

Medir la calidad de la democracia: reflexiones sobre la aspiración cultura cívica democrática.¹

María Laura Escuder²

Abstract

La construcción de la democracia, la mejora de sus instituciones y la calidad de vida de los ciudadanos es un proceso que demanda el compromiso y el trabajo de varios actores: ciudadanía, políticos, funcionarios, educadores, comunicadores entre otros. El conocimiento de los derechos y deberes, la igualdad de oportunidades y el respeto por las instituciones de la democracia nos proporcionan el marco en el cual la democracia se desarrolla y el tipo de sociedad a la cual pertenecemos.

El presente trabajo toma como punto de partida el análisis del tema Cultura Cívica Democrática del Programa Auditoría Ciudadana, en cinco municipios que han participado del mismo. Se busca detectar y analizar los elementos que no sólo afecten a la relación entre ciudadanos, gobernantes y sus instituciones a nivel local, sino que indiquen cuestiones claves a considerar para una consolidación y un fortalecimiento de la democracia a en el plano nacional.

El Programa Auditoría Ciudadana

“El Programa Auditoría Ciudadana le muestra a la comunidad la mitad del vaso lleno y al gobierno municipal la mitad del vaso vacío”

Dr. Emilio Vogel Intendente de Libertador San Martín, Entre Ríos.

“...a través del Foro Cívico podemos contribuir al fortalecimiento de la democracia participando de un diálogo honesto sincero y respetuoso que permite reestablecer las relaciones entre las organizaciones políticas y la sociedad civil. El Foro Cívico es un espacio de participación ciudadana no partidario donde, en un clima de respeto mutuo, se facilita el debate de aquellos temas de interés general y se encuentran los puntos de acuerdo para que se instalen políticas de estado, con la fuerza del sentido común y el apoyo ciudadano...”

Carlos Iñurrategui. Coordinador del Foro Cívico de Yerba Buena, Tucumán.

¹ Una versión preliminar de este trabajo fue presentado en el 5to Congreso Argentino de Administración Pública, “Administración Pública y la Cuestión Federal: La red Nación, Provincias y Municipios” en la ciudad de San Juan en mayo de 2009 en el marco del panel: “El Programa Auditoría Ciudadana en clave federal”.

² Responsable de la Región Norte del Programa Auditoría Ciudadana, calidad de las prácticas democráticas en municipios.

El Programa Auditoría Ciudadana “Calidad de las prácticas democráticas en Municipios”³ (PAC), dependiente de la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, se implementa desde agosto de 2003 en distintos municipios del país. Este Programa, evalúa la calidad de las prácticas democráticas haciendo hincapié en cuatro temas que se consideran esenciales para el fortalecimiento de las instituciones: cultura cívica democrática, participación ciudadana en políticas públicas, trato al ciudadano y rendición de cuentas.

El Programa tiene como objetivo general emitir una opinión informada sobre la calidad de las prácticas democráticas municipales que contribuya a formular una agenda de los asuntos públicos locales con el fin de expandir la democracia y su gobernabilidad.

Los objetivos específicos del Programa son:

1. Proporcionar a la ciudadanía y al gobierno local una imagen detallada de las fortalezas y debilidades de su convivencia democrática.
2. Resaltar la existencia de buenas prácticas democráticas y difundirlas para promover su réplica.
3. Desarrollar las capacidades ciudadanas para participar crítica e informadamente en los asuntos locales.
4. Construir un sistema participativo de control y evaluación ciudadana que fortalezca y transparente la rendición de cuentas del gobierno local.

La implementación del PAC se basa en un esquema de ejecución en etapas a fin de sistematizar y perfeccionar la metodología a medida que se van concretando auditorías en distintos lugares del país. La Subsecretaría es la Unidad Ejecutora y se complementa con

³ El PAC tomó como referencia a la Auditoría Ciudadana de la Calidad de la Democracia en Costa Rica (Ver <http://www.estadonacion.or.cr/Calidad02/calidad.html>). Sin embargo, a diferencia de Costa Rica, donde la iniciativa surgió de la sociedad civil y la experiencia se realizó abarcando a todo el país de una vez, en la Argentina, se lo implementa desde el Estado por entender a éste como actor fundamental en la construcción de la calidad institucional. Se trabaja por etapas a fin de sistematizar y perfeccionar la metodología a medida que se fueran concretando auditorías en distintos lugares del país. También, a diferencia de aquel país, finalizado el procedimiento formal de la auditoría, la relación con la comunidad local continua a través de un proceso de cooperación y articulación que intenta facilitar un círculo virtuoso de acciones y proyectos de mejora continua de su calidad democrática Fuente: Introducción Informe Auditoría Ciudadana Calidad de las prácticas democráticas en Municipios, en www.auditoriaciudadana.gob.ar

la intervención de un Consejo Asesor, integrado por académicos de Universidades Nacionales y Privadas y por organizaciones de la sociedad civil.

