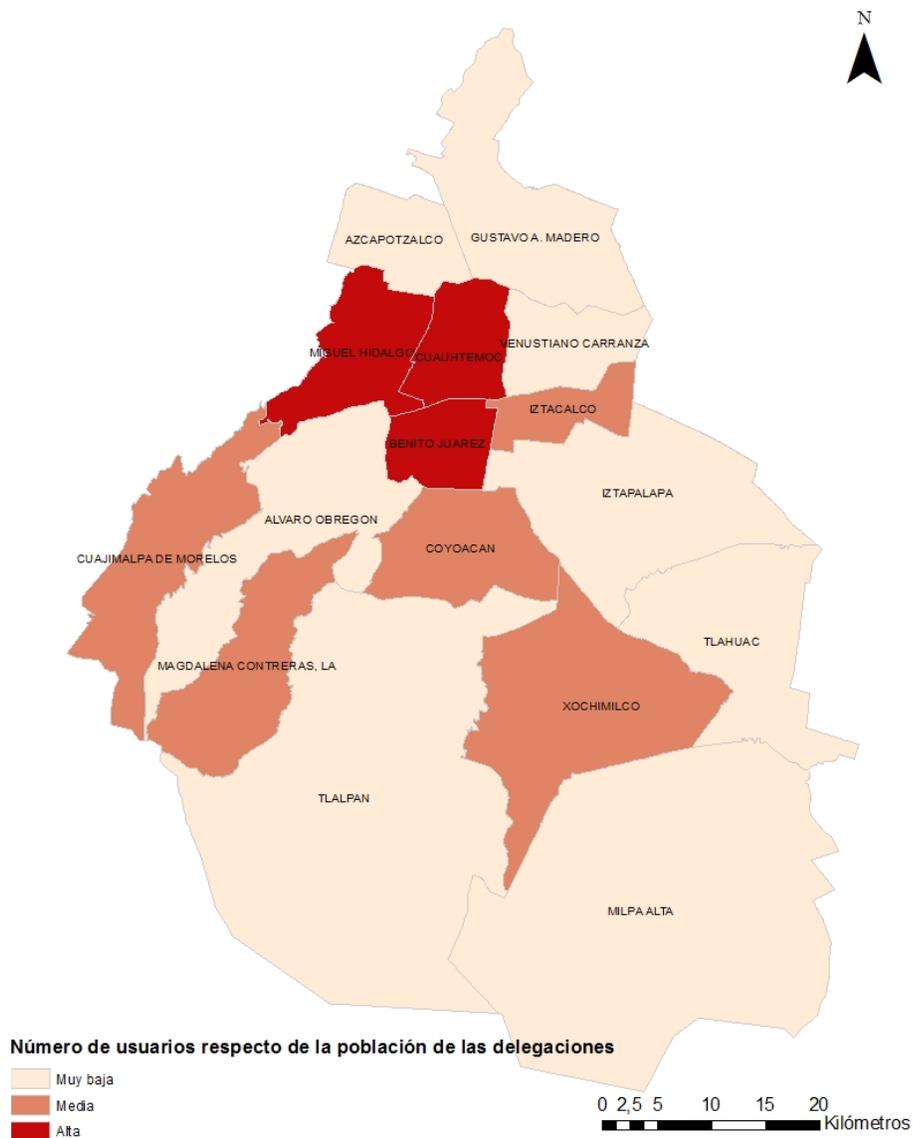


Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

Al relacionar la cantidad de usuarios del Sistema InfomexDF con la población de cada delegación (de 13 años o más), el panorama es un poco desalentador. De esta población menos de uno de cada cien de las demarcaciones capitalinas utiliza el sistema Infomex para ejercer su derecho de acceso a la información pública. Y las delegaciones con mayor número de usuarios respecto de su población son Benito Juárez, Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc, delegaciones centrales, las dos primeras caracterizadas por su alto nivel socioeconómico, equipamiento, infraestructura y, en general, por albergar el menor número de población en situación de pobreza del país (PNUD, 2013, pp. 52 - 53)

Por otra parte las delegaciones de Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Milpa Alta, Venustiano Carranza y Tláhuac, son las demarcaciones con menor participación de usuarios del sistema y con bajos y muy bajos niveles socioeconómicos (Damián, 2009). En general se puede entrever que las desigualdades socioeconómicas se expresan igualmente en la utilización de la herramienta electrónica para el ejercicio del derecho de acceso a la información.

**Gráfico 13. Índice de Usuarios del Sistema InfomexDF respecto de la población de 13 años y más de cada delegación**

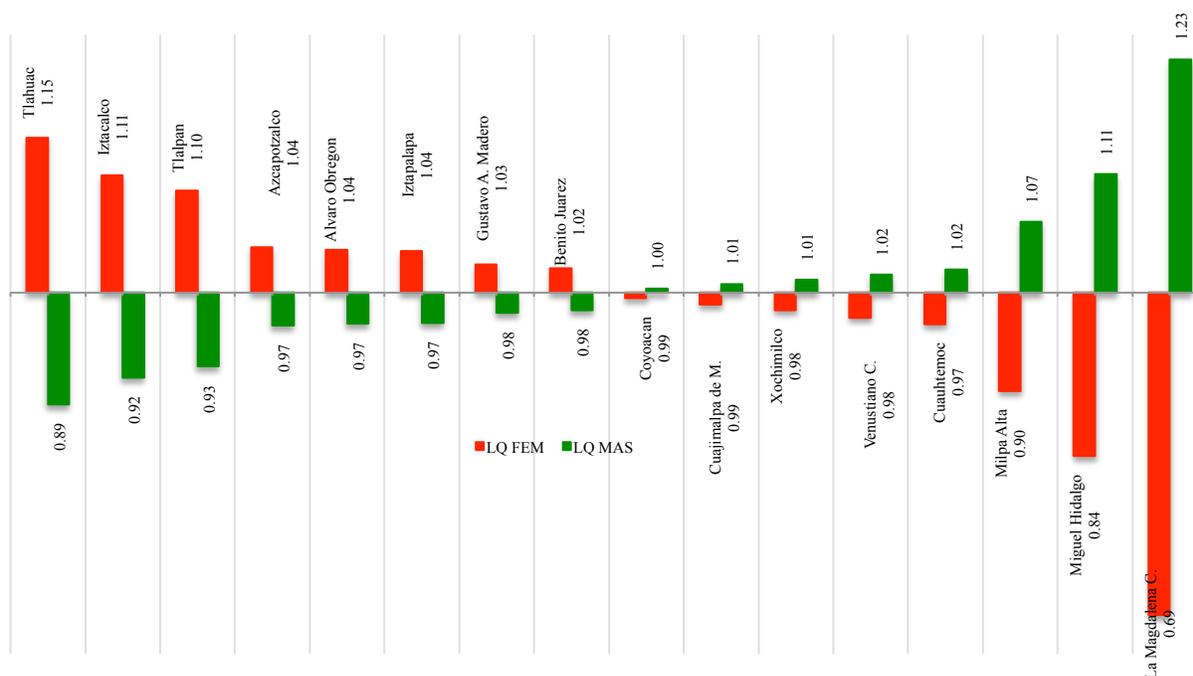


Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

## Género

En cuanto al género de los solicitantes, aun siendo mayoría las mujeres habitantes del Distrito Federal (52% del total de la población); en la utilización del Sistema InfomexDF puede apreciarse lo que la literatura denomina la brecha digital de género<sup>36</sup>, donde la mayoría de quienes utilizan las tecnologías de la información y, en este caso, el sistema de información, son los hombres (que representan 58% de los usuarios). Las delegaciones con proporción de usuarios mujeres superior a la media de la ciudad fueron Tláhuac (15%), Iztacalco (11%) y Tlalpan (10%); mientras que las delegaciones con mayor participación masculina son La Magdalena Contreras (23%), Miguel Hidalgo (11%) y Milpa Alta (7%), por encima del promedio del distrito.

Gráfico 14. Coeficiente de Especialización Usuarios InfomexDF por género



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

## Edad

La edad de la población de la Ciudad de México, para efectos de este análisis, se distribuyó en cuatro grupos que se consideraron para la revisión de los datos de los usuarios

<sup>36</sup> The so-called digital divide is actually several gaps in one. There is a technological divide, great gaps in infrastructure. There is a content divide. There is a gender divide, with women and girls enjoying less access to information technology than do men and boys. This can be true of rich and poor countries alike (Address by UN Secretary-General to The World Summit on the Information Society, Geneva, 10 december 2003). Disponible en <http://www.itu.int/wsis/geneva/coverage/statements/opening/annan.html>

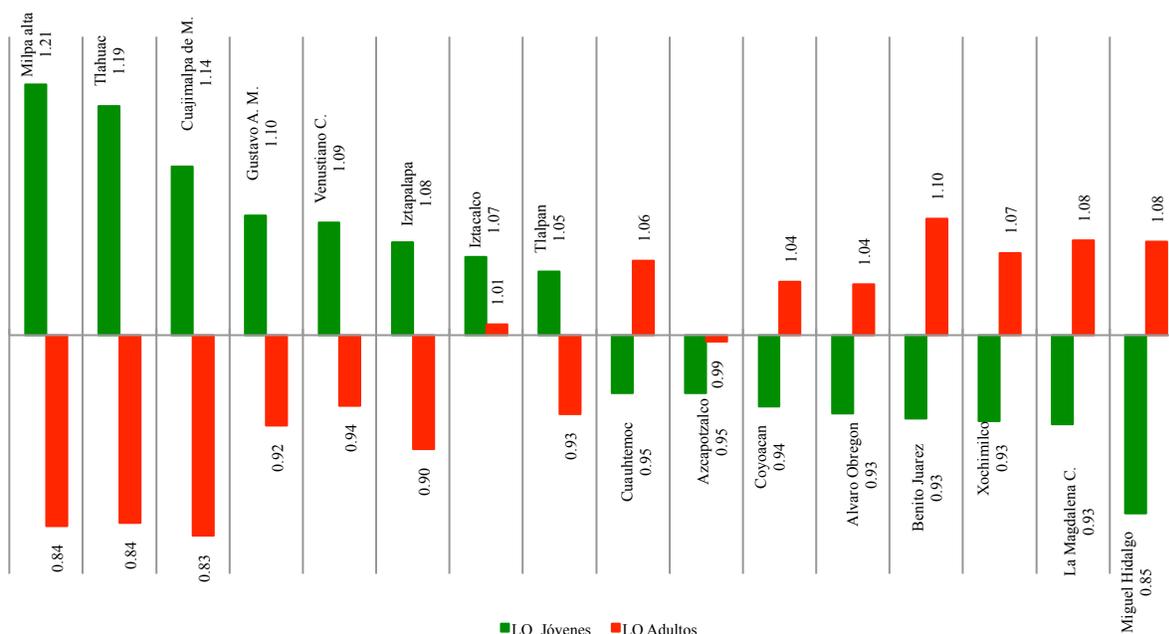
del sistema InfomexDF: adolescentes (entre los 13 – 17 años), jóvenes (18 – 35 años), adultos (36 – 64 años) y adultos mayores (65 años en adelante). En un comportamiento bastante similar, la gran mayoría de los grupos de población y de usuarios del sistema se concentran en los rangos de edad de jóvenes y adultos (de los 18 a los 64 años de edad); representando en el caso de la participación de los usuarios en el InfomexDF 96% del total.

La participación de los adolescentes como usuarios del sistema es muy baja, no representa más del 1% del total, y en las delegaciones donde tiene mayor peso es en Milpa Alta y Cuajimalpa de Morelos (2%). En el caso de los jóvenes, son las delegaciones Milpa Alta, Tláhuac y Cuajimalpa las que tienen mayor proporción de usuarios entre los 18 y 35 años (mayor a 55%). Los usuarios adultos tienen mayor proporción en las delegaciones de Benito Juárez, La Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Xochimilco y Cuauhtémoc (mayor a 51%). En el caso de los adultos mayores, los más altos porcentajes de participación se localizan en las delegaciones Miguel Hidalgo, Azcapotzalco, Álvaro Obregón, Tlalpan y Coyoacán (mayor a 5%). En la delegación Milpa Alta no se registraron usuarios de la tercera edad, y en Iztacalco representan solamente 1% del total.

Como se había referido con anterioridad, los grupos de edad con mayor incidencia en la proporción de usuarios del InfomexDF son los jóvenes (entre 18 y 35 años que representa en promedio al 48% de los usuarios) y los adultos (entre 36 y 64 años, con una participación del 48% de los usuarios registrados). Los usuarios jóvenes representan un mayor porcentaje entre los usuarios de las delegaciones de Milpa Alta (58%), Tláhuac (57%) y Cuajimalpa de Morelos (55%). Para la delegación Miguel Hidalgo representan solo el 41% de los usuarios del sistema InfomexDF. La participación de los usuarios jóvenes oscila entre el 41% y el 58%, con una desviación estándar de 5 puntos. Por otro lado, la participación de los adultos tiene una distribución espejo con la de jóvenes, pero un poco más estable. Es así que en las delegaciones con mayor proporción de población de adultos son las delegaciones de Benito Juárez (52%), La Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Xochimilco y Cuauhtémoc (51%); mientras que para las delegaciones de Milpa Alta, Tláhuac y Cuajimalpa los adultos representan menos del 40% de los usuarios registrados.

Lo anterior nos permite inferir que en las delegaciones con menor porcentaje de usuarios registrados en el Sistema es más importante la participación de los jóvenes (y también de los adolescentes como en el caso de Cuajimalpa y Milpa Alta), que de los adultos.

**Gráfico 15. Coeficiente de especialización usuarios InfomexDF Jóvenes y Adultos**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

La mayor proporción de usuarios jóvenes está concentrada en Milpa Alta (21%), Tláhuac (19%), Cuajimalpa (14%) y Gustavo Madero (10% por encima de la media del DF). Por otra parte, las delegaciones con mayor proporción de adultos son Benito Juárez (10% superior a la media), Magdalena Contreras y Miguel Hidalgo (8% respectivamente) y Xochimilco (7%).

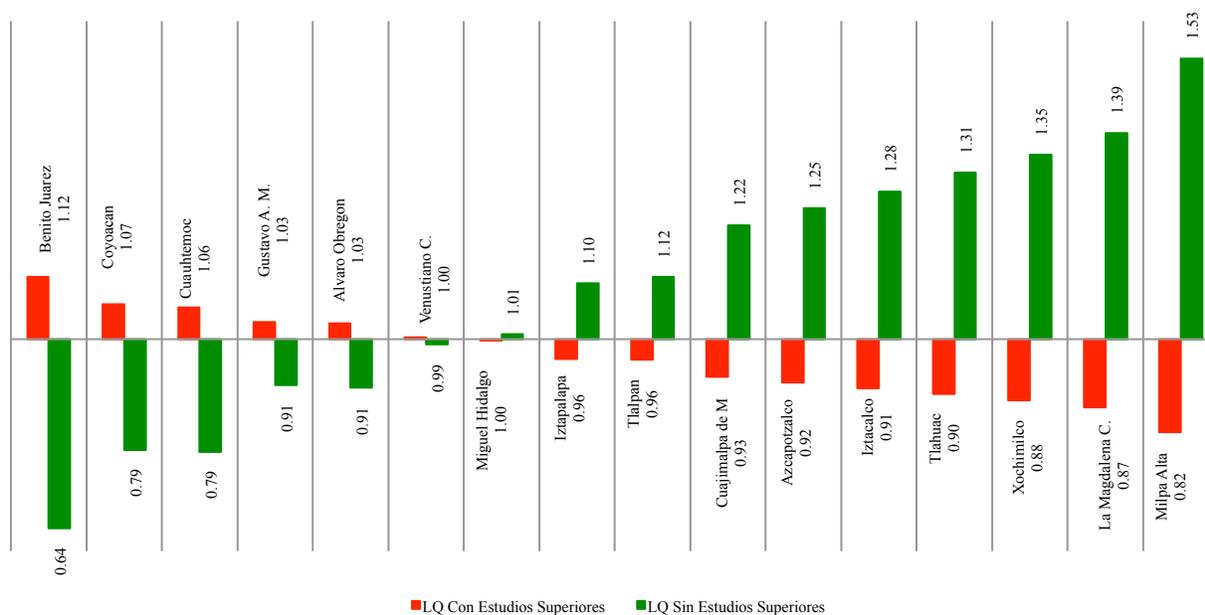
### *Escolaridad*

En la Ciudad de México, es decir, el Distrito Federal (tomando cifras del INEGI), sólo 28% de la población total (censada) reporta tener educación superior (Licenciatura y Postgrado), dejando un 72% de la población en los niveles básicos de escolaridad, siendo las delegaciones de Benito Juárez (58%), Miguel Hidalgo (42%) y Coyoacán (39%), las de mayores porcentajes de nivel educativo superior (delegaciones centrales). Por su parte Milpa Alta (14%), Tláhuac (17%) e Iztapalapa (18%), son las delegaciones con menores porcentajes de educación superior en la ciudad. Este panorama se ve reflejado en la

utilización del sistema de información InfomexDF, que refleja, al igual que con el género, una profunda brecha digital en términos de escolaridad, puesto que en promedio el 75% del total de los usuarios registrados reporta niveles superiores de educación.

De los usuarios del sistema InfomexDF, Benito Juárez (84%), Coyoacán y Cuauhtémoc (80% en ambos casos), Gustavo Madero (78%), Álvaro Obregón (77%), Venustiano Carranza y Miguel Hidalgo (75% cada una), son las delegaciones con los más altos niveles de educación superior registrados por los usuarios (superan el promedio regional). Por otro lado, las delegaciones con mayor proporción de usuarios sin educación superior son Milpa Alta (38%), La Magdalena Contreras (35%), Tláhuac y Xochimilco (con 33% cada una). Esto nos da una idea de la importancia de la educación superior en el acceso a este tipo de herramientas electrónicas y de los altísimos niveles de escolaridad de los usuarios de todas las delegaciones.

**Gráfico 16. Coeficiente de especialización de Usuarios InfomexDF según Escolaridad**



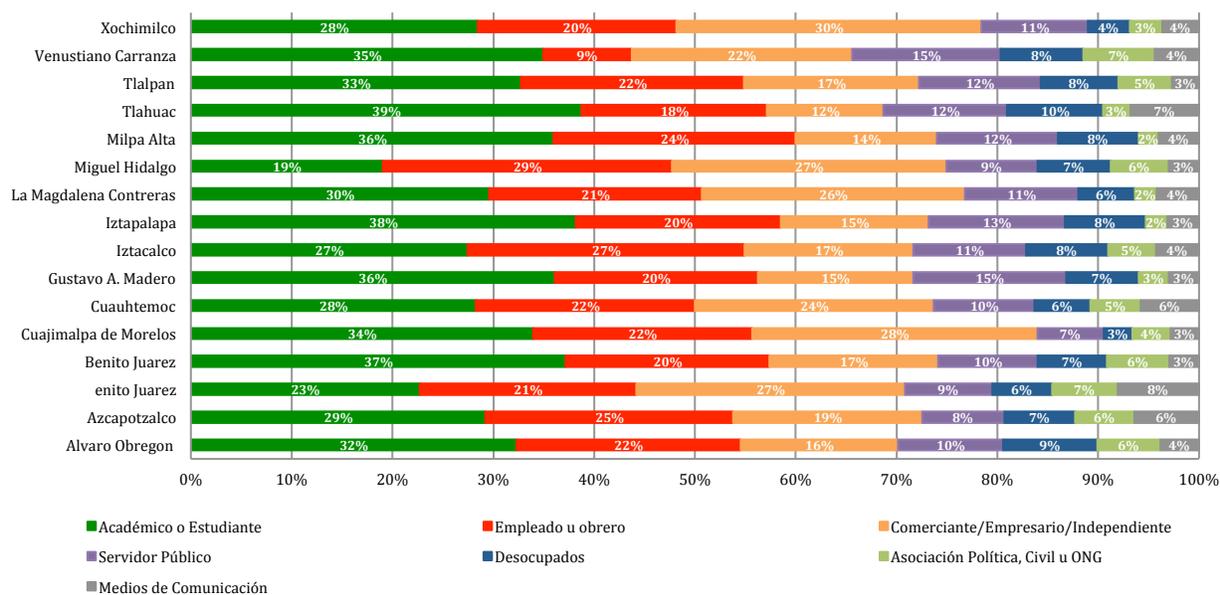
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

### Ocupación

Como ya se había referido anteriormente, para el Distrito Federal en conjunto, el 84% de los usuarios del sistema Infomex DF se encuentran distribuidos en cuatro ocupaciones principales: Académico o Estudiante (31%), Empleados u Obreros (22%); Comerciante, Empresario o Independiente (20%) y Servidores Públicos (11%).

Las delegaciones de Tláhuac (25%) e Iztapalapa (23%) son quienes concentran mayor proporción de usuarios académicos y estudiantes por encima de la media; la Miguel Hidalgo (34%) e Iztacalco (28%) a los usuarios empleados u obreros; Xochimilco (49%) y Cuajimalpa (40%) a los comerciantes e independientes; la Gustavo Madero (37%) y Venustiano Carranza (33%) a los solicitantes que reportaron ser servidores públicos; las delegaciones de Venustiano Carranza (52%), Benito Juárez (39%), Álvaro Obregón (34% y Coyoacán (32%) a los usuarios de las asociaciones civiles, políticas y no gubernamentales; la Benito Juárez (85%), Tláhuac (56% y Cuauhtémoc (32%) a los empleados de medios de comunicación. Por último, Tláhuac (36%) y Álvaro Obregón, tienen la mayor proporción de usuarios desocupados con respecto a la media del DF.

