

**LAS DENUNCIAS CIUDADANAS RESPECTO A LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS EN LOS MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN (PERIÓDICOS E INTERNET 2014)**

**Omar Pérez Estrada**

Tesis para optar por el grado de Maestro en Diseño  
Línea de Investigación: Estudios Urbanos

Miembros del Jurado:

**Dr. Armando Cisneros Sosa**

*Director de la tesis*

Dr. Elías Antonio Huamán Herrera  
Dra. María Teresa Esquivel Hernández  
Dr. Murilo Kuschick Ramos  
Dr. Gerardo Guadalupe Sánchez Ruíz

Ciudad de México Septiembre de 2018

## **Antecedentes**

Esta investigación tiene como objetivo conocer la situación actual que presenta la Ciudad de México en torno a las denuncias ciudadanas relacionadas con los servicios públicos. Con una extensión de 1,485 km<sup>2</sup>, una población de 8'918,653 habitantes y una infraestructura urbana que se ha visto rebasada por el tiempo, la población, la corrupción y un uso inadecuado por parte de los ciudadanos, la ciudad se está deteriorando. Las denuncias son una constante muy presente en el diario acontecer de la ciudad y son un reflejo de estos problemas.

La temática de las denuncias respecto a los servicios urbanos es un tema contemporáneo que se va actualizando y cambiando de acuerdo a las características y condiciones de la ciudad. Los problemas en relación a las inundaciones, la formación de baches, la saturación de coladeras se incrementan en la temporada de lluvia y la falta de agua se hace visible en la época de estiaje. Las denuncias que hacen referencia al alumbrado público se perfilan hacia la percepción de inseguridad en las calles y son una constante en la ciudad. Las quejas encaminadas hacia problemas relacionados con el uso del automóvil son frecuentes porque la ciudad se ha diseñado para darle preferencia al uso de los autos, estamos ante una serie de conflictos que tienen que ver con la funcionalidad de la Ciudad de México.

## **Planteamiento y delimitación del problema.**

En la ciudad de México es muy común ver una serie de problemas relacionados con la infraestructura urbana: pavimento, drenaje, alumbrado público, basura, autos abandonados en las calles, coladeras sin tapa o saturadas. Y también es común leer y ver en los periódicos denuncias que hacen los ciudadanos respecto al funcionamiento de la ciudad, y que tienen que ver directamente con las complicaciones que ya hemos mencionado anteriormente.

La ausencia o mal funcionamiento de estos servicios implica una sensación de inseguridad y malestar por parte de los habitantes de la ciudad, otro factor importante es, que estos problemas se localizan en sus comunidades, es decir, la colonia, el pueblo y la unidad habitacional. Los ciudadanos recurren a hacer la denuncia en los periódicos e internet, una vez que no han recibido una respuesta por parte del Gobierno de la Ciudad de México.

Por medio de las denuncias podemos observar los problemas que más aquejan a los ciudadanos, su ubicación por entidad, la cantidad, los sectores de la infraestructura que más preocupan, y sus posibles causas.

Otro aspecto muy importante y, que es parte del problema, son los actos de vandalismo y robo que realizan algunos ciudadanos. La ejecución de estas actividades encamina a la ciudad a un estado disfuncional, donde la ciudad resulta peligrosa y accidentada para transitar.

Por otro lado, hay ciudadanos que se preocupan por los riesgos que implican los desperfectos que presenta la ciudad, con un sentido de civismo y de responsabilidad hacia los demás. Son los habitantes que se toman la molestia de ocupar unos minutos de su tiempo y denuncian los problemas de su localidad.

Se analizarán las denuncias que realizan los habitantes de la Ciudad de México, en relación a los servicios urbanos. Este análisis se llevó a cabo en el transcurso del año 2014 y la mayor parte de las fuentes son de ese año porque fue la etapa más productiva de la investigación en los diferentes seminarios que se realizaron en el posgrado, se tomó en cuenta las 16 delegaciones. Se analizaron las denuncias, sus causas y los problemas que influyen en torno a la falta de suministro de agua, alumbrado público, baches, coladeras saturadas, poda de árboles, autos abandonados en la calle y desechos de material de construcción en la vía pública.

### **Objetivo general**

El objetivo es indicar las causas que motivan a los ciudadanos a realizar este tipo de denuncias.

### **Objetivos particulares**

Analizar los factores, que originan esta serie de problemas en relación a los servicios públicos.

Describir las características más importantes de las denuncias en cada delegación y comprender la dinámica de estos problemas.

Calcular el número de denuncias por delegación y caracterizar sus orígenes.

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son los problemas que afectan la funcionabilidad de los servicios públicos en la ciudad?
2. ¿Cuáles son las características más representativas de las denuncias y los servicios públicos en cada delegación?
3. ¿Cuáles son las causas que generan denuncias en ciertos servicios públicos de la ciudad?
4. ¿Cuáles son los factores que obligan a los ciudadanos denunciar en medios de comunicación como los periódicos e internet?

Hipótesis 1. La falta de eficiencia y de respuesta por parte del Gobierno de la Ciudad genera una enorme deficiencia en los servicios urbanos, los habitantes se ven obligados a

realizar sus denuncias respecto a los servicios públicos por medio de los periódicos e internet. Y hay una enorme acumulación de denuncias ante el rezago en la capacidad de respuesta por parte de las autoridades.

Hipótesis 2. Hay aspectos como la mala administración, el saqueo de la infraestructura, la depredación, la falta de civismo por parte de los ciudadanos contribuyen al deterioro de la ciudad. Aunado a esto se pueden mencionar factores como naturales como el hundimiento de la urbe y la temporada de lluvias, estos factores contribuyen al incremento de las denuncias.

### **Motivación para realizar la investigación**

La motivación para realizar esta investigación radica en el hábito de la lectura de los periódicos, al ver constantemente las quejas de ciudadanos respecto a los servicios públicos que se describen, surgió el interés por investigar, los factores que originan estas denuncias y los motivos por los cuales los habitantes recurrían a los periódicos.

### **Metodología**

La metodología consistió en hacer un análisis bibliográfico en torno a aquellos autores que abordaran temas afines a la denuncia con el objetivo de enriquecer la pluralidad que giran en torno a este concepto.

Se analizó el concepto de denuncia en una base teórica, a partir de dos vertientes, como opinión pública (en esta perspectiva recurrimos al teórico Jürgen Habermas y Roger Chartier, los cuales han elaborado un análisis de la opinión pública enmarcada en los periódicos). Posteriormente se hace un breve análisis de las facetas de ciudadanía y la importancia del ciudadano a partir, del ciudadano contribuyente y por ende su derecho a emitir una denuncia.

Se continúa con la importancia de aportar a las denuncias ciudadanas un perfil de participación ciudadana a partir de la perspectiva de Sergio Tamayo como una forma de la democracia. Los ciudadanos participan al realizar una denuncia y al preocuparse por los efectos que generen los problemas de la ciudad. Y comparten sus inquietudes que se generan en su ámbito local.

Se recurrió a la búsqueda de la denuncia ciudadana en documentos oficiales, dando como resultado la “Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal”, en su apartado De los Derechos y Obligaciones de los habitantes, con base en el Artículo 10.-Además de los derechos que establezcan otras leyes, en la cual los habitantes del Distrito Federal tienen derecho: a exponer quejas y denuncias por la incorrecta prestación de servicios públicos a emitir opinión y formular propuestas para la solución de los problemas de interés público o general y para el mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad.

Son una forma de ejemplificar el aspecto democrático y participativo que envuelve a la denuncia ciudadana.

Se realizó un análisis hemerográfico en los periódicos: La Prensa, El metro y La Crónica de hoy. En este estudio, se analizaron y conceptualizaron los tipos de denuncia. Se hizo un monitoreo de las noticias para observar cuáles eran los problemas que más importancia le daban los ciudadanos.

Otro medio de comunicación analizado es internet, (en este caso se hizo un breve estudio de la página: Ciudadanos en Red, <https://ciudadanosenred.com.mx/>) en la cual los ciudadanos pueden emitir sus descontento respecto a los servicios públicos de la ciudad). Se hizo un breve monitoreo de las denuncias para ver los temas más sobresalientes para los habitantes.

Se elaboró un análisis cuantitativo, a partir de los tipos de denuncias, las cantidades, la procedencia y, un análisis descriptivo de las denuncias registradas en la Agencia de Gestión Urbana del Distrito Federal (AGU), enmarcando el trabajo en la identificación y frecuencia de las quejas ciudadanas, las Delegaciones con mayor número de problemas, en comparación con un análisis de las denuncias registradas en los periódicos. Este análisis se complementó con aspectos cualitativos como los problemas administrativos, de corrupción, de distribución inequitativa de los recursos, la falta de civismo de los ciudadanos, la ausencia de infraestructura para el reciclaje.

Posteriormente se realizó un análisis territorial tomando en cuenta la superficie de las delegaciones, los niveles socioeconómicos, las cantidades totales de las denuncias, el nivel de escolaridad y su población, con el objetivo de determinar sus causas y comportamiento en cada delegación.

### **Desarrollo del documento (contenido de cada capítulo)**

En el Capítulo 1 la intención es abordar las denuncias ciudadanas a partir de una perspectiva de opinión pública en conjugación con la participación ciudadana así como los aspectos históricos que la conforman: el aspecto jurídico y el ciudadano como contribuyente. También se formula el concepto de denuncia ciudadana a partir de una perspectiva enfocada a las denuncias relacionadas con los problemas urbanos y se analiza esa corresponsabilidad entre los ciudadanos (emisores) medios de comunicación (intermediarios) y receptores (gobiernos locales).

En el capítulo 2 se analiza la denuncia ciudadana a partir de la perspectiva de un derecho ciudadano y como una forma de participación. Se retoma esta temática porque es esencial para comprender mejor el fenómeno de las denuncias en relación a los servicios urbanos. Se enfoca en darle el carácter de participación ciudadana a la denuncia a partir de las características que la conforman, una característica es su necesidad, ya que es necesaria

para eliminar los problemas de la ciudad, también es un derecho el cual tienen los habitantes, es una relación de corresponsabilidad, lo cual consiste en la responsabilidad de los ciudadanos para con sus autoridades. También se genera una tipología de la denuncia encontrando dos vertientes la denuncia en medios oficiales y no oficiales, se analizan el mecanismo para realizar una denuncia y las instancias de recepción, tanto ciudadanas como del gobierno de la ciudad de México.

En el capítulo 3 se analizan los medios de comunicación, partiendo de uno que es tradicional y que actualmente se considera independiente, y ajeno a la acción gubernamental y por su antigüedad se le concibe como un medio tradicional, estamos hablando de los periódicos. El segundo medio es el implementado por el Gobierno del Distrito Federal, el cual se sustenta en la vía telefónica, en internet y una serie de aplicaciones, con el objetivo de situar a la Ciudad de México en una vanguardia tecnológica; el tercer medio lo ubicamos en un organismo no gubernamental y que se ha desarrollado a la par de la web, como un nuevo modo de acción por parte de los ciudadanos. Otro aspecto que se analiza son las aplicaciones móviles que implementa el Gobierno de la Ciudad de México, así como las particularidades que se pueden observar en los periódicos e internet. También se hace un breve análisis de lo que está sucediendo con los servicios públicos en la ciudad y la importancia del ámbito local, porque estas dos vertientes giran en torno a las denuncias ciudadanas.

En el Capítulo 4 se trabajan las características de cada una de las diferentes denuncias ciudadanas que se presentan con más frecuencia en los periódicos (suministro de agua, drenaje, pavimentación poda de árboles, baches y alumbrado público). A partir del análisis cuantitativo de éstas exponemos sus particularidades más reiteradas, también es importante señalar que a través del estudio de estas pudimos observar que detrás de estas denuncias ciudadanas los habitantes exponen los problemas de infraestructura de la ciudad más representativos, los cuales consisten en el hecho de que las soluciones para tratar los problemas más recurrentes de la ciudad no son los más indicados, o en su defecto no existen, por ejemplo, no se cuentan con los depósitos suficientes para reciclar la gran diversidad de materiales que desechan los ciudadanos, o no se cuenta con los espacios y equipamiento para almacenar y reciclar el agua fluvial, con el fin de recargar los mantos acuíferos, por solo mencionar los más importantes.

Otro elemento muy rescatable es la preocupación de los habitantes por tener una ciudad más limpia, con una imagen más agradable al sentido de la vista, una ciudad más compatible y complementaria con el medio ambiente. Y sin lugar a dudas una ciudad con una administración económica más racional y equitativa en cuanto a la distribución y mantenimiento de los servicios, recursos naturales e infraestructura urbana. También impera en gran medida la noción de seguridad, porque los problemas que se exponen ponen en riesgo la seguridad de los habitantes.

## **El impacto de esta investigación en los estudios urbanos**

El impacto de la investigación en el diseño de la ciudad radica en el hecho de haber analizado los problemas que son más importantes para los habitantes. Y se recomienda poner especial atención en el alumbrado público y disminuir el rezago en este servicio, se deben dar una implementación de nuevas tecnologías que sean más sustentables, (celdas solares que suministren energía a las lámparas), esta denuncia ocupa el primer lugar de acuerdo a los datos de la AGU. En relación al problema de los baches se sugiere contener el hundimiento de la ciudad, porque el origen de los baches se vincula con la sobre explotación de los manto acuíferos. Esto implica crear zonas exclusivas para la recarga de los mantos freáticos y así contener el hundimiento de ésta. También se recomienda la aplicación de asfaltos de buena calidad que se adapten al origen y permanencia lacustre de la ciudad. Las fugas de agua, son otro problema que preocupa mucho a los ciudadanos, el agua es vital es la vida cotidiana de los habitantes y es necesario acabar con el desperdicio que presenta este servicio.

La ciudad en gran medida ya está construida y diseñada. Por lo tanto, es necesario crear un mejor funcionamiento, establecido en el diseño de políticas públicas encaminadas hacia los ciudadanos para que respeten el mobiliario urbano y las reglas mínimas de convivencia, como por ejemplo, el acato a cruzar la calle en los lugares indicados. También es importante dotarla de la infraestructura y renovarlas en los casos necesarios. Porque gran parte de ésta ha cumplido con su tiempo de vida; aunado al hecho de que la renovación de ésta no se hace con materiales adecuados y de buena calidad.

El diseño de la ciudad implica la identificación de los problemas que más afectan a los habitantes y en consecuencia crear y aplicar políticas públicas que concienticen y prevenga las actividades negativas que más afectan a terceros. Por ejemplo, es importante concientizar a todos los ciudadanos respecto al abandono de sus automóviles en la vía pública, hacer del dominio público las sanciones por tirar basura y cascajo en la calle. Así como las sanciones administrativas por robar mobiliario urbano.

Fomentar la cultura de la denuncia ciudadana, tomando en serio éstas acciones de los habitantes. Y poner especial énfasis en la solución de los problemas y en las sanciones. EL buen ejemplo debe iniciaren las autoridades porque muchas veces están son las primeras en quebrantar las reglas y los ciudadanos lo toman como pretexto para pasar por alto las reglas de convivencia.

Para una planificación racional de la ciudad se debe abordar el tema de la participación ciudadana. Una ciudad que se autodenomine funcional y moderna debe tomar en serio la participación de sus habitantes en sus diferentes formas: voto, queja, ejercicio de sus derechos ciudadanos, participación de consulta, y de decisión. Es importante la opinión de los ciudadanos en la planificación de la ciudad porque aportan desde la creatividad de la

vida diaria y de un conocimiento cotidiano porque son ellos los que mejor conocen la ciudad y los espacios donde viven y transitan. Se debe incluir la opinión de los habitantes y sus quejas en la construcción de las políticas públicas que estén encaminadas en la planificación de la función de la ciudad.

La identificación de problemas como la pobreza, un bajo nivel académico, las condiciones tan precarias de la economía son factores que probablemente influyan en los habitantes para que éstos roben el mobiliario urbano. Por eso es importante planificar en la ciudad acciones que impulsen la disminución de la pobreza y que incrementen los niveles de escolaridad en las demarcaciones. Así, como fundamentar una cultura de respeto hacia los bienes públicos de la urbe.

También es importante incluir la participación de los medios de comunicación que son imparciales en su información para analizar y observar los problemas más inmediatos de la urbe.

El diseño y la planeación del servicio de agua potable, debe estar acompañado de fuertes campañas públicas concientizando el uso racional de este recurso. Acompañada de sanciones reales hacia aquellos que no obedezcan las reglas de convivencia.

Otro factor de impacto de esta investigación es la identificación de la ausencia de infraestructura adecuada para el reciclaje de residuos de la construcción (cascajo). La ciudad solo cuenta con dos centros: una planta de reciclaje ubicada en la colonia Triángulo, y un tiradero a pie de cerro en la colonia Tenorios, ambas en la delegación Iztapalapa. Los cuales son insuficientes para casi ocho millones de habitantes. Es necesario realizar acciones concretas que diseñen y planifiquen la creación de centros de reciclaje que almacenen, procesen, reciclen y transfieran este tipo de materiales, así como su ubicación en puntos estratégicos de la ciudad. También es importante hacerlos de conocimiento público para que los ciudadanos estén informados y hagan uso de éstos.

En el diseño de la Ciudad de México, se sugiere la aplicación de nuevos materiales que tengan un promedio de vida más extenso, materiales de buena calidad, la infraestructura de la ciudad se debe pensar bajo un diseño que sea creativo y prevenga el saqueo que realizan algunos ciudadanos.

Aprovechar las áreas que están por debajo del nivel del drenaje para que se utilicen como áreas de contención de las inundaciones y recarguen los mantos acuíferos. Actualmente de tienen identificadas 77 puntos de anegaciones locales en la Ciudad de México, es importante hacer un análisis de la viabilidad de usar estos espacios como áreas de recarga hídrica.

Los problemas entorno al agua nos hacen identificar que es necesario el diseño de un servicio público fundamentado en una distribución y cobro equitativo. Y en una redefinición con base en la racionalidad la cual debe tomar en cuenta la sustentabilidad.

Otra observación y sugerencia importante que realiza este análisis respecto a la ciudad, es el funcionamiento de sus instituciones y servicios, porque se deben hacer más eficientes; deben reducir y simplificar los trámites e impulsar más la rendición de cuentas en contraste con las quejas ciudadanas.

Es importante re-pensar y planificar bien la relación ciudad-naturaleza, esto deriva, de las peticiones de podar árboles. Estos organismos naturales que proporcionan muchos servicios (captan agua, mitigan el calor al proporcionar sombra y capturan el bióxido de carbono) eco sistémicos a la ciudad, deben ser plantados y ubicados en lugares estratégicos para no dañen la infraestructura urbana. Por ejemplo: pavimento, banquetas, ductos de agua potable, drenaje y para que no representen un peligro ante los ventarrones que azotan la ciudad. Es necesario planificar una reforestación de la ciudad evitando que los árboles representen un problema a futuro.

Otro factor importante que señala esta investigación es la necesidad de ordenar aquellos ciudadanos que hacen un uso indiscriminado de sus banquetas por medio de reglas en donde se les limite el uso de estos espacios dándoles crédito para que habiliten sus hogares para que realicen sus labores.

Este análisis también nos indica la temporalidad de las denuncias ya que algunas de éstas van de acuerdo con el flujo de la naturaleza. Por ejemplo las denuncias inundaciones solo se presentan en la temporada de lluvias, las quejas por falta de agua se presentan en el periodo de estiaje. Es necesario planificar con anterioridad las acciones para mitigar los problemas que aquí se describen. Por ejemplo, es importante establecer campañas de prevención de inundaciones en las áreas las vulnerables antes de la llegada de la estación de lluvia. Diseñar medidas de prevención que vayan mitigando las denuncias más importantes en un proyecto de largo plazo.

Y por último, la base de toda ciudad son sus ciudadanos que se expresan al margen de los partidos políticos, una nueva entidad entendida como ciudadanos no clientelares. En donde este goce de un nivel político que le permita no sólo formar parte de la esfera pública, en cuanto espacio en donde se define el bienestar de la comunidad, sino también, disfrutar del derecho a la participación en los asuntos que conciernen a su vida diaria.

## **Capítulo 1. La denuncia ciudadana entorno a los servicios públicos**

En este capítulo se analiza la denuncia como una forma de la opinión pública. A partir, del proceso histórico que dio paso a la formación de la ciudadanía, al reconocimiento de de las contribuciones que hacen los habitantes. Posteriormente se hace una conceptualización de la denuncia a fin a este estudio. Por medio de las denuncias se exponen los aspectos más preocupan a los ciudadanos. Y finalmente se hace un análisis de la relación que establecen las habitantes por medio de los periódicos con el Estado.

### **1.1 La denuncia ciudadana en una perspectiva de opinión pública**

El estudio de las denuncias relacionadas con el funcionamiento de los servicios urbanos, expresadas a través de los medios de comunicación, nos coloca en el campo de *opinión pública*. Es decir, las denuncias son parte de los derechos de los ciudadanosa emitir una opinión – libertad de expresión- respecto a la eficiencia y del funcionamiento de los servicios públicos de la ciudad, particularmente cuando los servicios públicos dejan de funcionar o no funcionan adecuadamente. Es un tema que tiene dos componentes, ve las críticas que hacen los ciudadanos a las labores de las autoridades que se encargan de dar los servicios urbanos y por otro lado, las críticas a los usos de los servicios por parte de los habitantes de la ciudad. En ambos sentidos sebuscansoluciones a los problemas que enfrentan las ciudades modernas.

Los medios de comunicación, son el lugar, en donde, los individuos se manifiestan cuando la mala administración de los dineros públicos genera pobreza, marginación, inseguridad, degradación del espacio urbano, de los servicios, violencia, caos y descontento social, así como lasaseveraciones de los individuos inmersos en la esfera pública no cumplen con los objetivos de los espacios urbanos. Hablamos por tanto de *la esfera pública política*: “el espacio en el que las personas privadas hacen un uso público de su razón...” y *la opinión pública*: “un espacio de discusión y crítica sustraído a la influencia del Estado (es decir, a la “*esfera del poder público*”) y crítico con respecto a los actos o fundamentos de éste...” (Chartier; 2003:33). Además la noción de espacio público, según Aguilar, tiene que ser “...una de las formas privilegiadas de expresión de lo público es el ejercicio del lenguaje, sea a través de su expresión en forma de discusión abiertas y de libre acceso, o bien como portador de un sentido aglutinante en los medios de comunicación, creando una comunidad de receptores” (Aguilar; 1998:3). En consecuencia los medios de comunicación como los periódicos e internet son expresión de la discusión pública que, para el caso que nos ocupa, tiene objeto central la ciudad.

Las denuncias ciudadanas urbanas expuestas en los medios de comunicación, abordan muchas ocasiones problemas relacionados con los servicios urbanos y problemas de convivencia entre los habitantes. Entre las múltiples solicitudes que se pueden leer, el común denominador es la solución de estos problemas a través de la intervención de las autoridades y la aplicación de la normatividad. También delatan la ineficiencia en cuanto a la proporción de los servicios urbanos y la falta de aplicación de las reglas que median la convivencia entre los vecinos de la ciudad.

Podemos agregar, siguiendo a Habermas en su libro *Historia y crítica de la opinión pública*, la perspectiva de opinión pública se genera *la esfera pública de los antagonismos* que está formada en dos dimensiones la primera implica a los ciudadanos que ostentan un cierto poder, poder que es legítimo porque fue otorgado por medio del sufragio, son los ciudadanos que están responsabilizados con el poder público civil. La segunda se conforma por los ciudadanos que otorgaron ese poder a través de su voto y mantienen por medio de sus contribuciones económicas la estructura estatal, por lo tanto, de ahí emana su derecho, en una sociedad democrática, a emitir una opinión, con libertad de expresión respecto a la eficiencia de los servidores públicos y el papel de los políticos.

## 1.2 Facetas de la ciudadanía

Respecto a la ciudadanía es importante mencionar para el caso de México, las diferentes facetas por las que ha transitado: “en primer lugar se encuentra la ciudadanía fundamentada en los derechos civiles conquistados en siglo XIX, de creencias, asociación y de opinión (derecho a sufragio, a la participación política). Durante el siglo XX se presenta lo que se denomina la segunda generación de las libertades y derechos ciudadanos, son los denominados derechos sociales, que involucran al trabajo, la salud, la educación, el derecho a la huelga, la previsión, y el seguro a la vejez o invalidez... En la segunda parte del siglo XX aparecen los derechos que consagran las reivindicaciones que pertenecen a los agrupamientos humanos (pueblos, naciones, etnias, géneros) considerándose los derechos a la paz, derecho a un medio ambiente sano, los derechos de las mujeres, niños y ancianos... Todos estos elementos conforma la existencia de un espacio urbano incluyente, en el momento en que se otorgan estas cualidades traducidas en derechos a los individuos se va creando la base de la igualdad entre los ciudadanos, el equitativo acceso y derecho a sus servicios, al menos en teoría.

A partir de la creación de la ciudadanía se reconoce en los sujetos su individualidad, su libertad y postulan sus necesidades ya sean de grupo o particulares como el modo ideal de vivir, dando lugar a la transición del Estado Nación, en el cual la democracia y el acceso a lo público no está delimitado por el linaje la propiedad o lo divino; se encuentra reglamentado por el reconocimiento social de ciudadano otorgado a los individuos.”<sup>1</sup> Para el caso de la ciudad esto es relevante porque vino a conformar fortalecer las actividades de los ciudadanos por medio de la participación, aunque no se ha dado una apertura total, es algo que se está presentando paulatinamente, si bien la participación ciudadana se encuentra centralizada se han hecho reales ciertos grados de descentralización, un ejemplo son los comités vecinales y la ley de presupuesto participativo.

---

<sup>1</sup>Juan Estrella. Ciudadanía y participación ciudadana en la Ciudad de México. *América Latina Hoy*, núm. 40, agosto, 2005, pp. 121-145, Universidad de Salamanca España. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30804008>

### 1.3 El ciudadano contribuyente

La denuncia ciudadana puede enmarcarse en el carácter contribuyente de la ciudadanía. El ciudadano da al Estado una aportación económica, bajo la forma de una contribución o impuesto, el cual da sustentabilidad al Estado a la administración pública. En esa medida los ciudadanos pueden disfrutar de un servicio público. Eso implica la necesidad objetiva, racional y fundamental de un deber ciudadano y compromiso institucional en el cual los se mencionan los conceptos existentes de lo público.

La existencia de estas ciudades sería imposible sin la participación contribuyente de sus habitantes; es así como la contribución y el cuerpo edilicio que administra estos bienes son dos grandes constantes históricas de la ciudad porque la ciudad. El impuesto se encuentra en las leyes que median entre la sociedad civil y el Estado, en la actualidad se hace a través del dinero, es un deber de todos los ciudadanos, conforma y enriquece al erario, los impuestos permiten la existencia de servicios urbanos, para el caso de México una educación gratuita, de hospitales públicos, de espacios de saber abiertos a todos como lo son bibliotecas, museos, de espacios de recreación comunes como plazas, parques, deportivos, de sistemas de justicia y seguridad social. Los ciudadanos a través de su contribución (del pago de impuestos) hacen posible el funcionamiento de la maquinaria del Estado y del poder mismo, en esta condición radica su importancia al analizar la historia y conformación del espacio urbano. Adicionalmente, diversos servicios concretan (como el agua o la electricidad) son pagados por los ciudadanos según el consumo.

Al hablar del factor económico es importante describir la situación actual en la Ciudad de México y su área metropolitana. Esto significa poner el dedo en la herida, porque implica hablar de la relación Ciudadano-Estado-Ciudad. El primero es considerado por el Estado en materia de impuestos como un pagador anónimo, un agente distante, sin embargo la recaudación es un tema de vital importancia que siempre está en la prioridad de la agenda política con el objetivo de recaudar más dinero. En la perspectiva de los ciudadanos se encuentra la duda respecto al rol que desempeñan los funcionarios del Estado, los cuales están preocupados por el dinero a cobrar y el poder; presentándose como resultado una falta de cumplimiento por parte de las autoridades reflejada en el caos de la ciudad y en su deterioro ambiental, económico, espacial, justicia social, y de servicios públicos.

Lo público se ve afectado por dos elementos negativos el primero consiste en: finanzas no saludables que se observan en la calidad de los servicios que proporciona una ciudad y sus espacios y no en números rojos. El segundo elemento consiste en la evasión de impuestos, cuyo origen radica en la visión de incumplimiento que el ciudadano tiene del Estado. A partir de esto los ciudadanos lo perciben como una obligación odiosa: “para que pagar impuestos si los políticos todo se lo meten a su bolsa,” afectando a toda la sociedad. Se señala que esta práctica beneficia al sistema antidemocrático por que los ciudadanos cuyo aporte es la base de la riqueza de la Nación, quedan excluidos de la posibilidad de la democracia. Nace así una singular relación Ciudadano-Estado, en donde, el Estado se caracteriza por una serie de actos ilícitos, autoritarismo, corrupción, e ineficiencia alimentando así la desconfianza de los ciudadanos ante el poder público, y la justificación: “este país está lleno de rateros” excusa perfecta para la evasión de impuestos (que consiste en guardarse para sí mismo y beneficio personal el monto del tributo que corresponde al

Estado), creándose un aparato o modo de vivir, en el cual, los actos ilícitos de los ciudadanos se ven como una forma ingeniosa, “ingenio chilango”, de sobrevivir ante la opulencia del Estado y la merma de dinero en los bolsillos de los habitantes, factores que influyen en el paisaje urbano, y debilitan los vínculos de la comunidad urbana.

Los impuestos se deben de entender como un deber, que influye en la conformación del bien común de la sociedad, la ciudad y sus espacios, la aportación revitaliza a estos. La otra cara del proceso es la acción del Estado y su capacidad de otorgar espacios y servicios con calidad a los ciudadanos. Si la eficiencia no es el objetivo se crea un círculo vicioso, la falta de una cultura tributaria (nula recaudación de impuestos) ante un Estado que evade responder a las necesidades comunes y que canaliza los recursos a los intereses partidistas, de grupo, para consolidar condiciones de poder. Los servicios y las relaciones de convivencia entre los habitantes de la gran ciudad se deterioran.

Ante esta serie de elementos se puede argumentar que la opinión pública tiene que ver con la crítica que hacen los ciudadanos ante las labores del poder estatal. Un ejemplo de esta crítica se puede ver a través de las denuncias emitidas en los periódicos. El medio de esta opinión es la comunicación cuyo fin es la solución de sus problemas, estas denuncias como una forma de opinión buscan una mediación de comunicación y entendimiento entre los habitantes y los gobiernos locales.

En un Estado democrático los ciudadanos son observadores, jueces y contribuyentes de ese hacer del Estado a través de la opinión pública. La opinión pública se instaura y se legitima en el seno de la sociedad civil en la interacción cotidiana y puede expresarse por medio de periódicos, internet, libros o protestas públicas. Es así como lo público se constituye en un orden de mediación entre los ciudadanos y el Estado.

Ante la presencia de la opinión pública el espacio público y los servicios urbanos se trasladan al mundo de las ideas. Así se constituye una esfera pública, plasmada en los medios impresos de comunicación: periódicos, gacetas, folletines y posteriormente en la radio, televisión e internet. La esfera pública, por lo tanto, no solo concierne a los diputados y senadores, incluye también a los ciudadanos a través de la palabra hablada y escrita (opinión pública) expresada en las conversaciones que los individuos entablan en el ámbito de lo público y de los medios masivos de comunicación, de la publicación de revistas, periódicos, libros. La esfera pública puede llegar a redefinir a la acción política. Esto significa la creación y aplicación de políticas públicas, de programas sociales y económicos a nivel local palabras que se pueden traducir a nivel de las delegaciones para el caso de la ciudad de México; que tengan como objetivo la proporción de justicia social, la distribución equitativa de los servicios de salud, vivienda, seguridad, empleo, beneficios generados y creados por la sociedad en conjunto.

#### 1.4 ¿Qué es una denuncia ciudadana?

La denuncia ciudadana también es parte de la esfera pública, en tanto, expresión de una opinión pacífica. Puede definirse como el acto mediante el cual se pone en conocimiento público y oficial, un problema socialmente percibido. “La denuncia es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (con valor testimonial).”<sup>2</sup> La denuncia, por lo tanto, tiene por objetivo la declaración de un problema o un ilícito poniendo al tanto a la autoridad de las anomalías que se realizan, para que esta determine, responsabilidades y, en su caso, resolver el problema.

Para el caso específico de *las denuncias ciudadanas a través de los medios de comunicación (internet y periódicos)* respecto a los servicios urbanos, la denuncia está dirigida a las instancias correspondientes pero se hace inmediatamente de forma pública. No implica como tal un proceso legal. Podemos decir que este tipo de denuncias, carecen en general, carecen de un rostro jurídico. Sin embargo, se puede señalar que una denuncia pública es elaborada con la finalidad de comunicar a la opinión pública, así como a las autoridades del gobierno competentes y a los medios de comunicación. Las situaciones anómalas que han sido frecuentes o constantes respecto a los servicios urbanos, espacio público o problemas de convivencia entre los vecinos, con el fin de corregir esos problemas y sancionar responsables. Son una fuente muy importante para entender las necesidades básicas e inmediatas de los ciudadanos y, eventualmente, pueden implicaciones jurídicas.

¿Qué hay detrás de las denuncias de los ciudadanos a través de los medios de comunicación (periódicos e internet)? Los análisis realizados en el periódico el *Metro*, *La Prensa*, *La Crónica* de hoy, así como en internet, en la página de Ciudadanos en Red: [ciudadanosenred.com.mx/envozalta/](http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta/) nos manifiestan tres temáticas generales que son una constante: *los problemas relacionados con la convivencia entre vecinos, la ausencia o ineficiencia los servicios urbanos y los problemas del espacio público*, estas esferas son interdependientes y tienen presuntamente interrelación.

Respecto a las denuncias emitidas en internet se realizó un análisis cuantitativo el cual dio como resultado las similitudes antes citadas y clasificadas en tres temas generales, pero también expuso ciertas particularidades que no se observan en los periódicos.

a) *Los problemas relacionados con la convivencia entre vecinos*, este tema nos lleva a observar problemas de convivencia entre los vecinos porque sus actividades cotidianas como el trabajo, la interacción social en el espacio público y, el hecho de compartir áreas de

---

<sup>2</sup>Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Disponible en: Definicion.de: Definición de denuncia (<https://definicion.de/denuncia/>)

uso común; las actividades inadecuadas y la falta de respeto hacia las normas de convivencia genera conflictos entre los propios vecinos.

b) *Ausencia o ineficiencia los servicios urbanos*, la insuficiencia de los servicios urbanos: agua potable, luz eléctrica, drenaje, alumbrado público, pavimentación y un espacio público limpio ordenado son factores recurrentes en esta materia. Las fallas en estos servicios son el origen para que los ciudadanos denuncien los problemas a las autoridades, buscando soluciones. (Observar el anexo 1, en éste se conceptualizan cada uno de los servicios)

c) *Los problemas del espacio público*, como escenario de esta gran ciudad y como noción del espacio inmediato. El espacio público físico alberga los servicios urbanos y la infraestructura urbana especialmente para el tránsito o la estancia fuera del ámbito urbano. Es el medio en el cual interactúan los ciudadanos y se desarrolla un mundo vital.

Podemos observar que las denuncias ciudadanas a través de los medios de comunicación son una forma en la cual el ciudadano se vincula con el espacio público y los servicios. Los habitantes de la Ciudad de México que denuncian, toman conciencia social de una realidad urbana deficitaria, (que para algunos es indiferente). Detrás de la denuncia hay un interés por la calidad de vida, la cual es desigual y diferente de acuerdo a las características sociales.

Las denuncias exponen diversas dimensiones que enmarcan las perspectivas de los ciudadanos. Aquí enumeramos tres de ellas:

La primera dimensión tiene que ver con el aspecto *de la imagen urbana* de la ciudad. En las denuncias emitidas en los periódicos aparece generalmente su respectiva fotografía. La imagen expresa algo que incurre en lo antiestético, lo sucio, asimétrico, oscuro, sin color. Proyecta algo que no está dentro de los cánones, de lo que debe ser o cómo debe lucir.

La segunda es la *dimensión económica*. Considero que aquí la palabra *desperdicio* es fundamental. Por ejemplo: un recurso natural como el agua y su traslado a las casas implica un gran gasto para el erario. Lo mismo si vemos las lámparas públicas que se encuentran encendidas todo el tiempo. La infraestructura de la ciudad, sus recursos y sus bienes existen y pueden ser explicados a través de la dimensión económica. Es más, una no respuesta o solución tardía en los servicios se traduce en una pérdida económica y políticamente en una ausencia de eficiencia, eficacia y de legitimidad, ante la mirada de los ciudadanos.

Lo anterior nos remite a una tercera dimensión. Esta se refiere al aspecto social. *Lo social* puede entenderse en términos de convivencia, de sociabilidad e interacción entre el gobierno y los ciudadanos o entre los propios ciudadanos. El uso destructivo de la ciudad nos lleva a caos regido bajo las reglas de la discrecionalidad, a una adaptabilidad incomoda. En estos casos la denuncia es una prueba fiel de que no hay una aceptación total o un conformismo por parte de muchos habitantes de la ciudad, por eso recurren a un medio de

comunicación para expresar ese tipo de problemas. Sus voces implican también una conciencia ciudadana capaz de ver la existencia de un problema. En lo social la denuncia también implica un reporte de que algo riesgoso está sucediendo. Es una especie de llamada de atención ante un eminente accidente que se puede suscitar, (por ejemplo, los baches y coladeras con causa de accidentes automovilísticos) socialmente se recurre a las instancias gubernamentales para la gestión y solución de un problema, solución que se debe traducir en determinar, sanciones, castigos, responsables, reparaciones y regulaciones.

Finalmente podemos decir que hay dos vías que encaminan la denuncia, las cuales además se unifican: la primera consiste en hacer del dominio público la falta de respuesta, la falta de voluntad política por parte de las autoridades para gestionar y resolver los problemas que se encaminan a las cuestiones antes citadas. La segunda es poder hacer del conocimiento de las autoridades en dónde, trabajar y actuar ante las grandes problemáticas que afectan a la Ciudad.

### **1.5 La denuncia ciudadana como una forma de participación**

Las denuncias de los ciudadanos a través de los medios de comunicación (periódicos e internet) son una cuestión de interés público, como parte de la realidad que envuelve a los ciudadanos. Ante los hechos que afectan la calidad en urbe, los habitantes ejercen el derecho ciudadano de participar, haciendo del conocimiento público (ante la opinión pública), es decir, ante los demás ciudadanos, los problemas que los afectan. E informar a los ciudadanos encargados de administrar los servicios público, los hechos que suceden fuera de la normatividad urbana, la que organiza y planifica, las normas del espacio público y la infraestructura urbana.

Las denuncias en materia urbana se pueden considerar como una arma ciudadana que se debe utilizar con gran responsabilidad, conciencia y conforme a las disposiciones legales en materia de lo urbano. Estas denuncias expresan la preocupación de los ciudadanos ante la necesidad de cuidar su entorno, una sana convivencia y servicios urbanos de calidad.

*“La figura de la denuncia pública es altamente importante dentro del marco de una sociedad comprometida con su entorno natural y cultural, por lo que es bueno contar con los medios para defendernos de lo que cause o pueda causar daño a nuestro patrimonio. Pero también estamos obligados a defender nuestro entorno por nosotros y las generaciones futuras”* (Gámez; 2014:381)

Se puede argumentar que la denuncia a través de los medios de comunicación (periódicos e internet) es una forma de participación ciudadana y a su vez la participación es un derecho que los habitantes adquieren al ser parte de la comunidad, “...Participar es compartir, es una condición de estar relacionado a un todo más grande, y en consecuencia sentirse incluido...” (Tamayo; 2010: 59) La calidad y el impacto de esta forma de participación dependerán del contexto social, la cultura política y el modelo de ciudadanía que impere en

la ciudad, de la capacidad de recepción por parte de las autoridades. Sin embargo, para Sergio Tamayo la participación ha sido todo un desafío para el gobierno mexicano, porque visto por las instituciones no democráticas esto implicaría una pérdida de control político.

Cuando los ciudadanos emiten una denuncia a través de los medios de comunicación se entiende que recurren a una de las distintas posibilidades no solo de exponer a la opinión pública los problemas que le afectan, también es una forma de influir en los asuntos públicos como es la gestión de los problemas urbanos que afectan a los ciudadanos. Estos medios de comunicación son vías no institucionales. Los ciudadanos se ven en la necesidad de acudir a los medios de comunicación porque en las vías oficiales sus demandas y sus formas de participación no son escuchadas. La Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal 2004, toma como plataforma para los consejos ciudadanos, como órganos de representación con base en las unidades territoriales. Las denuncias exponen los problemas básicos de una de las células esenciales, las colonias. A su vez, las calles, que dan forma y origen a las unidades territoriales. Sin embargo, las denuncias como una forma de participación no siempre son tomadas en cuenta en la resolución de los problemas que afectan a la Ciudad de México. Estas denuncias también pueden ser abordadas como una forma de difusión pública de los problemas más inmediatos de la ciudad y los medios en los cuales se difunden, como una especie de redes de captación de las peticiones ciudadanas.

Las denuncias ciudadanas como una forma de participación o como prácticas de la ciudadanía, están fundadas en las relaciones sociales de convivencia, de poder, de lenguaje y de cultura, de cuestiones que hacen posible la acción de participar. A partir de esta perspectiva la práctica de denunciar implica cuestiones institucionales o no institucionales, inmersas en la esfera política de las personas que se encargan de administrar los recursos urbanos, porque por un lado expresan cuestiones totalmente institucionales, de connotación política porque están referidas a los asuntos públicos de una sociedad y por el otro expresan la forma en que deben solventar y aprender a tolerar el desorden urbano que impera en esta ciudad. Son una forma de aportar, de participar en nombre de los habitantes que se ven afectados, de exhibir públicamente a aquellos que están obligados a resolver los problemas urbanos y no lo hacen.

“...Un individuo se convierte en ciudadano únicamente en la medida en que participa en la comunidad, de la forma que sea...” (Tamayo; 2010: 90). Las denuncias de los ciudadanos a través de los medios (periódicos e internet) se caracterizan por la ausencia de una preferencia política (por ejemplo: partidista), Son independientes y autónomas. Lo que se puede observar en estas denuncias es una opinión pública en una dimensión de la vida pública, en donde el discurso ciudadano aparece ajeno a una influencia estatal. Su objetivo se encamina hacia la demanda y atención de situaciones de orden e infraestructura pública, Su referencia es el entorno inmediato, la calle, la colonia y el barrio.