Por otra parte, el PAC propicia la constitución de Foros Cívicos en los Municipios y los define como espacios abiertos pluralistas de participación. Estos foros se integran con ciudadanos, ciudadanas, ONGs e instituciones públicas y privadas. La metodología que utiliza el PAC consiste en presentar una propuesta de nueve aspiraciones para los cuatro temas a evaluar, es decir, las situaciones ideales que los ciudadanos desearían construir colectivamente. Asimismo, para evaluar el grado de cumplimiento de cada una de las aspiraciones, se definen treinta y ocho indicadores. Los foros cívicos locales realizan modificaciones y ajustes a la propuesta preliminar hasta brindar su acuerdo para evaluar la calidad de las prácticas democráticas de su comunidad. Una vez que se produce este acuerdo, se realiza el trabajo de campo, que consiste en la realización de grupos focales (4 grupos segmentados por edad y sector económico), encuesta domiciliaria (400 casos), entrevistas a referentes de la comunidad, cuestionarios a docentes y alumnos, recopilación y análisis de registros administrativos y documentación del Municipio. La instancia de cierre formal del PAC es una audiencia pública, en donde se espera que el foro cívico presente propuestas que mejoren la calidad de la democracia en el Municipio. Cabe señalar que la implementación del programa se realiza en forma voluntaria por parte del Municipio.

El propósito del presente trabajo es presentar en forma preliminar, algunos de los resultados del PAC en lo referente a la aspiración Cultura Cívica Democrática. Para ellos, se seleccionó una muestra de 8 municipios donde se ha implementado el PAC. Los municipios seleccionados son: Rosario (Provincia de Santa Fe), Firmat, (Provincia de Santa Fe), Bragado (Provincia de Buenos Aires), Lavalle (Provincia de Mendoza), Crespo (Provincia de Entre Ríos), San Fernando del Valle de Catamarca (Provincia de Catamarca), Yerba Buena (Provincia de Tucumán) y Monte Caseros (Provincia de Corrientes).

La Democracia como valor en sí mismo

“Una ciudadanía efectiva no consiste únicamente en votar sin coacción; es también un modo de relación entre los ciudadanos y el Estado y de los ciudadanos entre sí”.

Guillermo O' Donnell⁴

Con los procesos de transición primero y la necesidad de una “consolidación” de la democracia después, el tema de una ciudadanía comprometida con los valores democráticos, ejerciendo una participación activa, se ha ido incorporando al discurso político y está cada vez más presente en la agenda pública de los países de América Latina. La recuperación de la democracia en la región propiciaba el fortalecimiento de la sociedad civil y la democratización del Estado. Sin embargo, si bien los años noventa evidenciaron un creciente activismo cívico, la discusión en torno al Estado se concentró, en su dimensión económica, dejando pendiente aquella aspiración inicial que apuntaba a tornarlo más público, abierto y transparente⁵.

Tal como lo señala Guillermo O'Donnell, la democracia incluye al régimen político, pero no se agota en él. El régimen político implica elecciones competitivas e institucionalizadas y un conjunto de libertades de asociación, expresión, movimiento y otras. Pero también, el vivir en democracia implica la existencia de otras ciudadanía, más allá de la política: civil, social y cultural. En este sentido, los ciudadanos tienen un derecho público e irrenunciable a un Estado consistente con la democracia, un estado de y para la democracia⁶.

En este sentido, ya nadie pone en duda que la calidad de la democracia es una condición indispensable para un desarrollo equitativo y sustentable. Una democracia de calidad es aquel orden institucional estable que permite que los ciudadanos se relacionen con libertad e igualdad a través de instituciones y mecanismos adecuados. En este sentido, se puede medir la calidad de una democracia por el grado de respaldo y satisfacción de los ciudadanos que viven en ella (calidad en relación con el resultado), lo cual le otorga una

⁴ **Guillermo O' Donnell** (2003) en O'Donnell, Guillermo, Iazzetta Osvaldo y Vargas Cullerell, Jorge (comps.), (2003), “Democracia, Desarrollo Humano y Ciudadanía”, Ed. Homo Sapiens

⁵ **Oyhanarte, M.; Niilus, P.** (2007). *Auditorías Ciudadanas como herramienta para re inventar la democracia en América Latina*. Documento presentado en el 7º Foro Mundial – Reinención del Gobierno “Fomento de la Confianza en el Gobierno” Viena 26-27 Julio. Disponible en <http://www.auditoriaciudadana.gov.ar/Pdfs/VienaVersionFinalEspanol.doc>

