

U N I V E R S I D A D
D E L O S H E M I S F E R I O S



S A B E R Y S A B E R H A C E R

Facultad de Comunicación

Tema:

Ciudadanía que ejerce sus derechos ante las autoridades y acciones sociales por efecto de la emisión del Noticiero de la Comunidad, caso Teleamazonas

**Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Licenciatura en
Comunicación**

Presentada por:

Mishell Alexandra Villacís Samaniego

Tutor:

Yalilé Loaiza Ruiz

Quito, junio de 2019

RESUMEN

A través de este proyecto de investigación, se pretende conocer en qué medida los ciudadanos de la capital logran ejercer sus derechos por medio de las denuncias realizadas en coberturas del segmento de *La Comunidad*, del canal televisivo Teleamazonas. Durante este estudio se realizaron entrevistas y encuestas a 384 habitantes de la ciudad de Quito. Además, se conocerá el panorama actual, tanto en el reconocimiento positivo o negativo dentro de la labor de los medios y cómo se ejercen los derechos ciudadanos frente a las problemáticas dentro de la zona urbana; por último, la participación ciudadana mediante la emisión y la difusión del segmento estudiado.

Palabras clave: Ciudadanía, derechos ciudadanos, noticieros de la comunidad, acción social, participación ciudadana, autoridades municipales.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Por tal motivo, autorizo a la Biblioteca que haga pública su disponibilidad para lectura, a la vez que cedo los derechos de publicación a la Universidad de Los Hemisferios.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee. Asimismo, no podré disponer del contenido de la presente investigación a menos que eleve por escrito el requerimiento para su evaluación a la Comisión Permanente de la Universidad de Los Hemisferios.

Mishell Alexandra Villacís Samaniego

C.I. 172608354-4

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado de manera especial a la Virgen de Guadalupe, quien ha dirigido todos mis caminos y que cada instante se encuentra conmigo, ayudándome a aprender de mis errores y superarlos con amor y fe. Asimismo, quiero agradecer a mi familia, amigos y todas las personas especiales, quienes me acompañaron y compartieron grandes momentos en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

De manera especial a mi tutora de tesis Yalilé Loaiza y a varios docentes, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir fortaleciendo mis valores.

Gracias a cada uno de ustedes y que Dios les multiplique todo lo que me desean.

CONTENIDO

1.	Introducción	9
2.	Marco referencial	10
2.1	Noticieros de la comunidad	10
2.2	Derechos ciudadanos	19
2.3	Acción social- servicios ciudadanos-sociedad.....	22
3.	Metodología	24
4.	Hallazgos.....	26
4.1	Noticieros de la comunidad	26
4.2	Derechos ciudadanos	28
4.3	Acción social.....	30
5.	Discusión.....	33
6.	Conclusión	37
7.	Bibliografía	39
8.	Anexo.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Identificación de medios	27
Tabla 2: Reconocimiento de derechos ciudadanos.....	29
Tabla 3: Reconocimiento de participación ciudadana.....	30

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Cálculo de muestra	25
Ilustración 2 Audiencia encuestada.	25
Ilustración 3 Problemáticas de la ciudad	32
Ilustración 4 Reconocimientos de segmentos "En la Comunidad"	33

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1 Noticiero 24 Horas, 02/05/2017 (Primera Emisión).	16
Imagen 2 Noticiero 24 Hora, 08/03/2019 (Primera Emisión)	17
Imagen 3 Noticiero 24 Horas, 11/02/2019 (Primera Emisión).....	18
Imagen 4 Reportaje “Ciudadanos reportan la construcción de casetas en medio de las veredas” (2019).....	18
Imagen 5 Reportaje “Ciudadanos reportan la construcción de casetas en medio de las veredas” (2019).....	19
Imagen 6 Twit: Auditoría del progreso de la ciudad.	24

CIUDADANÍA QUE EJERCE SUS DERECHOS ANTE LAS AUTORIDADES Y ACCIONES SOCIALES POR EFECTO DE LA EMISIÓN DEL NOTICIERO DE LA COMUNIDAD, CASO TELEAMAZONAS

Mishell Alexandra Villacís Samaniego

Universidad de Los Hemisferios

m_avsmavs@hotmail.com

Resumen

A través de este proyecto de investigación se quiere dar a conocer en qué medida los ciudadanos de la capital logran ejercer sus derechos por medio de las denuncias realizadas en coberturas del segmento de La Comunidad, Teleamazonas. Durante esta investigación se realizaron entrevistas y encuestas a 384 ciudadanos que viven en la ciudad de Quito. Además, se dará a conocer el panorama actual tanto en el reconocimiento positivo o negativo dentro de la labor de los medios, y cómo se ejercen los derechos ciudadanos frente a las problemáticas dentro de la zona urbana y por último la participación ciudadana a través de la emisión y la difusión del segmento de La Comunidad que transmite Teleamazonas.

Palabras clave: Ciudadanía, derechos ciudadanos, noticieros de la comunidad, acción social, participación ciudadana, autoridades municipales.

Abstract

Through this research project, we want to make known to what extent the citizens of the capital manage to exercise their rights by means of the denunciations made in the coverage of the La Comunidad, Teleamazonas segment. During this investigation, interviews and surveys were carried out with 384 citizens living in the city of Quito. In addition, the current panorama will be publicized both in the positive or negative recognition of the work of the media, as well as how citizens' rights are exercised in the face of problems within the urban area and, finally, citizen participation through the

broadcasting and dissemination of the Community segment that transmits Teleamazonas.

Key words: Citizenship, citizen rights, news of the community, social action, citizen participation, municipal authorities.

1. Introducción

Según la encuestadora CEDATOS, entre los 2'644.145 ciudadanos de la capital, más de 1 millón han vivido problemáticas dentro de la zona urbana. Problemas relacionados con las obras que han quedado inconclusas, mal diseñadas, abandonadas o poco atendidas por la Alcaldía de Quito. CEDATOS anuncia que el 46% de los ciudadanos del Distrito Metropolitano, consideran que el actual alcalde, Mauricio Rodas es poco accesible e ineficiente durante su mandato. Además, al menos el 50% de los barrios de la capital sufren de alguna afectación entre ellas: acumulación de basura, vías en mal estado, alcantarillado descuidado, delincuencia, cables inestables, entre otros.

Durante esta investigación realizada en septiembre 2017 a junio 2018 y de acuerdo a las encuestas realizadas a 384 ciudadanos, el 80% de la población tiene acceso a los medios de comunicación como es la televisión. Según la Superintendencia de la Información y Comunicación los *mass media* fueron considerados como una de las herramientas para que ejerzan los derechos ciudadanos que constan en la Constitución.

Según estudios realizados por el Observatorio Académico de Noticieros de la Comunidad en Ecuador, durante los últimos 17 años, los noticieros locales han implementado un nuevo formato que permite que la colectividad sea escuchada ante las problemáticas que existen en la vía pública, desde el mal estado en la calle, contaminación, insalubridad en contenedores hasta derrumbes en las vías.

La relación con la ciudadanía ha logrado que los medios sean uno de los principales voceros de estas problemáticas, para dar conocimiento a las autoridades correspondientes en busca de una pronta respuesta y solución. Por otro lado, han permitido que se dé a conocer los nuevos grupos sociales que pueden ayudar a la misma comunidad, sobre todo dan la oportunidad de conocer los problemas, el incumplimiento y compromiso que tienen las autoridades en la sociedad.

Pero ante todo esto, aún las denuncias y la imagen de las autoridades se ven cada vez más deterioradas por el incumplimiento e insatisfacción de los derechos y peticiones por un buen estado en los espacios públicos, el derecho a un medio ambiente amigable; por ejemplo, tras las elecciones para alcalde en 2014, “Mauricio Rodas obtuvo el 58.55% de aceptación; y en los últimos censos realizados por los perfiles de opinión presentados en el portal Ecuadorinmediato.com, se anuncia que el 53% de los quiteños cree que la gestión de Mauricio Rodas es deficiente” (Ecuador Inmediato, 2019). Además, la encuestadora Perfiles de Opinión, determinó que “el alcalde de la ciudad de Quito cuenta con el 25,80% de credibilidad. Mientras que el 73,54% dijo que no le cree” (Ecuador Inmediato, 2019) .

Las problemáticas de los distintos barrios de la capital se muestran cada día en los noticieros de la comunidad, los llamados van dirigidos a las autoridades Municipales e incluso de la Presidencia.

Por medio de esta investigación se quiere conocer ¿en qué medida el Noticiero de la Comunidad, transmitido por Teleamazonas, hace que el ciudadano ejerza sus derechos ante las autoridades, llevando a que exista una acción social?

Para el caso, los objetivos fueron: a) determinar cuánto acceso hay hacia las autoridades ante problemáticas de la ciudadanía; b) evidenciar cuántas y qué acciones sociales llegan a conocerse; e c) identificar acceso a los medios para cubrir problemáticas sociales y accionar efectivo del medio.

2. Marco referencial

2.1 Noticieros de la comunidad

A partir de la visión del género periodístico en la televisión, como el telediario o también conocido como noticiero, aparecen nuevas modalidades y formatos que se enfocan en generar contenido dando información de interés al público, también conocido como audiencia.

El noticiero es un formato informativo con la finalidad de transmitir acontecimientos que suceden a diario y de actualidad, a través de un formato que va de la mano con un contenido audiovisual. Es un formato que ha trascendido durante años por todo el

mundo, tal como lo anuncia el periodista español Ramonet en *La tiranía de la comunicación*:

El telediario nació como género en Estados Unidos. Fue en junio de 1941 cuando se produjeron las primeras emisiones regulares de televisión desde el mítico edificio del Empire State Building en Manhattan. El primer telediario se emitió en 1943 en Shenectady. Y a partir de 1947 aparecen programas diarios de información en la parrilla de la programación habitual de la televisión. (Ramonet, 1998, p. 86)

Desde ese entonces se implanta un formato, que con el paso de los años se transformaría en una herramienta de comunicación que influiría en Estados Unidos, Latinoamérica, Asia, África y en cada rincón del mundo.