Otra característica que define a las denuncias como una forma de participación ciudadana, es que estamos hablando de acciones individuales y es a través del discurso (en los periódicos este discurso está limitado por la redacción de los periodistas; pero en internet la participación es más flexible porque los propios ciudadanos redactan sus denuncias). Por lo tanto, podríamos hablar de una participación activa desde abajo, en donde, los ciudadanos comparten sus experiencias en el espacio urbano, dando sentido de pertenencia a un lugar. La participación se delinea por su deseo de gestionar la solución de un problema que afecta a la comunidad en general, expresando de cierta forma un sentido de solidaridad hacia sus vecinos, hacia la comunidad.

A partir del momento en el cual un ciudadano redacta una denuncia, a través de los medios de comunicación, se está llevando a cabo una acción valorativa del entorno, del espacio vivido, en donde opinión pública, vida pública y espacio público aparecen estrechamente interrelacionados. "...La información sobre un tema determinado es al momento de publicarse objeto de opinión pública (se da a conocer y se tiene libre acceso a lo que de él se dice), es igualmente un indicador de la amplitud de la vida pública (qué es lo que una sociedad/ciudad puede saber sobre sí misma) y una referencia para valorar e imaginar el espacio público urbano a partir de la generación de dimensiones constitutivas sobre el escenario de lo informado..." (Aguilar; 1998:2). Ante esta perspectiva, la denuncia como una forma de participación ciudadana y de ejercicio de la ciudadanía busca informar al público en general (a los ciudadanos) y a su receptor principal, el Estado, un actor predominante e importante en la gestión y solución de los problemas. Se podría decir que se tiene la intención de crear gestión a partir de una comunicación entre Estado y ciudadanos, en donde las instancias adscritas a las funciones del gobierno, gestión, dotación de servicios y bienes urbanos establezcan una vía de comunicación para solucionar los problemas de la ciudad. Esto se puede dar en buena medida porque, según el periodista Raymundo Riva Palacios: "En México, los medios ocupan espacios dejados por otros, y sustituyen a toda institución debilitada o poco eficaz en su funcionamiento. De esta forma, la prensa reemplaza las tareas del congreso, convirtiéndose así en una especie de parlamento de papel, que los lectores, quienes nunca imaginarían enviar una carta a su diputado para solicitarle ayuda, escogen para comunicarse con el poder en busca de una solución de sus problemas inmediatos". (Aguilar, 1997:14) Esta perspectiva es un claro ejemplo de por qué los ciudadanos recurren a estos medios de comunicación para pedir la gestión y solución de sus problemas.

Las denuncias ciudadanas, como forma de participación ciudadana, apelan a demandas e inquietudes públicas que se forman a partir de las preocupaciones de la vida cotidiana de los habitantes. El eje central de estas preocupaciones son la incomodidad, las carencias y, más aun, y lo inevitable de estas.

También es preciso argumentar que la denuncia respecto a los servicios urbanos es un derecho que se decreta en la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, Capítulo II De los Derechos y Obligaciones de los habitantes, Artículo 10.

Además de los derechos que establezcan otras leyes, los habitantes del Distrito Federal tienen derecho a:

IV. Presentar quejas y denuncias por la incorrecta prestación de servicios públicos o por irregularidad en la actuación de los servidores públicos en los términos de ésta y otras leyes aplicables;

V. Emitir opinión y formular propuestas para la solución de los problemas de interés público o general y para el mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad, mediante los instrumentos de participación ciudadana previstos en esta Ley, y

VI. Ser informados sobre la realización de obras y servicios de la Administración Pública del Distrito Federal mediante la Difusión Pública y el Derecho a la Información. (Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. Actualizada con las reformas publicadas el 25 de mayo de 2016)

Así tiene que externar quejas y denuncias respecto a la prestación de los servicios urbanos es un derecho ciudadano. Es el primer factor del mecanismo de la denuncia que se debe mencionar. Otro elemento muy importante consiste en el hecho de que existen una serie de alternativas institucionales para que los ciudadanos emitan sus quejas y denuncias. A partir de este elemento se puede decir que estamos hablando de los mecanismos puestos a disposición de los ciudadanos por parte del Gobierno de la Ciudad de México (CDMX) y las administraciones públicas (las delegaciones) para que los habitantes expresen sus denuncias. Sin embargo en el Gobierno de la Ciudad de México los mecanismos de participación ciudadana se han estancado a pesar de tener, desde 1995 una Ley de Participación Ciudadana. El plebiscito y la consulta popular son instrumentos poco recurridos por la población. A este factor se le debe agregar que no hay vínculo real con las autoridades, los ciudadanos optan por recurrir a otras alternativas de participación ciudadana al margen de las instituciones. A pesar de la existencia de Comités Vecinales, del Plebiscito y de la Consulta Popular, esos mecanismos solo han sido llevados a la práctica en solo seis veces en 14 años, a pesar de que fueron instrumentados formalmente para representar a los ciudadanos y hacer llegar sus demandas a las autoridades de la capital del país.

“Para Javier de la Rosa Rodríguez, ex director del Centro de Estudios sobre la Ciudad de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, más que el reconocimiento normativo del derecho a participar, lo que hace falta para hablar de una verdadera participación ciudadana es una capacidad vinculatoria real entre los pobladores del Distrito Federal y sus autoridades delegacionales y centrales. El maestro en políticas públicas considera que los

espacios ciudadanos provistos por el gobierno, aunque aprovechables, no recuperan todas las formas de organización social existentes...”<sup>3</sup>

Estos elementos enunciados generan que los habitantes de la Ciudad de México recurran a otros medios de participación y que mejor, que la denuncia a través de los medios de comunicación como internet y medios impresos como los periódicos. Por eso es importante que el Gobierno de la Ciudad tome en cuenta las denuncias ciudadanas como una forma de participación ciudadana que señala los principales problemas que enfrentan los habitantes en su entorno más inmediato.

Los Comités Ciudadanos o Vecinales se encuentran estancados bajo la lógica de los partidos políticos. En teoría se planteó la creación de Comités Vecinales que sirvieran para gestionar, evaluar y supervisar las demandas ciudadanas en temas relacionados con servicios públicos, aprovechamiento de la vía pública, modificaciones al uso de suelo, seguridad pública y giros mercantiles. Pero en realidad estos mecanismos institucionales se encuentran muy débiles debido a una baja participación.

Los pocos que subsisten se encuentran mermados y divididos en su interior ante la práctica de una política tribal. Estos órganos están caracterizados por un incumplimiento por parte del Gobierno porque no actúa para llevar a la realidad las funciones para las cuales fueron creados, es decir, ser “gobiernos ciudadanos”

Las consultas ciudadanas han corrido con la misma suerte. Ante este panorama se puede concluir que los habitantes de la Ciudad de México tienen un margen de participación ciudadana demasiado estrecho, porque no hay vínculo real entre el gobierno y los ciudadanos, no hay un cumplimiento por parte del Gobierno de la CDMX para llevar a la praxis los lineamientos de los Comités Vecinales, y porque no hay una integración de las alternativas a las cuales recurren los ciudadanos para expresar sus demandas. A la lista de obstáculos antes mencionada también es importante agregar los siguientes factores.

“René Solís Brun, quien desde la dirección del Centro de Estudios para la Zona Metropolitana, AC, ha criticado las recientes reformas a la ley, señala que con ella se pretende incorporar a los ciudadanos a participar mediante un esquema partidista, “y eso nos parece que no es muy libre ni muy democrático”. Solís Brun hace hincapié en que, independientemente de la ley, la gente participa en asuntos que le conciernen por iniciativa propia, por lo que cree que aun con las recientes modificaciones, la ley va a quedar otra vez en una estructura política.

El maestro De la Rosa Rodríguez destaca que desde la ley se ha intentado que los comités ciudadanos sean ajenos a cualquier partido político, pero no descarta que pueda haber un

---

<sup>3</sup>Mayela Sánchez. Participación ciudadana del DF, un engaño. Disponible en: <http://contralinea.info/archivo-revista/index.php/2010/04/25/participacion-ciudadana-del-df-un-engano/>

control por parte de grupos políticos. Considera, sin embargo, que lo más grave “es el desánimo de la población por no encontrar efectividad en estos mecanismos”.<sup>4</sup>

Por lo tanto, la participación en la Ciudad de México está trazada por un esquema partidista. La ley para la participación ciudadana se estanca en una estructura política y se extiende el desánimo de la población por no encontrar efectividad en los mecanismos y vías institucionales para que los habitantes de la Ciudad de México sean escuchados.

La denuncia ciudadana a través de los medios de comunicación es una forma de participación ciudadana porque se distingue por ser un acto que se lleva individualmente, ajeno al partidismo. La gente participa en asuntos que le conciernen por iniciativa propia, desvinculándose de todos los problemas antes mencionados que implican los medios oficiales para la participación hasta 2010.

A continuación se expone el siguiente cuadro, para observar el camino que ha seguido la participación ciudadana en el Gobierno (CDMX).

---

<sup>4</sup>Mayela Sánchez. Participación ciudadana del DF, un engaño. Disponible en: <http://contralinea.info/archivo-revista/index.php/2010/04/25/participacion-ciudadana-del-df-un-engano/>

**Cuadro 1. Cronología de la participación ciudadana en el Distrito Federal**

<b>Fecha</b>	<b>Suceso</b>
<b>1995</b>	Se crea la primera Ley de Participación Ciudadana.
<b>1997</b>	Se elige por primera vez Jefe de Gobierno
<b>1998</b>	Se redacta una segunda Ley de Participación ciudadana, tras haberse derogado la anterior en 1996.
<b>1999</b>	Se realizan las elecciones de comités vecinales.
<b>2001</b>	Se lleva a cabo la primera consulta popular para conocer la opinión ciudadana sobre el horario de verano. Participan 318 mil 304 personas.
<b>2002</b>	Se efectúa un plebiscito para saber si se aprueba o no la construcción de segundos pisos en Periférico y Viaducto. Participan 420 mil 536 personas.
	Se realiza una consulta ciudadana para sopesar la pertinencia de aumentar o no el precio del boleto del metro. Participan 47 mil 835 personas.
	Se desarrolla una consulta entre los ciudadanos respecto de la permanencia de Andrés Manuel López Obrador como jefe de gobierno. Participan 691 mil 619 personas.
<b>2004</b>	Se aprueba la tercera Ley de Participación Ciudadana.
<b>2009</b>	Se efectúa una consulta ciudadana sobre el aumento en el costo del boleto del metro. Participan alrededor de 6 mil personas.
	En vísperas de año nuevo, el 30 de diciembre, se aprueban reformas a la Ley de Participación Ciudadana

Fuente: Contralínea 179 25 de Abril de 2010 Disponible en: <http://www.contralinea.com.mx/archivo-revista/2010/04/25/participacion-ciudadana-del-df-un-engano/>

## 1.6 El emisor/ciudadano

Las denuncias de los habitantes de la Ciudad de México son opinión, porque son la opinión pública compartida, son la opinión de los individuos que no están inmersos en el poder público. Y cuando es una denuncia resulta también una opinión, publicada a través de los medios de comunicación, como lo son los periódicos e internet. Las denuncias en su forma de opinión pública es “un juicio más o menos generalizado entre la población respecto a los asuntos que son de conocimiento colectivo. Se estima que la opinión pública expresa un grado de legitimidad acerca del gobierno sus actos, así como de las demás instituciones”<sup>5</sup>. Así que el sistema político de cualquier ciudad requiere de un constante conocimiento de lo que piensa los ciudadanos.

El ciudadano en su calidad de emisor recurre a una mecánica que consiste en primer lugar en la ausencia de un servicio urbano, como puede ser, el alumbrado público, la falta de agua, una coladera sin tapa, una fuga de agua potable. La primera etapa surge a partir de la percepción que las autoridades no están cumpliendo sus funciones. La segunda fase consiste en percibir el derroche o el desperdicio de los recursos antes mencionados y el peligro de un accidente. Los ciudadanos regularmente expresan en sus denuncias (respecto a los baches, coladeras destapadas, falta de alumbrado público, de señalamiento vial y peatonal) el peligro eminente de un accidente que ponga en riesgo la integridad física, la salud o el bienestar de los habitantes. La idea es hacer del conocimiento de las instancias institucionales, las autoridades locales que se vive un problema que genera malestar o incomodidad en el hábitat.

Y cuando esta denuncia se emite a través de los medios que no son oficiales, como el periódico o internet se recurre a un señalar públicamente a las autoridades el problema, para que lo solucionen los problemas y la ineficiencia de las autoridades, se resuelvan. El objetivo de la denuncia consiste en dar una solución viable e institucional a los problemas de la ciudad. En bien común o particular.

Las denuncias respecto a los servicios urbanos son una opinión pública que parte de lo social-urbano, es decir, de los problemas de la ciudad el barrio, la colonia y la unidad habitacional. Todo ello se vincula con los valores, las normas de urbanidad: señalamientos viales, peatonales, equipamiento urbano y problemas de convivencia entre los vecinos. La opinión pública y la denuncia se conjugan para convertirse en una forma de participación ciudadana porque específicamente este tipo de denuncias se encamina hacia organizaciones civiles y medios impresos que ofrecen este servicio a la comunidad. Los medios de comunicación tienen cierta influencia para generar una mayor o una menor percepción de credibilidad respecto a los problemas urbanos que enfrentan los habitantes de la Ciudad de México. Los problemas de la ciudad se hacen del interés público, hay un interés ciudadano

---

<sup>5</sup> Tuesta Soldevilla Fernando. Opinión pública. Disponible en: <http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/Tuesta-Soldevilla-Fernando-Opini%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>

por involucrarse en los asuntos públicos de su localidad, con el objetivo de solucionar sus problemas, necesidades y demandas sociales.

El capitalino de la Ciudad de México en su calidad de emisor ha dado un nuevo giro en cuanto a los medios y mecanismos de hacerse escuchar y ver; porque algunos ciudadanos ven en las organizaciones vecinales, políticas, partidistas, vecinales o de barrio, instancias que están desgastadas por su ineficiencia. Por eso recurren de manera individual a los medios de comunicación para externar sus denuncias y su opinión respecto a los problemas de la ciudad. Por ejemplo; recurren a medios como los periódicos de La Prensa, Metro, La Crónica de Hoy e internet, Ciudadanos en la Red.

En sus inicios las demandas sociales estaban enmarcadas en dos factores muy importantes el primero se distingue en una diversidad de intereses en un “espectro multivariado de demandas...en un cuerpo multifacético pero perfectamente organizado en cada una de sus esferas políticas y económicas...” (Cisneros; 1993:57) y en organizaciones sociales que se fundamentaban en la representatividad y en el peticionismo hacia personajes clave en la gestión de la ciudad.

Haciendo una retrospectiva de las demandas que hacían los habitantes de la década de los 30 a través de los periódicos en comparación con la actualidad y agregando el papel actual de los medios electrónicos como internet las demandas de los ciudadanos, siguen emitiendo los mismos aspectos, “Que haya especial cuidado en los servicios públicos: agua, luz, mercados, pavimentación, drenaje, limpia, etc...exponían su problemática con claridad y profundo conocimiento de causa. Demandaban una ciudad limpia para la salubridad de sus pobladores...a la vez que reclamaban un funcionamiento adecuado de los servicios...” (Cisneros: 1993: 58,60). Si bien, las organizaciones vecinales no han desaparecido, no tiene la misma capacidad que tiene una denuncia ciudadana en los medios de comunicación (periódicos e internet) la cual consiste en generar información ( conflictos urbanos, desastres, ecología,) demandas (funciones del gobierno, gestión, dotación de servicios y bienes urbanos) y una comunidad de receptores que van creando un imaginario de referencias en los lectores y usuarios de los medios antes mencionados respecto a los problemas de la Ciudad de México.

Los problemas que son prioridad en este capítulo, servicios urbanos, redes y equipamiento, problemas de convivencia y del espacio público, sobresalen de otras temáticas como lo es el medio ambiente y la ecología, seguridad, violencia, representatividad y democracia. El ciudadano en su calidad de emisor “genera una mapa las preocupaciones cotidianas respecto a la ciudad y señala una percepción que enfatiza ausencias y carencias.” (Aguilar; 1998:11).

## 1.7 El papel de intermediación de los medios

Existen dos tendencias en la intermediación de los medios de comunicación. La primera consiste en la encuesta de opinión en medios mediatizados por intereses no ciudadanos. “Las encuestas de opinión pública se han convertido en un instrumento de acción política: su función más importante consiste, quizá, en imponer la ilusión de que existe una opinión pública como sumatoria puramente aditiva de opiniones individuales; en imponer la idea de que existe algo que sería como la media de las opiniones...”<sup>6</sup>. Los principales medios de comunicación como la radio y la televisión se encuentran a menudo regidos bajo los intereses empresariales y de los partidos. Se fundamentan en un mecanismo que no es incluyente y tiende hacia lo antidemocrático, dejando a un lado a la sociedad civil, su participación, denuncias u opiniones.

En el otro extremo se encuentran aquellos medios en los cuales las organizaciones civiles u organizaciones no gubernamentales o los ciudadanos individualmente participan exponiendo sus demandas, quejas, sugerencias; en donde pueden opinar libremente. Esta tendencia se encuentra principalmente en internet y en algunos periódicos en los cuales los habitantes expresan su incomodidad ante el desorden que impera en la ciudad.

El concepto de opinión pública gira en torno al concepto de Estado democrático en conjugación con la legitimación popular. Es a su vez, una comunicación entre gobernantes y gobernados, en donde, la opinión pública es una postura crítica frente al ejercicio del poder. En el otro extremo existe aquella opinión pública que es alterada por los medios de comunicación de acuerdo a los intereses del grupo en el poder.

Los medios de comunicación en relación a las denuncias de los problemas urbanos que hemos mencionado no figuran en los medios oficiales de radio y televisión, porque simplemente no son rentables en términos de ganancia. Algunos de los medios de comunicación en los cuales los ciudadanos participan denuncian son los periódicos: Metro, la Prensa e internet a través de organizaciones civiles como por ejemplo: Ciudadanos en Red: Denuncia Urbana: <http://bicitandomexico.org/denuncia-urbana/>, Denuncia Urbana: <https://www.facebook.com/pages/Denuncia-urbana/145757372158959>, o a través de Radio Ciudadana: 660 AM. Estos son espacios en los cuales los ciudadanos pueden denunciar ante la precariedad de los medios oficiales: Sistema de denuncia ciudadana: <http://www.anticorrupcion.df.gob.mx/index.php/sistema-de-denuncia-ciudadana>, Procuraduría Ambiental y de ordenamiento territorial (PAOT): <http://www.paot.org.mx/index.php/denunciantes>, Servicio de Denuncia 089: <http://www.caepccm.df.gob.mx/emergencias089>

---

<sup>6</sup> La opinión pública no existe – Pierre Bourdieu. Disponible en: <https://r-evolucion.es/2013/09/30/la-opinion-publica-existe-pierre-bourdieu/> Presentación realizada Noroit (Arras) en enero de 1972 y publicada en los tiempos modernos, 318, enero de 1973, pág. Desde 1292 a 1309. Incluido en Cuestiones de Sociología, París, Les Editions de Minuit, 1984, p. 222-235.

La perspectiva y los intereses políticos y sociales de cada vertiente crearan una denuncia activa o una denuncia de archivo. Los medios son una herramienta, los actores en su calidad de servidores públicos o de ciudadanos responsables son los que al final determinan la capacidad de influencia y retroalimentación entre los medios, el gobierno y los ciudadanos.

Como se puede observar hay una gran variedad de vías tanto oficiales y no oficiales que sirven como intermediarios, entre el Gobierno y los habitantes de la Ciudad de México. Por lo tanto es vital señalar en qué medida los medios de comunicación sobresalen como canales de comunicación entre los ciudadanos que hacen pública sus denuncias al Gobierno de la CDMX. A partir de este elemento podemos argumentar que se puede generar una vida pública a partir de estos medios de comunicación, pueden ser un mecanismo de comunicación y persuasión.

“Desde la propuesta de Habermas (1974), los ciudadanos se convierten en un aparato público cuando encuentran los medios que les garanticen la libertad de expresar y publicar sus opiniones sobre temas de interés general. Cuando este aparato crece, la comunicación requiere formas específicas de transmitir información e influenciar a aquellos que las reciben”.<sup>7</sup> Transmitir e influenciar son factores decisivos en los medios de comunicación (periódicos e internet) como intermediarios entre el gobierno y los ciudadanos. ¿En qué medida influyen estos medios? Su capacidad solo se puede medir en la capacidad de respuesta que los gobiernos locales den a las denuncias de los ciudadanos.

## **1.8 El receptor/ gobierno de la Ciudad de México**

Las denuncias ciudadanas, desde una perspectiva general tienen como común receptor al Gobierno. Posteriormente podemos hablar de las diferentes instancias que lo forman.

Todas las denuncias respecto a los problemas de servicios urbanos, del espacio público y de los problemas de convivencia están dirigidos principalmente a esta institución. El Gobierno de CDMX como receptor tiene la obligación de ordenar, captar, clasificar, procesar, encaminar las denuncias ciudadanas a partir de diferentes niveles. El primero consiste en la entidad (delegaciones) el segundo es a partir de las unidades territoriales, para principalmente dar una solución a los problemas enunciados por los habitantes. Posteriormente se recurre a las Coordinaciones de Comunicación Social, porque estas instancias se encargan de captar las denuncias en internet y en los periódicos.

Cuando sustraen las denuncias de internet a través de los medios oficiales del Gobierno de la CDMX lo hacen a través de su Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y de los posibles vínculos que establezcan con Organizaciones no Gubernamentales, es decir, medios no oficiales. El CESAC es una plataforma digital la cual consiste en un Catálogo Único de Trámites y Servicios. En este catálogo podemos destacar que los ciudadanos se pueden quejar por el funcionamiento de los servicios públicos y/o el comportamiento de

---

<sup>7</sup>Lorena Frankenberg. Hacia una ciudadanía mediática en la era de la información. Disponible en: <http://gmje.mty.itesm.mx/Ciudadaniamediatica-Frankenberg.pdf>

servidores públicos, quejas en el funcionamiento del servicio público y atención a problemas viales, inconformidades por obras y trabajos inconclusos y quejas por eventos o ferias en la vía pública. Por medio, de un formato que el usuario debe llenar emite su queja respecto a los servicios enunciados.

Contextualizando la actualidad del Gobierno de la CDMX como receptor de las denuncias ciudadanas y de esta forma de ejercer la ciudadanía. Podemos argumentar que se han suscitado cambios en la sociedad y aún persisten vicios en la forma de administrar y gobernar esta ciudad.

En primer lugar los ciudadanos han dado pauta a nuevas características, la ciudad ya no es la misma ciudad que era en la década de los 30 o 40. “La sociedad mexicana se ha vuelto más moderna que su clase política, y eso ha creado problemas inéditos. Tradicionalmente, la modernización era un problema de autoridades preocupadas de un pueblo irredento, al que debía llevar a rastras al progreso. En el México actual, hay que llevara rastras a los políticos.”<sup>8</sup>(Zaid; 2012:2). Este comentario emana de una percepción que ha estado presente a lo largo de esta investigación y que se sintetiza muy bien en la siguiente cita: “... los procedimientos de gestión estaban fallando, y eran necesarios cambios en las estructuras políticas. Había un crecimiento demográfico acelerado que multiplicaba las demandas, pero en el origen de todo estaban los problemas en las viejas fórmulas de organización de las colonias populares. No había una relación transformadora entre las instituciones y los grupos sociales. La imaginación de los pobladores y su capacidad de actuar chocaba cotidianamente contra mecanismos especulativos y de manipulación política. Tales circuitos de organización popular hacían que los contrastes de la ciudad fueran más evidentes. En efecto, se había atendido lo general y el gobierno de la ciudad había sido eficiente en el mejoramiento urbano de la entidad, construyendo incluso viviendas baratas. Pero subsistía, de manera implacable, la repetición cotidiana de ‘los pequeños’ problemas de las colonias populares” (Cisneros; 1993:174). Este trabajo aborda esos “pequeños” problemas que aun imperan en el entorno inmediato de los habitantes de la Ciudad de México, es decir, en las colonias, barrios y unidades habitacionales. Es común que los puestos públicos de gran trascendencia como las senadurías y las diputaciones estén ocupadas por individuos con una escasa preparación académica y un desconocimiento económico, social, cultural y urbano de la ciudad.

El crecimiento demográfico es continuo, asimismo, sus fluctuaciones en la ciudad y su zona metropolitana, con esto los problemas y demandas de esta gran cantidad de habitantes. Las viejas formas de organizar y captar a los ciudadanos con el clientelismo propio de la política mexicana en la ciudad son permanentes. Asimismo, la opacidad de los recursos económicos, que están más encaminados a darle continuidad al grupo en el poder, que en

---

<sup>8</sup>Gabriel Zaid. ¿Cómo encauzar la presión ciudadana sin desviaciones partidistas, sin demagogia, sin perder absurdamente el tiempo ni provocar represalias peligrosas? Revista Letras Libres. 2012. Disponible en: <http://letraslibres.com/blogs/articulos-recientes/organizarse-para-la-denuncia>

distribuir los dineros en los servicios como el alumbrado público, infraestructura hidráulica (agua potable y drenaje), mantenimiento de parques, jardines y en la vigilancia de cuidar la infraestructura urbana y en cumplimiento de la normatividad que regula la convivencia ente los habitantes.

Los ciudadanos solo demandan la atención a situaciones de orden cotidiano y de impacto social, porque buena parte de sus vidas cotidianas transcurre en el barrio o la colonia. Y aún sigue la tendencia a resolver solo lo general.

Otro problema que aún subsiste tiene que ver con las ‘viejas fórmulas de organización’. La primera hace referencia al plano administrativo: “hay particularidades que inciden en la administración y gestión de las unidades territoriales,...en el aspecto legal los administradores de esta ciudad... están limitados jurídica y administrativamente para generar recursos propios no se puede disponer de elementos humanos, materiales y financieros de forma autónoma; se carecen de facultades en áreas estratégicas de gobierno y no hay una coordinación factible en las acciones entre el Gobierno Local y Federal. Aunado a ello, la existencia de una estructura corporativista y de tipo clientelar en los grupos sociales...” (Cisneros; 1993:54) son factores que determinan la deficiente recepción y solución de las denuncias ciudadanas por parte de las autoridades.

## **1.9 Síntesis del capítulo**

La denuncia ciudadana entendida como una opinión pública parte de la idea genérica de la libertad de expresión. A partir de ahí podemos afirmar el derecho a emitir una opinión pública. El derecho a expresar la inconformidad respecto a los servicios urbanos y los funcionarios que se encargan de administrar estos. En este trabajo registramos la inconformidad de los ciudadanos con el funcionamiento urbano. Hablamos del derecho a denunciar en el ámbito público, por medio de los medios de comunicación.

Las denuncias ciudadanas a través de los medios de comunicación abordan en muchas ocasiones problemas relacionados con los servicios urbanos y problemas de convivencia entre los habitantes. Entre las múltiples solicitudes que se pueden leer el común denominador es la solución de estos problemas a través de la intervención de las autoridades y la aplicación de la normatividad.

El derecho, a denunciar tiene dos bases. El primero es el fundamento jurídico, el cual consiste en la conformación de la ciudadanía, los derechos civiles, los derechos políticos y los derechos sociales. El segundo fundamento tiene que ver con la contribución de los ciudadanos, las contribuciones de los ciudadanos conforman y enriquecen al erario, los impuestos permiten la existencia de servicios urbanos, para el caso de México una educación gratuita y de calidad, hospitales públicos eficientes, de espacios culturales abiertos a todos, como lo son bibliotecas y museos, espacios de recreación comunes como plazas, parques, deportivos, sistemas de justicia y seguridad social. Los ciudadanos a

través de su contribución (del pago de impuestos) hacen posible el funcionamiento de la maquinaria del Estado y del poder mismo. La unificación del concepto de ciudadanía, el reconocimiento de la contribución (los impuestos) da lugar al derecho a emitir una opinión y denunciar los problemas que les afectan.

Hay tres temas en las denuncias que más les preocupan a los ciudadanos: *a) Los problemas relacionados con la convivencia entre vecinos, b) Ausencia o ineficiencia los servicios urbanos, y c) Los problemas del espacio público.* Por medio del análisis que hemos realizado, se puede constatar que las denuncias tienen una función social al ser consideradas como una forma de participación social, porque los ciudadanos se ven comprometidos e incluidos, participan y comparten los problemas de su entorno, por eso se ven en la necesidad de denunciar. La denuncia se ha encaminado por dos líneas, una es por la vía institucional ya que el Gobierno de la Ciudad de México tiene medios para que los ciudadanos expongan sus quejas, la otra es no institucional, periódicos e internet, los cuales son más versátiles al solicitar requisitos mínimos.

## Capítulo 2. El proceso de la denuncia

En este capítulo se analiza el tema de la denuncia abordándola como un derecho ciudadano y como una forma de participación ciudadana. También se conceptualizan los tipos de denuncia de acuerdo al espacio en donde los habitantes ponen a la luz pública los problemas relacionados con los servicios públicos. Esto da origen a la emisión de denuncias en medios oficiales y no oficiales, los cuales se describen más adelante.

También se hace una descripción de los datos que solicitan las páginas de internet encargadas de recibir quejas y re-direccionarlas a las instancias correspondientes, en comparación con los las páginas del Gobierno del Distrito Federal. Y finalmente se realiza un breve análisis de la cultura cívica de los ciudadanos, la cual afecta el funcionamiento de la ciudad.

### 2.1 La denuncia, derechos ciudadanos y la participación ciudadana.

A partir de la conformación del Partido Nacional Revolucionario (PNR) en 1929, se presenta una asociación indisoluble entre el Estado y los medios de comunicación, los cuales generalmente toman una posición cómoda y pasiva ante el Estado, haciendo a un lado su responsabilidad de ser un ente crítico y de oposición ante este. Hay muy pocos ejemplos de confrontación entre los medios de comunicación y el Estado. Sin embargo, se han presentado dos surgimientos democratizadores. El primero fue en 1976 cuando surge una prensa que se postula como independiente del poder estatal (El periódico Uno más uno); la segunda en 1997 con la Ley Federal de Comunicación con la cual se rompen los antiguos beneficios hacia los amparados por las prácticas del modelo arcaico. Actualmente estamos hablando de unos medios de comunicación con un mayor grado de libertad, que son parte esencial de la vida cotidiana en la Ciudad de México.

Al hablar de las denuncias de los ciudadanos respecto a los problemas de la Ciudad de México en los medios de comunicación es necesario señalar que se está dando un *uso social*. Los medios usan para establecer comunicación con los gestores públicos, en un contexto social en cual imperan los problemas urbanos. El análisis que se ha estado realizando nos señala que los medios de comunicación cumplen las siguientes funciones: diseminadores de información, permite a los ciudadanos participar en la vida urbana, para hacer que el gobierno de la ciudad sea más eficiente. Al menos, esto se postula en teoría.

Las denuncias y quejas *por la incorrecta prestación de servicios públicos o por irregularidad en la actuación de los servidores públicos*(esto es de acuerdo con la *Ley de Participación Ciudadana*). Son un derecho ciudadano. Este ejercicio de la ciudadanía también se traduce como opinión pública y está fijado a su vez con la participación ciudadana. Y a partir de la complementación de estos elementos se busca colaborar, construir y solucionar las necesidades del ámbito local.

“La demanda de servicios, se equipararía al mismo nivel de la opinión pública, en el que ambas se convierten en una efectiva forma de participación ciudadana... el ciudadano organizado o de manera individual,...aprende la manera más formal y efectiva en la cual manifieste, y demande solución a los problemas que le afectan”.<sup>9</sup> “Ahora hay más ciudadanos exigentes que nunca, y eso es un signo de que el país mejora, aunque parezca lo contrario. Pero hay mucho que aprender. Empezar desde abajo, por problemas muy visibles y de fácil solución, facilita que los funcionarios se adornen y los ciudadanos queden satisfechos. No es poca cosa. Vivir la experiencia de que el gobierno puede mejorar, exigiéndole, es educativo para ambas partes y tiene efectos multiplicadores”<sup>10</sup>. La denuncia ciudadana como un derecho, se fundamenta como hemos visto, en la Ley de participación Ciudadana, pero existen otros documentos que la avalan:

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículos 27, fracciones I y VI y 39, fracción LIII.

Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Artículo 6, fracción VIII; 9; 29, fracción I, II, III, IV V y VI; 32; 34; 39, fracción VI; IX y X; 40; 43; 46; 52; 59; 86 y 87, fracción I, II, III y IV.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículos 57, fracción VI, y 58, fracción XII y 126, fracción XII. Civil del Distrito Federal.- Artículos 3; 5, fracción I; 63; 66; 72; 73; 74 y 75.<sup>11</sup>

Las denuncias son componente de la opinión pública desde el momento que empiezan a cuestionar aspectos del desempeño del gobierno, vinculados a la administración de los recursos de la ciudad y sus respectivos problemas. En el preciso instante en el que se publican a través de medios, en el cual los demás ciudadanos o lectores conocen el malestar y los problemas más comunes de su entorno inmediato, se genera la opinión pública. Entonces se produce una comunicación entre gobernantes y gobernados con el fin de formular mecanismos de solución y transformación de los problemas que afectan a la ciudad y sus pobladores.

“La participación ciudadana es, entonces, una forma de intervención social que permite a los ciudadanos reconocerse como tales y que, al compartir una situación determinada, se identifican a partir de sus propios intereses, expectativas y demandas... Las modalidades o formas que adopte la participación ciudadana variarán principalmente de acuerdo con dos factores: los niveles o ámbitos (político o de gestión pública) en los que recaiga la participación y el carácter de la intervención de los ciudadanos en las actividades y órganos

---

<sup>9</sup>Guillermo Rodríguez Pérez y Alejandro Ulises Uribe Castillo. Participación ciudadana especializada. Mecanismo incluyente para la elaboración de políticas públicas. Tlatemoani Revista Académica de Investigación. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/09/rpuc.html>

<sup>10</sup> Gabriel Zaid. ¿Cómo encauzar la presión ciudadana sin desviaciones partidistas, sin demagogia, sin perder absurdamente el tiempo ni provocar represalias peligrosas? Revista Letras Libres. 2012. Disponible en: <http://letraslibres.com/blogs/articulos-recientes/organizarse-para-la-denuncia>

<sup>11</sup>[www.infodf.org.mx/nueva\\_ley/14/1/doctos/RIAPDF.pdf](http://www.infodf.org.mx/nueva_ley/14/1/doctos/RIAPDF.pdf)

públicos. El ámbito más estrictamente político es el que se relaciona con la elaboración de las opciones o de las decisiones de interés público, o sea, con las actividades de gobierno y el plano de la gestión pública es el que se vincula estrictamente con la generación de bienes y servicios públicos y con las actividades de apoyo a éstos, que van desde la ejecución privada hasta la asociación de usuarios en la gestión de empresas, servicios o programas públicos.”<sup>12</sup>

Guillermo Rodríguez Pérez y Alejandro Ulises Uribe Castillo proponen el diseño y desarrollo de un sistema que implique que la opinión pública se convierta en un verdadero acto de participación ciudadana; “participación ciudadana especializada”, en el sentido de que, lo que se busca es generar un mecanismo de participación de la sociedad civil y no solo de opinión; valiéndose de las organizaciones no gubernamentales ya que éstas tienen un contacto más directo con la sociedad civil. Ante esta propuesta es pertinente agregar que resulta viable porque los medios oficiales en cuales los ciudadanos exponen sus denuncias y quejas no están disponibles o simplemente son atendidas, por lo tanto, los ciudadanos recurren a otros medios para expresar una denuncia a través de los medios no oficiales, buscando como objetivo hacer del conocimiento de la opinión pública los problemas que afectan a su localidad y la solución de estos a través de las Organizaciones Civiles que se encuentran en internet o en los periódicos que ofrecen este servicio social a la comunidad y que a su vez tiene contacto con las delegaciones de la Ciudad de México, por medio de organizaciones civiles y comités vecinales.

## 2.2 Tipos de denuncia ciudadana

Estas vías implementadas ya sean a través del teléfono, la radio, periódicos o internet muestran un compromiso de las administraciones públicas para avanzar e incluir la percepción de los ciudadanos de los problemas que los incomodan. Sin embargo, a pesar de las alternativas y del marco jurídico político, los habitantes de la ciudad recurren a medios como los periódicos e internet, recurriendo así a medios no institucionales.

Podemos aseverar en un primer plano que existen dos tipos de **denuncia en medios oficiales**: aquella establecida por el Gobierno del Distrito Federal, la cual en teoría, tiene la finalidad de conocer qué piensan los ciudadanos sobre la vida pública, la gestión y principalmente sus condiciones de vida, al análisis de la opinión de los ciudadanos, en donde la mayoría de las instituciones públicas ( en este caso aquellas que están vinculadas directamente con los servicios urbanos) disponen de buzones de sugerencias, reclamaciones y consultas mediante las que cualquier ciudadano puede comunicarse directamente con ellas. Sin embargo, los gobernantes no se han percatado que éstas denuncias pueden ser una de las mejores herramientas para poder definir actuaciones y políticas acordes a las necesidades reales de los ciudadanos. Esto se menciona a partir de la existencia de medios no institucionales a los cuales recurren los habitantes de la Ciudad de México y al falta de

---

<sup>12</sup> Fuente: Sánchez Mejorada F., M. (2000). La participación ciudadana en el Distrito federal. reflexiones sobre la Ley y las elecciones vecinales. El Cotidiano, [en línea] 16(99), pp.80-91. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32509908>

respuesta por parte de las administraciones públicas ante las denuncias; esto invita a potenciar la implicación ciudadana en la vida política y social; las denuncias encaminadas a los servicios urbanos están inmersas en el ámbito local, las denuncias como una expresión de la participación ciudadana tiene su reflejo en los gobiernos locales, porque son los más cercanos a los individuos. Por eso, las administraciones públicas deben fomentar los mecanismos institucionales en el ámbito local.

La alternativa, **la denuncia en medios no oficiales**, la primera fase que la compone es la falta de respuesta por parte de la vía institucional, la segunda fase consiste en exponer ante la opinión pública esta falta de respuesta y la solicitud de resolver el problema que aqueja a la sociedad. Ésta se emite regularmente por medio de páginas de internet, las cuales están organizadas como organizaciones civiles que sirven como intermediarios entre los ciudadanos y el gobierno; los periódicos ofrecen un servicio a la comunidad en donde los ciudadanos exponen su denuncia. La denuncia es un acto voluntario, es decir, ningún ciudadano está obligado a denunciar. “Se observa el aumento de las ideologías y actividades participativas y el uso creciente de formas no institucionales o no convencionales de participación”<sup>13</sup> que encaminan a los ciudadanos a una participación y organización social, ajena a la manipulación; la multiplicidad de elementos con los cuales interactúa un ciudadano en la vida pública ha creado una serie de vías de participación en la sociedad que son muy variadas, y han dado pauta a la creación de prácticas no institucionales de participación ciudadana.

La denuncia genera los siguientes beneficios:

Optimiza los recursos, la coordinación y la calidad de las acciones.

Proporciona información más precisa sobre las necesidades reales de los ciudadanos.

Aporta el punto de vista de los ciudadanos, que puede mejorar las decisiones y proyectos públicos.

Puede evitar serios problemas que pongan en riesgo la integridad física de los habitantes de la Ciudad de México.

---

<sup>13</sup>Iván Abreu Sojo(1999)¿Es posible activar la conciencia ciudadana por medio de la opinión pública a través de los mass media?en Revista Latina de Comunicación Social, número 22, de octubre de 1999, La Laguna (Tenerife), en la siguiente dirección electrónica (URL): <http://www.ull.es/publicaciones/latina/27ivan.htm>

**Cuadro 2. Tipos de denuncias**

<b>La denuncia en medios oficiales</b>	<b>La denuncia en medios no oficiales</b>
La organizan los gobiernos locales (Delegaciones) o Estatales (CDMX)	La presiden organizaciones Civiles. (ONG)
Medios: internet, ventanilla única y buzones oficiales	Internet (páginas creados por los ciudadanos) y periódicos
“Buscan contacto con los ciudadanos y sus problemas”	La organización civil y los medios de comunicación sirven como intermediarios entre el gobierno y los ciudadanos
Objetivo: solucionar los problemas que aquejan la ciudad	Objetivo: que el gobierno escuche las peticiones de los ciudadanos y que se solucionen sus problemas
Solo es conocimiento de los administradores públicos	Es conocimiento de la opinión pública
Se detona por ausencia e ineficiencia de algún servicio público	Se detona por ausencia e ineficiencia de algún servicio público, y por la falta de respuesta por parte de las autoridades

Fuente: Elaboración propia.

### 2.3 Los mecanismos de la denuncia

Los mecanismos más simples e inmediatos que conforman las denuncias son los siguientes:

**Cuadro 3. Los mecanismos de la denuncia**

<i>El detonante/ El problema</i>	Un problema relacionado con los servicios urbanos, el espacio público o los problemas de convivencia entre vecinos. La serie de problemas generan incomodidad, peligro eminente.
El emisor ( los ciudadanos)	El ciudadano emite su opinión, sugerencia y escribe para que las autoridades canalicen las denuncias a los departamentos correspondientes.
El terreno de la Opinión Pública	<p>“Aquellas tareas que ejercen los ciudadanos de crítica y control, tanto a la notoriedad pública como a la dominación organizada del Estado” (Habermas;1981 :37-39)</p> <p>“ un público, o una multiplicidad de públicos, cuyos difusos estados mentales (de opinión) se interrelacionan con corrientes de información referentes al estado de la res pública” (Sartori;1988:118)</p>

El receptor (las autoridades)	En teoría las autoridades captan las denuncias y las remiten a las instancias correspondientes y les dan un seguimiento.
-------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

<b>Cuadro 4. Status de las denuncias</b>
<p>Denuncias recibidas. Son aquellas recibidas por el Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Denuncias en trámite. Son aquellas que después de haber sido recibidas, se emite una evaluación y posteriormente se solicita una visita de inspección a la autoridad competente.</p> <p>Denuncias atendidas. Son aquellas en las que la visita de inspección solicitada a la autoridad competente ya fue realizada y a partir de esta revisión ocular se determina una resolución administrativa del problema.</p> <p>Denuncias concluidas. Son aquellas que de acuerdo a las instancias correspondientes se han concluido.</p>

Fuente: Elaboración propia con base a: La Denuncia Popular como Instrumento de Protección al Ambiente. Autor: Yovana Nieto Ávila. Tesis de Licenciatura.

