



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Canales Espinoza, Verónica Fidelia (ORCID: 0000-0002-0634-1127)

ASESOR:

MSc. Sotero Montero, Santos Alberto (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios por su guía y protección, a cada miembro de mi familia que me dieron su apoyo incondicional para culminar la tesis, a mi madre que me impulsó a seguir adelante, a mi padre que desde el cielo me sigue protegiendo y, a Ricardo Botello Sevilla por las horas académicas compartidas.

Agradecimiento

Agradezco a todos los docentes de la universidad César Vallejo que, con su profesionalismo y apoyo durante el desarrollo de mi tesis, en especial al M. Sc. Alberto Sotero Montero y a la Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez por su dedicación y entrega como docentes asesores.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Verónica Fidelia Canales Espinoza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020” presentada, en 74 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

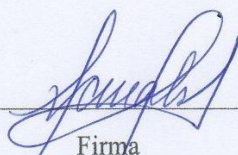
Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020



Firma

Verónica Fidelia Canales Espinoza

DNI: 06780925

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1 Tipo y diseño de investigación.	10
2.2 Escenario de estudio	10
2.3 Participantes	10
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
2.5 Procedimientos	12
2.6 Método de análisis	12
2.7 Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar las características de la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Este estudio tuvo un método inductivo, con un enfoque cualitativo, interpretativo, se empleó en un escenario virtual. Los participantes fueron 6 en total 2 funcionarios, 2 autoridades y 2 ciudadanos del mismo distrito. La técnica fue la entrevista semi estructurada y el instrumento fue la guía de entrevista. Además, se analizaron las interacciones de los ciudadanos con la municipalidad a través del Facebook. El suministro de información es la característica principal a la que se llegó como conclusión principal, la interacción con los ciudadanos se torna una preocupación actual, ya que no se logra por la escasez de monitoreo y capacidad de respuesta por parte del gobierno local analizado, a saber, la Municipalidad de ate.

También se determinó que los temas que trascendieron estaban relacionados a destacar problemas sociales; en cuanto a la participación en el fanpage observó que se realiza de manera individual y carecen de interacción y respuestas, el Facebook constituye una ayuda interesante para recolectar información, sugerencias, opiniones, de bitar problemas e inquietudes por parte de los ciudadanos y el gobierno local.

Palabras clave: Participación ciudadana, Facebook, coronavirus.

ABSTRACT

This research work aims to analyze the characteristics of citizen participation through the Facebook of the municipality of Ate in times of the coronavirus, 2020. This study had an inductive method, with a qualitative, interpretive approach, it was used in a scenario virtual. The participants were 6 in total 2 officials, 2 authorities and 2 citizens of the same district. The technique was the semi-structured interview and the instrument was the interview guide. In addition, the interactions of citizens with the municipality through Facebook were analyzed. It was concluded that it was possible to know as the main characteristic the provision of information as well as seeking the interaction of citizens but it is still scarce, since there is no weak monitoring and response capacity by the state, it was also determined that it is a tool for citizen participation that covers social problems, however it was observed that participation is done individually and these lack interaction and responses, Facebook is one that helps to collect information, suggestions, opinions, and highlight problems and concerns on the part of the citizens of the state.

Keywords: Citizen participation, Facebook, coronavirus.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los lineamientos de la Nueva modernización del estado desde el año 2013 todas las entidades públicas están obligadas a incorporar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) de manera transversal en todas sus actividades, abriendo un amplio espectro de retos, adecuaciones, transformaciones y especializaciones necesarias para servir al ciudadano. En el año 2015, la Presidencia del consejo de ministros publica en su programa de fortalecimiento de las capacidades en materia de gobierno abierto dirigido a gobiernos regionales y locales que el gobierno abierto tiene como fundamentos tres principios: transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta o receptividad.

En primer lugar, la transparencia permite que tanto las acciones como las personas encargadas de la administración y el gobierno estén constantemente bajo el escrutinio del público y de acuerdo a sus acciones pueden ser impugnadas (Srivastava, 2018). En segundo lugar, la accesibilidad está referida a que cualquier persona debe tener la posibilidad de acceder a información y servicios públicos de fácil comprensión en todo momento o lugar, sin que haya trabas al acceso de la información (Torres, 2020). En tercer lugar, es preciso que desde el gobierno y la administración pública se tenga la capacidad de respuesta o receptividad para reaccionar a las demandas, necesidades e ideas de los ciudadanos, y sobre todo promover la participación en procesos decisorios (Liao, 2018).

Además, por medio del gobierno abierto es posible establecer una relación entre los gobernantes, las administraciones públicas y la sociedad; teniendo como base la aplicación de la transparencia, la apertura de la gestión, la colaboración y la participación ciudadana; tratando de lograr la implementación de políticas públicas y la mejora continua de los servicios (Kornberger, Meyer, Brandtner y Hollerer, 2017). Así mismo, la incorporación de las TIC como base del Gobierno electrónico en el país a través de la Política nacional de gobierno electrónico 2013-2017, establece los lineamientos estratégicos que son aplicados en las entidades del Estado, a saber: transparencia, e-inclusión, e-participación, e-servicios, tecnología e innovación, seguridad de la información e infraestructura (El Peruano, 2013).

De acuerdo a esto es posible observar que aún son limitados los avances logrados por los diferentes municipios a nivel nacional. En tal sentido, tanto en los lineamientos del gobierno abierto como en el gobierno electrónico se prioriza la relación entre las entidades públicas y los ciudadanos orientando las actividades para lograr la participación activa de los ciudadanos (Janssen, Rana, Slade y Dwivedi, 2017). Pues subyace entre los ciudadanos

problemas relacionados con el modelo democrático, falta de representatividad, débil organización y una gestión pública carente de especialización, exclusión, corrupción y legitimidad (Barra, 2017). Esta necesidad de comunicación para interactuar con los ciudadanos con el devenir de los avances tecnológicos ha comenzado a consolidarse de diversas maneras y con diferentes estrategias (Bárcenas, 2017).

Es así que este contexto de avance tecnológico ha transformado en los últimos años de manera decisiva nuestra forma de vivir, de relacionarnos e interactuar, mediante el uso de las redes sociales, estas ofrecen una comunicación virtual inmediata y participativa, características muy atractivas para ser utilizadas por los gobiernos locales que requieren nexos directos con los ciudadanos para interactuar y estos a su vez han encontrado una manera más rápida de acceder al gobierno local (Annunciata, Ariza y March, 2018).

En el caso de la municipalidad distrital de Ate, actualmente está considerada como el tercer distrito de mayor población, como otras municipalidades a nivel nacional mantiene una página de Facebook (<https://www.facebook.com/muniate/>) con 94, 286 seguidores y 73,992 de ellos evidencian que les gusta la página. En ella los ciudadanos interactúan haciendo comentarios y publicaciones en temas relacionados a la gestión de la municipalidad ya sea para expresar su aprobación o desaprobación, mensajes que son reproducidos, comentados y replicados. Sin embargo, existe aún una débil participación de los ciudadanos y su interacción con la municipalidad; inadecuadas estrategias de comunicación y/o la manera cómo son publicados los contenidos en la página de Facebook. Es por ello, que esta interacción en las redes se debe mantener debido a las condiciones actuales de pandemia, la cual tendrá en aislamiento tanto a los ciudadanos y la propia municipalidad, aspecto que trae incertidumbre en cuanto a trámites en proceso y otros temas por hacer.

Entre las investigaciones del ámbito internacional para esta investigación se consideró a Goyes (2018), quien presentó una investigación tomando como referencia la manera cómo se da el proceso de interactividad en los espacios informativos de Lenín Moreno y Rafael Correa en Twitter en Ecuador, el autor concluye que hay una evidente pugna a través de Twitter entre Rafael Correa y Lenín Moreno, los miembros de esta red social participan de las publicaciones con sus comentarios, con likes y expresando “me gusta”, lo que demuestra interactividad masiva en esta red social. Asimismo, Zeler (2017) concluyó en su investigación que las organizaciones que analizó tienen una presencia mayoritaria en las redes sociales, también muestra que la actividad de las empresas de

América Latina es mayor en relación a las empresas globales, sin embargo, la actividad de las mismas se centra en una comunicación que difunde principalmente contenidos de negocios y, en menor cuantía aquellos contenidos relacionados con la responsabilidad social empresarial.

Por otro lado, Aguirre (2016), consideró que las redes sociales son vías poderosas para los ciudadanos, muestra de ello son las movilizaciones como en el norte del África con el denominado “primavera árabe”, la movilización española llamado 11-M, además del movimiento 15-M o indignados, y en México la experiencia de #YoSoy132. Finalmente, concluye que las redes sociales son herramientas que pueden ser empleadas para mover a las masas. Mientras que, Beltrán (2016) afirmó que las redes sociales alojadas en la virtualidad de internet se forman en módulos para el consumo y son asideros de producción de información dentro del surgimiento de nuevas dinámicas en un mercado global. De tal forma concluye que en las redes sociales es posible ver que se genere y circule información que propicie lo que denomina el “hacer ver” y el “hacer hablar”, en tanto que influyen en el modo de hacer y decir.

Finalmente, Contreras (2016) en una investigación sobre redes sociales en México concluyó que entre las redes sociales más utilizadas por los gobiernos subnacionales fueron Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, además reflexiona y manifiesta que, dado el potencial de las redes sociales, todavía no están consolidadas como un mecanismo para la vinculación entre el gobierno y los ciudadanos.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se cita a Vásquez (2018) quien realizó una investigación sobre el uso de las redes sociales en la municipalidad de Lima con el propósito de tratar temas ambientales. El autor concluyó que la municipalidad realizó una mala gestión en el uso del Facebook para las campañas de temas ambientales, por lo que existió límites en las campañas respecto al desarrollo de ese tema. En tal sentido se evitó y obstaculizó que los ciudadanos se enteren de las campañas ambientales con el empleo del Facebook. Por su parte, Galindo (2019) abordó el tema del Facebook en la gestión pública donde concluyó que esta red social como herramienta de relaciones públicas y control social de la gestión pública tiene una poderosa influencia sobre los seguidores del fanpage de una entidad fiscalizadora, demostrando que mientras los seguidores interactúan en las redes sociales son mejor monitoreados por la entidad.

En el estudio realizado por Heredia y Regalado (2017), presentó una experiencia sobre el uso del Facebook y la influencia de las campañas que realizaban las empresas, encontrando que las empresas no cuentan con una persona encargada del monitoreo de las redes sociales, por lo que presentan descuidos en el monitoreo. Sólo lo usan cuando realizaban campañas, pero no estaban pendientes de la estadística que reportaba dicha red. Así también Reátegui (2017), concluyó que el uso de las redes sociales tiene relación con el posicionamiento alcanzado por las empresas en estudio, lo que demostró que ambas empresas tienen presencia en las redes sociales y sobre todo el público femenino estaba pendiente de sus promociones y publicaciones porque son productos de su interés.

En el caso de Abad (2018), en su investigación concluyó que la administración de las redes sociales en una institución del Estado debe tener un monitoreo permanente y responder las inquietudes de los usuarios de manera inmediata. También reportó que el propósito del empleo de la red social por parte de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía - SUTRAN es para la orientación social, educativa y participativa como una forma de interactuar con los ciudadanos.

En cuanto a la teoría que sustenta la investigación, conforme al Artículo 31 de la Constitución Política del Perú se reconoce que los ciudadanos sin excepción tienen derecho a participación de los asuntos públicos (ONPE, 2013). La participación ciudadana en nuestro país es el resultado de diversas luchas políticas ciudadanas, de colectivos organizados, de deliberaciones legales y normativas que después de un devenir histórico y conceptual importante se logró instaurar este derecho que ahora se contempla en nuestra carta magna. De acuerdo a Valdiviezo (2013), la participación ciudadana como un mecanismo mediante el cual la sociedad civil puede participar en las decisiones del gobierno haciendo aportes o críticas que conlleven a mejores decisiones.

Por otro lado, la participación ciudadana es un derecho fundamental y está contemplado inclusive en el Artículo 21 de la Declaración universal de derechos humanos, donde se manifiesta que “toda persona tiene derecho a formar parte del gobierno directamente o por medio de representantes libremente escogidos” (Derechos humanos, 2018, párr. 1). La Presidencia del consejo de ministros (2015), define acerca de la participación ciudadana como un conjunto de pasos que el ciudadano da para ejercer de manera voluntaria la elección de un gobierno, la implementación de una política pública y

de manera indirecta participar de las decisiones del gobierno, ello como una manifestación de su libertad y su dignidad humana.

En el país vecino de Colombia, el derecho a la participación ciudadana también se plasmó en su constitución política como un derecho fundamental (Muñoz, 2018). Así mismo, este derecho se constituye como un principio de la práctica democrática en un estado de derecho (Augusto, 2018). El Jurado nacional de elecciones (2008), también emitió una definición al respecto y afirma que consiste en la intervención del ciudadano peruano común y corriente en la toma de decisiones de un grupo, un distrito, una región o las decisiones de todo un país. Pero esta intervención no solamente se refiere a derechos sino también a deberes con su consecuente responsabilidad, porque las decisiones que se toman van afectar a toda la población del territorio nacional.

En ese mismo esquema de pensamiento se tiene a Sandoval, Sanhueza, y Williner (2015), quienes mencionan que es un mecanismo natural donde intervienen tres elementos fundamentales: la población, el estado y la empresa, con el único propósito de sumar esfuerzos para brindarle una mejora calidad de vida a la población.

Por otro lado, en la Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana de la Federación Española de Municipios y Provincias - RED (2018) se opinó acerca del tema y agregaron que se caracteriza por la pluralidad y diversidad de actores que participan de decisiones que van afectar a un grupo de personas que puede ser una población, este consenso es un indicador de una de las características de la participación ciudadana, el cual es la democracia. Así mismo, Pérez (2018) asegura que una sociedad civil activa y que hace escuchar su voz en el gobierno es una sociedad sana y deseable en cualquier sistema democrático del mundo, debido a que su accionar funciona como un contrapeso y además como un ojo vigilante frente al actuar del gobierno y de quienes la conforman.

Por el contrario, Garrido y Montesinos (2018) aseguraron que la participación ciudadana de forma aislada no tiene mayor relevancia en el gobierno local como cuando la participación de la sociedad civil es totalitaria y las autoridades se ven forzados a aceptar las intervenciones, porque de lo contrario se produce el descontrol en los gobiernos locales. En contraposición a ello Medranda, Palacios y Moromenacho (2018), decretaron que los gobiernos locales deben promover la democracia en la expresión de la participación ciudadana, debido a que el ejercicio negado de la misma va contra el principio de transparencia de la administración pública, aspecto que el gobierno central ha impuesto

como medida de mantener informado al ciudadano de manera oportuna, contextualiza, actual y veraz del accionar de su municipalidad o institución estatal.

Siguiendo el tema de la transparencia en la información, Díaz (2015), afirmando que los gobiernos tienen la obligación de ser transparentes con la ciudadanía acerca de su accionar y los recursos empleados y en qué se emplean, por lo tanto, deben ser veraces en la información que brindan en los portales, además de brindar información actualizada. En ese mismo sentido, el estado no debe perder la eficiencia en sus funciones brindando espacios para que el ciudadano pueda expresar su pensamiento y sus necesidades. De esta manera, el estado en cumplimiento de su función de transparencia y respetando el derecho a la participación ciudadana fomenta la interrelación con la ciudadanía en general.

En su estudio de Venini (2018), mencionó que la participación ciudadana se vio fortalecida en las dos últimas décadas con la aparición del principio de la rendición de cuentas, además de la información en tiempo real (que debería ser así) mediante los mecanismos electrónicos que los gobiernos locales, regionales y centrales que ponen a disposición del ciudadano. Sin embargo, en la realidad este aspecto es limitado porque como primer punto las páginas informativas digitales siempre presentan retrasos en la presentación de la información que debería ser actualizada constantemente y por otro lado la difusión de esta obligación a la población en general que no sabe dónde encontrar las evidencias del empleo de recursos públicos y de los proyectos de inversión en ejecución. Con ello se perpetúan la desinformación y la vulneración del derecho a la participación ciudadana.