Con el tiempo dentro de las parrillas de contenidos de los noticieros, encontraron un nuevo formato para atraer más a las audiencias. Segmentos que consisten en contar de otra manera la noticia, desde las calles, los barrios, parques y a través de los mismos ciudadanos y vecinos. Este formato dejaba a un lado el periodismo tradicional, donde el medio enviaba información y el ciudadano era solo mero destinatario del mensaje; esta vez se impulsa a que el periodista a través de voces y visiones de la sociedad dé a conocer en un segmento televisivo, tanto a la misma ciudadanía y a la propia audiencia, como a las autoridades sobre lo que sucede en la vida cotidiana de los ciudadanos dentro de sus barrios, en los servicios de transporte público, entre otras zonas:

En América Latina, en los años 80 surge el periodismo comunitario que se inicia como un primer intento para motivar a los ciudadanos a participar en la vida pública y es una opción de los medios para afianzar su compromiso con la sociedad. Ésta nueva propuesta periodística surge motivada por la falta de interés de las personas en su ejercicio comunitario y cívico de ciudadanía. (Ayala, 1996)

El formato del noticiero con un nuevo segmento llamado en La Comunidad, se lo realiza con base a las microondas directas y pregrabadas, que permiten dar más realismo a la cobertura y estas van creando la imagen del otro social, que presenta una realidad de la vida cotidiana, la que figura a la identidad de la persona o ciudadano en una colectividad y que los medios a través de su lenguaje pueden ser los constructores del otro social.

Según el filósofo canadiense Charles Taylor, la construcción de imagen del otro es hablar sobre “la identidad moderna en los términos de una construcción social desde el

vínculo con otras personas, a partir de lo que somos y hacemos dentro de las masas” (2006, p. 30). Es más, Taylor enfatiza que:

La teoría de la construcción de la identidad del sujeto moderno contiene una base ontológica, además de una base social o cultural. La base ontológica de la identidad, es decir, de lo que somos los seres humanos [...] somos animales que se auto interpretan; y la base social o cultural de la identidad corresponde a la participación innegable de los otros y del contexto de la comunidad en lo que cada uno es. Los marcos de referencia culturales son los que permiten la inteligibilidad de qué y quiénes somos. De esto se puede decir que ambas bases, la ontológica y la social, están determinadas y articuladas en el lenguaje. (Taylor, 2006, p. 30)

La teoría de Taylor indica que la identidad del sujeto está ligada a las formas de vida de las sociedades a partir de la construcción por externos, tales como la televisión, el comportamiento de la sociedad y esta vez por medio de los noticieros.

Nuestra identidad se define siempre en relación con otros, de acuerdo al diálogo que construimos con los demás. Además, Taylor expresa que “una identidad es algo respecto de lo cual uno tiene que ser fiel... Ella nos permite definir qué es importante para nosotros y qué no lo es” (como se cita en Ruiz Schneider, 2013, pág. 9).

Al igual que Taylor, el filósofo George Herbert Mead y el analista Zárte definen al otro social con un mismo enfoque:

Mi propia identidad resulta depender vitalmente de mis relaciones dialógicas con los otros, las que van a estar en constante construcción de la imagen del otro, es decir la identidad de un individuo para ser parte de la humanidad. (Taylor, El multiculturalismo y la política del reconocimiento, 1993, p. 52)

Pero frente a esta investigación y a estos autores se habla además sobre el otro social. Según la teoría de Kapuscinski propone:

El concepto de «el Otro» puede entenderse como el individuo que se contrapone a los demás individuos, pero «el Otro» también es aquel que hunde sus raíces en la diversidad de sexo, generación, nacionalidad y religión. A través del reportaje, el autor rememora a los interlocutores que ha ido encontrando por las calles del mundo. Son personas hechas de dos partes: una es el hombre con sus alegrías y sus penas, y la otra es la identidad racial, cultural y religiosa. (Kapuscinski, 2006)

Por lo tanto, los medios cubren lo cotidiano para generar un nuevo protagonista de los contenidos al que se hace referencia al otro social a través de lo cotidiano así lo menciona Gordillo:

Las vivencias cotidianas de los ciudadanos de reducidas comunidades o los sucesos y acontecimientos extraordinarios contemplados desde los medios de comunicación locales implican un acercamiento con un protagonismo especial [...] El interés por lo cercano, el placer de lo familiar y los procesos de identificación que conlleva la producción televisiva de carácter local se revaloriza en el siglo XXI. (Gordillo, 2009, p. 20)

La difusión de este concepto cada vez fue tomando fuerza y formando parte de una estrategia de comunicación muy efectiva, es por eso que, hasta el día de hoy, los espacios en la televisión y específicamente en los noticieros se han especializado en transmitir este tipo de contenidos que se basan en cubrir el ámbito local (ciudadano) centrado en los sucesos del pueblo, dar voz a nuevos personajes e ir hasta los espacios o situaciones de pequeños territorios que viven el día a día.

De acuerdo a la teoría de Taylor y con respecto a los segmentos de la comunidad que presentan los noticieros, los cuales permiten dar un paso para ejercer los derechos ciudadanos muestran, “la imagen de lo que sería un modo de vida mejor o más elevado, en donde “mejor” y “más elevado” se definen, no en términos de lo que contingentemente deseamos o necesitamos, sino que ofrecen un estándar sobre lo que debemos desear” (Taylor, 1991, p. 16).

Según el Observatorio académico MIRADAUCSG:

En Ecuador durante los últimos 17 años, se ha desarrollado y generado mayor consumo en los nuevos formatos de noticieros en la comunidad. Los canales nacionales como Telemazonas, Ecuavisa, TC Televisión, Televisión, entre otros implementaron este formato que genera contenido y conexión entre la cultura local, la identidad ciudadana y la situación real de los ciudadanos. (MiradaUCSG, 2014).

Desde la posición de Rincón y Estrella los medios son escenarios de culturas:

Este medio es el escenario más legitimado para el reconocimiento de las culturas en cuanto son distintas, tienen voces, se juegan sus identidades y trabajan por aprender a ser tolerantes en el espejo del otro. (Rincón y Estrella, 1999, p. 303)

Es así como, la televisión se transformó en la manera más acertada para ser el portavoz principal de estos segmentos por y para el beneficio de los ciudadanos. Este tipo de programación logró mantener a la audiencia mucho más cerca y visible. Consiguió construir el presente y la imagen del ahora. Tal como lo anuncia Gordillo, es considerado como el reinado del presente, que “ofrece un verdadero culto al presente, a la emisión en directo y a la conexión con la más estricta actualidad” (Gordillo, 2009, p. 20), donde los protagonistas siguen siendo la comunidad y toda su cobertura es para el beneficio de la misma, aunque por detrás lleva una estrategia comunicacional, periodística y de *rating*; como afirma Castillo, los medios están enfocados y desarrollados a través de los ciudadanos que cumple un rol activo en los medios.

Los medios están tratando con grupos de personas interesadas en su entorno, que demandan espacios de participación en los medios para conseguir cambios. Se trata de ciudadanías activas que exigen espacios de visibilización mediática para sentirse parte de una sociedad y para reconocer a los otros. (Castillo, 2016, p. 23)

Este formato aparece cuando los medios de comunicación se encuentran en un estado muy cercano a la sociedad, donde la vida de los ciudadanos está cada vez más visible y accesible. A esta etapa se la conoce en el medio de la televisión como pos-televisión, la que significa que los ciudadanos “hacemos de nuestra intimidad un asunto público: véase su exhibición en la televisión, las prácticas de “acompañamiento” en caso de catástrofe colectiva y la cohorte de especialistas que median en el sufrimiento o el trabajo de duelo” (Imbert, 2011, p. 19).

Tomando en cuenta, los elementos anteriormente expuestos, la televisión pasó por una etapa de transformación. Los segmentos del noticiero empiezan a generar cambios en su manera de producir y crear al otro sujeto social. Actualmente este tipo de formato se lo puede ver en varias televisoras de diferentes partes del mundo como “21 días”, “Comando actualidad”, “Vidas anónimas”, “Mi cámara y yo” (Telemadrid), “El otro exótico”, “Perdidos en la tribu” y en nuestro país “La comunidad-24Horas” (Teleamazonas).

Se reconoce además que este tipo de formato televisivo encontró la clave para tomar impulso dentro de la sociedad. Su pieza principal: *la comunicación*, tal como lo anuncia Mata en su texto: “Comunicación, ciudadanía y poder: pistas para pensar su articulación”:

La comunicación se reconoce como fundante de la ciudadanía en tanto interacción que hace posible la colectivización de intereses, necesidades y propuestas. Pero, al mismo tiempo, en tanto dota de existencia pública a los individuos visibilizándolos ante los demás y permitiendo verse-representarse a sí mismos. (Mata, 2012, p. 66)

De acuerdo a Sebastián Piedra, productor de contenido de 24Horas en la comunidad, desde 2003 hasta 2019 “se implementa este nuevo formato en su noticiero por iniciativa del presentador Bernardo Abad” (S. Piedra, comunicación personal, 12 de septiembre 2018). Este formato utilizó “recursos y el tono de un predicador evangélico, solo debe abrir micrófonos y receptar las llamadas de la gente para que la conexión se establezca. En todos los casos citados, hay reporteras y reporteros en la calle y se hacen conexiones vía microondas, falsas y verdaderas” (Ricaurte, 2008), así lo describe César Ricaurte, director ejecutivo de Fundamedios. Igual lo dice Jorge Iván Melo, director nacional del noticiero 24 Horas, “este formato consistía en ganar y ganar” (J. Melo, comunicación personal, 12 de septiembre 2018).