**Gráfico 17. Usuarios InfomexDF por ocupaciones registradas**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Usuarios InfomexDF

Por las oportunidades que representa la obtención de información relacionada con la transparencia y la gestión de las instituciones, sorprende que los usuarios que reportaron ocuparse en medios de comunicación son el porcentaje más bajo (4%) con respecto al total de usuarios registrados. De igual manera pudo observarse que a pesar de la potencialidad del ejercicio del derecho de acceso a la información como paso previo para el ejercicio de otros derechos civiles, políticos y sociales, los usuarios de las asociaciones civiles, políticas y no gubernamentales representan solamente 5% de los usuarios del sistema; con lo cual

podríamos no perder de vista que se trata de un derecho tanto de ejercicio como de provecho individual. Así mismo se observa una importante participación de usuarios desocupados, contrario con algunas aseveraciones teóricas.

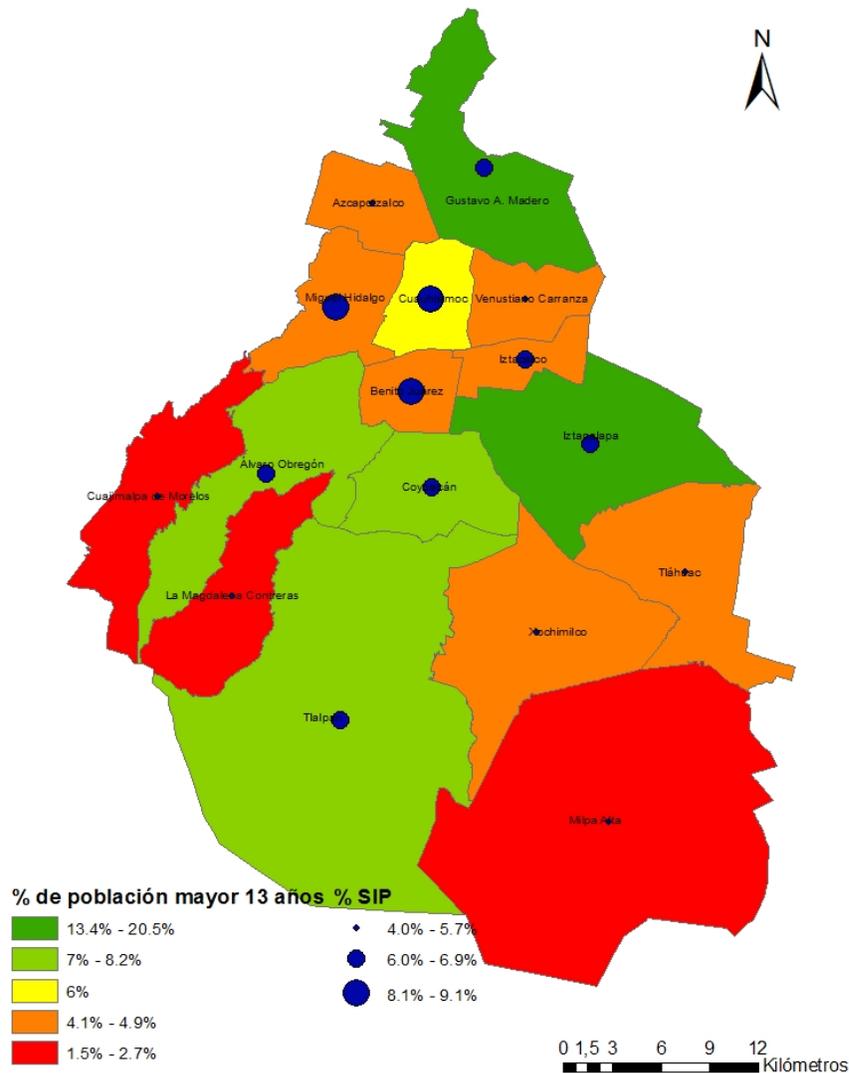
### **Los intereses en la gestión delegacional expresados en las SIP tramitados por el sistema InfomexDF**

Las solicitudes de información pública y las delegaciones del Distrito Federal

Con datos absolutos, se puede observar que son las tres delegaciones centrales las que concentran el mayor número de solicitudes de información pública (Benito Juárez, Cuauhtémoc y Miguel Hidalgo), con participación entre el 8.1 y el 9.1% del total de las SIP presentadas a través del Sistema InfomexDF con niveles medios bajos y medios de población de las delegaciones. Por otro lado, tenemos las delegaciones periféricas con niveles bajos y medio bajos de población, y una participación menor al 5.7% en el total de solicitudes presentadas por vía electrónica a los órganos político administrativos de la ciudad.

Con respecto al número de solicitudes de información pública tramitadas a través del Sistema InfomexDF en las diferentes delegaciones, se calculó un índice de SIP, teniendo en cuenta la cantidad de población mayor de 13 años en cada delegación (como se hizo para calcular el índice de usuarios). Si se cruzan los datos de población de las delegaciones (mayor de 13 años o usuarios latentes o potenciales), con las solicitudes de información pública efectivamente allegadas a los órganos político administrativos, el panorama de participación en el sistema electrónico InfomexDF muestra una perspectiva diferente al de los usuarios ya analizado en la primera parte de esta sección.

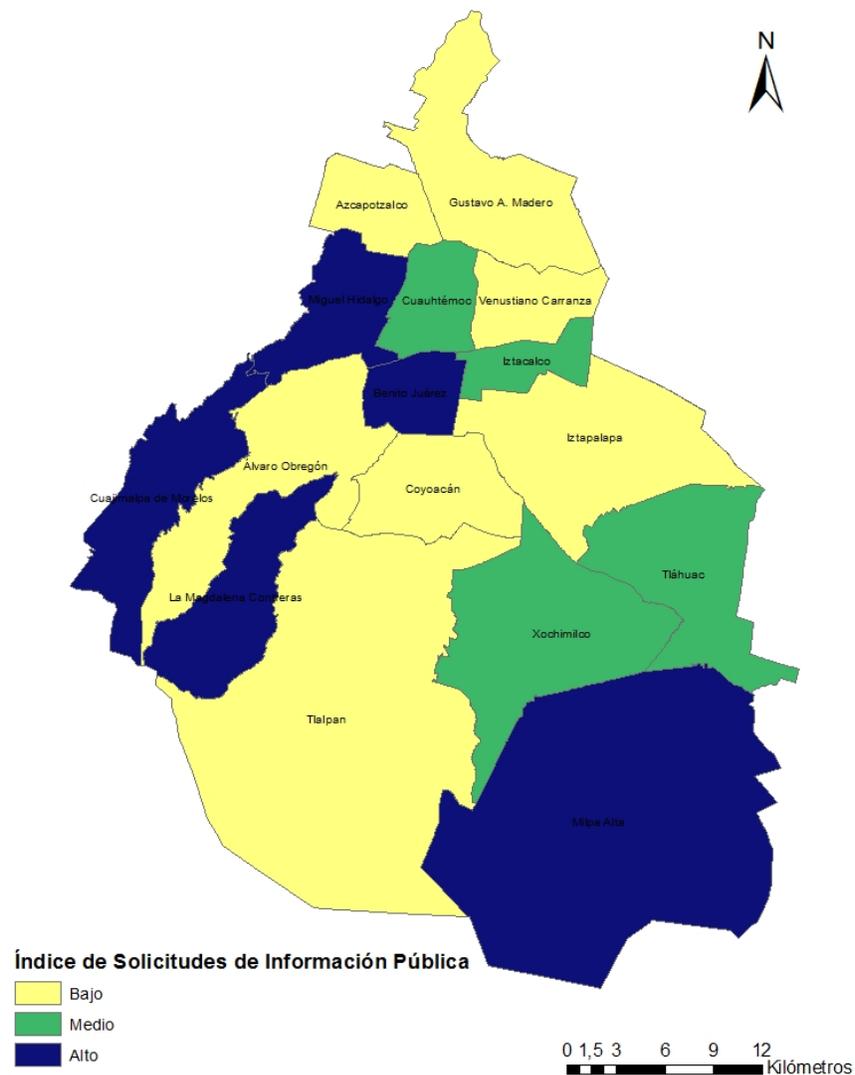
**Gráfico 18. Porcentaje de población mayor de 13 años del DF y Solicitudes de Información Pública cursadas a través del Sistema Infomex por delegación para 2013**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos InfomexDF e INEGI (2013)

Las delegaciones de Milpa Alta, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo y Benito Juárez, las que mayor índice de solicitudes de información pública presentaron respecto a sus poblaciones. Las tres primeras debido a sus bajos niveles de población (y sus bajos niveles de solicitudes); seguidas de la Miguel Hidalgo y Benito Juárez (con niveles medio bajos de población pero con altos porcentajes de presentación de solicitudes en el sistema).

**Gráfico 19. Índice de Solicitudes de Información Pública relativas a la población de las delegaciones**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos InfomexDF e INEGI (2013)

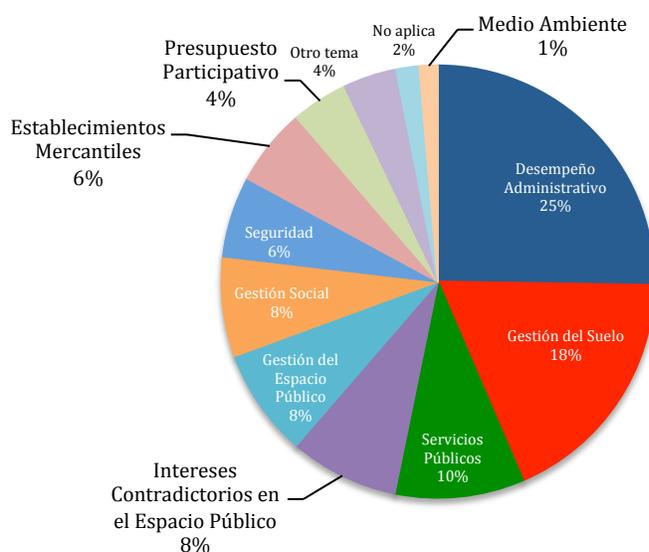
Igual que en el caso del índice de usuarios, son las delegaciones de mayor población Iztapalapa y Gustavo A. Madero las que tienen una participación muy baja en la utilización del medio electrónico InfomexDF para la presentación de solicitudes de información pública. Caso contrario a lo que sucede con Milpa Alta, que a pesar de ser una delegación con poca población y niveles bajos de usuarios, en el índice de solicitudes de información

pública toma la primera posición<sup>37</sup>, delante de delegaciones centrales como Miguel Hidalgo y Benito Juárez.

### Los temas de las solicitudes de información

A partir de la reclasificación realizada a la base de datos, se incluyeron doce categorías para el análisis de las solicitudes de información allegadas a las delegaciones políticas a través del Sistema InfomexDF<sup>38</sup>. De estas 12 categorías, se excluirá una (la de No Aplica), correspondiente a las solicitudes cuyo contenido no pudo ser revisado en razón a que aducían a documentos adjuntos a la solicitud que no fueron puestos a disposición de la presente investigación.

**Gráfico 20. Distribución general de los temas de las SIP en la ciudad**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Temas InfomexDF

En general, los temas de las solicitudes de información pública cursadas a través del Sistema InfomexDF se concentran cerca de la mitad en dos grupos, los relacionados con desempeño administrativo y con gestión del suelo; seguida por temas relacionados con

<sup>37</sup> Debido a que la relación entre el número de solicitudes de información y población mayor a 13 años de la delegación es más alta que las demás demarcaciones.

<sup>38</sup> Para ver el perfil de cada delegación de acuerdo con los temas de interés en la gestión expresados en las solicitudes de información se podrá consultar el Anexo 2, que se encuentra ordenado de acuerdo a los datos obtenidos mediante el cálculo del índice de solicitudes de información relatado en el apartado inmediatamente anterior.

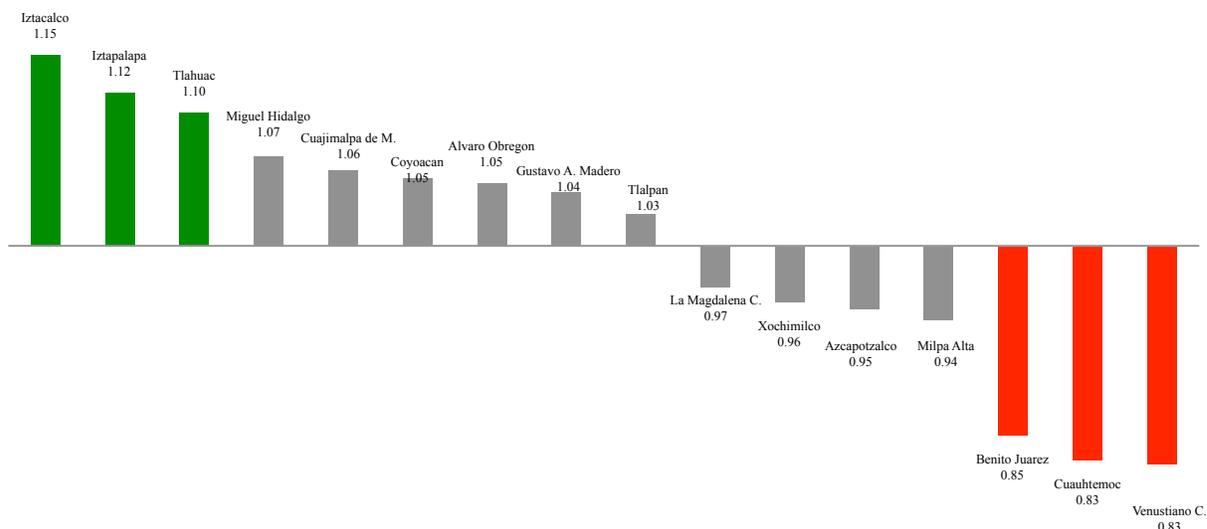
servicios públicos, gestión social, gestión del espacio público e intereses contradictorios en éste. Temas como la seguridad, la gestión de establecimientos mercantiles, presupuesto participativo o gestión vecinal, medio ambiente y otros temas tienen porcentajes menores al 7% dentro de la composición total. Se decidió que para ponderar el peso de cada una de estas categorías a nivel delegacional se calcularían los coeficientes de especialización de cada tema, con el fin de tener una caracterización relativa de las delegaciones con respecto a los intereses de los usuarios en la gestión local (ver Anexo 2).

### *Desempeño administrativo*

En la distribución general se puede apreciar que 32% de las solicitudes de información pública se refieren a cuestiones de tipo administrativo, entre las cuales se pregunta sobre las funciones, el horario, los requisitos para desempeñar cargos en la delegación, los salarios de los servidores públicos, asignaciones presupuestales para viáticos y gastos de viaje; asignaciones presupuestales en general; temas contables (informes, estados financieros, dictámenes de cuenta pública, etc.); autoridades encargadas de diferentes trámites, directorio telefónico delegacional, entre otros. Esto llama la atención, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la normatividad vigente, esta información debe estar dispuesta de oficio en las páginas web de las instituciones públicas (Artículo 28 de la LTAIPDF).

Esto puede significar que la información de oficio no se encuentra disponible de manera fácil, intuitiva y actualizada para la consulta de la población en general; o, por otro lado, que faltan mecanismos de difusión de los contenidos de las páginas web delegacionales hacia los ciudadanos. Lo anterior porque de acuerdo a los resultados de la calificación obtenida por las delegaciones en la Evaluación de la Información Pública de Oficio que deben dar a conocer los Entes Obligados en sus portales de internet para el año 2013 (Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 2014, p. 171), se obtuvo un índice de cumplimiento promedio de 83.5 sobre 100 puntos posibles, por lo cual se presume que si bien la información se encuentra hay problemas de acceso de los ciudadanos a ella.

**Gráfico 21. Coeficiente de Especialización del Desempeño Administrativo**

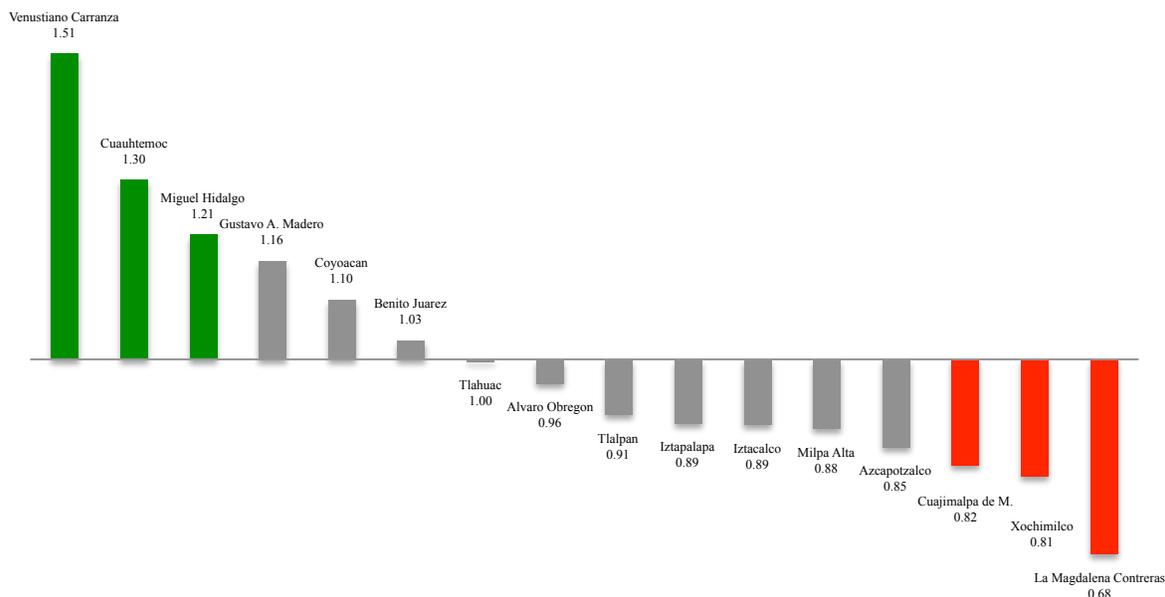


Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las delegaciones con más altos porcentajes de solicitudes (por encima de la media distrital) sobre este tema son Iztacalco (15%), Iztapalapa (12%) y Tláhuac (10%) que en la citada evaluación obtuvieron puntajes de 91.6, 100.0, y 83.9 respectivamente, coincidentalmente ubicadas al extremo oriente o suroriente de la ciudad. Del otro lado, las delegaciones de Venustiano Carranza, Cuauhtémoc y Benito Juárez, fueron las que presentaron porcentajes más bajos de SIP respecto a su desempeño administrativo (menores al 25% del promedio del DF), siendo las dos últimas delegaciones centrales.

### *Gestión del suelo*

En segundo lugar dentro del promedio general se encuentran las preguntas sobre gestión del suelo (16%), donde se han reunido las solicitudes que hacen referencia a usos del suelo permitidos: construcciones, demoliciones, clausuras, manifiestos de construcción, subdivisión de predios, alineamiento y número oficial, asentamientos irregulares, planes de desarrollo urbano, denuncias y quejas sobre obras irregulares, entre otros.

**Gráfico 22. Coeficiente de Especialización Gestión del Suelo**

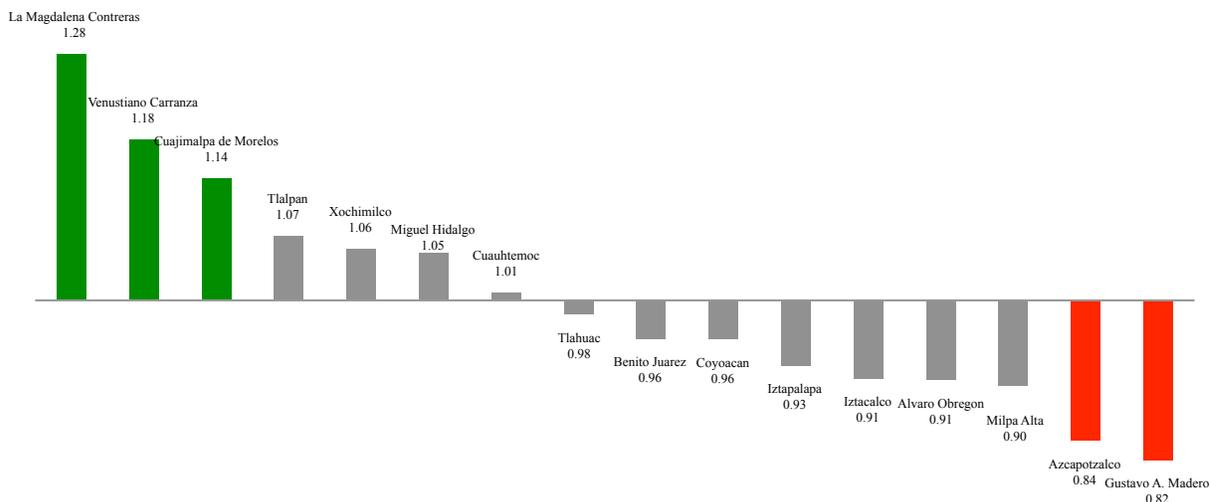
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las delegaciones de Venustiano Carranza (50,8%), Cuauhtémoc (30%), Miguel Hidalgo (21%) y Gustavo A. Madero (16%), tiene los porcentajes de solicitudes mayores (por encima de la media del DF), y se encuentran ubicadas al centro y norte de la ciudad. Por otra parte, La Magdalena Contreras, Xochimilco, Cuajimalpa de Morelos y Azcapotzalco son las de menor participación en este rubro con 25% debajo de la media.

