

The logo for SURA, featuring the word "SURA" in a bold, white, sans-serif font, followed by a stylized white graphic of a bird or wing.

SEGUROS, TENDENCIAS
Y RIESGOS



Demandas ciudadanas

CER

*Este documento es un trabajo de análisis e interpretación académica del entorno que no refleja ni compromete posturas institucionales.



Introducción

Mediante esta iniciativa, el Centro de Estudios Regulatorios (CER) presenta los resultados de un ejercicio de observación y escucha social cuyo fin era identificar las demandas ciudadanas insatisfechas de México, República Dominicana, El Salvador, Panamá, Colombia, Brasil, Chile, Uruguay y Argentina, para, a través de la identificación de soluciones a estas problemáticas en otros lugares del mundo, plantear opciones para adaptarse y crecer con el entorno. Las personas están hablando y saberlas escuchar para entenderlas y construir desde ahí, es fundamental

En línea con el propósito del CER, el objetivo principal del proyecto no se agota solo en la identificación y comprensión de las demandas ciudadanas, sino que incluye el análisis de las problemáticas detectadas y la elaboración de estudios que sirvan como insumo para los encargados del diseño de políticas públicas y de regulaciones en cada uno de los países incluidos en el alcance de la iniciativa.

En ese sentido, el objetivo general del proyecto consiste en identificar y comprender las demandas emergentes y estructurales manifestadas por los ciudadanos de los países antes señalados, aportando elementos objetivos para su gestión y resolución.

Esta iniciativa consiste en una investigación cualitativa, inductiva, que pretende construir categorías generales a partir de la recolección de datos bibliográficos, de la opinión de expertos y del rastreo de las redes sociales.

El presente documento es una síntesis del trabajo final, el cual puede ser consultado siguiendo los enlaces referenciados. Así mismo, se ponen a disposición de los lectores, como anexos consultables, los distintos documentos elaborados con las conclusiones de los diferentes ejercicios de observación realizados.

Marco teórico



Entendemos por **demanda ciudadana** una petición o reclamo, dirigidos al Estado o una entidad privada, por un conjunto representativo de ciudadanos que pretenden solucionar una situación que es percibida como injusta, como una carencia en el cumplimiento de las obligaciones o por la desatención de los derechos de los ciudadanos y las comunidades.

Las **demandas estructurales**, hacen referencia a las demandas de la población que están asociadas a la forma como está concebida una sociedad, su organización y funcionamiento mínimo, es decir, responden a las necesidades básicas de las personas. Este tipo de demandas se caracterizan por responder a la satisfacción de necesidades básicas de seguridad y subsistencia. Por regla general, estas demandas vienen reclamándose desde hace mucho tiempo, pero el Estado, especialmente en Latinoamérica, ha sido incapaz

de satisfacerlas, por lo que persisten en el tiempo.

Por su parte, **las emergentes**, hacen referencia a demandas de la ciudadanía que surgen generalmente cuando se encuentran satisfechas y garantizadas las necesidades básicas. No obstante, en Latinoamérica, a pesar de que el Estado ha sido incapaz de satisfacerlas, empieza a surgir nuevas concepciones de condiciones de vida o relación con el entorno en la población y por lo tanto, la exigencia de satisfacer otro tipo de necesidades, como ocio, pertenencia, equilibrio ecológico, autorrealización, intereses intelectuales, entre otros, que coexisten con la necesidad de satisfacer las demandas estructurales (Velilla, 2021). Por regla general, el surgimiento de este tipo de demandas tiene menos antigüedad, es decir, su surgimiento es más reciente o se ha hecho más evidente en los últimos tiempos, por lo menos en Latinoamérica.

Observación

Para la identificación de las **demandas ciudadanas** estructurales y emergentes en la región y en los países objeto de análisis, se hizo uso de diversas herramientas:

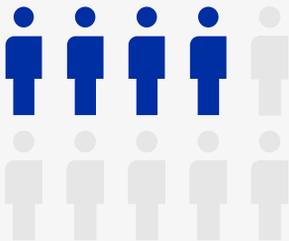
- Informe y entrevista semiestructurada a analistas políticos de los países objeto de análisis.