⁶ O'Donnell, G. (2008) “Hacia un estado de y para la democracia”, en **Contribuciones al Debate Vol. II: Democracia/ Estado/ Ciudadanía. Hacia un estado de y para la democracia en América Latina**. PNUD

alta estabilidad de sus instituciones por el apoyo que recibe de la sociedad civil⁷. Se podría decir que buena parte de la calidad de la democracia es calidad de sus instituciones: la forma en que quienes conforman una comunidad han sabido organizar su vida pública. La calidad de la democracia es el resultado de la historia de las sociedades, de cómo han organizado y construido sus instituciones, de cómo han plasmado las aspiraciones y fracasos de sus miembros. Un sistema institucional es un sistema de organizaciones que implican la puesta en acto de determinados valores, fines o principios. No puede haber buenas políticas si no hay buenas instituciones. Hablar de calidad de las instituciones es hablar de calidad de vida y aprender a evaluarlas es aprender a modificarlas y perfeccionarlas. Hay un reconocimiento cada vez mayor de que la reforma institucional es esencial para acelerar el ritmo del progreso⁸. En este sentido, el PAC concuerda con la teoría que para analizar la extensión de la democracia es más importante mirar cómo funcionan las instituciones antes que qué instituciones existen.

Desde comienzos del siglo XXI, varias instituciones internacionales⁹ han escrito trabajos de análisis sobre la situación y el apoyo que la ciudadanía brinda al sistema democrático. Estos trabajos dan cuenta del hecho de que el establecimiento de relaciones democráticas en casi todos los países de la región no se ha traducido por lo general, en soluciones rápidas a los problemas sociales de la región¹⁰. Es por ello que estos informes señalan el descontento o desencanto con la democracia como respuesta a todos los problemas que hacen a la vida del ciudadano.

Siguiendo a O'Donnell, el Programa Auditoría Ciudadana define a la cultura cívica democrática como el conjunto de valores, creencias y prácticas que alimentan las relaciones entre ciudadanos e instituciones en una democracia. En ella se sustenta el sistema legal que establece y respalda los derechos y libertades de las personas y que prohíbe que cualquier ciudadano o institución del Estado esté por encima de la ley¹¹. En este sentido, las aspiraciones que construyó el PAC para poder medir la cultura cívica de

⁷ Morlino, L. (2008) "Calidad democrática entre líderes y partidos" Instituto Italiano di Scienze Humane (Florenca, Italia).

⁸ Oyhanarte, M.; Niilus, P. (2007) Op. Cit.

⁹ Banco Interamericano para el Desarrollo (BID), Programa Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Instituto Internacional de Estudios Estratégicos (IIEE), entre otras.

¹⁰ Mires, F. (2007) Estado y política. La lucha por la democracia en América Latina. Revista Nueva Sociedad N° 210, julio-agosto de 2007, páginas 141-155. ISSN:0251-3552, www.nuso.org

¹¹ O'Donnell, G. (2003) Democracia, desarrollo Humano y Derechos Humanos, en O'Donnell, G et al.2003. **Democracia, Desarrollo Humano y Ciudadanía**, Homo Sapiens Ediciones, pp72-73.

una comunidad son: *Que los ciudadanos se identifiquen y se comprometan con la democracia como valor en sí mismo; y Que los ciudadanos tengan la convicción que la democracia es el sistema más adecuado para mejorar la calidad de vida de la población.*

Satisfacción con la Democracia¹²

“Asumimos cabalmente que el fortalecimiento de los procesos de gobernabilidad a través del mejoramiento de la calidad democrática es condición necesaria y concomitante para la reducción de los niveles de pobreza. Debe comprenderse que no hay desarrollo posible sin ciudadanos; que sin ciudadanía no hay participación y que sin participación no es posible mejorar la calidad de la democracia. La pobreza restringe a la ciudadanía y, la pobreza extrema y el hambre, anulan la ciudadanía. La construcción de la ciudadanía, entonces, es condición del desarrollo y también del fortalecimiento de la democracia como opción de convivencia civilizada”.

Ricardo Gaspar Guzmán, Intendente de San Fernando del Valle de Catamarca, durante la Audiencia Pública realizada el 28 de noviembre de 2006.

La calidad de la democracia depende de los valores e ideales de una sociedad y, también, de la eficacia de la política, es decir de la manera en que ésta responde a las necesidades de los ciudadanos.