### *Servicios Públicos*

En tercer lugar se encuentran las solicitudes de información acerca de servicios públicos (con 9%, poco menos de una de cada diez SIP), que incluye: alumbrado público, agua potable, alcantarillado, drenaje, limpia, basura, residuos sólidos, poda, transporte público, panteones, manejo del presupuesto de este rubro competencia de las delegaciones de acuerdo con el Reglamento Interno de la Administración Pública del Distrito Federal.

**Gráfico 23. Coeficiente de Especialización Servicios Públicos**

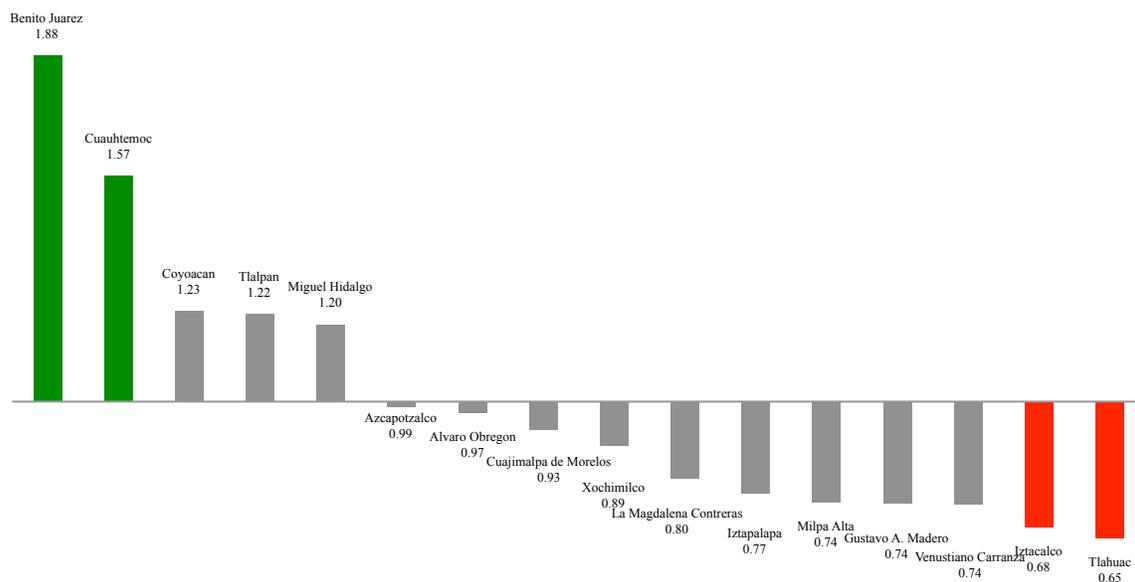


Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las delegaciones con porcentajes superiores al promedio del DF fueron La Magdalena Contreras (28%), Venustiano Carranza (18%) y Cuajimalpa de Morelos (13,8%); las dos últimas ubicadas en el extremo poniente del Distrito Federal. En el extremo contrario se encontró a Gustavo A. Madero y Azcapotzalco, ubicadas al norte de la ciudad, con porcentajes mejores al 26% por debajo de la media.

### *Gestión Social*

En cuarto lugar, se encuentran las preguntas sobre gestión social a nivel delegacional (8%), referidas a discapacitados, niños, jóvenes, comunidad LGBTTTI, educación, indígenas, economía solidaria, apoyo a iniciativas ciudadanas, salud pública, funcionamiento de escuelas, centros culturales y deportivos, entre otros.

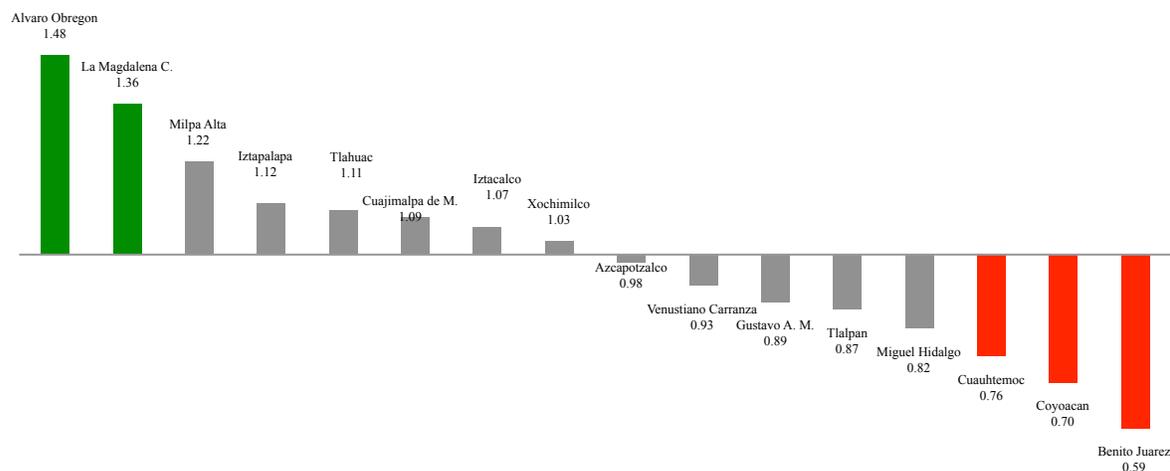
**Gráfico 24. Coeficiente de Especialización Gestión Social**

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Sorpresivamente, fueron las delegaciones centrales, del sur, y de mayor nivel socioeconómico (en general) las que obtuvieron porcentajes de participación por encima de la media distrital. Estas fueron Benito Juárez (87.7%), Cuauhtémoc (57%), Coyoacán (23%), Tlalpan (22%) y Miguel Hidalgo (29,6%). Las demás delegaciones obtuvieron resultados por debajo del promedio, siendo Tláhuac, Iztacalco, Venustiano Carranza, Gustavo A. Madero, Milpa Alta, Iztapalapa y La Magdalena Contreras las que obtuvieron porcentajes más bajos (20% por debajo).

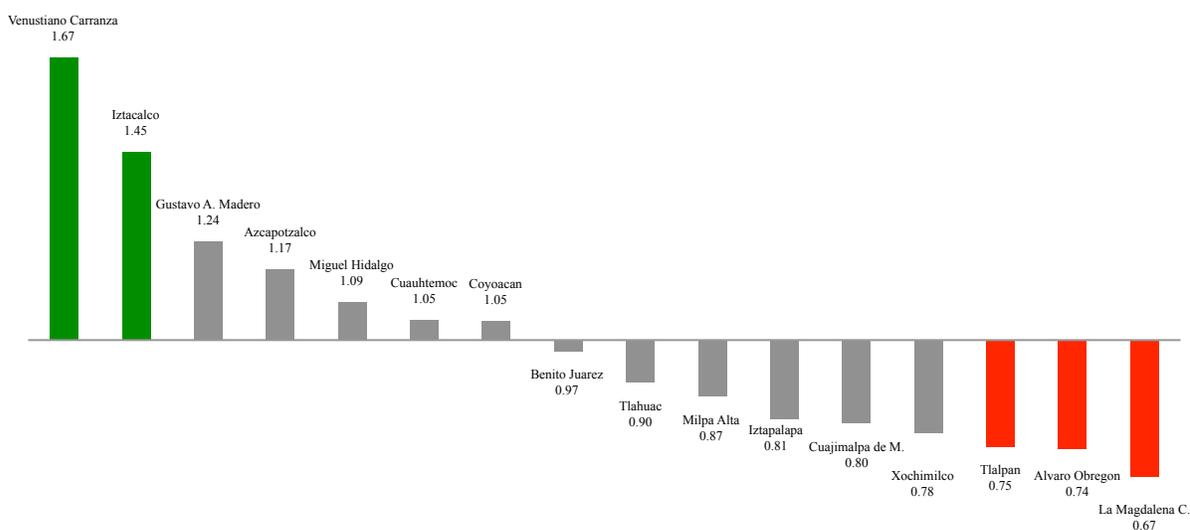
### *Espacio Público*

En el quinto lugar se encuentran dos categorías de espacio público: la correspondiente a la gestión del espacio público (7%), donde se incluyen las SIP referidas a mantenimiento, gestión, permisos y actividades desarrolladas en parques, vías, albercas; construcción y mantenimiento de obras públicas, entre otras; y la de intereses contradictorios en el espacio público (7%), donde se incluyeron las demandas ciudadanas sobre la gestión de permisos, denuncias sobre ocupación de vías públicas por vendedores ambulantes y vehículos, parquímetros, anuncios espectaculares, entre otros.

**Gráfico 25. Coeficiente de Especialización Gestión del Espacio Público**

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

En la categoría correspondiente a gestión del espacio público, las delegaciones de Álvaro Obregón, La Magdalena Contreras, Milpa Alta, Iztapalapa y Tláhuac fueron las que tuvieron porcentajes superiores al 10% por encima del promedio de la ciudad. Por otra parte, las delegaciones del centro-poniente de Benito Juárez, Coyoacán, Cuauhtémoc y Miguel Hidalgo obtuvieron porcentajes mayores al 28% por debajo del promedio distrital.

**Gráfico 26. Coeficiente de Especialización Intereses Contradictorios en el Espacio Público**

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

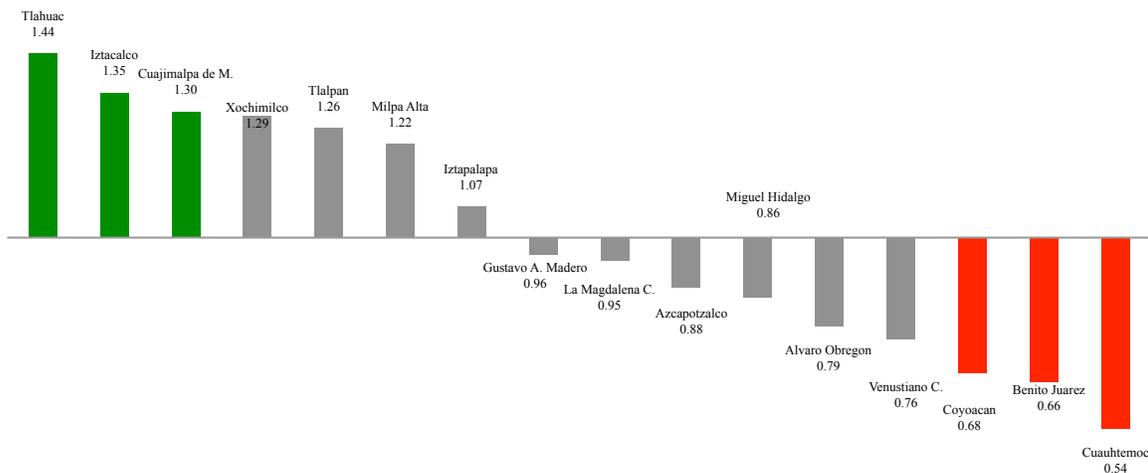
Con respecto a la categoría de intereses contradictorios en el espacio público, las delegaciones ubicadas al norte de la ciudad de Venustiano Carranza, Iztacalco, Gustavo A. Madero y Azcapotzalco tuvieron altos porcentajes de solicitudes de información en esta categoría (16% encima de la media). En el otro extremo encontramos las delegaciones ubicadas al sur del Distrito Federal con bajos porcentajes de solicitudes respecto a este tema, como La Magdalena Contreras, Álvaro Obregón, Tlalpan, Xochimilco, Cuajimalpa de Morelos e Iztapalapa (con porcentajes superiores al 29% por debajo de la media del DF).

Las siguientes categorías representan cada una menos del 5% del total general de las solicitudes de información pública, y representan las temáticas de seguridad y protección civil de la delegación; permisos de funcionamiento de establecimientos mercantiles; gestión del gestión vecinal de la delegación; temas varios y medio ambiente.

### *Seguridad*

Dentro de esta categoría, que incluye temas como inseguridad en general, seguridad vial, violencia, delitos, riñas, administración del presupuesto en materia de seguridad en la delegación y protección civil, se puede apreciar que las delegaciones con mayor demanda de solicitudes son Tláhuac, Iztacalco, Cuajimalpa de Morelos, Xochimilco y Tlalpan, con porcentajes superiores al 26% de la media de la ciudad, que se encuentran ubicadas en su mayoría al sur y poniente del Distrito Federal (a excepción de Iztacalco).

Gráfico 27. Coeficiente de Especialización Seguridad



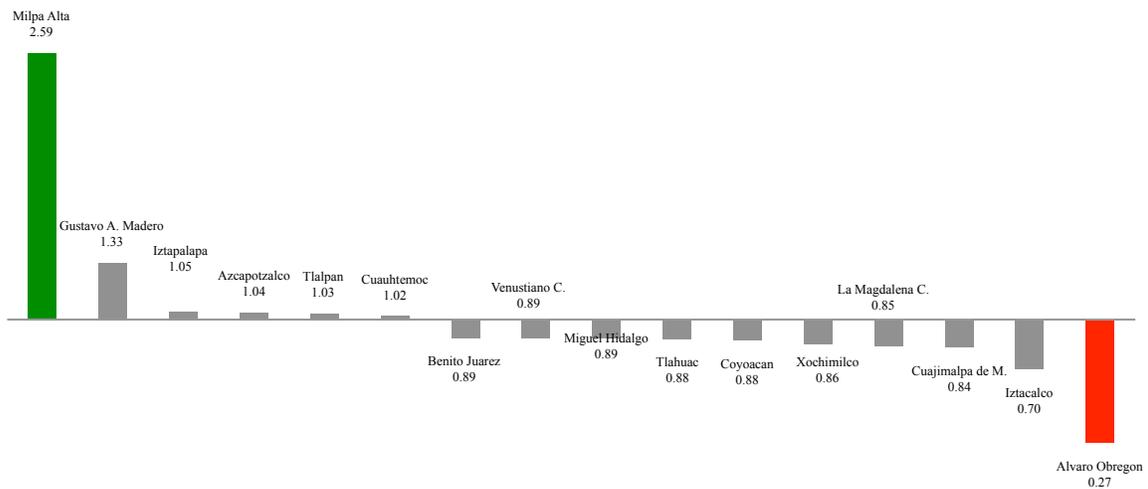
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Por otro lado, las delegaciones donde menos se pregunta sobre la categoría son Cuauhtémoc, Benito Juárez, Coyoacán (delegaciones centrales); Venustiano Carranza y Álvaro Obregón (con más de 32% por debajo del promedio).

#### *Establecimientos Mercantiles*

En esta categoría se tomaron en cuenta aspectos como los de gestión de permisos, licencias, trámites y verificación administrativa de establecimientos mercantiles en la demarcación. La delegación Milpa Alta fue la de mayor porcentaje en la presentación de solicitudes a este respecto, superando la media distrital en más de una vez y media (158%), seguida solamente por la Gustavo Madero con 33% (extremos sur y norte de la ciudad).

**Gráfico 28. Coeficiente de Especialización Establecimientos Mercantiles**



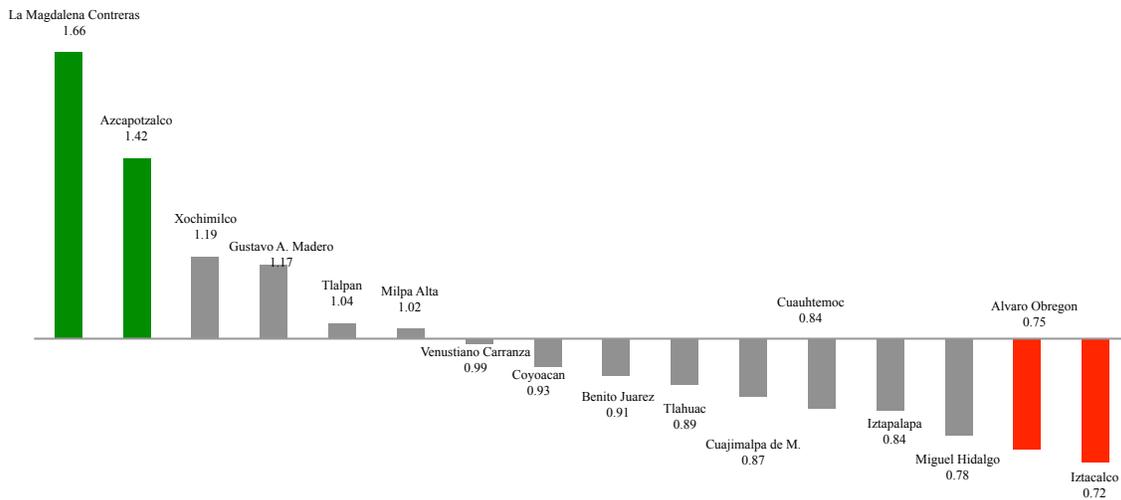
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Por su parte las delegaciones de Álvaro Obregón, Iztacalco, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras y Xochimilco cuentan con porcentajes de mas de 25% por debajo del promedio.

### *Gestión vecinal*

Dentro de esta categoría se incluyó solicitudes dirigidas a preguntar acerca de la conformación de los comités vecinales, el manejo y distribución del mismo, las funciones de los comités y la ejecución de obras con cargo al mencionado rubro.

**Gráfico 29. Coeficiente de Especialización Gestión Vecinal**



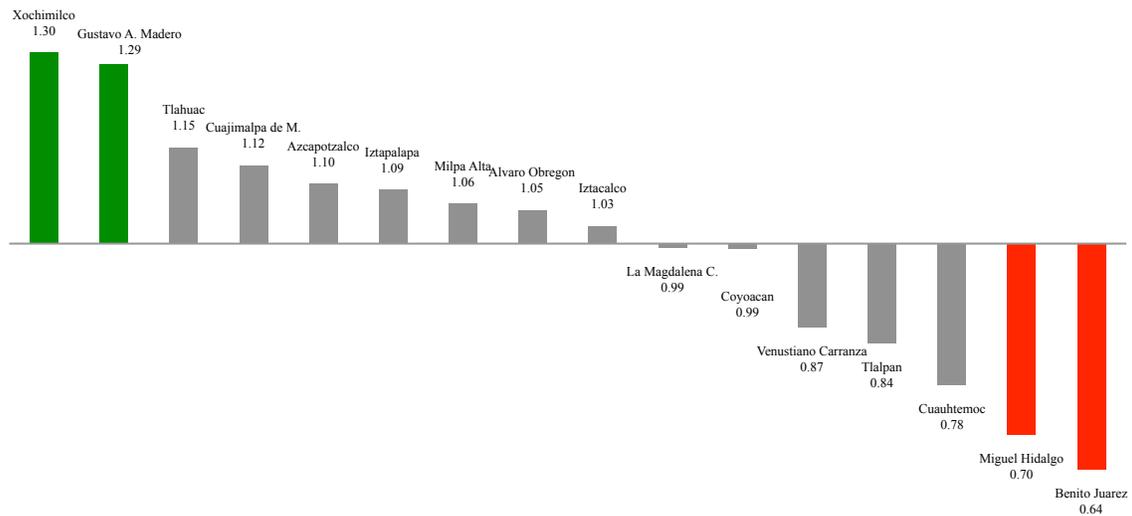
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Aunque a nivel general fue una categoría que representó un porcentaje bajo, resalta que las delegaciones La Magdalena Contreras, Azcapotzalco, Xochimilco y Gustavo Madero tuvieron porcentajes superiores al 16% arriba de la media del DF; mientras que las delegaciones de Iztacalco, Álvaro Obregón, Miguel Hidalgo, Iztapalapa, Cuauhtémoc y Cuajimalpa de Morelos tuvieron muy baja participación al tener porcentajes 25% por debajo del promedio.

### *Otros Temas*

Se incluyeron dentro de esta categoría los temas referidos a otras gestiones distintas a las ya tratadas que son también competencia de la delegación, como campañas de cuidado, prevención del maltrato, y esterilización de animales domésticos; información general de la demarcación como número de habitantes, matrimonios, adultos mayores; trámites de licencias de conducción, placas para automóviles y motocicletas; celebración de acontecimientos históricos, artísticos y sociales, etcétera.

**Gráfico 30. Coeficiente de Especialización Otros Temas**



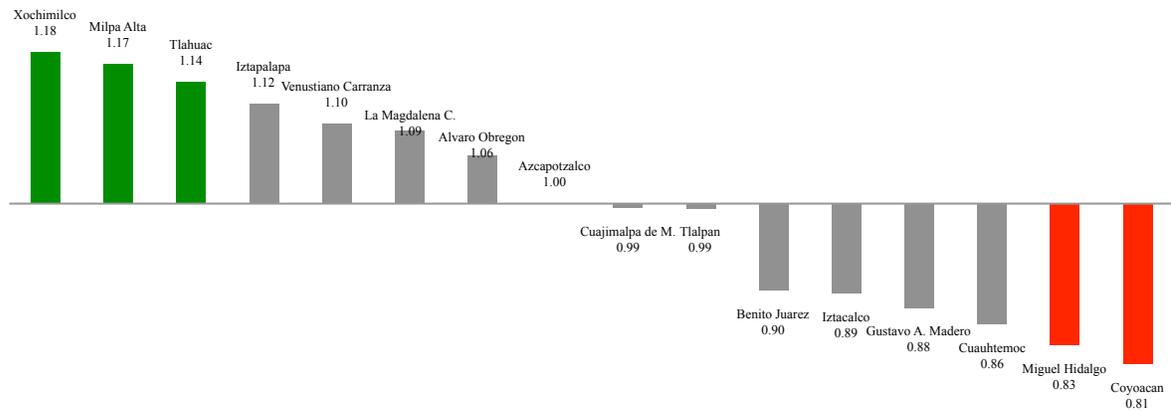
Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las delegaciones Xochimilco, Gustavo Madero y Tláhuac tuvieron porcentajes superiores al 15% por encima de la media de la ciudad; mientras que las delegaciones Benito Juárez, Miguel Hidalgo, Cuauhtémoc y Tlalpan fueron las que presentaron menor número de solicitudes respecto al tema con 26% por debajo del promedio del DF.