Tal como se había mencionado líneas arriba, el derecho a la participación es un derecho fundamental sustentado en el artículo 2° de la Constitución política del Perú. Del mismo modo, también se encuentra en otras leyes que le atañen directamente a los gobiernos regionales y locales, como es el caso del presupuesto participativo, cuya legislación se encuentra en la ley No 27867 (artículo 8°); también en la ley No 27927 (artículo 111°) y por último en la ley No 28056. Dichas leyes tienen por objetivo garantizar que la ciudadanía participe de una gestión concertada que deslinde diferencias, alcance acuerdos y se fortalezcan los lazos entre el estado y la comunidad en general (Jurado nacional de elecciones, 2008).

En esa misma línea Hurtado e Hinostroza (2018), afirmaron que el ciudadano debe ser el protagonista principal en los objetivos del gobierno, he ahí la importancia de su participación y presencia en los avatares del sector público. Además, agrega que cuando el

ciudadano participa en estos espacios asegura de manera fehaciente su presencia en lo que finalmente será la búsqueda del bienestar social.

La Constitución política de 1993 y también la ley No 26300 denominada ley de los Derechos de participación y control ciudadano, mencionan que los mecanismos de participación ciudadana se pueden emplear en cualquier momento, en el que solo se debe considerar el cumplimiento de las condiciones necesarias.

Considerando lo mencionado líneas arriba, para asegurar la participación del ciudadano y éste pueda cumplir con las condiciones necesarias, el estado debe brindar un entorno favorable para el cumplimiento de dichas condiciones. Haciendo un paralelo de esta condición en nuestro país, se tiene el contexto de Colombia, donde no existen las mismas condiciones de las políticas públicas para la participación del ciudadano. Sin embargo, existen otros mecanismos como los Planes de ordenamiento territorial, donde el ingrediente cualificado de participación ciudadana enriquece dichos planes y se traducen en sinónimo de validez de dicha planificación (Barón, 2018).

Asegurando lo dicho anteriormente, Zeler (2017) agrega que en América latina los mecanismos de expresión de la democracia son precisamente esos espacios donde el ciudadano puede expresar sus pretensiones, porque es una forma de manifestar una participación ciudadana sana y comprometida en el planeamiento del desarrollo local. El Instituto nacional de estadística e informática (2017), en uno de sus informes habituales reportó que los gobiernos locales han experimentado un avance en cuestiones de respeto al derecho de participación ciudadana, ello quedó evidenciado en el 80% de participación registrada cuando los gobiernos locales realizan la promoción y llamado a los ciudadanos a las reuniones anuales para la toma de decisiones sobre la gestión de su distrito.

Acerca de la participación de las organizaciones de la sociedad civil. Al respecto, Córdova (2018) afirmó que es una condición sine qua non que para que se produzca una simbiosis entre el gobierno local y el ciudadano es necesario que éste realice sus aportes y esté informado de la actuación de su municipalidad, pero sino participa es porque no sabe o no le interesan los resultados que podrían ser distintos a los esperados. Hay que tener en cuenta que los representantes de la sociedad civil son elegidos de manera directa y voluntaria, ellos ejercen un gobierno de dos años, teniendo como requisito ser una persona jurídica y evidencie como mínimo tres años de existencia ejerciendo la actividad (Bensa, 2016). Por otro lado, las juntas vecinales también son otros grupos que se pueden integrar

en las decisiones del presupuesto participativo porque son emisarios de las necesidades sociales de la comunidad (Abusada, 2019). Finalmente, Chávez (2017), señaló que el involucramiento de la sociedad civil en los asuntos públicos, fortalece y monitorea el uso de los recursos y el rendimiento del mismo y evidenciar la ejecución y cumplimientos de los proyectos encaminados a solucionar necesidades colectivas.

En lo que respecta a la formulación del problema, la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son las características de participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020?; así también, los problemas específicos: ¿Cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020?; ¿Cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020?.

En cuanto a la justificación de la investigación, es importante para el ámbito científico en tanto contribuye a realizar y consolidar más estudios sobre la participación ciudadana y la red social Facebook de los gobiernos locales, ya que las investigaciones exploradas se relacionaron con los campos de las relaciones públicas, los medios de comunicación tradicionales, estudios de percepción y la gestión pública, todo ello dentro de un fundamento teórico que le dio contundencia al estudio. En lo que respecta a la justificación práctica, los resultados sirven de orientación para la producción de mejores contenidos por parte de los administradores de las redes sociales en bienestar de los ciudadanos vecinos de la comuna de Ate. En el ámbito social, permitirá mayor participación de los ciudadanos para la consolidación de la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y la formulación de políticas públicas en favor de los vecinos de Ate. Por último, en la justificación metodológica, esta investigación centró su campo de estudio en la relación entre la participación ciudadana y la página de Facebook de la municipalidad de Ate, porque resultó importante conocer los niveles de interacción de los ciudadanos y manera cómo se realizó. El periodo de cuarentena nos proporciona un marco de estudio interesante justamente por estar inmersos ante una crisis mundial y las entidades del Estado requieren emitir información entre otras comunicaciones en función a combatir el coronavirus y mantener una interacción con los ciudadanos que contribuya a brindar confianza, seguridad, legitimidad y solidaridad, para ello se publican diversos contenidos como: textos, post,

imágenes, videos, entre otros. La experiencia aportará un conjunto de pasos o método para analizar contextos similares donde se puedan aplicar la misma estrategia.

El objetivo general: analizar las características de la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Acerca de los objetivos específicos se tiene: describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020; describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

II. MÉTODO

Sobre el método aplicado en la investigación, fue el inductivo, cuya característica es que se inicia de una idea particular para alcanzar conclusiones generales. Hernández y Mendoza (2018), afirma que estos estudios requieren de estudios más profundos para poder llegar a conclusiones y si se quiere también plantear hipótesis.

2.1 Tipo y diseño de investigación.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo. Al respecto de este enfoque, los autores Hernández y Mendoza (2018), afirmaron que este enfoque entalla dentro de aquello que se desea estudiar y que la investigación cuantitativa no puede medir, como son las opiniones e impresiones de las personas que participan en la investigación.

El tipo de investigación aplicado fue el interpretativo, porque se registrarán las impresiones y pareceres de las personas que intervienen en la investigación. Hernández y Mendoza (2018), aseguraron que este tipo de investigación es apropiada para recabar opiniones, sentimientos y puntos de vista acerca de un tema, dichas impresiones deben ser interpretados y analizados para llegar a una conclusión más cercana a la realidad. En cuanto al diseño se prefirió el estudio de caso, debido a que se registraron casos particulares sobre la impresión de los ciudadanos acerca del uso del Facebook como medio de interactuar con su municipalidad en tiempos de crisis. Al respecto, Damián, Andrade y Torres (2018), afirman que el estudio de caso trata temas particulares de una población, donde se describen y se anotan las características de la situación y ser analizadas en su contexto natural.

2.2 Escenario de estudio

El escenario de estudio fue virtual, se trabajó en el fanpage de municipalidad dentro del contexto del coronavirus donde se analizaron las interacciones de los ciudadanos con la municipalidad, asimismo se realizaron entrevistas a personas que tengan relevancia para el estudio de la municipalidad.

2.3 Participantes

Para las entrevistas fueron aplicadas a 02 funcionarios y 02 autoridades de la municipalidad de Ate y 02 ciudadanos del mismo distrito, adicionalmente se analizaron las interacciones de todos los participantes en el fanpage. Hernández y Mendoza (2018), afirmó que los participantes son las personas que están involucradas en la investigación, las cuales cumplen con las características seleccionadas por el investigador.

Tabla 1.

Código de la muestra que corresponde al sujeto de la investigación

Código de la muestra	Descripción
FM1	Funcionario Municipal 1.
FM 2	Funcionario Municipal 2
RM1	Regidor Municipal 1
RM2	Regidor Municipal 2
CM1	Ciudadano Municipal 1
CM2	Ciudadano Municipal 2

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleó fue la entrevista semi estructurada, porque se hicieron preguntas clave, pero con la intención de hacer otras que surgieron en la entrevista. Al respecto Hernández y Mendoza (2018), opinaron que las entrevistas son propias de una investigación cualitativa que busca saber las impresiones de las personas sobre un tema determinado. Para Elgueta y Palma (2010), en “La entrevista semiestructurada el entrevistador tiene ciertas preguntas que hace a todos los entrevistados, pero también permite a éstos plantear problemas y preguntas a medida que discurre el encuentro. Además de las preguntas de tipo de elección fija puede que el entrevistador desee hacer otras abiertas” (p. 190).

Así también, Díaz, Torruco, Martínez y Valera (2013), las definen como aquellas que “presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (p. 163).

Instrumentos

Se utilizaron como instrumentos la guía de entrevista, es decir se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas que se realizaron a los participantes, donde se abordó como una conversación entre el entrevistador y el participante a quien se le explicó sobre el propósito de la investigación. También es importante mencionar que en la entrevista salieron temas diferentes pero relacionados al principal que no se habían contemplado en las preguntas y

que posteriormente se consideraron en la triangulación. También se consideró el registro de interacción de las participaciones de los ciudadanos en el fanpage. Hernández y Mendoza (2018), anotaron acerca de la ficha de entrevista como un documento que contiene las interrogantes que se harán en la entrevista y que cumplen un objetivo específico.

2.5 Procedimientos

Se refieren al conjunto de pasos que se implementaron para el procesamiento de la investigación. Para lo cual se procedió en primer lugar a definir la problemática del estudio, la cual fue sustentada con estudios previos y teóricos. Se procedió a formular las preguntas de investigación y los objetivos. Posteriormente se definió el método y se determinó la técnica y el instrumento, que en este caso fue la entrevista. La cual después de obtener los datos de los participantes se les hizo una entrevista telefónica previa aprobación de las personas. Cuando se aplicó la entrevista se grabó sus opiniones para luego ser transcritas en un archivo digital.

2.6 Método de análisis

El método de análisis para una investigación cualitativa, tiene algunos pasos que se realizaron y se detallan a continuación. Luego de la aplicación de la entrevista, esta se transcribió a un archivo digital. Como segundo aspecto se leyeron e interpretaron las opiniones asignando una clasificación por opiniones similares y también por opiniones distintas. Estas últimas se agruparon en nuevas subcategorías. Posteriormente se hizo un proceso de triangulación y finalmente se llegaron a conclusiones generales. Todo lo mencionado se realizó dentro de un proceso de triangulación, el cual consiste de acuerdo a Flick (2014)

se refiere a la combinación de diferentes clases de datos sobre el fondo de las perspectivas teóricas que se aplican a ellos. Estas perspectivas se deben tratar y aplicar en la medida de lo posible en pie de igualdad y siguiendo por igual los dictados de la lógica. Al mismo tiempo, la triangulación (de diferentes métodos o tipos de datos) debe permitir un excedente importante de conocimiento. Por ejemplo, debe producir conocimiento en diferentes niveles, lo que significa que van más allá del conocimiento posibilitado por un enfoque y contribuyen de esta manera a promover la calidad en la investigación (p. 67).

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos contemplados en la investigación fueron el respeto a los derechos de autor, citándolos en la investigación y referenciándolos de acuerdo a Normas APA. Otro de los principios éticos fue el consentimiento informado de los participantes de la entrevista indicándoles el objetivo de la investigación y el tratamiento de la información que proporcionaron. El principio de inclusión con la finalidad de tener el mismo trato y respeto por las diferencias de opinión de los participantes. Finalmente, se tomó en cuenta la veracidad de la información plasmada en este documento, la cual puede ser verificable directamente en su fuente.

III. RESULTADOS

La presente investigación tuvo por finalidad conocer las opiniones de los ciudadanos del distrito de Ate en referencia a la participación ciudadana haciendo uso del Facebook como una herramienta que posibilita la interacción entre el gobierno local y los ciudadanos, teniendo en cuenta que las redes sociales en la actualidad y las tecnologías de la información son herramientas útiles y son empleadas por la mayoría de las personas. Es por ello que mediante esta investigación se ha tratado de identificar las impresiones y la interacción entre gobierno local y ciudadano para identificar si es que es una herramienta que puede servir para llegar a pre acuerdo que posteriormente se pueden formalizar, sobre todo en una época de aislamiento obligatorio en el que los ciudadanos se quieren expresar y el único medio son las redes sociales.

En tal sentido, sobre los resultados obtenidos de la investigación se tiene el objetivo general con el que se realizó el análisis las características de participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Se puede mencionar que el Facebook de la municipalidad del distrito de Ate, no puede ser considerado como un mecanismo de participación ciudadana; sin embargo, ha logrado ser una buena herramienta para poder proporcionar por parte de los ciudadanos y recepcionar por parte del gobierno local, las diferentes reclamos y problemas que presentan las comunidades durante el periodo de pandemia, tanto a nivel social, como sanitario y económico.

Además, ha permitido proporcionar información y oportunidades a los ciudadanos para que estén mejor informados y aumentar su comprensión sobre temas de las políticas y sus prioridades, otra característica de vital importancia se trata de escuchar y aprender de las opiniones de los ciudadanos para definir los problemas y debatir las soluciones con los ciudadanos, en mesas de trabajo que se puedan consolidar posteriormente y con el apoyo de las organizaciones vecinales u Organización no gubernamental - ONG. La participación ciudadana a través de esta importante red social se caracteriza también por las experiencias, la participación activa de la localidad y la existencia de normas que lo regulan, es decir, su reglamentación.

En relación al primer objetivo específico de la investigación, el cual fue enfocado en describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. En este sentido, se puede mencionar

que los ciudadanos que siguen la página del Facebook de la municipalidad del distrito de Ate , la han utilizado durante el tiempo de cuarentena con el propósito de efectuar reclamos de índole social, como por ejemplo, la inseguridad que reina en las diferentes zonas, la falta de patrullaje policial para garantizar que se cumpla el horario de aislamiento social, asimismo indicaron que utilizan esta herramienta para mantenerse informados de las noticias que se generaron diariamente en torno a la pandemia, dar opiniones y posibles sugerencias o soluciones al respecto.

De igual manera manifestaron la deficiencia que existe en algunos servicios, solicitando jornadas médicas para la práctica de pruebas rápidas de descarte del Covid-19. Planteando algunos temas de carácter social, tales como las inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en esta época de pandemia, como la realización de jornadas de asistencia médica que involucren las pruebas rápidas para el descarte del Covid-19 de manera gratuita, solicitan que se fraccionen y se extiendan la cancelación de los servicios y tributos que se han acumulado durante el aislamiento social, ya que muchas familias quedaron desempleadas.

Mostraron inquietud en cuanto al número de emergencia proporcionado por el estado, para reportar casos de coronavirus, indicando que se encuentra inoperante y ante esta situación tampoco cuentan con un centro de atención donde puedan ser recibidos, los pacientes con síntomas de Covid para ser tratados. No obstante a ello, se determinó que no existe un diálogo activo entre los ciudadanos y la municipalidad en la página oficial del Facebook, hoy en día las personas están muy familiarizadas con las redes sociales, utilizan ésta como una vía directa de comunicación para la información y soluciones a sus requerimientos, asimismo indican que la participación de las sociedades y organizaciones civiles en esta página se ha incrementado en esta época de pandemia, las personas requieren estar al tanto de las noticias que afloran constantemente sobre el tema de coronavirus, aportan y reciben información lo que genera una interacción entre ellos.

No obstante, los pobladores entrevistados manifiestan que no existe un diálogo activo entre la comunidad y la municipalidad, ya que desde su punto de vista las visitas por parte de la ciudadanía en la página de Facebook no se traducen en interacción con el gobierno local, pues no hay personal para administrar y dar respuesta a los seguidores, es por ello que la página se considera más informativa que interactiva. Finalmente, se puede indicar que la

información aportada por los funcionarios, la página de Facebook no es una herramienta lo suficientemente sólida para concretar acuerdos con los vecinos, es más bien una herramienta informativa y de recepción de opiniones e inquietudes, las cuales manifiestan están siendo registradas para darles respuesta posteriormente.

Aunque según los regidores se puede establecer acuerdos posteriores mediante esta herramienta debido a que las personas aportan sus ideas y opiniones interactuando con la municipalidad, esta percepción es compartida con algunos vecinos encuestados, mientras que otros consideran que la interacción registrada en la herramienta Facebook no logra establecer acuerdos. En este sentido, se puede mencionar que en la actualidad los ciudadanos buscan participar y emitir opiniones de carácter social, económico y político; con esta finalidad, se ha construido la página del Facebook de la municipalidad del distrito de Ate en tiempos de coronavirus. Con el propósito de que, a través de ésta, se pueda consolidar estrategias que están en coincidencia con los reclamos y sugerencias de la comunidad. Sin embargo, en este contexto, los ciudadanos esperan de estas estrategias tecnológicas e informativas, no sólo la parte de difusión de la información sino también la interacción, como elemento esencial de la participación ciudadana.