Los noticieros de la comunidad se encuentran más conectados con la realidad de los ciudadanos desde diferentes zonas. Teniendo en cuenta las investigaciones de Gordillo, los medios invitan a los periodistas introducirse y dar voz y espacio a la comunidad en su día a día:

Las vivencias cotidianas de los ciudadanos de reducir las comunidades o los sucesos y acontecimientos extraordinarios contemplados desde los medios de comunicación locales implican un acercamiento con un protagonismo especial que no se encuentra en canales generalistas. El interés por lo cercano, el placer de lo familiar y los procesos de identificación. (Gordillo, 2009, p. 20)

Según estudios realizados por el Observatorio Académico de Noticieros de la Comunidad, para la audiencia “el segmento de la comunidad de Teleamazonas aparece a partir de 2001, fue pionero entre los canales VHF. Mientras que otros medios de comunicación como RTS, CANAL UNO, TC TELEVISIÓN Y ECUAVISA adoptaron este formato dentro de sus noticieros años después” (MiradaUCSG, 2014). La programación del segmento en la comunidad, caso Teleamazonas, empieza a las 7:30 de la mañana y 13:40 de la tarde y cuenta con dos conductores principales. El espacio se compone con un total de 16 noticias entre sus dos transmisiones al día.

El método consistía en recibir las peticiones de la ciudadanía para realizar las coberturas y con eso se realizaba una filtración para cubrir de acuerdo con la emergencia. Después, el director de noticia se contactaba con las entidades y autoridades correspondientes, para invitar y dar a conocer la problemática, con eso se concretaba y acordaba la participación para el programa en vivo del día siguiente. El conductor en vivo presentaba el caso y ya se encontraba en línea la entidad o autoridad preparada para dar a conocer la solución. De hecho, así lo da a conocer Jorge Iván Melo, actual director nacional del Noticiero 24 Horas:

Con este formato ganaba el canal por tener credibilidad de ayudar a la comunidad, además de convertirse en una presión representante de la ciudadanía. Por otro lado, ganaba la autoridad para registrar y mejorar la imagen y trabajo en la ciudad y sobre todo ganaba la comunidad, ya que iba a ser escuchada y entendida por los principales actores, dando paso a que se cumplan sus derechos como ciudadanos. (J. Melo, comunicación personal, 12 de septiembre 2018)

En distintos contenidos de YouTube se evidencia la existencia de casos como los baches en Quito que fueron solucionados por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas el 21 de mayo 2017, 11 barrios del noroccidente de Pichincha reclaman obras de Quito Cables el 04 septiembre 2017 o la recolección de basura afecta a varios sectores de la ciudad el 27 de diciembre 2017, entre otros fueron emitidos y dados a conocer a través de las coberturas realizadas por el noticiero de la comunidad.

Imagen 1 Caso Intervención de las autoridades.



Fuente: Teleamazonas Ecuador. Noticiero 24 Horas, 02/05/2017 (Primera Emisión) [video].

A inicios de este 2019, la reportera Fernanda Cevallos realizó una cobertura el 08 de febrero donde varios moradores del barrio La Santiago, al sur de Quito, tras tres semanas sin respuesta de las autoridades exigieron a través del segmento de La Comunidad la reapertura de las canchas del barrio que habrían sido cerradas con candado por las autoridades para dar a una liga deportiva. El cierre habría afectado y puesto en riesgo a los menores de edad que ocupaban ese espacio ya que con fotografías de los mismos ciudadanos se evidenció que muchos de ellos cruzaban por las mallas metálicas para poder hacer uso de los espacios.

Imagen 2 Denuncia de los moradores del barrio “La Santiago”.



Fuente: Teleamazonas Ecuador. Noticiero 24 Hora, 08/03/2019 (Primera Emisión) [video].

Tras la cobertura realizada y en menos de 48 horas las autoridades se pronunciaron y retiraron los candados, permitiendo que los menores ocupen los espacios recreacionales sin ningún riesgo.

Imagen 3 Denuncia de los moradores del barrio “La Santiago”



Fuente: Telemazonas Ecuador. Noticiero 24 Horas, 11/02/2019 (Primera Emisión) [video].

Imagen 4 Reportaje “Ciudadanos reportan la construcción de casetas en medio de las veredas” (2019)



Fuente: Telemazonas Ecuador [video].

Imagen 5 Reportaje “Ciudadanos reportan la construcción de casetas en medio de las veredas” (2019)



Fuente: Teleamazonas Ecuador [video].

Otro caso con efectiva respuesta ocurrió el 12 de febrero, donde justamente un grupo de ciudadanos del barrio de San Roque reclamaron a las autoridades y presentaron propuestas para eliminar la acumulación de basura, ante esto las autoridades conocieron la problemática y ya se encuentran presupuestando la solución, mientras tanto han enviado a los recolectores respectivos de la zona para estabilizar el lugar.

Por último, el 14 de febrero el noticiero de la comunidad acudió a un plantón realizada por padres de familia del sector Ponciano Alto, ya que los ciudadanos denunciaron en el medio un presunto caso de abuso sexual a una menor dentro de una guardería, de inmediato el medio acudió y tras dar a conocer la denuncia las autoridades iniciaron investigaciones y apartaron al docente de sus servicios en el plantel.

2.2 Derechos ciudadanos

Después de la II Guerra Mundial, se declararon los derechos que le competen al ser humano y son reconocidos como las facultades y acciones que adquiere el hombre de manera natural y otras de manera objetiva; de tal modo que al encontrarse dentro de una comunidad adquiere garantías constitucionales, estos son “derechos e intereses que las personas tienen frente al Estado en su calidad de miembros de la comunidad nacional” (Mlynarz, 2011, párr. 1).

Estas libertades civiles claramente son supervisadas por parte de las autoridades para que se cumplan de manera correcta. Los derechos ciudadanos le pertenecen al pueblo, fueron hechos para y con el pueblo de tal manera que se construye su propia identidad. Tal como lo anuncia Saavy dentro de su publicación acerca del derecho y deber.

Ser ciudadano es tener desarrollado el sentido de identidad y pertenencia en el lugar donde se interactúa socialmente. Los ciudadanos constantemente recuerdan sus derechos [...] Se entiende como derecho la facultad que tiene un ciudadano de exigir lo establecido en la ley, y en la normatividad vigente, sin descartar a una persona por raza, género, política, credo, o lenguaje. (Saavy, 2018, párr. 6)

De acuerdo con los tratados internacionales de la Organización de las Naciones Unidas, declara en su documento los derechos civiles y políticos.

El pacto recoge derechos como la libertad de movimiento; la igualdad ante la ley; el derecho a un juicio justo y a la presunción de inocencia; la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; la libertad de opinión y de expresión; la reunión pacífica; la libertad de asociación; la participación en asuntos públicos y elecciones. (ONU, 2018, párr. 9)

En Ecuador, durante la actualización de la constitución en el año 2008 se crea una ley para los ciudadanos, donde define los derechos que se les atribuye:

Entre los múltiples derechos que tenemos los ciudadanos ecuatorianos están los de propiedad, de seguridad jurídica, de transitar libremente por el territorio. De acuerdo con el artículo 96 de la Constitución Política de la República, el Estado le entrega la tutela de los derechos humanos a la Defensoría del Pueblo, la cual se creó en 1998. (Derechos Ecuador, 2006, párr. 4)

Además, la Constitución de la República del Ecuador, en sus siguientes artículos, define cuales son los derechos a los que tienen acceso los ciudadanos, qué pueden exigir, para que las autoridades tomen las acciones a aplicar en los espacios públicos:

Art.6. El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación. La ley establecerá las restricciones al ejercicio de determinados derechos y libertades, para proteger el medio ambiente. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2008)

Art 7. El derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2008)

Art 15. El derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, pero en ningún caso en nombre del pueblo; y a recibir la atención o las respuestas pertinentes, en el plazo adecuado. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2008)

De esta manera los ciudadanos tienen la oportunidad de ser parte del desarrollo de la democracia. Teniendo en cuenta las investigaciones de Castillo, sin duda la comunicación es uno de los derechos que la ciudad considera ideal para llegar y crear un buen ambiente social con equidad. A través de la comunicación como una herramienta permite ser vocero de la realidad creando comunidades comunicativas.

En el Ecuador las personas viven en una sociedad democrática, en donde tienen derecho a garantías civiles, sociales, laborales y de recibir información para poder participar en la toma de decisiones políticas del Estado al cual pertenece. La ciudadanía se define no solo por su titularidad de derechos sino también por su pertenencia a una sociedad, por la capacidad de interlocución que tengan sus miembros y por la forma como actúan en el consumo de sus prácticas simbólicas, esto es, por el consumo de información, conocimientos y comunicación. (Castillo, 2016, p. 10)

De tal manera existen organizaciones que supervisan un correcto manejo de los derechos civiles y apoyan a la ciudadanía tales como la Defensoría del Pueblo. Esta anuncia y garantiza los derechos humanos:

Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos [...] Sus acciones se centrará en el derecho a la vida e integridad personal; en la lucha contra la discriminación y violencia; en la protección humanitaria y conflictividad social; en el derecho al hábitat, vivienda adecuada y servicios públicos domiciliarios; y, en los derechos de las personas consumidoras. (Defensoría del Pueblo, 2008, párr. 3)

Por otro lado, la comunidad no tiene muy en claro el conocimiento de todas las leyes que les ampara, como las normativas municipales. La misma que establecen los fines de las acciones en beneficio de la sociedad local. Entre sus artículos resaltan tres en específico:

Art. 12. Procurar el bienestar material de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales; planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales. (Carrión y Vallejo, 1994, p. 10)

Art. 16. Tomar en cuenta las orientaciones emanadas de los planes nacionales y regionales de desarrollo económico-social que adopte el Estado. (Carrión y Vallejo, 1994, p. 10)

El Art. 161. es competencia de la administración municipal preparar un plan de desarrollo municipal destinado a prever, dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en los órdenes social, económico, físico y administrativo; así como: elaborar programas y proyectos específicos a realizarse en el cantón. (Carrión y Vallejo, 1994, p. 10)

El objetivo de estas leyes del régimen municipal es reconocer y plantear los derechos que se deben ejercer y que son parte de los quiteños. Por otro lado, los servicios ciudadanos que otorga el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se basan en siete sectores: ambiente, económico, seguridad, salud, entre otros. Estos servicios se enfocan en la optimización y mejora de calidad de vida.