### *Medio Ambiente*

Por último, se clasificó la categoría de medio ambiente, donde se incluyeron temas como permisos y/o denuncias sobre tala de árboles, contaminación por ruido, preguntas sobre programas de reciclaje, asignación de recursos para la protección del medio ambiente delegacional, restauración del equilibrio ecológico, reforestación, manejo de áreas de valor ambiental, contaminación ambiental, entre otras.

**Gráfico 31. Coeficiente de Especialización Medio Ambiente**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las demarcaciones con altos porcentajes de solicitudes sobre este punto fueron Xochimilco, Milpa Alta y Tláhuac, con 14% por encima del promedio de la ciudad. Por su parte las delegaciones de Coyoacán, Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc tuvieron menor porcentaje de solicitudes sobre medio ambiente (25% por debajo de la media).

## **Capítulo 5. Principales hallazgos de la investigación**

A continuación se presentan los principales hallazgos de la investigación en cuanto a las características sociodemográficas de los usuarios y los temas de las solicitudes de información pública tramitadas a través de la herramienta electrónica.

### **Perfiles de usuarios del sistema InfomexDF**

Es muy importante recordar que el llenado de los datos sociodemográficos en la herramienta electrónica InfomexDF es voluntario y la información allí contenida se colecta con fines estadísticos, por tanto no hay manera de verificar la veracidad de los datos, lo cual implica que las inferencias que se hagan con respecto a las características de los usuarios tendrán esa salvedad. De igual manera, cabe resaltar que los criterios para la recolección de la información dependen de la legislación particular que en materia de transparencia y datos personales aplica para el Distrito Federal, por tanto el sistema Infomex se ha ajustado a esos requerimientos y a las decisiones tomadas en el seno del InfoDF (como órgano garante). Otro dato importante es que para el ejercicio del derecho de acceso a la información a través de Internet en la Ciudad de México (entendida como el conjunto de las delegaciones que conforman el Distrito Federal), no es necesario acreditar datos personales, sino solamente establecer un usuario y una contraseña para acceder al sistema, y un correo electrónico para recibir respuesta. El Sistema InfomexDF, además de enviar vía correo electrónico las notificaciones de las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a las solicitudes de información, cuenta con el servicio de notificaciones de respuesta vía mensaje de texto a través del teléfono celular.

En general, pudo observarse que existe un importante volumen de solicitudes de información que son realizadas desde diferentes partes de la República Mexicana, incluso desde otras naciones (254 lugares de consulta diferentes), lo que da cuenta del interés que representan los asuntos de la capital del país para los ciudadanos. En este sentido, del total de usuarios del sistema InfomexDF, sólo poco más de la mitad (52%) reportó domicilio en alguna de las dieciséis delegaciones políticas del Distrito Federal, representando 40% del volumen total de solicitudes allegadas al sistema. También se resalta que el uso de la herramienta no se limita a una única entrada: para toda la base de datos se registró un promedio de diez solicitudes de información por usuario, que para los que consultan desde

el DF baja a ocho consultas por usuario en promedio. En cuanto a los usuarios de la Ciudad de México, la mayoría sí tramitaron sus datos sociodemográficos, representando un 86% de los interesados capitalinos; porcentaje bastante alto si se tiene en cuenta que del total de usuarios que hicieron solicitudes de información al gobierno del Distrito Federal desde diferentes lugares (incluyéndolo), sólo 53% registraron este tipo de datos.

En detrimento de lo anterior, en el llenado de la información sociodemográfica hubo datos que no pudieron considerarse en el análisis o que fueron sujetos a un procesamiento especial y subjetivo por parte de esta investigadora. Con las categorías de sexo (femenino/masculino) y escolaridad (sin estudios / primaria / secundaria / bachillerato / licenciatura / maestría o doctorado), al ser opciones de única respuesta no se tuvo inconvenientes en el tratamiento de la información. Pero, las categorías de edad y ocupación sí tuvieron que modificarse o filtrarse.

En cuanto a la edad, el campo en el sistema puede ser llenado tanto en forma numérica como texto, por lo cual algunos usuarios ponían edades desde los 0 años y pasaban los 100, 200 e incluso los millones. Estos datos no se tuvieron en cuenta en este análisis por obvias razones. Por otro lado, en cuanto a la ocupación hubo que sujetarse a lo determinado arbitrariamente por el Instituto, siendo imposible diferenciar académicos de estudiantes o empleados de obreros. Se solicitó al InfoDF aclaración sobre los criterios de determinación de esta categoría, pero no se obtuvo respuesta oficial a la fecha.

Con respecto a los datos de distribución espacial, se pudo observar que existen altos porcentajes de usuarios concentrados en las delegaciones centrales (Benito Juárez, Miguel Hidalgo, Cuauhtémoc y Coyoacán), que son también las delegaciones que se caracterizan por sus altos niveles socioeconómicos, la presencia de las autoridades del gobierno de la ciudad; así como de centros educativos, asociaciones civiles, medios de comunicación, empresas del sector terciario, infraestructura y equipamiento urbano como en ninguna otra localidad. De entrada, y sin tomar en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios, podría inferirse una relación directa del contexto socioeconómico local con el número de usuarios del sistema InfomexDF. Las delegaciones con menor porcentaje de participación de usuarios del sistema fueron las delegaciones de Iztapalapa (oriente) y Gustavo A. Madero (norte), que además tienen altos porcentajes de población, pero que se caracterizan por sus bajas condiciones socioeconómicas y de equipamiento e infraestructura

urbana; seguidas por delegaciones como Álvaro Obregón, Azcapotzalco, Milpa Alta, Venustiano Carranza y Tláhuac (al sur), que tienen niveles bajos y muy bajos de población. En el caso de Milpa Alta y Tláhuac se trata de delegaciones con muy bajos niveles socioeconómicos y alta marginalidad, caso contrario a las delegaciones de Cuajimalpa, Azcapotzalco y Álvaro Obregón.

Con respecto a las características sociodemográficas de los usuarios, en cuanto al género de los solicitantes, aun siendo mayoría las mujeres habitantes del Distrito Federal (52% del total de la población); en la utilización del Sistema InfomexDF puede apreciarse lo que la literatura denomina la brecha digital de género, donde la mayoría de quienes utilizan las tecnologías de la información y, en este caso, el sistema de información, son los hombres. Las delegaciones con proporción de usuarios mujeres por encima de la media del DF (que es de 42%) fueron Tláhuac (15%), Iztacalco (11%) y Tlalpan (10%); mientras que las delegaciones con mayor proporción de participación masculina (superior a la media de 58%) fueron La Magdalena Contreras (23%), Miguel Hidalgo (11%) y Milpa Alta (7%). Llama la atención que según los datos, la participación de las mujeres no está ligada con el nivel socioeconómico de la delegación, sino que más bien es un fenómeno generalizado el de la brecha de género que se presenta en la ciudad.

Los grupos de edad con mayor incidencia en la proporción de usuarios del InfomexDF son los adultos jóvenes (entre 18 y 35 años que representa en promedio 48% del total de usuarios) y los adultos (entre 36 y 64 años, con una participación del 48% de los usuarios registrados). Esto es, que hay una casi nula participación de los adolescentes y una muy baja de los adultos mayores; lo que refuerza la teoría de que la brecha en el uso de la tecnología de la información es también un tema generacional. Las delegaciones que concentran mayor proporción de usuarios jóvenes (respecto de la media del DF) son Milpa Alta, Tláhuac y Cuajimalpa; mientras que los usuarios adultos se concentran en las delegaciones de Benito Juárez, Miguel Hidalgo y La Magdalena Contreras.

Aunque los niveles educativos del Distrito Federal se encuentran por encima de la media del país, la proporción de personas con educación superior no supera 30% de los pobladores del DF, siendo las delegaciones de Benito Juárez, Miguel Hidalgo y Coyoacán las de mayores porcentajes. Sobre la escolaridad de los usuarios del sistema InfomexDF,

las delegaciones Benito Juárez (84%), Coyoacán y Cuauhtémoc (80% respectivamente), Gustavo Madero (78%), Álvaro Obregón (77%), Venustiano Carranza y Miguel Hidalgo (75% cada una), son las de más altos niveles de educación superior registrados por los usuarios (superan el promedio del DF). Por otro lado, las delegaciones con mayor proporción de usuarios sin educación superior son Milpa Alta (38%), La Magdalena Contreras (35%), Tláhuac y Xochimilco (con 33% cada una). Esto da cuenta de la brecha relacionada con las capacidades y conocimientos de las personas que terminan accediendo al Internet en general, para hacerse a la información gubernamental en particular para nuestro caso de estudio, quedando fuera de toda duda que un nivel de escolaridad superior, que reflejaría en términos generales la existencia de la habilidad o de un mayor nivel de competencias digitales, es un factor determinante para el acceso a la información pública a través de Internet.

Muy relacionado con lo anterior, las delegaciones de Tláhuac (25%), Iztapalapa (23%) y Coyoacán (19%) son las que concentran mayor proporción de usuarios académicos y estudiantes por encima de la media del DF; la Miguel Hidalgo (34%), Iztacalco (28%) y Azcapotzalco (14%) a los usuarios empleados u obreros; Xochimilco (49%), Cuajimalpa (40%), Miguel Hidalgo (34%) y Benito Juárez (30%) a los comerciantes e independientes; la Gustavo Madero (37%), Venustiano Carranza (33%) e Iztapalapa a los solicitantes que reportaron ser servidores públicos; las delegaciones de Venustiano Carranza (52%), Benito Juárez (39%), Álvaro Obregón (34%) y Coyoacán (32%) a los usuarios de las asociaciones civiles, políticas y no gubernamentales; la Benito Juárez (85%), Tláhuac (56%) y Cuauhtémoc (32%) a los empleados de medios de comunicación. Por último, Tláhuac (36%) y Álvaro Obregón, tienen la mayor proporción de usuarios desocupados con respecto a la media distrital.

**Cuadro 7. Perfil de usuario por delegación**

<i>Perfiles Usuarios</i>	<i>Índice de Usuarios</i>	<i>Sexo</i>	<i>Escolaridad</i>	<i>Edad</i>	<i>Ocupación1</i>	<i>Ocupación2</i>
<i>Benito Juárez</i>	Alto	Femenino	Con educación superior	Adultos	Medios	Asociaciones
<i>Cuauhtémoc</i>	Alto	Masculino	Con educación superior	Adultos	Medios	Comerciantes/ Independientes
<i>Miguel Hidalgo</i>	Alto	Masculino	Sin educación superior	Adultos	Comerciantes/ Independientes	Empleados u Obreros
<i>Coyoacán</i>	Medio	Masculino	Con educación superior	Adultos	Asociaciones	Académico o Estudiante

<i>Cuajimalpa de Morelos</i>	Medio	Masculino	Sin educación superior	Jóvenes	Comerciantes/ Independientes	Académico o Estudiante
<i>Iztacalco</i>	Medio	Femenino	Sin educación superior	Jóvenes	Empleados	No Ocupados
<i>Magdalena Contreras, La</i>	Medio	Masculino	Sin educación superior	Adultos	Comerciantes/ Independientes	Servidores Públicos
<i>Xochimilco</i>	Medio	Masculino	Sin educación superior	Adultos	Comerciantes/ Independientes	Servidores Públicos
<i>Álvaro Obregón</i>	Bajo	Femenino	Con educación superior	Adultos	No Ocupados	Asociaciones
<i>Azcapotzalco</i>	Bajo	Femenino	Sin educación superior	Adultos	Medios	Asociaciones
<i>Gustavo A. Madero</i>	Bajo	Femenino	Con educación superior	Jóvenes	Servidores Públicos	Académico o Estudiante
<i>Iztapalapa</i>	Bajo	Femenino	Sin educación superior	Jóvenes	Académico o Estudiante	Servidores Públicos
<i>Milpa Alta</i>	Bajo	Masculino	Sin educación superior	Jóvenes	Académico o Estudiante	No Empleados
<i>Tláhuac</i>	Bajo	Femenino	Sin educación superior	Jóvenes	Medios	No Ocupados
<i>Tlalpan</i>	Bajo	Femenino	Sin educación superior	Jóvenes	Asociaciones	Servidores Públicos
<i>Venustiano Carranza</i>	Bajo	Masculino	Con educación superior	Jóvenes	Asociaciones	Servidores Públicos

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Sociodemográficos teniendo en cuenta los coeficientes de especialización de cada atributo.

Por las oportunidades que representa la obtención de información relacionada con la transparencia y la gestión de las instituciones, sorprende que los usuarios que reportaron ocuparse en medios de comunicación son el porcentaje más bajo (4%) con respecto al total de usuarios registrados. Puede estar relacionado este fenómeno con la percepción institucional que tienen algunas personas con respecto a cómo puede ser tratada su solicitud por declarar cierta ocupación. Así, por ejemplo, en una charla con un funcionario del InfoDF comentaba que en el caso de los periodistas, algunos en ocupación decidían no expresar su pertenencia a medios de comunicación, por temor a que la respuesta a su solicitud de información tuviera algún tipo de sesgo.

De igual manera pudo observarse que a pesar de la potencialidad del ejercicio del derecho de acceso a la información como paso previo para el ejercicio de otros derechos civiles, políticos y sociales, los usuarios de las asociaciones civiles, políticas y no gubernamentales representan solamente 5% de los usuarios del sistema; con lo cual podríamos no perder de vista que se trata de un derecho tanto de ejercicio como de provecho individual. Así mismo, se observa una importante participación de usuarios desocupados. Este fenómeno en la literatura ha llamado la atención, puesto que se habla de

que las personas desocupadas (desempleados, jubilados, hogar, discapacitados) tienen una menor tendencia a participar en la red por tener menos recursos socioeconómicos que aquellos que se encuentran ocupados, pero la tendencia mostrada por los datos analizados parece manifestar que pese a la menor disponibilidad de recursos socioeconómicos, la relativa abundancia de tiempo juega un papel fundamental.

### **Perfil delegacional de temas de las solicitudes de información**

El índice SIP de solicitudes de información pública, relacionando el número de solicitudes recibidas a través del sistema InfomexDF y la población mayor a 13 años de cada una de éstas, que se realizó con el objetivo de relativizar la cantidad de solicitudes tramitadas a través de internet, en primera instancia pareciera no reflejar algún tipo de diferenciación territorial importante (como el que se había observado en cuanto a usuarios); tampoco respecto al nivel socioeconómico agregado de la delegación (así como la conectividad de las viviendas a internet), en tanto se tiene por ejemplo demarcaciones como Milpa Alta y Benito Juárez dentro de la misma categorización (aunque en número absolutos sí se refleje la diferenciación espacial, como se mostró con anterioridad).

Llama la atención que tres de las delegaciones centrales (Benito Juárez, Miguel Hidalgo, Cuauhtémoc) y Coyoacán, que reúnen el mayor número de solicitudes, tienen altos y medios niveles de internet y bajos niveles de pobreza, estén referidas principalmente a temas de gestión del suelo (como se esperaba dentro de las hipótesis), pero también de la gestión social. Podría inferirse que la gestión de la administración local en general se encuentra resuelta en los principales tópicos y que la preocupación ciudadana se traslada a los temas sociales. Los usuarios residentes en la Álvaro Obregón, que es una demarcación cuyas condiciones de bienestar se acercan a las de las delegaciones centrales de manera agregada (puesto que es una delegación de grandes contrastes), de igual manera manifiestan en sus solicitudes de información pública preocupaciones sobre la gestión social en su delegación.

De las delegaciones con mayores condiciones de pobreza, ubicadas en el suroriente de la ciudad, y menores condiciones de conectividad destaca Milpa Alta, que a pesar de las condiciones adversas (solo 15.4% de las viviendas cuentan con internet) tiene una relación alta entre su población y la participación en la presentación de solicitudes de información

tramitadas en el Sistema InfomexDF, cuyas mayores preocupaciones se concentran en lo relacionado con establecimientos mercantiles y la seguridad pública. La delegación de Iztapalapa, al ser la de mayor número de habitantes y tener uno de los más bajos porcentajes de conexión a internet, es la que (con respecto al a media distrital) es de la que sale el mayor número de solicitudes referidas a temas de la gestión administrativa del órgano político; además de la preocupación sobre la imagen de los espacios públicos. Por su parte, las delegaciones de Tláhuac y Xochimilco, con condiciones negativas para el acceso a la información pública, muestran niveles medios de participación, dirigidos principalmente a la seguridad pública y a otros temas, dentro de los cuales se encuentran solicitudes de información sobre tópicos que deberían estar dispuestos con facilidad para los ciudadanos o por lo menos existir las indicaciones de dónde encontrar la información en la página web de la demarcación (como por ejemplo información estadística de la misma).

**Cuadro 8. Perfiles delegacionales según los dos principales temas de SIP**

<i>Perfiles Usuarios</i>	<i>Índice de SIP</i>	<i>Tema Sip1</i>	<i>Tema Sip2</i>
<i>Milpa Alta</i>	Alto	Comercio	Seguridad Pública
<i>Cuajimalpa De Morelos</i>	Alto	Seguridad Pública	Servicios Públicos
<i>Magdalena Contreras, La</i>	Alto	Gestión vecinal	Gestión Del Espacio Público
<i>Miguel Hidalgo</i>	Alto	Gestión Del Suelo	Gestión Social
<i>Benito Juárez</i>	Alto	Gestión Social	Gestión Del Suelo
<i>Iztacalco</i>	Medio	Intereses Contradictorios en el Espacio Público	Seguridad Pública
<i>Cuauhtémoc</i>	Medio	Gestión Social	Gestión Del Suelo
<i>Tláhuac</i>	Medio	Seguridad	Otros Temas
<i>Xochimilco</i>	Medio	Otros Temas	Seguridad Pública
<i>Azcapotzalco</i>	Bajo	Gestión vecinal	Intereses Contradictorios Espacio Público
<i>Venustiano Carranza</i>	Bajo	Intereses Contradictorios Espacio Público	Gestión Del Suelo
<i>Coyoacán</i>	Bajo	Gestión Social	Gestión Del Suelo
<i>Tlalpan</i>	Bajo	Seguridad	Gestión Social
<i>Álvaro Obregón</i>	Bajo	Gestión Social	Otros Temas
<i>Gustavo A. Madero</i>	Bajo	Establecimientos Mercantiles	Otros Temas
<i>Iztapalapa</i>	Bajo	Gestión Administrativa	Gestión Del Espacio Público

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF teniendo en cuenta los coeficientes de especialización de cada delegación.

Las delegaciones La Magdalena Contreras y Azcapotzalco fueron las que registraron mayores porcentajes de SIP sobre temas de gestión vecinal (presupuestos participativos y comités ciudadanos); mientras que las demarcaciones donde más se registraron

preocupaciones sobre seguridad fueron Cuajimalpa, Tláhuac y Tlalpan. Por su parte, Iztacalco y Venustiano Carranza destacaron pues sus solicitudes de información se encontraban dirigidas a los intereses contradictorios en el espacio público (principalmente ventas ambulantes y utilización de vías públicas para diferentes actividades). La delegación Gustavo A. Madero fue la única cuyas preocupaciones sobre temas de establecimientos comerciales sobrepasó las demás.

## **Capítulo 6. Conclusiones y propuestas finales para optimizar el uso de la herramienta Web en el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información y la transparencia de los gobiernos delegacionales**

Si las herramientas electrónicas logran transformar el desempeño administrativo del Estado, en cuanto a efectividad de su gestión y transparencia, es un cuestionamiento que seguirá vigente. El fenómeno del gobierno electrónico – que según West (2005, p. 1) es el uso en el sector público de Internet y de dispositivos digitales para entregar servicios, información y democracia- y no sólo depende del desarrollo de las tecnologías de la información, ni del lugar común que representa el determinismo tecnológico ( “Internet lo cambia todo”), que implican que Internet está creando *per se* una sociedad en red, un gobierno en red y unas estructuras entrelazadas (Fountain, 2013, p. 395). Depende más bien de un número considerable de variables que a menudo sobrepasan los buenos deseos de quienes implementan la política.

Por el lado de las instituciones públicas tiene que ver con los ajustes organizacionales de las administraciones públicas (cultura organizacional y procedimental orientada a la transparencia o a la opacidad, y qué tan abiertas están las organizaciones al cambio); con la dinámica política (los grupos de interés que determinan el curso de acción de las políticas y el liderazgo político de quienes encabezan las organizaciones); con el impulso y la publicidad que se le den a estas herramientas novedosas orientadas al ciudadano; y con el presupuesto disponible (West, 2005, p. 15), tanto para poner en funcionamiento las plataformas, como para su mantenimiento y la capacitación del personal encargado de tejer un nuevo tipo de comunicación entre la administración y los ciudadanos.