## **2.4 Instancias para la recepción de la denuncia**

El Gobierno de la Ciudad de México tiene como compromiso prevenir, controlar y resolver los problemas que se derivan de los servicios urbanos que proporciona, de los problemas de convivencia entre los vecinos con el fin de evitar el deterioro de estas dos dimensiones, para un buen desarrollo de las actividades humanas en la ciudad.

Por lo tanto, el Gobierno del Distrito Federal ofrece un marco de atención en el cual se busca regular, solucionar los problemas de la ciudad. Este marco se divide en dos niveles, el primero es determinado por el Gobierno del Distrito Federal y el segundo nivel es por entidad, es decir, por Delegación, bajo una ordenación territorial.

La denuncia puede presentarse a las autoridades locales, según la competencia y facultades expresamente otorgadas por la normatividad, remitiendo las denuncias a las instancias de la administración competentes.

### **Imagen 1. Medios o formas de presentar las denuncias**

Escrita (Internet, buzón, correo electrónico)  
Personalmente.  
Telefónica.  
Medios de comunicación (impresos, radio).

Fuente: Elaboración propia

A continuación se describirán la serie de requisitos que implica una denuncia ciudadana a través de un medio oficial, esto es a partir de la información sustraída del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) <http://www.df.gob.mx/>.

El CESAC es una plataforma digital la cual consiste en un Catálogo Único de Trámites y Servicios, en este catálogo podemos destacar que los ciudadanos se pueden quejar por el funcionamiento de los servicios públicos y/o el comportamiento de servidores públicos, quejas en el funcionamiento del servicio público y atención a problemas viales, inconformidades por obras y trabajos inconclusos y quejas por eventos o ferias en la vía pública. Por medio, de un formato que el usuario debe llenar emite su queja respecto a los servicios enunciados. Cada Delegación y cada dependencia ésta vinculada al CESAC.

A continuación se aborda como ejemplo específico el problema del bacheo y se describe paso a paso como se refiere el gobierno de la Ciudad de México a este servicio. El complicado proceso burocrático, su base jurídica, el procedimiento y sus requisitos

### **Bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias**

“¿En qué consiste?

Servicios que prestan las Delegaciones Políticas para el mantenimiento de la carpeta asfáltica y los servicios relacionados con el bacheo, pavimentación, empedrados, construcción y reconstrucción de adoquín y caminos, re encarpetao de vías secundarias con el fin de que las vialidades de la demarcación estén en óptimas condiciones para el tránsito vehicular.

¿A quién está dirigido?

A los residentes del Distrito Federal que soliciten el mantenimiento de carpeta asfáltica y servicios relacionados con el bacheo.

¿Dónde se realiza?

Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)

Ubicados en las Delegaciones Políticas

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas

Consultar directorio

¿Cuáles son los requisitos?

Para solicitar cualquiera de los servicios de mantenimiento de la carpeta asfáltica y otros, los ciudadanos deberán presentar su requerimiento en las áreas de atención citadas, proporcionando los siguientes datos:

1. Nombre completo del solicitante.
2. Domicilio del solicitante (Calle, Número, Colonia, Delegación, C.P.).
3. Domicilio o ubicación exacta del servicio solicitado, con referencias (entre que calles se encuentra).
4. Teléfono y/o correo electrónico para aclaraciones o notificaciones.

¿Cuál es el formato requerido?

S/F

¿Cuál es el tiempo de respuesta o realización del servicio?

7 días hábiles.

¿Cuál es el costo?

Gratuito

¿Cuál es el beneficio o resultado?

Garantizar el óptimo funcionamiento y estado de la carpeta asfáltica y las vialidades secundarias del Distrito Federal.

¿Dónde se reportan las quejas o sugerencias?

HONESTEL con número telefónico 55 33 55 33

¿Cuál es el fundamento jurídico?

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículos 27, fracciones I y VI y 39, fracción LIII.

Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.- Artículo 6, fracción VIII; 9; 29, fracción I, II, III, IV V y VI; 32; 34; 39, fracción VI; IX y X; 40; 43; 46; 52; 59; 86 y 87, fracción I, II, III y IV.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículos 57, fracción VI, y 58, fracción XII y 126, fracción XII. Civil del Distrito Federal.- Artículos 3; 5, fracción I; 63; 66; 72; 73; 74 y 75.

¿Cuál es el procedimiento?

1. El usuario ingresa solicitud de bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), para su captura en el Sistema y registro en el Libro de Gobierno del CESAC.
2. Se ingresa solicitud al sistema informático y se le asigna número de folio CESAC, mismo que se entrega al ciudadano y al responsable del CESAC para su seguimiento.
3. El CESAC turna solicitud a la Unidad Administrativa Responsable, quien recibe y revisa el expediente. Se prioriza el servicio público solicitado y emite resolución (respuesta, dictamen, opinión y/o prevención) debidamente fundada y motivada.
4. Se emite resolución y fecha programada en la que se prestará el servicio.
5. Se realiza el servicio solicitado de bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias.
6. Se informa y/o entrega al interesado la respuesta recaída a su solicitud de bacheo de la carpeta asfáltica en vías secundarias.
7. La Unidad Administrativa Responsable informa al CESAC de la atención y seguimiento brindada al folio, y éste de acuerdo a lo informado, descarga en el sistema informático y en el libro de Gobierno.
8. Se concluye el procedimiento y se da por atendida la solicitud en el sistema

¿Cuáles son las observaciones más importantes que deberás de tener en cuenta?

El tiempo de respuesta o realización del servicio puede variar de acuerdo a las evaluaciones técnicas previas, las programaciones, la demanda del servicio y a la infraestructura instalada para proveerlo.”<sup>14</sup>

## **2.5 La denuncia en medios no oficiales**

Una vez expuesto el mecanismo de las denuncias a través de medios oficiales nos remitimos a los medios no oficiales, es decir, aquéllos que están sustraídos del Gobierno de la Ciudad de México, y están cimentados en los fundamentos de las Organizaciones No Gubernamentales. A continuación se da conocer la forma en que opera Ciudadanos en la Red.

“Ciudadanos en Red es una iniciativa de Metrópoli 2025, asociación civil fundada en 2004, sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es el estudio y difusión de los principales problemas de la ciudad y el desarrollo de propuestas para su resolución. Se puede consultar en <http://ciudadanosenred.com.mx/>

Ciudadanos en Red tiene por objeto promover y lograr una participación ciudadana independiente, informada, propositiva y exigente en la solución de los problemas urbanos que vive la ciudadanía y así contribuir a mejorar la calidad de vida en la metrópoli.

### **Misión**

Promover la participación ciudadana independiente y la creación de organizaciones apartidistas, propositivas y activas que, aprovechando las tecnologías de la información, contribuya a la mejora de los servicios, de los productos de consumo y del medio ambiente en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM).

### **Visión**

Lograr una mayor cultura cívica necesaria para el desarrollo de la participación ciudadana que debe formar parte íntegra de una sociedad democrática.”<sup>15</sup>

### **Objetivos**

Transformar la cultura metropolitana, impulsando nuevas formas para percibir, comprender, pensar y, finalmente, proyectar nuestra ciudad.

Ser un foro para la reflexión colectiva, ampliando y enriqueciendo el debate público sobre los temas urbanos fundamentales.

---

<sup>14</sup>[http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/centros\\_de\\_servicios\\_y\\_atencion\\_ciudadana\\_cesac](http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/centros_de_servicios_y_atencion_ciudadana_cesac)

<sup>15</sup><http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta/>

Ser un motor/impulsor que contribuya a propiciar soluciones a los retos metropolitanos.

Crear una fuente incluyente y abierta de ideas y propuestas que opere más allá de los partidos, identidades, sectores o disciplinas específicas.

Mediante la participación ciudadana, contribuir a mejorar la calidad de vida en beneficio de los ciudadanos.

#### Valores

Compromiso con el interés público.

Independencia de intereses partidistas y económicos.

Respeto a la vida privada.

Respeto a la autonomía de las organizaciones.

Institucionalidad, objetividad y apego a la legalidad.

Apego a la transparencia y rendición de cuentas.

No injerencia en actividades partidistas electorales.

No pertenencia al gobierno.

No búsqueda del lucro.

Tolerancia respetando la pluralidad de grupos que trabajan en este espacio.

Honestidad en el manejo de la información.

### Imagen 2. Ciudadanos en la Red

**Envía tu denuncia**  
Connectwith:

Nombre:  Correo:

Título:

Tú denuncia

Categoría:

Enviar

Deseo Suscribirme al boletín diario

Fuente: <http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta/>

Si hacemos un análisis comparativo entre los formatos para realizar las denuncias ciudadanas, es obvio que se pueden observar una mayor cantidad de requisitos en los formatos del Gobierno de la ciudad. Toda esa serie de datos que piden resultan interesantes siempre y cuando se les del tratamiento cuantitativo y cualitativo para mejorar los servicios de la Capital y para generar información e impulsar la investigación y los problemas urbanos propios de esta ciudad. A pesar de que existe un aviso de privacidad por parte de los mecanismos del Gobierno CDMX (Ver Anexo 2 Aviso de Privacidad). En una Ciudad como la nuestra los políticos han perdido capacidad de credibilidad y confianza, los ciudadanos se muestran renuentes a depositar su confianza aunado a la escasa posibilidad de que resuelvan sus denuncias.

Los ciudadanos pueden elegir entre éstas, las diferentes opciones (CESAC, Ciudadanos en la red o en los periódicos que hemos mencionado), la rapidez y eficiencia de estos medios depende de la capacidad de respuesta de las instancias de las Delegaciones de la Ciudad de México.

## **2.6 Lacultura cívica de los habitantes en la Ciudad de México**

De acuerdo al análisis que se ha realizado respecto a las denuncias del servicio de agua, drenaje, alumbrado público, basura, señalamiento vía, peatonal, automóviles abandonados, y espacio público; podemos deducir que hay dos tipos de ciudadanos en la capital de México. Por un lado se encuentran aquellos ciudadanos preocupados por el bienestar de los habitantes y por la seguridad de éstos. Estos habitantes se sienten relacionados con su todo, su espacio, son parte de los ciudadanos que se siente comprometidos con su entorno natural y cultural. Participan con sus denuncias al exponer cuestiones que implican la ausencia de un servicio o el eminente peligro ante los riesgos que expone la ciudad. Son los vecinos que buscan una solución a los problemas de la localidad recurriendo a las instancias gubernamentales, exponiendo los problemas que afectan a todos. Es decir, que participan en la gestión de los conflictos urbanos relacionados con los servicios que hemos descrito al inicio.

Este tipo de participación ciudadana sin lugar a dudas está ligada a una cultura política, la cual consiste en la existencia de una democracia que consiste en la inclusión de los habitantes en cuestiones propias de la política aplicada en la urbe. Un marco de instancias en las cuales los vecinos participan en los problemas que pertenecen a la ciudad y que son de índole público, como lo son los servicios de agua, alumbrado público, pavimentación etc. Y estos ciudadanos por medio de su participación de denuncia pueden incidir en el control y la decisión de la administración de los servicios que hemos mencionado. En la decisión porque actualmente el gobierno tiene aplicaciones digitales en las cuales los

vecinos participan por medio de estas herramientas al hacer sus denuncias, e incluso por medio de estas pueden evaluar su tiempo de respuestas y la calidad de estos, al menos en teoría. Un ejemplo muy claro es (Bache 24 CDMX) Disponible en: <https://itunes.apple.com/mx/app/bache-24-cdmx/id1060284816?mt=8>

Son los ciudadanos que recurren a la vía institucional o no institucional, pero participan para mejorar su entorno y a la vez su ciudad.

El mobiliario urbano de nuestra ciudad, a lo largo de la ciudad se pueden observar lámparas, señalamientos viales, casetas telefónicas, bancas y contenedores de basura destruidos, bandalizados y grafitados reflejo de la falta de cultura, de civilidad de algunas personas.

“...Pero no son necesarias las encuestas para confirmar que en México existe una cultura cívica gravemente contaminada por el desacato a las normas: lo vemos todos los días, a todas horas, por cualquier rumbo de nuestra ciudad o por cualquier región del país. Basta salir de casa y ver sobre la calle los autos formados en doble fila; las micros desplazándose a toda velocidad por el carril de alta velocidad, los policías absteniéndose de castigar a los transgresores y pidiéndoles, en cambio, mordida...”<sup>16</sup>

Uno de los problemas más representativos es la basura, parte del paisaje de la ciudad de México. Pese que existe el servicio de colección de basura, la gente tira basura en las vialidades. La basura de los ciudadanos que depositan está en la vía pública genera el 40% de las inundaciones en la urbe; la Unidad Tormenta destina más de dos horas y media para limpiar avenidas, el Sistema de Agua ha gastado casi 60 millones de pesos para limpiar el desagüe, más de 1700 toneladas de basura se recogen diariamente en la Ciudad de México, todo porque *no se cumple con la norma de que la basura va en el bote*.

La Secretaría de Obras de la Ciudad de México recoge 700 toneladas de basura de todas las delegaciones durante las jornadas nocturnas de las que se hace limpia de 3, 330 kilómetros de carpeta asfáltica.

“Que le puedo decir siempre tenemos el problema, que la gente no tiene conciencia, yo seguido me ando peleando con los vecinos. La otra vez le dije a un vecino te voy a tomar un video. Y me dijo:- Haga lo que quiera. Y la verdad ya estamos hartos porque el aroma es lo que nos pasa a dar en la torre”.<sup>17</sup>

La falta de civismo ha sido expuesta reiteradamente por el gobierno local al señalar que “a pesar de la inversión en infraestructura, el despliegue de personal, la logística gubernamental y la coordinación institucional implementada, cada vez más son los puntos

---

<sup>16</sup>(Gilberto Guevara Niebla. Mexicanos Sin Civismo. Revista. Nexos. febrero de 1999)  
<https://www.nexos.com.mx/?p=9168>.

<sup>17</sup>Basureros de la ciudad. <https://www.youtube.com/watch?v=4uwp5Uh4pKY>

de conflicto en distintas zonas del Distrito Federal por esta problemática”.<sup>18</sup> Es importante reconocer los esfuerzos que hacen las autoridades en comparación con los actos de los ciudadanos que revierten estos esfuerzos por medio de la depredación y saque de la infraestructura urbana.

“También podemos señalar el robo de coladeras, la destrucción de señalamientos viales y peatonales, generando un enorme gasto al erario, destinando hasta 96 millones de pesos anuales para reponer. Hay coladeras que cuestan de 4, 500 pesos dependiendo del material. Y la gente va y los vende entre los 200 y 600 pesos. A pesar de que se reformo el artículo 224 del código penal capitalino, Ahora las personas que sean sorprendidas sustrayendo equipamiento urbano tendrán que cumplir una pena de 6 meses a 1 diez años de prisión. Porque esto es parte del erario y son los impuestos de todos”<sup>19</sup>

Entre el mobiliario más robado se encuentran las tapas de coladera, lámparas, barandales, topes de metal y cableado. La sustracción del equipamiento pone en un alto riesgo a los ciudadanos que transitan diariamente en la urbe.

Existe un ámbito de tolerancia hacia la ilegalidad, un ámbito de un mínimo compromiso, por parte de algunos ciudadanos. Por otro lado, esta ausencia de civilidad es señal de un deterioro de la relación Estado- ciudadanos.

Es necesario reconocer que buena parte de la población de la ciudad presenta una crisis de cultura cívica, y cualquier esfuerzo, estrategia, política pública o acción instrumentada por el Gobierno de la CDMX resultará insuficiente, si los habitantes no asumen la responsabilidad de tener una cultura cívica.

*El impacto a las finanzas de la ciudad y la seguridad de los habitantes, son principales problemas que generan la cultura anti-cívica de los habitantes que saquean parte del inmobiliario urbano.*

También es importante incluir el daño que generan las empresas federales y privadas. Por ejemplo: “De febrero a diciembre de 2013, la Agencia de Gestión Urbana (AGU) recibió 8 mil 200 denuncias ciudadanas por daños a la infraestructura local ocasionados por empleados de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), Gas Natural, Teléfonos de México (Telmex) y empresas de telecomunicación, siendo las delegaciones más afectadas Cuauhtémoc, Benito Juárez, Iztacalco y Venustiano Carranza.”<sup>20</sup>

El deterioro del espacio público y de su infraestructura va desde avería de calles recién pavimentadas, desecho de material de construcción, por los trabajos de colocación o rehabilitación de líneas de alimentación, tendido de ductos de alta y media tensión,

---

<sup>18</sup>Urbe Política. Falta de civismo: Principal causa de inundaciones en la ciudad de México. Publicado: 14/Julio/2014. <http://www.urbepolitica.com/?id=nota&seccion=aldf&ide=2800>

<sup>19</sup>Robo de mobiliario público. <https://www.youtube.com/watch?v=rkhzcoLqPgE>

<sup>20</sup>Empresas federales y privadas dañan infraestructura urbana <http://www.jornada.unam.mx/2014/01/12/capital/026n1cap>

instalación de mufas y tubería. El problema más frecuente que cometen estas empresas es que no colocan la señalización adecuada en las obras lo que ocasiona accidentes a los peatones y automovilistas. Las fugas de agua o de gas son muy recurrentes por la mala capacitación de su personal y por la falta de herramienta adecuada. Esto genera el desabasto y el desperdicio de los recursos.

Estas empresas al no hacerse responsables de sus desperfectos, son las alcaldías las que deben contribuir con el dinero para la reparación de fugas de agua potable, reconstrucción de banquetas, pavimento, y limpieza, luego del tendido de ductos de gas o de telefonía que realizan las empresas.

La cultura del uso de los automóviles, entendida como el uso desmedido del auto ha dado pauta a una crisis de la ciudad, en relación a su movilidad, ya que este cada año se incrementa en los tiempos de traslado del hogar al trabajo, siendo este uso en el que más se emplean los autos particulares. El otro aspecto importante es el detrimento del peatón, el cual es olvidado por las acciones gubernamentales y agredido por el uso desmedido de los automóviles (principalmente atropellamientos) y contaminación ambiental, tránsito y el ruido.

La cultura cívica del automovilista en la Ciudad de México es: *“primero yo, no dar el paso a nadie, los demás no importan”*. “Si la apuesta en la política pública es por un auto privado, podemos proyectar la situación hacia el modelo de una ciudad partida en dos, tota en todas las esquinas, en donde se enfrentan automovilistas contra peatones y autobuses de pasajeros. En otras naciones el peatón y el transporte colectivo tienen la prioridad, aquí no”<sup>21</sup>

Una ciudad pensada y diseñada para el uso del automóvil, deja en un estado vulnerable a los peatones, la ciudad no fortalece la infraestructura peatonal: con banquetas amplias que tomen en cuenta la pluralidad de usuarios (personas que usan sillas de ruedas, muletas, invidentes y personas de la tercera edad, puentes en intersecciones difíciles, señalamientos visuales o auditivos. Y ante este panorama, es importante que los ciudadanos no destruyan esta infraestructura que está diseñada para ser usada por este tipo de ciudadanos.

De acuerdo con Fernández Cristlieb, “Sin duda, hace falta una nueva política que ponga en evidencia el valor del espacio público, porque si una sociedad que lo emplea y respeta para convivir y disfrutar, entonces no lo ensucia ni destruye”<sup>22</sup>

Es importante agregar que los habitantes muchas veces no respetan los señalamientos peatonales y viales. “De los pocos más de 8 mil accidentes viales que se registraron el año

---

<sup>21</sup> La Crónica. Com. México D.F, Agencias. Cómo los autos han destruido el D.F. Disponible en: <http://www.lacronica.com/EdicionEnLinea/Notas/LoCurioso/15072014/863795-Como-los-autos-han-destruido-el-DF.html>

<sup>22</sup> Ibíd.

pasado donde un peatón o ciclista se vieron involucrados como presuntas víctimas, resulta que según los peritajes practicados por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), en el 80% de los casos los responsables de los incidentes con los ciudadanos de a pie o incluso los ciclistas, quienes no respetan las señalizaciones” Los peatones acaren ce una cultura vial peatonal.”<sup>23</sup> Los argumentos nos indican que no una cultura de responsabilidad compartida entre los peatones, ciclistas y automovilistas.

Podemos señalar una crisis de cultura cívica urbana, que consiste en ciudadanos que no respetan las reglas mínimas de convivencia y cuidado de la urbe. Que roban y maltratan el equipamiento urbano. Por el otro lado, tenemos los funcionarios, que protegidos bajo los altos índices de tolerancia de corrupción introducen materiales de pésima calidad que no duran ni un año. Funcionarios que no cumplen sus deberes ante la denuncia y solicitud de reparar, reinstalar y solucionar los problemas más comunes de la ciudad. Un sector privado, que hace un uso desmedido de la propiedad pública al implementar su red de servicios y no reparar la infraestructura que utilizan. Un gran sector de los ciudadanos que saquean, depredan el espacio público, su infraestructura y que contaminan las calles principalmente arrojando basura y hasta muebles viejos en la calle.

Partiendo de una perspectiva simplista, podemos indicar que hay dos tipos de ciudadanos, aquellos que se rigen por un marco de respeto hacia terceros, ciudadanos que están dentro de la normatividad, y el bien común. Y los ciudadanos que están fuera de las características antes señaladas. Sin embargo, es importante mencionar que parte de estos habitantes se ven afectados por los embates de la pobreza, los bajos niveles de educación, las condiciones precarias de trabajo, la falta de oportunidades, de actividades tanto culturales, deportivas y de recreación. No es una justificación, pero es necesario entender las posibles causas y la precariedad que permea una gran parte de la población de la Ciudad de México, por lo cual se ven obligados a saquear el espacio público y su infraestructura.

En relación a las autoridades es importante indicar que éstas no practican en su totalidad una cultura política fundamentada en una atención seria y respetuosa hacia los ciudadanos, lejos del clientelismo, que siempre ha imperado en la práctica política. La cultura política del trato hacia los ciudadanos no se ha alejado en su totalidad de esa tradición paternalista y clientelar. Está en un proceso muy lento de transición con sus obvias resistencias a dar un cambio social, político y económico. Es importante implementar una política cultural desde arriba que gobierne con ejemplo del respeto y el apego a las reglas. En donde el ciudadano, sus derechos y obligaciones sean respetados.

---

<sup>23</sup>Boletín UNAM-DGCS-406 Ciudad Universitaria. 06:00 hs. 14 de julio de 2014.EFECTO DESTRUCTIVO DE LOS AUTOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO. Disponible en: [http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2014\\_406.html](http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2014_406.html)

## 2.7 Síntesis del capítulo

De acuerdo al análisis podemos corroborar que las denuncias son un derecho ciudadano y el ejercer un derecho es ejercer la ciudadanía. Este ejercicio de la ciudadanía también se traduce como opinión pública y ésta a su vez, con la participación ciudadana, porque a partir de la complementación de estos elementos se busca colaborar, construir y solucionar las necesidades del ámbito local.

Las modalidades o formas que adopte la participación por medio de una denuncia ciudadana variarán principalmente de acuerdo con dos factores: por un lado tenemos el elemento político el cual consiste este en el interés que se le dé una posible solución y se vincula directamente con la gestión del gobierno en turno, con la generación de servicios, bienes y la aplicación de estos para solucionar las quejas de los ciudadanos.

Otro elemento que descubrimos durante este análisis es la existencia de los tipos de denuncia, la primera se da en los medios oficiales y la segunda en medios no oficiales. El primero consiste en realizarse por medio de las plataformas que ofrece el Gobierno de la capital, la cual en teoría, tiene la finalidad de conocer qué piensan los ciudadanos sobre la vida pública, la gestión y principalmente sus condiciones de vida. Al buscar el análisis de la opinión de los ciudadanos, en donde la mayoría de las instituciones públicas (eneste caso aquellas que están vinculadas directamente con los servicios urbanos) disponen de buzones de sugerencias, reclamaciones y consultas mediante las que cualquier ciudadano puede comunicarse directamente con ellas. La segunda se presenta en los medios como periódicos e internet, consiste en exponer ante la opinión pública esta falta de respuesta y la solicitud de resolver el problema que aqueja a la sociedad.

Los efectos que genera la denuncia son los siguientes: Optimiza los recursos, la coordinación y la calidad de las acciones, proporciona información más precisa sobre las necesidades reales de los ciudadanos, aporta el punto de vista de los ciudadanos, que puede mejorar las decisiones y proyectos públicos y puede evitar mayores problemas que pongan en riesgo la integridad física de los habitantes de la Ciudad de México.

Las instancias no gubernamentales que se encargan de recibir las quejas y denuncias y gestionan ante las autoridades competentes. Estas son más prácticas, ya que en el momento de llenar el formato para las denuncias, estos tienen menos requisitos. Las instancias gubernamentales ofrecen un marco de atención en el cual se busca regular, solucionar los problemas de la ciudad. Este marco se divide en dos niveles, el primero es determinado por el Gobierno de la CDMX y el segundo nivel es por Delegación, bajo una ordenación territorial. Sin embargo, hay cierta desconfianza y falta de credibilidad, ya sea por tiempo de respuesta que suele ser muy largo, o por la ausencia de una solución; otro factor se relaciona con el hecho de que solicitan más información en su formato.

### Capítulo 3. Los medios de comunicación como intermediarios, opinión pública versus denuncias ciudadanas

En este capítulo se hace un análisis de los medios impresos y sus contenidos. Así como de internet y su particularidades. A partir de esto explicamos la percepción de los habitantes respecto a la calidad de vida, medio ambiente, administración y democracia. Y finalmente esto nos lleva pensar que sucede con los servicios públicos en el ámbito local de los ciudadanos.

#### 3.1 Los medios impresos (periódicos)

Los medios de comunicación son intermediarios importantes entre los ciudadanos y el Gobiernos de la CDMX. Por un lado podemos señalar uno que es tradicional, el periódico. Por el otro lado se encuentran los medios digitales, vía internet y las aplicaciones usadas en los celulares. Es difícil medir la efectividad de ambos, en el primero sabemos que hay una comunicación de corresponsabilidad entre gobierno-periodicos-ciudadanos. Las Delegaciones, por medio de sus Coordinaciones de Comunicación, se encargan de recabar la información en los medios de comunicación en especial de los periódicos.

Los siguientes periódicos son algunos de los que dan voz a los ciudadanos para que emitan sus denuncias en relación a los servicios públicos a través de un servicio a la comunidad.

#### Imagen 3. Periódicos



Fuente: <http://www.cronica.com.mx/noticias.php>



Fuente: <http://www.oem.com.mx/laprensa/>



Fuente: <https://twitter.com/PeriodicoMETRO>

Coordinaciones de Comunicación Social. El papel de los periódicos es publicar y enviar las denuncias a las Coordinaciones de Comunicación, las cuales, en teoría, se encargan de canalizar los datos a las áreas de gobierno correspondientes. Ante esta perspectiva tenemos cuatro factores muy importantes, la ciudadanía, los medios, la denuncia y los receptores gubernamentales. Lo fructífero de este proceso dependerá de la correspondencia que aporte

el receptor, en este caso el Gobierno de la CDMX, en cuanto a la solución de las quejas ciudadanas.

A partir de la revisión de una serie de documentos respecto al rol, que en teoría deben desarrollar los periódicos como medios de comunicación, se puede percibir un sentido de responsabilidad social hacia la comunidad. Hay todo un abanico de posibilidades de la forma en la que utilizan los ciudadanos los medios, en este caso quienes utilizan los periódicos buscan conocer y reconocer sus preocupaciones respecto a los problemas locales que enfrentan ellos y otros ciudadanos. Es una forma de comunicarse individualmente y solidarizarse (porque la opinión pública tiene que ver con los impulsos de los individuos y estos se colectivizan a través de las denuncias de otros ciudadanos). En estas preocupaciones e incomodidades de la vida cotidiana; en un contexto social donde los ciudadanos no son escuchados, hacen falta interlocutores en las cuestiones que les afectan. Los medios de comunicación facilitan el diálogo entre ciudadanos y gobierno contribuyendo así a un intercambio de información.

Cuando los periódicos informan los problemas que preocupan a los ciudadanos, ejercen un poder político frente a la función pública, señalando tareas. Sin embargo “las relaciones entre información y poder, siempre han sido tensas, como tensas han sido las relaciones entre el poder y los ciudadanos, que ven en los medios de comunicación un escaparate permanente de las aspiraciones de la sociedad”<sup>24</sup>

Los periódicos como intermediarios entre la autoridad y los ciudadanos juegan un papel importante. Prueba de esto son los resultados que han proporcionado las Delegaciones (Gustavo A. Madero e Iztapalapa) a través de sus Coordinaciones de Comunicación. Ellos se comunican por vía telefónica con los periódicos en relación a las denuncias que reciben estos medios. Hay una corresponsabilidad institucional hasta cierto punto. Los ciudadanos por vía telefónica denuncian los problemas de sus localidades. La atención a la denuncia se puede ver en el siguiente cuadro: Demandas ciudadanas captadas en medios impresos 2013.

El siguiente cuadro nos indica que en la Delegación Gustavo A. Madero si monitorean las denuncias por medio de los periódicos. Esta información fue solicitada a través de Infomex, las zonas con más denuncias son las direcciones territoriales 3 y 5. Las Direcciones territoriales son áreas organizadas por zonas, consisten en la redistribución y delimitación de las colonias, su función consiste en ofrecer a la población atención de servicios públicos y administrativos. “Su fin es ejecutar los programas autorizados por la Delegación, para dar atención oportuna a las demandas ciudadanas y a la prestación de los servicios públicos básicos, promoviendo dentro de cada circunscripción territorial, la concertación y participación social en apego a los lineamientos emitidos por la

---

<sup>24</sup>Terán Giménez de Cisneros, R. (2000). Solidaridad y medios de comunicación. Comunicar, [en línea] (32), pp.29-35. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15801505>

Delegación”<sup>25</sup>. (Observe el cuadro 5. Demandas ciudadanas por medios impresos). La Direcciones territoriales 3 y 5 delimitan con el Estado de México, lo cual puede dificultar la solución de las quejas al no establecer claramente responsabilidades y delimitaciones entre ambas administraciones.

**Cuadro 5. Demandas ciudadanas por medios impresos en Gustavo A. Madero**

<b>Delegación Gustavo A. Madero, demandas ciudadanas captadas en periódicos</b>	198
Demandas ciudadanas atendidas	173
Direcciones territoriales con mayor denuncias	Dirección territorial zona 3 Dirección territorial zona5

Fuente: <https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action>

En el siguiente información solicitada a la delegación Iztapalapa, por medio de Infomex, podemos observar demandas ciudadanas a través de los medios. Nos indica que en el transcurso del año 2014 hubo un total de 102 denuncias. Y la zona territorial con más denuncias es Cabeza de Juárez, esta zona también tiene cercanía con el Estado de México.

Los servicios más demandados son el agua, drenaje y el alumbrado público. Es del dominio público que esta demarcación tiene graves problemas de abastecimiento de agua y grandes conflictos relacionados con la seguridad pública. (Observe el Cuadro 5. Demandas ciudadanas por medios impresos en Iztapalapa).

Como se puede observar la información proporcionado por los gobiernos de cada delegación no es muy clara y precisa. A pesar de que se les proporciono un cuadro especificando la información solicitada, las delegaciones no cumplieron la solicitud. Esto obligo a recurrir a otras instancias como la Agencia de Gestión Urbana (AGU).

<sup>25</sup>Programa de Desarrollo Delegacional de Gustavo A. Madero 2016-2018. Disponible en: [http://www.gamadero.gob.mx/GAM/Transparencia17/Files/2017/Articulo\\_121/Fraccion\\_VII/Programa\\_Desarrollo\\_Delegacional\\_GAM\\_16\\_18\\_GODF.pdf](http://www.gamadero.gob.mx/GAM/Transparencia17/Files/2017/Articulo_121/Fraccion_VII/Programa_Desarrollo_Delegacional_GAM_16_18_GODF.pdf)

## Cuadro 6. Demandas ciudadanas por medios impresos en Iztapalapa



Delegación Iztapalapa  
Jefatura Delegacional  
Coordinación de Comunicación Social



	DELEGACIÓN DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS IMPRESOS (PERIÓDICOS 2013)										NOMBRE O CLAVE DE LA UNIDAD	
	AGUA Y DRENAJE	SOLUCIONADAS	LUZ	SOLUCIONADAS	PAVIMENTACIÓN	SOLUCIONADAS	SEGURIDAD	SOLUCIONADAS	OTROS	SOLUCIONADAS		
BENITO JUÁREZ												TERRITORIA CON MAS DENUNCIAS
G.A.M												CABEZA DE JUÁREZ
IZTAPALAPA ENERO	4	4	10	10					4	4		
FEBRERO	6	6	7	7	1	1			10	10		
MARZO	4	4	7	7					3	3		
ABRIL	2	2	1	1					5	5		
MAYO			2	1					3	5		
JUNIO	2	2	1	1					6	5		
JULIO							1	1	3	3		
AGOSTO	2	2	1	1	1	1			1	1		
SEPTIEMBRE	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2		
OCTUBRE			2	1					3	3		
TOTAL DE QUEJAS ENERO A OCTUBRE 102												
RESUELTAS 108												
FALTANTES 4												

Fuente: <https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action> 2013

Podemos argumentar que los periódicos Metro, La Crónica de hoy y la Prensa son una fuente para identificar las unidades territoriales (demarcaciones territoriales geográficas con una autoridad administrativa establecida y con competencia institucional y legal). Puede verse como algunas de estas se ven afectadas por una mayor deficiencia en los servicios públicos. Los periódicos se pueden catalogar como una forma tradicional en la cual los ciudadanos opinan y denuncian los problemas locales, que en cierta forma están más al alcance de los ciudadanos comunes por simple hecho de marcar un teléfono y emitir su queja.

La revisión que hace García Canclini sobre los temas de noticias en los diarios arroja lo siguiente “En cuanto a las noticias urbanas priorizadas por los periódicos, sobresalen las de medio ambiente y ecología, con una cuarta parte de las referencias. Siguen las menciones a servicios urbanos, redes y equipamientos, con 22%. Luego, seguridad y violencia ocupa el 12%. Esta información se localiza, en el 60% de los casos, en la Ciudad de México en general.”<sup>26</sup>

Como podemos observar el tratamiento hacia los servicios urbanos es representativo en la información que trabaja la prensa. De acuerdo con Néstor García Canclini “al hablar de la

<sup>26</sup>García Canclini, N. (1996). Ciudades y ciudadanos imaginados por los medios. Perfiles Latinoamericanos, [en línea] (14), pp.9-24. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500902>

producción de la prensa se debe tener en cuenta la publicación de 25 diarios cada día en la Ciudad de México, en primer instancia de debe abordar la gran variedad de actores que intervienen y las disputas y oposiciones que se generan; a este factor se le debe agregar la multiplicidad de voces (periodistas, publicidad, editorialistas con diferentes opiniones) y nacionales e internacionales (cables de agencias, corresponsales) que coexisten en un periódico.”<sup>27</sup>. Esta diversidad suele ser mayor y sufrir menos censura en la prensa que en otros medios masivos, como el radio y la televisión. Y agrega que primordialmente la prensa tiene una relación de preferencia con la ciudad pero expone una articulación compleja entre lo local, lo nacional y lo internacional, indica que la vida pública de los ciudadanos tiene un arraigo con la ciudad. Es una esfera *micro* que se entrelaza con *lomeso-público* (los millones de personas que interactúan en el marco del Estado-nación) y con lo *macro-público* que se relaciona con lo supranacional y aun con lo global.

Sin embargo, la voz de los ciudadanos es casi inexistente, hay muy pocos espacios en los cuales este puede alzar la voz y hacerse oír. Por eso, los pequeños espacios que estos medios obsequian (específicamente los periódicos antes citados) a los ciudadanos son muy importantes ante el monopolio que tienen otras instancias. Al respecto Canclini se pregunta “¿Quién habla de la ciudad en los diarios? Predominan las fuentes y los actores "oficiales", con el 43% de referencias. En segundo término, los voceros de la sociedad civil con 28%, y luego las instancias de representación (partidos, políticos, etc.) con 17%. Ya la distribución de los enunciadores revela una prevalencia del Estado, semejante a la que éste ha tenido en México a lo largo del siglo XX...”.<sup>28</sup> También es importante señalar que a pesar de esta controversia, donde, hay una ambivalencia entre el protagonismo por parte del Estado y el relegamiento de la voz ciudadana en un segundo plano, los periódicos como medios de comunicación son “un medio que ofrece más elementos discursivos que otros para reflexionar sobre la ciudad y elaborar la condición de ciudadano,...”<sup>29</sup>

Cuando se abre un pequeño espacio para las denuncias ciudadanas respecto a los problemas locales en los periódicos estamos ante destellos de una comunidad que se perfila con cierta sustantividad porque a partir del sentido urbano construido por las experiencias en la colonia y el barrio se van generando discursos a partir de los ciudadanos de lo que es la ciudad, hablando específicamente de estos espacios que proporcionan los periódicos como servicio a la comunidad.

---

<sup>27</sup> García Canclini, N. (1996). Ciudades y ciudadanos imaginados por los medios. Perfiles Latinoamericanos, [en línea] (14), pp.9-24. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500902>

<sup>28</sup> *Ibíd.* 14

<sup>29</sup> *Ibíd.* 15

### 3.2 Los contenidos

De acuerdo con Miguel Ángel Aguilar Díaz, se puede observar que la información respecto a la urbe ocupa el 3.7% del total de las notas, el 7.3% de las fotografías y el 2.6% de las páginas en una sección en particular. Otro elemento muy importante es la proporción de fotografías, regularmente las noticias respecto a las ciudad y las denuncias están acompañadas de fotografías, es muy común que en los periódicos Metro y La Prensa expongan fotos realizadas por los habitantes que denuncian, clasificándolas como foto-denuncias. Así según Aguilar "...emergen diversas ideas sobre la expresión visual y la información urbana: a saber la ciudad como temática general es altamente representable, se apela a la elocuencia de la imagen en mayor medida que a la información textual, hay que reconocer evidentemente que son objetos informativos de diferente índole y por tanto su interpretación es diversa".<sup>30</sup> Los cuadros elaborados a partir de la Información de Miguel ángel Aguilar Díaz registran lo siguiente:

**Cuadro 7. Información en proporción de notas**

<b>Notas</b>	<b>%</b>
<b>Internacional</b>	18
<b>Económica</b>	14.4
<b>Deportes</b>	14.4
<b>Política</b>	12
<b>Estados</b>	11.1
<b>Cultura</b>	9.5
<b>Urbana</b>	3.7
<b>Otras</b>	7
<b>Sociales</b>	1.4
<b>Editoriales</b>	2
<b>Total</b>	93.5

Fuente: Miguel Ángel Aguilar Díaz. Espacio público y prensa urbana en la Ciudad de México

<sup>30</sup>Aguilar Díaz, M. (1996). Espacio público y prensa urbana en la ciudad de México. Perfiles Latinoamericanos, [en línea] (51), pp.47-72. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500904>

**Cuadro 8. Información en proporción de fotos**

<b>Fotografías</b>	<b>%</b>
<b>Internacional</b>	14
<b>Deportiva</b>	13
<b>Política</b>	12
<b>Espectáculos</b>	9
<b>Urbana</b>	7.3
<b>Estados</b>	5
<b>Economía</b>	5.4
<b>Editorial</b>	0.9
<b>Sociales</b>	9
<b>Total</b>	75.6

Fuente: Miguel Ángel Aguilar Díaz. Espacio público y prensa urbana en la Ciudad de México

Esta información nos lleva a señalar que lo urbano en los periódicos tiene una proporción muy baja en comparación con las otras categorías que se publican en estos medios. Esto nos remite al acceso y disponibilidad de los lectores a esta información. La información está segmentada y le da privilegio a los factores internacionales, deportivos, políticos y económicos. Hay un menor valor de lo urbano frente a los aspectos mencionados, llevándonos a una evaluación de lo local y lo global. Para el caso de las denuncias ciudadanas a través de estos medios, que están remitidas a lo local, estas ocupan un porcentaje minúsculo dentro de la proporción de las notas urbanas.

Como un acercamiento es importante señalar que los conflictos son un común denominador en las notas periodísticas. Puede decirse que a partir de la alternancia democrática, en el año 2000, la permanencia de los funcionarios públicos pende en buena medida de sus capacidades y de la eficiencia de su gestión. Por lo tanto, a menudo ya no es viable aquel gobierno de antaño que evitaba la confrontación, dando prioridad a la negociación. El conflicto es un proceso significativo en los gobiernos actuales de la Ciudad de México (conflictos urbanos, desastres, ecología, política, etc.)

Otro elemento digno de mencionar es la problemática de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCD). Es muy común la presencia de notas periodísticas de los municipios conurbados como Ecatepec, Naucalpan, Tlalnepantla, Chalco, etc. Las notas hacen referencia a sus propios problemas de estas localidades y a los problemas generados por la cercanía (límites territoriales) e interacción (flujos de habitantes, compartir infraestructura urbana) con la Ciudad de México.

En algunas ocasiones, cuando hablamos de los medios oficialistas, las noticias se ven suavizadas por las instancias oficiales (oficinas de gobierno, de gestión, dotación de servicios y bienes urbanos). El objetivo es exponer una información maquillada que no se apege a la necesidad y realidad de los habitantes. Por el otro lado tenemos a los medios de

la disidencia y, en este plano, podemos ver con más nitidez las denuncias que realizan los habitantes de la Ciudad de México. Estos generan una fuente alterna de información, ya que expresan sus necesidades y los aspectos disfuncionales de sus localidades. Otros entes que generan información no mediatizada son las instancias de educación e investigación, especialmente las universidades, y los grupos de ciudadanos independientes. A partir de estas dos perspectivas podemos afirmar, siguiendo a Miguel Ángel Aguilar Díaz, lo siguiente:

*“Hay una fijeza comunicativa en actores instituidos y una fugacidad en la aparición de los ciudadanos: entre estos dos polos se genera la vida pública”<sup>31</sup>*

La denuncia ciudadana se encuentra como una expresión fugaz, generadora de la vida pública porque, en primer lugar, informa y comunica los problemas que enfrentan los ciudadanos en la colonia, el barrio o la unidad habitacional. En segundo lugar puede existir la posibilidad de confrontarse ante los gobiernos locales que se encargan de administrar los recursos de la ciudad.