En este punto, hay una falla principal de dicha iniciativa pues no se evidencia ninguna interacción con el gobierno local, aun cuando fomentar el diálogo e intercambio de opiniones entre los ciudadanos, no hay interacción ni retroalimentación con el estado. Pues la página es sólo informativa y de recepción de reclamos y sugerencias por parte de la comunidad. Sin embargo, no se descarta que más adelante la información e inquietudes que han sido recopiladas en la página puedan servir de base, para acciones posteriores de resolución de la problemática social e incluso para la configuración de nuevas políticas pública, a través de planes y programas sociales.

No obstante a ello, la contribución de los ciudadanos través de la red social Facebook crece diariamente y a un ritmo acelerado, por tanto ya no es únicamente para comunicarse con conocidos es también para abarcar de manera global problemas sociales de los cuales se debata a nivel global, transmitiéndose opiniones, sugerencias y soluciones de forma viral entre la población de todo el mundo; especialmente entre los más jóvenes que siempre están conectados y son muy activos en las redes sociales. La aplicación Facebook anteriormente era usada para comunicarnos como entretenimiento social entre amigos y actualmente se ha

desarrollado tanto, que es utilizar como canal de recojo de información con respeto a los problemas y necesidades de los ciudadanos. Cuya información puede ser importante para que el estado, diseñe sus planes de acción, y se pueda propiciar la comprensión del debate político y social que esté desarrolle en un momento dado, a la vez que permite que la persona usuaria participe a través de su voto sobre temas concretos que se plantean a través de la aplicación. De este modo, la ciudadanía se convierte en protagonista.

Con respecto a los resultados del segundo objetivo describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. En relación a ello, se debe mencionar que conforme los resultados obtenidos de la investigación se puede señalar que los funcionarios como los ciudadanos coinciden en que no existe participación alguna por parte de organizaciones vecinales, civiles, ONG, entre otros a través de la red social Facebook, sin embargo se ha aportado información y comunicados en este medio que han logrado el contacto posterior con estos entes, los vecinos coinciden en que las organizaciones de base no utilizan el Facebook como un medio para participar e interactuar sino únicamente como medio de comunicación con el gobierno local.

En opinión contraria a lo antes expuesto, los regidores aseveraron que las organizaciones de base, ONG y universidades en esta época de pandemia si ha registrado participación en el Facebook de la municipalidad, aportando información y soluciones a algunas afecciones en la comunidad a consecuencia del coronavirus. En consecuencia, se puede mencionar que la mayoría de los entrevistados aseguran que las organizaciones civiles establecidas como ONG, organizaciones vecinales, entre otras, tienen poca participación ciudadana a través del Facebook. Destacaron que la intervención de los ciudadanos en la página del Facebook es de forma individual, destacando como sus principales demandas, mayor seguridad ciudadana, presencia policial y monitoreo en la zona, establecer un laboratorio donde se practiquen la pruebas efectivas para detectar el virus, tomando en cuenta que las pruebas rápidas no son totalmente efectivas, solicitan que se reapertura los centros de salud para la atención de todas las patologías, no solamente para el Covid-19; ya que la modalidad de consultas médicas vía telefónica es una deficiencia y retraso en el sistema de salud, de igual forma solicitan jornadas médicas y de alimentos para personas de extrema pobreza en tiempo de pandemia.

En cuanto a los acuerdos no se han registrado ninguno, por lo que muchas personas no reciben respuestas a sus planteamientos. Por ende, tras la información aportada, algunos de los encuestados indican que no se fomenta el diálogo entre las organizaciones civiles mediante el Facebook en tiempo de coronavirus, los ciudadanos manifiestan sus opiniones, reclamos y sugerencias en cuanto temas sociales de su comunidad, los cuales ameritan de la intervención de la municipalidad, la comunicación es constante y efectiva. Existe una disparidad de opiniones con los vecinos, estos dicen que tal diálogo no es fomentado con las organizaciones civiles debido a que estos no procuran la participación ciudadana a través del Facebook, aseverando que esta herramienta es informativa y no interactiva, sólo es receptor de opiniones y requerimientos los cuales serán atendidos posteriormente por las autoridades.

Según las entrevistas realizadas, a través del Facebook no se ha logrado concretar acuerdos entre las organizaciones civiles de base y la municipalidad, pues carece de suficiente solidez e interacción, sin embargo, es una herramienta ideal para establecer mesas de trabajo, donde se planteen los problemas sociales más frecuentes que presenta la comunidad y obtener información previa en aras de concretar las soluciones posteriormente. Ahora bien, los regidores entrevistados aseveraron que, sí fue posible llegar a establecer acuerdos entre la municipalidad y la sociedad civil mediante el Facebook en tiempo de pandemia, en base a los planes o proyectos que ya estaban pre establecidos y que solo requieren de ciertas pautas para su ejecución, pautas que pueden ser acordadas por esta vía comunicacional.

En este sentido, se puede inferir que la sociedad civil tiene una débil participación. Sin embargo, a través de los comunicados emitidos por el Facebook de la municipalidad, pueden ser contactados e informados de reuniones posteriores, empleando la plataforma digital como herramienta de información. A través de ella, las organizaciones civiles pueden hacer seguimientos a temas de su interés, más si se tratan de temas en el ámbito social de los cuales ellos como organización civil necesitan ser reproductores de la información para aquellas personas de la sociedad que tiene poco acceso al Facebook o que simplemente no se dedican al uso de los avances tecnológicos. Las organizaciones civiles utilizan el Facebook para informarse de problemas que aquejan a su comunidad en aras de consolidar planes de trabajo que puedan ser presentados posteriormente ante los directivos o gobernantes locales y de esta manera alcanzar respuestas a sus afecciones, en coincidencia con las necesidades de la comunidad.

IV. DISCUSIÓN

Conforme el objetivo general de la investigación, el cual señala el análisis de las características de la participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Se puede mencionar que los aspectos que caracterizan la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad del distrito de Ate, es precisamente la difusión de la información acerca de la problemática social, la cual se enfoca en la búsqueda de la seguridad ciudadana, el apoyo hacia la intervención sanitaria del gobierno local a través de jornadas médicas y detección del Covid -19; la mejora y continuidad de los servicios de recojo de residuos sólidos en tiempos de coronavirus; así como la recepción de reclamos, sugerencias y opiniones de la comunidad que sirven como indicadores de la gestión administrativa pública y como insumos para el diseño de un plan de desarrollo concertado con el apoyo de las organizaciones vecinas y ONG, que en definitiva deben representar el mejor interés de los ciudadanos.

Es decir, en relación al objetivo general de analizar las características de participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020 se pudo conocer como característica principal el suministro de información oportuna a los ciudadanos, con debilidades en cuanto a la interacción de los mismos ciudadanos con la municipalidad, pero siguiendo el respeto de las normativas en tema comunicación. Además se puede indicar que actualmente las organizaciones civiles utilizan como herramienta principal informativa el Facebook, donde a pesar de su débil participación, pueden evidenciar los problemas que causan mayor preocupación en la población y del mismo modo, ser informados de acciones del gobierno local, logrando su colaboración y esfuerzo en conjunto hacia la resolución de los problemas sociales, que pueden ser priorizados partiendo de un debate posterior que se alimenta tras los reclamos y estadísticas que pueden ser construidos de la información que se recolecta de las redes sociales.

Entre los problemas que causan mayor preocupación de la población, los cuales fueron expresados por la página del Facebook de la municipalidad; transcurrieron entre los reclamos de algunos ciudadanos en función de la falta de coordinación por parte de la gestión municipal para poder atender la situación sanitaria que propicio la pandemia; lo cual se evidencia en opiniones como la emitida por el Sr. Jaime Napa; quien señalo lo siguientes; “Sr Alcalde usted debe ordenar o coordinar tomar pruebas rápidas a todas las personas hoy he constatado como ciudadano por los Ángeles que solo le toman las muestras a personas

que el medico lo cree conveniente hay muchas personas asintomáticas que no presentan síntomas y son las más peligrosas no cometa el error del Minsa que solo le toma las pruebas rápidas a las personas que ya llegan con síntomas y así ya no tiene sentido porque ya están infectadas si usted está haciendo este plan taita que sea para prevenir más contagios y como va a tener una data si no toma las pruebas a todos solo a algunos por favor así no nos ayudamos en nada”. Se evidencia que la población del distrito de Ate, realizó diversos reclamos en función precisamente de la atención sanitaria que ameritaba la población dado la situación de la pandemia, que cada vez ha ido en aumento; por lo cual los ciudadanos consideraban que la participación e intervención de la municipalidad debe quedar definida en función de los gestión y acciones que vayan en función de dicha problemática sanitaria y ambiental, referida en el mal manejo de los residuos sólidos. Sin embargo, también el empleo de esta estrategia de redes sociales, ha propiciado la difusión de información que puede ser aprovechada por otros usuarios, tal como indica la evidencia que se presenta tras los comentarios del Sr. Pelayo Sánchez “De la cuarentena hemos aprendido mucho en cuanto a las medidas de seguridad por el bien de nuestras familias, debemos mantener las normas Reglamentarias, es hora de trabajar en forma conjunta municipio y vecinos”. Estos mensajes dejan en evidencia la disposición de la población y la creación de consciencia en cuanto a la participación de la gestión municipalidad, por lo que se puede inferir que parte de la comunidad está consciente que dar mejoras al sistema de gestión pública y procurar la solución de problemas sociales sólo se puede lograr mediante el trabajo en conjunto, entre la comunidad organizada y el estado. Esta situación fue señalada en la investigación de Zeler (2017) quien tras investigar los mecanismos de expresión democrática en américa latina, comprende los espacios donde el ciudadano puede indicar sus pretensiones y sugerencias, donde puede manifestar sus preocupaciones. Entonces podemos destacar que, aun no siendo un mecanismo de participación ciudadana, si fomenta el sistema democrático, pues el ciudadano tiene la posibilidad de expresar libremente sus opiniones, las cuales serán consideradas y discutidas entre los mismos usuarios, pudiendo evidenciar otros puntos de vista que pueden determinar la gravedad y frecuencia del problema.

Del primer objetivo específico de la investigación, describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Se pudo conocer que las intervenciones realizados por los ciudadanos, abarca problemas sociales de los cuales se debate a nivel local, transmitiéndose opiniones,

sugerencias y soluciones de forma viral entre la población de todo el mundo a través de la página de Facebook implementada por la municipalidad durante el tiempo de pandemia, con la finalidad de informar a los ciudadanos las acciones y estrategias ejecutadas por el gobierno local del distrito de Ate.

En otras palabras, no se puede considerar que el Facebook sea un mecanismo como tal de participación ciudadana, sin embargo, si es una herramienta eficiente para informar al ciudadano las acciones del gobierno local y que al mismo tiempo el estado, se retroalimente conociendo de primera mano las necesidades que tiene la comunidad, para poder continuar las acciones y estrategias a seguir durante el tiempo de pandemia. Además se debe mencionar que gracias al Facebook los ciudadanos han podido exponer muchas debilidades a nivel de necesidades sociales que deben ser atendidas durante la pandemia, aun cuando no se ha fomentado el diálogo activo con el estado, pues la página carece de interacción, se si ha venido recopilando dicha información y gracias a tantas solicitudes, se realizaron jornadas de descarte de Covid-19, se entregaron algunos canastas de alimentos a familias vulnerables, se donaron medicamentos a personas que se encontraban contagiadas con Covid-19 y se extendieron los plazos para la cancelación de los tributos, dado el estado de emergencia.

En este sentido, el Facebook ha sido una buena herramienta para informar a los gobernantes de las necesidades y prioridades de la población, al mismo tiempo que claramente se evidenció de la vulnerabilidad de muchas familias que se habían quedado sin ingresos económicos, por lo que se dieron posteriormente información acerca de trabajos temporales, en apoyo a la pandemia y al aislamiento social obligatorio, que había dejado desvalido a muchas familias. Esta estrategia que empleó la municipalidad del distrito de Ate, para tratar de informar e informarse acerca de las necesidades de las comunidades, es similar a la expuesta por Contreras (2016) quien tras su investigación realizada en México indicó que las redes sociales como Facebook y Twitter tiene un amplio potencial para poder enlazar las acciones del estado con las necesidades de los ciudadanos. Dado que a través de las opiniones masivas se puede priorizar las solicitudes de la población, estableciendo posteriormente un plan de trabajo que contemple lo expuesto por la comunidad.

Seguido de Galindo (2019) quien apuesta por los beneficios que genera el Facebook a la gestión pública, este autor considera que, a mayor seguidores e intervención de los ciudadanos en redes sociales, hay mayor atención y control por parte de las instituciones del estado, en relación a las demandas de la comunidad. Lo que sugiere que, aun no siendo un mecanismo interactivo, se puede fomentar que las autoridades competentes coloquen su

atención a problemas que quizás antes no habían sido visualizados y, por tanto, no se tenía previsto un plan de ataque. Mientras que Abad (2018) considera que la implementación del Facebook dentro de las instituciones públicas, exige un constante monitoreo para que puedan responder a las inquietudes de los ciudadanos, al mismo tiempo de generar una estadística de la problemática planteada, para poder apoyar con la orientación social, educativa y participativa.

Por tanto, se evidencia en este aspecto, que hay debilidades pues la página de Facebook que ha implementado la municipalidad de Ate no es interactiva, sin embargo, si se han hecho registro de los problemas planteados, por lo menos los más frecuentes para darle pronta solución. Lo cual para Valdivieso (2013) afirma que la participación ciudadana es un mecanismo a través del cual la sociedad civil de forma colectiva o individual, interviene en la toma de decisiones del estado, lo cual no sucede en este caso de forma directa, pero sí de forma indirecta, tras la información que los reclamos, solicitudes y sugerencias dejan por parte de la comunidad que participa de forma individual.

Seguido del segundo objetivo específico, el cual menciona la descripción de la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020. Donde se puede señalar conforme los resultados que las organizaciones de las sociedades civiles, no tienen como mecanismo de participación el Facebook, sin embargo, se ha empleado como herramienta de información para estas asociaciones hagan acto de presencia a mesas de trabajo que buscan plantear soluciones a problemáticas sociales. A través de esta herramienta implementado gracias a las tecnologías de información y comunicación, muy a pesar que no se establece el diálogo, se da información suficiente para poder establecer posteriormente estrategias que permitan consolidar un plan de desarrollo concertado, no quizás a través de pre acuerdo, pues se considera que el Facebook no es suficiente para ello, pero si para poder tener un primer contacto con los problemas de la comunidad, partiendo de esta información lograr que las organizaciones vecinas, ONG y gobierno local trabajen en coincidencia con las necesidades que plantea la mayoría de los pobladores de cierto distrito.

Lo cual coincide con lo expuesto por Reátegui (2017) quien indicó que las redes sociales pueden favorecer el posicionamiento de las instituciones a través de la generación de información veraz que le permitan atacar verdadera la problemática social, conforme la receptividad y legitimidad de la población. Seguido de Garrido y Montesinos (2018) quienes señalan que cuando un gobierno local considera las opiniones de sus ciudadanos y permite

que estos intervengan en las acciones políticas a través de sus sugerencias, le dan legitimidad a sus acciones y decisiones, con lo cual se favorece un estado democrático que está enfocado en las necesidades de la comunidad. Mientras que Medranda y Moromenacho (2018) mencionan que cuando los gobierno aceptan que el ciudadano participe en las decisiones, se conserva el principio de transparencia que es esencial en la administración pública. Lo cual indirectamente se ve influenciada con la información que el gobierno local, puede recopilar de lo expuesto por los ciudadanos en las redes sociales, partiendo de ello se han podido determinar y establecer, jornadas médicas y de apoyo alimentario a ciertas familias vulnerables de la zona.