Por el lado del ciudadano, un gobierno crecientemente digitalizado favorece a quienes tienen acceso a computadoras, módems, herramientas de búsqueda y la educación necesaria para utilizarlos. Además, la complejidad y el simple volumen de la información gubernamental disponible electrónicamente requieren habilidades de búsqueda que grandes segmentos de la población no poseen (Fountain, 2013, p. 402). Entonces, no solo se tiene el problema de la brecha digital, en cuanto al acceso físico a la tecnología, sino también brechas relativas a las capacidades socioeconómicas (edad, sexo, escolaridad, ocupación y hábitat) y tecnológicas de los ciudadanos (de manejar un equipo de cómputo, acceder a

Internet, solicitar a través de la plataforma la información y utilizar la información obtenida en su provecho y el de su comunidad) y, además, los deseos de los ciudadanos de participar en la gestión pública de manera continua, sostenida, directa, más allá de los tiempos electorales. Estos factores afectan directamente la rapidez con la que se difunden las tecnologías, su adopción o la receptividad de las personas que usan las nuevas tecnologías y los alcances de éstas en la transformación de la sociedad y la política.

El propósito de esta investigación ha sido abordar sólo una de las dimensiones del problema del acceso a la información pública a través de Internet, sin que signifique la simplificación del fenómeno o el agotamiento del problema de investigación. Con los hallazgos se ha querido aportar, a nivel teórico, la importancia de tomar en cuenta los contextos espaciales y sociodemográficos desagregados de los usuarios para redimensionar la cuestión del acceso más allá de las tecnologías.

Al revisar la respuesta de las delegaciones a la utilización de la herramienta electrónica se pudo observar que si bien en las delegaciones centrales hay una mayor utilización del sistema Infomex, por sobre las otras opciones (como el teléfono, correo electrónico o la presentación personal de solicitudes), tanto el porcentaje de respuestas, la aceptación de las solicitudes y los tiempos de la administración para dar solución a éstas, tienen niveles muy parejos en toda la ciudad, con lo cual se resalta el esfuerzo normativo, institucional e instrumental para garantizar el derecho a la ciudadanía. Cabe aclarar que en este punto no se evaluó la calidad o pertinencia de la respuesta brindada por las instituciones, los recursos de revisión interpuestos por inconformidad con la información entregada, las demandas contenidas en las solicitudes repetidas, o las políticas y programas de difusión del derecho y su eficacia (que serían motivo de una nueva investigación), cuestiones que nos permitirían evaluar con mayor cuidado los ajustes organizacionales tanto del Instituto como de las delegaciones y ver su incidencia ponderada en el ejercicio del derecho.

En términos generales, se pudo apreciar que las delegaciones centrales tienen los mayores porcentajes tanto de usuarios como de solicitudes de información pública (en números absolutos) tramitadas a través del sistema electrónico InfomexDF, y es donde la utilización de esta herramienta tiene la mayor representación frente a otras disponibles. Aun sin haber revisado particular y específicamente las características sociodemográficas de los

usuarios, se infiere que el contexto socioeconómico particular de las delegaciones incide directamente en el ejercicio del derecho de acceso a la información.

En cuanto a la cuestión de los recursos de los usuarios (edad, sexo, escolaridad y educación) del sistema, se pudo apreciar que no sólo determinan el acceso diferenciado a la herramienta, sino también que se pueden relacionar con unos intereses particulares en la gestión de los gobiernos delegacionales. Por una parte, se tiene que a nivel central, los usuarios del sistema son en su mayoría hombres, adultos (mayores de 36 años), con escolaridad superior (de licenciatura en adelante) y con ocupaciones relacionadas con los medios de comunicación y el comercio. En estas delegaciones centrales las principales preocupaciones a nivel de gestión gubernamental son referidas a los usos permitidos del suelo y los temas sociales. Por otro lado, en las delegaciones intermedias y periféricas se tiene que los usuarios de la herramienta InfomexDF, que pueden ser tanto hombres como mujeres, son en su mayoría jóvenes (menores de 35 años), sin educación superior y con diferentes ocupaciones en las que priman los servidores públicos, las personas pertenecientes a asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales y los desocupados. En estas delegaciones las principales preocupaciones de los usuarios versan sobre la gestión el espacio público y la seguridad.

Esta diferenciación espacial que se da en el marco de condiciones de desigualdad en la ciudad no solo afecta el ejercicio particular del derecho (como potencial insumo para la participación ciudadana), sino que define un tipo de usuario específico que accede al sistema y unos intereses particulares en la gestión, configurándose en un factor adicional o una nueva cara de la desigualdad y exclusión social, que podría definirse como una “brecha informacional”.

De acuerdo con los resultados obtenidos se debe reconocer que en el uso de la tecnología y el aprovechamiento de la información pública, existen diferentes capas de usuarios con necesidades de información diversas, que las políticas de orientación y difusión, tanto del InfoDF como de los gobiernos delegacionales, deben atender bajo un criterio sectorizado, sin detrimento de la universalidad que debe abarcar el ejercicio ampliado del derecho. Esto implica dos cuestiones muy importantes.

Primero, se deben tener en cuenta las disparidades en el acceso en cuanto a las características sociodemográficas de los individuos, como la edad, sexo, escolaridad, ocupación y hábitat; puesto que estos recursos definen la posición del individuo en el marco de las relaciones sociales y económicas y, por lo tanto, determinan la medida en que el individuo será capaz de acceder, procesar y utilizar la información en beneficio propio o de su comunidad. De igual manera, el estudio de los contenidos de las solicitudes de información puede indicar qué tan efectivos están siendo los medios de difusión de la información de oficio utilizados por las administraciones públicas; si requieren poner en marcha estrategias de mejoramiento de sus portales institucionales y en la plataforma InfomexDF; si hay solicitudes frecuentes sobre un tema; si valdría la pena crear un espacio específico para desarrollarlo en la web; si se requiere implementar puntos de acceso móvil ubicados en zonas de convergencia social (mercados, plazas, parques) con personal que oriente a los ciudadanos y guíe la difusión de la plataforma y del derecho de acceso a la información en sí. Se debe buscar la manera de que los programas de difusión y acceso a la información pública no refuercen las condiciones de desigualdad socioeconómica de la ciudad, o por lo menos lleguen a atenuarlas a través de políticas incluyentes que tengan en cuenta las particularidades de cada delegación y las potencialidades del acceso a la información, tanto para las comunidades como para el propio gobierno delegacional y de la ciudad.

En el mismo sentido se propone que los datos producidos por la herramienta Infomex sean socializados por el Instituto con las administraciones delegacionales y con líderes cívicos, para detectar solicitudes recurrentes y si éstas están teniendo respuesta efectiva por parte del gobierno; ver qué tipos de usuario están accediendo a la plataforma y en qué grupos se debe focalizar la política para ampliar el ejercicio; detectar si se está dando un buen uso a la plataforma y orientar los esfuerzos para que así sea; si se requiere idear otro tipo de canales electrónicos, pasando del acceso a la información a la formulación de propuestas de mejoramiento de las situaciones que aquejan a las comunidades (foros, blogs, redes sociales, etcétera); si se deben establecer “veedurías ciudadanas” en las demarcaciones para vigilar el cumplimiento de las obligaciones con respecto a este derecho en particular y que ayuden a su difusión y mejor utilización de las herramientas disponibles entre otras estrategias. Es indispensable que se encuentre la forma de incrementar el

número de usuarios que declara sus condiciones sociodemográficas, al igual que su ubicación más desagregada (por ejemplo, con el código postal), esto no solo permitiría ubicar las colonias con mayor participación y sus problemáticas, sino también aquellas que no participan y buscar las razones de la no participación y la implementación de medidas para solucionarlo.

La diferenciación espacial obtenida en el desarrollo de la investigación confirma que el acceso a la información pública a través de Internet (sistema Infomex) reproduce las desigualdades socioeconómicas imperantes en una ciudad con tantos contrastes como el Distrito Federal; aun cuando el nivel de desagregación de la investigación sólo pudo llegar hasta las delegaciones. Se pudo demostrar claramente que tanto a nivel de usuarios, como de solicitudes de información prima el modelo de las delegaciones centrales, intermedias y periféricas (que van de mayor a menor acceso), debido a la cantidad de su población pero, principalmente, a las características sociales y económicas de las demarcaciones.

Se requieren estrategias gubernamentales (como las mencionadas) que consideren las capacidades de los usuarios y sus condiciones espaciales a la hora de propugnar por la utilización amplia y difundida de las TIC para el ejercicio del derecho de acceso a la información como derecho humano, ciudadano (insumo primario para la participación), buscando la efectividad y transparencia de las instituciones públicas, pero sobre todo una mejor gobernanza urbana.

Superar la brecha digital física no será suficiente para garantizar el ejercicio ampliado del derecho, si además del estancamiento de las instituciones locales en materia de transparencia, no se reconocen unos contextos espaciales y las características sociodemográficas de los usuarios, esto es, unas necesidades específicas que deben incorporar la gestión local y las herramientas y políticas de acceso a la información para desarrollar una verdadera gobernanza urbana capaz de nutrirse de la participación ciudadana, en su más primigenia etapa, las solicitudes de acceso a la información, como declaración del interés ciudadano sobre la gestión de los asuntos locales.

Esta investigación y las recomendaciones presentadas pretenden servir como insumo tanto para el Instituto como para otras investigaciones relacionadas con el tema del acceso a la información pública, abriendo una nueva línea que permita tener en cuenta los aspectos

espaciales y sociodemográficos que enmarcan el ejercicio del derecho de acceso a la información en la ciudad. Sería muy interesante tener los datos con un nivel de desagregación más específico, por ejemplo con los códigos postales (como se había señalado con anterioridad) para hacer inferencias de patrones espaciales, y poder juntar las dos bases de datos con el fin de perfilar de manera directa los tipos de usuario existentes y sus intereses específicos en la gestión local.

De igual manera podría replicarse el estudio para varios años, correspondientes al tiempo de gestión de los gobiernos delegacionales y dar cuenta de la dinámica política de estas organizaciones en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública; de si existe una transformación en el tipo de usuarios y los intereses en la gestión; si existen temas coyunturales o estructurales que están pendientes por resolver, entre otras. Hay muchas posibilidades de investigación en este campo que no se han explorado y que serían de mucho provecho para mejorar la política de transparencia y acceso a la información pública, para los colectivos de ciudadanos, pero sobre todo para las instituciones públicas locales y la ciudadanía en general.

## Anexo 1. Inconvenientes con el manejo de los datos de las solicitudes de información pública

Además de las restricciones ya enumeradas en el trabajo con respecto al manejo de los datos, tanto de usuarios como de solicitudes de información, vale la pena exponer otros inconvenientes que se tuvieron con respecto a la base de datos de solicitudes.

Durante el análisis de los datos se encontró, por un lado, que se formula una sola solicitud que se dirige o turna a las dieciséis delegaciones políticas; y, por otro, que se repite en varias ocasiones una misma solicitud. Tal es así que cerca del 57% de las solicitudes de información pública registradas en el sistema InfomexDF está repetida.

**Cuadro 9. Solicitudes de Información Pública InfomexDF repetidas por Delegación 2013**

<i>Delegaciones</i>	<i>No repetidas</i>	<i>Repetidas</i>	<i>Total</i>
<i>Álvaro Obregón</i>	1239	324	1563
<i>Azcapotzalco</i>	224	1040	1264
<i>Benito Juárez</i>	1032	1204↑	2236
<i>Coyoacán</i>	613	1120↑	1733
<i>Cuajimalpa de Morelos</i>	481	962	1443
<i>Cuauhtémoc</i>	1042	1327↑	2369
<i>Gustavo A. Madero</i>	608	1044	1652
<i>Iztacalco</i>	663	1124↑	1787
<i>Iztapalapa</i>	635	1168↑	1803
<i>La Magdalena Contreras</i>	593	896	1489
<i>Miguel Hidalgo</i>	1063	1060	2123
<i>Milpa Alta</i>	208	847	1055
<i>TLáhuac</i>	463	841	1304
<i>Tlalpan</i>	731	942	1673
<i>Venustiano Carranza</i>	434	804	1238
<i>Xochimilco</i>	1102	307	1409
<b><i>Total general</i></b>	<b>11131</b> <b>(43%)</b>	<b>15010</b> <b>(57%)</b>	<b>26141</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las delegaciones con mayor número de solicitudes de información pública repetidas son Coyoacán, Iztacalco, Iztapalapa, Benito Juárez y Cuauhtémoc, con más de 1,100 SIP cada una. Por otra parte, también se cruzaron las solicitudes para verificar su repetición por temas, y se encontró que los temas sobre los que se recurren más las solicitudes son administrativos, gestión del suelo y servicios públicos (con más de 1,500 repeticiones).

**Cuadro 10. Solicitudes de información pública InfomexDF repetidas por clasificación temática**

<i>Temas</i>	<i>No repetidos</i>	<i>Repetidos</i>	<i>Total</i>
<i>Gestión Administrativa</i>	4126	4151 ↑	8277
<i>Establecimientos Mercantiles</i>	650	798	1448
<i>Gestión del Espacio Público</i>	752	1138	1890
<i>Gestión del Suelo</i>	2184	1888 ↑	4072
<i>Gestión Social</i>	746	1401	2147
<i>Intereses Contradictorios en el Espacio Público</i>	554	1165	1719
<i>Medio Ambiente</i>	159	273	432
<i>No aplica</i>	156	326	482
<i>Otros temas</i>	250	650	900
<i>Gestión Vecinal</i>	440	627	1067
<i>Seguridad</i>	483	974	1457
<i>Servicios Públicos</i>	631	1619 ↑	2250
<b><i>Total general</i></b>	<b>11131</b>	<b>15010</b>	<b>26141</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Gran parte de las repetidas por temas hacen referencia a una misma solicitud dirigida a las 16 Delegaciones, varias veces (hasta 7 veces). Se encontraron 4 casos donde una solicitud se repitió más de 100 veces: solicitando información sobre comercio en vía pública (105), sobre viáticos y gastos de viaje de los delegados (117), solicitando respuesta a preguntas en documento anexo (153) y preguntándose acerca del monto pagado por las delegaciones a CFE por el consumo de energía eléctrica y alumbrado público. En las delegaciones, las preguntas más recurridas tienen que ver con cuestiones administrativas, gestión del suelo y servicios públicos.

## Anexo 2. Perfil delegacional de los temas de las solicitudes de información pública

Con el propósito de caracterizar temas por delegación, de acuerdo a las solicitudes de información pública, se decidió utilizar el coeficiente de especialización en cada una de éstas respecto al promedio de todas las delegaciones para cada uno de los doce temas revisados. Este método permite ver el peso de las solicitudes en cada uno de los temas con respecto a los porcentajes de las demás delegaciones y es un método eficaz para identificar los perfiles temáticos más relevantes o más repetidos en cada demarcación. Las delegaciones se ordenaron de acuerdo a los resultados obtenidos en el Índice de Participación de Solicitudes de Información Pública que, como se explicó anteriormente, relativiza el número de solicitudes presentadas ante el gobierno delegacional con respecto a la población residente mayor de 13 años (como usuarios potenciales), al igual como se calculó el Índice de Participación de los Usuarios explicado en el capítulo cuarto.

**Cuadro 11. Datos Agregados Delegaciones**

<i>Delegación</i>	<i>Índice de SIP</i>	<i>No. SIP</i>	<i>% Población &gt; 13 años</i>	<i>% Viviendas con internet</i>	<i>Nivel de pobreza (EVALUAD F)</i>	<i>Zona DF</i>
<i>Milpa Alta</i>	Alto	Bajo	Muy bajo	Bajo	Alta	Suroriente
<i>Cuajimalpa De Morelos</i>	Alto	Bajo	Muy bajo	Medio	Media Baja	Sur poniente
<i>Magdalena Contreras, La</i>	Alto	Bajo	Muy bajo	Medio	Media	Sur poniente
<i>Miguel Hidalgo</i>	Alto	Alto	Bajo	Alto	Baja	Centro poniente
<i>Benito Juárez</i>	Alto	Alto	Bajo	Alto	Baja	Centro poniente
<i>Iztacalco</i>	Medio	Medio	Bajo	Medio	Media Baja	Norte
<i>Cuauhtémoc</i>	Medio	Alto	Medio	Medio	Baja	Centro poniente
<i>Tláhuac</i>	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Alta	Suroriente
<i>Xochimilco</i>	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Alta	Suroriente
<i>Azcapotzalco</i>	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Baja	Norte
<i>Venustiano Carranza</i>	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Media Baja	Nororiente
<i>Coyoacán</i>	Bajo	Medio	Medio alto	Alto	Baja	Centro poniente
<i>Tlalpan</i>	Bajo	Medio	Medio alto	Medio	Media	Sur poniente
<i>Álvaro Obregón</i>	Bajo	Medio	Medio alto	Medio	Media Baja	Sur poniente
<i>Gustavo A. Madero</i>	Bajo	Medio	Alto	Medio	Media	Nororiente
<i>Iztapalapa</i>	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alta	Suroriente

No. SIP = bajo >1500, medio <2000, alto >2000

Población= 1.5 a 2.7% muy bajo; 4.1 a 4.9% bajo; 6% medio; 7% a 8.2% medio alto; 13.4 a 20.5% alto

Viviendas con internet= bajo<30%; medio<45% y alto >45%

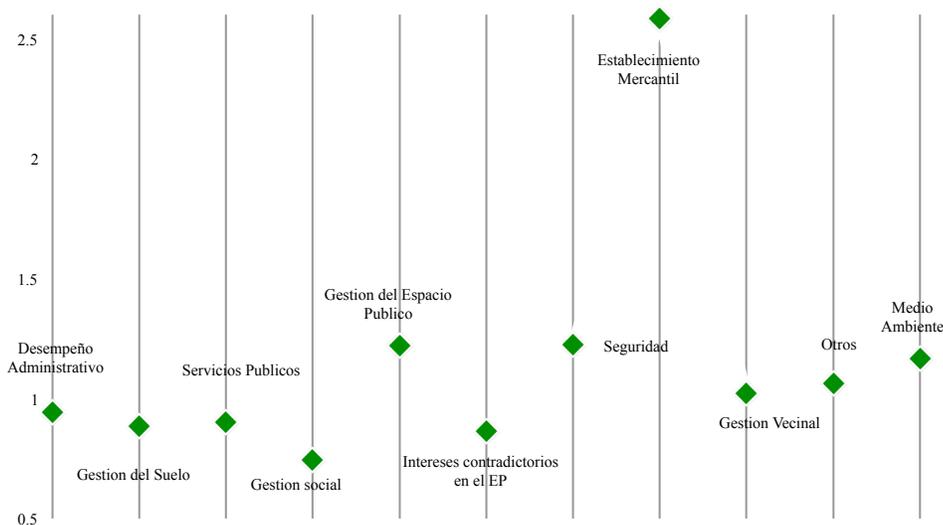
Nivel de pobreza (Damián, 2009)

De igual manera para describir el comportamiento de las delegaciones se utilizaron datos agregados sobre su porcentaje de población, viviendas con internet y nivel de pobreza.

### *Milpa Alta*

Es la demarcación con mayor extensión de suelo de conservación y la segunda delegación en extensión de superficie del DF. Posee baja cobertura y calidad educativa que redundan en altos niveles de analfabetismo. Ocupa el nivel más bajo de inseguridad en comparación con el resto de delegaciones; actividades primarias como el cultivo del nopal y ganadería extensiva; secundarias, como la minería, albañilería y terciarias como servicios técnicos. Es la delegación con el nivel más alto de marginación, por lo que la gran mayoría de sus habitantes subsisten en condiciones precarias. La infraestructura en salud no responde a las necesidades de la demarcación. La economía de la delegación con menor población del Distrito Federal se sustenta en actividades agrícolas, ganaderas y comerciales. Se caracteriza por sus valores históricos y el patrimonio cultural de sus pueblos, y por ser una zona de abasto de productos primarios de la ciudad (Delegación Milpa Alta, 2013). Sólo 15.4% de las viviendas de la demarcación cuentan con servicio de internet (INEGI, 2011).

Debido a su relativamente escasa población y al número de solicitudes de información presentado a través del Sistema InfomexDF, fue clasificada en el grupo de alto porcentaje de participación en el sistema. El siguiente es el perfil de las preocupaciones ciudadanas expresadas en dicho instrumento electrónico:

Gráfico 32. Perfil de Temas SIP<sup>39</sup> Milpa Alta

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Para la delegación Milpa Alta, las preocupaciones principales son acerca de los temas que tienen que ver con establecimientos mercantiles, verificaciones administrativas, los trámites para recusar las calificaciones obtenidas en dichas verificaciones y preguntas acerca de si los giros mercantiles en su colonia tienen o no permiso de funcionamiento. Las categorías de menor peso (porcentajes debajo del promedio delegacional), son las de gestión social e intereses contradictorios en el espacio público.