### **3.3 La percepción acerca de la calidad de vida, el medio ambiente, administración y democracia**

De acuerdo con la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del D.F (PAOT) “...dentro del marco de la atención de las denuncias recibidas, el derribo de árboles, el uso de la vía pública, las medidas para prevenir la contaminación ambiental, el ruido, áreas libres de construcción, elementos de recarga de agua pluvial y el manejo y disposición de residuos de la construcción, son elementos primordiales que se encuentran en las preocupaciones de los ciudadanos y en sus denuncias...”<sup>32</sup> Estas preocupaciones también se encuentran en las denuncias de los periódicos. El factor hídrico es primordial en las quejas ciudadanas; podemos corroborar con lo expuesto por Aguilar Díaz. Él nos señala que “En primer lugar se encuentran lo que atañe al medio ambiente y ecología este tema forma parte de un mapa de percepciones que señalan las carencias y ausencias de la ciudad”. Lo anterior nos lleva a valorar la inquietud por la calidad del aire, agua, recursos naturales. Todo asentado en la colonia, barrio, y las delegaciones en el ámbito metropolitano, como reflejo a la actividad depredadora del habitante de la ciudad. Aguilar Díaz plantea “que se ha creado una imagen que enfatiza a la naturaleza como un sujeto desprotegido, inerte que requiere de la tutela de la sociedad para su protección”<sup>33</sup>

Al respecto, estudios elaborados por la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal, establecen que los temas de árboles y residuos son importantes en la percepción de la gente para medir la efectividad de un gobierno.

---

<sup>31</sup>Aguilar Díaz, M. (1996). Espacio público y prensa urbana en la ciudad de México. Perfiles Latinoamericanos, [en línea] (57), pp.47-72. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500904>

<sup>32</sup>Fuente: PAOT. Usos de suelo urbano e impactos de la densificación en la Ciudad de México. En [http://www.paot.org.mx/centro/gaceta/2003/diciembre03\\_31\\_103\\_bis.pdf](http://www.paot.org.mx/centro/gaceta/2003/diciembre03_31_103_bis.pdf). Página 9

<sup>33</sup>Aguilar Díaz, M. (1996). Espacio público y prensa urbana en la ciudad de México. Perfiles Latinoamericanos, [en línea] (59), pp.47-72. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500904>

Entre las diferentes dimensiones que aborda la prensa, la más significativa es, un 90% de los casos se enfoca al elemento carencia, los temas que se agrupan en este sector nuevamente giran en torno a los servicios públicos, redes y equipamiento, lo mismo que medio ambiente. Esta serie de elementos citados se conjugan con una preocupación que ya se expuso en el capítulo anterior y tiene que ver con) *Ausencia o ineficiencia los servicios urbanos*. La falta de los servicios urbanos: agua potable, luz eléctrica, drenaje, alumbrado público, pavimentación y un espacio público limpio ordenado son los factores que complementan este tema. Las fallas en estos servicios son el origen para que los ciudadanos denuncien los problemas a las autoridades para que solucionen. Ver el anexo 1, en este se conceptualizan cada uno de los servicios.

b) Los *problemas del espacio público*, como escenario de esta gran ciudad y como noción del espacio inmediato, el espacio público físico alberga los servicios urbanos y la infraestructura urbana, es el medio y la realidad en la cual interactúan los ciudadanos.

c) Aunado a los factores anteriores se encuentra *ladimensión-económica* en donde la palabra *desperdicio* es fundamental. Por ejemplo: un recurso natural como el agua y el traslado de esta implica un gran gasto para el erario. La infraestructura de la ciudad, sus recursos y sus bienes no pueden dejar de existir y ser explicados a través de la dimensión económica; la cuestión económica es muy importante para los se traduce en una pérdida de los recursos en una ausencia eficacia y de legitimidad, ante la mirada de los ciudadanos. Para revalidar y fundamentar aún más esta postura Cisneros señala lo siguiente: “Al gasto suntuario y especulativo hay que agregar la interminable cadena de gastos menores sin utilidad indispensable. Cuento usted la cantidad de adoquines puestos y vueltos a poner, el continuo cambio de guarniciones en muchas calles del centro. La inacabable aplicación de pintura a la banqueta de los ejes viales, los topes puestos para detener el tráfico y quitados para agilizarlo tres meses después, el cambio de postes y lámparas, muchas de las cuales son inservibles prematuramente, la adquisición de patrullas nuevas y el desperdicio del arrumbamiento de las anteriores, las calles que se pavimentan para que al día siguiente se abran para poner alcantarillas, las casas que se destruyen sin ser repuestas. Es fácil mostrar que en muchas acciones el Estado mexicano aparenta riqueza y poderío, mientras que cuando los pobres exigen servicios se muestra insolvente y austero. El uso irracional de los recursos de la ciudad no se limita a la cuestión del dinero. El agua, el suelo y los energéticos son otros ejemplos de la sociedad del desperdicio”<sup>34</sup>(Cisneros; 1997:20)

Otra dimensión muy importante es aquella que se vincula con la representación de la democracia, si unificamos estos dos factores a la administración de los recursos antes mencionados podemos sintetizar que necesitamos de una democracia eficaz para la dirección de los recursos de la ciudad, se necesita un gobierno de Ciudad aún más

---

<sup>34</sup>Cisneros Sosa Armando. (2007): Diario de Ciudad. UAM. México.

democrático que realice una efectiva gestión de los recursos urbanos. Si el Gobierno del Distrito Federal (G.D.F) da continuidad a la indiferencia y se queda en un estado inerte ocasionará un deterioro y la multiplicación de los problemas de la Ciudad de México.

Con Néstor García Canclini podemos ver que *los periódicos son una vía de comunicación que ofrece más elementos discursivos que otros para reflexionar sobre la ciudad y elaborar la condición de ciudadano* y podemos agregar a través de Cisneros Sosa que también son un medio para capturar *el proceso de apertura democrático por esta exposición de discursos en los cuales se reflexiona sobre la ciudad y democracia;* en su libro: *Diario de Ciudad* encapsula los momentos más importantes del proceso democrático de la Ciudad: “El camino hacia la democracia se ha felizmente acelerado en los últimos años. En 1988 se eligió por voto directo y universal a la primera Asamblea de Representantes...1997 la Asamblea de Representantes aprobaría por mayoría la designación del Jefe de Gobierno de la Ciudad de México. Quedó establecido que en 1995 se elegirían por voto directo los Consejos Ciudadanos, con funciones de aprobar, supervisar y evaluar...”<sup>35</sup> (Cisneros; 2007:16)

La serie de elementos descritos anteriormente son un ejemplo de las preocupaciones que más prevalecen en la conciencia de los medios de comunicación y en los ciudadanos.

### 3.4 Las aplicaciones móviles por parte del G.D.F (un medio oficial)

Los medios de comunicación electrónica (internet, a partir de aplicaciones en celulares) juegan un papel primordial como un medio entre el Gobierno del Distrito Federal y los ciudadanos. A continuación se señala a una serie de aplicaciones para denunciar:

#### Imagen 4. Aplicaciones del Gobierno de la Ciudad de México

##### AGUMóvil



Aplicación que permite enviar solicitudes de reparación de baches, fugas de agua, poda de árboles, entre otros servicios, además de mantener informado al usuario de rutas alternas por el tráfico.



##### Sistema de Denuncia Ciudadana



<sup>35</sup>Cisneros Sosa Armando. (2007): *Diario de Ciudad*. UAM. México.



## Mi Policía

Aplicación para ubicar el cuadrante donde se encuentra el usuario y en caso de emergencia pedir ayuda al jefe de cuadrante.



## Ministerio Público Virtual

Fuente: <http://www.agu.cdmx.gob.mx/>

<b>Cuadro 9. Los cinco servicios que más se denuncian el número telefónico 072 facebook, twitter y su aplicación móvil 072 de la Ciudad de México</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Luminarias apagadas,</li><li>2. Poda de árbol,</li><li>3. Banquetas y guarniciones,</li><li>4. Bacheo y barrido</li><li>5. limpieza de calle</li></ol>
<b>Zonas</b>
Las delegaciones que más realizan las denuncias a través de estos medios son: Cuauhtémoc, Benito Juárez, Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Coyoacán, Miguel Hidalgo y Álvaro Obregón.  Las principales colonias con más reportes son Roma Norte, Del Valle Centro, Del Valle, Roma Sur y Juárez.”

Fuente: <http://www.publimetro.com.mx/noticias/el-top-5-de-denuncias-ciudadanas/mmjv!zdAPFKTardJIE/>

Cuando hablamos de las aplicaciones móviles por parte del Gobierno de la Ciudad de México estamos frente a un servicio que se ha empleado recientemente para atender las necesidades de los habitantes de la Ciudad de México. También es posible hablar de una nueva forma de servir a la sociedad de esta ciudad, dejando de lado los viejos esquemas peticionistas a la figura del caudillo. La Ciudad de México. En palabras de Manuel Castells estamos ante “la complejidad que representa la interacción de la tecnología, la sociedad y el

espacio.”<sup>36</sup> Considerando este servicio, a través de red, podemos decir que la Ciudad de México se introduce en el proceso de Ciudad Global entendida, según Manuel Castells de la siguiente manera: “La Ciudad global no es un lugar, sino un proceso. Un proceso mediante el cual los centros de producción y consumo de servicios avanzados y sus sociedades locales auxiliares se conectan en una red global en virtud de los flujos de información”<sup>37</sup>

La implementación de este servicio nos lleva a plantear varias tendencias: la primera se refiere a la necesidad de atender y solventar los problemas ciudadanos en la Ciudad de México. La segunda hace referencia a un aspecto que hemos mencionado anteriormente, el cual consiste en administrar mejor los recursos de la Ciudad para dejar de ser una ciudad del desperdicio y, por último, es una estrategia que implementa el Gobierno de la Ciudad para que la ciudad sea considerada una ciudad de vanguardia, una ciudad central dentro del contexto nacional y global. Sin embargo, el contexto nacional nos lleva a replantear las acciones del gobierno frente a una Ciudad de México que se enmarca en un alto índice de denuncias que no solo se refieren a los servicios urbanos, también las estadísticas en el ámbito de la seguridad pública generan incomodidad en el gobierno. Estos son factores anacrónicos y patológicos desarrollados en el contexto de una gran población. Además las mayorías ya no están en condición de aceptar esquemas autoritarios. Las denuncias exponen una serie de problemas, ante este panorama estamos viendo una acción por parte del Gobierno de la Ciudad de México pero aún se deba evaluar la eficiencia de este proyecto.

### **3.5 Las particularidades de internet**

El Internet tiene una serie de particularidades que los periódicos no tienen. En primer lugar hablamos de una participación que corre por cuenta de los ciudadanos, independientemente de las empresas informativas, de sus canales o de sus soportes. En estos espacio se expone según Chillón “la participación alternativa de los ciudadanos por medio de soportes mediáticos y sin el aval de ninguna cabecera de reconocido prestigio. Este tipo de periodismo ciudadano puede dividirse también en dos subtipos:

- La forma tradicional de hacerlo mediante fanzines, panfletos, publicaciones ciudadanas, revistas de asociaciones... Todas ellas son formas de informar a los ciudadanos y también de denunciar abusos, corrupciones...
- La forma típicamente contemporánea que tiene que ver, fundamentalmente, con la proliferación de las informaciones recogidas en blogs particulares o en otras *herramientas* sociales on-line como son foros, podcast, wikis, web TV o agregadores.”<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup>Manuel Castells (2011) La era de la información. La sociedad red. Vol.1. Siglo XXI. México

<sup>37</sup>Manuel Castells (2011) La era de la información. La sociedad red. Vol.1. Siglo XXI. México

<sup>38</sup>José Manuel Chillón. Oportunidades y amenazas del periodismo ciudadano en la sociedad globalizada, (en línea) (4), pp.1-14 Disponible en línea: *Eikasía. Revista de Filosofía*, año V, 31 (marzo 2010). <http://www.revistadefilosofia.com>

“Es una ventaja poder disponer de espacios públicos más amplios donde caben todos, donde se hacen más evidentes las plurales características de nuestras sociedades posmodernas y donde hay siempre un lugar para una nueva opinión o para problematizar cualquier afirmación, en definitiva, para la crítica. El lenguaje, con las características peculiares del hipertexto, vuelve a ser el vehículo de comunicación más fértil entre ciudadanos inscritos en países distintos, en culturas distintas, con convicciones religiosas distintas, con ideologías distintas. Todos tienen su lugar y esto es una conquista innegable de los nuevos tiempos.”<sup>39</sup>

También podemos asumir la posición de Jesús Martín Barbero en su libro *De los medios a las comunicaciones. Comunicación, cultura y Hegemonía*, ahí expone la tesis del poder de la audiencia y su papel estratégico en la configuración de su propio mundo, es a lo que el autor llama las *mediaciones*.(Barbero: 1991:10)

Ante esta nueva tendencia en donde, de forma constante internet se delatan las arbitrariedades de los funcionarios públicos, vemos una posible respuesta de solución en las aplicaciones de las Agencias de Gestión Urbana, contrarrestando la influencia de páginas y blogs como Ciudadanos en la Red, en los cuales se puede observar el cáncer social que implica la vida política, y en particular la gestión de los gobiernos en la Ciudad de México.

### **3.6 Ciudadanos en la red**

En internet se analizó la página Ciudadanos en Red: “es una iniciativa de **Metrópolis 2025**, asociación civil fundada en 2004, sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es el estudio y difusión de los principales problemas de la ciudad y el desarrollo de propuestas para su resolución.

Ciudadanos en Red tiene por objeto promover y lograr una participación ciudadana independiente, informada, propositiva y exigente en la solución de los problemas urbanos que vive la ciudadanía y así contribuir a mejorar la calidad de vida en la metrópoli.

#### Misión

Promover la participación ciudadana independiente y la creación de organizaciones apartidistas, propositivas y activas que, aprovechando las tecnologías de la información, contribuya a la mejora de los servicios, de los productos de consumo y del medio ambiente en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM).

---

<sup>39</sup>José Manuel Chillón. Oportunidades y amenazas del periodismo ciudadano en la sociedad globalizada, (en línea) (6), pp.1-14 Disponible en línea: Eikasía. Revista de Filosofía, año V, 31 (marzo 2010). <http://www.revistadefilosofia.com>



Fuente: [ciudadanosenred.com.mx/envozalta/](http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta/)

## Visión

Lograr una mayor cultura cívica necesaria para el desarrollo de la participación ciudadana que debe formar parte íntegra de una sociedad democrática.

## Objetivos

Transformar la cultura metropolitana, impulsando nuevas formas para percibir, comprender, pensar y, finalmente, proyectar nuestra ciudad.

Ser un foro para la reflexión colectiva, ampliando y enriqueciendo el debate público sobre los temas urbanos fundamentales.

Ser un motor/impulsor que contribuya a propiciar soluciones a los retos metropolitanos.

Crear una fuente incluyente y abierta de ideas y propuestas que opere más allá de los partidos, identidades, sectores o disciplinas específicas.

Mediante la participación ciudadana, contribuir a mejorar la calidad de vida en beneficio de los ciudadanos.”([ciudadanosenred.com.mx/envozalta/](http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta/))

Al igual que en los periódicos los servicios urbanos en Ciudadanos en Red, los problemas de convivencia y el espacio público son los temas centrales. Sin embargo, la diversidad en cuanto a los tipos de denuncia es más diversa: las denuncias respecto a la mala administración de los recursos y de los dineros se hace notar, igual la corrupción y el nepotismo. Igualmente el uso del suelo y la movilidad tienen una presencia. A partir de una perspectiva cultural estos son los problemas a los que se les da más valor. Son los problemas que más preocupan a los ciudadanos que denuncian en este medio.

### Cuadro 10. Denuncias ciudadanas por medio de internet

Delegaciones	Luz	Agua y drenaje	Pavimentación	Seguridad	Convivencia	Espacio público	Total
Benito Juárez		2	2	1	11	22	38
G.A.M	2	11	3	5	1	20	42
Iztapalapa		2		13	10	22	47
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>64</b>	<b>127</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en: [ciudadanosenred.com.mx/envozalta/](http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta/) 2014

En primer lugar se ubican las denuncias del espacio público, banquetas, avenidas, calles e infraestructura urbana, esto significa que es el espacio que usan los ciudadanos y en el cual perciben y viven una serie de problemas relacionados con la ciudad. En segundo lugar, se perciben los problemas relacionados con la convivencia, haciendo referencia principalmente a los vecinos conflictivos, porque hacen mucho ruido, no respetan espacios comunes, banquetas, estacionamientos, jardines. La seguridad pública, es otra preocupación de los ciudadanos, la percepción de peligro e inseguridad predomina en los habitantes. La necesidad del agua y el servicio del drenaje también son muy importantes en la vida cotidiana. Además otra característica es la vida política interna de los grupos en el poder y, por lo tanto, de los actores sociales que se encargan de gestionar, administrar y resolver los problemas de la ciudad. En el caso de la Delegación (B.J) y (G.A.M) estas variables son muy representativas, hay dos vertientes. Por un lado los ciudadanos denuncian las arbitrariedades de las autoridades y en el otro extremo tenemos las denuncias entre los individuos del mismo grupo político o de un grupo antagónico, especialmente cuando la delegación se encuentra en una transición de poder. Las denuncias respecto a la corrupción, el nepotismo y la mala administración de los recursos y del erario son muy recurrentes.

La Delegación (B.J) se distinguió por las denuncias encaminadas al entonces Jefe Delegacional De la Garza principalmente por pequeños y medianos comerciantes los cuales eran víctimas de extorsión por parte de los servidores públicos de la demarcación. Lo tachan principalmente de corrupto y autoritario. En el caso de la delegación (G.A.M) la página se convirtió en un foro que se ha personalizado en el cual se delata la vida interna del partido, los problemas, la corrupción ante el cambio de estafeta y las disputas internas de las diferentes tribus (por un lado se encuentra el grupo de Chiguil, perteneciente a los Chuchos y Lobo vinculado a Nueva Izquierda), y a la forma en que gastan los recursos para conservar el poder, olvidándose de las necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, es importante señalar que estos elementos no se desarrollaran en este trabajo. El objetivo es analizar las denuncias y la forma en que los ciudadanos viven la ciudad. La Delegación Iztapalapa refleja una preocupación por parte de sus habitantes principalmente hacia el espacio público, es importante señalar nuevamente los problemas de inseguridad, basura y la problemática en torno hacia una de sus principales vialidades el Eje 5 norte. (En el siguiente cuadro se resumen las denuncias en este tema.

**Cuadro 11. Denuncias más comunes por internet**

Delegación	Mala administración	Uso del suelo	Corrupción	Nepotismo	Movilidad
Benito Juárez	1	7	21	1	0
G.A.M	5	1	27	26	0
Iztapalapa	7	1	2	0	3

Fuente: Elaboración propia a partir de la información consultada en: [ciudadanosenred.com.mx/envozalta](http://ciudadanosenred.com.mx/envozalta)

Con los datos del cuadro puede verse que los problemas de corrupción son realmente evidentes en la preocupación de los ciudadanos. Los intercambios de palabras entre los individuos de los grupos internos que se encuentran en el poder son muy comunes.

Las tres delegaciones tienen características diferentes, La delegación Benito Juárez tiene un nivel socio económico alto, Gustavo A. Madero (G.A.M) medio y la delegación Iztapalapa un nivel socioeconómico bajo. La extensión del territorio también difiere, porque la más chica es Benito Juárez, con un territorio mediano esta Gustavo A. Madero y, sin lugar a dudas la más grande es Iztapalapa.

Respecto al perfil político Benito Juárez se ha inclinado hacia el Partido Acción Nacional (PAN) y las otras dos demarcaciones hacia el Partido de la Revolución Democrática (PRD)

Las delegaciones más pobladas son (G.A.M) e Iztapalapa, Benito Juárez tiene una demografía baja.

Las denuncias que señalan la forma en que se concesionan algunos servicios urbanos como la basura describe la estrategia que toman los servidores públicos en turno, para politizar los servicios urbanos. Las denuncias se convierten en expresiones con palabras obscenas hacia los gobernantes y funcionarios públicos. Intercambios entre los individuos de grupos políticos las amenazas de desempleo y cuestiones muy personales son un común denominador.

En este sentido podemos ver una comparación de las formas de denunciar en periódicos e internet:

**Cuadro: 12. Las diferencias entre los periódicos e internet**

<b>Periódicos</b>	<b>Internet</b>
Todas las denuncias sin excepción tienen domicilio	Solo algunas denuncias tienen domicilio
La redacción de las denuncias la realiza el personal de los periódicos, por lo tanto, es más clara	La redacción de las denuncias la realiza los ciudadanos y en ocasiones no es muy clara
Hay toda una tradición en denunciar a través de este medio	La tradición a través de este medio se está institucionalizando
No hay insultos	Si hay insultos e intercambio de palabras entre los foristas
La denuncia es anónima	La denuncia puede ser o no ser anónima
En este medio los ciudadanos vinculan su denuncia hacia la opinión pública y a la esfera pública	Los ciudadanos no vinculan su denuncia con la opinión pública

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis en entre periódicos e internet

### 3.7 ¿Qué está sucediendo con los servicios públicos?

Las denuncias ciudadanas en los periódicos e internet giran con frecuencia en torno a los servicios públicos. Esto nos lleva a cuestionarnos ¿qué está sucediendo con los servicios públicos? Estos junto con la denuncia son los ejes rectores de esta investigación.

Para Pedro Pérez, los servicios urbanos son “bienes producidos y distribuidos colectivamente, que apoyan la operación (y reproducción) de la aglomeración urbana... actividades que resuelven, de manera colectiva, necesidades de las familias y las empresas que no pueden ser encaradas individualmente o cuya resolución individual sería poco racional (provisión de agua, energía, transporte y comunicaciones, recolección y disposición de residuos, etcétera)”<sup>40</sup> Son los soportes físicos de la ciudad e integran a los habitantes en una especie de participación en la cual el objetivo es repartir y acceder a estos bienes de la ciudad.

<sup>40</sup>Pérez, P. (2013). La urbanización y la política de los servicios urbanos en América Latina. Andamios. Revista de Investigación Social, [en línea] (45), pp.45-67. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62828837003>

“La orientación de los servicios urbanos es una dimensión de la intervención estatal, depende de la toma de decisiones dentro y fuera de las instituciones gubernamentales, y se concreta en el direccionamiento de su producción, distribución y consumo en un doble sentido. Hacia la obtención de ganancia o acumulación económica, es decir, como bienes de cambio; o hacia la integración social amplia en su consumo, satisfacción de la necesidad que atienden los servicios, es decir, como bienes de uso accesibles.”<sup>41</sup>

Para el caso específico de nuestro análisis las denuncias se abordan desde la perspectiva de la prestación adecuada del servicio o la corrección del mismo cuando no se está prestando a pesar de que ya existe la infraestructura. El principio es la integración social amplia en el consumo y la satisfacción de la necesidad que atienden los servicios, es decir, el papel de bienes de uso accesibles. Además, consideramos una perspectiva económica, vinculada a la objetivación que menciona Jürgen Habermas, la cual consiste en el derecho que los ciudadanos adquieren al ser contribuyentes y sustentadores del aparato estatal.

Una de las características principales de los servicios urbanos es que el Estado se distinguió como el principal proveedor hacia los ciudadanos. Al menos, esta conceptualización sirvió mientras existía el Estado de Bienestar. Actualmente en el contexto latinoamericano y en relación a las ciudades; la implementación de las políticas económicas neoliberales ha impulsado la privatización de algunos servicios públicos. Los servicios públicos tienen un estrecho vínculo con el concepto de calidad de vida, y estos a su vez con las decisiones que toma el Gobierno de la CDMX. Por lo tanto, es importante considerar que.

“La orientación de los servicios urbanos es una dimensión de la intervención estatal, depende de la toma de decisiones dentro y fuera de las instituciones gubernamentales, y se concreta en el direccionamiento de su producción, distribución y consumo.”<sup>42</sup>

No obstante, se puede observar que actualmente la orientación de los servicios se está inclinando hacia la privatización. Esta situación es más palpable en los municipios conurbados de la Ciudad de México, sin embargo es importante señalar que esa es la tendencia.

Otro panorama que presenta la Ciudad de México tiene que ver con la enorme población que alberga y las zonas con alto índice de densidad, lo cual satura los servicios urbanos. Un ejemplo muy propio es el del agua potable, servicio urbano que presenta toda una complejidad en su entorno, que va desde la distribución, captación de pagos, consumo, desperdicio y recuperación financiera; esto nos lleva nuevamente al factor de la administración pública entendida bajo los cánones “que indica la lógica y la honestidad profesional”<sup>43</sup> (Cisneros; 2007: 34). Otro punto en contra es el bajo nivel de recaudación de impuestos, lo que complica la reparación y restitución de la estructura urbana y del equipamiento urbano. Estos factores generan un detrimento en la calidad y constancia de

---

<sup>41</sup>Pérez, P. (2013). La urbanización y la política de los servicios urbanos en América Latina. Andamios. Revista de Investigación Social, [en línea] (51), pp.45-67. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62828837003>

<sup>42</sup>Ibídem.:51

<sup>43</sup>Cisneros Sosa Armando. (2007): Diario de Ciudad. UAM. México

los servicios urbanos lo cual se ve reflejado en las denuncias a través de los medios antes citados.

### 3.8 El ámbito local y micro- geográfico

“Lo local y lo micro geográfico requiere atención por ser una escala micro-geográfica, Patricia Ramírez Kuri coincide con Appadurai Arjun al señalar que lo local y lo micro geográfico es donde se crean comunidades situadas y sujetos locales, por ser el espacio en donde se crean los conflictos a partir de fuerzas antagónicas locales, y porque en este ámbito repercuten tanto los procesos regionales, nacionales y globales. También señala que lo local responde a prácticas socio-culturales, y políticas que influyen en las formas de socialización, de cooperación, de poder y conflicto generando cohesión o desacuerdos, que separan o unen a los vecinos de esa localidad.”<sup>44</sup>

Es necesario aclarar que en este apartado, al hablar de lo local, lo haremos en referencia a las delegaciones, como entes a los cuales atañe mejor este concepto. A su vez el concepto de micro-geografías, hará referencia a las colonias, unidades habitacionales y barrios. Esta conceptualización emana de la lectura de Patricia Kuri, “Espacio Local y diferenciación en la Ciudad de México”.

Lo local en la Ciudad de México implica una serie de diferentes elementos que lo conforman. Para Ramírez Kuri, el espacio local “alude a lugares donde habita la gente y se construyen formas diferentes de relación y de organización de la vida social...En este proceso se desarrollan actividades cotidianas y rituales, se crean formas de intercambio, de cooperación, de participación y de representación, vínculos de pertenencia, lazos afectivos y de confianza. Con la trama de relaciones y códigos que cohesionan al interior a grupos distintos e incluso antagónicos, surgen necesidades, demandas e intereses diferentes, así como discrepancias, conflictos y fracturas entre actores sociales...”<sup>45</sup>

De acuerdo al análisis que estamos realizando la importancia de la dimensión local en términos de micro-geografías (el barrio, la colonia, la unidad habitacional) es importante a partir de la perspectiva de los ciudadanos que denuncian porque la inmersión de estos describe el aspecto heterogéneo de la ciudad y su inter conectividad, lo local es un mosaico de contextos que se entrelazan entre sí, expresan las necesidades básicas de cada localidad, por lo tanto, es la base para conocer la escasez que prevalece en cada una, y así saber administrar los recursos de la ciudad.

La definición de lo local según Patricia Kuri, implica lo siguiente:

“Lo local representa a la micro-sociedad, donde la proximidad física entre residentes y usuarios, como entre ciudadanos e instituciones es un atributo que propicia la existencia de

---

<sup>44</sup>Ramírez Kuri, P. (2007). Espacio local y diferenciación social en la ciudad de México. Revista Mexicana de Sociología, [en línea] (642), pp.641-682. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112602003>

<sup>45</sup>Ramírez Kuri, P. (2007). Espacio local y diferenciación social en la ciudad de México. Revista Mexicana de Sociología, [en línea] (644), pp.641-682. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112602003>

relaciones cara a cara. Estas relaciones estimulan la participación ciudadana en asuntos de interés general como en la solución de problemas derivados de las diferencias e inequidades existentes en el acceso al sistema de *recursos sociales y urbanos de la ciudad*".<sup>46</sup>

Cuando se analizan las denuncias ciudadanas los factores de las relaciones cara a cara, y el acceso a los recursos urbanos son dos determinantes que imperan. Esto se deriva de los problemas que existen respecto a la convivencia entre vecinos y en la inequidad de los recursos urbanos como lo es la proporción de los servicios como el agua, alumbrado público, seguridad, basura, etc.

“En la Ciudad de México, el espacio local tiene un papel activo en la experiencia cotidiana de la gente como proveedor de condiciones sociales específicas para la creación, la alteración o la disolución del lazos sociales, de identidades urbanas, de formas organizativas y participativas. En este contexto, la desigualdad en el ingreso y en el acceso a bienes públicos, la informalidad, la precariedad en el empleo y la inseguridad revelan tendencias fragmentadoras en la organización del espacio urbano. Las condiciones socialmente diferenciadas y conflictivas en que se produce y se transforma la ciudad, plantean desafíos a la investigación social, a la gestión urbana, a la ciudadanía y a las instituciones, así como al diseño y aplicación de políticas públicas.”<sup>47</sup> Es así que a partir de las experiencias cotidianas los habitantes perciben condiciones sociales en relación a los servicios públicos, observando una serie de anomalías, viéndose obligados a recurrir a la denuncia a través de diferentes medios.

Las condiciones políticas, económicas, culturales y sociales diferenciadas generan en la dimensión local y micro-geográfica una serie de conflictos. Esto obliga a los ciudadanos a replantear su relación con los demás ciudadanos, con las formas de la gestión urbana para solucionar esos problemas locales, con las autoridades y las instituciones que resuelven esos conflictos. Esta serie de factores genera una especie de participación que se encamina hacia la denuncia. Como se mencionó anteriormente, estamos ante un proceso participativo y apertura por parte de las instituciones. Esto genera una presencia pública por parte de los ciudadanos. La denuncia, es esencia de esa presencia ciudadana pública, fundamentada en la exigencia de un gobierno eficiente. Los medios de comunicación son una forma de ampliar los espacios de contacto entre ciudadanos, organizaciones sociales e instituciones en las cuestiones que atañen a la ciudad de México en su ámbito local.

Las denuncias surgen de este ámbito micro-geográfico y es ahí donde se puede percibir: “...la fortaleza de organización de cada barrio y su capacidad para unir esfuerzos determinara la forma en que se podrán reparar las heridas abiertas (Cisneros; 2007:96)... Y en estos lugares “surgió la disidencia urbana... Muchos colonos salieron del cauce político oficial y dieron cuerpo a organizaciones independientes, exigiendo soluciones globales y mayor participación en la normatividad urbana...y en ellos se espera la escurridiza

---

<sup>46</sup>Ramírez Kuri, P. (2007). Espacio local y diferenciación social en la ciudad de México. *Revista Mexicana de Sociología*, [en línea] (644), pp.641-682. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112602003>

<sup>47</sup>Ramírez Kuri, P. (2007). Espacio local y diferenciación social en la ciudad de México. *Revista Mexicana de Sociología*, [en línea] (644), pp.641-682. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112602003>

renovación moral...”<sup>48</sup>(Cisneros; 2007:18). En los sectores urbanos populares y la falta de los servicios públicos o la precariedad de estos, genera inconformidad entre los habitantes, generándose organizaciones vecinales desligadas de los partidos políticos, para crear una presión fuerte ante los gobiernos locales.

### 3.9 Síntesis del capítulo

Los habitantes de la CDMX están influenciados por un proceso democrático en dos vertientes. Por un lado tienen las nuevas instancias de gobierno y por el otro las nuevas tendencias democráticas que ofrecen los medios de comunicación. Es en este espacio en donde se pueden dilucidar sus denuncias, entendidas como sus preocupaciones o problemas más recurrentes del entorno micro-geográfico. También se puede ver algo que ya se mencionó en forma introductoria en el capítulo anterior. Nos referimos al hecho de que vivimos en la *Ciudad de Desperdicio* (desperdicio de los recursos urbanos, humanos y de infraestructura).

El análisis muestra dos medios muy importantes como intermediarios entre el Gobierno del Distrito Federal (G.D.F). Por un lado podemos señalar el que es tradicional (periódicos), por el otro lado se encuentran los digitales internet y aplicaciones en los celulares.

A partir de la revisión de una serie de documentos respecto al rol, que en teoría deben desarrollar los periódicos como medios de comunicación, se puede percibir un sentido de responsabilidad social hacia la comunidad. Hay todo un abanico de posibilidades de la forma en que utilizan los ciudadanos los medios. En este caso quienes utilizan los periódicos buscan conocer y reconocer sus preocupaciones respecto a los problemas locales que enfrentan ellos y los otros ciudadanos. Es una forma de comunicarse individualmente y solidarizarse (porque la opinión pública tiene que ver con los impulsos de los individuos y estos se colectivizan a través de las denuncias de otros ciudadanos).

Los periódicos establecen contacto con las delegaciones a partir de las Coordinaciones de Comunicación Social. El papel de éstos es publicar y enviarles las denuncias a éstas Coordinaciones las cuales se encargan de canalizar los problemas a las áreas ejecutivas. Ante esta perspectiva tenemos cuatro factores muy importantes, la ciudadanía, los medios, la denuncia y los receptores como herramientas para establecer un diálogo. Lo fructífero de este dependerá de la correspondencia que aporte el receptor en este caso el Gobierno de la Ciudad de México en cuanto a la solución de las quejas ciudadanas.

Los medios de comunicación electrónica (internet y aplicaciones en celulares) juegan un papel primordial como un medio entre el Gobierno del Distrito Federal y los ciudadanos.

---

<sup>48</sup>Cisneros Sosa Armando. (2007): Diario de Ciudad. UAM. México

Se puede decir que el Gobierno del Distrito Federal ha encontrado en estos medios una forma viable de establecer comunicación con los ciudadanos. También es importante que el portal de Gobierno de la CDMX, ofrece un sitio web y 17 aplicaciones totalmente gratuitas que son compatibles con Android, Blackberry y Apple. Nueve de ellas fueron desarrollados por el Gobierno y ocho por la comunidad.

La implementación de este servicio nos lleva a plantear varias tendencias. La primera se refiere a la necesidad de atender y solventar los problemas de la Ciudad de México, es decir, atender a los ciudadanos. La segunda hace referencia a un aspecto que hemos mencionado anteriormente, el cual consiste en administrar mejor los recursos de la Ciudad para dejar de ser una ciudad del desperdicio. Y por último, es una estrategia que implementa el Gobierno de la CDMX para postularse como una ciudad de vanguardia con el afán de ser una ciudad central dentro del contexto regional y global que obliga a las ciudades de un mismo país por ser las que captan más capital. Sin embargo, el contexto nacional nos lleva a replantear las acciones del gobierno frente a una Ciudad de México que se enmarca en un alto índice de denuncias que no solo se refieren a los servicios urbanos, también las estadísticas en el ámbito de seguridad pública.

Internet presenta una serie de particularidades que los periódicos no tienen; una participación que corre por cuenta de los ciudadanos, independientemente de las empresas informativas, de sus canales o de sus soportes. En estos espacio se expone la participación alternativa de los ciudadanos por medio de soportes mediáticos y sin el aval de ninguna cabecera política o económica.

Esta serie de factores generan una especie de participación que se encamina hacia la denuncia; ante un proceso de democratización los ciudadanos recurren a medios de comunicación (periódicos, web) para denunciar los problemas de su colonia como una forma de participar. Como se mencionó anteriormente estamos ante un proceso participativo y de apertura por parte de las instituciones.

Esto eleva la presencia pública por parte de los ciudadanos y surge la denuncia. La esencia de esa *presencia ciudadana pública*, se fundamenta en la exigencia de un gobierno eficiente.

El ámbito micro-geográfico también nos resultó significativo. Podemos concluir que las denuncias están estrechamente relacionadas con el espacio público, con problemas de convivencia, seguridad pública y servicios. Todo inmerso en el ámbito micro-geográfico, porque es ahí donde se dan las interacciones más inmediatas para que los habitantes realicen sus actividades. Es importante indicar que a partir de los factores que se describen en este capítulo, los ciudadanos ven con preocupación los problemas señalados. Aparecen las denuncias porque los ciudadanos se ven directamente afectados y porque el ámbito local: la colonia, el barrio, la unidad habitacional, tienen carencia o procesos de deterioro.

#### **Capítulo 4. Las denuncias ciudadanas de los servicios públicos**

El este capítulo se abordan las características de cada una de las diferentes denuncias ciudadanas que se presentan con más frecuencia en los periódicos: El Metro, La Prensa y la Crónica de hoy: suministro de agua, drenaje, pavimentación poda de árboles, baches y alumbrado público. (Ver Anexo 1). Es importante señalar que, a través del estudio de estas denuncias pudimos observar que los habitantes exponen los problemas de infraestructura de la ciudad más representativos, poniendo en evidencia que las políticas para tratar los problemas más recurrentes de la ciudad no son las más indicadas, o en su defecto no existen. Por ejemplo, no se cuentan con los depósitos suficientes para reciclar la gran diversidad de materiales que desechan los ciudadanos; o no se cuenta con los espacios y equipamiento para almacenar y reciclar el agua fluvial, con el fin de recargar los mantos acuíferos, por solo mencionar algunos.

Otro tema recurrente es la preocupación de los habitantes por tener una ciudad más limpia, con una imagen más agradable, una ciudad más compatible y complementaria con el medio ambiente. Y sin lugar a dudas una ciudad con una administración económica más racional y equitativa en cuanto a la distribución y mantenimiento de los servicios, recursos naturales e infraestructura urbana. También aparece la noción de seguridad, porque los problemas que se exponen ponen en riesgo la seguridad de los habitantes.

Con relación a la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México (A.G.U) encontramos que su objetivo es la “coordinación intergubernamental en la prestación de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, dar seguimiento a los reportes urbanos, realizar diagnósticos sobre programas de planificación urbana e incubar ideas piloto para la solución de problemas”.<sup>49</sup> Esta agencia se encarga de recibir las denuncias relacionadas con los servicios urbanos y las obras públicas: baches, pavimentación, alumbrado público, puentes peatonales en mal estado, señalamientos viales y peatonales. Su funcionalidad consiste en canalizar las denuncias a las dependencias correspondientes de cada delegación.

---

<sup>49</sup> Jessica Castillejos. Excelsior. Balance en la AGU: un año de gestionar los servicios urbanos. A un año de la creación de la Agencia de Gestión Urbana Fernando Aboitiz, dijo que se da salida a quejas ciudadanas en un menor tiempo. 11/02/2014 05:56 Disponible en : <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2014/02/11/943160>

#### 4.1 Las denuncias

Es importante señalar que todas las denuncias hacen referencia al espacio público (calles, avenidas, banquetas) y la infraestructura urbana que la constituye, así como a los servicios públicos que son parte de este. Todo ello se concentra en el ámbito local, la colonia, el barrio, la unidad habitacional. En este contexto, los ciudadanos expresan una gran preocupación por la seguridad pública y el tránsito vehicular. La primera se ha visto deteriorada por los altos índices de inseguridad y la segunda se debe a que la Ciudad de México está diseñada y planificada para los automovilistas, en tercer lugar, se encuentran los problemas en relación al agua, la vitalidad de la ciudad gira en torno a estos problemas. Partiendo de la perspectiva de Oscar Terrazas, la ciudad se ha expandido por medio de:

“los caminos que las unen con las poblaciones vecinas, resultando finalmente en una forma de ocupación del territorio que avanza de forma lineal; lo que se apoya en las intervenciones de todos: propietarios del suelo, vecinos, comerciantes, gobernantes e inversionistas inmobiliarios...La demanda que esta concentración lineal de actividades genera sobre el camino se incrementa con el tiempo hasta alcanzar conflictos importantes de movilidad, de aglomeración de infraestructura urbana aérea, de superficie y subterránea y de ocupación de los espacios públicos existentes, que serán escasos si el camino se diseña-como en casi todos los casos-en forma de carretera interurbana y no como una vía intraurbana, suficiente para recibir una gran densidad de uso” (Terrazas;2014:27).

Es así como estos conflictos se traducen en las denuncias de los habitantes de la Ciudad de México y paradójicamente siempre se hacen presentes en la infraestructura por la cual se dan los flujos de personas; las denuncias sobre los baches, las coladeras destapadas, el alumbrado público, las fugas de agua, las pavimentaciones inconclusas y la obstrucción de las vialidades son problemas que los ciudadanos siempre deben de sortear en esta red de caminos accidentados y peligrosos que forman la Ciudad de México.

## 4.2 Fugas de agua

*“...las fugas de agua, esto representa el 30 y 40% del desperdicio en cuanto a las fugas de agua, las cuales se dan a través del sistema de distribución o de los domicilios particulares...”*(Esta frase prevalece entre los expertos en el tema, los documentos oficiales y en los periódicos, al parecer es el común denominador en cuanto al desperdicio del agua en la Ciudad de México) (Cisneros, 2007:31 ) (Legorreta,2006; 102) (Padgett, 2009; 17)

Al observar las denuncias por fugas de agua en los periódicos: El Metro, La Prensa y Crónica de hoy , podemos ver un problema influenciado por una serie de múltiples factores. Una de las principales causas según los expertos es la sobre-explotación. “Hoy en día, se estima una sobreexplotación del acuífero de la Ciudad de México del 35%. Para obtener agua, es necesario realizar perforaciones cada vez más profundas. La urbanización y la sobreexplotación del manto acuífero provocan el fenómeno del hundimiento. Los hundimientos regionales son de 15 cm por año, aunque varían dependiendo de la zona, alcanzando, en algunas regiones los 40 cm anuales. Esto trae consigo problemas a la infraestructura hidráulica, generando fracturas en las tuberías de agua potable, lo que ocasiona fugas”<sup>50</sup>. Las fugas de agua, representan el 30 y 40% del desperdicio de agua. Estas se dan a través del sistema de distribución o de los domicilios particulares, se debe agregar la falta de atención por parte del Gobierno de la Ciudad de México, el cual no ha realizado las acciones pertinentes, tales como: la captación de agua fluvial, el tratamiento de aguas residuales y la generación de nueva infraestructura que sustituya la antigua red hidráulica. A los factores citados hay que agregar una denuncia y noticia que se ha presentado con más constancia y tiene que ver con la calidad del agua, la cual no cumple con las reglas mínimas de sanidad; si esto no fuera suficiente tenemos el problema financiero y la mala administración de este recurso a partir del cobro poco equitativo de este servicio, donde los más pobres contribuyen más y los más pudientes pagan menos.