De tal forma que no únicamente los ciudadanos pueden regirse a la Constitución de la República del Ecuador, sino que también tienen el amparo de varias organizaciones que supervisan el cumplimiento de sus derechos. Por ejemplo, en la actual administración municipal de la ciudad de Quito, el alcalde Mauricio Rodas ha tenido varias protestas y denuncias registradas del incumplimiento de los derechos de los ciudadanos que se muestran en la vía pública tales como un medio ambiente contaminado, haciendo referencia a los contenedores de basura completamente en estado inadecuado, propenso a enfermedades y en calidad de insalubridad. Es por eso que las organizaciones y movilizaciones barriales, Defensoría del Pueblo y varios concejales participan por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

2.3 Acción social- servicios ciudadanos-sociedad

Claramente, hablar de acciones se hace referencia a ciertas actividades y programas en beneficio de un grupo específico enfocado a cubrir y satisfacer las necesidades tal como lo anuncia Weber:

“Acción” debe entenderse una conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, ya en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción *enlacen* a ella un *sentido* subjetivo. La “acción social”, por tanto, es una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de *otros*, orientándose por esta en su desarrollo. (Weber, 1996, p. 5)

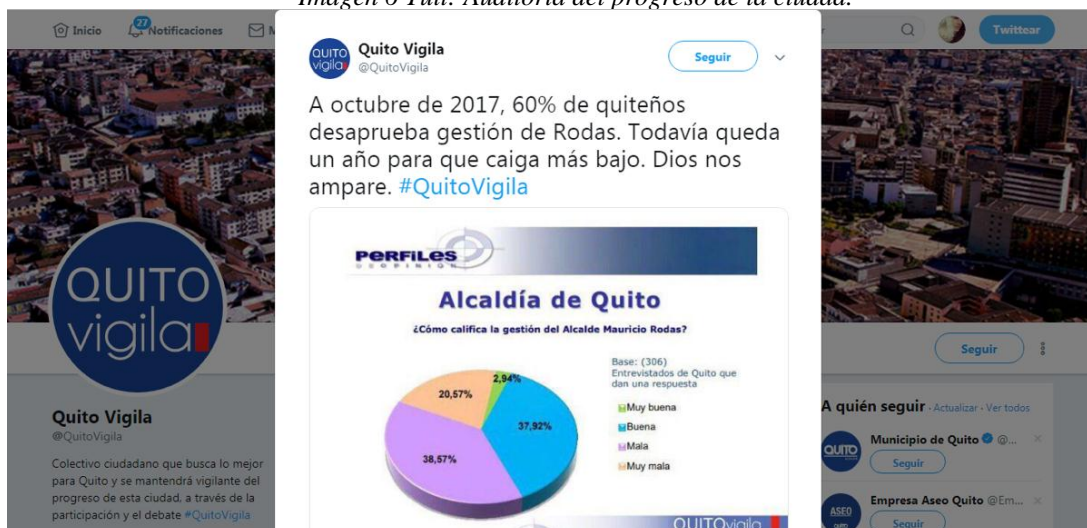
A través de organizaciones como Participación Ciudadana además de defender los derechos civiles también promueve diferentes acciones que cumplen una función y misión específica dentro de la comunidad.

Estas acciones promueven la participación de la ciudadanía en las organizaciones sociales y se dirige al conjunto social creando información, conciencia y opinión en relación con el desarrollo de los derechos sociales y el papel de la sociedad civil organizada en los asuntos políticos. (Plataforma de ONG de Acción Social, 2018)

De igual manera, las políticas y los servicios que otorga el Municipio de Quito se desarrollan con base en las acciones sociales para cubrir los objetivos del desarrollo humano. A través de estas acciones se buscan cubrir el principal desarrollo sostenible humano al que se lo conoce como bien común. Este objetivo es “el conjunto de condiciones concretas que permiten a todos los miembros de una comunidad alcanzar un nivel de vida a la altura de la dignidad humana” (Gómez, 2007, párr. 1).

Aunque la comunidad a través de diferentes medios como lo es Twitter demuestra su insatisfacción en la labor del Municipio actual; tal como lo dice la cuenta @QuitoVigila, del colectivo ciudadano quiteño, que audita el progreso de la ciudad, registran que en 2017 “el 60% de los ciudadanos quiteños desaprueban la gestiones de Mauricio Rodas” (@Quito Vigila, 2017) por los incumplimientos tanto en proyectos como en derechos de los ciudadanos.

Imagen 6 Tuit: Auditoría del progreso de la ciudad.



Fuente: @QuitoVigila

Es por eso que el alcalde ha intensificado su agenda para el cumplimiento de varios servicios y acciones por cumplir; Mauricio Rodas lo anuncia en una entrevista con *Mundo Dinero*:

Estoy tan enfocado en este enorme trabajo que tenemos en la ciudad, en resolver los problemas de los quiteños, en mejorar su calidad de vida, que no me quiero distraer. Nosotros vamos a mantener nuestra línea de apertura al diálogo y la coordinación de acciones porque estamos convencidos de que eso es lo responsable, eso es lo que permite poner en marcha proyectos que beneficien a los ciudadanos, manteniendo una relación que debe ser mutuamente respetuosa y constructiva. (Rodas M. , 2018, pág. 1)

Por lo tanto, las acciones a las que hace referencia el alcalde simplemente están enfocadas todas al desarrollo sostenible de la comunidad:

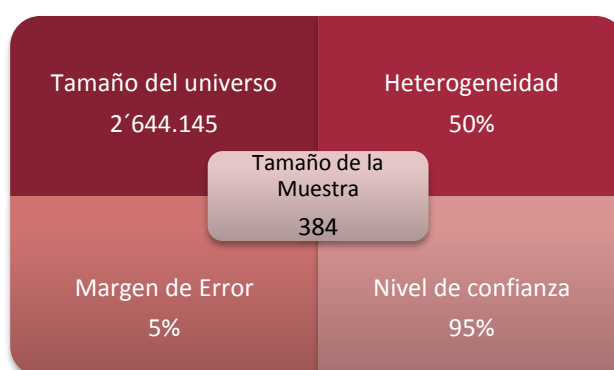
Garantizar el pleno respeto a las libertades y los Derechos Humanos a nivel urbano; hacer ciudades más democráticas en donde exista una armónica convivencia de ciudadanos de diferentes clases sociales. (Rodas M. E., 2016)

3. Metodología

La metodología empleada es la cuantitativa. La selección metodológica permite responder las preguntas de investigación que plantea el estudio: ¿cuánto acceso hay hacia las autoridades ante problemáticas de la ciudadanía?, ¿cuántas y qué acciones sociales llegan a conocerse?, ¿cuál es acceso a los medios para cubrir problemáticas

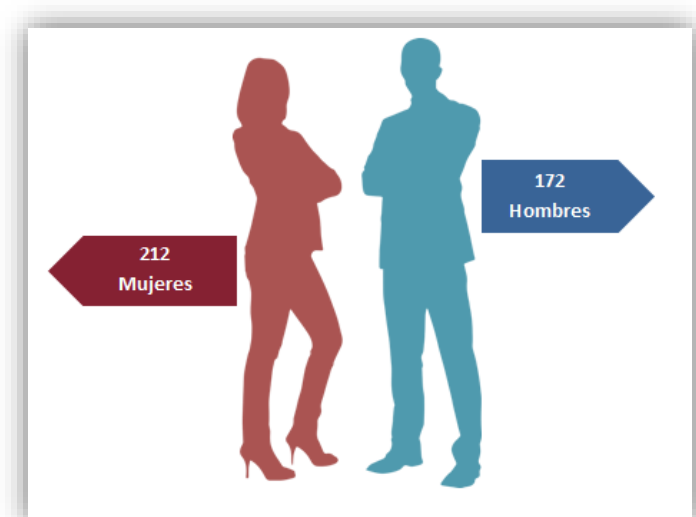
sociales y accionar efectivo del medio? El instrumento que se utilizó para responder estas interrogantes es “la encuesta”. El cuestionario se diseñó con preguntas dicotómicas cerradas y con varias opciones de respuesta. “Las preguntas cerradas son más fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo, estas preguntas requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados”. (Hernández Sampiere, 2004, pág 315). La selección de la muestra se realizó sobre la base del registro de la población de Ecuador. Cifras publicadas (2010) por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Ilustración 1 Cálculo de muestra



Fuente: Elaboración propia a partir del cálculo muestral.

Ilustración 2 Audiencia encuestada.



Fuente: Elaboración propia

Como se detalla en la gráfica se encuestaron a un total de 384 personas, hombres y mujeres, entre las edades de 17 y 42 años y de 43 a 78 años, con diferentes ocupaciones: profesionales independientes, amas de casa, estudiantes, desempleados, empleados públicos y privados. Es preciso señalar que, la segmentación de la edad atiende a una necesidad de conocer las diferencias que se establecen en relación a la sintonía de las televisiones locales, así como, las necesidades que tienen cada grupo de edad con respecto a la información y programación local que reciben.

Además, se realizó una entrevista acerca de los segmentos en la comunidad con el director de noticias de Teleamazonas, Jorge Iván Melo.

4. Hallazgos

Dentro de las encuestas realizadas a diferentes ciudadanos de la capital, se encontró la opinión actualizada que tienen ante los noticieros de la comunidad y las autoridades en los medios de comunicación como es la televisión; igualmente los derechos que ejerce el ciudadano a través de este medio, el rol de los noticieros en la comunidad y su acogida en los capitalinos. La presión mediática que ejercen estos formatos televisivos ante las autoridades, por último, el rol de vocero y mediador entre sociedad- directivos municipales.

4.1 Noticieros de la comunidad

Según la Fundación Andina para la Observación y Estudio de Medios, a partir de 2009 hasta 2019, los formatos de noticieros en la comunidad se han incrementado en los canales nacionales. Por ejemplo: Contacto en la comunidad (Ecuavisa), La noticia en la comunidad (RTS), TVC en la comunidad (Televisión) y 24Horas en la comunidad (Teleamazonas), entre otros. Dentro de esta encuesta los ciudadanos identifican el medio, espacio, rol y efectividad de los medios y segmentos de la comunidad dentro de la sociedad.