### *Cuajimalpa de Morelos*

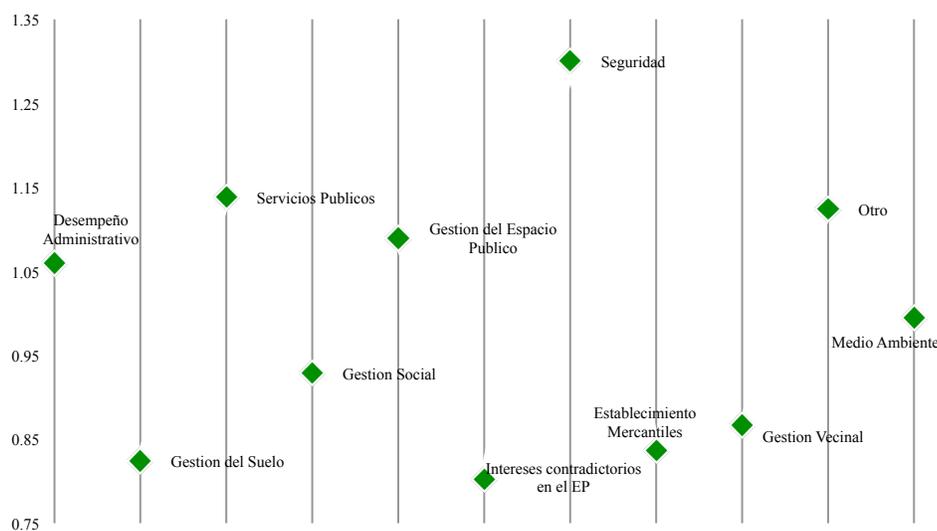
La delegación ubicada al suroeste del D.F. en suelo de conservación (que ocupa cerca de 70% de la superficie de la demarcación), presenta un alto crecimiento demográfico y expansión urbana que está provocando deterioro, pérdida y transformación de las áreas de reserva ecológica, junto con el desarrollo de asentamientos irregulares. Los sectores de comercio y servicios profesionales y técnicos (principalmente en Santa Fe y Bosque de las Lomas) se encuentran en constante crecimiento, mientras que el sector primario rural San Lorenzo Acopilco y San Mareo Tlaltenango se encuentra en disminución. Debido a la rápida expansión urbana, la delegación tiene problemas de tráfico vehicular principalmente por falta de rutas de transporte público. Igualmente carece de infraestructura hidráulica

<sup>39</sup> En el eje de las *y* se representa la escala de los valores obtenidos por cada delegación en el cálculo de los coeficientes de especialización de cada atributo analizado. En el eje de las *x* están ordenados los doce temas analizados en el capítulo 4 de este documento.

suficiente a pesar de ubicarse en la zona de mayor recarga de acuíferos de la ciudad (Delegación Cuajimalpa de Morelos, 2013).

El 43.7% de las viviendas de la demarcación cuenta con internet (INEGI, 2011), y en relación a sus bajos porcentajes de población, las solicitudes de información tramitadas a través del Sistema InfomexDF tienen un nivel de participación alto. El perfil de los temas que representan las mayores preocupaciones de los ciudadanos dirigidas a la delegación se pueden resumir en el siguiente gráfico. La principal preocupación de los solicitantes de información es la de seguridad (30% por encima de la media delegacional), seguida por el tema de servicios públicos (13,8%). En cuanto a la primera categoría, la mayor parte de las preocupaciones tiene que ver con la ejecución del presupuesto de seguridad de parte de la delegación en cuanto prevención de delitos; informes sobre la compra de patrullas, motos, uniformes, radios; alarmas vecinales; programas de desarme, entre otras. Por su parte, en cuanto a la categoría de servicios públicos, se encontraron solicitudes se refiere al servicio de limpia, recolección de residuos sólidos, alumbrado público, transporte público, pipas, panteones y disposición final de residuos.

**Gráfico 33. Perfil de Temas SIP Cuajimalpa de Morelos**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

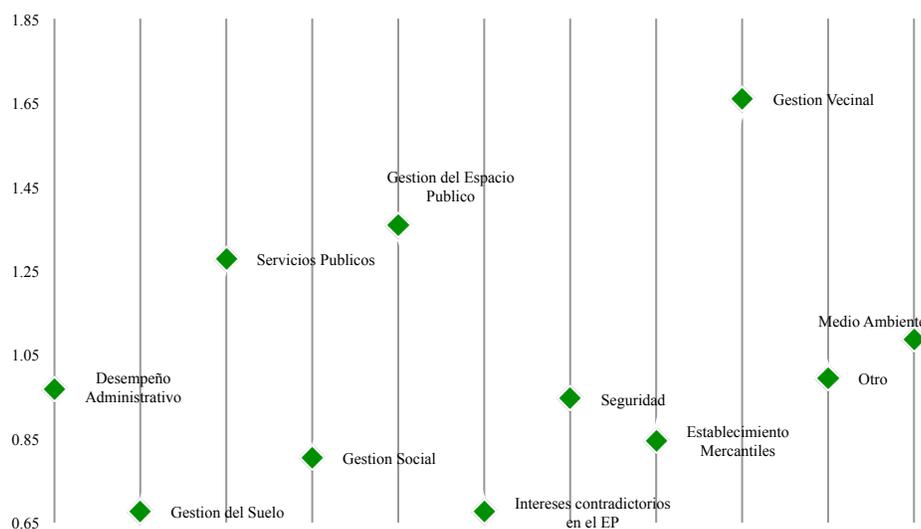
Los temas con menor porcentaje de participación fueron los de gestión del suelo e intereses contradictorios en el espacio público.

### *La Magdalena Contreras*

La demarcación ubicada al sur-poniente del Distrito Federal posee una de más mayores áreas verdes de la ciudad (83% de su territorio es suelo de conservación, por el cual corre el último río vivo de la Ciudad de México). Económicamente, su población tiene como actividad principal los sectores comerciales y de servicios; sin embargo 66% de las unidades territoriales que conforman la delegación presentan altos y muy altos grados de marginación (Delegación La Magdalena Contreras, 2013). El 36% de las viviendas de la demarcación cuentan con internet (INEGI, 2011). Por su escasa población en relación con el número de solicitudes de información presentadas, tiene un índice alto de participación en el sistema de información.

Las principales preocupaciones ciudadanas expresadas a través del trámite de solicitudes de información, se refieren a los siguientes temas:

**Gráfico 34. Perfil de Temas SIP La Magdalena Contreras**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

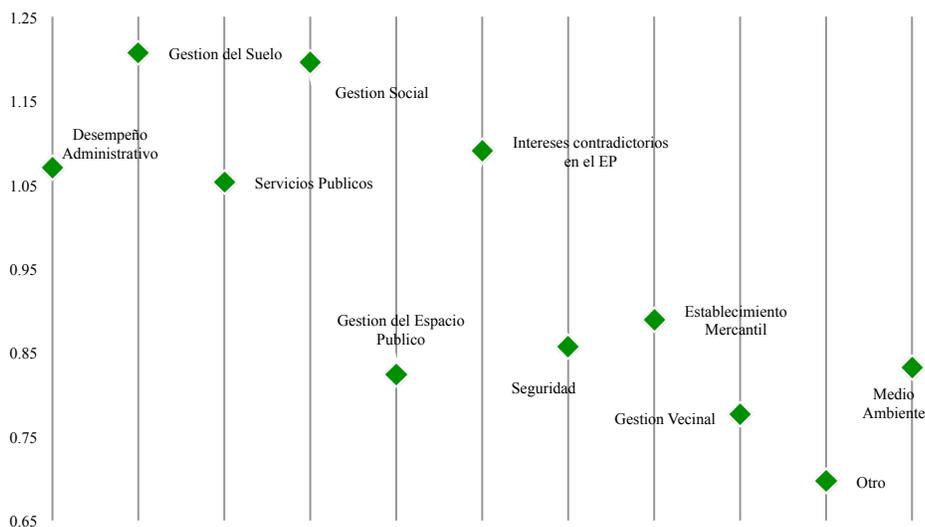
Los temas de gestión vecinal y gestión del espacio público fueron los que tuvieron mayor proporción de SIP (con 66% y 35% por encima de la media delegacional). De la primera categoría se solicita rendición de cuentas sobre las obras realizadas con cargo al presupuesto participativo de la delegación, el procedimiento administrativo y las reglas de su operación, composición de comités ciudadanos y mecanismos de participación ciudadana, resultados de las consultas ciudadanas para la destinación del presupuesto

participativo entre otras. Las de gestión del espacio público se preguntan sobre proyectos de vialidades en la delegación, utilización de espacio pública para publicidad, inversión de recursos en el cuidado de parques y jardines, entre otros. Por su parte, los temas menos recurridos por los ciudadanos son los referidos a la gestión del suelo y los intereses contradictorios en el espacio público.

### *Miguel Hidalgo*

Conforma la ciudad central con las delegaciones de Benito Juárez y Cuauhtémoc; concentra equipamientos y servicios de carácter regional por lo cual recibe un gran número de población flotante; no cuenta con reservas territoriales para el crecimiento horizontal puesto que el grado de urbanización es del 100%. La actividad económica de la delegación se concentra en el comercio y los servicios (principalmente financieros y de seguros, y servicios profesionales y científicos). Posee grandes contrastes sociales, desde las concentraciones de población de alto socioeconómico como Polanco, Lomas de Chapultepec, Bosques de las Lomas; pasando por Tacuba, Tacubaya y Chapultepec; hasta colonias populares como Popotla, Pensil, Argentina, Observatorio, entre otras; aunque con índices de marginación muy bajos en promedio (Delegación Miguel Hidalgo, 2013). A pesar de su gran infraestructura y equipamiento, así como del nivel de vida promedio de su población, solo 55.2% de las viviendas de la demarcación cuentan con servicio de internet (INEGI, 2011). La participación en la presentación de solicitudes de información a través del sistema InfomexDF es alta.

**Gráfico 35. Perfil de Temas SIP Miguel Hidalgo**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Las principales preocupaciones ciudadanas se refirieron a los temas categorizados como gestión del suelo y gestión de programas sociales (con 20% y 19% por encima de la media delegacional respectivamente). Con respecto a la gestión del suelo las solicitudes versan sobre permisos para llevar a cabo obras, relación de manifiestos o licencias de construcción, demolición y excavación de todos los tipos expedidas por las delegación, suspensiones y clausuras, entre otras. Las solicitudes sobre gestión social se refieren a información correspondiente a programas para la vejez, la juventud, las mujeres, la cultura, becas educativas y la comunidad LGBTTTI. Las solicitudes con menor proporción para la delegación Miguel Hidalgo son la gestión vecinal y los temas variados.

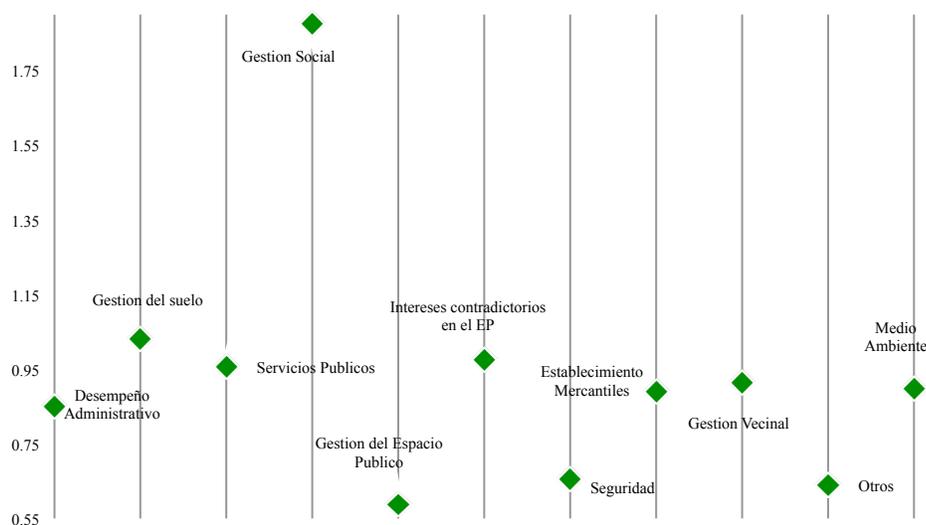
### *Benito Juárez*

Esta delegación pertenece, junto a la Miguel Hidalgo y la Cuauhtémoc, a la ciudad central del Distrito Federal. Cuenta con una gran población flotante como centro generador de empleos y de gran actividad comercial. Tiene los mejores resultados según el Índice de Desarrollo Social (Evalúa DF) y el mayor índice de desarrollo humano, una de las mayores coberturas educativos y uno de los índices más bajos de analfabetismo, con un importante sector comercial (Delegación Benito Juárez, 2013). Es la demarcación con el mayor porcentaje de viviendas con internet del Distrito Federal, el 68.2% (INEGI, 2011), y su

nivel de participación en solicitudes de información pública a través del sistema InfomexDF está en el rango alto.

Las principales preocupaciones de la ciudadanía expresadas a través de las SIP se pueden resumir en el siguiente gráfico:

**Gráfico 36. Perfil de Temas SIP Benito Juárez**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Destaca en el perfil que la mayor proporción de solicitudes se refiera a temas correspondientes a la gestión social de la delegación (87% por encima del promedio delegacional), como programas dirigidos a la juventud (educación sexual, embarazos adolescentes, empleo), a la comunidad LGBTTTI y sexoservidores, de derechos humanos y atención al adulto mayor. Con una participación por encima de la media, pero de menor proporción se encuentran los temas de gestión del suelo (3%), referidos en su mayoría a tipos de obras, manifiestos y permisos de construcción. Por el otro lado tenemos que los temas que respectan a la gestión del espacio público y a la seguridad son los menos recurridos por los ciudadanos en el sistema de información.

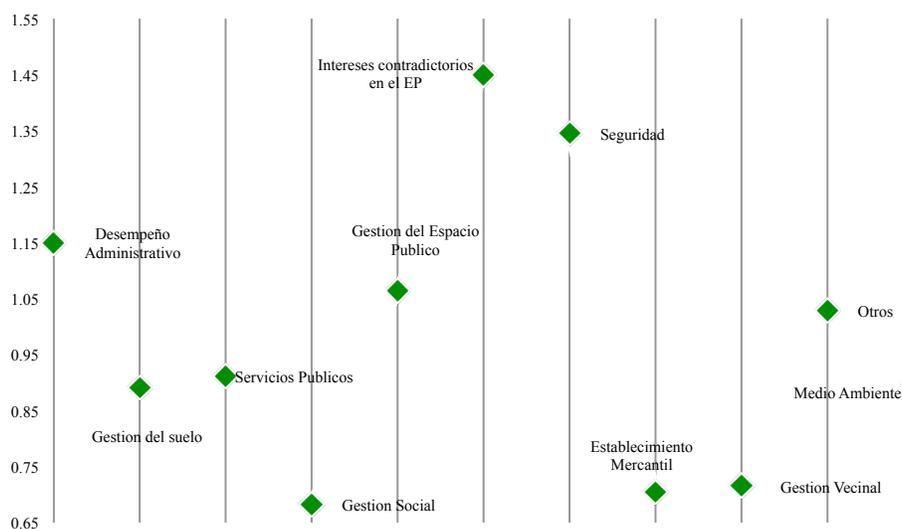
### *Iztacalco*

Esta delegación, en extensión es la más pequeña de las dieciséis delegaciones del D.F., localizada en el centro oriente de la ciudad, casi por completo en el vaso desecado de lo que fue el Lago de Texcoco. La mayoría de su población es de clase media y media-baja, con

algunos centros de mayor nivel socioeconómico (principalmente ubicados en las colonias Militar Marte – Alto nivel, y Viaducto Piedad – Medio alto). Ocupa, dentro del conjunto de delegaciones, el noveno lugar por cantidad de personas en situación de marginalidad en grado medio. Su territorio se encuentra totalmente urbanizado, ocupa el segundo lugar en cuanto a porcentaje de uso del suelo industrial, mezclado con habitacional y de servicios respecto al total de la ciudad (Delegación Iztacalco, 2013). Es una de las delegaciones que cuenta con niveles medios en cuanto a participación de solicitudes de información realizadas a través del Sistema InfomexDF, teniendo en cuenta que de acuerdo con el Censo del año 2010, 37.6% de las viviendas de la demarcación tiene servicio de internet (INEGI, 2011).

Las principales preocupaciones de la población expresadas a través del medio objeto de estudio, son las siguientes:

**Gráfico 37. Perfil de Temas SIP Iztacalco**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Los temas predominantes en las SIP son sobre intereses contradictorios en el espacio público (44% por encima de la media delegacional) y seguridad (34.6%). En el primer, las preguntas tienen que ver con inconformidad sobre actividades desarrolladas en las vías públicas, vendedores ambulantes, instalación de parquímetros y estacionamiento de vehículos. En cuanto a las cuestiones de seguridad, se solicita información acerca de accidentes de tránsito, trata de personas, prostitución, delitos de hurto (en sus diferentes

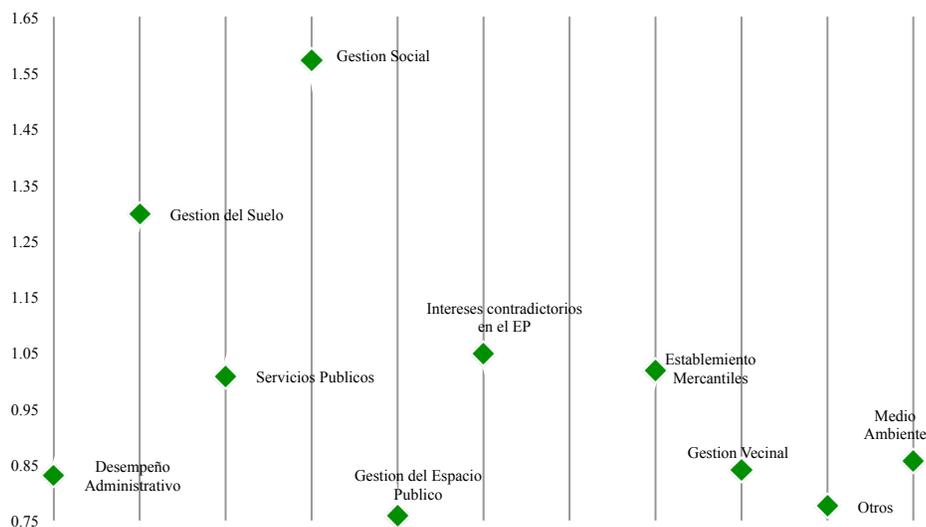
modalidades); presupuesto destinado a la compra de patrullas y cámaras de seguridad, compra de alarmas vecinales, programa delegacional de seguridad pública, programas de protección civil; e información sobre actuaciones agresivas de la fuerza pública contra manifestaciones de ciudadanos.

### *Cuauhtémoc*

Es la delegación céntrica del D.F, y cuenta con el patrimonio histórico más importante de la ciudad; posee un alto nivel de concentración de infraestructura y actividades comerciales, culturales, financieras y políticas; altos niveles de población flotante tanto de las ciudad como de los municipios conurbados; baja población por la sustitución de los usos habitacionales y carencia de zonas de reserva para el crecimiento urbano. En su mayoría, la población de la demarcación está dedicada al comercio y servicios; los índices de marginación están en niveles medio, bajo y muy bajo (80%), aunque posee el mayor porcentaje de personas en situación de calle de la ciudad y presenta altos niveles de inseguridad (robo a transeúnte y robo vehicular); y contaminación atmosférica y por ruido (Delegación Cuauhtémoc, 2013).

Se encuentra en el rango medio en cuanto a la presentación de solicitudes de información a través del Sistema Infomex, aun teniendo en cuenta que 44,3% de las viviendas de la delegación tienen servicio de internet (INEGI, 2011). El perfil de las preocupaciones de los ciudadanos expresadas a través de dicho medio se resume en el siguiente gráfico:

Gráfico 38. Perfil de Temas SIP Cuauhtémoc



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

La categoría de Gestión Social, supera el promedio delegacional en 57 puntos, concentrando las solicitudes de los ciudadanos que están referidas los programas sociales existentes en la delegación principalmente los que están orientados a la comunidad LGBTTTI, apoyo económico para las familias, de educación sexual para adolescentes y apoyo a la vejez. Por el lado de la gestión del suelo, solicitan información sobre los tipos de obra, usos del suelo, permisos, manifestaciones de construcción, quejas por predios irregulares y derechos de piso. Por su parte, las preguntas sobre gestión del espacio público, desempeño administrativo y otros temas, son las de menor peso.