“En el D.F. el 80 por ciento de la población no tiene ningún problema con el servicio de agua potable, de acuerdo con cifras de Ramón Aguirre, Director del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACM). El 15 por ciento tiene algún tipo de problema con la presión y la calidad del agua. El restante 5 por ciento tiene problemas severos. Se trata de unas 450 mil personas que viven con menos de 50 y hasta de 20 litros por habitante al día. “Se tienen unas 200 mil personas con graves problemas en Iztapalapa y el resto pueden estar regadas en varias delegaciones, como Álvaro Obregón o Tlalpan” (Padgett, 2009; 19)

---

<sup>50</sup>[http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=168%3Aicuales-son-los-principales-problemas-sobre-residuos-en-el-distrito-federal&catid=55%3Aresiduos-solidos&Itemid=443](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=168%3Aicuales-son-los-principales-problemas-sobre-residuos-en-el-distrito-federal&catid=55%3Aresiduos-solidos&Itemid=443)

Para complementar este fenómeno que estamos describiendo es importante señalar que “hacia el año 2006 consumíamos unos de los caudales de agua más grandes del mundo 72 metros cúbicos por segundo (mcs). 50.5 mcs (70%) se extraen del subsuelo del Valle de México por medio de 3000 pozos;...” (Legorreta, 2006; 102). Por un lado se ha incrementado el consumo de agua, la extracción de agua del subsuelo incrementa los movimientos y hundimiento del suelo, generando el aumento de las fracturas del sistema de distribución de agua. Y por el otro no se ha invertido en infraestructura para reciclar y tratar las aguas residuales, tampoco se ha planificado en la creación de áreas específicas que sirvan para recargar los mantos acuíferos.

**Cuadro 13. Fugas de agua en la CDMX 2014**

Delegación	Fugas de agua	%
Álvaro Obregón	924	16.77%
Azcapotzalco	255	4.63%
Benito Juárez	199	3.61%
Coyoacán	520	9.44%
Cuajimalpa	85	1.54%
Cuauhtémoc	248	4.50%
G.A. Madero	401	7.28%
Iztacalco	246	4.46%
Iztapalapa	365	6.62%
M. Contreras	446	8.09%
Miguel Hidalgo	325	5.90%
Milpa Alta	3	0.05%
Tláhuac	110	1.99%
Tlalpan	889	16.14%
V. Carranza	146	2.65%
Xochimilco	345	6.26%
<b>Total</b>	<b>5507</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Las delegaciones sumaron un total de 5507 denuncias, la entidad con mayor número de denuncias relacionadas con las fugas de agua es Álvaro Obregon (924) en primer lugar; en segundo lugar se encuentra la delegación Tlalpan (889) y en tercer lugar se sitúa Coyoacán (520). Como se puede observar todas las delegaciones presentan denuncias en el transcurso del año 2013. El hundimiento del subsuelo de la Ciudad de México representa un factor clave en las fugas de agua porque esto implica el rompimiento del sistema de distribución; tomando como base esta lógica las denuncias ciudadanas obedecen a esos grandes problemas que imperan en la Ciudad de México, específicamente las fugas de agua están fuertemente influenciadas por el hundimiento de la Ciudad y a su vez la sobreexplotación de mantos freáticos, también por tránsito pesado y hundimientos superficiales. Cuando observamos los periódicos son muy comunes las noticias respecto a las fugas de agua,

socavones o enormes grietas que aparecen de la noche a la mañana generando asombro entre los reporteros y los ciudadanos. A través de estos medios podemos percatarnos de los problemas vitales que afectan a la ciudad. Sus habitantes son los primeros en levantar la voz y hacer del conocimiento público los problemas que aquejan a la ciudad. Recurriendo a una retrospectiva en el año 2008 las cantidades de fugas de agua alcanzaron cantidades significativas en cada demarcación, señalando de esta manera que es un problema constante y que se incrementa día a día. De acuerdo al Sistema de Aguas de la Ciudad de México, en el año 2008 se solucionaron 13,802 fugas. (Ver siguiente cuadro)

**Cuadro 14. Fugas de agua reparadas**

Delegación		No. Fugas solucionadas 2008	%
1	Álvaro Obregón	2149	15.57%
2	Azcapotzalco	332	2.40%
3	Benito Juárez	707	5.12%
4	Coyoacán	1501	10.87%
5	Cuajimalpa	309	2.23%
6	Cuauhtémoc	336	2.43%
7	Gustavo A. Madero	1905	13.80%
8	Iztacalco	378	2.73%
9	Iztapalapa	2670	19.34%
10	Magdalena Contreras	362	2.62%
11	Miguel Hidalgo	727	5.26%
12	Milpa Alta	77	0.55%
13	Tláhuac	469	3.39%
14	Tlalpan	995	7.20%
15	Venustiano Carranza	370	2.68%
16	Xochimilco	515	3.73%
	<b>Total</b>	<b>13,802</b>	<b>100%</b>

Fuente: [http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417)

Como se puede observar las delegaciones con más denuncias son Álvaro Obregón (2149), Gustavo A. Madero (1905), e Iztapalapa (2670); en contraste las delegaciones con menos incidencia en las denuncias son Cuajimalpa (309), Cuáhuhtemoc (336) y Milpa Alta (77).

Al realizar esta investigación podemos señalar que la cantidad de denuncias obedece a una serie de factores tales como el origen lacustre de la Ciudad de México y la dinámica de su suelo generando un movimiento constante de este, la calidad y el tiempo de vida de la infraestructura hidráulica, la enorme masa poblacional con las que se componen las entidades, la extensión del territorio, la infraestructura y la administración de los recursos y del dinero que se destina para dar mantenimiento al sistema hidráulico, esto es parte de las autoridades. El perfil socio demográfico de estas entidades es importante señalar porque cuentan con grandes sectores populares en su interior.

### **4.3 Suministro de agua**

Las denuncias respecto a la falta de suministro responden al hecho de que las familias no reciben el vital líquido por un período prolongado. Si bien las denuncias por falta de agua no presentan cifras tan altas como las fugas de agua, si es necesario pensar que hay cierta interrelación entre ambas. Sin embargo, es importante hacer una descripción general de los problemas que influyen en la presencia de las denuncias relacionadas con la falta de suministro.

Para entender este tema podemos partir de factores sociales, económicos y culturales. En primer lugar se encuentra el factor económico. “El abastecimiento del agua para la Ciudad de México es un problema nacional. Subir el agua a más de 2 mil metros de altura, desde fuentes lejanas y en cantidades suficientes para más de 17 millones de personas, tiene un costo sumamente alto, especialmente en momentos de escasez de recursos gubernamentales. Decenas de miles de millones de pesos cuesta el sistema Cutzamala y costará más, por efectos de la inflación y del incremento de la demanda...” (Cisneros, 2007;31). Esto nuevamente nos lleva al problema de las fugas y lo que representa en términos económicos: “si de los 64 metros cúbicos por segundo destinados a uso domiciliario en el Valle de México se fuga la tercera parte y cada metro cúbico cuesta seis pesos extraerlo, conducirlo, potabilizarlo y distribuirlo, entonces se pierden 4 mil 36 millones de pesos al año. La cifra equivaldría dos veces al costo total de reinstalar y poner a rodar el moderno tranvía de la capital, obra detenida por falta de recursos.”(Padgett, 2009; 20)

El factor cultural es otro problema, el promedio de consumo, es muy alto, los habitantes de la Ciudad de México, no tienen una conciencia plena del consumo racionalizado. Por ejemplo “cada regiomontano sobrevive con 220 litros al día, en Nueva York y París con 200 litros, en Barcelona la vida existe y con más calidad que en la capital mexicana con 114 litros al día, en la Ciudad de México el promedio es de 300 litros al día por habitante. Nuestra ciudad presenta grandes disparidades en cuanto al consumo y cobro del agua: ...en casas residenciales del poniente de la delegación Miguel Hidalgo se han detectado consumos de 500 litros diarios por habitante.

Pero en el Valle de México se han registrado casos realmente extremos. Por ejemplo, un estudio técnico hecho en 2001 por encargo de la Coalición de Asociaciones de Colonos de la Zona Esmeralda —un exclusivo conjunto residencial en Atizapán con clubes deportivos, campos de golf y enormes jardines—, encontró que el promedio de consumo de los vecinos era de 700 litros por habitante al día, 35 veces más que un habitante de Iztapalapa en el límite opuesto.

Y en uno de los fraccionamientos de la Zona Esmeralda, La Estadía, el dispendio registrado en el informe especializado dejaba boquiabierto a cualquiera: 4 mil968 litros por habitante al día.”(Ibíd., 19-20).

En palabras de Cisneros: “Es necesario racionalizar los sistemas de distribución, consumo y cobro, de tal manera que no se desperdicie el agua, que llegue a los más necesitados y que los grandes consumidores la paguen a su valor real. Eso permitiría que el agua que se trae a la ciudad tenga un mejor aprovechamiento y una mayor recuperación financiera.

México requiere de sistemas racionales de abastecimiento de agua. En estos tiempos esa necesidad se convierte en una urgencia financiera, que sin cumplirse agudizan las contradicciones urbanas y profundiza la crisis nacional.”(Cisneros; 2007:32)

Es importante conjugar la anterior aportación con la de Legorreta que tiene una visión muy similar a Cisneros, lo cual nos ayuda a entender el origen de este tipo de denuncias, “Nuevas políticas hidráulicas deben incorporar acciones más eficaces para reducir a corto plazo la extracción del 70% del agua del subsuelo, causa del hundimiento; y éste a su vez, causa las fracturas en las tuberías de agua potable, drenaje y probablemente de hidrocarburos. Aquí hay un problema urgente que requiere atenderse de inmediato. Se necesita edificar sistemas generales y domésticos para recuperar y almacenar el agua que día a día nos regala la naturaleza; el agua limpia y cristalina de los ríos que se manda directamente a los drenajes, y aquella que se desperdicia en casas, fábricas y comercios...” (Legorreta, 2006; 249). En referencia a los periódicos es importante mencionar como los ciudadanos en sus denuncias hacen referencia a los factores antes mencionados en cuanto al desperdicio del agua principalmente en los domicilios particulares, industrias y comercios. Son en estos espacios donde también se desperdician grandes cantidades de agua.

Respeto a la falta de suministro, las denuncias son la punta del iceberg, y cuando nos introducimos a indagar más a fondo, podemos ver que hay una distribución inequitativa de este recurso en la Ciudad de México y su área metropolitana, ya que tenemos zonas en donde escasea el agua y otras en donde el consumo per cápita supera el de las ciudades norteamericanas y europeas; el problema se agudiza por los factores y fallas de la ingeniería hidráulica que impera en la ciudad. La otra parte del problema tiene que ver con la

infraestructura y la administración de los recursos y del dinero que se destina para dar mantenimiento al sistema hidráulico, esto es parte de las autoridades.

**Cuadro 15. Denuncias por falta de suministro de agua en la CDMX 2014**

Delegación		%
Álvaro Obregón	249	8.09%
Azcapotzalco	60	1.95%
Benito Juárez	225	7.31%
Coyoacán	256	8.32%
Cuajimalpa	49	1.59%
Cuauhtémoc	341	11.08%
G.A. Madero	308	10.01%
Iztacalco	126	4.09%
Iztapalapa	320	10.40%
M. Contreras	192	6.24%
Miguel Hidalgo	121	3.93%
Milpa Alta	22	0.71%
Tláhuac	94	3.05%
Tlalpan	298	9.61%
V. Carranza	99	3.21%
Xochimilco	315	10.24%
<b>Total</b>	<b>3075</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

El primer grupo de delegaciones con más denuncias tienen un perfil mayoritariamente popular, con una gran cantidad de colonias de este tipo. Las denuncias, acumulan un total de 3075, oscilan entre las 341 a 308 quejas por parte de los ciudadanos. Esta lista la encabezan las delegaciones con un porcentaje acumulado de la siguiente manera Cuauhtémoc (11.8%), Iztapalapa (10.40%), Xochimilco (10.24%), Gustavo A. Madero (10.01%). El segundo grupo lo conforman Tlalpan (9.61%), Coyoacán (8.32%), Álvaro Obregón (8.09%), Benito Juárez (7.31%) con denuncias que van de 298 a 225. El tercer grupo lo conforman M. Contreras (6.24%), Iztacalco (4.09%), Miguel Hidalgo (3.93%), Venustiano Carranza (3.21%) y Tláhuac (3.05%), y finalmente se encuentra el grupo con un número menor de quejas, el cual es constituido por Azcapotzalco (1.95%), Cuajimalpa (1.59%), y Milpa Alta (0.71%). Como se puede observar los porcentajes más altos se encuentran en aquellas delegaciones que tienen un territorio extenso y una población muy grande, y que se encuentran en un proceso de desarrollo urbano, como es el caso de Xochimilco. Posteriormente los porcentajes van disminuyendo de acuerdo a cuestiones que se han mencionado: cantidad de población, tamaño del territorio y perfil rural o urbano.

Independientemente de que unas delegaciones presenten más denuncias que otras, el problema es evidente en cuanto a la falta del suministro de agua y cada entidad presenta las anomalías que hemos descrito a lo largo de este breve análisis. A continuación recurrimos a una cita de Alejandro Almazán en la cual retrata de una forma sarcástica y popular los problemas respecto al agua que viven día a día los habitantes de la Ciudad de México.

“Álvaro Obregón se preguntarán por qué la gente no se ha mojado el Sábado de Gloria. Benito Juárez, el preferido de la izquierda que siempre gana la derecha, les dirá a las señoras copetudas que no podrán lavaramangueros sus camionetas y que ya dejen de fastidiar con sus gritos. Venustiano Carranza querrá saber si mandarán pipas. Miguel Hidalgo irá a gritarle a Gabriela Cuevas algo más que sus obras viales. A Cuauhtémoc, los de la Condesa y la Roma le querrán quemar otra vez los pies. Magdalena Contreras, la ermita de los franciscanos, se pelearán con San Ángel y eso no augura nada bueno. En Iztacalco, el campo de beisbol del Foro Sol no sabrá de qué color ponerse por la pena de que lo sigan regando todos los días. De Azcapotzalco nada valdrán todos sus barrios con nombres de santos. Para Tlalpan el origen náhuatl de su nombre adquirirá sentido (lugar sobre tierra). Y en Iztapalapa, mientras tanto, nos dirán: fájense los pantalones y no malgasten nada; si se desparrama agua, recupérenla y bébansela hasta el último trago.” (Almazán, 2009; 26)

En síntesis, el problema primordial en este tipo de denuncias son los periodos prolongados de la falta de agua. El abastecimiento del agua está ligado al factor económico porque cuesta mucho al erario traer el agua a la Ciudad de México, debido al agotamiento de los mantos acuíferos y la altitud en la que se ubica. Estos elementos implican una gran inversión económica. El problema del abastecimiento del suministro de agua se encuentra primordialmente en los sectores populares. Pero ante la escasez y los problemas que se han ido acumulando es un problema que puede afectar a los sectores socio económicos altos y, al mismo, sector público, convirtiéndose en el futuro en causa de conflictos en la Ciudad de México.

#### 4.4 Drenaje

A partir de la permanente presencia de las quejas ciudadanas respecto al agua nos obligamos a pensar en el agua como el talón de Aquiles de la Ciudad. Ya que si bien es un recurso muy necesario para la reproducción de la vida humana y urbana, también se puede convertir en un grave problema sin el tratamiento adecuado de acuerdo a los expertos en el tema.

Desde una perspectiva breve y práctica describiremos los conflictos con el drenaje de la Ciudad de México. El problema más inmediato tiene que ver con el hábito de tirar la basura en la vía pública. Sin lugar a dudas es un problema cívico y cultural, generador de la saturación del drenaje. Así se unifican dos problemas, por un lado el agua, y por el otro la basura. Dos recursos que se deben tratar como recursos urbanos a los cuales se les pueden extraer un gran provecho a partir de un tratamiento de reciclaje. “Al año, se retiran dos mil 246 toneladas de basura, especialmente, bolsas de plástico y botellas de PET, de las alcantarillas de la ciudad.”<sup>51</sup>

Cuando hablamos de las coladeras sin tapa; las narraciones de los periódicos nos remiten a dos factores. El primero tiene que ver con las descripciones de las notas periodísticas las cuales señalan que algunos ciudadanos se roban las tapas de las coladeras, principalmente las de acero, ya que son revendidas por kilo. Las notas periodísticas de ciudadanos que son remitidos ante el ministerio público porque fueron sorprendidos robándose las coladeras para después venderlas son muy comunes. Aunado a este problema encontramos la nula respuesta y la falta de interés por parte de las administraciones públicas correspondientes para volver a reinstalar nuevamente las tapas de las coladeras. Los registros del drenaje representan un doble problema porque los ciudadanos en sus denuncias las describen como peligrosas para los peatones porque se pueden caer o accidentar, y porque representan un peligro más hacia los ciclistas, motociclistas y automóviles. Además una coladera saturada genera serios problemas de inundación en las colonias, barrios y unidades habitacionales.

De acuerdo con el Gobierno de la CDMX “La ciudad tiene más de dos mil colonias, sin embargo, son 40 las que tienen un mayor número de reportes de encharcamiento, de éstas seis padecen verdaderamente las lluvias debido a su topografía, son las partes más bajas de la ciudad”<sup>52</sup>. Como se puede observar en el siguiente cuadro, las delegaciones que más

---

<sup>51</sup>Catalina Díaz. Periódico Milenio. (Online) Disponible en: [http://www.milenio.com/df/lluvias\\_DF-granizadas\\_DF-inundaciones\\_DF\\_0\\_318568237.html](http://www.milenio.com/df/lluvias_DF-granizadas_DF-inundaciones_DF_0_318568237.html) Publicado el 16 de Junio de 2014

<sup>52</sup>Karyna Soriano. Las 77 colonias que podrían inundarse en temporada de lluvias en el D.F. Disponible en <http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8t0yA>

problemas presentan al respecto son en primer lugar Iztapalapa con una población de 1 827 868 habitantes y con un perfil popular, Venustiano Carranza tiene una población de 427 263 principalmente de clase media baja y Gustavo A. Madero 1 164 477 primordialmente con sectores populares. El hundimiento de estas áreas es un factor decisivo.

### Cuadro 16. Delegaciones por debajo del nivel del drenaje

1. Zona Escolar, Gustavo A. Madero
2. Morelos, Venustiano Carranza
3. Aztecas, Venustiano Carranza
4. Santa Martha Acatitla, Iztapalapa
5. Vicente Guerrero, Iztapalapa
6. Ejército de Oriente, Iztapalapa

Elaboración propia a partir de Públimetro: <http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8fT0yA>

### Cuadro 17. Coladeras sin tapa en la CDMX 2014

Delegación	Coladeras sin tapa	%
Álvaro Obregón	316	13.46%
Azcapotzalco	86	3.66%
Benito Juárez	211	8.99%
Coyoacán	158	6.73%
Cuajimalpa	21	0.89%
Cuauhtémoc	283	12.06%
G.A. Madero	187	7.97%
Iztacalco	90	3.83%
Iztapalapa	266	11.33%
M. Contreras	54	2.30%
Miguel Hidalgo	192	8.18%
Milpa Alta	2	0.09%
Tláhuac	39	1.66%
Tlalpan	145	6.18%
V.Carranza	118	5.02%
Xochimilco	178	7.58%
<b>Total</b>	<b>2346</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Las delegaciones más representativas en cuanto a las denuncias que hablan de las coladeras sin tapa son Álvaro Obregón, en la cual se presenta (13.46%) de las coladeras sin tapa, Cuauhtémoc (12.06%), e Iztapalapa (11.33%). Como podemos observar, con las notas anteriores, la delegación Iztapalapa figura como la entidad con más colonias susceptibles a

inundaciones y encharcamientos. La misma cuenta con siete puntos de anegaciones (Ver el cuadro: Anegaciones locales). Abordamos a esta delegación como el ejemplo más representativo pero no es el único, ya que todas las delegaciones cuentan con estas debilidades, en mayor o menor cantidad. El problema consiste en dos aspectos que son muy frecuentes en las notas periodísticas. En primer lugar se encuentra el factor económico y administrativo, es decir, a la falta de presupuesto por parte de las delegaciones y la ausencia de un trabajo conjunto entre el gobierno central y las 16 entidades del Gobierno de la CDMX; el robo de las tapas es un problema frecuente. Ante esta perspectiva es necesario un programa de mantenimiento y sustitución a partir de un presupuesto para solventar el idóneo funcionamiento del sistema de drenaje de la ciudad.

**Cuadro 18. Anegaciones locales CDMX 2014**

Delegación	Puntos de riesgo de anegaciones locales
Álvaro Obregón	6
Azcapotzalco	7
Benito Juárez	4
Coyoacán	4
Cuajimalpa	3
Cuauhtémoc	3
G.A. Madero	8
Iztacalco	2
Iztapalapa	7
M. Contreras	5
Miguel Hidalgo	6
Milpa Alta	2
Tláhuac	6
Tlalpan	4
V.Carranza	5
Xochimilco	5
<b>Total</b>	<b>77</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de <http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8t0yA> 2014

Los puntos de alto riesgo de inundaciones están vinculados con los problemas económicos y administrativos, ante, la falta de presupuesto por parte de las delegaciones y la ausencia de un trabajo en coordinación entre el gobierno central y las 16 delegaciones, también por el robo que realizan los ciudadanos y con el hecho de que algunas áreas se han hundido. Por lo tanto, se encuentra por debajo del nivel de desastre, incrementándose el riesgo de inundación. El peligro es mayor en las delegaciones de Azcapotzalco, G.A.Madero e Iztapalapa. En general la CDMX conglomerada un total de 77 puntos de riesgo de anegación

lo cual nos indica que es un problema muy representativo dentro del gobierno y en la perspectiva de los ciudadanos.

**Cuadro 18. Coladeras saturadas en la CDMX 2014**

Delegación	Coladeras saturadas	%
Álvaro Obregón	387	11.51%
Azcapotzalco	81	2.40%
Benito Juárez	177	5.26%
Coyoacán	143	4.25%
Cuajimalpa	15	0.44%
Cuauhtémoc	430	12.79%
G.A Madero	420	12.49%
Iztacalco	173	5.14%
Iztapalapa	318	9.45%
M. Contreras	23	0.68%
Miguel Hidalgo	238	7.07%
Milpa Alta	0	0%
Tláhuac	79	2.34%
Tlalpan	99	2.94%
V.Carranza	197	5.85%
Xochimilco	582	17.31%
<b>Total</b>	<b>3362</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Como se mencionó anteriormente, de las coladeras se extraen al año dos mil 246 toneladas de basura. Por lo tanto, debemos hablar de una responsabilidad compartida, lo cual nos incluye como ciudadanos. Estamos ante un problema de cultura cívica: “La gente debe mantener su calle limpia, no tirar la basura en la coladera y, en principio, no tirar basura en la calle”. Podemos observar en nuestro cuadro que la delegación con más coladeras saturadas es Xochimilco, le siguen la delegación Cuauhtémoc, G.A.Madero e Iztapalapa.

En general el problema del drenaje puede señalarse como un problema de infraestructura, la opinión de los expertos en el tema indican: “Las constantes inundaciones, convertidas algunas en catástrofes hidráulicas...se deben a la abundante aguade lluvia que satura los drenajes y limita por ende, su capacidad de desalojo...La abundancia del agua no controlada en la cuenca nos conduce a dos escenarios críticos. Uno, la extrema vulnerabilidad hidráulica derivada de la incapacidad de los drenajes para su desalojo, motivo de las grandes inundaciones que ha sufrido la ciudad a lo largo de su historia; y dos, el cuantioso desperdicio de agua que bien podría ser aprovechada para mitigar la escasez que existe en ciertas zonas pobres de la ciudad, además de generar la duda de seguir

importando agua de otras cuencas externas” (Legorreta; 2006,248). También es importante ver el problema desde la perspectiva social, la cual nos indica lo siguiente: “Contra lo que indica el pesimismo de las autoridades, el control del agua es posible. Lo malo es que esa posibilidad humana no se pueda materializar si los sistemas de drenaje no se hacen funcionar como indica la lógica y la honestidad profesional...La ingeniería y una política urbana racional deben tomar el problema del drenaje en sus manos” (Cisneros; 2007,34). No existe una administración racional del agua, porque no se ha creado una cultura del cuidado del agua, que emane del propio gobierno hacia los ciudadanos, no se generado una infraestructura de ingeniería hidráulica. Tampoco se han diseñado y planificado áreas naturales para la recarga de los mantos acuíferos. Se ha ignorado el origen lacustre de la ciudad y a su vez, se ha creado un desastre ecológico que cuesta millones de pesos al erario. A través de esta investigación hemos observado una variable que es muy constante en las quejas ciudadanas como en las notas periodísticas y tiene que ver con el papel de los administradores públicos; hay una serie de posibles soluciones que exponen los expertos, pero hay una gran indiferencia hacia estos expertos, hacia los ciudadanos que denuncian, por parte de las autoridades, un trasfondo que emerge de la denuncia es el papel de los funcionarios públicos y que nos remite a la opinión pública porque cuestiona el quehacer de aquellos que ostentan el poder público.

#### **4.5 Alumbrado público**

Hablar del alumbrado público es poner el dedo en la llaga porque fue uno de los primeros sectores energéticos en descentralizarse. La imagen es evidente, este servicio urbano figura como el más apremiante entre las quejas ciudadanas. De la gran variedad de denuncias que abordamos en este análisis, el alumbrado público, es el que tuvo el mayor número de denuncias. Esto puede ser explicado por el cambio de estafeta que se dio entre Luz y Fuerza del Centro (y su extinción) hacia Comisión Federal de Electricidad, este cambio administrativo ha generado cierto rezago en este servicio.

Cuando leemos las denuncias respecto a la falta de alumbrado público, la referencia inmediata por parte de los ciudadanos es la sensación de inseguridad, el factor seguridad, juega un rol muy importante ante la ausencia de este servicio. Es una constante muy común en las quejas de los ciudadanos. G.A.Madero acumula más quejas y aunado a esto es bien sabido que es una de las demarcaciones con más índice delictivo, a su vez le sigue la entidad de Iztapalapa otra que se distingue por sus altos índices de delincuencia, posteriormente continua la delegación Cuauhtémoc. La siguiente cita lo explica:

“En lo que respecta a las colonias, el Centro, el cual se ubica en la delegación Cuauhtémoc, es desde hace 13 años la zona de la CDMX en la que se registra la mayor cantidad de ilícitos... La delegación que tiene el mayor problema relacionado con las violaciones es

Iztapalapa, pues van registradas 44, además ha habido 60 homicidios, 1 248 robos de auto y 734 asaltos.

La segunda delegación es la Gustavo A. Madero con 602 averiguaciones previas, después se ubica la delegación Cuauhtémoc con 350 ilícitos.”<sup>53</sup>

Es importante señalar que la seguridad pública siempre ha figurado en la agenda pública del Gobierno de la CDMX. Casi todas las delegaciones presentan cantidades muy altas, excepto las delegaciones Cuajimalpa y Milpa Alta, ya que son entidades que tiende más hacia lo rural. En el imaginario social de los habitantes de la ciudad, la inseguridad juega un papel muy importante si a esto le agregamos el hecho de que una enorme cantidad de calles y avenidas carecen de alumbrado público, la percepción de vulnerabilidad se incrementa totalmente. En su calidad de peatones la atmosfera de inseguridad se incrementa, en la de automovilistas resulta más práctico manejar en una calle o avenida bien iluminada que en una carente de este servicio porque se unifican dos factores la posibilidad de un accidente y la posibilidad de ser víctimas de la delincuencia.

Respecto a este tema es importante señalar que durante esta investigación pudimos leer muchas notas periodísticas que principalmente hablan de la necesidad de invertir miles de millones de pesos en este rubro; de la necesidad de que las delegaciones cobren por este servicio y otra vez el alardeo del Gobierno de la CDMX por indicar que invertirán millones de pesos por solucionar este problema, pero es importante señalar que ninguna de las dependencias tanto del Gobierno, como de las delegaciones hablan de la necesidad de licitar, emplear y aplicar lámparas solares. Actualmente las lámparas con celdas solares han evolucionado demasiado, son artefactos inteligentes y con una gran capacidad para ahorrar y almacenar energía. Nuevamente resaltamos la necesidad de un Gobierno con una visión y un perfil encaminado al medio ambiente y al ahorro de los presupuestos públicos.

Los porcentajes más altos se concentran en G.A.M (14.76%), Iztapalapa con el (14.01%), Cuauhtémoc (12.73%), delegaciones que concentran altas zonas con sectores populares, extensiones grandes de territorio y poblaciones altas y media. Estas áreas de la ciudad siempre tienen los índices delictivos más altos, la percepción de inseguridad por este servicio se aprecia en el sentir de los ciudadanos. Benito Juárez (7.69%) y Coyoacán (9.42%) Posteriormente las siguientes delegaciones ocupan el segundo lugar, Tlalpan con el (5.97%), Xochimilco con el (5.50%), Iztacalco con el (4.48%), V. Carranza (3.83%), M. Hidalgo (3.16%), Azcapotzalco (2.91%), M. Contreras con (2.24%) y Tláhuac con (1.66%), estas delegaciones tienen las características de tener de tener poblaciones medianas, territorios no muy grandes, y estar totalmente urbanizadas, excepto Xochimilco y

---

<sup>53</sup>Disponible en Revista República. Las colonias más peligrosas del DF. El Reforma ha sacado unos mapas en los que muestra gráficamente cuáles son las zonas más peligrosas del Distrito Federal <http://www.revistarepublica.com.mx/las-colonias-mas-peligrosas-del-df/>

Tláhuac. Las delegaciones de Cuajimalpa y Milpa Alta no alcanzan el 1%. (Ver el siguiente cuadro: Falta de alumbrado público en la Ciudad de México).

**Cuadro 19. Falta de alumbrado público en la CDMX 2014**

Delegación	Falta de alumbrado público	%
Álvaro Obregón	2830	10.98%
Azcapotzalco	752	2.91%
Benito Juárez	1983	7.69%
Coyoacán	2427	9.42%
Cuajimalpa	131	0.50%
Cuauhtémoc	3280	12.73%
G.A. Madero	3804	14.76%
Iztacalco	1156	4.48%
Iztapalapa	3611	14.01%
M. Contreras	578	2.24%
Miguel Hidalgo	815	3.16%
Milpa Alta	15	0.06%
Tláhuac	430	1.66%
Tlalpan	1539	5.97%
V.Carranza	989	3.83%
Xochimilco	1419	5.50%
<b>Total</b>	<b>25759</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

#### 4.6 Baches

En total las demarcaciones acumulan 781 quejas ciudadanas. Las delegaciones más afectadas y obviamente con más denuncias en materia de baches son Álvaro Obregón con un (13.86%), Miguel Hidalgo (12.03%), Iztapalapa (10.24%), Cuauhtémoc (9.44%) y Coyoacán (9.06%), en estas delegaciones el rango de denuncias oscila entre las 1084 a 709 quejas por parte de los ciudadanos. Le siguen las delegaciones de Benito Juárez con un (7.72%), G.A.Madero (6.89%), Tlalpan (7.72%) e Iztacalco (4.66%), con denuncias de 604 a 365 denuncias, Azcapotzalco (3.60%), Magdalena Contreras (3.18%), Tláhuac (2.18%), Milpa Alta (0.16%) y Venustiano Carranza (3.51%). Cuajimalpa y Xochimilco no alcanzan el 6% y tiene un número menor de denuncias. (Ver el siguiente cuadro: Baches en la CDMX).

**Cuadro 20. Baches en la CDMX 2014**

DELEGACIÓN	BACHES	%
ÁLVARO OBREGON	1084	13.86%
AZCAPOTZALCO	282	3.60%
BENITO JUÁREZ	604	7.72%
COYOÁCAN	709	9.06%
CUAJIMALPA	101	1.29%
CUAUHTÉMOC	739	9.44%
G.A.MADERO	539	6.89%
IZTACALCO	365	4.66%
IZTAPALAPA	801	10.24%
M.CONTRERAS	249	3.18%
MIGUEL HIDALGO	941	12.03%
MILPA ALTA	13	0.16%
TLÁHUAC	171	2.18%
TLALPAN	604	7.72%
V.CARRANZA	275	3.51%
XOCHIMILCO	344	4.39%
<b>Total</b>	<b>7821</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF:www.infodf.org.mx 2014

En la temporada de lluvias son normales las afectaciones al pavimento en la vía pública. De acuerdo con la Secretaría de Obras Públicas los baches se incrementan en la época de lluvias, fallas en el cableado, semáforos descompuestos, encharcamientos y demás son algunos de los inconvenientes que deja la falta de mantenimiento por parte de las autoridades. Durante el año 2014. “La DGSU -responsable del bacheo y re-encarpetado de las 117 vías primarias que componen la Capital-, atendió mil 496 baches sobre 10 mil metros cuadrados de cinta de rodamiento, abarcando avenidas de las 16 delegaciones en tan solo tres semanas.”<sup>54</sup> A eso se suma la fuerza de la naturaleza y el tráfico vehicular pesado. Los baches representan un dolor de cabeza para los ciudadanos por los problemas que generan. De acuerdo a las denuncias ciudadanas los conflictos que generan los baches van desde los accidentes viales hasta descomposturas de los vehículos.

<sup>54</sup> <http://www.data.obras.cdmx.gob.mx/trabaja-sobse-para-combatir-encharcamientos-en-la-cdmx-en-esta-temporada-de-lluvias/>

El tema de los baches nos remite al elemento agua, porque la sobre explotación de los mantos acuíferos genera el hundimiento y eso a su vez implica la generación de los baches principalmente durante y después de la época de lluvias. A estas condiciones debemos agregar las constantes notas periodísticas que resaltan el hecho de que muchas avenidas y calles del Distrito Federal son muy antiguas y han cumplido con su periodo de vida."La Ciudad tiene infraestructura con más de 40 años de antigüedad; entonces, se han hecho repavimentaciones en las vialidades que en peores condiciones estaban, pero tenemos que seguir con el programa (de bacheo)", explicó en entrevista el Secretario de Obras, Fernando Aboitiz.<sup>55</sup>

El problema de los baches de la Ciudad de México nos ha llevado a resaltar los problemas de la economía, es decir, de las finanzas. Los baches implican un gasto muy grande para el erario de la Ciudad y obviamente para los ciudadanos. El primer aspecto tiene que ver con la cantidad de dinero que emplea el Gobierno de la CDMX para tapar los baches. Las noticias de los periódicos nos indican cifras que van de los 100 a los 300 millones de pesos. El otro aspecto tiene que ver con las indemnizaciones: a) los pagos por indemnización de los daños causados a vehículos por los baches, van de los 800 a los 25 mil pesos, lo cual ha implicado un gasto tanto para el Gobierno del Distrito Federal como para la ciudadanía. b) De acuerdo con la Procuraduría Social (PROSOC) entre 2008 y 2012, la Secretaría de Obras ha desembolsado más de siete y medio millones de pesos para indemnizar a ciudadanos por accidentes causados por el mal estado de las infraestructuras de la capital. c) Los baches son la principal causa de indemnizaciones: en el periodo referido, el 83% de los accidentes que han terminado con un pago del gobierno al ciudadano afectado, han sido ocasionados por baches.

“Las indemnizaciones que paga la Secretaría de Obras varían de acuerdo al tipo de vehículo y daño generado durante el incidente.

El accidente más costoso para el G.D.F. se originó el año pasado en Viaducto, a la altura de la colonia Tacubaya: después del análisis jurídico, la indemnización alcanzó 180 mil 600 pesos.

Otro accidente vehicular de 2009, sobre la avenida Eje Central Lázaro Cárdenas culminó con el pago de 141 mil 700 pesos para el ciudadano afectado.

En avenida Acoxpa, en 2011, otro percance automovilístico provocado por un bache le costó al erario capitalino 120 mil pesos.

---

<sup>55</sup>Uriel Muñoz. Distrito Federal, ciudad de baches. Uno más uno. Disponible en: <https://issuu.com/unomasuno/docs/01ago2011>

Por otro lado, existen cientos de accidentes que sólo implican la reposición de una llanta o un rin, y van desde los 750 hasta los 4 mil pesos.”<sup>56</sup>

Las avenidas con más baches y obviamente con más posibilidades de padecer un accidente automovilístico son: Periférico, Zaragoza, Insurgentes, Reforma y Viaducto. Como se puede observar estamos hablando de vialidades primarias y por ende de una velocidad alta cuando se encuentran en las horas valle. No solo debemos pensar en los automovilistas, debemos incluir a aquellos que son más vulnerables como peatones, ciclistas y motociclistas, sus medios de transporte los hace más susceptibles a salir más dañados ante este tipo de accidentes. Todos los factores descritos en este apartado nuevamente nos remiten al factor administrativo. Es así como tenemos una ciudad que, ante una ausencia de prevención y de inversión para solucionar los problemas como los baches, posterga la corrección generándole gastos onerosos.

<b>Cuadro 21. Avenidas más accidentadas por baches</b>	
1.	Periférico. 229 accidentes
2.	Zaragoza. 71 accidentes
3.	Insurgentes. 53 accidentes
4.	Reforma. 41 accidentes
5.	Viaducto. 38 accidentes

Fuente: Elaboración propia a partir de <http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8tT0yA>

El origen de los baches nos llevan a dos factores constantes, en primer lugar, el hundimiento de la ciudad, la sobreexplotación de nuestros acuíferos obliga a la superficie a tener movimientos y al hundimiento generando los baches. El segundo factor tiene que ver con la calidad de los materiales que se emplean para la pavimentación de las avenidas y calles de la ciudad. Mientras no se generen los espacios ambientales que almacenen las aguas fluviales para la recarga del subsuelo, los baches seguirán siendo una constante en la ciudad. En relación a los materiales empleados se deben aplicar nuevos materiales que sean más duraderos, amables con el medio ambiente y que sean menos costosos en cuestiones de mantenimiento, todo esto posible siempre y cuando se dé en una atmosfera de honestidad profesional, y una política urbana racional. Las denuncias son una forma de dilucidar parte del problema.

Los factores que lo engloban en algunas denuncias los ciudadanos cuestionan al gobierno de la CDMX, la ausencia de nuevas tecnologías sustentadas en la energía solar y nuevos

---

<sup>56</sup>Manuel Larios. Baches que cuestan millones. Más por más. Disponible en: <http://www.masformas.com/nacion-df/df/baches-que-cuestan-millones>

materiales inventados o descubiertos por las principales casas de estudios como la UNAM, IPN y UAM.

#### **4.7 Pavimentaciones inconclusas**

Las pavimentaciones inconclusas son otro de los tipos de denuncias que imperan en la ciudad. Zanjadas ocasionadas por la introducción de tuberías de gas, de drenaje o de electricidad, comunicaciones, reparaciones de fugas de agua, saneamiento del drenaje son factores determinantes en la presencia de estas anomalías en la ciudad. Con frecuencia los culpables son las empresas particulares o personal de la Ciudad. La tendencia es culparse entre ellos y trasladar la solución a otras dependencias. Las pavimentaciones inconclusas están determinadas por los bordes que se forman al realizar los trabajos antes citados, por el hecho de dejar zanjas sin tapar o no dejar las mismas en buenas condiciones, el pavimento de calles y banquetas, las huellas de estos trabajos se pueden ver en cualquier colonia de la ciudad, es un mal común.

“Además de que no las tapan (las zanjas), las constructoras dejan a medias todo y olvidan su cascajo en las calles, madera o material y se tardan meses en recogerlo (Humberto de la Torre, Taxista)”<sup>57</sup>

“De febrero a diciembre de 2013, la Agencia de Gestión Urbana (AGU) recibió 8 mil 200 denuncias ciudadanas por daños a la infraestructura local ocasionados por empleados de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), Gas Natural, Teléfonos de México (Telmex) y empresas de telecomunicación, siendo las delegaciones más afectadas Cuauhtémoc, Benito Juárez, Iztacalco y Venustiano Carranza.

La AGU detalló que del total de quejas recibidas, 5 mil 494 corresponden a obras realizadas por la CFE; 2 mil 460, a Gas Natural; 164, a Fibra Óptica, y 82 a Telmex.”<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Rafael Montes. El Universal (online). Zanjadas minan la Roma-Condesa. Disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2014/impreso/zanjas-minan-la-roma-condesa-120943.html>

<sup>58</sup> Gabriela Romero y Rocío González, (2014). [online] Available at: <http://www.jornada.unam.mx/2014/01/12/capital/026n1cap> [Accessed 12 Jan. 2014].

**Cuadro 22. Pavimentaciones inconclusas en la CDMX 2014**

Delegación	Pavimentaciones inconclusas	%
Álvaro Obregón	129	17.10%
Azcapotzalco	3	0.39%
Benito Juárez	16	2.12%
Coyoacán	40	5.30%
Cuajimalpa	2	0.26%
Cuauhtémoc	49	6.49%
G.A. Madero	89	11.80%
Iztacalco	63	8.35%
Iztapalapa	78	10.34%
M. Contreras	1	0.13%
Miguel Hidalgo	69	9.15%
Milpa Alta	0	0%
Tláhuac	11	1.45%
Tlalpan	97	12.86%
V. Carranza	30	3.97%
Xochimilco	77	10.21%
<b>Total</b>	<b>754</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Si observamos el cuadro anterior, la Delegación Álvaro Obregón concentra el (17.10%) tiene la mayor cantidad de denuncias, le siguen las Delegaciones de Tlalpan con el (12.86%), G.A.Madero (11.80%), Iztapalapa (10.34%), Xochimilco (10.21%) y Miguel Hidalgo (9.15%). Las Delegación Iztacalco tiene un (8.35%), Cuauhtémoc (6.49%), Coyoacán (6.49%) y Venustiano Carranza (3.97%) ocupan el segundo puesto en cuanto a estas denuncias. Las delegaciones Azcapotzalco, B. Juárez, Cuajimalpa, M. Contreras, Milpa Alta y Tláhuac tienen porcentajes muy bajos que oscilan entre el 0 y el 2.12%. Es importante mencionar que entre las quejas de los ciudadanos figuran el comentario de que esas zanjas que hacen las empresas en ocasiones las realizan al poco tiempo de que se pavimentaron las calles y se remozaron banquetas. Señalan una falta de coordinación, porque se pavimenta y se vuelve a romper el asfalto dejando las calles llenas de bordes, por ende, mencionan que hay un desperdicio de material. Este es un factor que hemos mencionado en varias ocasiones y tiene que ver con el despilfarro y el desperdicio que se lleva a cabo en esta ciudad.