Tabla 1: Identificación de medios

Pregunta	Hallazgos	
P1 ¿A qué medios recurre para conocer las problemáticas de la ciudad?	TV	80%
	Radio	0%
	Internet	20%
	Prensa Escrita	0%
P2 ¿Considera que los medios de comunicación pueden resolver problemáticas en la capital?	Sí	29,41%
	No	23,53%
	A veces	47,06%
P3 ¿Considera por ejemplo que los noticieros de la comunidad pueden presentar presión mediática hacia las autoridades para resolver problemáticas?	Sí	76,47%
	No	23,53%
	A veces	0%

Fuente: elaboración propia.

Los encuestados de esta investigación tienen entre 17 y 42 años y de 43 a 78 años, viven más de cinco años o nacieron en Quito. A través del primer indicador planteado, se realizaron preguntas donde los ciudadanos deberían identificar los medios por los cuales se informan; además de reconocer la efectividad de los medios para resolver problemáticas dentro de la capital y el nivel de credibilidad y resultado de las autoridades las coberturas, lo que comúnmente se llama presión mediática.

Claramente los encuestados se encuentran informados, tienen mayor conexión y mayor accesibilidad para informarse entre dos medios específicos. El que predomina con un 80% es la televisión. Mientras que con un 20% decide informarse a través de internet.

Por otro lado, los ciudadanos consideran con un 47,06% que solamente a veces los medios suelen resolver problemáticas de la ciudad. Mientras que otro grupo de los encuestados siendo el 29,41% consideran que los medios logran resolver; por último, un 23,53% no creen que los medios logren resolver.

Otra de las preguntas que forman parte de este primer indicador, permite que los encuestados identifiquen si los segmentos de la comunidad pueden ejercer presión mediática ante las autoridades, para la solución y respuesta de las problemáticas que se presentan dentro de la ciudad. La ciudadanía considera como un Sí siendo el 76,47% mientras que un 23,53% cree que No.

A partir de estas tres preguntas se logra introducir a los encuestados a reconocer e identificar los tres focos claves de este estudio como son: los medios de comunicación, autoridades y problemáticas de la ciudad. Los resultados arrojan que aún existen ciudadanos que continúan informándose por medios tradicionales como es la televisión, pero recurren por la inmediatez y acceso a plataformas digitales. Esto quiere decir que los medios logran cubrir no es su totalidad las problemáticas, pero a través de ellos pueden darse a conocer nuevos acontecimientos. Volviéndose viral y como canal informativo llega hasta las autoridades obligando en ocasiones a dar respuesta y solución que los mismos ciudadanos piden.

4.2 Derechos ciudadanos

Durante los 10 años de gobierno del expresidente Rafael Correa y en el mandato del alcalde de Quito, Mauricio Rodas, se crearon nuevas leyes que protegen a los ciudadanos a través de la Constitución de la República del Ecuador en 2008 y en normativas creadas por el Municipio de Quito. Estas leyes están escritas para ejercer los derechos naturales que tienen el ciudadano y la comunidad; pero actualmente existen más de 51 denuncias hasta mayo de 2018 a estas autoridades por una mala gestión y poco compromiso con la ciudadanía para ejercer y amparar los derechos que se le otorga al ciudadano. Es por eso que estas preguntas están enfocadas para que el ciudadano reconozca sus derechos.

Tabla 2: Reconocimiento de derechos ciudadanos

Pregunta	Hallazgos	
P4 ¿Cree usted que los derechos como ciudadanos se logran ejercer al intervenir un medio como puente de comunicación hacia las autoridades?	Sí	47,06%
	No	5,88%
	A veces	47,06%
P5 ¿Como ciudadano considera que tiene acceso a las autoridades para solucionar problemáticas en la vía pública?	Sí	25%
	No	75%
P9 ¿Reconoce sus derechos como ciudadano en las vías públicas?	Sí	73,33%
	No	26,67%

Fuente: elaboración propia.

Las preguntas 4, 5 y 9 están enfocadas a identificar los derechos que se incluyen dentro de este proceso de coberturas ciudadanas, en espacios públicos de la capital. Estas preguntas son parte del segundo indicador, responde a los derechos que posiblemente reconoce y cree tener el ciudadano, pero las cifras se encuentran parejas con 47.06%, los ciudadanos creen que Sí o que solo a veces se cumplen sus derechos ante los medios y las autoridades para solucionar sus problemas y ser escuchados. Mientras que solo un 5,88% considera que No se cumplen sus derechos.

Entre uno de los derechos en los que nos enfocamos ante el encuestado fue que identifique el derecho a la libertad de expresión, comunicación, información y sobre todo acceso a ser escuchado. El 75% de los encuestados responde, que No tienen ese derecho de acceso a comunicarse con las autoridades para la solución de sus problemas mientras que solo un 25% consideran que Sí.

Por otro lado, con un 73.33% cree reconocer sus derechos dentro de la vía pública, mientras que un 26.67% no cree reconocer todos sus derechos.

Estas tres preguntas forman parte de la identificación, reconocimiento e información de los derechos que por ley y naturaleza tiene el ciudadano. Entre las observaciones que se obtiene se muestra que los encuestados reconocen que tiene derechos, pero, por otro

lado, solamente se cumplen cuando existe una presión mayor o por un tercero que se encuentra al mismo nivel de las autoridades como son los medios. Es por eso que los ciudadanos consideran ser escuchados cuando existe intervención de los medios volviendo de conocimiento público.

4.3 Acción social

Mauricio Rodas en el periodo de 2014 a 2019, presentó dentro de su plan de trabajo y rendición de cuentas anuales, un enfoque que consistía en la integración y participación de toda la ciudadanía, de manera que genere un compromiso mutuo para la solución de los problemas que presenta la capital. En las siguientes preguntas se enfocan en el reconocimiento de la intervención de los ciudadanos ante las problemáticas en vías públicas y las acciones que se suelen tomar.

Tabla 3: Reconocimiento de participación ciudadana

Pregunta	Hallazgos	
P6 ¿De quién considera es la responsabilidad?	Municipio	83,33%
	Leyes	0%
	Comunidad	8,33%
	Medios de Com.	0%
P7 ¿Recurriría a algún medio para comunicar?	Sí	83,33%
	No	16,67%
P8 ¿Conoce algún grupo social que ayude a mejorar las problemáticas de la ciudad?	Sí	13,33%
	No	86,67%
P10 ¿Conoce los servicios que brinda entidades del distrito metropolitano para la vía pública?	Sí	60%
	No	40%

Fuente: elaboración propia.

Por último, las preguntas 6, 7, 8 y 10 son parte del tercer y último indicador las que hacen referencia al reconocimiento de las acciones que se implantan por las autoridades dentro de las vías públicas y que son de conocimiento público de los ciudadanos de la capital.

La primera pregunta, dentro de este indicador se enfoca en el reconocimiento del principal responsable y gestor de soluciones de las problemáticas que se identifican en la capital dentro de la vía pública. Es claro que los ciudadanos consideran que el Municipio es el principal actor con un 83,33% mientras que un 8,33% de los ciudadanos consideran mayor responsabilidad por parte de la comunidad quiteña.

Por otro lado, enfatizando al segundo indicador, un 83,33% de la ciudadanía recurriría a los medios para dar a conocer y ser escuchados, mientras que el 16,67% de la ciudadanía No considera que podría acudir a los medios.

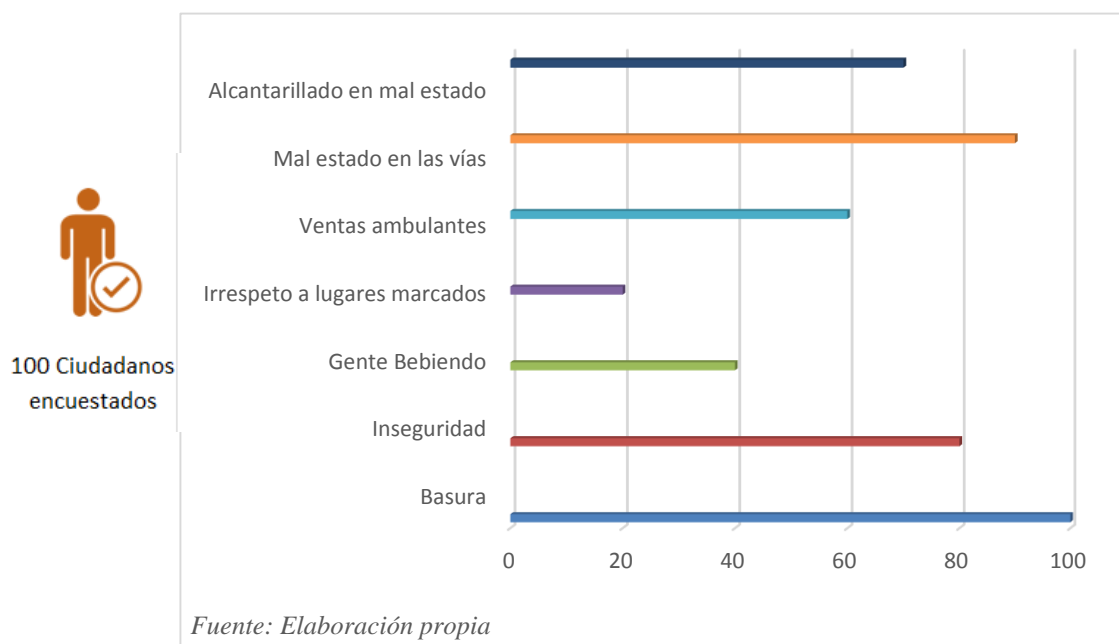
En esta tercera pregunta se ha enfocado en encontrar si existe información o reconocimiento de diferentes grupos que ejerzan acción social para ser otra de las fuentes de ayuda para resolver problemáticas en las vías públicas. La encuesta demuestra que con un 13,33% conoce o ha escuchado este tipo de grupos, mientras que un 86,67% no reconoce grupos que realicen acciones sociales a favor de la ciudadanía.