En cuanto a la participación por parte de las organizaciones vecinales y de la comunidad, algunos autores luego de diversas investigaciones indican los siguientes; en el caso de Córdova (2018) señala que indiscutiblemente el trabajo en conjunto entre el estado y las comunidades de forma organizada, es la estrategia indispensable para poder llevar a cabo la resolución de la problemática social y que el estado, pueda planificar y actuar en función de las necesidades y expectativas de la población, con lo cual también se logra el mejor direccionamiento de los recursos. En este sentido, se puede señalar las opiniones realizadas por el Sr. Gerardo Cortijo Ramírez, quien menciona lo siguiente; “Me saco el sombrero por ustedes muchachos. Fuera que sea parte de sus funciones o trabajo como dijieran muchos. Son la primera fuerza en esta lucha que realiza nuestra municipalidad y las otras del Perú. Gracias por acompañarnos y cuidarnos para el empadronamiento y entrega de canastas. Por asistirnos cuando requerimos su apoyo en la central de emergencia. Muchas bendiciones a ustedes y a sus familias Dicha opiniones fueron emitidas por un ciudadano que luego de propiciar la gestión de canastas alimentarias para las familias vulnerables, reconoce el trabajo de las organizaciones que actuaron para hacerlo posible. Ello, nos recuerda las sugerencias de Abusada (2019) quien señaló que las juntas vecinales son organizaciones que se pueden integrar en el presupuesto y decisiones de las autoridades gubernamentales en función de atender las necesidades sociales, pero mediante la gestión a organizada de la comunidad para poder sintetizar las prioridades de la población focalizando los recursos y las acciones en pro de beneficios de los más vulnerables. Mientras Chávez (2017) señala que el involucramiento de la sociedad civil en los asuntos públicos, fortalece y monitorea el uso de los recursos y el rendimiento del mismo y evidenciar la ejecución y cumplimientos de los proyectos encaminados a solucionar necesidades colectivas.

V. CONCLUSIONES

- Primero. En relación al objetivo general de analizar las características de participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020 se pudo conocer como característica principal el suministro de información oportuna a los ciudadanos, procurando la interacción de los mismos pero que aún no es alcanzada en estos momentos por la falta de monitoreo y capacidad de respuesta por parte del gobierno local. También se caracteriza por el respeto de las normativas en la temática comunicacional y el planteamiento de diversos problemas de carácter social de primera mano.
- Segundo. Del primer objetivo específico de la investigación describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020, se pudo conocer que la intervención de los ciudadanos abarca problemas sociales de los cuales se debata a nivel local, transmitiéndose opiniones, sugerencias y soluciones de forma viral entre la población. Sin embargo, esta participación se realiza de forma individual por los ciudadanos, careciendo de interacción y respuesta por parte del estado; por lo tanto, más que una participación, el Facebook es una herramienta para recopilar información, sugerencias y reclamos por parte de los ciudadanos.
- Tercero. Del segundo objetivo específico describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020; se puede inferir que actualmente las organizaciones civiles tienen una débil participación, pero utiliza el Facebook como una herramienta principalmente comunicacional, para lograr información a través de ella. Información que es empleada para debatir problemas e inquietudes de su comunidad y con los gobernantes locales posteriormente, en pro de alcanzar solución a dichos problemas. Lo cual puede favorecer la información inicial que sustente el plan de desarrollo concertado dirigidos conforme las necesidades de la comunidad.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero. Se recomienda que la municipalidad en su ya implementada red social del Facebook continúe con su labor orientando la red social hacia la participación de los ciudadanos por este medio, además la municipalidad a través del papel que desarrolla el área de imagen institucional, debe responder los mensajes de tal manera que haya un feedback entre la municipalidad y los ciudadanos.
- Segunda. Acerca de los mecanismos de participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad, éste no es un mecanismo adecuado debido a que los mecanismos están dados y son formales, y, siendo el Facebook un medio informal no se podría tomar como un mecanismo, sino como una herramienta. En tal sentido, podrían tomarse pre acuerdos antes de entrar a lo formal, para saber las expectativas y necesidades de los usuarios debido a que es un medio impersonal, ellos pueden expresarse con mayor facilidad.
- Tercero. Con respecto a la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate. Este aun no es el medio apropiado para tratar con organizaciones formales, por lo que sólo debe servir para enviar avisos, convocatorias u otros de interés de los vecinos.

REFERENCIAS

- Abad, D. (2018). *La comunicación digital de la SUTRAN a través de la gestión de redes sociales*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8780>
- Abusada, E. (2019). ¿Qué son las juntas vecinales? Lima, Perú. Recuperado de <https://wayka.pe/que-son-las-juntas-vecinales-por-eduardo-abusada-2/>
- Aguirre, J. (2016) *La participación ciudadana y las redes sociales*. XIII Décimo tercer Certamen de Ensayo Político. Monterrey, México. Recuperado de https://www.ceenl.mx/educacion/certamen_ensayo/XIIICDEP_MH_Laparticipacion.pdf
- Annunciata, R. Ariza, A. y March, B. (2018). Gobernar es estar cerca”. Las estrategias de proximidad en el uso de las redes sociales de Mauricio Macri y María Eugenia Vidal. *Revista mexicana de opinión pública*, 13 (24), 71-93. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2018.24.61520>
- Augusto, I. (2018). La Participación Ciudadana como un Derecho. El Caso de la Contratación Administrativa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista de la facultad de Derecho de México*. Vol. 68. N° 271, pp. 809-848. DOI: Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2018.271.65379>
- Bárceñas, F. (2017). Las redes sociales y su incidencia en la participación electoral de los jóvenes. *Revista Estatus*, 2 (4), 54-63. Recuperado de <http://revista-status.uanl.mx/index.php/status/article/view/39>
- Barra, N. (2017). *El control social en la prevención de las malas prácticas administrativas y la corrupción: especial atención a la participación ciudadana* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca. España. DOI: 10.14201/gredos.135720 Recuperado de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/135720/DDAFP_BarraGallardoN_ControlSocial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barón, M. (2018). La gobernanza en el ordenamiento territorial local: presencias y ausencias de la participación ciudadana. *Revista Diálogos De Saberes*, (48), 133-154. Recuperado de <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.48.2018.4718>

- Beltrán, D. (2016). *Redes sociales virtuales como dispositivos mediáticos contemporáneos. Cuadernos de Lingüística Hispánica (30)*, pp. 105-123
 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/clin/n30/0121-053X-clin-30-00105.pdf>
- Bensa, J. (2016). ¿De la participación mandatoria al desarrollo sustentable?: análisis comparado de la eficacia de los mecanismos de participación ciudadana en los distritos de Lima, Perú. *XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Chile. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C7EE20E07D220A3A052580BA005F759B/\\$FILE/bensamor.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C7EE20E07D220A3A052580BA005F759B/$FILE/bensamor.pdf)
- Chávez Vásquez, K. (2017). Regulación de un mecanismo de control en las juntas vecinales. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3089>
- Contreras Orozco L. (2017). Las redes sociales digitales como factor de proximidad entre la sociedad y los gobiernos subnacionales en México. *Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad Autónoma del Estado de México, México*. ISSN-2395-7972. Recuperado de <file:///D:/Downloads/Dialnet-LasRedesSocialesDigitalesComoFactorDeProximidadEnt-6173105.pdf>
- Córdova Bojórquez, G. (2018). Participación pública en proyectos de infraestructura ambiental en la región fronteriza Sonora-Arizona, 1996-2017. *Norteamérica, Revista Académica del CISAN-UNAM*. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/cisan.24487228e.2018.2.329> Recuperado de <http://www.revistanorteamerica.unam.mx/index.php/nam/article/view/329/446>
- Damián, E; Andrade, D; y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Aéreas Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Derechos Humanos. (2018). *Artículo 21: derecho a participar en el gobierno del país*. Noticias ONU. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2018/11/1447431>
- Díaz, A. (2015). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y política pública*, 26(2). Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier*, 2 (7): 162-167. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Elgueta, F. y Palma, E. (2010). *La investigación en ciencias sociales jurídicas*. Centro de Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho. Universidad de Chile. Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122675/Dialnet-LaInvestigacionEnCienciasSocialesYJuridicas-478391.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Peruano. (2013). *Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Normas Legales. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Flick, U. (2014). *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa*. Madrid. Ediciones Morata, S.L.
- Galindo, H. (2019). *Facebook como herramienta de relaciones públicas y el control social de la gestión pública* (Tesis maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/5560>
- Garrido, F., y Montesinos, E. (27 de 09 de 2018). El presupuesto participativo en Chile y República Dominicana. *Revista Uruguaya de Ciencia Política - ICP*, 27(2). doi:doi:10.26851/RUCP.28.3
- Goyes, M. (2018). *Política, poder y redes sociales: Análisis comparativo de la interactividad de los espacios informativos de Lenín Moreno y Rafael Correa en Twitter*. (Tesis de posgrado). Universidad San Francisco de Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7488/1/139519.pdf>
- Heredia, M. y Regalado, C. (2017). *Análisis de Contenido se la Página de Facebook de la Empresa Ad L Consulting 2016* (Tesis posgrado). Universidad Señor de Sipán. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4121>

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 28(4). Recuperado de <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Intituto Nacional de Estaditica e Informática-INEI. (2017). Participación de la población en la gestión municipal. *PERÚ: Estadísticas Municipales 2016*, 308.
- Intituto Nacional de Estaditica e Informática -INEI. (2017). Participacion vecinal. *PERÚ: Estadísticas Municipales 2016*, 308. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1417/13.pdf
- Janssen, M., Rana, N., Slade, E. y Dwivedi, Y. (2017). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Journal Public Management Review*, 20 (5), 647-671. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>
- Jurado Nacional de Elecciones. (2008). Colaborar y tomar decisiones en la gestión del desarrollo del distrito, provincia y región. *GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL PERÚ*. Lima, Perú: Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana - JNE. Recuperado de http://aplicaciones002.jne.gob.pe/catalogo/frm_catalogo.Spx
- Jurado Nacional de Elecciones. (2018). *Guía de participación ciudadana en el Perú*. Pleno del Jurado Nacional de Elecciones. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/\\$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf)
- Kornberger, M., Meyer, R., Brandtner, Ch. y Hollerer, M. (2017). When Bureaucracy Meets the Crowd: Studying “Open Government” in the Vienna City Administration. *Sage Joornals*, 38 (2), 179–200. <https://doi.org/10.1177/0170840616655496>

- Liao, Y. (2018). Toward a Pragmatic Model of Public Responsiveness: Implications for Enhancing Public Administrators' Responsiveness to Citizen Demands. *International Journal of Public Administration*, 41(2), 159-169, DOI: 10.1080/01900692.2016.1256305. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2016.1256305>
- Medranda, N., Palacios, V., y Moromenacho, T. (2018). Los mapas interactivos, herramientas para la participación ciudadana. *Revista Correspondencia y Análisis*, 8: 278- 287. DOI: <https://doi.org/10.24265/cian.2018.n8.14>
- Muñoz, O. (2018). Eficacia normativa de los escenarios de participación ciudadana en el marco jurídico colombiano. *Ciencias sociales y educación*, 7(13), 27-50. <https://doi.org/10.22395/csye.v7n13a1>
- Oficina Nacional de Procesos Electorales-ONPE (2013). De la persona y de la sociedad. Art. 31. https://www.web.onpe.gob.pe/modCompendio/html/constitucion_peruana/constitucion_titulo1_capitulo3.html
- Pérez, V. (2018). La participación de las organizaciones de la sociedad civil en la Agenda 2030. *Tendencias de la Internacionalización de la Participación Ciudadana en América Latina*, 1, 253.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). La participación ciudadana como derecho fundamental. *Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/F3-Participacion-Ciudadana-y-Rendicion-de-Cuentas.pdf>
- Reátegui, C (2017). *Uso de la red social Facebook como recurso de posicionamiento para las MYPES de calzado: Caso Meninas de la ciudad de Trujillo en el año 2017-I* (Tesis Posgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11135>
- Red de Entidades Locales por la Transparencia y Participación Ciudadana de la Federación Española de Municipios y Provincias - RED (2018). *Construyendo un nuevo marco de relación con la ciudadanía.*. Recuperado de <http://femp.femp.es/files/3580-1936-fichero/GOBERNANZA%20PARTICIPATIVA%20LOCAL.pdf>

- Sandoval, C., Sanhueza, A., & Williner, A. (2015). *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39055/7/S1501278_es.pdf
- Srivastava, A. (2018). *Transparency: Panacea for Corruption-Free Governance and Reforms?*. Digital India. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-78378-9_10
- Torres, G. (2020). Institutional Resistance To Transparency: The Quest for Public Sector Information in Mexico. *Journal of Resistance Studies*, 5 (2), 1-17. <https://doi.org/10.33767/osf.io/2bxsy>
- Valdiviezo, M. (Enero2013). *La Participación ciudadana en el Perú y los Principales mecanismos para ejercerla*. Gestión Pública y Desarrollo. Informe Especial Recuperado de <https://bit.ly/2U1d7DT>
- Vásquez, L. (2018). *Evaluación de la gestión de Facebook realizada por la Municipalidad de Lima, para la difusión de Campañas de Educación Ambiental* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/4539>
- Venini Falconi, A. (2018). Procesos participativos para la planificación de los barrios populares en Lima metropolitana. (I. d. Peruanos, Ed.) *Revista Argumentos - Instituto de Estudios Peruanos*(1).
- Zeler, I. (2017). *Facebook como instrumento de comunicación en las empresas de América Latina* (Tesis Doctoral). Universitat Rovira I Virgili. Tarragona, España. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/462203/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.

Ficha de entrevista Nombre del entrevistado: Funcionario Municipal <input type="radio"/> Regidor Municipal <input type="radio"/> Ciudadano <input type="radio"/>
Preguntas relacionadas a Mecanismos de participación
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?

Fuente. Instrumento de la entrevista, validado por los expertos.

La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.


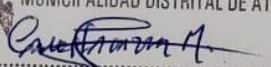
Ficha de entrevista
Nombre del entrevistado:
Funcionario Municipal <input type="radio"/> Autoridades <input type="radio"/> Ciudadano <input type="radio"/>
Preguntas relacionadas a la participación ciudadana
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

 LILIANA ORTIZ LEVANO
 Jefe de Control, Operaciones y Sanciones


La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

Ficha de entrevista
Nombre del entrevistado:
Funcionario Municipal <input type="radio"/> Autoridades <input type="radio"/> Ciudadano <input type="radio"/>
Preguntas relacionadas a la participación ciudadana
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

 Lic. CARLOS EDUARDO SALAZAR MANSILLA
 Secretario de Imagen Institucional y Comunicaciones

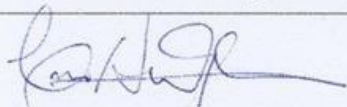
La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

Ficha de entrevista
Nombre del entrevistado:
Funcionario Municipal <input type="radio"/> Autoridades <input checked="" type="radio"/> Ciudadano <input type="radio"/>
Preguntas relacionadas a la participación ciudadana
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?

ENRISMO CARREANIS OBREGÓN
 RECEPION


La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

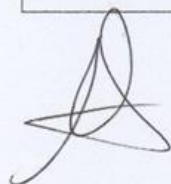
Ficha de entrevista Nombre del entrevistado: Funcionario Municipal <input type="radio"/> Autoridades <input checked="" type="radio"/> Ciudadano <input type="radio"/>
Preguntas relacionadas a la participación ciudadana
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?



CESAR A. DIAZ GARCIA .

La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

Ficha de entrevista
Nombre del entrevistado:
Funcionario Municipal <input type="radio"/> Autoridades <input type="radio"/> Ciudadano <input checked="" type="radio"/>
Preguntas relacionadas a la participación ciudadana
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?



Elena Lorenzo Salazar

La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.

Ficha de entrevista
Nombre del entrevistado: <i>Marta Villacorta Tito</i>
Funcionario Municipal <input type="radio"/> Autoridades <input type="radio"/> Ciudadano <input type="radio"/>
Preguntas relacionadas a la participación ciudadana
¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?
¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?
¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?
Preguntas relacionadas a la participación de las organizaciones de la sociedad civil
¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?
¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?
¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?



Firma

Nombre y Apellidos: *Marta Villacorta Tito*

Anexo 2. Carta de aceptación de Municipalidad distrital de Ate.


Municipalidad Distrital de Ate
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

“Año de la Universalización de la Salud”

Ate, 03 de agosto del 2020

CARTA N° 1392 -2020-MDA/GAF-SGRH

Señor:
Dr. Carlos Venturo Orbegoso
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV-Filial Lima- Campus Lima Norte.

Presente.-

Referencia: **Documento N°19473-2020**

Es grato dirigirme a usted saludándolo cordialmente, a la vez en atención al documento de la referencia mediante el cual se hace la presentación de Canales Espinoza, Veronica Fidelia con DNI N° 06780925, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado "La participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos de Coronavirus ,2020" y para quien solicita permiso para el desarrollo de la investigación.