#### **4.8 Invasión de las banquetas**

La Delegación Cuauhtémoc, donde se encuentra el Centro Histórico de la Ciudad de México, el problema de la invasión de banquetas siempre se ha enmarcado como uno de los más conflictivos. En especial por los intereses políticos y económicos que giran en torno a esta actividad. Benito Juárez sigue en el número de denuncias. Luego, Miguel Hidalgo y Álvaro Obregón. Este problema tiene que ver directamente con la movilidad peatonal y la accesibilidad de aquellos grupos vulnerables como las personas que usan sillas de ruedas bastones, ya que se incrementa el riesgo de sufrir un accidente al tener que bajarse de las banquetas por la invasión de diversas actividades. También es reflejo de la tercerización de la economía y del incremento empleo del informal.

La invasión de las banquetas por parte de las personas que desempeñan oficios tales como la herrería, la mecánica, el reciclaje, venta de alimentos, es un reflejo del deterioro económico que prevalece en la urbe. Se ven en la necesidad de acondicionar los patios de sus casas para realizar su trabajo, pero al ser insuficiente, se ven en la necesidad de invadir las banquetas generando disgustos y conflictos entre sus vecinos. En el entorno de sus casas es muy común que se acumulen muchos automóviles invadiendo las entradas de las cocheras de sus vecinos, los espacios para estacionarse, creando también la acumulación de basura y una imagen poco agradable. Al menos estos son los principales problemas que señalan los vecinos.

**Cuadro 23. Invasión de las banquetas y la vialidad por parte de mecánicos, herreros y hojalateros en la CDMX 2014**

Delegación	Invasión de las banquetas y la vialidad por parte de mecánicos, herreros y hojalateros	%
Álvaro Obregón	43	7.78%
Azcapotzalco	22	3.98%
Benito Juárez	120	21.73%
Coyoacán	29	5.25%
Cuajimalpa	2	0.36%
Cuauhtémoc	156	28.26%
G.A. Madero	1	0.18%
Iztacalco	30	5.43%
Iztapalapa	19	3.44%
M. Contreras	3	0.54%
Miguel Hidalgo	54	9.78%
Milpa Alta	0	0%
Tláhuac	0	0%
Tlalpan	34	6.15%
V. Carranza	35	6.34%
Xochimilco	4	0.72%
<b>Total</b>	<b>552</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF:www.infodf.org.mx 2014

La delegación Cuauhtémoc tiene el (28.26%) de quejas y Benito Juárez tiene el (21.73%). Son delegaciones con un territorio totalmente urbanizado, y una extensión de 32 km<sup>2</sup> para el caso de Cuauhtémoc, la delegación Benito Juárez tiene 28 km<sup>2</sup>, es decir, son pequeñas en comparación con otras delegaciones. Miguel Hidalgo tiene el (9.78%), Álvaro Obregón el (7.78%). Las delegaciones que ocupan el tercer lugar son Tlalpan con (6.15%) y V. Carranza con el 6.34%). Posteriormente siguen las delegaciones de Iztacalco con el (5.43%), Coyoacán con el (5.25%), Azcapotzalco (3.98%) e Iztapalapa con (3.44%). Las siguientes no alcanzan el 1% en denuncias, Cuajimalpa, G.A. Madero, M. Contreras, Milpa Alta, Tláhuac y Xochimilco.

## 4.9 Poda de árboles

Las denuncias respecto a la poda de árboles ocupan el cuarto lugar en la base de datos que hemos analizado. Al indagar las causas de estas denuncias en primer lugar observamos que actualmente podar, o derribar un árbol implica un delito, aplicándose penas de tres meses a cinco años de cárcel. Toda poda debe ser realizada por las autoridades delegacionales aún dentro del domicilio.

En el año 2011 "...informó Samuel Ibarra, titular de la Fiscalía de Delitos Ambientales (FEDAPUR), de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF).

En entrevista, explicó que a partir de las reformas aprobadas el 27 de junio a la Ley Ambiental del Distrito Federal esta actividad es tipificada dentro de los nuevos delitos ambientales que forman parte del Código Penal capitalino.

Se considerará delito cuando los cortes superen el 25 por ciento de la copa del árbol, de acuerdo con los parámetros que indica la Norma Ambiental NADF-001-RNAT-2006.

"Podas inferiores a ese porcentaje, difícilmente pondrán en riesgo la vida de un árbol. [...] ¿Una rama es destrucción parcial? Sí. Pero, ¿se pone en riesgo la vida del árbol? No. Pero si la poda supera el 25 por ciento, hay destrucción parcial y se aplicará una pena", puntualizó.

Esa actividad ilícita se castiga de tres meses a cinco años de prisión y de 500 a 2 mil días de multa de salario mínimo vigente.

Las penas se duplicarán cuando la poda se realice en un área natural protegida, de conservación o en área verde en suelo urbano."<sup>59</sup>

Ante este panorama las denuncias obedecen al hecho de que los habitantes no pueden realizar esta tarea o recurrir a un servicio privado para que realicen la poda de un árbol dentro o fuera de sus hogares. Otro factor es el hecho de que los árboles hacen contacto con las líneas de conducción de energía eléctrica de media tensión o las líneas eléctricas del transporte público eléctrico, convirtiéndose en un factor de peligro. También hay podas que terminan en tala. Abusos por parte de CFE, podas mal hechas, pues se cortan las ramas que debieran dejarse y se cortan las buenas, falta de reforestación en diversos espacios urbanos, Árboles que son nido de fauna nociva (ratas, por ejemplo) y que son aprovechados por los delincuentes para esconderse y cometer fechorías.

---

<sup>59</sup><http://ciudadanosenred.com.mx/podar-un-arbol-se-paga-con-carcel/>

**Cuadro 24. Poda de árboles en la CDMX 2014**

Delegación	Poda de árboles	%
Álvaro Obregón	878	20.97%
Azcapotzalco	192	4.58%
Benito Juárez	501	11.97%
Coyoacán	380	9.08%
Cuajimalpa	31	0.74%
Cuauhtémoc	402	9.60%
G.A. Madero	383	9.15%
Iztacalco	168	4.01%
Iztapalapa	267	6.37%
M. Contreras	34	0.81%
Miguel Hidalgo	214	5.11%
Milpa Alta	25	0.59%
Tláhuac	86	2.05%
Tlalpan	103	2.46%
V. Carranza	53	1.26%
Xochimilco	468	11.18%
<b>Total</b>	<b>4185</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

#### 4.10 Autos abandonados en vía pública

El problema respecto a los autos abandonados tiene las siguientes características: en primer lugar son un factor que incrementa el deterioro del paisaje urbano, en su entorno se acumula basura sirven como escondite para los delincuentes y las personas en situación de calle, se crea fauna nociva (por ejemplo ratas), obstruyen la vialidad, ocupan espacios para estacionarse, en ocasiones si están mal estacionados pueden generar accidentes y obstaculizan la visibilidad, sirven para el consumo de drogas, e incluso como motel de paso. Estos son los principales problemas que señalan los ciudadanos en sus denuncias a través de los periódicos.

Las autoridades señalan que la participación y denuncia ciudadana son fundamentales para eliminar este problema en la Ciudad. Las delegaciones con más denuncias respecto a este fenómeno son Álvaro Obregón (18.5%), Benito Juárez (11.68%), Cuauhtémoc (12.96%), Iztapalapa (10.86%) y Xochimilco (10.50%). En el segundo grupo se encuentran Coyoacán (7.48%), Tlalpan (5.20%), Iztacalco (4.84%), V. Carranza (4.74%) y Miguel Hidalgo (4.20%); en tercer grupo se sitúan Magdalena Contreras (2.10%), Milpa Alta (1.00%), G.A.Madero (0.27%), Tláhuac (1.36%) y Cuajimalpa (0.81%).

**Cuadro 25. Autos abandonados en la vía pública en la CDMX 2014**

Delegación	Autos abandonados	%
Álvaro Obregón	201	18.35%
Azcapotzalco	38	3.47%
Benito Juárez	128	11.68%
Coyoacán	82	7.48%
Cuajimalpa	10	0.81%
Cuauhtémoc	142	12.96%
G.A Madero	3	0.27%
Iztacalco	53	4.84%
Iztapalapa	119	10.86%
M. Contreras	23	2.10%
Miguel Hidalgo	46	4.20%
Milpa Alta	11	1.00%
Tláhuac	15	1.36%
Tlalpan	57	5.20%
V. Carranza	52	4.74%
Xochimilco	115	10.50%
<b>Total</b>	<b>1095</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Por solo mencionar un ejemplo, citamos las siguientes palabras en relación a este tema: “La Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal retiró de calles de las 16 delegaciones 655 vehículos en situación de abandono, a fin de agilizar vialidades y “mejorar la imagen de la capital”, así como para evitar que se conviertan en “guardias” para presuntos delincuentes.

Al encabezar el denominado Operativo de Retiro de Vehículos en Situación de Abandono en la delegación Álvaro Obregón, el Jefe de la Policía Capitalina, Jesús Rodríguez Almeida, dijo que todos los automóviles retirados fueron ubicados la semana pasada por agentes de Tránsito.

El titular de la corporación policiaca detalló que en la zona sur 211 fueron arrastrados, mientras que en los puntos centro 143; norte 129; poniente 131, y oriente 141, respectivamente.<sup>60</sup>

<sup>60</sup> La Gazzeta D.F. Arrancan DAO y SSPDF retiro de vehículos abandonados en vía pública Disponible en <http://lagazzettadf.com/2014/01/28/arrancan-dao-y-sspfd-retiro-de-vehiculos-abandonados-en-via-publica/>

#### **4.11 Escombros, piedras, y cascajo en la vía pública**

Entre las diferentes imágenes que nos expone la ciudad en la vida cotidiana siempre hay una que se vincula a los desechos de construcción que muchos vecinos depositan en la vía pública. Al indagar este problema se pudieron constatar las siguientes cuestiones: en primer lugar es importante señalar que este material es reciclable. Se podría obtener tabique, grava controlada, carpetas asfálticas, arcillas, material para relleno y material filtrante, como esponjas, mallas y fibras. Sin embargo el gobierno capitalino no lo hace; las autoridades del gobierno de la CDMX solo tienen estimaciones de la cantidad de cascajo que se produce en la Ciudad. Sus apreciaciones oscilan entre las 3 mil y 4 mil 500 toneladas por día. Solo hay dos lugares para el depósito de cascajo: una planta de reciclaje ubicada en la colonia Triángulo, y un tiradero a pie de cerro en la colonia Tenorios, ambas en la delegación Iztapalapa. Este tipo de desechos tiene que ver con dos problemas que hemos tratado y desarrollado con anterioridad. Es decir, con la obstrucción de banquetas que dificultan el paso de los peatones y la vialidad. En relación a esto, muchos de los desechos se depositan en los carriles confinados, ocupando espacio y generando la reducción de carriles y en lo que respecta al drenaje genera que este se tape.

Las denuncias por este tipo de desecho, y al igual que los otros tipos de denuncias que hemos desarrollado aquí delatan un factor muy importante y, es la falta de equipamiento, no hay los lugares suficientes para depositar, tratar y reciclar estos materiales. Las delegaciones con más problemas son: Cuauhtémoc con el (19.70%), Benito Juárez (19.20%) y Coyoacán (15.04%), en el segundo grupo están: Azcapotzalco (7.52%), Iztapalapa (7.02%), Tlalpan (4.85%), Iztacalco (6.03%), V. Carranza (4.65%) y Álvaro Obregón (4.25%), con menos denuncias se encuentran: Cuajimalpa con un (0.39%), G.A. Madero (3.16%), M. Contreras (1.88%), Miguel Hidalgo (3.66%), Tláhuac (0.79%) y Xochimilco (1.78%). Es importante que el Gobierno de la CDMX, invierta en la infraestructura para reciclar y prevenir el desecho de este tipo de materiales en la vía pública. Este problema se vincula con la saturación del drenaje, por la falta de las tapas de las coladeras, el drenaje saturado y se complica más con la basura que abunda en las calles.

**Cuadro 26. Escombros, piedras, cascajo y basura que desechan los vecinos en la CDMX 2014**

Delegación	Escombros, piedras, cascajo y basura que desechan los vecinos	%
Álvaro Obregón	43	4.25%
Azcapotzalco	76	7.52%
Benito Juárez	194	19.20%
Coyoacán	152	15.04%
Cuajimalpa	4	0.39%
Cuauhtémoc	199	19.70%
G.A Madero	32	3.16%
Iztacalco	61	6.03%
Iztapalapa	71	7.02%
M. Contreras	19	1.88%
Miguel Hidalgo	37	3.66%
Milpa Alta	0	0%
Tláhuac	8	0.79%
Tlalpan	49	4.85%
V. Carranza	47	4.65%
Xochimilco	18	1.78%
<b>Total</b>	<b>1010</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

#### **4.12 Puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamientos de tránsito vehicular y peatonal**

Las denuncias por estos servicios se concentran en mayor medida en la delegación Xochimilco, quizás por una posible intensificación del crecimiento urbano o ante la falta de este tipo de infraestructura. Las otras delegaciones con más denuncias son Álvaro Obregón, Iztapalapa, Cuauhtémoc, Benito Juárez y Miguel Hidalgo. Es importante mencionar como estas delegaciones aún carecen de este tipo de servicios. La intensidad del tránsito vehicular hacen necesario este tipo de simbologías que resultan altamente funcionales para la ciudad, en primer lugar porque se evitan siniestros automovilísticos, reducen los tiempos de traslado, organizan la circulación de los automóviles. Los señalamientos peatonales primordialmente dan seguridad a los peatones, es comprensible que este tipo de solicitudes por parte de los ciudadanos figure dentro de las denuncias de los ciudadanos porque los peatones son un ente olvidado dentro de las políticas urbanas, los habitantes de la ciudad se sienten vulnerables ante el gran flujo de autos. Es por eso que los semáforos, puentes peatonales, topes vehiculares son una parte importante dentro de las denuncias.

Las denuncias por estos servicios se concentran en mayor medida en la delegación Xochimilco con (20.32%), quizás por una posible intensificación del crecimiento urbano o ante la falta de este tipo de infraestructura. Las otras delegaciones con más denuncias son Álvaro Obregón (11.05%), Iztapalapa (10.51%), Cuauhtémoc (8.19%), Benito Juárez (8.02%) y Miguel Hidalgo (7.30%). Venustiano Carranza e Iztacalco tiene (4.81%) respectivamente. Azcapotzalco el (3.56%), Tláhuac el (3.38%) y Gustavo A. Madero (2.67%). Las delegaciones restantes, no alcanzan el 1%. La solitud de señalamiento vial y peatonal, obedece a el hecho de que parte de estos ya cumplieron su tiempo de vida y están desgastados, a la problemática cultural, en donde, peatones y automovilistas no respetan las indicaciones de este tipo de infraestructura y a la vandalización, robo y destrucción de estos.

**Cuadro 27. Petición de puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamiento de tránsito vehicular y peatonal en la CDMX 2014**

Delegación	Petición de puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamiento de tránsito vehicular y peatonal	%
Álvaro Obregón	62	11.05%
Azcapotzalco	20	3.56%
Benito Juárez	45	8.02%
Coyoacán	37	6.59%
Cuajimalpa	5	0.89%
Cuauhtémoc	46	8.19%
G.A. Madero	15	2.67%
Iztacalco	27	4.81%
Iztapalapa	59	10.51%
M. Contreras	9	1.60%
Miguel Hidalgo	41	7.30%
Milpa Alta	0	0%
Tláhuac	19	3.38%
Tlalpan	35	6.23%
V. Carranza	27	4.81%
Xochimilco	114	20.32%
<b>Total</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

### 4.13 Tipos de denuncias

De acuerdo a la tipología de las denuncias podemos hablar de cierto perfil del habitante que denuncia en la Ciudad de México. Es decir, los habitantes de la Ciudad de México tienen como primera prioridad el alumbrado público. Su seguridad, es un factor decisivo para que en su calidad de peatones y automovilistas se sientan más seguros en su entorno. Es importante mencionar que la mayoría de estas denuncias hablan del entorno inmediato, es decir, la colonia, el barrio o la unidad habitacional. Otro factor que sobresale es la poca visibilidad que hay al conducir en las avenidas que no cuentan con este servicio; también la opinión y propuesta de algunos vecinos al sugerir el uso de lámparas solares, así se ahorra y se fomenta una actividad humana más agradable al medio ambiente.

El siguiente elemento que más preocupa a los habitantes son los molestos baches que imperan en las calles y avenidas de la Ciudad de México, en este rubro podemos señalar que su movilidad a partir del vehículo es algo que le preocupa en gran medida a los ciudadanos y el punto de vulnerabilidad en la que los coloca este tipo de problemas al ocasionarles una serie de accidentes, tanto a los peatones, ciclistas, motociclistas y automóviles. También es importante señalar que la ciudad está diseñada para darles preferencia a los automovilistas, esto explica porque los baches ocupan el segundo lugar dentro de los problemas que más preocupan a los habitantes de la Ciudad de México. Sin embargo, podemos observar que calles, vialidades, caminos, son accidentados y peligrosos por la cantidad de baches que presentan. Así podemos coincidir con Oscar Terrazas que este tipo de infraestructura, (calles, avenidas, vialidades) son los espacios “con más flujos urbanos más intensos de bienes y de personas, y frecuentemente con las líneas más importantes de la infraestructura urbana;-elevada, en forma de cables y postes, a nivel, como mobiliario urbano, y debajo con tubos y ductos.” (Cisneros; 2014:23). Por lo tanto, es necesario re-planificar una ciudad más segura, con asfaltos de alta calidad y creando una ciudad con vialidades más plurales en cuanto al uso que proporcionan estas, porque en esta infraestructura “avanza la ciudad y fluye el contacto social, se desarrolla la creatividad y se manifiesta claramente los posiciones políticas y los deseos colectivos” (Ibíd.37).

Otro de los problemas que más afectan y preocupan a los ciudadanos está vinculado con un recurso natural, el agua. A este tema le podemos aplicar una perspectiva ambiental, económica y social. Sin embargo es importante mencionar que durante el desarrollo de esta investigación fue el tema que más dio de que hablar por su importancia tanto en lo social, ambiental y económico. Es así como hay una problemática que abordar en estos tres rubros por: la carencia y la abundancia del vital líquido que ha presentado la Ciudad de México a lo largo de su historia. En lo ambiental se habla de la poca visión que tienen los gobernantes ante la gran beta que representa la temporada de lluvias. Si tuviéramos la capacidad de captar y utilizar el agua de lluvia, habría efectos en los costos que implica traer agua a la Ciudad de México de otros lados. Habría que atender también la distribución nada equitativa y la vulnerabilidad de una inundación al no tratar las aguas

negras poniendo en riesgo la vida y salud de muchos habitantes ante la poca eficiencia de su drenaje. Y finalmente el problema ambiental en referencia a los árboles y el mantenimiento de su follaje, reforestación o tala desmedida. En general podemos hablar de una temática que se encamina primordialmente hacia la infraestructura de la Ciudad de México con cuestiones en las que impera la seguridad, lo económico y lo ambiental.

**Cuadro 28. Tipología de las denuncias en la CDMX 2014**

Denuncias	# de Denuncias	%
Fugas de agua	5,507	9.76%
Falta de suministro	3,075	5.45%
Coladeras sin tapa	2,346	4.15%
Coladeras saturadas	3,362	5.95%
Falta de alumbrado público	25,759	45.65%
Baches	7,821	13.86%
Pavimentaciones inconclusas	754	1.33%
Invasión de las banquetas y la vialidad por parte de mecánicos, herreros, hojalateros	552	0.97%
Poda de árboles	4,185	7.41%
Autos abandonados	1,095	1.94%
Escombro, piedras, cascajo y basura que desechan los vecinos	1,010	1.79%
Petición de puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamiento vehicular y peatonal	5,61	0.99%
<b>Total</b>	<b>56,027</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Los porcentajes son los siguientes. La falta de alumbrado público concentra el 45.65%, esto nos indica que hay un gran rezago en este servicio, es posible que no exista una adecuada renovación de las lámparas. Los ciudadanos se sienten inseguros ante los altos índices de delincuencia y la ausencia de este servicio incrementa la sensación de inseguridad. Los baches tienen el 13.86%. Los ciudadanos le ponen interés a este problema porque se incrementan en la temporada de lluvias, por la posibilidad de accidentarse al conducir sus vehículos, el daño ocasionado a los autos y el hecho de que la ciudad está planificada y diseñada para la circulación de los automóviles. Las fugas tienen el 9.76%, éstas incrementa el problema de desabasto. Las principales causas son el hundimiento de la ciudad por la sobreexplotación de los mantos acuíferos lo que genera el rompimiento de los ductos, las conexiones clandestinas, el tránsito de vehículos pesados y una pavimentación endeble. La poda de árboles es otro de los servicios que los habitantes denuncia, tiene un 7.41%. Los árboles suelen ser un peligro por el riesgo de precipitarse por los ventarrones que en ocasiones azotan la ciudad y en las temporadas de lluvias cuando se reblandece el suelo. Y por los posibles daños que pueden causar las raíces los cimientos a las casas aledañas. Las coladeras saturadas tienen el 5.95%, este problema se vincula con una cultura cívica pésima, en la cual los habitantes desechan su basura en la vía

pública, por la posible falta de personal que de servicio de mantenimiento a las coladeras. La falta de suministro concentra el 5.45%, este problema se vincula con una inequitativa distribución del agua, con la renovación de la infraestructura y la pésima calidad del material. Las coladeras sin tapa tiene el 4.15%, este problema está ligado a la cultura cívica porque principalmente son los ciudadanos los que causan daño estas instalaciones, robándose las tapas de los registros. Las coladeras sin tapa implican dos problemas, son peligrosas por la posibilidad de un accidente, porque sirven de vertederos de basura y a su vez generan inundaciones.

Las pavimentaciones inconclusas (1.33%), autos abandonados (1.94%) y el desecho de escombros, piedras, cascajo (1.79%)

Invasión de las banquetas, la vialidad por parte de mecánicos, herreros, hojalateros (0.97%) y la petición de puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamiento de tránsito vehicular, peatonal (0.99%)

Si bien estos porcentajes no rebasan el 2%, pero son cuestiones que incomodan a los habitantes de la ciudad.

#### **4.14 Totales de las denuncias**

El número de denuncias es factor determinante ya que nos indica cual es la delegación con más problemas en los rubros de denuncias que hemos desarrollado a través de este texto. Las demarcaciones que regularmente tuvieron más presencia respecto a la mayor cantidad de quejas han sido la delegación Álvaro Obregón (5966), Cuauhtémoc (5572), G.A.Madero (5566), Iztapalapa con (5438) y Coyoacán con (4219). Son las áreas en donde se hacen más presentes los problemas que hemos mencionado tales como: el déficit en la infraestructura urbana y en sus tendencias más representativas, la económica, ambiental y seguridad. Estos factores de acuerdo a los periódicos repercuten en la calidad de vida y en la imagen urbana, factores que ya hemos mencionado.

La infraestructura urbana se vincula fuertemente con la calidad de vida porque en ciertos aspectos estamos hablando de servicios urbanos, esto a su vez, se direcciona con su producción, distribución, consumo e integración desde una perspectiva social, como bienes de uso accesible que estén al alcance de todos. Respecto a la imagen urbana siempre es recurrente leer expresiones en las cuales el paisaje urbano no luce bien, en donde, este tema ocupa un lugar primordial porque su aspecto no es el ideal.

Las alcaldías con los porcentajes más altos son Álvaro Obregón (12.75%), Iztapalapa (11.23%), Cuauhtémoc (11.27%) y G.A. Madero (11.03%). Estas cuatro demarcaciones concentran el 46.28% de las quejas ciudadanas. Las delegaciones Álvaro Obregón y Cuauhtémoc son céntricas y por ellas fluye una enorme cantidad de peatones y automóviles, tienen poblaciones que pasan el medio millón de habitantes. La delegación

Iztapalapa es de un territorio muy grande (124.5 km<sup>2</sup>) y la delegación G.A. Madero (91.5km<sup>2</sup>) y ambas alcanzan el millón de habitantes.

Benito Juárez (7.85%), Coyoacán (8.80%), Tlalpan 7.48% y V. Carranza (7.10%). Azcapotzalco (3.33%), Iztacalco (4.56%), Magdalena Contreras (2.91%), M. Hidalgo (5.52%) y V. Carranza (3.31%). Este grupo de delegaciones tienen un equilibrio en cuanto a la cantidad de territorio y de población lo cual puede influir en un bajo nivel de denuncias. Para el caso de las delegaciones Magdalena Contreras y Tlalpan tienen un territorio muy extenso, pero es importante señalar que buena parte de este aún es suelo de conservación.

Tláhuac (1.89%), Cuajimalpa (0.81%) y Milpa Alta (0.16%). Son delegaciones son un perfil rural.

**Cuadro 29. Total de denuncias en la CDMX 2014**

Delegación	Subtotal de denuncias	%
Álvaro Obregón	7,146	12.75%
Azcapotzalco	1,867	3.33%
Benito Juárez	4,403	7.85%
Coyoacán	4,933	8.80%
Cuajimalpa	456	0.81%
Cuauhtémoc	6,315	11.27%
G.A. Madero	6,182	11.03%
Iztacalco	2,558	4.56%
Iztapalapa	6,294	11.23%
M. Contreras	1,631	2.91%
Miguel hidalgo	3,093	5.52%
Milpa alta	91	0.16%
Tláhuac	1,062	1.89%
Tlalpan	3,949	7.48%
V. Carranza	2,068	3.31%
Xochimilco	3,979	7.10%
<b>Total</b>	<b>56,027</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

#### 4.15 La opinión pública y la denuncia ciudadana

El análisis de la denuncia ciudadana respecto a los servicios públicos en la Ciudad de México nos indica que esta obedece a una gran serie de factores que hemos descrito en cada una de las tipologías analizadas. Consideramos que *el primer efecto* de esta denuncia es el hecho de hacer público algo. Ante esta perspectiva retomamos su vínculo con la opinión pública la cual busca delatar los actos, la ineficiencia de aquellos que ostentan un cargo público, el cual tendría que estar encaminado a hacer una administración racional de los recursos urbanos de la ciudad. Detrás de la denuncia encontramos una acción de demanda de los servicios urbanos por parte de los ciudadanos. Es una interlocución con el gobierno para corregir los problemas de la Ciudad y su importancia radica en la búsqueda del buen funcionamiento de la Ciudad. Retomando el tema de la opinión pública, como denuncia ciudadana, es importante señalar que podemos adecuar estos conceptos al sentido democrático que pudiera prevalecer y mediar entre estos. Cuando el Gobierno de la CDMX implementa el teléfono 072 (creado el 12 de febrero del 2013) la A.G.U y las dependencias de las Delegacionales recaban y toman en cuenta las denuncias ciudadanas; se está dando una especie de consenso, que si bien puede ser un simulador, el hecho es que existe y está aquí. A partir de una perspectiva muy general podemos señalar que ante la disponibilidad de instancias como la Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) y las dependencias correspondientes instauradas por cada una de las 16 Delegaciones. Es decir, ante la recepción y apertura a este tipo de denuncias podemos hablar de una vida democrática, pues la denuncia es una forma de participación democrática, una expresión de los ciudadanos.

Otra característica importante que distingue a este tipo de denuncia es que estamos ante un *acto individual*, un acción tomada individualmente por cada uno de los ciudadanos que participaron en el hecho de hacer una denuncia en la instancia gubernamental (A.G.U) y en los periódicos que aquí hemos analizado (El Metro, La Prensa, La Crónica). Por lo tanto, podemos indicar que este tipo de denuncia es individual pero, a partir, de este análisis cuantitativo nos expone una perspectiva social y colectiva de las preocupaciones de los habitantes de la ciudad de México. También es claro indicador de la mala o buena administración de los recursos urbanos ya que el aumento o decreción de la denuncia nos hablan de eficiencia de los gobernantes. Ante un mal funcionamiento hay una denuncia por parte de los ciudadanos.

Murillo Kuschick señala que “El consenso de la opinión pública significa un acuerdo tanto en las reglas del juego democrático, como un acuerdo por mínimo que sea entre los programas de los partidos y las políticas públicas ...lo que la opinión pública puede aportar en las democracias es un cierto nivel de asentamiento hacia las políticas públicas que plantea la administración pública” (Kuschick; 2014: 131). La denuncia busca

el efecto de denunciar e indicar dónde está fallando la administración pública y también tiene por objetivo influir en esta, si los gobiernos en turno no la toman en cuenta entonces esto correspondería a una serie de factores como indiferencia, intereses políticos y de partido que obedecen a cuestiones personales y de beneficio privado. Esta es la esencia de la denuncia. Ser tomada en cuenta como marco de acción de la administración pública porque así se generaría un acuerdo en donde ambas partes (ciudadanos y gobierno) y se abre la posibilidad de influir en la administración pública y de crear interlocución entre gobernantes y ciudadanos. Las denuncias ciudadanas respecto a los servicios urbanos en su forma de opinión pública deben de ser un ingrediente que debe ser tomada en cuenta por los gobiernos locales antes y después de los procesos políticos electorales, con el fin de crear una ciudad más segura, más funcional que se refleje en la imagen de esta, en calidad de vida, en el medio ambiente y en suministro equitativo de los servicios que comprenden a la ciudad y la administración pública.

Las denuncias ciudadanas emanan de la percepción y actitud de los ciudadanos y su manifestación puede ser oral (así es como se capta vía telefónica) o escrita (así se capta por medio de los periódicos) de su entorno inmediato "...Detrás de una expresión verbal siempre hay una idea, una impresión o la expresión de un sentimiento...sentimientos, imágenes; visiones de las cosas, personas..." (Kuschick; 2014:135,136). La ausencia, la falta o la carencia son aspectos que siempre prevalecen en las denuncias, cuestiones como la inseguridad y el peligro son también problemas que imperan en la mente de los ciudadanos al hacer este tipo de denuncias, los problemas de la ciudad están físicamente en el día a día de sus habitantes. Kuschick señala que: "En términos generales, podemos establecer que la opinión pública se encuentra cada vez más relacionada con las percepciones de una audiencia, pues son los medios de información los instrumentos más asequibles y cercanos a los ciudadanos..." Sin embargo para el caso que estamos analizando no solo los medios influyen. El espacio inmediato, es decir, el espacio privado y público (el barrio, la colonia o la unidad habitacional) esa parte que se denomina lo vital, lo esencial para la sobrevivencia, también es una influencia inmediata. El peligro de que la casa se inunde, la falta de suministro de agua por varios días (8 días), la sensación de peligro por la falta de alumbrado público son factores determinantes que influyen en crear una opinión autónoma, e incluso Kuschick también indica que: "Y aun cuando dichos medios planten una agenda y hagan cierto tipo de encuadre (*framing*) el ciudadano hará el suyo propio y dará una interpretación a las noticias y a los acontecimientos, que en función a las coyunturas, hechos y sucesos podrá ir modificándose..."(Kuschick; 2014:138)

En términos de la infraestructura y servicios públicos de la Ciudad de México podemos señalar que las denuncias ciudadanas que se analizan expresan los distintos problemas que aquejan a la capital. Por lo tanto, pueden establecer una agenda de los problemas y asuntos que conforman las cuestiones que pueden ser tratadas por los gobiernos locales.

Kuschick también aborda los problemas de los servicios urbanos que enfrentan los ciudadanos. Los problemas que cita en su estudio de la opinión pública coinciden con las denuncias aquí analizadas y son los siguientes: drenaje/agua (11.2), basura (31.5), banquetas (12.4), baches (22.2) y alumbrado (15.2). Al respecto señala que "...la percepción ciudadana manifiesta una relación con los problemas que los ciudadanos enfrentan día con día, y que las autoridades deben solucionar...existe una mezcla de problemas que afecta a la colectividad...y si bien es posible crear ciertas estrategias personales, las soluciones deben de ser colectivas...para finalizar nos señala algo muy importante que se ha recabado a través del análisis de las denuncias ciudadanas y tiene que ver con la función pública de la ciudad: la impresión que nos queda es que la acción y la actividad gubernamental parece inexistente, o es así como la perciben los habitantes de la ciudad, pues los problemas simplemente se ampliaron en este periodo o siguen siendo los mismos, sin que los gobernantes puedan ufanarse de haber dado solución a alguno de ellos." (Ibíd.:158) Otra conclusión muy importante a la que llega Kuschick y que complementa nuestro estudio, es la siguiente: que "...exista un aumento en la percepción con respecto a algunos problemas, como banquetas, basura, contaminación, corrupción no significa que en los otros rubros hubo una disminución; lo que importa es qué consecuencias hay para el gobernante en turno en el aumento o disminución de la percepción de la opinión pública acerca de los principales problemas de la Ciudad de México" (Ibíd.: 162) Y finalmente es conveniente incluir esta última conclusión en donde se indica que "...aun cuando los problemas que señala la población no han cambiado en los últimos diez años de observación en la capital (lo que han cambiado es su orden de importancia) no creemos que en una ciudad con las dimensiones de la Ciudad de México los problemas se puedan resolver, sino que más bien cambian su orden de importancia y sus consecuencias ..." (Ibíd.: 168)

En síntesis podemos decir que la denuncia funge como arma de lo público y lo privado, es una intervención en lo colectivo. Es una mirada de los sujetos fundada en la experiencia del mundo vital generador de opinión pública. Y de acuerdo a las experiencias colectivas o individuales, en interacción con la ciudad, los habitantes pueden generar su propia percepción de la Ciudad de México. El marco de acción que tienen los habitantes para denunciar habla de un cierto nivel de democracia, aunque la apertura democrática no implica necesariamente una gestión eficiente, ya que, como hemos señalado anteriormente, existen factores tales como la enorme dimensión territorial y demográfica que conforman la Ciudad de México, así como la ineficiencia de los gobernantes por solucionar estos problemas. Al hablar de la denuncia es importante distinguir a los ciudadanos que recurren a ella ya que estos tienen la virtud de la iniciativa, de la acción y el compromiso social con su comunidad, de ser sujetos activos que se toman la molestia de interponer una denuncia entre aquello que les afecta y aquellos que tienen la obligación de solucionarla. También es una herramienta con la cual se puede medir la eficiencia de las estrategias implementadas por el Gobierno de la Ciudad de México.

Con esta herramienta también se pueden identificar las dependencias o secretarías menos eficientes, así como las entidades que menos cumplen las peticiones de sus habitantes. “De acuerdo con la información proporcionada a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, las secretarías de Seguridad Pública (SSP), de Movilidad (Semovi) y de Finanzas concentran el mayor número de quejas...Por delegaciones, la Cuauhtémoc encabeza la lista, con 16 por ciento. Le siguen Iztapalapa y Coyoacán, con 11 y 10 por ciento, respectivamente.”<sup>61</sup>

#### **4.16 Las denuncias ciudadanas como una expresión del mundo vital**

Este breve análisis tiene por objetivo pensar sobre el proceso urbano que generan las quejas respecto a los servicios urbanos en los ciudadanos. A partir del discurso lingüístico de las diferentes denuncias suscitadas en los periódicos (El Metro, Prensa y la Crónica) podemos señalar que los habitantes de la Ciudad de México registran tres marco generales importantes respecto a la idea de ciudad. La primera dimensión tiene que ver con el aspecto *de la imagen urbana* de la ciudad, en las denuncias emitidas en estos periódicos siempre hay una denuncia en especial que aparece con su respectiva fotografía, la imagen expresa algo que incurre en lo antiestético, lo sucio, asimétrico, oscuro, sin movimiento, color; proyecta algo que no está dentro de los cánones de lo que debe ser o como debe de lucir. El factor arquitectónico tanto en la narrativa de las denuncias como en las fotografías representan todos estos aspectos. En la *dimensión económica* considero que la palabra *desperdicio* es fundamental. Y en, *lo social*, entendido en términos de convivencia, de sociabilidad e interacción entre el gobierno y los ciudadanos y entre los propios ciudadanos. Como el uso indiscriminado de la ciudad nos lleva a una socialización de anomia y de un caos ordenado bajo las reglas de la discrecionalidad, de una adaptabilidad incomoda, en donde, la denuncia es una prueba fiel que no hay una aceptación y un conformismo por parte de los habitantes de la Ciudad de México. Por eso recurren a un medio de comunicación para expresar ese tipo de problemas que implican también una conciencia ciudadana de que existe un problema. En lo social la denuncia también implica un reporte de algo que está sucediendo. Es una especie de llamada de atención ante un eminente accidente que se puede suscitar. Socialmente se recurre a las instancias gubernamentales para la gestión y solución de un problema. Solución que se debe traducir en determinar, sanciones, castigos, responsables, reparar y regular. Estos tres ámbitos son el resultado del registro sistemático de la idea que se tiene de ciudad en cuanto a la problemáticas más comunes respecto a la Ciudad de México.

Todos los problemas que hemos relatado y cuantificado en las tablas anteriores nacen del mundo vital de los sujetos. Es un mundo vital en donde los ciudadanos convergen primordialmente con el espacio público y la infraestructura que los conforma (servicios

---

<sup>61</sup> Gabriela Romero Sánchez. La Jornada. Acumulan tres secretarías el mayor número de quejas por mal servicio. Disponible en: <http://www.jornada.unam.mx/2015/07/09/capital/032n1cap>

urbanos) de experiencia día con día y de la idea de ciudad que van creando a partir del uso y el hábito de vivir la ciudad. Es importante señalar que los servicios urbanos que aparecen aquí como problemas están en gran medida cubiertos en la Ciudad de México, es decir, aproximadamente el 95% de la población cuenta con ellos. Sin embargo, ante la expectativa ciudadana estos servicios están sufriendo un proceso de *deterioro*. Es así como tenemos una serie de problemas específicos que se encuentran en un paso en el cual han cumplido con su tiempo de vida útil, una serie de problemas que señala la población, que no han cambiado en los últimos años de observación en la capital (lo que han cambiado es su orden de importancia) y, por lo tanto siguen presentes.

La denuncia ciudadana implica una idea de ciudad, una perspectiva de la ciudad, de lo urbano. Las denuncias ciudadanas abordan una serie de problemas que para la gente son importantes porque se tiene la percepción de un derecho a la ciudad, una ciudad limpia y funcional, pacífica y que no despilfarre los recursos. Estas denuncias están dadas a partir de la experiencia que se tiene en ese mundo vital e inmediato. Por lo tanto, podemos afirmar que parte de lo vital o el vigor de la vida urbana está fundamentada en la idea de seguridad y agua, tal y como lo señalan las denuncias. Pensando en la vida cotidiana actual de las personas, el sentido de la amenaza, de la inseguridad está presente; no es posible vivir, por lo tanto, en mundo vital permeado por la inseguridad. La falta de alumbrado público (con 25759 denuncias) nos remite a la sensación de inseguridad; el drenaje (con 2346 coladeras sin tapa y 3362 coladeras saturadas) y sus implicaciones tales como una serie de accidentes e inundaciones permean en el imaginario social del mundo vital de los ciudadanos, el riesgo de inundación, de caer en una alcantarilla. Los baches juegan también un papel primordial en la experiencia de la vida cotidiana de los ciudadanos, ante el hecho de tener una ciudad motorizada, ya que la Ciudad de México está pensada para la circulación de los automovilistas. El bache aparece como la idea más estrictamente urbana por el flujo vehicular porque el mundo vital de la Ciudad de México gira en torno al automóvil, al transporte vehicular privado.

En la Ciudad de México es vital el agua, las denuncias se enmarcan en las siguientes cifras (5507 denuncias por fugas de agua, 3075 por la falta de suministro). En este mundo vital es primordial el agua, sin embargo las experiencias de los ciudadanos y el análisis aquí realizado nos lleva a una serie de factores que ya hemos enunciado, tales como el hundimiento de la ciudad, la falta de recursos, la distribución inequitativa de los recursos, y la falta de mantenimiento de la infraestructura hidráulica son algunos de los factores que repercuten en la experiencia y en el imaginario de la vida de los habitantes. Otro elemento primordial tiene que ver con el medio ambiente, ante una ciudad tan contaminada como la Ciudad de México los árboles, la poda de árboles acumuló un total de 4185 denuncias, muchas de estas se enmarcan en el bienestar de los propios árboles, en la inconveniencia de que pueden ser un peligro porque están a punto de caer etc. Debemos recordar que un mundo tan complejo como las ciudades también converge la naturaleza, con su particular

importancia. En el mundo de los habitantes de la Ciudad de México en la experiencia especial y temporal podemos señalar que en esta época son primordiales los problemas entorno a la seguridad, el agua, el drenaje e inundaciones, baches y árboles cada uno con la multiplicidad de objetos con los cuales se relaciona, algunos de los cuales hemos mencionado aquí y otros los hemos olvidado. Estos aspectos son percepciones intuitivas. “En todo caso estamos ante un enorme conjunto de interacciones colectivas entre lo concreto y lo subjetivo, un entramado de representaciones que surgen de la experiencia... (Cisneros: 2014; 20) Podemos señalar que la Ciudad de México tiene una experiencia particular en cuanto a los problemas y denuncias referidos al alumbrado público versus seguridad, el suministro y las fugas de aguas, los baches y el hecho de ser una ciudad pensada para los automóviles, y los factores que giran en torno a los árboles; en el lenguaje, la temporalidad, el espacio, la naturaleza y la corporeidad los problemas de la Ciudad de México que se señalan han quedado asociados a la cultura urbana de los habitantes, son parte de las experiencias individuales y colectivas. Los ciudadanos perciben y denuncian el espacio en el que viven y se mueven.

La infraestructura urbana, los servicios urbanos son parte del territorio, del mundo vital, por lo tanto, las denuncias y los problemas a través de la opinión pública expresan un conjunto complejo de experiencias de vida. Está a su vez, define el sentido del espacio, para el caso que estamos analizando define la una ciudad muy problemática y las aspiraciones de los ciudadanos a que esta serie de problemas disminuya o en el mejor de los casos desaparezca.