[Ver Anexo](#)



- Observación de señales

[Ver Anexo](#)



- Escucha social a través del monitoreo de palabras claves en redes sociales.

[Ver Anexo](#)

- Encuesta a colaboradores SURA de la región

[Ver Anexo](#)



A partir de estas fuentes de información y de un proceso de categorización y priorización, se realizó un análisis por país y luego a nivel regional para identificar cuáles eran las principales **demandas ciudadanas emergentes y estructurales**. Los resultados a nivel país y región pueden verse en este [Anexo](#).

Demandas ciudadanas prioritizadas



El análisis arrojó, a nivel regional, como **demandas ciudadanas estructurales** más relevantes la exigencia de transparencia y la no corrupción, calidad, cobertura y acceso a los sistemas de salud, acabar con la informalidad laboral, el acceso a prestaciones sociales, la estabilidad laboral, y el acceso a educación de calidad. Así mismo, la que resulta de mayor interés por tener conexión con las restantes demandas identificadas es la

**exigencia de
transparencia y
no corrupción.**

- Por su parte, el análisis señaló que las **demandas ciudadanas emergentes** más relevantes fueron protección del medio ambiente y brecha digital (acceso a dispositivos y a internet, alfabetización digital). Así mismo, la demanda emergente priorizada fue la

protección al medio ambiente,

dado que es un tema de preocupación no solo regional, sino global y que reportará consecuencias nefastas para el mundo, y especialmente para la región en caso de desatenderla.

Demanda emergente

Protección del medio ambiente



Protección del medio ambiente

La ciudadanía está reclamando de los gobiernos una mayor atención en temas de medio ambiente, pues, además de verse directamente afectados, sus acciones y presiones resultan de gran importancia, con la exigencia a los gobiernos para ser coherentes con los objetivos propuestos y para que promulguen políticas de protección del medio ambiente.

En ese sentido, en 2015, 196 países adoptaron el Acuerdo de París con el objetivo de reducir el calentamiento global y generar resiliencia frente al cambio climático. El objetivo principal de este acuerdo es limitar el calentamiento global a 1.5°C como máximo. Para lograr ese objetivo, es necesario que para 2030 los países reduzcan sus emisiones al menos un 45% en comparación con los niveles de 2010, y para 2050 es necesario que se complete la transición hacia las emisiones netas cero. Luego del Acuerdo de París, los países parte del mismo presentaron sus planes de acción climática, pero los mismos, aunque sean aplicados a cabalidad, no lograrían frenar el calentamiento global ni cumplir con el objetivo propuesto (Naciones Unidas, 2022).

Dado lo anterior, a finales de 2021 se llevó a cabo en Glasgow, Reino Unido, la Conferencia de las

Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26) en donde se establecieron cuatro objetivos principales de cara a la protección del medio ambiente y la determinación de medidas en contra del cambio climático a fin de cumplir con el objetivo ante propuesto de limitar el calentamiento global a 1.5°C como máximo (COP26, 2022).

Esta conferencia se considera como la última oportunidad para que se definan acciones tendientes a lograr una temperatura global por debajo de los 1.5°C para 2100, y es la primera vez que los países se trazan metas verdaderamente ambiciosas para lograr tal objetivo (Sura, 2021).

Alcanzar estos compromisos supone un desafío para la región, pues es necesario desarrollar políticas públicas que permitan cumplir con los objetivos trazados de cara a la mitigación del cambio climático, y por eso es necesario plantear acciones que puedan contribuir a alcanzar las metas planteadas, incluso a pesar de que la región no sea la que en términos porcentuales más contribuya a la emisión de gases de efecto invernadero (Naciones Unidas, 2022).



Propuestas

Teniendo en cuenta algunos referentes en el mundo, a continuación, se enunciarán una serie de acciones o propuestas de posibles soluciones para hacer frente al cambio climático y propender por la protección del medio ambiente a fin de que puedan servir de insumo a los responsables de la formulación de políticas públicas.