En la cuarta pregunta lo que se quiere conocer es si el ciudadano está informado de los servicios que el Municipio y las autoridades como el alcalde han realizado o realizan. Tan solo el 60% conoce mientras que el 40% no tiene información de aquello.

En cuanto a los resultados obtenidos dentro de este indicador, hace referencia a las acciones sociales de parte de los ciudadanos y de las autoridades, se puede identificar que no existe un buen manejo de comunicación en cuanto a la información sobre acciones y proyectos. Además, gran parte de la responsabilidad recae en el actual Municipio, estos resultados reflejan que no existe una buena imagen y accionar de esta entidad a la que es parte del actual alcalde que no ha recibido buena crítica en los últimos meses. También lo que está claro, que se debe implementar más grupos de acción social e información de estos para generar con mayor fuerza el impacto de resolver las problemáticas de la ciudad.

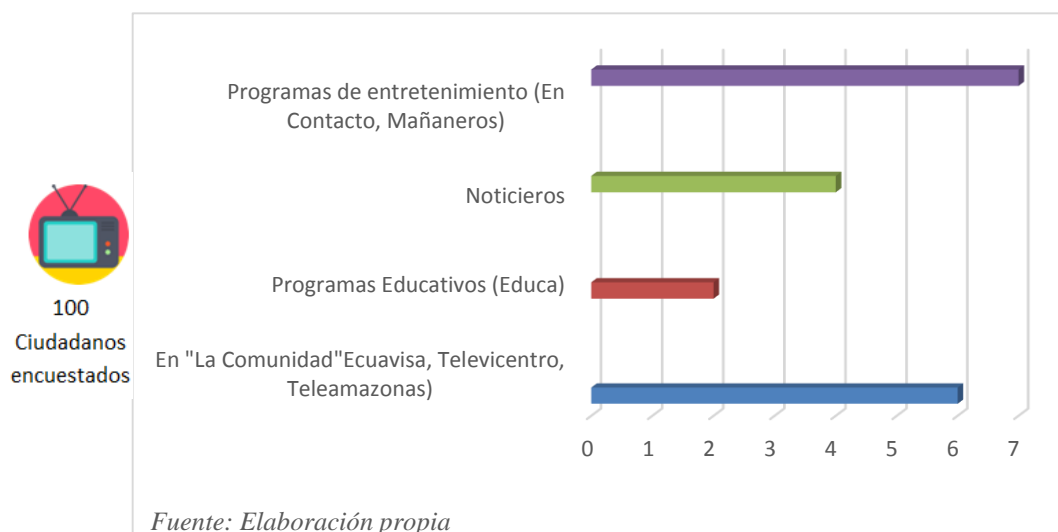
Durante la encuesta, añadimos una casilla para conocer la opinión de cada ciudadano, invitándolo a que enumere 3 problemáticas más comunes que encuentra en los espacios públicos.

Ilustración 3: "Problemáticas de la ciudad"



Además, dentro de las casillas de comentarios les pedimos al número de encuestados, enumerar espacios o segmentos en programas de medios de comunicación que recuerde donde se hable de problemáticas en la ciudad.

Ilustración 4: Reconocimientos de segmentos "En la Comunidad"



5. Discusión

De acuerdo con este estudio junto con los resultados de las encuestas, los ciudadanos han expresado cuáles son las problemáticas que se han encontrado durante enero hasta junio de 2018 dentro de las gestiones públicas de la ciudad de Quito. Cabe recalcar que muchos de los casos no son expuestos a través de los medios, los ciudadanos recurren a diferentes plataformas como redes sociales, blogs o recurrir a las mismas instalaciones del Municipio de Quito. Esto quiere decir que los medios de comunicación, aunque están presentes en la mente de la ciudadanía ya no son la primera opción de emergencia en las nuevas generaciones para cubrir las problemáticas de las vías públicas.

Mientras tanto, entre las problemáticas más comunes se encuentran: basura en las calles, asfalto de la calzada en mal estado, delincuencia, descuido en mantenimiento de alcantarillado y deterioro en las infraestructuras dentro de la ciudad. Este sería el primer llamado de alerta que muestra la sociedad hacia los medios y las autoridades. Sería el inicio del proceso comunicativo y construcción de imagen del otro social.

Los datos revelan que la ciudadanía califica de poco el accionar de las autoridades, pero no recurren a informar ya que las mismas, presentan la imagen de ser poco accesibles, incompetentes y con poco interés para solucionar los problemas registrados o detectados. Lo que quiere decir que ya se está construyendo la imagen del otro social y que muchas veces la televisión no puede ser el que mejora la imagen de la entidad o de

la ciudad, sino que la deja en evidencia, ya es decisión de la persona saber cómo recibe la información.

Por otro lado, los medios de comunicación pueden tener pocas herramientas para el conocimiento de las problemáticas, los ciudadanos no recurren a los medios directamente o no consideran muy importante la problemática; la única manera para que exista un buen proceso de comunicación y darse a conocer la noticia depende mucho del actuar del ciudadano.

Suele suceder que los dirigentes barriales, sectoriales y ciudadanos recurran al medio en manera presencial o digital y presenten la problemática, lo que le permite al productor del segmento filtrar la información de acuerdo a la gravedad del problema y envía al reportero a su cobertura. Y aunque los ciudadanos muy pocas veces son los que de manera colectiva recurren a las autoridades desde un principio, la efectividad y el porcentaje de obtener una inmediata respuesta es poco probable.

Los ciudadanos consideran muy poco efectivo comunicar directamente a las autoridades. Consideran que es lento el accionar y respuesta que brindan para solucionar los problemas que se presentan en la ciudad. Por eso existe una tendencia dentro de la población que no hay acceso hacia las autoridades. Aquí se continúa construyendo la imagen del otro. Pero no quiere decir que garantice una imagen positiva a la entidad y la ciudadanía involucrada. Simplemente deja en el aire la opción de un accionar que beneficie a ambos grupos, recurriendo a varias opciones estratégicas como es el caso de tomar los conceptos de derechos ciudadanos.

Durante las transmisiones que ha realizado Teleamazonas por medio de su segmento de La Comunidad, ya existen casos registrados que, gracias a la labor de este medio, obras que son de responsabilidad del Municipio de Quito, han sido resueltas e incluso ha servido a la ciudadanía como un respaldo y evidencia de los hechos en caso de denuncias por las afectaciones en vías públicas. Tal es el caso de los bacheos en Quito durante mayo en 2017, así como la recolección de basura tras identificarse los barrios más afectados como es el sector del Comité del Pueblo.

Además, con las coberturas, se lograron capturar los momentos exactos donde campañas a favor de los derechos de los ciudadanos se empezaron a realizar en las calles, tal es el caso de la colocación de letreros, flores y plantas en los huecos de las

avenidas de Quito. Estos y varios casos transmitidos por el medio de Teleamazonas nos demuestran que el canal a través de sus reporteros permite que los ciudadanos recurran a denunciar obras que afectan a sus derechos dentro de las zonas urbanas.

Pero también, existe la otra parte de la ciudadanía la cual considera que por parte de los medios solo a veces se logra cubrir la verdadera problemática de las calles. Lo que quiere decir que los medios nunca dejan de construir la imagen del otro y de cierta forma permite que el ciudadano se identifique con la marca y se vuelva protagonista y consumidor del contenido.

Actualmente, si el ciudadano puede expresar sus quejas a través de las entidades del distrito tiene la opción de acudir a las plataformas digitales, números convencionales o directamente a servicios de atención; lo cual no asegura que sean revisadas, analizadas, ni resueltas. Además, el proceso tomará entre 10 a 15 días laborables para obtener una resolución. Si el ciudadano desea realizar la denuncia a través de página web, deberá descargar un formulario y dejarlo en las oficinas de la agencia de control; lo cual no facilita, ni beneficia al ciudadano para una pronta solución.

Si el ciudadano acude a un medio de comunicación en este caso Teleamazonas tiene diferentes opciones: acudir al medio de manera presencial, lo cual le permite ser designado un reportero y realizar una cobertura (previamente con evidencia y documentación). La siguiente opción es comunicarse vía WhatsApp o a través de las líneas telefónicas y dar a conocer la problemática, lo cual el medio analiza dentro de las 48 horas y a través de una cobertura en vivo, pregrabado o tan solo a través del mensaje durante el noticiero se da a conocer el caso. Por último, el ciudadano puede enviar un mail al segmento y de igual manera se lo va a manejar en el lapso de dos días. Estas opciones permiten que el ciudadano se sienta escuchado, que diferentes televidentes se vean identificados, que los responsables conozcan la realidad y a través de la presión mediática se hace el llamado de atención a las autoridades para gestionar la ayuda.

A través de las coberturas y microondas que realiza el medio de comunicación, permite que el asesor y grupo estratégico de la autoridad correspondiente como concejal, asambleísta, municipio o alcalde reconozca cuál es la problemática que le compete y de qué manera pueda actuar. En varias ocasiones las empresas de servicios básicos también se suman a estas problemáticas en Teleamazonas a su sistema de ganar-ganar, el que consiste en comunicarse con la entidad un día antes, dar a conocer la situación de la

problemática para que al día siguiente en el programa al aire esa entidad ya tenga una respuesta a la ciudadanía.

Los ciudadanos consideran, como buena y efectiva la labor de los medios al realizar esta presión. Además, califican como muy buena la opción de trabajar en conjunto medios y autoridades para solucionar y llegar a las comunidades afectadas. Igualmente, a través de los medios creen posible hacer cumplir sus derechos como ciudadanos.

No hay que dejar de tomar en cuenta que los medios de televisión trabajan mucho con la imagen y la producción audiovisual, lo que permite reforzar las situaciones reales de la ciudad a través de estos segmentos de la comunidad.