Las cuestiones enmarcadas en un aspecto cuantitativo tales como las denuncias y los problemas que engloban, desde una perspectiva cualitativa también se pueden enmarcar en lo subjetivo ya que representan una idea colectiva, un conjunto de ideas que se producen a partir de lo concreto. “Para el habitante, el corazón del mundo vital, la naturaleza tiene evidentemente un significado mayúsculo. El sujeto vive en un medio ambiente y en tal sentido elabora una serie de representaciones de lo natural...” (Cisneros: 2014; 13)

Todas las denuncias, los problemas que se han descrito en este capítulo se encuentran primordialmente en el espacio público, en un espacio-lugar; los problemas que afectan a los habitantes de la Ciudad de México tienen que ver con la funcionalidad de sus actividades. “Y es justamente en esa relación cuerpo-espacio, en un sentido antropométrico, se desarrolla básicamente lo que entendemos como la calidad de vida. Esta sería la capacidad del espacio construido para brindar a los cuerpos seguridad, refugio, privacidad, bienestar posibilidades de convivencia, descanso todo lo humanamente soñado” (Ibíd.: 2014; 14) Esta idea engloba toda la perspectiva que encierra la denuncia ciudadana en torno a los problemas referidos a los servicios urbanos; es inconcebible una ciudad que no tenga en consideración todas estas características para generar un bienestar en sus habitantes.

#### 4.17 La territorialización de las denuncias

Partiendo de un análisis territorial y tomando como base el número de denuncias, conjugadas a aspectos como la población, el nivel de escolaridad, la extensión del territorio y el nivel de pobreza. Podemos decir que las entidades exponen causas multifactoriales que generan las denuncias. (Observe el siguiente cuadro)

**Cuadro 30. Variables en torno al territorio y las denuncias**

Delegación	1.Extensión km <sup>2</sup>	2.Habitantes	3.Años de escolaridad	4.Pobreza	5.Denuncias
Álvaro Obregón	93.7	749,982	10.4	Pobreza media baja	7,146
Azcapotzalco	34.5	400,161	10.8	Pobreza baja	1,867
Benito Juárez	28	417,416	13.5	Pobreza baja	4,403
Coyoacán	59.2	608,479	11.7	Pobreza baja	4,933
Cuajimalpa de Morelos	72.9	199,224	10.2	Pobreza media baja	456
Cuauhtémoc	32	532,553	11.3	Pobreza baja	6,315
Gustavo A. Madero	91.5	1,164,477	10.2	Pobreza media	6,182
Iztacalco	21.8	390,348	10.5	Pobreza baja	2,558
Iztapalapa	124.5	1,827,868	9.6	Pobreza más pronunciada	6,294
La Magdalena Contreras	62.2	243,886	9.9	Pobreza media	1,631
Miguel Hidalgo	46.8	364,439	11.9	Pobreza baja	3,093
Milpa Alta	268.6	137,927	9.1	Pobreza más pronunciada	91
Tláhuac	88.4	361,593	9.7	Pobreza más pronunciada	1,062
Tlalpan	309.7	677,104	10.7	Pobreza media	3,949
Venustiano Carranza	30.7	427,263	10.5	Pobreza media baja	2,068
Xochimilco	134.6	415,933	10.2	Pobreza media baja	3,979
<b>Distrito Federal</b>	<b>1,499.00km<sup>2</sup></b>	<b>8,918,653</b>			<b>56,027</b>

1) <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/mediofisico.html>

2) Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

3) <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00#>

4) [http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob\\_municipal.aspx](http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob_municipal.aspx)

5) Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

**“pobreza baja:**población que no presenta carencias sociales y cuyo ingreso es superior o igual a la línea de bienestar.

**Pobreza media:**población cuyo ingreso es mayor o igual a la línea de bienestar mínimo pero inferior a la línea de bienestar y padece al menos una carencia social.

**Pobreza media baja:**población cuyo ingreso es inferior a la línea de bienestar mínimo y padece una o dos carencias sociales. Se trata de lapoblación pobre que no es pobre extrema.

**Pobreza más pronunciada:** población que padece tres o más carencias sociales y cuyo ingreso es inferior a la línea de bienestar mínimo.”<sup>62</sup>

Las delegaciones de Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta son entidades con un perfil rural; la delegación Tláhuac se constituye como una zona que se inclina más hacia lo rural, es una entidad pequeña de 88.4 km<sup>2</sup>, tiene una población de 361,593 habitantes, con una pobreza más pronunciada, con un nivel de escolaridad de 9.1, que se puede traducir como secundaria completa y solo tiene un total de 882 denuncias respecto a los servicios urbanos. La delegación Milpa Alta es una delegación más grande con una extensión 268.8 Km<sup>2</sup>, con una población de 137,927 habitantes, con un nivel de escolaridad de 9.1 años (secundaria completa) y una pobreza más pronunciada, su participación en cuanto a las denuncias es mínima con 91 denuncias, siendo ésta la delegación que tienen menor número de denuncias, aspectos como un bajo nivel académico y una población menor pueden ser posiblemente factores que influyan en una merma de la denuncia. Cuestiones como la población tiene un peso de influencia porque es la variable que presenta mayor disparidad, podemos deducir que este factor influye en la presencia e incremento de la denuncia. La delegación Xochimilco contiene el mayor número de población (415 933 habitantes) también contiene una pobreza más pronuncia, con un nivel de escolaridad de primer año de bachillerato y es la que concentra el mayor número de quejas por parte de los ciudadanos. Las quejas ciudadanas se enfocan en la falta de alumbrado público (1419), en las coladeras saturadas (582), en la poda de árboles (468), baches (344), fugas de agua (345), falta de suministro de agua (315), coladeras sin tapa (178), autos abandonados (115), petición de puentes peatonales, topes y señalamiento vial y peatonal (114), pavimentaciones inconclusas (77), basura en la vía pública (18) e invasión de las banquetas por parte de los vecinos (4).

La delegación Tláhuac pone énfasis en los siguientes servicios públicos, en el alumbrado público con (430) quejas, baches (171), fugas de agua (110), falta de suministro de agua (94), poda de árboles (86), coladeras saturadas (39), petición de puentes peatonales y señalamiento vial, topes (19), autos abandonados (15), pavimentaciones inconclusas (11), basura en la vía pública (8). La entidad de Milpa tiene una baja participación en cuanto a la emisión de denuncias, la población se preocupa por la poda de árboles (86), falta de suministro de agua (94), alumbrado público (430), baches (171), autos abandonados (15), fugas de agua (110) y coladeras son tapa (39).

La delegación Milpa Alta definitivamente no figura ya que solo tiene (91) denuncias y la delegación Xochimilco abarca una mayor presencia en cuan a las queja ciudadanas (3979), es la única delegación que sobresale en las quejas que solicitan el servicio de puentes peatonales, semáforos y señalamiento vehicular y peatonal, esto se puede interpretar como un crecimiento urbano; la delegación Tláhuac acumula un total de (1062) denuncias.

Las delegaciones Magdalena Contreras y Cuajimalpa de Morelos son entidades que son muy similares en las siguientes variables, extensión y escolaridad. (Observe el siguiente

---

<sup>62</sup> CONEVAL. Pobreza urbana y de las zonas metropolitanas en México. Lo que se mide se puede mejorar. Disponible en: [www.coneval.gob.mx](http://www.coneval.gob.mx)

cuadro: Delegaciones con un perfil rural). Sin embargo en la cantidad de habitantes se da una diferencia y se puede decir que la cuestión demográfica influye más en el acto de denunciar. La entidad Magdalena Contreras tiene un total de (1631) quejas, los ciudadanos le dan más importancia al alumbrado público (578), fugas de agua (446), baches (249), falta de suministro de agua (192), coladeras saturadas (23), poda de árboles (34), autos abandonados (23), coladeras sin tapa (54), basura, cascajo en la vía pública (19), petición de topes, y señalamiento vial (9), invasión de banquetas por los vecinos (3) y pavimentaciones inconclusas (1). Cuajimalpa de Morelos concentra (456) denuncias, los ciudadanos se preocupan más por el alumbrado público (131), baches (101), fugas de agua (85), falta de suministro de agua (49), poda de árboles (31), Coladeras saturadas (15), coladeras sin tapa (21), autos abandonados (10), petición de señalamiento vial y peatonal(5), basura en la vía pública (4), invasión de banquetas por parte de los vecinos (2) y pavimentaciones inconclusas (2).

**Cuadro 31. Delegaciones con un perfil rural**

Delegación	1.Extensión km <sup>2</sup>	2.Habitantes	3.Años de escolaridad	4.Pobreza	5.Denuncias
Milpa Alta	268.6	137,927	9.1	Pobreza más pronunciada	91
Tláhuac	88.4	361,593	9.7	Pobreza más pronunciada	1,062
Xochimilco	134.6	415,933	10.2	Pobreza más pronunciada	3,979
Cuajimalpa de Morelos	72.9	199,224	10.2	Pobreza media baja	456
La Magdalena Contreras	62.2	243,886	9.9	Pobreza media	1,631

1) <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/mediofisico.html>

2) Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

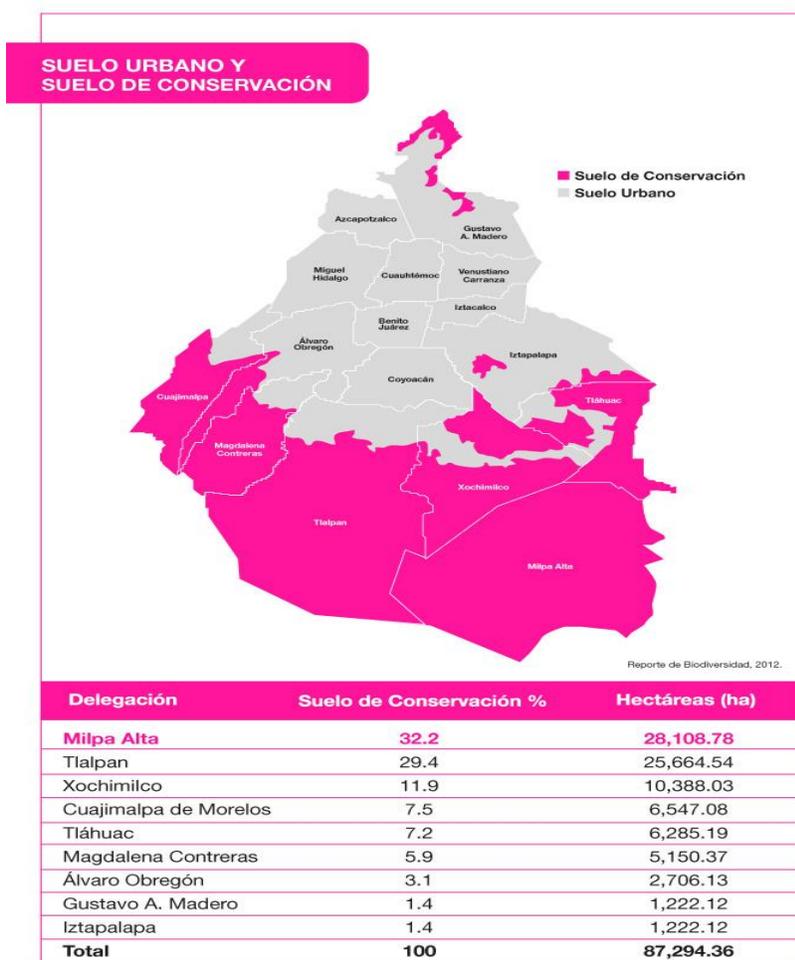
3) <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00#>

4) [http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob\\_municipal.aspx](http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob_municipal.aspx)

5) Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Estás delegaciones tienen en común un bajo nivel académico, una pobreza más pronunciada, extensiones de territorio relativamente mínimas en comparación con otras demarcaciones, un nivel de escolaridad bajo, y se encuentran entre las delegaciones que casi no están urbanizadas porque tienen grandes áreas de suelo de conservación. (Observe el siguiente plano; Suelo urbano y suelo de conservación).

## Mapa 1. Suelo urbano y de conservación



Fuente: <http://data.sedema.cdmx.gob.mx/biodiversidadcdmx/suelos.html>

Las delegaciones que a continuación se describen tienen una extensión territorial pequeña, Azcapotzalco (34.5), Iztacalco (21.8), Miguel Hidalgo (46.8), y Venustiano Carranza (30.7), excepto Tlalpan que es una delegación más grande con un territorio de 309.7Km<sup>2</sup>; los años de escolaridad son muy similares Azcapotzalco (10.8 años de escolaridad), Iztacalco (10.5), Tlalpan (10.7) y Miguel Hidalgo (11.9). Los niveles de pobreza nos muestran que son entidades con una pobreza baja, esto significa que estas zonas tienen un margen aceptable en cuanto a la calidad de vida. Sus poblaciones oscilan entre 400 161 habitantes 677 104. (Observe el siguiente cuadro: Delegaciones intermedias). En este grupo de delegaciones la entidad de Tlalpan es la más grande en cuanto a su territorio, población y en consecuencia en las denuncias, en este sentido podemos decir que la extensión y la población influye en el número de quejas ciudadanas; en esta zona se concentran (186 853) habitantes en situación de pobreza y el (2.5%) en pobreza extrema. (Observe el mapa: Delegaciones con

mayor número de pobres). Las entidades de Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza se concentran el mayor número de quejas ciudadanas.

La Delegación Tlalpan es la entidad más extensa (309.7Km<sup>2</sup>), y su territorio representa el 29.4% del suelo de conservación de la Ciudad de México (Observe el mapa suelo urbano y suelo de conservación), con una población de total de (677 104) y (3949) denuncias, los ciudadanos se preocupan principalmente en el alumbrado público (1539), las fugas de agua (889), baches (604), falta de suministro de agua (298), poda de árboles (103), coladeras sin tapa (145), coladeras saturadas (99), autos abandonados (57), desechos de basura, escombros y cascajo (49), solicitud de infraestructura urbana: puentes peatonales, topes y señalamiento vial y peatonal (35) e invasión de banquetas por parte de los vecinos (34). En esta zona se concentran (186 853) habitantes en situación de pobreza (Observe el mapa: Delegaciones con mayor número de pobres). La entidad de Iztacalco tiene una extensión chica de 821.8 Km<sup>2</sup>), una población de (364 348), y una escolaridad se puede considerar como nivel medio superior sin concluir, tiene una pobreza baja y un total de 2558 quejas ciudadanas respecto a los servicios públicos. Los ciudadanos de Iztacalco se inquietan principalmente por problemas como el alumbrado público (1156), los baches (365), la poda de árboles (168), las fugas de agua (246), falta de suministro de agua (126), coladeras saturadas (90), coladeras sin tapa (173), pavimentaciones inconclusas (63), basura y cascajo desechado en la vía pública (61), autos abandonados en la vía pública (53), invasión de la banqueta por parte de los vecinos (30) y solicitud de infraestructura urbana, puentes y señalamiento peatonal (27).

La demarcación de Miguel Hidalgo tiene una extensión de (46.8 km<sup>2</sup>), cuenta con una población intermedia de (364 439), con una escolaridad de (11.9) que se puede interpretar como bachillerato sin concluir y una pobreza baja. Sus habitantes les preocupa los baches con un total de 3093 denuncias ciudadanas, el alumbrado público con un total de (815), fugas de agua (325), coladeras sin tapa (192), coladeras saturadas (238), poda de árboles (214), falta de suministro de agua (121), pavimentaciones inconclusas (69), invasión de las banquetas por parte de los vecinos (54), autos abandonados en la vía pública (46), quejas por la falta de señalamiento vial y peatonal, así como la solicitud de puentes y topes (41), basura en la vía pública (37). La delegación Azcapotzalco tiene una extensión de (34.5 km<sup>2</sup>), una población que oscila en los (400 161) ciudadanos, una escolaridad de (10.8), tiene una pobreza baja y un total de (1867) quejas ciudadanas. Los habitantes se preocupan por el alumbrado público (752), en los baches (282), fugas de agua (255), poda de árboles (192), coladeras sin tapa (86), coladeras saturadas (81), escombros y basura en la vía pública (76), falta de suministro de agua (60), autos abandonados en las calles (38), invasión de banquetas por parte de los vecinos (22), solicitudes de infraestructura urbana (20) y en relación a las pavimentaciones inconclusas (3).

La Delegación V. Carranza tiene una extensión de 30.7 Km<sup>2</sup>, una población de 427 263 habitantes, una escolaridad de 10.5 años, una pobreza media baja y un total de 2068 denuncias ciudadanas respecto a los servicios públicos que se describen. Los ciudadanos de esta demarcación ponen especial atención en el alumbrado público con (989) denuncias, en los baches con (275), coladeras sin tapa (197), coladeras saturadas (118), fugas de agua

(146), falta de suministro de agua (99), poda de árboles (53), autos abandonados (52), escombros y basura depositados en la vía pública (47), invasión de las banquetas por parte de los vecinos (35), pavimentaciones inconclusas (30), falta de señalamientos viales y peatonales (27).

**Cuadro 32. Delegaciones medianas**

Delegación	1.Extensión km <sup>2</sup>	2.Habitantes	3.Años de escolaridad	4.Pobreza	5.Denuncias
<b>Azcapotzalco</b>	34.5	400,161	10.8	Pobreza baja	1,867
<b>Iztacalco</b>	21.8	390,348	10.5	Pobreza baja	2,558
<b>Miguel Hidalgo</b>	46.8	364,439	11.9	Pobreza baja	3,093
<b>Tlalpan</b>	309.7	677,104	10.7	Pobreza media	3,949
<b>Venustiano Carranza</b>	30.7	427,263	10.5	Pobreza media baja	2,068

1) <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/mediofisico.html>

2) Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

3) <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00#>

4) [http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob\\_municipal.aspx](http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob_municipal.aspx)

Las demarcaciones que a continuación se describen son las que más denuncias acumulan, y presentan una mayor diferencia entre las variables analizadas. Por ejemplo, tenemos tres delegaciones Benito Juárez, Coyoacán y Cuauhtémoc con una pobreza baja y niveles de escolaridad que se pueden situar como bachillerato concluido para el caso de la delegación Benito Juárez, Coyoacán y Cuauhtémoc tienen un nivel de bachillerato sin concluir. Con unas poblaciones que se sitúan en las siguientes cantidades Benito Juárez (417 416), Coyoacán (608 479) y Cuauhtémoc (532 553). Tienen una extensión regular, Benito Juárez tienen una extensión de (28 km<sup>2</sup>), Coyoacán de (59.2 km<sup>2</sup>) y Cuauhtémoc (91.5 km<sup>2</sup>). Son entidades que en cierta forma disfrutaban de privilegios como el hecho de no estar tan pobladas, tener un nivel escolar alto y no ser tan extensas.

La delegación con más denuncias es Cuauhtémoc con 6315, Coyoacán con un total de 4933 y Benito Juárez con 4403. Los ciudadanos de la delegación Benito Juárez priorizan sus denuncias respecto a los servicios públicos en el alumbrado público (1938), baches (604), poda de árboles (501), falta de suministro de agua (225), fugas de agua (199), basura y cascajo en la vía pública (194), autos abandonados (128), coladeras saturadas (177), coladeras sin tapa (211), petición de infraestructura como topes, puentes peatonales y señalamiento vehicular (45) y pavimentaciones inconclusas (16). La entidad de Coyoacán también le da mayor importancia al servicio del alumbrado público (2427), fugas de agua (520), poda de árboles (380), falta de suministro de agua (256), basura en la vía pública (152), coladeras saturadas (143), coladeras sin tapa (158), baches (709), autos abandonados (82), pavimentaciones inconclusas (40), solicitud de puentes peatonales (37) e invasión de la banqueta por parte de los vecinos (29). Los habitantes de la demarcación Cuauhtémoc priorizan sus denuncias hacia el alumbrado público (3280), los baches (739), coladeras saturadas (430), coladeras sin tapa (283), poda de árboles (402), falta de suministro de

agua (341), fugas de agua (248), basura en la vía pública (199), autos abandonados (142), y pavimentaciones inconclusas (49).

Las delegaciones Álvaro Obregón, Iztapalapa y Gustavo A. Madero son delegaciones más grandes en cuanto a su extensión: Álvaro Obregón tiene (93.7 km<sup>2</sup>), Iztapalapa (124.5) y Gustavo A. Madero (91.5km<sup>2</sup>), la pobreza que impera en estas entidades es mayor, es decir, hay más personas en situación de pobreza en estas. (Observe el Mapa: Delegaciones mayor número de pobres) Álvaro Obregón tiene una pobreza media baja, Iztapalapa consta de una pobreza más pronunciada y Cuauhtémoc es la excepción ya que tiene una pobreza baja. La escolaridad más alta en estas tres demarcaciones la ostentan la delegación Álvaro Obregón (10.4) y Gustavo A. Madero (10.2) e Iztapalapa cuenta con un nivel de (9.6). La delegación con mayor población es Iztapalapa con 1 827 868 habitantes, le sigue Gustavo A. Madero con 1 164 477 y Álvaro Obregón con 749 982. (Observe el cuadro: Delegaciones con más denuncias)

Las denuncias se concentran en Álvaro Obregón con un total de 7146, le sigue Gustavo A. Madero (G.A.M) con 61825 e Iztapalapa con 6294. La delegación Álvaro Obregón ostenta el mayor número de quejas ciudadanas respecto a los servicios públicos que a continuación se describen, los habitantes le dan mayor prioridad al alumbrado público (2830), baches (1084), fugas de agua (924), poda de árboles (878), coladeras saturadas (387), coladeras sin tapa (316), falta de suministro de agua (249), autos abandonados (201), pavimentaciones inconclusas (129), invasión de banquetas por parte de los vecinos (43), petición de señalamientos peatonales (62), desechos de basura y cascajo en la vía pública (43). La entidad de (G.A.M) concentra su atención en el servicio del alumbrado público (3804), en los baches (539), coladeras saturadas (420), fugas de agua (401), poda de árboles (383), falta de suministro de agua (308), coladeras sin tapa (187), pavimentaciones inconclusas (89), solicitud de topes viales, puentes peatonales, señalamiento vial y peatonal (15), basura en la vía pública (32) y autos abandonados (3).

La entidad de Iztapalapa concentra sus denuncias en el alumbrado público con (3611) denuncias, en los baches (801), fugas de agua (365), falta de suministro de agua (320), poda de árboles (267), coladeras sin tapa (266), coladeras saturadas (318), autos abandonados (119), escombros y basura en la vía pública (71), denuncias por la falta de señalamientos viales y peatonales (59), invasión de las banquetas por parte de los vecinos (19), pavimentaciones inconclusas (1).

**Cuadro 33. Delegaciones con más denuncias**

Delegación	1.Extensión km <sup>2</sup>	2.Habitantes	3.Años de escolaridad	4.Pobreza	5.Denuncias
Álvaro Obregón	93.7	749,982	10.4	Pobreza media baja	7,146
Benito Juárez	28	417,416	13.5	Pobreza baja	4,403
Coyoacán	59.2	608,479	11.7	Pobreza baja	4,933
Iztapalapa	124.5	1,827,868	9.6	Pobreza más pronunciada	6,294
Gustavo A. Madero	91.5	1,164,477	10.2	Pobreza media	6,182
Cuauhtémoc	32	532,553	11.3	Pobreza baja	6,315

1) <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/mediofisico.html>

2) Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

3) <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00#>

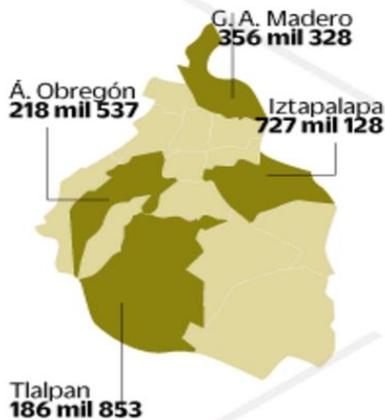
4) [http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob\\_municipal.aspx](http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob_municipal.aspx)

5) Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

**Mapa 2. Delegaciones con mayor número de pobres**

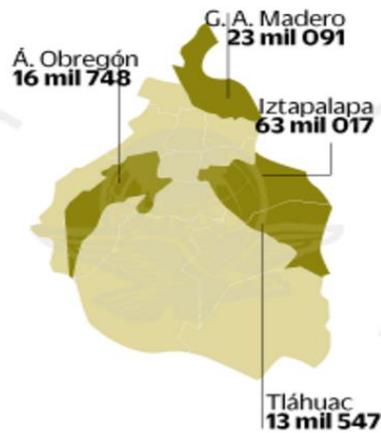
**Delegaciones con mayor número de...**

Personas en situación de pobreza



Fuente: Inegi

Personas en situación de pobreza extrema



Porcentaje de personas en situación de pobreza extrema

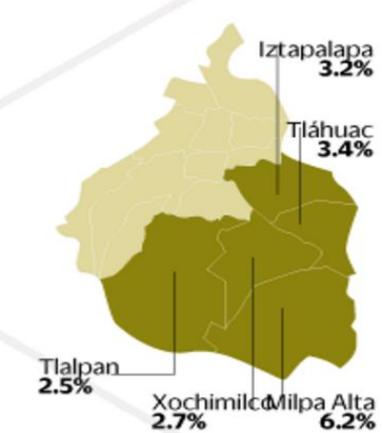


Gráfico: Fermín García-Fabila

<http://archivo.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2014/impreso/en-pobreza-289-de-capitalinos-coneval-127363.html>

Las delegaciones nos presentan diferentes escenarios y características en común ante el análisis realizado. A partir de estos escenarios y características podemos teorizar las siguientes cuestiones. En el primer grupo de delegaciones con un perfil rural, encontramos las siguientes demarcaciones que concentran gran parte del suelo de conservación de Milpa Alta (28,108.78 hectáreas), Tláhuac (6285.19 ha), Xochimilco (10388.03 ha), Cuajimalpa de Morelos (6547.08 ha) y La Magdalena Contreras (5,150.37 ha), juntas representan el 64.7% de suelo de conservación. En éstas se concentra gran parte de la pobreza pronunciada y una escolaridad promedio de 9 años de escolaridad. Sin embargo, estas delegaciones concentran 6283 denuncias, en donde, las más representativas de acuerdo a las denuncias son Xochimilco, cuenta con 3979 denuncias, con una pobreza más pronunciada y una población de 415 933 habitantes; para este territorio podemos señalar que influye la población, la pobreza extrema y su constante crecimiento urbano. La Magdalena Contreras concentra 1631 denuncias, una pobreza media y una población de 243 886 ciudadanos, para esta área podemos indicar que la cuestión demográfica y una pobreza media influyen en el hecho de que sus habitantes denuncien.

En un segundo nivel tenemos a las delegaciones Iztacalco, Azcapotzalco, Miguel Hidalgo, Tlalpan y Venustiano Carranza, estas áreas se distinguen por ser predominantemente urbanas, excepto Tlalpan con un suelo de conservación que oscila en los (25, 6654. 54 ha) 29.4% del total del suelo de conservación. Juntas reúnen un total de 10883 denuncias relacionadas con los servicios urbanos que hemos mencionado anteriormente. Las entidades que más denuncias tienen son Iztacalco con una pobreza baja, una escolaridad de 10.5 años, 2558 denuncias y 390 348 ciudadanos y Miguel Hidalgo también cuenta con una pobreza baja, una escolaridad de 10.7 años, 3093 denuncias y una población de 364 439 ciudadanos. En ambos territorios podemos teorizar que cuestiones como la pobreza baja, una escolaridad de bachillerato inconcluso, y un territorio relativamente chico en comparación con otras entidades, son factores que influyen en la presencia de las denuncias y la pauperización de los servicios urbanos. Tlalpan tiene una población que implica el doble de las dos anteriormente mencionadas, una pobreza media y una escolaridad de 10.7 años, para el caso de esta demarcación podemos indicar que el factor demográfico juega un papel importante así como su constante urbanización y el hecho de concentrar 186 853 personas en situación de pobreza extrema.

Y finalmente tenemos el tercer nivel de delegaciones que en su totalidad reunieron (25 937) denuncias, es decir, el 46.28% de éstas. De este grupo sobresalen cuatro demarcaciones porque concentran un gran número de denuncias, las cuales consisten en Álvaro Obregón, Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Cuauhtémoc. Álvaro Obregón tiene un territorio de 93.7 Km<sup>2</sup>, 749 982 habitantes y una pobreza media baja, 218 573 ciudadanos en situación de pobreza y 16 748 en pobreza extrema; para esta área podemos indicar que cuestiones como la extensión del territorio, la cantidad de habitantes y la pobreza influyen en gran medida.

Iztapalapa es un caso excepcional porque su población 1 827 868 ciudadanos, su extensión 124.5 Km<sup>2</sup>, una escolaridad muy baja (9.6) y una pobreza más pronunciada 727 128

habitantes en situación de pobreza y 63 017 en pobreza extrema y con apenas el 1.4 % de su territorio como suelo de conservación.

La entidad de G.A.M también tiene casi las mismas características una extensión de 91.5 Km2, 1 164 477 habitantes, una pobreza media con 356 328 habitantes en situación de pobreza y 23 091 en situación de pobreza extrema, con una escolaridad de 10.2 años, y con un suelo de conservación de 1.4%, cuestiones que influyen es el alto índice de quejas ciudadanas.

La delegación Cuauhtémoc tiene una extensión mediana de 32 km2, y una población 532 553 y una escolaridad media de 11.3 años y una pobreza baja con un total de 5572 quejas de los habitantes, en este caso en particular, la demarcación tiene una población con un nivel de escolaridad alto y una pobreza baja pueden ser factores para que los habitantes estén más conscientes de su entorno urbano dando lugar a un mayor número de quejas

**Cuadro 34. Delegaciones más representativas**

Delegación	1.Extensión km <sup>2</sup>	2.Habitantes	3.Años de escolaridad	4.Pobreza	5.Denuncias
Xochimilco	134.6	415,933	10.2	Pobreza más pronunciada	3,979
La Magdalena Contreras	62.2	243,886	9.9	Pobreza media	1,631
Iztacalco	21.8	390,348	10.5	Pobreza baja	2,558
Tlalpan	309.7	677,104	10.7	Pobreza media	3,949
Miguel Hidalgo	46.8	364,439	11.9	Pobreza baja	3,093
Álvaro Obregón	93.7	749,982	10.4	Pobreza media baja	7,146
Iztapalapa	124.5	1,827,868	9.6	Pobreza más pronunciada	6,249
Gustavo A. Madero	91.5	1,164,477	10.2	Pobreza media	6,182
Cuauhtémoc	32	532,553	11.3	Pobreza baja	6,315

1) <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/mediofisico.html>

2) Fuente: INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

3) <http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00#>

4) [http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob\\_municipal.aspx](http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/DistritoFederal/Paginas/pob_municipal.aspx)

5) Fuente: Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

Podemos teorizar que las causas que generan las denuncias respecto a los servicios públicos en la Ciudad de México obedece a causas multifactoriales, entre las más importantes encontramos la falta de civilidad por parte de los ciudadanos que depredan y hacen mal uso de la infraestructura urbana y del espacio público, también debemos agregar los problemas

que son transversales como la seguridad pública, el suministro de agua y la imperante presencia del auto en el diseño de la ciudad. También es importante señalar el crecimiento demográfico, este factor juega un papel muy importante en el incremento del uso de la ciudad y su infraestructura la cual se verá saturada y en un sobre uso ante el incremento de la población en aquellas demarcaciones que tienden hacia el crecimiento demográfico (Observe el cuadro:Distrito Federal población censal y proyección de población por delegación 2000-2020). Podemos concluir que las denuncias están estrechamente relacionadas con el espacio público, con problemas de convivencia, seguridad pública y con el servicio de agua potable, inmersa en el ámbito micro-geográfico, porque es ahí donde se dan las interacciones más inmediatas para que los habitantes realicen sus actividades.

**Cuadro 35. CDMXPoblación censal y proyección de población por delegación 2000-2020**

Contorno y delegación	2000	2010	2020
<b>Distrito Federal</b>	<b>8,605,239</b>	<b>8,851,080</b>	<b>9,004,722</b>
<b>Ciudad Central</b>	<b>1,692,179</b>	<b>1,721,137</b>	<b>1,401,546</b>
Benito Juárez	360,478	385,439	316,990
Cuauhtémoc	516,255	531,831	414,475
Miguel Hidalgo	352,640	372,889	301,808
Venustiano Carranza	462,806	430,978	368,273
<b>Primer Contorno</b>	<b>5,339,879</b>	<b>5,334,436</b>	<b>5,498,910</b>
Álvaro Obregón	687,020	727,034	722,706
Azcapotzalco	441,008	414,711	375,687
Coyoacán	640,423	620,416	574,617
Cuajimalpa	151,222	186,391	214,578
Gustavo A. Madero	1,235,542	1,185,772	1,131,579
Iztacalco	411,321	384,326	373,926
Iztapalapa	1,773,343	1,815,786	2,105,817
<b>Segundo Contorno</b>	<b>1,476,408</b>	<b>1,664,925</b>	<b>1,938,697</b>
Magdalena Contreras	222,050	239,086	259,597
Tláhuac	302,790	360,265	481,192
Tlalpan	581,781	650,567	689,171
Xochimilco	369,787	415,007	508,737
<b>Tercer Contorno</b>	<b>96,773</b>	<b>130,582</b>	<b>165,569</b>
Milpa Alta	96,773	130,582	165,569

Fuente: <http://www.aldf.gob.mx/archivo-52aec183762c5d433bb91eef3edb15eb.pdf>

Fuente: Gobierno del Distrito Federal. Secretaría de Gobierno. Subsecretaría de Coordinación Metropolitana y Enlace Gubernamental. Elaborado con base en datos del INEGI, XII Censo General de Población y Vivienda 2000, Aguascalientes 2001. CONAPO Proyección

Otro factor importante tiene que ver con los administradores de estos servicios públicos y nos lleva al hecho de que vivimos en la *Ciudad de Desperdicio* (desperdicio de los recursos urbanos, humanos y de infraestructura). Porque es muy común que no se dé solución a la solución rápida de las quejas que señalan los transeúntes.

La infraestructura urbana se vincula fuertemente con la calidad de vida porque en ciertos aspectos estamos hablando de servicios urbanos, esto a su vez, se direcciona con su producción, distribución, consumo e integración desde una perspectiva social, como bienes de uso accesible que estén al alcance de todos. La falta de calidad en la infraestructura urbana está fuertemente asociada a la corrupción,

Podemos señalar que la Ciudad de México tiene una experiencia particular en cuanto a los problemas y denuncias referidos al alumbrado público que se vinculan directamente con la seguridad, el suministro y las fugas de aguas por lo caro y difícil que resulta traer el agua, los baches y el hecho de ser una ciudad pensada para los automóviles, y los factores que giran en torno a los árboles; en el lenguaje, la temporalidad, el espacio, la naturaleza y la corporeidad los problemas de la Ciudad de México que se señalan han quedado asociados a la cultura urbana de los habitantes, son parte de las experiencias individuales y colectivas, los ciudadanos así perciben el espacio que vive y se mueve.

#### **4.1.8 Síntesis del capítulo**

Las denuncias ciudadanas son un reflejo de las necesidades de los habitantes e indican los puntos vulnerables en la infraestructura urbana, dentro de esta gran gama la seguridad, la vialidad, el agua y el medio ambiente son los puntos que más preocupan y en donde podemos ver los problemas más drásticos y recurrentes.

También podemos confirmar que las quejas de los habitantes dictan tendencias en donde los servidores públicos deben poner sus programas de trabajo en acción. Retomando el aspecto cuantitativo de estas demandas podemos observar que las delegaciones con más denuncias son: Álvaro Obregón, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero e Iztapalapa demarcaciones que cuentan con sectores de perfil popular. Estos sectores son los que cuentan con más problemas y exigencias respecto a su entorno inmediato.

En relación a los tipo de denuncias podemos concluir que los factores señalados por los periódicos repercuten en la calidad de vida y en la imagen urbana, factores que ya hemos mencionado; la infraestructura urbana se vincula fuertemente con la calidad de vida porque en ciertos aspectos estamos hablando de servicios urbanos, esto a su vez, se direcciona con su producción, distribución, consumo e integración desde una perspectiva social, como bienes de uso accesible que estén al alcance de todos. Respecto a la imagen urbana siempre es recurrente leer expresiones en las cuales el paisaje urbano no luce bien, en donde, este tema ocupa un lugar primordial porque su aspecto no es el ideal.

En síntesis podemos decir que la denuncia funge como arma de lo público y lo privado, es una intervención en lo colectivo, es una mirada de los sujetos fundada en la experiencia del mundo vital generador de opinión pública. Y de acuerdo a las experiencias colectivas o individuales en interacción con la ciudad los habitantes pueden generar su propia percepción de la Ciudad de México. El marco de acción que tienen los habitantes para

denunciar habla de un cierto nivel de democracia; aunque esta apertura democrática no implica necesariamente una gestión eficiente ya que como hemos señalado anteriormente existen factores tales como la enorme dimensión territorial y demográfica que conforman la Ciudad de México así como la ineficiencia de los gobernantes por solucionar estos problemas. Al hablar de la denuncia es importante distinguir a los ciudadanos que recurren a ella ya que estos tiene la virtud de la iniciativa, de la acción y el compromiso social con su comunidad, de ser sujetos activos que se toman la molestia de interponer una denuncia entre aquello que les afecta y los que tienen la obligación de solucionarla.

Podemos señalar que la Ciudad de México tiene una experiencia particular en cuanto a los problemas y denuncias referidos al alumbrado público versus seguridad, el suministro y las fugas de aguas, los baches y el hecho de ser una ciudad pensada para los automóviles y los factores que giran en torno a los árboles. En el lenguaje, la temporalidad, el espacio, la naturaleza y la corporeidad los problemas de la Ciudad de México que se señalan han quedado asociados a la cultura urbana de los habitantes, son parte de las experiencias individuales y colectivas, los ciudadanos así perciben el espacio en el que viven y se mueven.

## Conclusiones generales

La temática de esta investigación nos lleva a una serie de conclusiones respecto a los problemas que más afectan a la ciudad. Al hablar de las denuncias como una forma de participación y de apertura democrática, podemos confirmar que esto es un hecho. Sin embargo, existe un problema de amplia cobertura y solución de las denuncias de los habitantes de la Ciudad de México. Las denuncias ciudadanas a través de los medios de comunicación abordan en muchas ocasiones problemas relacionados con los servicios urbanos y problemas de convivencia entre los habitantes. Entre las múltiples solicitudes que se pueden leer, el común denominador es *la solución* de estos problemas por parte de las autoridades y la aplicación de la normatividad. También delatan la ineficiencia en cuanto a la proporción de los servicios urbanos y la falta de aplicación de las reglas que median la convivencia entre los vecinos de la ciudad.

Otro impacto que se puede observar respecto a las denuncias de los habitantes de la Ciudad de México es la vertiente de la corrupción porque es posible leer las quejas ciudadanas en donde señalan la mala calidad de los materiales que utilizan las autoridades en la infraestructura pública, la falta de continuidad para resolver los problemas que aquejan a los ciudadanos, el cambio de estafeta de una administración a otra repercute en el seguimiento y la conclusión de las obras. A esto se le puede incluir el conflicto de intereses dentro de las autoridades politizando la solución de las problemáticas que hemos descrito y además el hecho de gran parte de la infraestructura urbana ya ha cumplido con su tiempo de vida, haciendo visible la necesidad de renovarla.

Al realizar este análisis se pudo observar el impacto que genera la población de la Ciudad de México con una población de 8 918 653 habitantes esto significa que estamos hablando de una ciudad muy grande en términos demográficos y espacialmente lo cual hace más difícil solventar la solución de las quejas ciudadanas. El otro aspecto que también es muy importante y tiene que ver con los mismos ciudadanos, porque no hay cultura ciudadana de respeto y cuidado del espacio público, hay una depredación del espacio público y de su infraestructura llevándonos a entender que hay una cultura desastrosa la cual consiste en que no hay un respeto de las reglas que enmarcan la vida cotidiana de los habitantes; dándose una crisis funcional entre los ciudadanos, las instituciones y el espacio público prueba de ello es la falta de responsabilidad para dar respuesta y solución a las denuncias ciudadanas.

El tránsito tecnológico es otro elemento que se puede ver en los siguientes aspectos. El primero consiste en la exigencia de los ciudadanos hacia las autoridades por dar este paso, hacia tecnologías más sustentables y amables con el medio ambiente el segundo tiene que ver con el hecho de que “ La sociedad mexicana se ha vuelto más moderna que su clase política, y eso ha creado problemas inéditos. Tradicionalmente, la modernización era un problema de autoridades preocupadas de un pueblo irredento, al que debía llevar a rastras al progreso. En el México actual, hay que llevara rastras a los políticos.” (Zaid; 2012:2) Las denuncias nacen en un mundo vital e inmediato a los ciudadanos, son una problemática vivida y el reflejo de lo que estos ven frente así en su vida cotidiana y en las instituciones.

Las denuncias ciudadanas en los medios de comunicación (internet y periódicos) respecto a los servicios urbanos, se pueden definir como el acto de avisar, declarar la irregularidad o

ilegalidad de algo, delatar), la denuncia está dirigida a las instancias correspondientes pero de forma pública, se puede señalar que una denuncia pública es elaborada con la finalidad de comunicar a la opinión pública, así como a las autoridades del gobierno competentes y a los medios de comunicación, las situaciones anómalas que han sido frecuentes o constantes respecto a los servicios urbanos, espacio público o problemas de convivencia entre los vecinos, con el fin de corregir esos problemas y sancionar a los responsables; son una fuente muy importante para entender las necesidades básicas e inmediatas de los ciudadanos.

Cuando los ciudadanos emiten una denuncia en los medios de comunicación, se entiende que recurren a una de las distintas posibilidades para exponer a la opinión pública los problemas que le afectan, también es una forma de influir en los asuntos públicos, como es la pésima gestión de los problemas urbanos que molestan a los ciudadanos.

La denuncias exponen problemas que son contemporáneos en estas se pueden ver tres elementos, la primera dimensión tiene que ver con el aspecto *de la imagen urbana* de la ciudad, en las denuncias emitidas en los periódicos siempre hay una denuncia en especial que aparece con su respectiva fotografía, la imagen expresa algo que incurre en lo antiestético, lo sucio, asimétrico, oscuro, sin movimiento, color; proyecta algo que no está dentro de los cánones de lo que debe ser o como debe de lucir. El factor arquitectónico tanto en la narrativa de las denuncias como en las fotografías representan todos estos aspectos. En la *dimensión económica* considero que la palabra *desperdicio* es fundamental. Por ejemplo, un recurso natural como el agua y el traslado de esta implica un gran gasto para el erario, lámparas públicas que se encuentran encendidas todo el tiempo, etc. La infraestructura de la ciudad, sus recursos y sus bienes no pueden existir y no ser explicados por medio de la dimensión económica; es más, la expresión: el tiempo es oro; y si ante esto tenemos una respuesta o solución tardía que se traduce en una pérdida económica y políticamente en una ausencia de eficiencia, eficacia y de legitimidad, ante la mirada de los ciudadanos. Esto también nos remite a una tercera dimensión, esta se refiere al aspecto social, *lo social* entendido en términos de convivencia, de sociabilidad e interacción entre el gobierno y los ciudadanos y entre los propios ciudadanos; como el uso indiscriminado de la ciudad nos lleva a una socialización distorsionada y de un caos ordenado bajo las reglas de la discrecionalidad, de una adaptabilidad incomoda, en donde, la denuncia es una prueba fiel que no hay una aceptación y un conformismo por parte de los habitantes de la Ciudad de México, por eso recurren a un medio de comunicación para expresar ese tipo de problemas que implican también una conciencia ciudadana de que existe un problema. En lo social la denuncia también implica un reporte de algo que está sucediendo, es una especie de llamada de atención ante un eminente accidente que se puede suscitar, socialmente se recurre a las instancias gubernamentales para la gestión y solución de un problema, solución que se debe traducir en determinar, sanciones, castigos, responsables, reparar y regular.