- Trazar metas para que en el 2050 la venta de vehículos nuevos sea emisiones cero, y empezar a migrar las flotas antiguas a vehículos cero emisiones. Lo anterior, implica también el desarrollo de infraestructura tendiente a posibilitar tal migración.
- Mejorar los sistemas de transporte público, y lograr que los mismos sean cero emisiones, para que el transporte público sea la mejor alternativa de desplazamiento de los ciudadanos.
- Implementar regulaciones de precios de la contaminación por carbono, pues a través de estos sistemas es posible contabilizar las emisiones que realizan las industrias y sectores, además de contabilizar los costos e implicaciones de dicha contaminación.
- Establecer un sistema de compensación de emisiones que permita la compensación entre sectores e industrias que sean más contaminantes con otros que logren emisiones más bajas o incluso saldos positivos en favor de la conservación del medio ambiente.
- Establecer estrategias que fomenten el uso de energías renovables o limpias, financiación de planes y estrategias tendientes a la generación o producción de energías limpias, crear incentivos para que las industrias y sectores busquen alternativas de producción a través de energías limpias, financiación de estrategias de autoabastecimiento a través de energías renovables, y establecer estrategias de diseño y financiación de fuentes de energía limpias para el suministro de energía y calefacción de edificios
- Diseñar programas de siembra de árboles que, además de contribuir con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, trae beneficios para la biodiversidad y el bienestar y salud de las personas.
- Crear planes de recolección, reutilización y disposición de residuos, estableciendo sanciones que sean efectivamente aplicadas a través de un modelo de supervisión y vigilancia que permita identificar a los infractores.
- Fomentar y financiar investigaciones tendientes a buscar el uso eficiente y a gran escala de energías renovables.

Demanda estructural

Transparencia y no corrupción



Transparencia y no corrupción

América Latina ha vivido en los últimos años numerosos escándalos de corrupción que han permeado todos los niveles y estructuras de gobierno. Esta problemática ha provocado dimisiones, destituciones y encarcelamiento de líderes. Los índices de percepción de la corrupción en la región son preocupantes, agravados no solo por el volumen de casos sino por los atributos y niveles de los actores implicados.

En la gran mayoría de los Estados latinoamericanos se han aprobado legislaciones en respuesta a los crecientes niveles de corrupción que enfrenta la región. No obstante, a pesar de estas iniciativas, las cuales incluyen el aumento de las penas de prisión, la disminución de beneficios por cooperación, la responsabilidad penal y/o administrativa de las personas jurídicas, entre otras, tanto los casos como la percepción de la corrupción entre los ciudadanos siguen aumentando.

Esta realidad ha llevado a que se plantee la necesidad de implementar otro tipo de aproximaciones al fenómeno de la corrupción, diferentes a la legislación, que complementen las iniciativas propuestas hasta ahora,

enfocándose principalmente en la promoción de una cultura ciudadana que promueva la transparencia y la integridad y que rechace los actos corruptos. Estas propuestas parten de reconocer la complejidad de la corrupción, lo cual implica considerar factores sociales, económicos, históricos, educativos, culturales, entre otros; así como de la necesidad de involucrar a los ciudadanos como actores clave en la lucha contra este delito.

En este sentido, la estrategia propuesta se inscribe en esta misma línea de análisis, proponiendo un abordaje del fenómeno de la corrupción desde un enfoque diferente al normativo, fundamentado en los aportes conceptuales y experimentales de los estudios del comportamiento, aplicados a la lucha contra la corrupción. Reconociendo la complejidad de este fenómeno, nuestra propuesta se considera como una herramienta complementaria que debe ser aplicada en conjunto con otras iniciativas, entre ellas, las legislativas.



Propuestas

Teniendo en cuenta las teorías del comportamiento, se propone diseñar junto con otros actores la sociedad, como tanques de pensamiento, universidades, ONG, entre otras, intervenciones comportamentales que tengan como objetivo la generación de confianza entre los ciudadanos, como una herramienta para transformar la concepción cultural sobre el fenómeno de la corrupción.

En busca de que dicha generación de confianza se dé tanto, en nuestro entorno, los negocios y los clientes; como en los demás actores de la sociedad.