Sobre el particular se debe precisar, que la Municipalidad Distrital de Ate autoriza el ingreso al área correspondiente a la estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública antes mencionada, para la aplicación de entrevista al funcionario y/o trabajadores Municipales.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;


Abog. EDITH CUA LLAJARUNA
Subgerente de Recursos Humanos

ELCLL/els

 muniате  muniатеoficial  muniате.gob.pe

Av. Nicolás Ayllón N° 5818 Ate-Lima
Carretera Central: (051) 204-4700, anexo 1231

Anexo 3; Matriz de categorización apriorística

Tabla 1. Matriz de categorización apriorística

Matriz Apriorística												
Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta General	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategoría	Información de:					
							FM1	FM2	RM1	RM2	CM1	CM2
Reforma y modernización del estado	La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Cuáles son las características de la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020?	Analizar las características de participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	<p>Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.</p> <p>Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.</p>	participación ciudadana.	<p>Participación de la problemática social por Facebook.</p> <p>Seguridad ciudadana.</p> <p>Solicitudes sociales.</p> <p>Difusión de la información</p> <p>Recepción de reclamos y opiniones.</p> <p>Deficiente participación de las sociedades civiles.</p> <p>Fundamentos e información para pre acuerdos con la comunidad.</p> <p>Debilidades en la interacción de los ciudadanos y el estado.</p> <p>Estrategias previas al plan de desarrollo concertado.</p>						

Fuente. Matriz apriorística de categorías y subcategorías encontradas con la triangulación de la información.

Anexo 4. Entrevista a funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate (FM).

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.		
Fecha de la entrevista:		
Nombre del Entrevistado: funcionario # 1 (F1)		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	La participación ciudadana de los vecinos se ha enfocado en los reclamos por el recojo de los residuos sólidos y la inseguridad de la zona, por la falta de patrullaje por parte de serenazgo.
2	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los temas que más han cobrado importancia, son la aplicación de las pruebas del coronavirus; las restricciones del toque de queda, los trámites y pagos.
3	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	En tiempos de coronavirus se ha evidenciado más seguidores por la página del Facebook, mayormente en búsqueda de información actual.
4	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Si, considero que si es una herramienta útil dado que permite que la municipalidad indague acerca de cuáles son las necesidades de la población, cuáles son sus prioridades en tiempos de pandemia.
5	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Considero que la participación ciudadana en el Facebook es un buen instrumento para poder indagar que es lo que necesita la población, si puede haber receptividad hacia el establecimiento de un acuerdo posterior para dar solución a una problemática social.
6	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	En realidad, a través del Facebook no se llega a ningún acuerdo; sin embargo, si se decepcionan algunas solicitudes como de visitas a las zonas y mejora de los servicios. Solicitudes de apoyo social y económico, en tiempos de pandemia.
7	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Si, considero que si se fomenta. Especialmente se respetan las normas para el diálogo sano y respetuoso.
8	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No creo que el Facebook sea unos mecanismos de participación tan eficaz, como para dar paso a un pre acuerdo; pero si para identificar las necesidades, solicitudes y requerimientos de la población; donde se está fallando y donde estamos avanzando, donde mejorar y que hacer para atacar nuevos inconvenientes que afectan la calidad de vida de los pobladores.

Fuente. Entrevista aplicada a funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 5. Continuación de entrevista a los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate (FM).

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: La participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.		
Fecha de la entrevista:		
Nombre del Entrevistado: funcionario # 2 (F2)		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Los vecinos han estado solicitando jornadas de servicios médicos y aplicación de las pruebas rápida de Covid -19 para el descarte de la enfermedad; pues tienen miedo de ir a los hospitales, se quejan de que llaman a las líneas de atención al Minsa y no son atendidos; además de ello, solicitan extensión en los plazos de pagos sin intereses por mora, y facilidades para cancelar algunos tributos de forma on-line.
2	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?	El pago de los tributos y aranceles; reclamos extensión de plazos para dichos pagos, sin que esto implique una multa o interés por mora.
3	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	Si, considero que el Facebook es una buena herramienta de diálogo. A través de la cual se puede fomentar que los ciudadanos expongan los problemas que presenta la comunidad e incluso se fomenta la posible solución a los mismos.
4	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Considero que como herramienta de recolección de información a través del diálogo es una buena herramienta; como punto focal para verificar enlistar los problemas de la comunidad y ver como atacarlos.
5	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No he visto, dicha participación por parte de organizaciones civiles. Mayormente se evidencia la participación de forma individual de los vecinos.
6	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Las solicitudes son mayormente por la vigilancia que realiza el serenazgo, consideran que debe haber mayor presencia de la seguridad ciudadana para entre otras cosas, evitar las reuniones sociales que fomenten el contagio entre los mismos vecinos.
7	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Si, se fomenta pues pueden expresar sus opiniones y ver otros puntos de vista, con lo que comentan otras personas en las plataformas digitales, lo cual puede generar una mejor planificación y coordinación de las acciones.
8	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No creo que puedan llegar a estos pre acuerdos. Pero sí pueden establecer un primer diálogo que de paso a mesas de trabajo posteriores, con las cuales se pueda consolidar un acuerdo que dirija un plan de trabajo.

Fuente. Entrevista aplicada a los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 6. Entrevista a los regidores de la municipalidad del distrito de Ate (RM).

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.		
Fecha de la entrevista:		
Nombre del Entrevistado: Regidor # 1 (R1)		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	La ciudadanía con el tema de la pandemia ha participado activamente en la página oficial de la municipalidad que tenemos en Facebook, por ese medio se informan del índice de los casos, reportan sospechas de algún caso positivo y se informan más de las medidas de precaución para evitar el contagio.
2	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los ciudadanos tienen más inquietud en el tema del Covid-19, sobre los números de información para la realización de las pruebas y de los centros de atención. También manifiestan inquietudes sobre algunos servicios sociales que están en ejecución y que por el tema de la pandemia se han paralizado.
3	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	Sí, existe mucha interacción y la comunicación se hace más directa y menos burocrática. Además, las soluciones informativas son más inmediatas.
4	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Sí claro que sí, es una gran herramienta de mucha utilidad, por este medio se tiene conocimiento de los problemas y se coordinan actividades, reuniones para llegar a los acuerdos posteriores con la comunidad.
5	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Con este tiempo de pandemia, no solo participa activamente las comunidades también muchas organizaciones se han sumado a la participación con la finalidad de procurar bienestar a la población de Ate, todos desean aportar un granito de arena en cualquier forma, las campañas de prevención se han hecho presentes y programas de saneamiento para evitar contaminaciones.
6	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Una de las solicitudes más urgentes es que se practican las pruebas de laboratorio para detectar casos de Covid, que se realicen la prueba del isopado en laboratorio, pues se han realizado jornadas de pruebas rápidas, pero estas pueden arrojar falsos positivos, es decir podemos estar en presencia de una persona con el virus y en la prueba rápida sale negativo, por eso se requiere de la prueba asopado es más efectiva.
7	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Sí por supuesto que sí, con el uso de esta herramienta el diálogo entre las organizaciones podría ser más directo y efectivo.
8	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Sí, podrían efectuarse algún pre acuerdos tomando en cuenta el plan de desarrollo que ya se ha previsto, más sin embargo sería ideal que los acuerdos se concreten en reuniones con la municipalidad, lo que actualmente no se puede ejecutar para evitar el aglomeramiento de personas como una de las principales medidas de prevención del coronavirus.

Fuente. Entrevista aplicada a los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 7. Continuación de las entrevistas a los regidores de la municipalidad del distrito de Ate (RM).

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.		
Fecha de la entrevista:		
Nombre del Entrevistado: Regidor # 2 (R2)		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Los vecinos del distrito participan diariamente en la página oficial que tenemos en Facebook, ellos reportan problemas, inquietudes e incluso información positiva sobre el coronavirus.
2	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?	El tema que más les preocupa a los vecinos del Distrito de Ate es el corona virus y los focos de contaminación que pueden existir, están verdaderamente abocados en el tema de salubridad.
3	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	Si, ya anteriormente existía un alto índice comunicacional entre la municipalidad y la ciudadanía, lo cual se ha incrementado en la actualidad con el tema del Covid-19, el diálogo no solo es más activo, también es más efectivo.
4	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Realmente en la actualidad todas las vías de comunicación son útiles y en este tiempo de coronavirus nuestra página oficial de Facebook nos facilita los acuerdos y programas a realizar en la comunidad en torno a la pandemia.
5	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	SI, las sociedades civiles, vecinales, universidades y otras organizaciones están participando positivamente en nuestra página dando opiniones y posibles soluciones a diferentes problemas ocasionados por la pandemia, n o olvidemos que no solamente es un tema de salud, esta pandemia también ha acarreado otros problemas sociales, de tipo económico y alimenticio entre otros.
6	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Las sociedades civiles solicitan más atención y seguimiento en los casos de Covid-19, también solicitan que se reanuden las consultas médicas físicas ya que actualmente se realizan por teléfono y los vecinos manifiestan que en algunos casos no son contactados por el personal médico para atender su problema de salud.
7	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Desde luego, el diálogo y la comunicación asertiva es más constante entre las organizaciones civiles mediante la herramienta de Facebook.
8	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	De poder si se podría lograr, ya que el plan de desarrollo ha sido previsto y tomado en cuenta muchos términos.

Fuente. Entrevista aplicada a los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 8. Entrevista de los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: La participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.		
Fecha de la entrevista:		
Nombre del Entrevistado: Ciudadano # 1 (C1).		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Hemos participado, la falta de empleo en tiempos de coronavirus; la necesidad de realizar las jornadas médicas y las visitas domiciliarias para el descarte de la enfermedad.
2	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad d en tiempos de coronavirus?	Los servicios de los pagos a los tributos; el servicio de recolección de los residuos sólidos que no ha pasado más y las jornadas sanitarias que hemos solicitado, al mismo tiempo del apoyo económico para las familias que están en estado de vulnerabilidad.
3	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	El diálogo no es activo, pues no obtenemos respuesta por parte de las autoridades; esperemos que este una persona encargada de revisar la página y ver cuáles son los reclamos, para ver si vienen a atenderlos.
4	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Si, considero que si es una herramienta útil porque se escuchan las opiniones libres de todos sin interrupciones. Para poder llegar a un solo enfoque de la situación dado sustento a posibles acuerdos posteriores.
5	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No, en este aspecto se puede señalar que la participación de las organizaciones sociales de base es nula; pues ellos no emplean esto mecanismo para la interacción con el estado, solo se limitan a ser informados por este medio.
6	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Se ha estado solicitando jornadas de chequeo médico, medicinas y alimentos subsidiados para las familias que se han quedado sin ingresos económicos por la pandemia.
7	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Creo que podría fomentarse un diálogo sano, sin embargo, creo que estamos lejos aún de alcanzar resultados al respecto. La información está fragmentada, por lo que se requiere una coordinación en las acciones.
8	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No creo que por este mecanismo se pueda llegar a hacer pre acuerdo, la participación no considero sea suficiente para ello. Pero si puede dar las bases para acciones posteriores de organizaciones vecinales.

Fuente. Entrevista aplicada a los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 9. Continuación de las entrevistas de los ciudadanos de la municipalidad del distrito de

Ate.

Ficha de entrevista	
Tema de investigación: La participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	
Fecha de la entrevista:	
Nombre del Entrevistado: Ciudadano # 2 (C2)	
Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1 ¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Se necesita que la municipalidad haga jornadas para la venta de alimentos no perecederos a buen precio, con el coronavirus muchos nos hemos quedado sin nuestra fuente de ingreso; con el aislamiento social no podemos trabajar. El problema del recojo de la basura también es difícil, necesitamos definir que va a pasar con el pago de los servicios, el estado hará algo al respecto, dado que nos hemos quedado sin empleo para poder cancelar.
2 ¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los servicios de colecta de basura y residuos; al mismo tiempo que aquellos que están relacionados a las donaciones de medicamentos recomendados para combatir el coronavirus, actualmente hay muchas mafias con estos medicamentos, han elevado el precio de los mismos; los que no tenemos deberíamos de ser atendidos por la municipalidad, el alcalde debe hacer al respecto.
3 ¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempos de coronavirus que en tiempos normales?	Bueno hay mayor visita a la página de Facebook, porque las personas ahora más que nunca queremos mantenernos informados de la situación y que está haciendo el gobierno local, con la situación de pandemia que va en aumento.
4 ¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	El Facebook es una herramienta más que todo informativa para el vecino; sin embargo, hemos realizado diversos reclamos por Facebook y no han sido atendidos. Por lo que considero que no es una herramienta efectiva para poder llegar a un acuerdo entre el estado y los vecinos, no hasta que estos no escuchen nuestras demandas.
5 ¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No lo creo. En realidad, no sabría decirle. Yo por lo menos, he participado por iniciativa propia, dejando mis opiniones.
6 ¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No lo creo. Yo he realizado algunas observaciones y sugerencias en diversos problemas sociales, tras la pandemia y no he recibido respuesta alguna.
7 ¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	No lo creo. Yo he realizado algunas observaciones y sugerencias en diversos problemas sociales, tras la pandemia y no he recibido respuesta alguna. Solo puedo corroborar que muchas personas también están reclamando, entonces la pregunta obligada, que están haciendo donde están enfocando su atención y los recursos que han sido destinados a la pandemia. Como siempre no se sabe que hacen con el dinero y el tiempo. Donde están los beneficios sociales del trabajo del servidor público, ni en tiempos de pandemia se nota la gestión pública.
8 ¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Creo que se debe consultar indiscutiblemente a los vecinos, ante de establecer el plan de desarrollo concertado; pero para ello deben interactuar con la población a través de las plataformas digitales, que no sean de mera información sino de interacción.