Es claro que los ciudadanos identifican a los segmentos que tienen la función y rol de ser voceros, ya que realizan coberturas de carácter social. Entre los más nombrados en la encuesta se encuentran:

- Teleamazonas - La comunidad.
- Televisión - La comunidad.
- Ecuavisa - La comunidad - Noticiero de la mañana - Programa en contacto.

Por otro lado, en la alcaldía de Mauricio Rodas en el periodo 20014-2019, los ciudadanos han mencionado entre 5 a 10 problemáticas comunes que se vive en varios puntos de la capital. A través de los medios, en una sola semana laboral, se logra dar el tratamiento y seguimiento profundo de 7 a 8 problemáticas. En ocasiones el Municipio de Quito, a los diez días laborables logra tener una respuesta, ubicación y accionar de la problemática.

Dentro de la población quiteña el 80% tiene acceso a los medios de comunicación tales como televisión. Según cifras de CEDATOS, el 53% de los quiteños y quiteñas desaprueban la gestión del alcalde Mauricio Rodas; lo que quiere decir que tal porcentaje tanto en las encuestas realizadas para esta investigación, así como las encuestadoras a nivel local demuestra que el poco acceso al diálogo que existe para resolver situaciones o dar respuesta a las obras inconclusas de alcalde. Igualmente se demuestra que los medios tienen un complejo accionar, pero no imposible trabajo para dar a conocer a las autoridades los constantes problemas que tienen los capitalinos.

24Horas en La Comunidad de Teleamazonas, trabaja bajo el concepto ganar- ganar, es un proceso que está en constante construcción de la imagen del otro dando a conocer las obras que no fueron cumplidas por el Municipio, la situación que viven los ciudadanos día a día en la zona urbana, la labor que falta por hacer en el Distrito Metropolitano de Quito y el amplio acceso que el canal brinda a sus televidentes para hacer un llamado a los responsables para el cumplimiento y compromiso al derecho del buen vivir.

Por otro lado, durante la emisión de este espacio se logra transmitir alrededor de 7 a 8 coberturas diarias y actualmente ya no solo se denuncian casos de contaminación de los barrios o afectaciones en las zonas sino también abusos sexuales, acosos y estafas en la ciudadanía. Esto nos indica que cada vez más el habitante acude a un medio televisivo para un llamado urgente a una acción que les pertenece a las autoridades, para ejercer y hacer cumplir sus derechos.

6. Conclusión

Durante este estudio se determina que el acceso a las autoridades ante las problemáticas cotidianas de los ciudadanos es bajo. El ciudadano que acude de manera directa a una autoridad para realizar su denuncia no obtiene una respuesta efectiva, ni tiene garantía de una solución concreta y oportuna; Cabe mencionar que el sistema para poder obtener una respuesta lleva tiempo.

Respondiendo al segundo objetivo, que consiste en evidenciar cuántas y qué acciones sociales llegan a conocerse; se identifica que: si el ciudadano opta por acudir de manera directa a una autoridad encargada, no se conoce si fue solucionado el problema, cuánto tiempo toma en solucionarlo o si su denuncia fue ya analizada o estudiada. Mientras que si el ciudadano decide asistir a un medio de comunicación tiene la oportunidad de ampliar su requerimiento, tener una evidencia y hacer un llamado urgente a las autoridades, así como también sumar las voces para que las autoridades competentes estén más atentas a cumplir con los derechos que le pertenecen al ciudadano.

Durante este estudio se determina que el acceso a los medios de comunicación para cubrir problemáticas sociales es alto. El noticiero de 24horas en la comunidad de Teleamazonas emite a diario las problemáticas de los capitalinos. A través de este segmento se trabaja para estar más cerca de los ciudadanos, llegar a varias zonas afectadas y atender las denuncias. Además, se ha implementado un mecanismo que se

adapta a las nuevas tecnologías como es a través de Twitter, correo o WhatsApp por lo que permite un fácil envío de fotografías, videos y sugerencias acelerando una respuesta y/o solución de los responsables.

En este caso las autoridades también tienen la oportunidad de brindar apoyo y aprovechar la petición para ganar credibilidad y confianza en el ciudadano. Además, poder cumplir un rol proactivo, aumentar el diálogo y fortalecer su entidad a largo plazo.

Sin duda, los medios intentan construir junto con la ciudadanía una sociedad que se involucre y participe por su ciudad. Es por eso que, en el caso de Teleamazonas, se considera como pieza clave la información y la opinión; y la ciudadanía encuentra una puerta abierta para darse a escuchar y hacer cumplir sus derechos.

Por último, de acuerdo al último objetivo planteado sobre el accionar de los medios, se ha determinado que es efectivo. Lo que comúnmente se conoce como “dolores de cabeza de los ciudadanos” haciendo referencia a los problemas en la ciudad, ahora son atendidos y escuchados por los medios. La mayoría de los usuarios quiteños califica la atención de las autoridades como regular o deficiente. Es por eso que ahora el rol del segmento de La Comunidad es importante ya que es un intermediario entre el ciudadano y las autoridades. Su función se basa en hacer un llamado de atención, generar la iniciativa para que el ciudadano se identifique e involucre por su ciudad y ya se ha comprobado que es efectivo realizar una denuncia a través del segmento, así como también las autoridades han aprovechado en mejorar su imagen al momento de hacer presencia en un problema y trabajar en ello.

En conclusión, esta investigación responde que es alta la medida de los ciudadanos para que logren ejercer sus derechos por medio de las denuncias realizadas en coberturas del segmento de La Comunidad, Teleamazonas. Es una opción proactiva para los quiteños y quiteñas; así como también un sistema de mutua colaboración, que permite ejercer los derechos como ciudadanos y la colaboración de todos los que forman la comunidad.

Bibliografía

- @Quito Vigila. (20 de octubre de 2017). *twitter*. Obtenido de twitter:
<https://twitter.com/QuitoVigila/status/921399844975075330>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador:
https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Ayala, A. (diciembre de 1996). Periodismo comunitario: nuevo nombre para antiguos conceptos. *Chasqui Revista Latinoamericana de Comunicación*(56), 13-16. Obtenido de Periodismo comunitario: nuevo nombre para antiguos conceptos:
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/12925/REXTN-Ch56-04-Ayala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión, F., & Vallejo, R. (1994). *La planificación de Quito: del plan director a la ciudad democrática*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de La planificación de Quito: del plan director a la ciudad democrática:
http://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1229029158.la_planificacio_n_de_quito._del_plan_director_a_la_ciudad_dem_2.pdf
- Castillo, P. E. (2016, Abril). *Representación del ciudadano y su incidencia en la construcción de agenda informativa caso Televistazo en la comunidad*. Retrieved from Representación del ciudadano y su incidencia en la construcción de agenda informativa caso Televistazo en la comunidad:
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/10234/2/TFLACSO-2016PECH.pdf>
- Defensoría del Pueblo Ecuador. (2008). *Defensoría del Pueblo Ecuador, ¿qué hacemos?* Obtenido de Defensoría del Pueblo Ecuador, ¿qué hacemos?:
<http://www.dpe.gob.ec/que-hacemos/>
- Derechos Ecuador. (31 de octubre de 2006). *Derechos-y-Deberes del ecuatoriano*. Obtenido de Derechos-y Deberes del ecuatoriano: <http://derechos-y-deberes.blogspot.com/>
- Ecuador Inmediato. (06 de junio de 2019). Perfiles de Opinión: 53% de quiteños cree que gestión de Mauricio Rodas es deficitaria. *EcuadorInmediato.com*, pág. 1. Obtenido de http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818804969

- Gómez, J. (24 de octubre de 2007). *Desde mi Trinchera*, Digital. Recuperado el 06 de junio de 2019, de Desde mi Trinchera: <http://www.desdemitrinchera.com/2007/10/24/ecuador-2020-un-ecuador-diferente-el-bien-comun/>
- Gordillo, I. (2009). *La hipertelevisión: Géneros y formatos*. Quito: CIESPAL.
- Hall, S., & du Gay, P. (2003). *Cuestiones de identidad cultural compiladores*. Obtenido de Cuestiones de identidad cultural compiladores: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38707368/4.2_Stuart_Hall_y_la_Identidad_cultural_3.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530258946&Signature=ghx57Ocu1VJKAOrgmiIJz%2Fv1GG4%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D4_2
- Imbert, G. (Junio de 2011). De la hibridación a la licuefacción de las categorías e identidades en la postelevisión. *Quaderns del Cac*, XIV(1), 15-20. Obtenido de Hibridación de géneros en la televisión: https://www.cac.cat/pfw_files/cma/recerca/quaderns_cac/Q36_Imbert_ES.pdf
- Kapuscinski, R. (Enero de 2006). *Encuentro con el otro*. Obtenido de Encuentro con el otro: http://www.laciudadviva.org/opencms/export/sites/laciudadviva/recursos/documentos/Otros_Documentos/Textos/Ryszard_Kapuszinski-Al_encuentro_del_Otro-2006.pdf
- Mata, M. C. (2012, Enero). Comunicación, ciudadanía y poder: pistas para pensar su articulación. *Diálogos de la comunicación*(64), 64-76. Retrieved from Comunicación y ciudadanía en los estudios latinoamericanos de comunicación: <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=15151859&AN=52807100&h=wEu7WGI5UIApVdiThDdUrN0GAaPUx3TYYE%2fZpGDKuUb3%2bLql%2bRTfufX0UB6IDI3D6FpUdjpg26b8XBYNqBztsW%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoc>
- Melo, J. (02 de mayo de 2018). Noticieros de la comunidad. (M. Villacís, Entrevistador)
- MiradaUCSG. (1 de Diciembre de 2014). *Observador Académico de Noticieros de La Comunidad* . Obtenido de Observador Académico de Noticieros de La Comunidad : <https://miradaucsg.wordpress.com/2014/12/01/analisis-del-noticiero-de-la-comunidad-del-canal-teleamazonas/>
- Mlynarz, D. (11 de jun de 2011). *Opinión Política* . Obtenido de Opinión Política : <http://blogs.cooperativa.cl/opinion/politica/20110711162255/nuevos-derechos-ciudadanos-nuevas-tareas-ciudadanas-para-construir-una-mejor-democracia/>