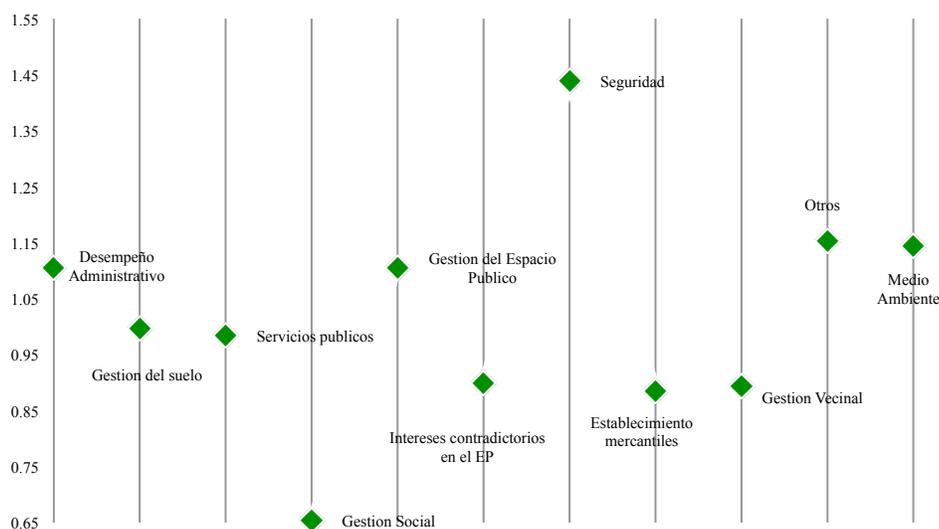
### *Tláhuac*

Esta demarcación localizada en el suroriente de la capital, cuenta con una superficie urbana de 33.5% y 66.5% zona de conservación ecológica, donde la mayor parte es de usos agropecuarios (61%) y la otra zona inundable de ciénaga. Es una zona de transición de lo rural a lo urbano, reconocida como una delegación receptora del crecimiento de la ciudad. Se caracteriza por altos índices de marginación, pobreza y bajos niveles socioeconómicos de sus pobladores. Si bien la economía de la demarcación se concentra principalmente en el sector terciario, Tláhuac aporta una importante participación de la población en actividades del sector primario y secundario (Delegación Tláhuac, 2013). A pesar de sus bajos niveles

de internet en las viviendas (26.4%), tiene niveles medios en cuanto a la presentación de solicitudes de información a través del sistema InfomexDF.

En el siguiente gráfico se puede apreciar el perfil de solicitudes de información pública de la delegación. Las preocupaciones de los habitantes de la delegación Tláhuac se centran principalmente en temas de seguridad, que se lleva 43% por encima de la media delegacional, que se refieren a la utilización del presupuesto y contratación de elementos de seguridad, denuncias ciudadanas de diferentes delitos, accidentes de tránsito, compra e instalación de alarmas vecinales, invasión de predios. Otros temas por encima de la media, pero que se encuentran más cercanos uno del otro son las categorías de temas variados, medio ambiente (tala de árboles, urbanización de suelos de conservación, contaminación por ruido y educación ambiental), gestión del espacio público y gestión vecinal (entre 10.5% y 15.3% por encima del promedio).

**Gráfico 39. Perfil de Temas SIP Tláhuac**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

La categoría con menor peso de solicitudes en esta delegación fue la de gestión social.

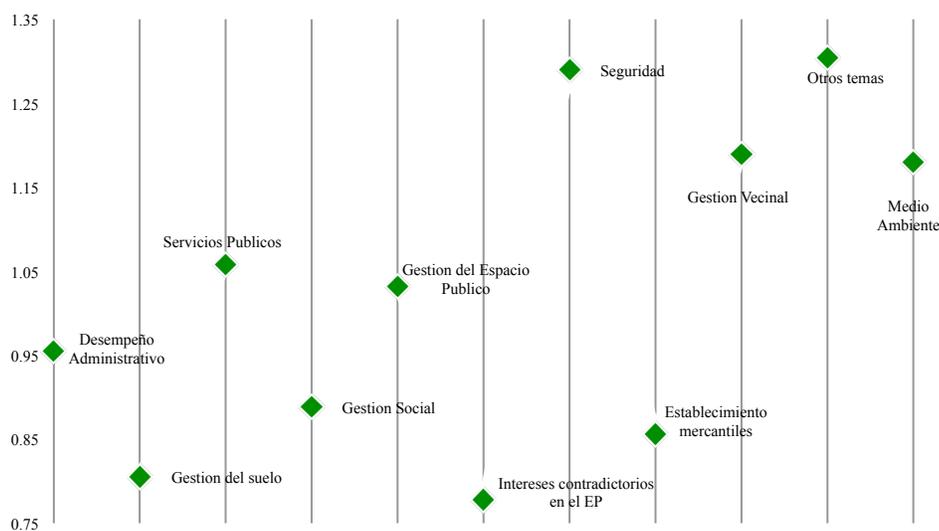
### *Xochimilco*

La delegación de Xochimilco posee una porción de suelo urbano correspondiente a 20% y el suelo de conservación representa 80% de su superficie, mismo que ha sido fuente de servicios ambientales para la Ciudad de México. Su potencial económico radica en el

turismo a la zona patrimonial milenaria, monumentos históricos y sitios arqueológicos. La tasa de crecimiento de su población es una de las más altas a nivel de la ciudad, lo que ha derivado en un acelerado crecimiento demográfico producto de los movimientos de población dentro de las delegaciones centrales de la capital. La demarcación tiene problemas de vivienda (oferta legal de suelo, déficit de vivienda y asentamientos irregulares), proliferación del comercio en vía pública, falta infraestructura para la movilidad interna, descontrol en los cambios de uso del suelo de conservación, degradación ambiental, déficit de servicios urbanos y de calidad de vida. Presenta uno de los índices de desarrollo humano más bajos del Distrito Federal, y marginación, principalmente en los pueblos chinamperos (Delegación Xochimilco, 2013).

El 31.5% de las viviendas de la demarcación cuenta con servicio de internet (INEGI, 2011) y se clasifica como una delegación con un índice medio de participación en la presentación de solicitudes de información pública a través del Sistema InfomexDF por parte de los ciudadanos en el ejercicio del derecho de acceso a la información. El perfil de temas de las solicitudes presentadas se resume en el siguiente gráfico:

**Gráfico 40. Perfil de Temas SIP Xochimilco**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Los temas variados (30% por encima de la media delegacional) y la seguridad (con el 29%) expresan las principales categorías de preocupaciones de los ciudadanos, tramitadas a través del Sistema Infomex. Por una parte, los temas variados tienen que ver con solicitudes

de información sobre la cantidad de personas del mismo sexo que han contraído matrimonio en la demarcación, actividades deportivas de los jóvenes, programas de control canino, entre otras. Por otra parte, las solicitudes de seguridad tienen que ver con invasión de predios, programas de protección civil y convenios entre la Delegación y la Secretaría de Seguridad Pública.

### *Azcapotzalco*

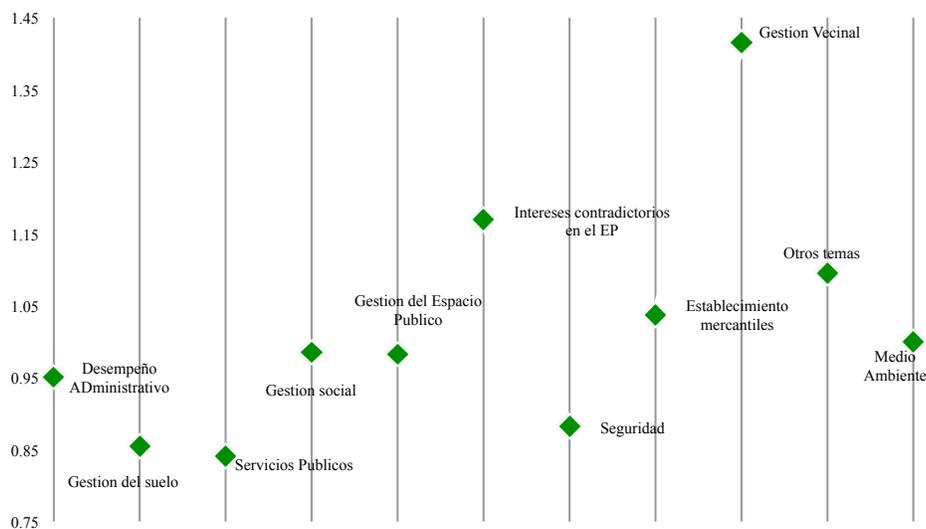
Esta demarcación ubicada en el extremo noroeste del Distrito Federal, y que colinda con los municipios de Naucalpan y Tlalnepantla del Estado de México, es un espacio urbano totalmente consolidado, con una zona industrial importante (Vallejo) y grandes zonas habitacionales de interés social y de clase media y baja. La delegación se caracteriza por tener un déficit de equipamiento de las áreas verdes, espacios culturales, recreativos y educativos para niveles medio y superior; altos índices de contaminación del aire ocasionados por la concentración de flujo vehicular y la planta industrial (lo que también genera problemas de contaminación auditiva); alto riesgo por redes y ductos de Pemex, depósitos de combustibles y sustancias peligrosas; suelos sobreexplotados y disminución de mantos freáticos provocando hundimientos y desabasto de agua. (Delegación Azcapotzalco, 2013).

Aun cuando tiene niveles medios en cuanto a viviendas con internet, que representan 41% en esta delegación (INEGI, 2011), los índices de participación en cuanto a solicitudes de información pública a través de internet son bajos, centrándose las preocupaciones ciudadanas en principalmente dos categorías de temas: las que tienen que ver con la gestión vecinal (41% por encima de la media delegacional) y, por otro lado, los intereses contradictorios en el espacio público (16.8%).

Las solicitudes relacionadas con gestión vecinal tiene que ver con preguntas acerca de las colonias que no presentaron proyectos, los proyectos que se realizaron con cargo a ese rubro presupuestal, conocer los resultados de las consultas ciudadanas respectivas, solicitudes de informes de avances y resultados de la gestión y conformación de los consejos de participación ciudadana y Comités ciudadanos. En cuanto a los intereses contradictorios en el espacio público, las solicitudes tienen que ver con actividades

desarrolladas en vía pública, estacionamientos, ventas ambulantes e instalación de parquímetros.

**Gráfico 41. Perfil de Temas SIP Azcapotzalco**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Por otro lado, los servicios públicos y la gestión del suelo fueron los temas con menor proporción de solicitudes.

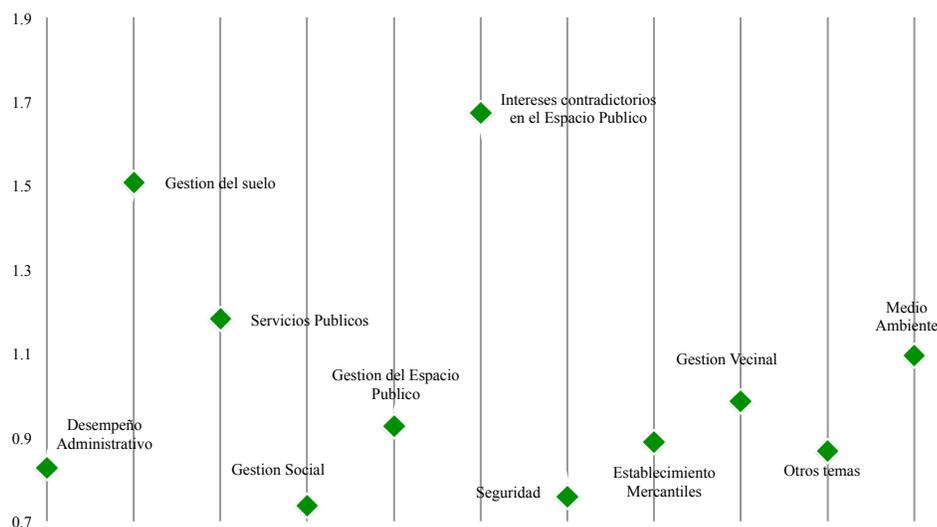
### *Venustiano Carranza*

La delegación ubicada en la zona centro-oriente de la ciudad se encuentra prácticamente urbanizada en su totalidad (con excepción del conjunto deportivo de La Magdalena Mixihuca). Se caracteriza por tener una población mayoritariamente de clase media y media-baja con pocos sectores de clase medio-alta. Esta delegación ha sufrido un proceso de despoblamiento y deterioro, producto de la consolidación de actividades comerciales y de servicios, a pesar de lo cual tiene el nivel más alto de hacinamiento entre las delegaciones centrales, mostrando un amplio déficit habitacional. Su actividad económica está concentrada en el comercio (60%) y en los servicios (34%). La basura es uno de los mayores problemas de la delegación, debido a los servicios insuficientes de recolección y limpieza, al igual que los comercios en vía pública que tiran los desechos en las coladeras; igualmente sufre de deterioro ambiental como consecuencia de la desecación del lago de Texcoco e inseguridad (Delegación Venustiano Carranza, 2013). De cada 100 viviendas, 36 cuentan con servicios de internet (INEGI, 2011); lo que podría en alguna medida explicar

los bajos niveles de participación de solicitudes de información a través de internet, en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Las principales preocupaciones de los ciudadanos, expresadas a través de las SIP en el Sistema Infomex se concentraron en las categorías de intereses contradictorios en el espacio público (67% por encima de la media delegacional) y la gestión del suelo (50% por encima de la media).

**Gráfico 42. Perfil de Temas SIP Venustiano Carranza**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Sobre la primera, las preguntas se referían a permisos sobre ocupación del espacio público, puestos fijos y semifijos en la vía pública, ubicación y permisos de funcionamiento de mercados sobre ruedas y quejas sobre ocupación irregular del espacio público. Con respecto a la gestión del suelo, las solicitudes se dirigieron a consultas sobre la legalidad de construcciones, requisitos para licencias de construcción, manifestaciones, registros, autorizaciones, certificados; tipos de uso del suelo y cambio de uso; suspensiones, clausuras y demoliciones de obras ordenadas por la delegación, entre otras.

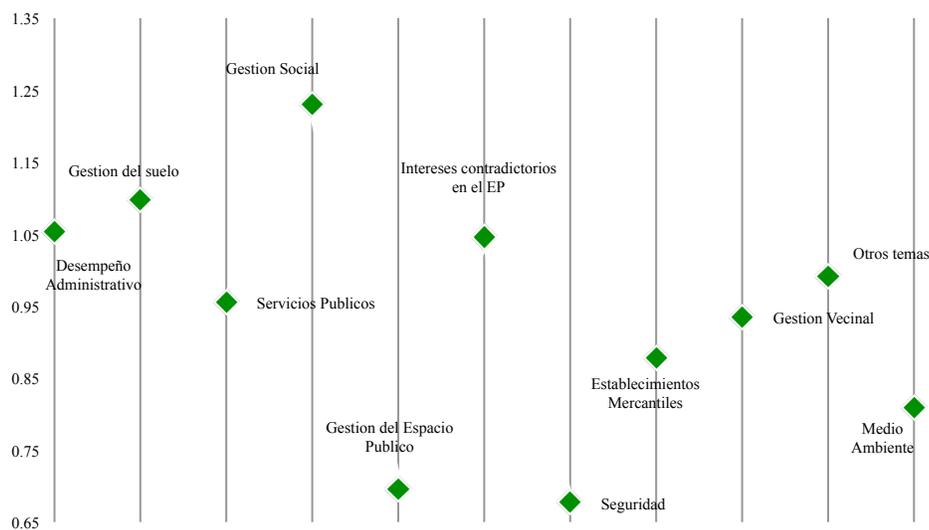
### *Coyoacán*

El territorio de la delegación de Coyoacán, ubicada en el centro-sur de la Ciudad de México, se encuentra en su totalidad urbanizado, con presencia de amplias zonas verdes tanto en la parte de la Ciudad Universitaria como en los Viveros. Tiene una alta

concentración de infraestructura cultural, turística, comercial y educativa (principalmente universitaria), servicios y equipamiento urbano y concentra en su Centro Histórico población con niveles socioeconómicos medio-altos y altos, en comparación con las colonias ubicadas al sur de la delegación (como Santo Domingo o Santa Úrsula Coapa) que tienen medios y altos niveles de marginación (de acuerdo con el CONAPO). Muestra una fuerte actividad económica, lo que ha provocado cambios en el uso del suelo e instalación de comercio informal en la vía pública (Delegación Coyoacán, 2013). La demarcación presenta una de las tasas de analfabetismo más bajas del Distrito Federal, cuenta con diversas organizaciones civiles y agrupaciones vecinales, y 52.4% de las viviendas cuentan con servicio de internet (INEGI, 2011). Pese a lo anterior, cuenta con un porcentaje bajo de participación en solicitudes de información pública dentro del marco del ejercicio del derecho de acceso a la información pública a través de internet.

Las solicitudes presentadas en el Sistema InfomexDF, se concentraron principalmente en temas correspondientes a la gestión social de la delegación (23% por encima de la medida delegacional); seguido por preocupaciones respecto a la gestión del suelo, el desempeño administrativo y a intereses contradictorios en el espacio público.

**Gráfico 43. Perfil de Temas SIP Coyoacán**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

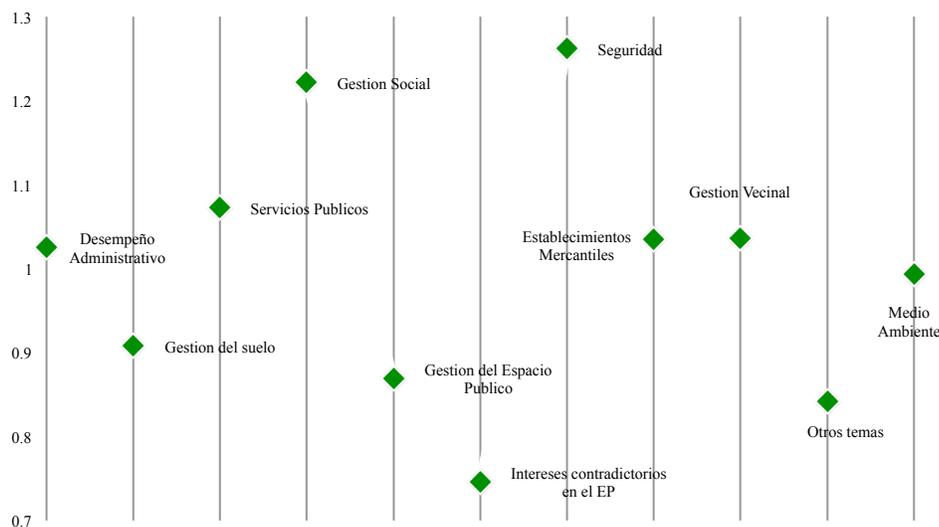
En cuanto a la gestión social, las solicitudes se centran en programas de educación sexual para adolescentes, empleo juvenil y, en general, presupuesto para el desarrollo de

programas sociales, educativos y culturales dentro de la delegación. En la categoría de gestión del suelo, las preocupaciones tienen que ver con quejas sobre predios irregulares, obras suspendidas, permisos de construcción, plan de desarrollo urbano y vivienda de la delegación, entre otras.

### *Tlalpan*

La delegación de Tlalpan es la de mayor extensión en el Distrito Federal, donde más de 83.5% es suelo de conservación. En esta delegación se encuentra una importante cantidad de fraccionamientos de clase alta (como el Pedregal de San Ángel, Coapa, Tepepan, Villa Lázaro Cárdenas), que suman aproximadamente 65% de las viviendas de la demarcación. La delegación cuenta con una gran infraestructura de salud (en ella se ubican los institutos nacionales de salud) y equipamiento para educación (principalmente escuelas privadas). A pesar de no contar con línea de metro, está cubierta por metrobús y tren ligero, además de autobuses en concesión. De igual manera cuenta con un importante equipamiento de parques y jardines, y diversos atractivos turísticos y culturales. A pesar de los recursos de la entidad, la delegación tiene graves problemas en materia de agua, la depredación ambiental relacionada con la ocupación irregular de zonas de recarga de acuíferos (lo que a su vez impacta directamente el abastecimiento de agua de la capital), sobreexplotación de acuíferos (Delegación Tlalpan, 2013). Es la cuarta demarcación en número de población, y aunque presenta mejores niveles de conectividad en internet (43 de cada 100 viviendas), tiene bajos porcentajes de solicitudes de información pública (INEGI, 2011).

Las principales preocupaciones ciudadanas expresadas a través de este medio fueron la seguridad (26% sobre el promedio delegacional) y la gestión de programas sociales (22%).

**Gráfico 44. Perfil de Temas SIP Tlalpan**

Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

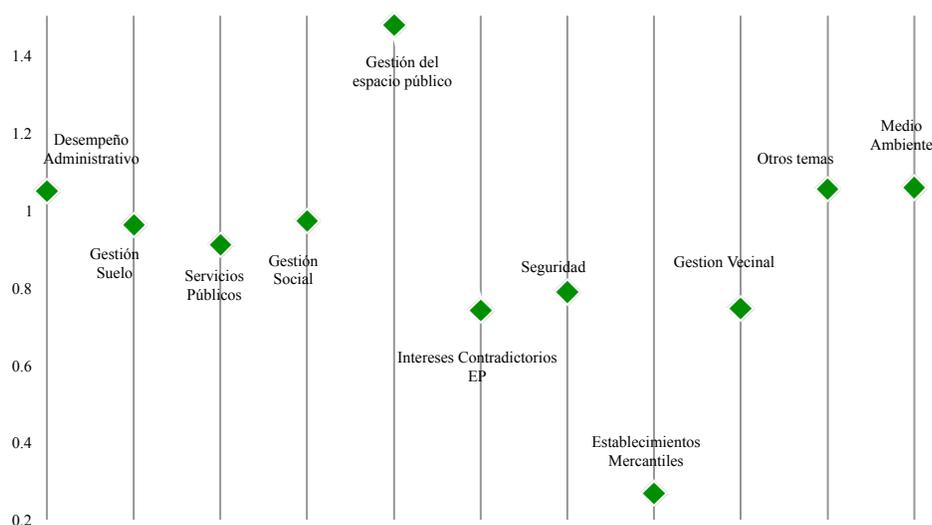
En cuanto a los temas de seguridad, las preguntas más frecuentes tienen que ver con accidentes, inseguridad, ejecución del presupuesto y programas de prevención del delito. En cuanto a la gestión social de la demarcación, las solicitudes tienen que ver con programas sociales en general, de educación sexual y prevención de embarazo juvenil, salud sexual en mujeres y comunidad LGBTTI, sacrificio de perros y campañas de vacunación de animales, programas para la niñez, culturales, entre otros. Estas dos principales categorías se encuentran seguidas por solicitudes de información acerca de servicios públicos, establecimientos comerciales, gestión vecinal y desempeño administrativo de la demarcación. Los temas con menor número de solicitudes con respecto al promedio distrital son los intereses contradictorios en el espacio público, otros temas y gestión del espacio público.