Respecto a las denuncias emitidas en internet se realizó un análisis cuantitativo el cual dio como resultado las similitudes antes citadas y clasificadas en tres temas generales, pero también expuso ciertas particularidades que no se observan en los periódicos.

a) *Los problemas relacionados con la convivencia entre vecinos*, este tema nos lleva a observar problemas de convivencia entre los vecinos porque sus actividades cotidianas como el trabajo, la interacción social en el espacio público y, el hecho de compartir áreas de uso común; las actividades inadecuadas y la falta de respeto hacia las normas de convivencia genera conflictos entre los propios vecinos.

b) *Ausencia o ineficiencia los servicios urbanos*, la insuficiencia de los servicios urbanos: agua potable, luz eléctrica, drenaje, alumbrado público, pavimentación y un espacio público limpio ordenado son los factores que complementan este tema. Las fallas en estos servicios son el origen para que los ciudadanos denuncien los problemas a las autoridades para que solucionen. (Observe el anexo 1, en este se conceptualizan cada uno de los servicios)

c) *Los problemas del espacio público*, como escenario de esta gran ciudad y como noción del espacio inmediato. El espacio público físico alberga los servicios urbanos y la infraestructura urbana, es el medio y la realidad en la cual interactúan los ciudadanos y se desarrolla un mundo vital.

Existen tres aspectos importantes en torno a nuestro objeto de estudio, en primer lugar tenemos a los ciudadanos-emisores, el ciudadano en su calidad de emisor recurre a una mecánica que consiste en primer lugar en percibir la ausencia de un servicio urbano, como puede ser, el alumbrado público, la falta de agua, una coladera sin tapa, una fuga de agua potable. Esto surge a partir de que las autoridades no están cumpliendo sus funciones, la segunda fase consiste en percibir el derroche o el desperdicio de los recursos antes mencionados y el peligro de un accidente. Los ciudadanos regularmente expresan en sus denuncias (respecto a los baches, coladeras destapadas, o coladeras saturadas de basura, falta de alumbrado público, de señalamiento viales y peatonales) el peligro eminente de un accidente que ponga en riesgo la integridad física, la salud o el bienestar de los habitantes; hacer del conocimiento a las instancias institucionales, a las autoridades al gobierno que se está viviendo un problema que genera mal estar o incomodidad.

El ciudadano en su calidad de emisor ha dado un nuevo giro en cuanto a los medios y mecanismos de hacerse escuchar y ver; porque algunos ciudadanos ven en las organizaciones vecinales, políticas, partidistas, vecinales o de barrio, instancias que están desgastadas por su ineficiencia, por eso recurren de manera individual a los medios de comunicación para externan sus denuncias y su opinión respecto a los problemas de la ciudad.

Si bien, las organizaciones vecinales no han desaparecido, no tiene la misma capacidad que tiene una denuncia ciudadana en los medios de comunicación (periódicos e internet) la cual consiste en generar información ( conflictos urbanos, desastres, ecología,) demandas (funciones del gobierno, gestión, dotación de servicios y bienes urbanos) y una comunidad de receptores que van creando un imaginario de referencias en los lectores y usuarios de los medios antes mencionados respecto a los problemas de la Ciudad de México: en primer lugar menciono los problemas que son prioridad, servicios urbanos, redes y equipamiento, problemas de convivencia y del espacio público. Sin embargo, sobresalen otras temáticas como lo es el medio ambiente, seguridad, violencia, representatividad y democracia. El

ciudadanos en su calidad de emisor “genera una mapa de las preocupaciones cotidianas respecto a la ciudad y señala una percepción que enfatiza ausencias y carencias.” (Aguilar; 1998:11).

El segundo aspecto es el papel de intermediación de los medios, los cuales las organizaciones civiles u organizaciones no gubernamentales o los ciudadanos individualmente participan exponiendo sus demandas, quejas, sugerencias; en donde pueden opinar libremente. Esta tendencia se encuentra principalmente en internet y en algunos periódicos en los cuales los habitantes expresan su incomodidad ante el desorden que impera en la ciudad.

La perspectiva y los intereses políticos y sociales de cada vertiente crearan una denuncia activa o una denuncia de archivo. Los medios solo son una herramienta, los actores en su calidad de servidores públicos o de ciudadanos responsables son los que al final determinan la capacidad de influencia y retroalimentación, los medios, el gobierno y los ciudadanos.

El tercer aspecto es el receptor, el Gobierno de la Ciudad de México, El gobierno de la Ciudad de México como receptor tiene la obligación de ordenar, captar, clasificar, procesar, encaminar las denuncias ciudadanas a partir de diferentes niveles, el primero consiste en la entidad (delegaciones) el segundo es a partir de las (unidades territoriales) y principalmente dar una solución a los problemas enunciados por los habitantes. Posteriormente se recurre a las Coordinaciones de Comunicación Social, porque estas instancias se encarga de captar las denuncias en internet y en los periódicos, cuando sustraen las denuncias de internet a través de los medios oficiales del G.D.F lo hacen a través de su Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y de los posibles vínculos que establezcan con Organizaciones no Gubernamentales, es decir, medios no oficiales.

Estas vías implementadas ya sean a través del teléfono, la radio, periódicos o internet muestran un compromiso de las administraciones públicas para avanzar e incluir la percepción de los ciudadanos de los problemas que los incomodan. Sin embargo, a pesar de las alternativas y del marco jurídico-político, los habitantes de la ciudad recurren a medios como los periódicos e internet, a medios no institucionales. Podemos aseverar en un primer plano que existen dos tipos de **denuncia en medios oficiales**: aquella establecida por el Gobierno del Distrito Federal, la cual en teoría, tiene la finalidad de conocer qué piensan los ciudadanos sobre la vida pública, la gestión y principalmente sus condiciones de vida, al análisis de la opinión de los ciudadanos, en donde la mayoría de las instituciones públicas ( en este caso aquellas que están vinculadas directamente con los servicios urbanos) disponen de buzones de sugerencias, reclamaciones y consultas mediante las que cualquier ciudadano puede comunicarse directamente con ellas.

La alternativa, **la denuncia en medios no oficiales**, la primera fase que la compone es la falta de respuesta por parte de la vía institucional, la segunda fase consiste en exponer ante la opinión pública esta falta de respuesta y la solicitud de resolver el problema que aqueja a la sociedad. Esta se emite regularmente por medio de páginas de internet, las cuales están organizadas como organizaciones civiles que sirven como intermediarios entre los ciudadanos y el gobierno; los periódicos ofrecen un servicio a la comunidad en donde los ciudadanos exponen su denuncia.

La implementación de aplicaciones móviles nos lleva a plantear las siguientes tendencias: la primera se refiere a la necesidad de atender y solventar los problemas de la Ciudad de México. Es decir, atender los ciudadanos, la segunda hace referencia a un aspecto que hemos mencionado anteriormente, el cual consiste en administrar mejor los recursos de la Ciudad para dejar de ser una ciudad del desperdicio. Y por último, es una estrategia que implementa el Gobierno de la Ciudad de México para postularse como una ciudad de vanguardia con el afán de ser una ciudad central dentro del contexto regional y global que obliga a las ciudades de un mismo país por ser las que captan más capital; una Ciudad Global dentro del contexto nacional. Sin embargo, el contexto nacional nos lleva a replantear las acciones del gobierno frente a una Ciudad de México que se enmarca en un alto índice de denuncias que no solo se refieren a los servicios urbanos, también las estadísticas en el ámbito de seguridad pública y social generan incomodidad en el gobierno, estos son factores anacrónicos y patológicos los cuales en el contexto de una gran población.

Las denuncias surgen a partir, de causas multifactoriales y que a su vez están interconectadas, porque la infraestructura urbana se encuentra en el espacio público; (calles, avenidas, banquetas) los servicios públicos que son parte de este, se concentran en el ámbito local, la colonia, el barrio, la unidad habitacional, en este contexto, los ciudadanos expresan una gran preocupación por la seguridad pública y el tránsito vehicular, la primera se ha visto deteriorada por los altos índices de inseguridad y la segunda se debe a que la Ciudad de México está diseñada y planificada para los automovilistas, en tercer lugar, se encuentran los problemas en relación al agua, la vitalidad de la ciudad gira en torno a estos problemas.

Es en el espacio público, donde se dan los flujos de personas; las denuncias sobre los baches, las coladeras destapadas, el alumbrado público, las fugas de agua, las pavimentaciones inconclusas y la obstrucción de las vialidades son problemas contemporáneos que los ciudadanos siempre deben de sortear en esta red de caminos accidentados y peligrosos que forman la Ciudad de México. La vitalidad de la ciudad se encuentra vulnerada en primer lugar por la inseguridad, las pésimas condiciones de vialidades y el recurso del agua; los habitantes de la Ciudad de México, reiteradamente consideran un problema la ausencia de alumbrado público porque se sienten inseguros ante la gran cantidad de calles y avenidas que carecen de luz; a esto debemos agregar que este sector es uno de los primeros en privatizarse, el cambio de estafeta ha incrementado el rezago en el servicio.

El problema del drenaje, coladeras saturadas, baches, fugas de agua, falta de suministro de agua, están relacionados con el problema de hundimiento que sufre la Ciudad de México, por los cinco siglos en los cuales se ha desecado la ciudad, sin respetar ni pensar en su origen lacustre. En donde, la planificación urbana no previó espacios estratégicos para la recarga natural de los mantos acuíferos; también existe una sobreexplotación de estos por medio de pozos profundos incrementando el hundimiento de la ciudad y a su vez esto

genera roturas de la infraestructura del drenaje y el agua potable; los problemas de corrupción y la mala calidad de los materiales son parte esencial de la crisis en estos sectores, no hay servicios básicos de captación de agua fluvial, tratamiento de aguas residuales, y para la generación de nueva infraestructura que coadyuve a la sustitución de la antigua red hidráulica. Por estas causas, la ciudad presenta un alto índice de quejas respecto a estos servicios.

El problema de las vialidades es tema actual y se conjuga primordialmente con el uso desmedido del automóvil, la prioridad que se le ha dado a este, en comparación con el abandono que padecen los peatones; la mala planificación de calles, avenidas y las pésimas condiciones en las que se encuentra por la mala calidad de los materiales que emplean los responsables de dar mantenimiento a este tipo de infraestructura.

El suministro del agua se ve afectado por el alto costo que implica traer y subir el agua a más de 1200 metros sobre el nivel del mar, otro problema es la ausencia de una cultura del uso racional y cuidado del agua, el promedio de consumo es muy alto; no hay racionalización de los sistemas de distribución y consumo porque hay zonas urbanas que consumen grandes cantidades de agua en comparación con aquellas que carecen del vital líquido. El hundimiento de la ciudad también influye, porque esto genera fracturas en los ductos del agua, interrumpiendo el suministro e incrementando el desperdicio del agua.

El mal hábito de tirar la basura en la vía pública, sin lugar a dudas es un problema contemporáneo que implica cuestiones cívicas y culturales; pareciera que hay una cultura que no se inclina hacia la higiene generando la saturación del drenaje; así se unifican dos problemas por un lado el agua, tema que ya hemos trabajado y por el otro la basura. Los registros del drenaje representan un doble problema porque los ciudadanos en sus denuncias las describen como peligrosas para los peatones porque se pueden caer o accidentar, y porque representan un peligro más hacia los ciclistas, motociclistas y automóviles generando graves accidentes, y si esto no es suficiente una coladera saturada genera serios problemas de inundación y sanidad en las colonias, barrios y unidades habitacionales.

En la ciudad de México el problema de la movilidad es contemporáneo y está relacionado en primer lugar con la invasión de las banquetas por parte de los ciudadanos que desempeñan oficios tales como la herrería, la mecánica, el reciclaje, venta de alimentos, es un reflejo del deterioro económico que prevalece en la urbe. En segundo lugar tenemos, el abandono de automóviles en la vía pública porque generan los siguientes problemas: son un factor que incrementa el deterioro del paisaje urbano, en su entorno se acumula basura, sirven como escondite para los delincuentes y las personas en situación de calle, se crea fauna nociva. Obstruyen la vialidad, ocupan espacios para estacionarse, en ocasiones si

están mal estacionados pueden generar accidentes y obstaculizan la visibilidad, sirven para el consumo de drogas, e incluso como motel de paso. Y finalmente los desechos de construcción que muchos vecinos depositan en la vía pública ante la falta de equipamiento ya que no hay lugares suficientes para depositar, tratar y reciclar estos materiales; este tipo de desechos tiene que ver con dos problemas que hemos tratado y desarrollado con anterioridad, es decir, con la obstrucción de banquetas dificultan el paso de los peatones, vialidad, en relación a esta muchas veces este tipo de desechos se depositan en los carriles confinados ocupando espacio y generando la reducción de carriles y en lo que respecta al drenaje genera que este se tape.

Las denuncias ciudadanas enmarcan problemas que son actuales en la Ciudad de México, el problema de la seguridad es transversal porque se relaciona con la sensación del peligro eminente que implica para los habitantes transitar por una ciudad tan accidentada en sus banquetas como en las vialidades, por una mala planificación, por la pésima calidad de los materiales con los que se construye la ciudad, por la ausencia de señalamientos viales y peatonales. Por la ausencia de alumbrado público, la cantidad de calles y avenidas sin luz los habitantes perciben a la ciudad como insegura.

Todas las denuncias que se describen son significativas porque son una necesidad esencial para los ciudadanos, porque la ausencia o mal funcionamiento de los servicios urbanos implican un problema porque estos aspectos son importantes por ser parte de la ciudad y su funcionamiento óptimo, las denuncias y los asuntos que describen son altamente significativos porque implican una relación entre la sociedad, su mundo vital y con el sistema, las instituciones. Ante esta perspectiva estamos hablando de una crisis que se traduce en lo político y lo social en una ruptura entre el gobierno y sus ciudadanos, esta crisis también abarca a la Ciudad de México ya que no ha recibido la atención suficiente en cuanto a su remodelación, su sustentabilidad, la calidad de los materiales, una administración honesta y un diseño fundamentado en una ecología urbana y pensando en el origen lacustre de la urbe, sin lugar a dudas unos de sus problemas más eminentes. En relación a los ciudadanos, estos hacen un uso indiscriminado de sus espacios, no se respetan las reglas de la ciudad, la indistinta forma en la que contaminan sus espacios públicos y la saquean ha generado su detrimento, así como un desgaste inmensurable de sus recursos e infraestructura.

De acuerdo a este análisis la denuncia genera los siguientes impactos, optimiza los recursos, la coordinación y la calidad de las acciones, proporciona información más precisa sobre las necesidades reales de los ciudadanos, aporta el punto de vista de los ciudadanos, que puede mejorar las decisiones y proyectos públicos, puede evitar serios problemas que pongan en riesgo la integridad física de los habitantes de la Ciudad de México.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Chartier, R. (1991): Espacio público, crítica desacralización en el siglo XVIII. Los orígenes culturales de la Revolución Francesa. Gedisa, España.

Chueca Goitia, F. (2004): Breve historia del urbanismo: Alianza editorial, España.

Cisneros Sosa Armando. (2007): Diario de Ciudad. UAM. México.

Cisneros Sosa Armando. Coordinador (2014). Ciudad de México: problemáticas y perspectivas. UAM. México

García Canclini, Néstor (1997) Ciudades y ciudadanos imaginados por los medios. Perfiles Latinoamericanos, núm. 9, diciembre, pp. 9-24 Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Distrito Federal, México

Garza Gustavo. (2013): Teoría de las condiciones y los servicios generales de la producción. Colegio de México. México

Habermas, J. (1981): Historia y crítica de la opinión pública. La transición estructural de la vida pública, Gustavo Gil, Barcelona.

Huamán Herrera Elías .A y Cisneros Sosa Armando. Coordinadores. (2014)Espacio Urbano y argumentaciones interdisciplinarias. UAM, México

Jorge Legorreta. El agua y la Ciudad de México. De Tenochtitlán a la megalópolis del siglo XXI. UAM. México.

Le Goff, J. (1971): La baja Edad Media. Siglo XXI editores, México.

Manuel Castells (2011) La era de la información. La sociedad red. Vol.1. Siglo XXI. México

Miguel Ángel Aguilar Díaz. (1998) Espacio público y prensa urbana en la Ciudad de México. Este texto es una versión abreviada del artículo del mismo nombre publicado en GarcíaCanclini, Néstor (Coordinador) Cultura y comunicación en la Ciudad de México, Grijalbo-UAM /I, México

MuriloKuschick (2014). Observación de los problemas en la ciudad de México por medio de encuestas. En Cisneros 2017, 129-137.

Padgett Humberto. (2009). La escasez del agua en el D.F y la Zona Metropolitana golpea a la puerta. Revista Emeequis. (Enero): 18-23 Disponible en:<http://www.m-com.mx/xml/pdf/155/16.pdf>

Ramírez, K, P. (2003): Espacio público y reconstrucción de la ciudadanía, Miguel Ángel Porrúa, México.

Riva Palacio Raymundo, (1995). No a las nefelibatas, en Enfoque, No. 71 suplemento del Diario Reforma, 30 de Abril.

Sánchez Mejorada Fernández Ma Cristina.(2005). Rezagos de la modernidad. Memorias de una ciudad presente.UAM. México.

Sartori, Giovanni. (1988) *Teoría de la Democracia, 1. El debate contemporáneo*. Alianza Universidad No. 566. Madrid.

Tamayo, Sergio (2010). Crítica de la Ciudadanía. México: Siglo XXI y UAM

Terrazas Revilla Oscar (2014). Ciudades de paseo, una política urbana centenaria para el nuevo siglo. En Cisneros 2014, 17-39.

Yovana Nieto Ávila. La Denuncia Popular como Instrumento de Protección al Ambiente. Autor: Tesis de Licenciatura.UAM.Azc. 2010

## **MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Aguilar Díaz, M. (1996). Espacio público y prensa urbana en la ciudad de México. Perfiles Latinoamericanos, [en línea] (51), pp.47-72. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500904>

Los mecanismos de participación ciudadana en el Distrito Federal. Disponible en <http://contralinea.info/archivo-revista/index.php/2010/04/25/participacion-ciudadana-del-df-un-engano/>

Mecanismos de Atención Ciudadana. Disponible en: [http://www1.inecol.edu.mx/Quejas\\_Archivos/quejas.htm](http://www1.inecol.edu.mx/Quejas_Archivos/quejas.htm)

Metodología para la evaluación de la calidad de vida urbana. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74816991006>

Armando Cisneros Sosa. Las Experiencias de Gobierno en las Delegaciones Azcapotzalco, Miguel Hidalgo, Xochimilco y Cuauhtémoc. Disponible en: [gestionestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/139](http://gestionestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/139)

Aurora Gámez Cantú. (2014) La denuncia pública en materia de desarrollo urbano. Disponible en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/17.pdf>

La comunicación más allá de la denuncia. Disponible en: <http://www.rosalux.org.mx/node/104>

Rosalía Winocur. ¿Y qué hicimos con los medios de comunicación? Problemas y desafíos afrontados por el Grupo de Cultura Urbana. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-70172008000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-70172008000200009&script=sci_arttext)

Posicionan Redes Sociales a SSPDF en atención oportuna a reportes y denuncias ciudadanas. Disponible en: <http://www.agu.df.gob.mx/posicionan-redes-sociales-a-ssp-pdf-en-atencion-oportuna-a-reportes-y-denuncias-ciudadanas>

Néstor García Canclini. Ciudades y ciudadanos imaginados por los medios. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11500902>

Atienden más de 72 mil peticiones de servicios urbanos en DF. Disponible en: <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2013/08/05/912177>

Pérez Pedro. La urbanización y la política de servicios urbanos. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62828837003>

Patricia Ramírez Kuri. Espacio Local y diferenciación en la Ciudad de México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32112602003>

José Manuel Chillón. Oportunidades y amenazas del periodismo ciudadano en la sociedad globalizada. Disponible en: *Eikasia. Revista de Filosofía*, año V, 31 (marzo 2010). <http://www.revistadefilosofia.com>

Sánchez Mejorada F., María Cristina La participación ciudadana en el Distrito federal. Reflexiones sobre la Ley y las elecciones vecinales. *El Cotidiano*, vol. 16, núm. 99, enero-febrero, 2000, pp. 80-91 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad-Azc. Fuente: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32509908>

Gabriel Zaid. ¿Cómo encauzar la presión ciudadana sin desviaciones partidistas, sin demagogia, sin perder absurdamente el tiempo ni provocar represalias peligrosas? Disponible en <http://letraslibres.com/blogs/articulos-recientes/organizarse-para-la-denuncia>

(Bache 24 CDMX) Disponible en: <https://itunes.apple.com/mx/app/bache-24-cdmx/id1060284816?mt=8>

(Gilberto Guevara Niebla. Mexicanos Sin Civismo. Revista. Nexos. Febrero de 1999) <https://www.nexos.com.mx/?p=9168>.

Basureros de la ciudad. <https://www.youtube.com/watch?v=4uwp5Uh4pKY>

Urbe Política. Falta de civismo: Principal causa de inundaciones en la ciudad de México. Publicado: 14/Julio/2014. <http://www.urbepolitica.com/?id=nota&seccion=aldf&ide=2800>

Robo de mobiliario público. <https://www.youtube.com/watch?v=rkhzcoLqPgE>

Empresas federales y privadas dañan infraestructura urbana <http://www.jornada.unam.mx/2014/01/12/capital/026n1cap>

La Crónica. Com. México D.F, Agencias. Cómo los autos han destruido el D.F. Disponible en: <http://www.lacronica.com/EdicionEnLinea/Notas/LoCurioso/15072014/863795-Como-los-autos-han-destruido-el-DF.html>

La Crónica. Com. México D.F, Agencias. Cómo los autos han destruido el D.F. Disponible en: <http://www.lacronica.com/EdicionEnLinea/Notas/LoCurioso/15072014/863795-Como-los-autos-han-destruido-el-DF.html>

Boletín UNAM-DGCS-406 Ciudad Universitaria. 06:00 hs. 14 de julio de 2014. EFECTO DESTRUCTIVO DE LOS AUTOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO. Disponible en: [http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2014\\_406.html](http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2014_406.html)

Davis Fuentes. El Universal. 2016 Accidentes viales son culpa de los peatones: PGJDF. La dependencia dice que peritajes demuestran la culpa de peatones. <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/df/2016/01/22/accidentes-viales-son-culpa-de-los-peatones-pgjdf>

Irving Pineda. Cuestan caro a capitalinos montones de basura (Perspectiva13 HD 10-08-2014 ) <https://www.youtube.com/watch?v=8Ov7pHt9cr0>

Basura en drenajes: causa de inundaciones en la Ciudad de México / Excélsior Informa. <https://www.youtube.com/watch?v=6QvMKPJjVXg>

Por Juan Luis García Hernández. Sin Embargo, 2015. Peatones no son negocio en México y por eso hay miles de atropellos, denuncia grupo civil. Disponible en: <http://www.sinembargo.mx/18-08-2015/1453048>

Scharenni Guzmán. Una ciudad víctima del vandalismo. El Universal. Disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/848335.html>

<http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2014/02/11/943160>

[http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=168%3Aicuales-son-los-principales-problemas-sobre-residuos-en-el-distrito-federal&catid=55%3Aresiduos-solidos&Itemid=443](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=168%3Aicuales-son-los-principales-problemas-sobre-residuos-en-el-distrito-federal&catid=55%3Aresiduos-solidos&Itemid=443)

[http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417)

<http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8tT0yA>

<http://www.barrio.com.mx/nota1953.html>

<http://www.maspormas.com/nacion-df/df/baches-que-cuestan-millones>

<http://tlalpan.info/2014/01/06/boton-de-muestra-de-toditito-el-df-zanjas-de-trabajos-mal-terminados-minan-la-roma-condesa-tlalpan/>

<http://www.jornada.unam.mx/2014/01/12/capital/026n1cap>

<http://www.eluniversaldf.mx/home/nota36552.html>

<http://lagazzettadf.com/2014/01/28/arrancan-dao-y-sspdf-retiro-de-vehiculos-abandonados-en-via-publica/>

CONEVAL. Pobreza urbana y de las zonas metropolitanas en México. Lo que se mide se puede mejorar. Disponible en: [www.coneval.gob.mx](http://www.coneval.gob.mx)

<http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2014/02/11/943160>

<http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/mediofisico.html>

INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=00#>

Agencia de Gestión Urbana (A.G.U) A través del InfoDF: [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) 2014

[http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=168%3Aicuales-son-los-principales-problemas-sobre-residuos-en-el-distrito-federal&catid=55%3Aresiduos-solidos&Itemid=443](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=168%3Aicuales-son-los-principales-problemas-sobre-residuos-en-el-distrito-federal&catid=55%3Aresiduos-solidos&Itemid=443)

[http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417)

[http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417](http://www.transparenciamedioambiente.df.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=140:reportes-de-fuga-de-agua&catid=60:tramites-y-servicios&Itemid=417)

<http://www.revistarepublica.com.mx/las-colonias-mas-peligrosas-del-df/>

<http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8tT0yA>

<http://www.barrio.com.mx/nota1953.html>

<http://www.maspormas.com/nacion-df/df/baches-que-cuestan-millones>

<http://www.publimetro.com.mx/noticias/las-77-colonias-que-podrian-inundarse-en-temporada-de-lluvias-en-el-df/mmex!zERF0t8tT0yA>

<http://tlalpan.info/2014/01/06/boton-de-muestra-de-toditito-el-df-zanjas-de-trabajos-mal-terminados-minan-la-roma-condesa-tlalpan/>

<http://www.jornada.unam.mx/2014/01/12/capital/026n1cap>

<http://www.eluniversaldf.mx/home/nota36552.html>

<http://lagazzettadf.com/2014/01/28/arrancan-dao-y-sspdf-retiro-de-vehiculos-abandonados-en-via-publica/>

## ANEXO 1

La tipología consiste en lo siguiente: Agua y drenaje, luz, pavimentación, seguridad y otros (en esta categoría se hace referencia explícitamente al espacio público). A continuación se hace una descripción de los elementos que conforman a cada una:

### SERVICIOS URBANOS

*Agua y drenaje.* En esta sección se denuncia principalmente las fugas de agua, la falta de suministro de agua, abastecimiento de agua sucia, registro clandestinos hechos por los vecinos. En relación a los problemas de drenaje sobresalen las coladeras que no cuentan con su tapa y las que se encuentran saturadas.

*Luz.* En esta denuncia aparecen con más frecuencia los siguientes problemas, la falta de alumbrado público, la falta de suministro por varias semanas, averías de los aparatos electrodomésticos por descargas, el robo de luz por medio de los famosos diablitos (los diablitos consisten en un cable de luz que se engancha a los cables de alta tensión para obtener luz, evitando que el número de watts-horas de consumo aparezca en el medidor de luz), postes en mal estado e inclinados a punto de caer, cables de alta tensión sobre la banqueta, transformadores quemados y con antigüedad de hasta treinta años; también es común el desperdicio de material porque los vecinos señalan el abandono de postes nuevos en la vía pública.

*Pavimentación.* Respecto a esta denuncia imperan los baches, las solicitudes de pavimentación, pavimentaciones inconclusas, zanjas hechas por personal de las delegaciones sin concluir, rompimiento de tuberías del drenaje y agua potable, averías en los autos principalmente en llantas, rines, en el sistema de suspensión y de frenos.

*Seguridad.* En lo que concierne a la seguridad las siguientes anomalías son las más comunes: asalto a niños, mujeres o ancianos. Robos en lugares y horarios determinados,

incremento de robos en las colonias, falta de patrullaje, posible asociación delictiva entre los miembros de seguridad pública, seguridad privada y los delincuentes.

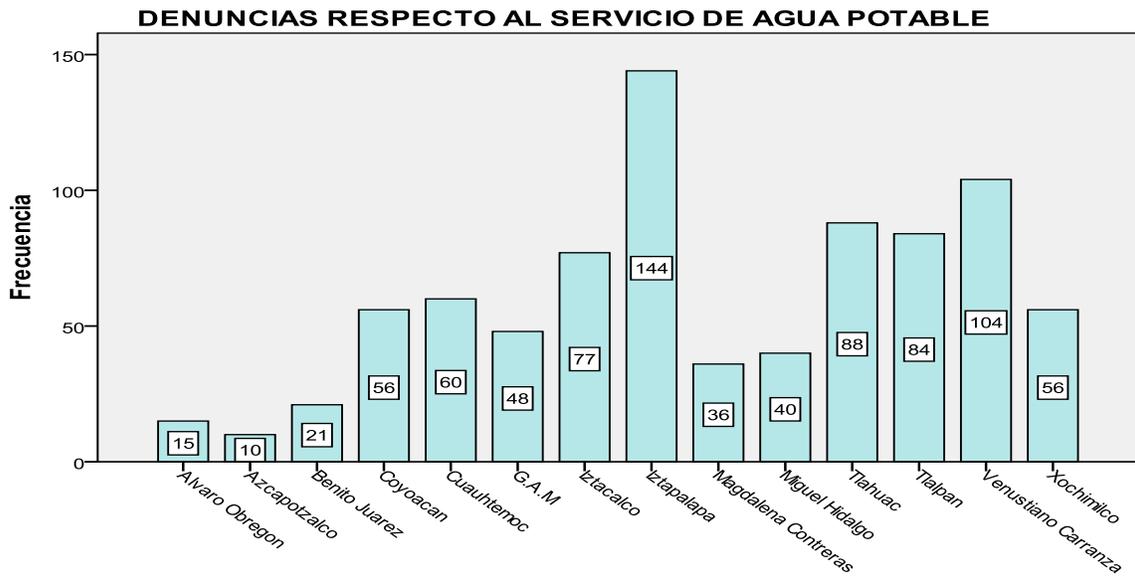
## **ESPACIO PÚBLICO**

*Espacio Público.* Esta es la última de las denuncias y está enfocada más hacia el espacio público, un claro ejemplo de la anarquía que impera en el espacio urbano. Esto la hace una de las más abstractas por la diversidad de problemas que presenta; primero se expondrán las más comunes: a) Vecinos problemáticos, aquí se hace referencia a los vecinos que hacen uso indiscriminado del espacio que habitan. Por lo regular son ciudadanos que beben alcohol en la vía pública, vecinos que estacionan sus autos de tal manera que impiden la circulación. En esta categoría es muy común que los vecinos denuncien a mecánicos, herreros, hojalateros como personas que invaden la calle y la banqueta para realizar sus labores obstruyendo la vialidad. b) Problemas de mantenimiento: esto se relaciona con el trabajo que deben realizar las instancias correspondientes con el mantenimiento del equipamiento urbano como poda de árboles, puentes peatonales deteriorados, autos desvalijados, carros abandonados que por lo regular tiene placas de otro estado. Estos automóviles que desechan en las vialidades impiden la visibilidad de los automovilistas y sirven como refugio para delincuentes y drogadictos. Obstrucción de la banqueta por comerciantes, el escombro, piedras, cascajo y basura que desechan los propios vecinos. Entorpecimiento de la vialidad por ferias mecánicas que duran en la misma calle hasta cuatro meses. Con menos frecuencia se presentan las quejas por manadas de perros callejeros que atacan a las personas principalmente a los niños. Las carreras de automóviles durante la noche también resultan comunes en el malestar de los ciudadanos. c) Y por último la petición de puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamientos de tránsito para los peatones.

## **PROBLEMAS DE CONVIVENCIA ENTRE LOS VECINOS**

Respecto a esta dimensión es importante señalar que los vecinos tienen fricciones principalmente porque se escucha la música a un volumen muy alto y en una gran diversos horarios, porque vierten desechos hacia las casas de los vecinos aledaños o hacia el espacio público, porque lo obstruyen o destruyen: calles y banquetas; en el caso de las unidades el conflicto se presenta porque hay vecinos que no contribuyen para el mantenimiento de estas.

## Anexo 2. Denuncias recabadas en los periódicos: Metro, Prensa y Crónica

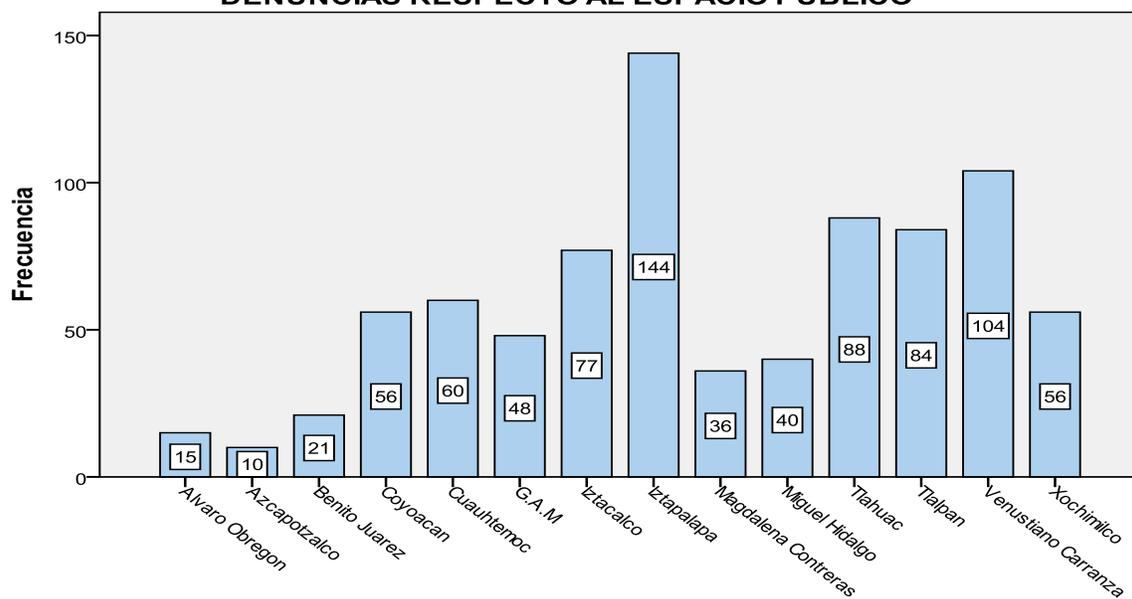


Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada en los periódicos: El Metro, La prensa y La Crónica (mayo-julio 2014)



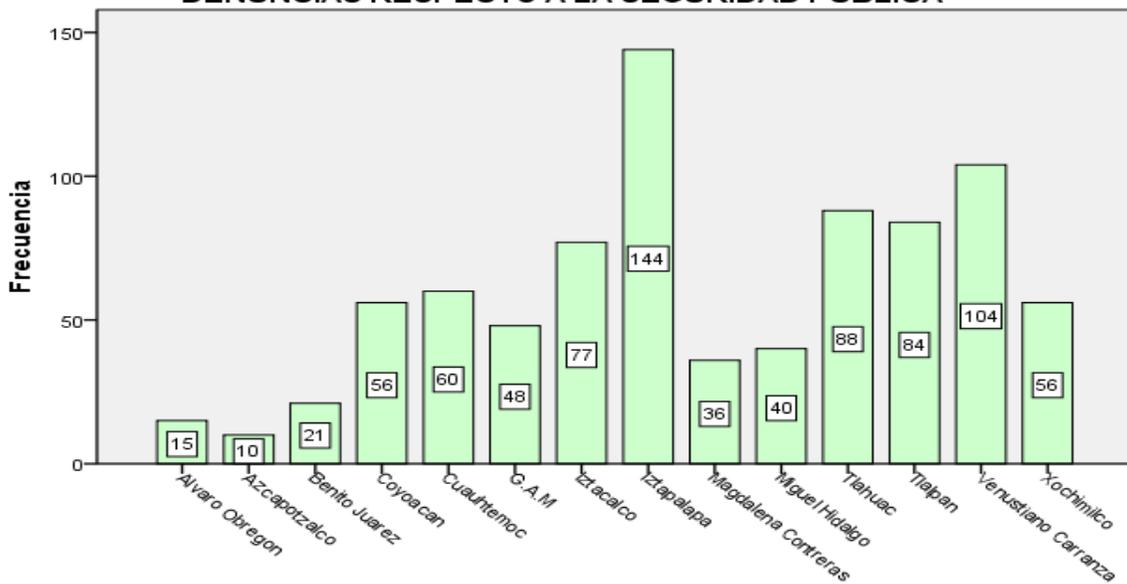
Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada en los periódicos: El Metro, La prensa y La Crónica (mayo-julio 2014)

### DENUNCIAS RESPECTO AL ESPACIO PÚBLICO

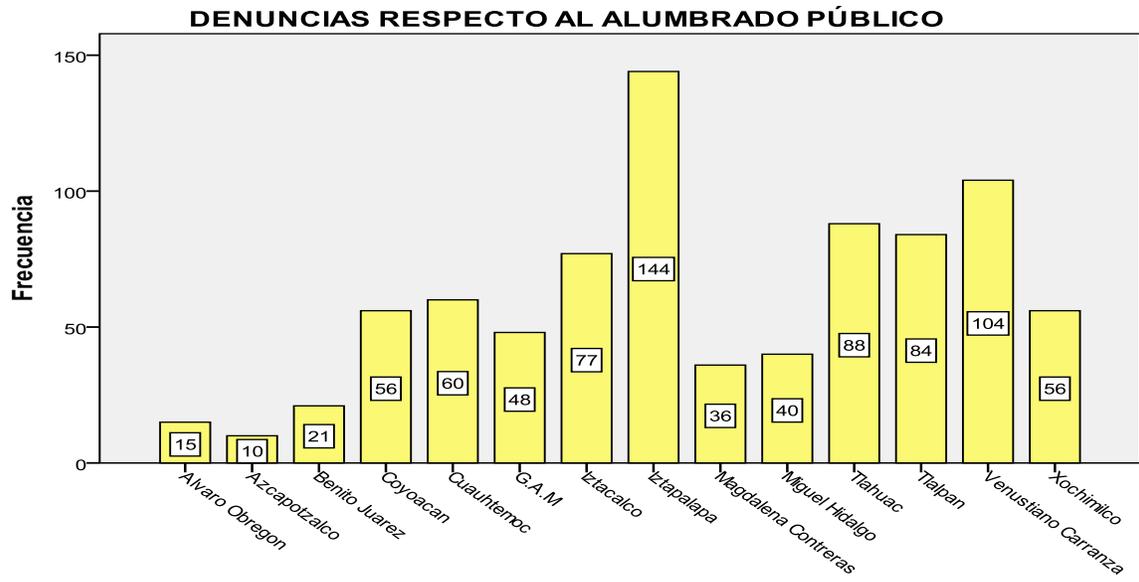


Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada en los periódicos: El Metro, La prensa y La Crónica (mayo-julio 2014)

### DENUNCIAS RESPECTO A LA SEGURIDAD PÚBLICA



Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada en los periódicos: El Metro, La prensa y La Crónica (mayo-julio 2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información recabada en los periódicos: El Metro, La prensa y La Crónica (mayo-julio 2014)

## Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1. La denuncia ciudadana entorno a los servicios públicos	
1.1 La denuncia ciudadana en una perspectiva de opinión pública.....	10
1.2 Facetas de la ciudadanía.....	11
1.3 El ciudadano contribuyente.....	12
1.4 ¿Qué es una denuncia ciudadana?.....	14
1.5 La denuncia ciudadana como una forma de participación.....	16
1.6 El emisor/ciudadano.....	23
1.7 El papel de intermediación de los medios.....	25
1.8 El receptor gobierno de la Ciudad de México.....	26
1.9 Síntesis del capítulo.....	28
Capítulo 2. El proceso de la denuncia	
2.1 La denuncia, derechos ciudadanos y la participación ciudadana.....	30
2.2 Tipos de denuncia.....	32
2.3 Los mecanismos de la denuncia.....	34
2.4 Instancias para la recepción de la denuncia.....	35
2.5 La denuncia en medios no oficiales.....	39
2.6 La cultura cívica de los habitantes en la Ciudad de México.....	41
2.7 Síntesis del capítulo.....	46
Capítulo 3. los medios de comunicación como intermediarios, opinión pública versus denuncias ciudadanas	
3.1 Los medios impresos (periódicos).....	47
3.2 Los contenidos.....	52
3.3 La percepción acerca de la calidad de vida, el medio ambiente, administración y democracia.....	54

3.4 Las aplicaciones móviles por parte del G.D.F (un medio oficial).....	56
3.5 Las particularidades de internet.....	58
3.6 Ciudadanos en la red.....	59
3.7 ¿Qué está sucediendo con los servicios públicos?.....	63
3.8 El ámbito local y micro- geográfico.....	65
3.9 Síntesis del capítulo.....	67
 Capítulo 4. Las denuncias ciudadanas de los servicios públicos	
4.1 Las denuncias ciudadanas.....	70
4.2 Fugas de agua.....	71
4.3 Suministro de agua.....	74
4.4 Drenaje.....	77
4.5 Alumbrado público.....	82
4.6 Baches.....	84
4.7 Pavimentaciones inconclusas.....	88
4.8 Invasión de las banquetas.....	90
4.9 Poda de árboles.....	92
4.10 Autos abandonados en la vía pública.....	93
4.11 Escombros, piedras, y cascajo en la vía pública.....	95
4.12 Puentes peatonales, semáforos, topes viales, señalamientos de tránsito vehicular y peatonal.....	96
4.13 Tipos de denuncias.....	98
4.14 Totales de las denuncias.....	100
4.15 La opinión pública y la denuncia ciudadana.....	102
4.16 Las denuncias ciudadanas como una expresión del mundo vital.....	105

4.17 La territorialización de las denuncias.....	108
4.18 Síntesis del capítulo.....	119
Conclusiones generales.....	121
Bibliografía.....	127