- Organización de Naciones Unidas. (2018). *Human Rights, ¿Qué son los derechos humanos?*
Obtenido de Human Rights, ¿Qué son los derechos humanos?:
<http://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>
- Piedra, S. (12 de septiembre de 2018). comunicación personal. (M. Villacís, Entrevistador)
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2018). *Plataforma de ONG de Acción Social, ¿qué hacemos?* Recuperado el 23 de Mayo de 2018, de Plataforma de ONG de Acción Social, ¿qué hacemos?: <http://www.plataformaong.org/que-hacemos.php>
- Ramonet, I. (18 de octubre de 1998). *La tiranía de la comunicación. Madrid: Debate. Recuperado.* Obtenido de La tiranía de la comunicación. Madrid: Debate. Recuperado:
http://www.razonypalabra.org.mx/varia/05_Alvarez_M75.pdf
- Ricaurte, C. (7 de Diciembre de 2008). La comunidad: clave de noticiero. *Diario Hoy*,
<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-comunidad-clave-de-noticiero-322451.html>.
- Rincón, O., & Estrella, M. (1999). *La televisión: pantalla e identidad.* Quito: El Conejo.
Obtenido de : El Conejo,
- Rodas, M. (06 de Noviembre de 2018). Mundo Diners. *Mundo Diners*,
<http://www.revistamundodiners.com/?p=4344>, 1. Obtenido de Mundo Diners:
<http://www.revistamundodiners.com/?p=4344>
- Rodas, M. E. (18 de Octubre de 2016). "La prioridad la debe tener el ser humano por encima de los vehículos". (R. E. Tiempo, Entrevistador)
<http://www.eltiempo.com/bogota/entrevista-con-mauricio-esteban-rodas-alcalde-de-quito-48508>.
- Saavy. (2018). *Los Principales Derechos Y Deberes De Los Ciudadanos.* Obtenido de Los Principales Derechos Y Deberes De Los Ciudadanos:
<http://www.saavy.org/derechos.html>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación.* (6a Edición. ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Taylor, C. (1996). *Identidad y reconocimiento.* Obtenido de Identidad y reconocimiento:
http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:filopoli-1996-7-414B70DC-E97A-AF16-847B-FC24A3A32058/identidad_reconocimiento.pdf
- Taylor, C. (1991). The Malaise of Modernity. En C. Taylor, *The Malaise of Modernity.* Canadá: CBC MASSEY LECTURES. Obtenido de . TaylorTaylor,

- Taylor, C. (1993). El multiculturalismo y la política del reconocimiento. In C. Taylor, *El multiculturalismo y la política del reconocimiento* (pp. 52,55). México: Fondo de Cultura Económica.
- Taylor, C. (2006). *Fuentes del Yo: La construcción de la sociedad moderna*. Barcelona: Paidós Surcos 21.
- Teleamazonas. (06 de febrero de 2019). *YouTube*. Obtenido de YouTube:
<http://www.teleamazonas.com/2019/02/ciudadanos-reportan-la-construccion-de-casetas-en-medio-de-las-veredas/>
- Weber, M. (1996). Economía y sociedad. En M. Weber, *Economía y sociedad*. México,: Fondo de Cultura Económica. Obtenido de Max Weber, *Economía y sociedad* (1922), México, Fondo de Cultura Económica, 1996, p. 5.
- Zárate, J. F. (22 de Octubre de 2015). *La identidad como construcción social desde la propuesta de Charles Taylor*. Obtenido de La identidad como construcción social desde la propuesta de Charles Taylor:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-88572015000200007

7. Anexo

Formato de Encuesta “Problemáticas en la comunidad”

Problemática en la comunidad

1. ¿Tiene alguna problemática alrededor de su barrio?

- SI
 NO

2. Enumere 3 problemáticas más comunes en los espacios públicos

3. ¿Conoce alguna ordenanza que haya publicado el municipio sobre derechos en espacios públicos?

- SI
 NO

4. ¿Conoce algún grupo social que ayude a mejorar las problemáticas de la ciudad?

- SI
 NO

5. ¿Usted ha sido parte para contribuir en alguna problemática en la vía pública?

- SI
 NO

6. ¿Reconoce sus derechos como ciudadano en las vías públicas?

- SI
 NO

7. ¿Conoce los servicios que brinda entidades del distrito metropolitano para la vía pública?

- SI
 NO

8. ¿Conoce las acciones que tiene la defensoría del pueblo ante problemáticas en la ciudad

- SI
 NO

9. ¿Conoce sus derechos escritos en la constitución como ciudadano en vías públicas?

- SI
 NO

10. ¿Qué derechos considera que se cumplen y no se cumplen ante las problemáticas actuales en el distrito metropolitano?

Formato de Encuesta “Accesibilidad entre medios, autoridades y la comunidad”

MEDIOS, AUTORIDADES Y LA COMUNIDAD

1. ¿Como ciudadano considera que tiene acceso a las autoridades para solucionar problemáticas en la vía pública?

- SI
 NO

2. ¿Qué medios de comunicación considera posiblemente eficientes para comunicar las problemáticas en la ciudad? ENUMERE 3

3. ¿Qué problemas en espacios públicos, en barrios y en la ciudad encuentra? Enumere tres

4. ¿De quién considera es la responsabilidad?

- Municipios
 Leyes
 Comunidad
 Gobiernos
 Medios de comunicación

5. ¿Alguna vez ha comunicado alguna problemática a alguna autoridad?

- SI
 NO

6. ¿Qué tan efectivo considera comunicar a las autoridades para solución de problemas?

- muy poco
 poco
 normal
 mucho
 bastante

7. ¿Qué tan pronta considera que es la respuesta por parte de las autoridades al comunicar una problemática en vía pública ?

- inmediata
 lenta
 demora pero hay respuesta
 ninguna de las anteriores

8. ¿Ha acudido a algún medio para comunicar alguna problemática de la ciudad?

- SI
 NO

9. ¿Recurriría a algún medio para comunicar?

- SI
 NO

10. ¿Cómo valor usted el accionar de las autoridades ante una problemática de la ciudad?

- Muy buena
 Buena
 Mala
 Muy Mala

1. ¿A qué medios recurre para conocer problemáticas de la ciudad?

- TV
- RADIO
- INTERNET
- PRENSA ESCRITA

2. Enumere espacios o segmentos en programas de medios de comunicación que recuerde donde se hable de problemáticas en la ciudad?

3. ¿Considera que los medios cubren las problemáticas reales de la ciudad?

- SI
- NO
- A VECES

4. ¿Considera que los medios de comunicación pueden resolver problemáticas en la capital?

- SI
- NO
- A VECES
- NUNCA

5. ¿Considera por ejemplo que los noticieros de la comunidad pueden presentar presión mediática hacia las autoridades para resolver problemáticas?

- SI
- A VECES
- NO

6. ¿Cree que es accesible informar problemáticas de la ciudad a través de los medios comunicación?

- SI
- NO
- A VECES
- Nunca

7. ¿Qué tan efectivo considera la labor de los medios ante las problemáticas para comunicar a la autoridades ?

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy Mala

8. ¿Cree que es alto, medio o baja la acción de los medios para cubrir problemáticas de la ciudad?

- Buena
- Medio
- Baja


9. ¿ Como considera trabajar medios y autoridades para cubrir problemáticas de la ciudad?

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy Mala

10. ¿Cree usted que se logra ejercer los derechos como ciudadanos al intervenir un medio como puente de comunicación hacia las autoridades?

- SI
- NO
- A VECES

Formato de Encuesta “Accesibilidad entre medios y la comunidad”

<input type="checkbox"/> La comunidad 23/04/2018 21:25	<input type="checkbox"/> Entrevistas de fondo Noticias de profundidad Reportajes especiales Ve 22/04/2018 17:40 Ver las res
<input type="checkbox"/> Noticias en TV Programa radial 23/04/2018 11:37	<input type="checkbox"/> Periódicos online Programas de TV sobre la comunidad Ve 22/04/2018 17:36 Ver las res
<input type="checkbox"/> Noticiero de la comunidad Ecuavisa Noticiero de Televisión 23/04/2018 6:55	<input type="checkbox"/>  Ve 22/04/2018 17:36 Ver las res
<input type="checkbox"/> Canal 12-10-08-07-05-04-02 22/04/2018 20:13	<input type="checkbox"/> Noticieros de la comunidad Ve 22/04/2018 17:31 Ver las res
<input type="checkbox"/> Noticieros, programas Educativos 22/04/2018 17:15	<input type="checkbox"/> Entrevistas. Y el segmento de noticias 22/04/2018 20:00
<input type="checkbox"/> Tvc la Comunidad canal 5; canal 4 y canal 8 22/04/2018 17:04	<input type="checkbox"/> Noticieros 22/04/2018 19:34
<input type="checkbox"/> la comunidad 22/04/2018 16:59	<input type="checkbox"/> Noticias 22/04/2018 19:05
<input type="checkbox"/> Noticiero teleamazonas y ecuavisa 22/04/2018 16:54	<input type="checkbox"/> Espacio en la comunidad 22/04/2018 18:13
<input type="checkbox"/> En la comunidad Teleamazonas En contacto Ecuavisa	

Resultado de casilla de Opinión Ciudadana

Calles dañadas

23/04/2018 4:32

No hay seguridad,suciedad,calidad de servicio baja

22/04/2018 19:26

Inseguridad, salubridad, estado de las calles

22/04/2018 18:33

Inseguridad, basura, vías en mal estado

22/04/2018 18:29

Basura, tráfico, mal estado

22/04/2018 18:17

cacas de perro, tráfico, gentuza

22/04/2018 18:06

Basura, seguridad,

22/04/2018 18:04

basura en las calles, alcantarillado, bacheo

22/04/2018 17:57

falta de seguridad

22/04/2018 17:57

Inseguridad

22/04/2018 17:56

La basura, poca seguridad,

22/04/2018 17:55

Gente bebiendo, basura y delincuencia