Fuente. Entrevista aplicada a los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 10. Matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Funcionario # 1 (F1)	Funcionario # 2 (F2)	Comparación	Interpretación de participantes	
				Semejanzas		
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	La participación ciudadana de los vecinos se ha enfocado en los reclamos por el recojo de los residuos sólidos y la inseguridad de la zona, por la falta de patrullaje por parte de serenazgo.	Los vecinos han estado solicitando jornadas de servicios médicos y aplicación de las pruebas rápida de Covid -19 para el descarte de la enfermedad; pues tienen miedo de ir a los hospitales, se quejan de que llaman a las líneas de atención al Minsa y no son atendidos; además de ello, solicitan extensión en los plazos de pagos sin intereses por mora, y facilidades para cancelar algunos tributos de forma on-line.	Por el Facebook la municipalidad del distrito de Ate ha estado recibiendo quejas y solicitudes, por parte de los vecinos, preocupados en materia social, económica, sanitaria y ambiental en tiempos de coronavirus, pidiendo la intervención de las autoridades.	Consideran que los gobiernos locales, deben apoyar el trabajo del Minsa, el cual está colapsado por la cantidad de casos positivos.	Los vecinos han empleado la página de Facebook de la municipalidad de Ate para hacer reclamos en relación a la inseguridad que se vive en diversas zonas de este distrito; al mismo tiempo que ha manifestado que hay pocas patrullas haciendo los recorridos para poder garantizar el cumplimiento los horarios del aislamiento social obligatorio. La falta de jornadas médicas para la revisión y descarte del Covid-19, mediante la aplicación de pruebas rápidas dado que indican que en muchos casos el Minsa no responde o es muy difícil de contactar. Del mismo modo, los pagos de tributos también son parte de la preocupación de la población, sobre todo ahora que muchos están sin empleo, dado la el aislamiento social obligatorio.
	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los temas que más han cobrado importancia, son la aplicación de las pruebas del coronavirus; las restricciones del toque de queda, los trámites y pagos.	El pago de los tributos y aranceles; reclamos extensión de plazos para dichos pagos, sin que esto implique una multa o interés por mora.	Los temas que han despertado el mayor interés en los ciudadanos, comprenden la aplicación de pruebas de descarte del Covid-19 de forma gratuita por parte de la municipalidad.	Las acciones que tomará la municipalidad en cuanto al pago de los tributos, la aplicación de multas por mora e intereses. Dichos ciudadanos consideran la aplicación de plazos por el estado de emergencia.	Los ciudadanos están preocupados por los que comprenden la aplicación de las pruebas del Covid-19 de forma gratuita, las cuales pueden ser gestionadas por la municipalidad para el descarte de la municipalidad entre los vecinos, las consideraciones de extender de los plazos para el pago de los tributos, sin caer en multas durante el tiempo del estado de emergencia y el aislamiento social.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 11. Continuación de la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Funcionario # 1 (F1)	Funcionario # 2 (F2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas		
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	En tiempos de coronavirus se ha evidenciado más seguidores por la página del Facebook, mayormente en búsqueda de información actual.	Si, considero que el Facebook es una buena herramienta de diálogo. A través de la cual se puede fomentar que los ciudadanos expongan los problemas que presenta la comunidad e incluso se fomenta la posible solución a los mismos.	En tiempos de coronavirus, se evidencian que existen cada vez más seguidores de la página de Facebook en la municipalidad del Distrito de Ate, pues desean estar informados de la evolución de la pandemia y las acciones del estado.	No es exactamente una herramienta de diálogo, pues no hay interacción de parte de la municipalidad con la comunidad; sin embargo, se circula mucha información de interés para la población.	En tiempos de coronavirus, la página de Facebook ha sido una herramienta interesante para difundir información entre los vecinos, dado que en la actualidad la mayoría de las personas manejan redes sociales a través de los celulares inteligentes por lo que se considera que su cobertura es muy interesante. A través de esta herramienta se ha permitido establecer cuáles son los problemas de la municipalidad y sus posibles soluciones.
	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Si, considero que si es una herramienta útil dado que permite que la municipalidad indague acerca de cuáles son las necesidades de la población, cuáles son sus prioridades en tiempos de pandemia.	Considero que como herramienta de recolección de información a través del diálogo es una buena herramienta; como punto focal para verificar enlistar los problemas de la comunidad y ver como atacarlos.	Los funcionarios de la municipalidad consideran que el Facebook es una herramienta importante para poder gestionar el diálogo entre los vecinos y el estado; consideran que la incorporación del Facebook en la gestión municipalidad, involucra la indagación de las necesidades de las poblaciones, estableciendo los puntos focales asociados a ello.		Los funcionarios de la municipalidad, no consideran que sea una herramienta lo suficientemente sólida y con el alcance que se necesita para poder propiciar acuerdo con las comunidades; solo es una herramienta informativa, pues actualmente no hay respuesta a las inquietudes que plantean los ciudadanos en la página de Facebook. No obstante, todas estas inquietudes están siendo registradas para darles respuesta posteriormente, con otras estrategias de acción por parte del gobierno local.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 12. Continuación de la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Funcionario # 1 (F1)	Funcionario # 2 (F2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas		
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Considero que la participación ciudadana en el Facebook es un buen instrumento para poder indagar que es lo que necesita la población, si puede haber receptividad hacia el establecimiento de un acuerdo posterior para dar solución a una problemática social.	No he visto, dicha participación por parte de organizaciones civiles. Mayormente se evidencia la participación de forma individual de los vecinos.	Las organizaciones civiles no participan de forma ciudadana a través de la plataforma de Facebook.	La municipalidad puede visualizar las opiniones, necesidades y exigencias de la comunidad; en este sentido, se debe propiciar que los individuos tengan una respuesta al respecto de sus reclamos.	En la realidad no hay participación de las organizaciones bases de la sociedad civil, a través del Facebook de la municipalidad; sin embargo, se ha empleado con carácter informativo hacia estas organizaciones vecinales, ONG, entre otras. Las cuales han podido ser contactadas posterior a algún comunicado realizado por dicha red social.
	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	En realidad, a través del Facebook no se llega a ningún acuerdo; sin embargo, si se recepcionan algunas solicitudes como de visitas a las zonas y mejora de los servicios. Solicitudes de apoyo social y económico, en tiempos de pandemia.	Las solicitudes son mayormente por la vigilancia que realiza el serenazgo, consideran que debe haber mayor presencia de la seguridad ciudadana para entre otras cosas, evitar las reuniones sociales que fomenten el contagio entre los mismos vecinos.	Por medio del Facebook no se llega a ningún acuerdo, incluso no hay mucha participación de las sociedades civiles organizadas por este medio.	La población de forma individual, hacen solicitudes en relación a la seguridad ciudadana, mayor presencia de la policía y serenazgo para el resguardo de las zonas y los vecinos.	La sociedad civil organizada no cuenta con una participación a través del Facebook, sin embargo, se puede evidenciar que los ciudadanos de forma individual si deja conocer cuáles son los problemas que los afectan y dejan constancia de sus demandas, las cuales en la mayoría de los casos son de carácter en seguridad ciudadana; por lo que reclaman más personal y unidades de serenazgo, desplegadas en el distrito para la vigilancia y monitoreo de los vecinos.

Anexo 13. Continuación de la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los funcionarios de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Funcionario # 1 (F1)	Funcionario # 2 (F2)	Comparación	Interpretación de participantes	
<p>Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.</p>	<p>¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?</p>	<p>Si, considero que si se fomenta. Especialmente se respetan las normas para el diálogo sano y respetuoso.</p>	<p>Si, se fomenta pues pueden expresar sus opiniones y ver otros puntos de vista, con lo que comentan otras personas en las plataformas digitales, lo cual puede generar una mejor planificación y coordinación de las acciones.</p>	<p>Consideran que si se fomenta el diálogo, con respeto entre los que participan.</p>	<p>Las personas que acceden a la plataforma tienen la libertad de expresar sus opiniones, desarrollar sus puntos de vistas y cotejar que opinan los demás, pudiendo incluso recibir algún comentario al respecto.</p>	<p>Consideran que el diálogo se fomenta a través de la plataforma del Facebook, especialmente el diálogo entre las personas que son seguidores de la página los cuales pueden exponer sus ideas, reclamos y sugerencias, en cuanto a diferentes temas sociales que estos suponen ameritan la intervención de la municipalidad.</p>
	<p>¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?</p>	<p>No creo que el Facebook sea unos mecanismos de participación tan eficaz, como para dar paso a un pre acuerdo; pero si para identificar las necesidades, solicitudes y requerimientos de la población; donde se está fallando y donde estamos avanzando, donde mejorar y que hacer para atacar nuevos inconvenientes que afectan la calidad de vida de los pobladores.</p>	<p>No creo, que puedan llegar a este pre acuerdos. Pero si pueden establecer una primer diálogo que, de paso a mesas de trabajo posteriores, con las cuales se pueda consolidar un acuerdo que dirija un plan de trabajo.</p>	<p>Los funcionarios de la municipalidad señalan que los resultados de la implementación de una página del Facebook, es una herramienta que carece de suficientes fortalezas y participación como para llegar a un pre acuerdo; sin embargo, si puede contribuir a diseñar acciones, como mesas de trabajo donde se estructuren los problemas más frecuentes que presentan los ciudadanos y llegar a estos acuerdos, previos a un plan concertado. De esta manera, considero que el Facebook puede apoyar estas acciones, como una herramienta que permita indagar y recopilar información, que pueda ser empleada para enfocar los esfuerzos.</p>	<p>Los funcionarios de la municipalidad señalan que los resultados de la implementación de una página del Facebook, es una herramienta que carece de suficientes fortalezas y participación como para llegar a un pre acuerdo; sin embargo, si puede contribuir a diseñar acciones, como mesas de trabajo donde se estructuren los problemas más frecuentes que presentan los ciudadanos y llegar a estos acuerdos, previos a un plan concertado. De esta manera, considero que el Facebook puede apoyar estas acciones, como una herramienta que permita indagar y recopilar información, que pueda ser empleada para enfocar los esfuerzos.</p>	<p>Los funcionarios de la municipalidad señalan que los resultados de la implementación de una página del Facebook, es una herramienta que carece de suficientes fortalezas y participación como para llegar a un pre acuerdo; sin embargo, si puede contribuir a diseñar acciones, como mesas de trabajo donde se estructuren los problemas más frecuentes que presentan los ciudadanos y llegar a estos acuerdos, previos a un plan concertado. De esta manera, considero que el Facebook puede apoyar estas acciones, como una herramienta que permita indagar y recopilar información, que pueda ser empleada para enfocar los esfuerzos.</p>

Anexo 14. Matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Regidor # 1 (R1)	Regidor # 2 (R2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	La ciudadanía con el tema de la pandemia ha participado activamente en la página oficial de la municipalidad que tenemos en Facebook, por ese medio se informan del índice de los casos, reportan sospechas de algún caso positivo y se informan más de las medidas de precaución para evitar el contagio.	Los vecinos del distrito participan diariamente en la página oficial que tenemos en Facebook, ellos reportan problemas, inquietudes e incluso información positiva sobre el coronavirus.	Los entrevistados coinciden en que actualmente la ciudadanía participa activa y positivamente en la página del Facebook de la Municipalidad de Ate, están abocados al tema del coronavirus reportando la sospecha de casos positivos, haciendo del conocimiento de las autoridades sus inquietudes e informándose constantemente de las novedades y medidas de prevención del Covid-19.		De acuerdo a los regidores entrevistados los vecinos del Distrito Ate, muestran gran participación en el Facebook de la municipalidad, indicaron que los mismos aprovechan esta herramienta comunicacional para estar al día con los acontecimientos referentes a la pandemia que hoy nos ocupa, asimismo los ciudadanos aportan sus opiniones e inquietudes al respecto y algunos casos aportan algún tipo de sugerencia o solución.
	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la Municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los ciudadanos tienen más inquietud en el tema del Covid-19, sobre los números de información para la realización de las pruebas y de los centros de atención. También manifiestan inquietudes sobre algunos servicios sociales que están en ejecución y que por el tema de la pandemia se han paralizado.	El tema que más les preocupa a los vecinos del Distrito de Ate es el corona virus y los focos de contaminación que pueden existir, están verdaderamente abocados en el tema de salubridad.	Los regidores coinciden que las inquietudes abordadas por los ciudadanos del distrito Ate en relación al coronavirus son la atención en los números telefónicos para la realización de las pruebas y los centros de atención ante una posible sospecha de un caso positivo del Covid-19, asimismo muestran inquietud por los focos de contaminación que existen en su comunidad.		Los ciudadanos muestran inquietud por cuanto los números de atención telefónica para el reporte de casos de sospechas de casos positivos de Covid, con el objeto de que el personal especializado acuda a realizar la prueba correspondiente, no está accesible también manifiestan que no cuentan con un centro de atención donde acudir a reportar estos casos para ser tratados, de igual forma están preocupados por los agentes y focos contaminantes en la zona, requieren de mayor saneamiento para evitar la propagación de virus y enfermedades.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 15. Continuación con la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Regidor # 1 (R1)	Regidor # 2 (R2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Con este tiempo de pandemia, no solo participa activamente las comunidades también muchas organizaciones se han sumado a la participación con la finalidad de procurar bienestar a la población de Ate, todos desean aportar un granito de arena en cualquier forma, las campañas de prevención se han hecho presentes y programas de saneamiento para evitar contaminaciones.	SI, las sociedades civiles, vecinales, universidades y otras organizaciones están participando positivamente en nuestra página dando opiniones y posibles soluciones a diferentes problemas ocasionados por la pandemia, no olvidemos que no solamente es un tema de salud, esta pandemia también ha acarreado otros problemas sociales, de tipo económico y alimenticio entre otros.	Los regidores están de acuerdo en que las organizaciones, civiles, universidades y ONG ejercen participación en la página oficial de Facebook de la municipalidad de Ate, indican que se han realizado convocatorias por este medio para campañas y ayudas para la ciudadanía, quien se ha visto afectada por la pandemia a nivel económico y social.		De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados actualmente bajo el marco de la pandemia se ha registrado una participación en el Facebook de la municipalidad por parte de varias organizaciones sociales de base, las cuales aportan información y soluciones a algunos problemas que aquejan a la comunidad de Ate, producto de la pandemia, aseverando que el virus Covid-19 no solo está causando afectación a la salud de la población sino que está acarreado serias consecuencias en el ámbito social y económico, debido a que con el confinamiento varias familias han quedado sin trabajo.
	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Una de las solicitudes más urgentes es que se practican las pruebas de laboratorio para detectar casos de Covid, que se realicen la prueba del hisopado en laboratorio, pues se han realizado jornadas de pruebas rápidas, pero estas pueden arrojar falsos positivos, es decir podemos estar en presencia de una persona con el virus y en la prueba rápida sale negativo, por eso se requiere de la prueba hisopado es más efectiva.	Las sociedades civiles solicitan más atención y seguimiento en los casos de Covid-19, también solicitan que se reanuden las consultas médicas físicas ya que actualmente se realizan por teléfono y los vecinos manifiestan que en algunos casos no son contactados por el personal médico para atender su problema de salud.	Indicaron los regidores que las sociedades civiles en la página de Facebook registran como inquietudes que se practiquen las pruebas de hisopados en laboratorios del distrito Ate, ya que las pruebas rápidas algunas veces arrojan falsos positivos, asimismo solicitan que se le realice el seguimiento a los casos ya detectados, los cuales después de recibir la primera atención quedan en el olvido.		Según las entrevistas realizadas a los regidores de la Municipalidad de Ate, las principales solicitudes que se registran en la página oficial de Facebook son la creación de un laboratorio especializado donde se practique a los pacientes con síntomas de Covid la prueba de hisopado, la cual es 100% segura, indicando que en las jornadas que se han realizado de pruebas rápidas, estas en algunos pacientes arrojan un resultado negativo, determinándose posteriormente que en efecto era un caso positivo. También indicaron que se registra la solicitud de reanudación de los centros de salud para consultas médicas de manera física ya que actualmente las consultas son vía telefónica.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 16. Continuar con la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Regidor # 1 (R1)	Regidor # 2 (R2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Si por supuesto que sí, con el uso de esta herramienta el diálogo entre la organización es más directo y efectivo.	Desde luego, el diálogo y la comunicación asertiva es más constante entre las organizaciones civiles mediante la herramienta de Facebook.	Los entrevistados coinciden que, sí se fomenta la comunicación mediante la herramienta de Facebook entre las organizaciones civiles, apuntan a que la comunicación es más efectiva y asertiva.		La herramienta de comunicación virtual promueve un acercamiento en la ciudadanía actualmente, por lo que los regidores acotan que la red social Facebook ha fomentado el diálogo entre las organizaciones civiles en este tiempo de pandemia, dichas organización se están comunicando <u>constantemente y de forma efectiva.</u>
	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Si, podrían efectuarse algunos pres acuerdos tomando en cuenta el plan de desarrollo que ya se ha previsto, sin embargo, sería ideal que los acuerdos se concreten en reuniones con la municipalidad, lo que actualmente no se puede ejecutar para evitar la aglomeración de personas como una de las principales medidas de prevención del coronavirus.	De poder si se podría lograr, ya que el plan de desarrollo ha sido previsto y tomado en cuenta muchos términos.	Los regidores encuestados están de acuerdo que la municipalidad podría tomar pre acuerdos con la sociedad civil de manera virtual mediante el uso del canal Facebook para ejecutar los proyectos que previamente han concertado. No obstante, manifiestan que sería ideal la práctica de reuniones físicas para tal fin, lo que actualmente no se puede llevar a cabo, ya que una de las medidas de prevención del coronavirus es evitar el aglomeramiento de personas.		Se puede interpretar que es posible que la municipalidad establezca pre acuerdos con la sociedad civil mediante el Facebook, por lo que existe planes o proyectos de desarrollo pre establecidos que solo requieren concretar pautas para su realización, por lo que se puede inferir que en esta época de pandemia este medio en utilizado por ellos como sala de reuniones por decirlo de alguna manera, para establecer acuerdos.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los regidores de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 17. Matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Ciudadano # 1 (C1)	Ciudadano # 2 (C2)	Comparación	Interpretación de participantes
			Semejanzas		
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	<p>¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?</p> <p>¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la Municipalidad en tiempos de coronavirus?</p>	<p>Hemos participado, la falta de empleo en tiempos de coronavirus; la necesidad de realizar las jornadas médicas y las visitas domiciliarias para el descarte de la enfermedad.</p> <p>Los servicios de los pagos a los tributos; el servicio de recolección de los residuos sólidos que no ha pasado más y las jornadas sanitarias que hemos solicitado, al mismo tiempo del apoyo económico para las familias que están en estado de vulnerabilidad.</p>	<p>Se necesita que la municipalidad haga jornadas para la venta de alimentos no perecederos a buen precio, con el corona virus muchos nos hemos quedado sin nuestra fuente de ingreso; con el aislamiento social no podemos trabajar. El problema del recojo de la basura también es difícil, necesitamos definir que va a pasar con el pago de los servicios, el estado hará algo al respeto, dado que nos hemos quedado sin empleo <u>para poder cancelar.</u></p> <p>Los servicios de colecta de basura y residuos; al mismo tiempo que aquellos que están relacionados a las donaciones de medicamentos recomendados para combatir el coronavirus, actualmente hay muchas mafias con estos medicamentos, han elevado el precio de los mismos; los que no tenemos deberíamos de ser atendidos por la municipalidad, el alcalde debe hacer al respeto.</p>	<p>Los vecinos han participado en la página del Facebook manifestando que, durante los tiempos del coronavirus, han estado solicitando jornadas médicas para poder descartar el Covid-19, además de propiciar jornadas y canastas de alimentos para ser repartidas entre las familias más vulnerables de la comunidad.</p> <p>Los temas que genera más preocupación son los plazos para los pagos de los tributos, el recojo de los residuos sólidos urbanos y la seguridad ciudadana, el cumplimiento del estado de emergencia para frenar el contagio del virus.</p>	<p>Como consecuencia del coronavirus, el aislamiento social ha reducido los ingresos de las familias, muchos no pueden trabajar y ganar dinero para cubrir sus necesidades; por tal motivo, solicitan a la municipalidad la extensión de los plazos para el pago de tributos.</p> <p>La mayoría de los ciudadanos que visitan la página del Facebook de la municipalidad de Ate, tiene entre sus inquietudes, la continuidad de los servicios de recojo y tratamiento de los residuos sólidos urbanos, el aseguramiento de la seguridad ciudadana a través del serenazgo; al mismo tiempo que solicitan el apoyo económico y alimentario de las familias más vulnerables por parte del gobierno local; del mismo modo, así como la regulación y donación de los medicamentos recomendados para las personas que se han contagiado con Covid-19.</p>