Para el desarrollo de la propuesta se considera necesario adelantar las siguientes actividades:

1. Conformar un grupo de trabajo integrado por actores de la academia, la empresa privada y expertos en intervenciones comportamentales.
2. Diseñar propuestas de intervenciones comportamentales que tengan como objetivo promover la confianza entre ciudadanos y entre estos y sus instituciones, como elemento base para la lucha contra la corrupción. Las intervenciones serán diseñadas con el acompañamiento de expertos y deberán incorporar indicadores que permitan evaluar
3. Generar alianzas con las entidades públicas de diferentes países encargadas de la formulación de programas anticorrupción, así como con entidades multilaterales con interés por Latinoamérica, con el fin de coordinar la ejecución de las intervenciones comportamentales, de tal manera que sea posible obtener resultados comparativos entre diferentes culturas y fortalecer la conversación a nivel de región.
4. A partir de los aprendizajes de las intervenciones y de los aportes teóricos del grupo de expertos, entregar insumos que fortalezcan la formulación de las diferentes estrategias para la lucha contra la corrupción, de tal manera que se puedan aprovechar las lecciones de cada país, al tiempo que se realizan los ajustes necesarios para cada cultura.

Conclusiones

Conclusiones



La identificación de las demandas ciudadanas estructurales y emergentes en México, República Dominicana, El Salvador, Panamá, Colombia, Brasil, Chile, Uruguay y Argentina, así como su agrupación y priorización a nivel regional, permite comprender e identificar los puntos o temas clave de insatisfacción ciudadana en los países.

Adicionalmente, las demandas ciudadanas identificadas coinciden casi en su totalidad con los repertorios de los estallidos sociales, marchas y protestas en los distintos países de la región, así como con la percepción ciudadana de la democracia y de los gobiernos (Informe Latinobarómetro, 2021).

Lo anterior implica entonces que la sola identificación de las demandas ciudadanas es un insumo relevante para las personas y las empresas, pues entrega información de interés para entender el entorno social, los reclamos ciudadanos y las causas de la insatisfacción, así como la posibilidad de prever estallidos sociales, protestas o marchas en países donde continúen insatisfechas.

Permite a las compañías identificar oportunidades para buscar la satisfacción de las demandas

ciudadanas a través del diseño de un portafolio que responda a las mismas. Lo anterior, implica a su vez la oportunidad para las compañías de aportar a la sociedad y al crecimiento y desarrollo de los países a través de la contribución de la satisfacción de las brechas sociales y demandas ciudadanas en cada uno de los países de la región.

No obstante, el objetivo de esta iniciativa no se agotó solo en la identificación y comprensión de las demandas ciudadanas, sino que entregó un análisis sobre las principales problemáticas identificadas y unas propuestas de solución tendientes a lograr la satisfacción de las mismas por parte de los países buscando que sirvan como insumo para los encargados del diseño de políticas públicas y regulaciones en cada uno de los países, con el fin de contribuir a la generación de mejores políticas públicas que respondan a las necesidades y demandas de la ciudadanía, y a la construcción y desarrollo de una mejor sociedad.

Conoce más

Si quieres conocer en detalle la investigación, puedes consultar los anexos que se detallan a continuación:

[Aquí](#) podrás consultar la investigación completa.



► **Aquí** podrás consultar los anexos:

- [Informe y entrevista semiestructurada a analistas políticos de los países objeto de análisis.](#)
 - [Observación de señales.](#)
 - [Escucha social a través del monitoreo de palabras claves en redes sociales.](#)
 - [Encuesta a los colaboradores de SURA en la región](#)
-

► Consulta [aquí](#) las fuentes

Demandas ciudadanas

CER

*Este documento es un trabajo de análisis e interpretación académica del entorno que no refleja ni compromete posturas institucionales.

Todos los derechos reservados.

No se permite la reproducción total o parcial de ninguna parte de esta obra, ni su comercialización ni publicación en cualquier medio, sin el permiso previo y escrito de Suramericana S.A. © Propiedad Intelectual de Suramericana S.A., (Febrero) de (2022)."