### *Álvaro Obregón*

Para ser la tercera delegación más poblada del Distrito Capital, su porcentaje de participación en solicitudes de información pública a través de Internet es bajo, a pesar de que 42% de las viviendas cuenta con el servicio (de acuerdo con el Censo General de Población y Vivienda 2010). La delegación está compuesta por aproximadamente un 76% de suelo urbano, y 24% es suelo de conservación.

En esta demarcación con evidentes contrastes sociales desde zonas muy exclusivas como Lomas de Santa Fe, San Ángel, Jardines del Pedregal, Guadalupe Inn; pasando por zonas de clase media como San Pedro de los Pinos, Tetelpán y Mixcoac; hasta zonas populares como Observatorio, Merced Gómez, La Cascada; y de clases bajas muy empobrecidas, marginadas e inseguras, como El Cuernito, La Araña, Tepeaca, La Mexicana, Jalalpa, entre otras, mucha población se encuentra en asentamientos sobre suelo minado de relleno, taludes y barrancas, considerándose una delegación de alto riesgo (Delegación Álvaro Obregón, 2013). Tiene el siguiente perfil de preocupaciones ciudadanas sobre la gestión delegacional:

**Gráfico 45. Perfil de Temas SIP Álvaro Obregón**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Un importante porcentaje de las SIP (47% por encima de la media delegacional) dirigidas a la delegación tiene que ver con la gestión del espacio público cuyas preguntas se dirigen específicamente a temas como instalación de anuncios espectaculares y publicidad exterior, rescate de camellones, mantenimiento y recuperación de áreas verdes, obras de vialidad y repavimentación, cuidado de monumentos, estacionamientos públicos, remodelación de guarniciones y banquetas, gimnasios al aire libre, entre otros. Es seguido por solicitudes respecto a medio ambiente, otros temas, y desempeño administrativo (con porcentajes no mayores al 5%). Las solicitudes con menores porcentajes en esta delegación son las referidas a establecimientos mercantiles (80% por debajo del promedio

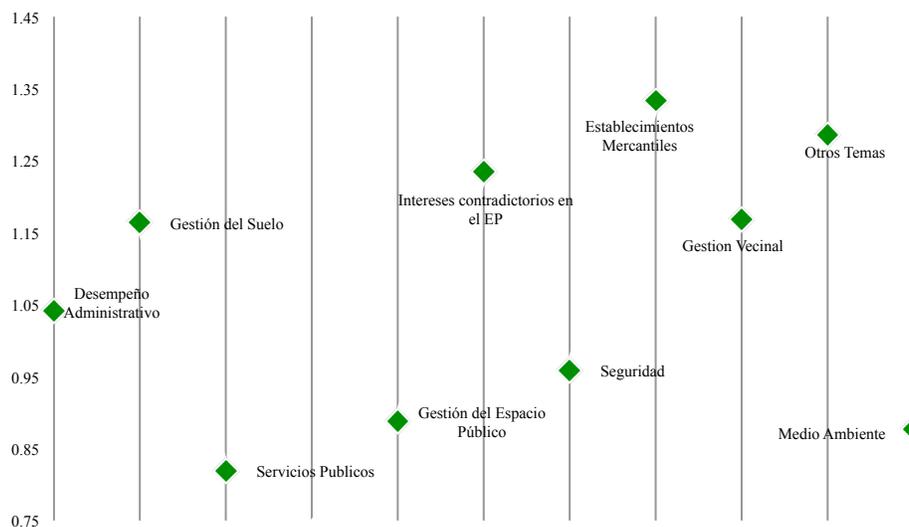
delegacional), intereses contradictorios en el espacio público, gestión vecinal y seguridad (mayores al 22% bajo la media).

*Gustavo A. Madero*

Esta demarcación ubicada en el extremo nororiente de la ciudad es la segunda delegación más poblada del Distrito Federal (después de Iztapalapa). Tiene el segundo índice más bajo de participación en solicitudes de información pública tramitadas a través del Sistema InfomexDF. Cuenta con una ubicación estratégica formando parte del corredor metropolitano de la Zona Metropolitana del Valle de México al colindar con los municipios de Ecatepec y Tecámac y Pachuca, situación que le ha traído problemas a la delegación en cuanto a vías de comunicación primarias y secundarias. Por otro lado, la mayoría de la población de la demarcación se encuentra dentro de los estratos más pobres de la ciudad. La seguridad pública es una de las problemáticas que mas afectan a la población. La proliferación del comercio informal en la vía pública y el descuido de la imagen urbana (falta de alumbrado público, falta de mantenimiento de áreas verdes, acumulación de basura en las calles y deposito irregular de cascajo en la vía pública), ha propiciado la inseguridad prevaleciendo el robo a transeúntes y de vehículos y el narcomenudeo. En cuanto a equipamiento cuenta con una importante infraestructura educativa y hospitalaria; no así en cuanto a espacios abiertos como parques, jardines y plazas (Delegación Gustavo A. Madero, 2013). En la delegación, de cada 100 viviendas, 33 cuentan con servicio de internet (INEGI, 2011).

El panorama de la delegación en cuanto a las preocupaciones ciudadanas expresadas a través del ejercicio del derecho de acceso a la información es:

Gráfico 46. Perfil de Temas SIP Gustavo A. Madero



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

La principal preocupación de los ciudadanos expresada a través del sistema Infomex fue el tema de los Establecimientos Mercantiles (33% por encima de la media), en cuanto a la expedición de permisos de funcionamiento de diversos comercios, verificaciones administrativas, clausuras, locales irregulares, entre otras. Esta categoría fue seguida por Otros Temas (28%), que se refieren en su mayoría a solicitudes de información de diversa índole a la delegación, desde cantidad de personas, hasta eventos culturales. La siguiente categoría con un número importante de solicitudes fue la de intereses contradictorios en el espacio público (23% de las SIP), principalmente en lo que tiene que ver con regulación de comercio en vía pública y retiro de mercancía a vendedores sin permiso. Por otro lado, las temáticas de servicios públicos, gestión de espacio público y medio ambiente fueron las que tuvieron menor porcentaje de solicitudes de información en el Sistema, respecto a la media delegacional.

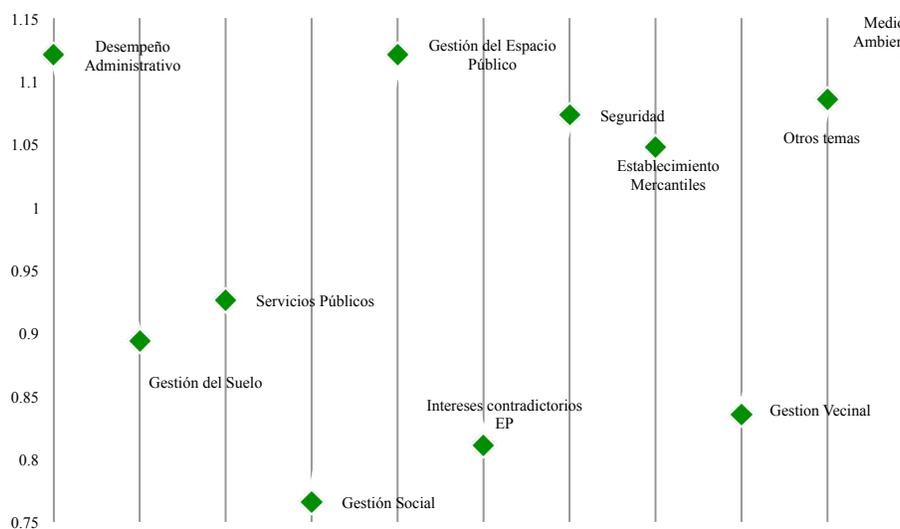
### *Iztapalapa*

Es la delegación con mayor población del Distrito Federal, pero tiene el nivel más bajo de participación en solicitudes de información pública a través del sistema InfomexDF. De igual manera, se caracteriza por tener indicadores socioeconómicos poco favorables con respecto a la ciudad, con una infraestructura y servicios urbanos deficientes y una participación baja en la economía de la ciudad; la mayor parte de la población es de clase

media baja y baja, con pequeños reductos de clases media y media alta (como los ubicados en la zona norponiente donde colinda con la delegación Benito Juárez). La población se encuentra asentada en su mayoría en zonas urbanas de antaño uso agrícola, por su ocupación no planificada posee graves problemas de conectividad vial, transporte irregular y abastecimiento de agua, y la imagen urbana está caracterizada por la proliferación del comercio informal, que se ha desarrollado a la par con fenómenos de inseguridad (siendo uno de los territorios con mayor incidencia delictiva) y de grave contaminación (Delegación Iztapalapa, 2013). A pesar de esto, la delegación se ha caracterizado por su capacidad de organización civil, principalmente en las colonias populares ubicadas en la zona poniente como la Sierra de Santa Catarina y San Lorenzo Tezonco (las zonas más marginadas de la delegación). De acuerdo con el Censo de población y Vivienda 2010, de cada 100 viviendas de Iztapalapa, 28 cuentan con internet (INEGI, 2011).

El perfil de las preocupaciones ciudadanas expresadas a través de las SIP en el año 2013 fue el siguiente. De las once categorías establecidas para el estudio, se encontró que seis de ellas referentes al desempeño administrativo delegacional, gestión del espacio público, medio ambiente, seguridad, temas varios y establecimientos mercantiles son las principales (superiores al 5% por encima de la media delegacional).

**Gráfico 47. Perfil de Temas SIP Iztapalapa**



Fuente: Elaboración propia con información de la Base de Datos Solicitudes InfomexDF

Entre las solicitudes referidas al desempeño administrativo se encontró que los ciudadanos se referían a dudas sobre la ejecución del presupuesto de la delegación, planta de personal, contratación de actividades, gastos del delegado, entre otras. Con respecto a espacio público las principales preocupaciones ciudadanas se centraron en obras en las vialidades, construcción y mantenimiento de espacios públicos, presupuesto para mantenimiento de áreas verdes, parques y gimnasios al aire libre, y plan de desarrollo urbano. Para la temática de medio ambiente las preguntas se centraron en programas de reciclaje, desarrollo urbano sustentable, contaminación del aire, zonas de conservación ecológica, programas de reforestación y restablecimiento de suelo de conservación dañado por ocupación irregular. De otro parte, las temáticas de gestión social, intereses contradictorios en el espacio público y gestión vecinal son las que menor cantidad de solicitudes tuvieron con respecto a la media delegacional.

## Bibliografía

Ackerman, J. M. (2007). La ley de acceso a la información pública mexicana en perspectiva institucional. En *Derecho a Saber, balance y perspectivas* (págs. 359-364). México D.F.: Fundar, Centro de Análisis e Investigación, A.C. .

Ackerman, J. M. (2008). *Más allá del acceso a la información. Transparencia, rendición de cuentas y Estado de Derecho* (Primera ed.). Estado de México: Siglo XXI editores.

Aduiza, E., Cantijoch, M., Gallego, A., & Salcedo, J. (2010). Internet y participación política en España. *Opiniones y Actitudes* (63), 7-52.

Alva de la Selva, A. R. (2012). Brecha digital y sociedad de la información y el conocimiento en México. En W. Arellano Toledo, *La sociedad de la información en Iberoamérica, estudio disciplinar* (págs. 225-243). México D.F.: Fondo de información y Documentación para la Industria - INFOTEC.

Álvarez Barrios, J. E., & Islas Herrera, J. A. (mayo de 2014). Gobierno electrónico en México: ¿Mito o realidad? Descripción, análisis y evaluación del gobierno digital en México (2011-2013). *Ponencia Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC)* . México: Universidad Autónoma de San Luís Potosí.

Castaño, C. (2008). *La segunda brecha digital* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Cátedra Universidad de Valencia Instituto de la Mujer.

Connolly, P. (2012). Ciudad Digital. Las nuevas tecnologías de la información geográfica y la gestión urbana. En A. Ziccardi, *Ciudades del 2010: entre la sociedad del conocimiento y la desigualdad social* (págs. 969-1018). México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Cossio, J. R. (2008). Transparencia y Estado de Derecho. En *Más allá del acceso a la información. Transparencia, rendición de cuentas y Estad de Derecho* (págs. 100-116). Estado de México: Siglo XXI editores.

Criado, I. (2009). *Entre sueños utòpicos y visiones pesimistas. Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización de las administraciones públicas*. Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.

Criado, I. (2013). Open government, social media y sector público. Las administraciones públicas en la era de las redes sociales digitales. En *Cibernética, las nuevas formas de acción y comunicación políticas* (págs. 57-78). Valencia: Tirant Humanidades.

Cunill Grau, N. (2003). Los elementos básicos del concepto de participación ciudadana. En R. Córdova Macías, & Q. L. (comp.), *Participación ciudadana y desarrollo local en Centroamérica* (págs. 3-20). San Salvador, El Salvador: Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo - FUNDAUNGO.

Cunill Grau, N. (2003). Una reconceptualización posible de la participación ciudadana en función de la ampliación de la esfera pública. En R. Córdova Macías, & L. (. Quiñonez,

*Participación ciudadana y desarrollo local en Centroamérica* (págs. 21-60). San Salvador, El Salvador: Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo - FUNDAUNGO.

Damián, A. (2009). *La pobreza, los hogares y la ocupación en el D.F.* Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal (EvalúaDF). Ciudad de México: Evalúa DF.

De Mattos, C. (2004). De la planificación a la governance: implicaciones para la gestión territorial urbana. *Revista Paranaense de Desenvolvimento* (107), 9-23.

Delegación Álvaro Obregón. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, I (1717), 3-84.

Delegación Azcapotzalco. (2013). Programa de Gobierno Delegacional Azcapotzalco 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, I (1717), 85-138.

Delegación Benito Juárez. (2013). Programa de Desarrollo Delegacional 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, I (1717), 139-179.

Delegación Coyoacán. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo 2013-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, I (1717), 180-227.

Delegación Cuajimalpa de Morelos. (2013). Programa de Desarrollo Delegacional 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, II (1717), 3-172.

Delegación Cuauhtémoc. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo en Cuauhtémoc 2013-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, II (1717), 173-214.

Delegación Gustavo A. Madero. (2013). Programa General de Desarrollo Delegacional de Gustavo A. Madero 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, II (1717).

Delegación Iztacalco. (2013). Programa para el Desarrollo Delegacional 2012-2015 Iztacalco. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, II (1717), 300-325.

Delegación Iztapalapa. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo de Iztapalapa 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, II (1717), 3-20.

Delegación La Magdalena Contreras. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, III (1717), 21-70.

Delegación Miguel Hidalgo. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo Miguel Hidalgo 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, III (1717), 71-146.

Delegación Milpa Alta. (2013). aviso por el cual se da a conocer el Programa de Gobierno Delegaciona 2012-2015 de la Delegación Milpa Alta. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, III (1717), 147-173.

Delegación Tláhuac. (2013). Programa de Desarrollo Delegación Tláhuac 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, IV (1717), 3-21.

Delegación Tlalpan. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo 2013-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, IV (1717), 22-63.

Delegación Venustiano Carranza. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo 2013 - 2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, IV (1717), 64-113.

Delegación Xochimilco. (2013). Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, IV (1717), 114-144.

Fierro, A. E., & Gil-García, J. (2012). V. Más allá del acceso a la información: el uso de tecnologías de información para fomentar la transparencia, la participación y la colaboración en el sector público. En *La política de transparencia en México. Instituciones, logros y desafíos* (págs. 207-247). México D.F.: Biblioteca del CIDE.

Fountain, J. E. (2013). *La construcción del Estado Virtual. Tecnologías de Información y cambio institucional* (Primera Edición en Español ed.). México D.F.: Centro de Investigación y Docencia Económicas.

García Canclini, N. (2006). *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*. Barcelona, España: Gedisa.

Giraldo Luque, S. (2012). Modelo de análisis del uso de internet para promover la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión pública (poderes Ejecutivo y Legislativo). *Signo y Pensamiento*, XXXI (61), 18-36.

Gómez Gallardo, P. (2007). El derecho a saber en las entidades federativas. En *Derecho a Saber, balance y perspectivas* (págs. 325-329). México D.F.: Fundar, Centro de Análisis e Investigación, A.C. .

González López, S. (2010). Una reflexión sobre el problema de la gobernanza electrónica urbana en México. En L. Álvarez Enríquez, C. Sánchez- Mejorada Fernández, C. San Juan Victoria, & J. Pablos (Ed.), *La gestión incluyente en las grandes ciudades: estructura urbana, movilidad, seguridad y pluriculturalidad* (págs. 67-103). México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Autónoma Metropolitana, Instituto Nacional de Antropología e Historia.

Guerrero Olivera, M. (2014). Gobierno electrónico: más allá de las eficiencia tecnológica. En J. J. Sánchez González, *Experiencias de gobierno electrónico en gobiernos electrónicos locales en México* (págs. 15-35). México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de México, Miguel Ángel Porrúa.

Gutierrez Jimenez, P. (2008). *El derecho de acceso a la información pública. Una herramienta para el ejercicio de los derechos fundamentales*. Distrito Federal: Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Hale, M., Musso, J., & Weare, c. (1999). Developing digital democracy: evidence from Californian municipal web pages. En B. Hague, & B. Loader, *Digital Democracy. Discourse and decision making in the information age* (págs. 96-115). London, UK.

Holmes, D. (2002). *eGov. eBusiness Strategies for Government*. London, UK: Nicholas Brealey Publishing.

INEGI. (2011). *Panorama Sociodemográfico del Distrito Federal*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México D.F.

Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - InfoDF. (Diciembre de 2011). *Transparencia y datos personal Distrito Federal*. Recuperado el 26 de 05 de 2014, de <http://www.finanzas.df.gob.mx/oip/Consulta/pdf/Cuadro1.pdf>

Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal. (Febrero y Marzo de 2014). *InfoDF*. Obtenido de [http://www.infodf.org.mx/web/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.infodf.org.mx/web/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)

Lenk, K. (1999). Electronic support of citizen participation. En B. Hague, & B. Loader, *Digital Democracy. Discourse and decision making in the information age*. London, UK: Routledge.

López-Ayllón, S. (2007). Los sujetos de derecho de acceso a la información. En *Hacia una democracia de contenidos: la reforma constitucional en materia de transparencia* (págs. 23-36). México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Luna Pla, I. (2009). *Movimiento social del derecho de acceso a la información en México*. México D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas Universidad Nacional Autónoma de México.

Mariñez Navarro, F., & Valenzuela Mendoza, R. (2013). *Gobierno abierto. Propuestas para los gobiernos locales*. México D.F, México: Miguel Ángel Porrúa.

Martínez Usero, J. Á., & Palacios Ramos, E. (2003). La función de los portales temáticos en la administración electrónica. En *Organizaciones electrónicas: situación actual y perspectivas de la e-documentación: comunicaciones, experiencias profesionales, poster y presentaciones técnicas* (págs. 343-354). Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas.

Mateos, A. (2004). *Ciudadanos y Participación Política*. Recuperado el 18 de Febrero de 2015, de Universidad de Salamanca: <http://campus.usal.es/~dpublico/areacp/materiales/ciudadanosyparticipacion.pdf>

Morales Martínez, G. (2013). Capítulo 2. Condiciones para una sociedad informada. En *Derecho de acceso a la información. La visión de los usuarios* (págs. 51-80). Barcelona, España: Fundar, Centro de Análisis e Investigación A.C., Editorial Gedisa, S.A.

Novo Vázquez, A., & Vicente Cuervo, M. (2013). Participo (online), luego existo. Un análisis de la participación social y política a través de Internet en España. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales* (28), 13-34.

Petrizzo Paez, M. A. (2005). Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional. *Nueva Sociedad* (195), 89.

PNUD. (2013). *Índice de Desarrollo Humano Municipal en México: nueva metodología*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Oficina de Investigación en Desarrollo Humano. México DF: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Proyecto Infomex. (2008). *Guía de uso InfoMex base*. Recuperado el 27 de 02 de 2015, de Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales - IFAI: <http://www.proyectoinfomex.org.mx/index.php?estado=8>

Richard, E. (1999). Tools of governance. En B. N. Hague, & B. D. Loader, *Digital Democracy. Discourse and decision making in the information age* (págs. 73-86). London, UK: Routledge.

Sánchez-Mejorada Fernández, C., Álvarez Enríquez, L., & Ferniza Pacheco, M. (2011). *Evaluación del diseño, instrumentación y resultados de la participación ciudadana en el desarrollo social del Distrito Federal*. México, D.F.: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Sorj, B. &. (2006). *Internet y pobreza*. Montevideo, Uruguay: Ediciones Trilce.

United Nations. (2010). *United Nations E-Government Survey 2010: leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: UN Publishing Section.

West, D. (2005). *Digital Government Technology and Public Sector Performance*. New Jersey, United States of America: Princeton University Press.