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 18. Continuación de la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Ciudadano # 1 (C1)	Ciudadano # 2 (C2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas		
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Existe un diálogo más activo entre la Municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	El diálogo no es activo, pues no obtenemos respuesta por parte de las autoridades; esperemos que este una persona encargada de revisar la página y ver cuáles son los reclamos, para ver si vienen a atenderlos.	Bueno hay mayor visita a la página de Facebook, porque las personas ahora más que nunca queremos mantenernos informados de la situación y que está haciendo el gobierno local, con la situación de pandemia que va en aumento.	Las visitas en la página de Facebook, así como los comentarios han aumentado en los tiempos de coronavirus por parte de los ciudadanos; sin embargo, esto no ha favorecido el diálogo, pues la página no tiene a disposición un personal para que pueda dar respuesta a las inquietudes de sus seguidores.	Se pueden visualizar opciones para poder propiciar solución a los problemas, de forma legítima con lo que opina la comunidad.	No existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano, pues muy a pesar de que los seguidores y visitas a la página del Facebook ha aumentado en tiempos de coronavirus, esto no se traduce en interacción con las entidades del gobierno local.
	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Si, considero que si es una herramienta útil porque se escuchan las opiniones libres de todos sin interrupciones. Para poder llegar a un solo enfoque de la situación dado sustento a posibles acuerdos posteriores.	El Facebook es una herramienta más que todo informativa para el vecino; sin embargo, hemos realizado diversos reclamos por Facebook y no han sido atendidos. Por lo que considero que no es una herramienta efectiva para poder llegar a un acuerdo entre el estado y los vecinos, no hasta que estos no escuchen nuestras demandas.	Algunos ciudadanos, consideran que el Facebook puede ser una herramienta útil para generar acuerdos con los vecinos; pues por este medio digital, se puede señalar las opiniones y preferencias de los mismos.	Mientras otros vecinos, consideran que el Facebook no es una herramienta que pueda generar y dar los pilares fundamentales para poder formular acuerdos posteriores, pues se considera que el Facebook solo es una herramienta informativa; pero que no puede ser empleada más allá de ello, ni que puede propiciar un cambio en las políticas de la gestión administrativa.	En esta interrogante, las opiniones están divididas pues algunos vecinos consideran que si es una herramienta útil para poder después establecer acuerdos con la comunidad; mientras que otros vecinos, consideran que el Facebook no es una herramienta lo suficientemente interactiva como para lograr tales alcances.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 19. *Continuación de la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.*

Objetivo específico	Preguntas	Ciudadano # 1 (C1)	Ciudadano # 2 (C2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas		
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No, la participación de la sociedad civil como organizaciones vecinales, ONG, organizaciones sociales base, entre otras; no participa por Facebook.	No lo creo. En realidad, no sabría decirle. Yo por lo menos, he participado por iniciativa propia, dejando mis opiniones.	No hay evidencia que las organizaciones sociales base, participen en la seguridad ciudadana y otros aspectos, sociales y/o sanitarios durante la pandemia a través del Facebook.	Se pueden llegar a mantener informados a través del Facebook; sin embargo, solo es una herramienta que permite la difusión de la información y nada más allá de esto.	Las organizaciones sociales de base como las ONG, organizaciones vecinales, no utilizan el Facebook como mecanismo oficial de participación ciudadana ni como estrategia para comunicarse con el gobierno local.
	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Se ha estado solicitando jornadas de chequeo médico, medicinas y alimentos subsidiados para las familias que se han quedado sin ingresos económicos por la pandemia.	No lo creo. Yo he realizado algunas observaciones y sugerencias en diversos problemas sociales, tras la pandemia y no he recibido respuesta alguna.	Entre los ciudadanos entrevistados, algunos señalan que entre las principales solicitudes realizadas se encuentran las jornadas médicas; los alimentos subsidiados para las familias vulnerables durante la pandemia y el aislamiento social.	Otros vecinos, aseguran haber realizado algunas observaciones y sugerencias, sin recibir respuesta alguna al respecto de ello.	Las solicitudes que realizan son muchas, entre las cuales destacan las solicitudes de jornadas médicas y de alimentos para las personas vulnerables en tiempos de pandemia; al mismo tiempo, cabe señalar que no se han llegado a algún acuerdo, dado que la página de Facebook no es interactiva; por lo que muchas personas no reciben respuesta a sus planteamientos.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 20. Continuación de la matriz de triangulación de la información aportada por las entrevistas de los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Objetivo específico	Preguntas	Ciudadano # 1 (C1)	Ciudadano # 2 (C2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas		
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Creo que podría fomentarse un diálogo sano, sin embargo, creo que estamos lejos aún de alcanzar resultados al respecto. La información está fragmentada, por lo que se requiere una coordinación en las acciones.	No lo creo. Yo he realizado algunas observaciones y sugerencias en diversos problemas sociales, tras la pandemia y no he recibido respuesta alguna. Solo puedo corroborar que muchas personas también están reclamando, entonces la pregunta obligada, que están haciendo donde están enfocando su atención y los recursos que han sido destinados a la pandemia. Como siempre no se sabe que hacen con el dinero y el tiempo. Donde están los beneficios sociales del trabajo del servidor público, ni en tiempos de pandemia se nota la gestión pública.	Algunos ciudadanos, consideran que el Facebook puede ser una herramienta útil para generar acuerdos con los vecinos; pues por este medio digital, se puede señalar las opiniones y preferencias de los mismos.	Muchas personas no reciben respuesta a sus quejas y opiniones; lo que causa inseguridad e inconformidad en el usuario, quienes visitan la página con la expectativa que del otro algo están siendo escuchados y en consecuencia obtendrá una respuesta.	En realidad, a través del Facebook de la municipalidad de Ate no se puede fomentar el diálogo con las organizaciones civiles, dado que las mismas no buscan la participación ciudadana a través de este mecanismo; además de ello, la misma página no es interactiva, es más bien informativa. No obstante, los ciudadanos de forma individual exponen sus quejas y sugerencias, las cuales están siendo registradas y serán el punto de partida para las acciones posteriores por parte del gobierno local, de forma organizada.
	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	No creo que por este mecanismo se pueda llegar a hacer pre acuerdo, la participación no considero sea suficiente para ello. Pero si puede dar las bases para acciones posteriores de organizaciones vecinales.	Creo que se debe consultar indiscutiblemente a los vecinos, ante de establecer el plan de desarrollo concertado; pero para ello deben interactuar con la población a través de las plataformas digitales, que no sean de mera información sino de interacción.	Los ciudadanos no consideran que la página de Facebook pueda propiciar pre acuerdos con la comunidad; antes de concretar un plan de desarrollo concertado.	Considero que se debe consultar a los ciudadanos, ante de poder establecer un plan de desarrollo concertado. Pero no creo que el Facebook sea una herramienta adecuada para ello.	No considero que el Facebook permita que la municipalidad del distrito de Ate, pueda implicar pre acuerdos con la comunidad que favorezcan el desarrollo del plan de desarrollo concertado. Sin embargo, se tiene que se puede obtener información previa para posteriormente trabajar en dicho plan, con una idea más clara de las necesidades, pudiendo incluso priorizarlas.

Fuente. Triangulación de la información obtenida de las entrevistas aplicadas a los ciudadanos de la municipalidad del distrito de Ate.

Anexo 21. Matriz de triangulación general de los entrevistados de los participantes.

Objetivos	Preguntas	Interpretación de los funcionarios	Interpretación Regidores	Interpretación ciudadanos	Interpretación general
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Los vecinos han empleado la página de Facebook de la municipalidad de Ate para hacer reclamos en relación a la inseguridad que se vive en diversas zonas de este distrito; al mismo tiempo que ha manifestado que hay pocas patrullas haciendo los recorridos para poder garantizar el cumplimiento los horarios del aislamiento social obligatorio. La falta de jornadas médicas para la revisión y descarte del Covi-19, mediante la aplicación de pruebas rápidas dado que indican que en muchos casos el Minsa no responde o es muy difícil de contactar. Del mismo modo, los pagos de tributos también son parte de la preocupación de la población, sobre todo ahora que muchos están sin empleo, dado la el aislamiento social obligatorio.	De acuerdo a los regidores entrevistados los vecinos del Distrito Ate, muestran gran participación en el Facebook de la municipalidad, indicaron que los mismos aprovechan esta herramienta comunicacional para estar al día con los acontecimientos referentes a la pandemia que hoy nos ocupa, asimismo los ciudadanos aportan sus opiniones e inquietudes al respecto y algunos casos aportan algún tipo de sugerencia o solución.	Los ciudadanos han participado en la página de Facebook con dos razones principales; una poder estar informado de las acciones del gobierno local en tiempos de pandemia y la otras, para realizar reclamos dado la deficiencia de algunos servicios y solicitar otros, que se hacen indispensables en tiempos de coronavirus, como las jornadas médicas, dado el colapso del sistema de salud y la necesidad que tiene la comunidad del descarte del virus, a través de las pruebas rápidas.	Se pudo conocer que los ciudadanos del distrito Ate han utilizado la página de Facebook de la municipalidad para efectuar reclamos de índole social, como por ejemplo la inseguridad que reina en las diferentes zonas, la falta de patrullaje policial para garantizar que se cumpla el horario de aislamiento social, asimismo indicaron que utilizan esta herramienta para mantenerse informados de las noticias que se generan diariamente en torno a la pandemia, dar opiniones y posibles sugerencias o soluciones al respecto. de igual manera manifiestan la deficiencia que existe en algunos servicios, solicitando jornadas médicas para la práctica de pruebas rápidas de descarte del Covid-19.
	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte sus inquietudes en relación a los servicios de la Municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los ciudadanos están preocupados por los que comprenden la aplicación de las pruebas del Covid-19 de forma gratuita, las cuales pueden ser gestionadas por la municipalidad para el descarte de la municipalidad entre los vecinos, las consideraciones de extender de los plazos para el pago de los tributos, sin caer en multas durante el tiempo del estado de emergencia y el aislamiento social.	Los ciudadanos muestran inquietud por cuanto los números de atención telefónica para el reporte de casos de sospechas de casos positivos de Covid, con el objeto de que el personal especializado acuda a realizar la prueba correspondiente, no está accesible también manifiestan que no cuentan con un centro de atención donde acudir a reportar estos casos para ser tratados, de igual forma están preocupados por los agentes y focos contaminantes en la zona, requieren de mayor saneamiento para evitar la propagación de virus y enfermedades.	La mayoría de los ciudadanos que visitan la página del Facebook de la municipalidad de Ate, tiene entre sus inquietudes, la continuidad de los servicios de recojo y tratamiento de los residuos sólidos urbanos, el aseguramiento de la seguridad ciudadana a través del serenazgo; al mismo tiempo que solicitan el apoyo económico y alimentario de las familias más vulnerables por parte del gobierno local; del mismo modo, así como la regulación y donación de los medicamentos recomendados para las personas que se han contagiado con Covid-19.	Los temas que más inciden los ciudadanos como inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en esta época de pandemia, son que se realicen las pruebas rápidas para el descarte del Covid-19 de manera gratuita, solicitan que se fraccionen y se extiendan la cancelación de los servicios y tributos que se han acumulado durante el aislamiento social, ya que muchas familias quedaron desempleadas. Muestran inquietud en cuanto al minero de emergencia proporcionado por el estado para reportar casos de corona virus, indicando que se encuentra inhibido y ante esta situación tampoco cuentan con un centro de atención donde puedan ser recibidos los pacientes con síntomas de Covid para ser tratados.

Anexo 22. Continuation de la matriz de triangulación general de los entrevistados de los participantes.

Objetivos	Preguntas	Interpretación de los funcionarios	Interpretación Regidores	Interpretación ciudadanos	Interpretación general
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	En tiempos de coronavirus, la página de Facebook ha sido una herramienta interesante para difundir información entre los vecinos, dado que en la actualidad la mayoría de las personas manejan redes sociales a través de los celulares inteligentes por lo que se considera que su cobertura es muy interesante. A través de esta herramienta se ha permitido establecer cuáles son los problemas de la municipalidad y sus posibles soluciones.	Manifiestan los entrevistados que ya anteriormente las visitas a la página oficial de Facebook de la municipalidad por parte de los ciudadanos registraban un alto índice, lo que se ha incrementado actualmente a consecuencia de la pandemia, existe bastante interacción entre los ciudadanos y la municipalidad, ejecutan un diálogo cordial y efectivo en la búsqueda de información y soluciones.	No existe un diálogo más activo entre la municipalidad y el ciudadano, pues muy a pesar de que los seguidores y visitas a la página del Facebook ha aumentado en tiempos de coronavirus, esto no se traduce en interacción con las entidades del gobierno local.	Se determinó que efectivamente existe un diálogo activo entre los ciudadanos y la municipalidad en la página oficial del Facebook, hoy en día las personas están muy familiarizadas con las redes sociales, utilizan esta como una vía directa de comunicación para la información y soluciones a sus requerimientos, asimismo indican que la participación de las sociedades y organizaciones civiles en esta página se ha incrementado en esta época de pandemia, las personas requieren estar al tanto de las noticias que afloran constantemente sobre el tema de coronavirus, aportan y reciben información lo que genera una interacción entre ellos. no obstante, los pobladores entrevistados manifiestan que no existe un diálogo más activo entre la comunidad y la municipalidad, ya que desde su punto de vista las visitas por parte de la ciudadanía en la página de Facebook no se traducen en interacción con el gobierno local.
	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Los funcionarios de la municipalidad, no consideran que sea una herramienta lo suficientemente sólida y con el alcance que se necesita para poder propiciar acuerdo con las comunidades; solo es una herramienta informativa, pues actualmente no hay respuesta a las inquietudes que plantean los ciudadanos en la página de Facebook. No obstante, todas estas inquietudes están siendo registradas para darles respuesta posteriormente, con otras estrategias de acción por parte del gobierno local.	Se puede inferir según las entrevistas a los regidores que la interacción de los vecinos con la municipalidad en la página del Facebook, es un canal útil, para que cada persona aporte ideas y opiniones con respecto a un tema determinado, siendo el Facebook la vía para lograr establecer acuerdos posteriormente en beneficio de la colectividad	En esta interrogante, las opiniones están divididas pues algunos vecinos consideran que si es una herramienta útil para poder después establecer acuerdos con la comunidad; mientras que otros vecinos, consideran que el Facebook no es una herramienta lo suficientemente interactiva como para lograr tales alcances.	Según la información aportada por los funcionarios la página de Facebook no es una herramienta lo suficientemente sólida para concretar acuerdos con los vecinos, es más bien una herramienta informativa y de recepción de opiniones e inquietudes, las cuales manifiestan están siendo registradas para darles respuesta posteriormente. Aunque según los regidores se pueden establecer acuerdos posteriores mediante esta herramienta debido a que las personas aportan sus ideas y opiniones interactuando con la municipalidad, esta percepción es compartida con algunos vecinos encuestados, mientras que otros consideran que la interacción registrada en la herramienta Facebook no logra establecer acuerdos.

Fuente. Triangulación de la información de los participantes.

Anexo 23. Continuation de la matriz de triangulación general de los entrevistados de los participantes.

Objetivos	Preguntas	Interpretación de los funcionarios	Interpretación Regidores	Interpretación ciudadanos	Interpretación general
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la Municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	En la realidad no hay participación de las organizaciones bases de la sociedad civil, a través del Facebook de la municipalidad; sin embargo, se ha empleado con carácter informativo hacia estas organizaciones vecinales, ONG, entre otras. Las cuales han podido ser contactadas posteriores a algún comunicado realizado por dicha red social.	De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados actualmente bajo el marco de la pandemia se ha registrado una participación en el Facebook de la municipalidad por parte de varias organizaciones sociales de base, las cuales aportan información y soluciones a algunos problemas que aquejan a la comunidad de Ate, producto de la pandemia, aseverando que el virus covid-19 no solo está causando afectación a la salud de la población sino que está acarreando serias consecuencias en el ámbito social y económico, debido a que con el confinamiento varias familias han quedado sin trabajo.	Las organizaciones sociales de base como las ONG, organizaciones vecinales, no utilizan el Facebook como mecanismo oficial de participación ciudadana ni como estrategia para comunicarse con el gobierno local.	Según los funcionarios no existe participación alguna por parte de organizaciones vecinales, civiles, ONG, entre otros a través de la red social Facebook, sin embargo, se ha aportado información y comunicados en este medio que han logrado el contacto posterior con estos entes, los vecinos coinciden en que las organizaciones de base no utilizan el Facebook como un medio para participar e interactuar sino únicamente como medio de comunicación con el gobierno local. En opinión contraria a lo antes expuesto se los regidores aseveraron que las organizaciones de base, ONG y universidades en esta época de pandemia si ha registrado participación en el Facebook de la municipalidad, aportando información y soluciones a algunas afecciones en la comunidad a consecuencia del coronavirus.
	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	La sociedad civil organizada no cuenta con una participación a través del Facebook, sin embargo, se puede evidenciar que los ciudadanos de forma individual si deja conocer cuáles son los problemas que los afectan y dejan constancia de sus demandas, las cuales en la mayoría de los casos son de carácter en seguridad ciudadana; por lo que reclaman más personal y unidades de serenazgo, desplegadas en el distrito para la vigilancia y monitoreo de los vecinos.	Según las entrevistas realizadas a los regidores de la Municipalidad de Ate, las principales solicitudes que se registran en la página oficial de Facebook son la creación de un laboratorio especializado donde se practique a los pacientes con síntomas de Covid la prueba de hisopado, la cual es 100% segura, indicando que en las jornadas que se han realizado de pruebas rápidas, estas en algunos pacientes arrojan un resultado negativo, determinándose posteriormente que en efecto era un caso positivo. De la misma manera indicaron que se registra la solicitud de reanudación de los centros de salud para consultas médicas de manera física ya que actualmente las consultas son vía telefónica y en muchos casos los médicos no le devuelven la llamada a los pacientes para atender su caso.	Las solicitudes que realizan son muchas, entre las cuales destacan las solicitudes de jornadas médicas y de alimentos para las personas vulnerables en tiempos de pandemia; al mismo tiempo, cabe señalar que no se han llegado a algún acuerdo, dado que la página de Facebook no es interactiva; por lo que muchas personas no reciben respuesta a sus planteamientos.	Se determina mediante la información de los funcionarios que no existe participación en la página de Facebook de la municipalidad de organizaciones civiles establecidas como tal, infieren que la participación es de los ciudadanos de manera particular, destacando como solicitudes mayor seguridad ciudadana, presencia policial y monitoreo en la zona, otro requerimiento trata de establecer un laboratorio donde se practiquen la pruebas efectivas para detectar el virus, tomando en cuenta que las pruebas rápidas no son totalmente efectivas, solicitan que se reapertura los centros de salud para la atención de todas las patologías, no solamente para el covid-19, ya que la modalidad de consultas médicas vía telefónica es una deficiencia y retraso en el sistema de salud, de igual forma solicitan jornadas médicas y de alimentos para personas de extrema pobreza en tiempo de pandemia. En cuanto a los acuerdos no se han registrado ninguno, por lo que las personas no reciben respuestas a sus planteamientos.

Anexo 24. Codificación y categorización de la información triangulada.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Qué tipo de participación ciudadana se ha reportado por parte de los vecinos del distrito haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Se pudo conocer que los ciudadanos del distrito Ate han utilizado la página de Facebook de la municipalidad para efectuar reclamos de índole social, como por ejemplo la inseguridad que reina en las diferentes zonas, la falta de patrullaje policial para garantizar que se cumpla el horario de aislamiento social, asimismo indicaron que utilizan esta herramienta para mantenerse informados de las noticias que se generan diariamente en torno a la pandemia, dar opiniones y posibles sugerencias o soluciones al respecto. De igual manera manifiestan la deficiencia que existe en algunos servicios, solicitando jornadas médicas para la práctica de pruebas rápidas de descartes del Covid-19.	Los ciudadanos del distrito Ate han utilizado la página de Facebook de la municipalidad para efectuar reclamos de índole social, como por ejemplo la inseguridad que reina en las diferentes zonas, la falta de patrullaje policial para garantizar que se cumpla el horario de aislamiento social; asimismo indicaron que utilizan esta herramienta para mantenerse informados de las noticias que se generan diariamente en torno a la pandemia, dar opiniones y posibles sugerencias o soluciones al respecto. Solicitando jornadas médicas para la práctica de pruebas rápidas de descartes del Covid-19.	Participación de la problemática social por Facebook; difusión de la información.	1,2.
	¿Cuáles son los temas que más inciden los ciudadanos como parte de sus inquietudes en relación a los servicios de la Municipalidad en tiempos de coronavirus?	Los temas que más inciden los ciudadanos como inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en esta época de pandemia, son que se realicen las pruebas rápidas para el descarte del Covid-19 de manera gratuita, solicitan que se fraccionen y se extiendan la cancelación de los servicios y tributos que se han acumulado durante el aislamiento social, ya que muchas familias quedaron desempleadas. Muestran inquietud en cuanto al número de emergencia proporcionado por el estado para reportar casos de coronavirus, indicando que se encuentra inhibido y ante esta situación tampoco cuentan con un centro de atención donde puedan ser recibidos los pacientes con síntomas de Covid para ser tratados.	Los temas que más inciden los ciudadanos como inquietudes en relación a los servicios de la municipalidad en esta época de pandemia, son que se realicen las pruebas rápidas para el descarte del Covid-19 de manera gratuita, solicitan que se fraccionen y se extiendan la cancelación de los servicios y tributos que se han acumulado durante el aislamiento social, ya que muchas familias quedaron desempleadas.	Participación de la problemática social por Facebook como resultado de la pandemia.	1

Fuente. Matriz de triangulación de la información.

Anexo 25. Continuación de la codificación y categorización de la información triangulada.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Describir cómo se desarrolla la participación ciudadana a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Existe un diálogo más activo entre la Municipalidad y el ciudadano haciendo uso del Facebook en tiempo de coronavirus que en tiempos normales?	Se determinó que no existe un diálogo activo entre los ciudadanos y la municipalidad en la página oficial del Facebook, hoy en día las personas están muy familiarizadas con las redes sociales, utilizan esta como una vía directa de comunicación para la información y soluciones a sus requerimientos, asimismo indican que la participación de las sociedades y organizaciones civiles en esta página se ha incrementado en esta época de pandemia, las personas requieren estar al tanto de las noticias que afloran constantemente sobre el tema de coronavirus, aportan y reciben información lo que genera una interacción entre ellos. No obstante, los pobladores entrevistados manifiestan que no existe un diálogo más activo entre la comunidad y la municipalidad, ya que desde su punto de vista las visitas por parte de la ciudadanía en la página de Facebook no se traducen en interacción con el gobierno local.	Se determinó que no existe un diálogo activo entre los ciudadanos y la municipalidad en la página oficial del Facebook, hoy en día las personas están muy familiarizadas con las redes sociales, utilizan esta como una vía directa de comunicación para la información y soluciones a sus requerimientos. Asimismo, indican que la participación de las sociedades y organizaciones civiles en esta página se ha incrementado en esta época de pandemia, las personas requieren estar al tanto de las noticias que afloran constantemente sobre el tema de coronavirus, aportan y reciben información lo que genera una interacción entre ellos.	Información y comunicación.	3
	¿Considera que el uso del Facebook en tiempos de coronavirus es una herramienta útil, previa para a llegar acuerdos posteriores con los vecinos?	Según la información aportada por los funcionarios la página de Facebook no es una herramienta lo suficientemente sólida para concretar acuerdos con los vecinos, es más bien una herramienta informativa y de recepción de opiniones e inquietudes, las cuales manifiestan están siendo registradas para darles respuesta posteriormente. Aunque según los entrevistados se pueden establecer acuerdos posteriores mediante esta herramienta debido a que las personas aportan sus ideas y opiniones interactuando con la municipalidad, esta percepción es compartida con algunos vecinos encuestados, mientras que otros consideran que la interacción registrada en la herramienta Facebook no logra establecer acuerdos.	Según la información aportada por los funcionarios la página de Facebook no es una herramienta lo suficientemente sólida para concretar acuerdos con los vecinos, es más bien una herramienta informativa y de recepción de opiniones e inquietudes, las cuales manifiestan están siendo registradas para darles respuesta posteriormente. Aunque según los entrevistados se pueden establecer acuerdos posteriores mediante esta herramienta debido a que las personas aportan sus ideas y opiniones interactuando con la municipalidad, esta percepción es compartida con algunos vecinos encuestados, mientras que otros consideran que la interacción registrada en la herramienta Facebook no logra establecer acuerdos.	Información; pre acuerdos.	3,4

Fuente. Matriz de triangulación de la información.

Anexo 26. Continuación de la codificación y categorización de la información triangulada.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Se ha reportado la participación de la sociedad civil como las organizaciones sociales de base, organizaciones vecinales, universidades, ONG o de otro tipo haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Según los funcionarios no existe participación alguna por parte de organizaciones vecinales, civiles, ONG, entre otros a través de la red social Facebook, sin embargo, se ha aportado información y comunicados en este medio que han logrado el contacto posterior con estos entes, los vecinos coinciden en que las organizaciones de base no utilizan el Facebook como un medio para participar e interactuar sino únicamente como medio de comunicación con el gobierno local. En opinión contraria a lo antes expuesto se los regidores aseveraron que las organizaciones de base, ONG y universidades en esta época de pandemia si ha registrado participación en el Facebook de la municipalidad, aportando información y soluciones a algunas afecciones en la comunidad a consecuencia del coronavirus.	Según los funcionarios no existe participación alguna por parte de organizaciones vecinales, civiles, ONG, entre otros a través de la red social Facebook, sin embargo, se ha aportado información y comunicados en este medio que han logrado el contacto posterior con estos entes, los vecinos coinciden en que las organizaciones de base no utilizan el Facebook como un medio para participar e interactuar sino únicamente como medio de comunicación con el gobierno local. En opinión contraria a lo antes expuesto los regidores aseveraron que las organizaciones de base, ONG y universidades en esta época de pandemia si ha registrado participación en el Facebook de la municipalidad, aportando información y soluciones a algunas afecciones en la comunidad a consecuencia del coronavirus.	Participación de las sociedades civiles; información y comunicados;	5,3
	¿Qué tipo de solicitudes o de acuerdo se registra de parte de la sociedad civil haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Se puede determinar mediante la información aportada por los funcionarios que no existe participación en la página de Facebook de la municipalidad de organizaciones civiles establecidas como tal, infieren que la participación es de los ciudadanos de manera particular, destacando como solicitudes mayor seguridad ciudadana, presencia policial y monitoreo en la zona, otro requerimiento trata de establecer un laboratorio donde se practiquen la pruebas efectivas para detectar el virus, tomando en cuenta que las pruebas rápidas no son totalmente efectivas, solicitan que se reapertura los centros de salud para la atención de todas las patologías, no solamente para el Covid-19, ya que la modalidad de consultas médicas vía telefónica es una deficiencia y retraso en el sistema de salud, de igual forma solicitan jornadas médicas y de alimentos para personas de extrema pobreza en tiempo de pandemia. En cuanto a los acuerdos no se han registrado ninguno, por lo que muchas personas no reciben respuestas a sus planteamientos.	Se puede determinar mediante la información aportada por los funcionarios que no existe participación en la página de Facebook de la municipalidad de organizaciones civiles establecidas como tal, infieren que la participación es de los ciudadanos de manera particular, destacando como solicitudes mayor seguridad ciudadana, presencia policial y monitoreo en la zona.	Participación de los ciudadanos; problemática social, reclamos, sugerencias;	1

Fuente. Matriz de triangulación de la información.

Anexo 27. Continuación de la codificación y categorización de la información triangulada.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Describir cómo es la participación de las organizaciones de la sociedad civil a través del Facebook de la municipalidad de Ate en tiempos del coronavirus, 2020.	¿Considera que se fomenta el diálogo entre todas las organizaciones civiles con el uso del Facebook en tiempos de coronavirus?	Algunos de los encuestados indican que no se fomenta el diálogo entre las organizaciones civiles mediante el Facebook en tiempo de coronavirus, los ciudadanos manifiestan sus opiniones, reclamos y sugerencias en cuanto temas sociales de su comunidad, los cuales ameritan de la intervención de la municipalidad, la comunicación debe ser constante y efectiva. Existe una disparidad de opiniones con los vecinos, estos dicen que tal diálogo no es fomentado con las organizaciones civiles debido a que estos no procuran la participación ciudadana a través del Facebook, aseverando que este mecanismo es informativo y no interactivo, funge solo como receptor de opiniones y requerimientos los cuales serán atendidos posteriormente por las autoridades.	Algunos de los encuestados indican que no se fomenta el diálogo entre las organizaciones civiles mediante el Facebook en tiempo de corona virus, los ciudadanos manifiestan sus opiniones, reclamos y sugerencias en cuanto temas sociales de su comunidad, los cuales ameritan de la intervención de la municipalidad, la comunicación debe ser constante y efectiva. Existe una disparidad de opiniones con los vecinos, estos dicen que tal diálogo no es fomentado con las organizaciones civiles debido a que estos no procuran la participación ciudadana a través del Facebook, aseverando que este mecanismo es informativo y no interactivo, funge solo como receptor de opiniones y requerimientos los cuales serán atendidos posteriormente por las autoridades.	Debilidades para establecer el diálogo entre los ciudadanos y el gobierno local; falta de participación de las sociedades civiles.	6,7.
	¿Cree usted que la municipalidad pueda efectuar pre acuerdos con la sociedad civil previo al plan de desarrollo concertado haciendo uso de la página oficial del Facebook de la municipalidad de Ate en este tiempo de pandemia?	Según las entrevistas realizadas, el medio comunicacional Facebook no es para concretar acuerdos entre las organizaciones civiles de base y la municipalidad, pues carece de suficiente solidez e interacción, sin embargo, es un mecanismo ideal para establecer mesas de trabajo, donde se planteen los problemas sociales más frecuentes que presenta la comunidad y obtener información previa en aras de concretar las soluciones posteriormente. Ahora bien, los regidores entrevistados aseveraron que si es posible llegar a establecer acuerdos entre la municipalidad y la sociedad civil mediante el Facebook en tiempo de pandemia, en base a los planes o proyectos que ya están pre establecido y que solo requieren de ciertas pautas para ser ejecución, pautas que pueden ser acordadas por esta vía comunicacional.	Según las entrevistas realizadas, el medio comunicacional Facebook no es para concretar acuerdos entre las organizaciones civiles de base y la municipalidad, pues carece de suficiente solidez e interacción, sin embargo, es un mecanismo ideal para establecer mesas de trabajo, donde se planteen los problemas sociales más frecuentes que presenta la comunidad y obtener información previa en aras de concretar las soluciones posteriormente. Ahora bien, los regidores entrevistados aseveraron que si es posible llegar a establecer acuerdos entre la municipalidad y la sociedad civil mediante el Facebook en tiempo de pandemia, en base a los planes o proyectos que ya están pre establecido y que solo requieren de ciertas pautas para se ejecución, pautas que pueden ser acordadas por esta vía comunicacional.	Construcción de acuerdos con la municipalidad; Debilidad en la interacción en la página web;	8,9

Fuente. Matriz de triangulación de la información.