La democracia se fortalece o debilita según el grado de coherencia de las conductas sociales con los valores que declaran tener los integrantes de esa sociedad. Una ciudadanía comprometida con los asuntos públicos de su comunidad, que participa proponiendo mejoras e incide en las decisiones que se adoptan, ayuda a que los valores democráticos estén arraigados en la sociedad. Una mejor calidad de vida implica necesariamente una mejor calidad de la democracia¹³.

De estudio realizado por el PAC se observa que en términos generales, la ciudadanía prefiere ampliamente el sistema democrático antes que cualquier otra forma de gobierno.

¹² Los datos que se presentan en esta sección y en las siguientes corresponden a los Informes sobre la calidad de las prácticas democráticas en los municipios de Rosario, Crespo, Yerba Buena, Monte Caseros, Bragado, Lavalle, Firmat y San Fernando del Valle de Catamarca, disponibles en www.auditoriaciudadana.gov.ar

¹³ Belmonte, A.; Escuder, M. L. (2009) *“Medir y Evaluar la calidad de la democracia. Las Auditorias Ciudadanas en Argentina”* Ponencia presentada en el XXI Congreso Mundial de Ciencia Política, Santiago de Chile, Julio 12-16, panel ¿Cómo medir la calidad de la democracia? La experiencia Latinoamericana.

En este sentido, los valores varían entre el 80% en el caso de Yerba Buena, 73% San Fernando del Valle de Catamarca, 71% Rosario, 66% Crespo 65% Bragado, 61% Firmat, 52% Lavalle y 61% Monte Caseros. Sin embargo, cuando la democracia no funciona correctamente, las sociedades se debilitan y las desigualdades se arraigan. Por ello, los ciudadanos consultados sostienen que el bienestar económico y social de la población es una precondition de la democracia y por eso, para que esta exista, *no basta* con que sean respetados el voto y las libertades públicas. Así lo expresan las comunidades de Crespo (59%), Yerba Buena (68%), Rosario (71%), Monte Caseros (55%), Bragado (66%), Firmat (76%), Lavalle (65%) y San Fernando del Valle de Catamarca (53%).

La democracia se consolida en la dignidad personal y en la de su comunidad. La igualdad de oportunidades debe traducirse en participación real y efectiva, que alcance a todos los derechos y deberes ciudadanos. La democracia se contrapone al individualismo, es la expresión de una comunidad que busca integrarse y mejorar su calidad de vida. Para que la democracia pueda alcanzar su potencial pleno y que esto redunde en el beneficio de sus ciudadanos, se requiere de instituciones que funcionen bien, que sean eficientes y accesibles para todos. En cuanto a la necesidad de mejorar la calidad de la política y de las instituciones en la Argentina, la mayoría de los ciudadanos consultados sostienen que es muy o bastante necesario realizarlo. Así lo expresan los ciudadanos de Crespo (85%), Yerba Buena (93%), Rosario (96%), Monte Caseros (89%), Lavalle (68%), Firmat (63%), Bragado (60%) y San Fernando del Valle de Catamarca (82%). Un dato alentador, es que también en forma mayoritaria, los ciudadanos consideran que es posible hacerlo. Así lo consideran los habitantes de Crespo (90%), Yerba Buena (83%), Rosario (81%), Monte Caseros (96%) Lavalle (88%) Firmat (84%) Bragado (87%) y San Fernando del Valle de Catamarca (71%). Las principales maneras de lograr este cambio son “educando cívicamente a los ciudadanos”, “participando de una organización de la sociedad civil” y “exigiendo la rendición de cuentas en forma periódica”.

Derechos y deberes

“...Si yo cumpliera con todas las normas, pagara mis impuestos, tuviera trabajo como cualquier ciudadano y no infringiera ninguna ley, creo que sería feliz...” Esta frase fue pronunciada por un joven ciudadano de Crespo, Provincia de Entre Ríos, en uno de los grupos focales que se realizaron como parte del trabajo de campo en esa localidad, noviembre 2005.

“(La participación ciudadana) es un derecho que tenemos pero también es un deber para poder mejorar así las instituciones porque si todos nos quedamos callados, quedamos con lo mismo”

Ciudadana de Gualeguaychú, Provincia de Entre Ríos, en uno de los grupos focales que se realizaron como parte del trabajo de campo del PAC en esa localidad.

Los valores son principios que sirven de guía a una sociedad y en este sentido, la libertad, la igualdad y la equidad son consideradas pilares fundamentales de una comunidad democrática. Sin embargo, así como la garantía de los derechos es una condición de la democracia, lo es también el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas.

Cuando se ahonda sobre el conocimiento que tienen los ciudadanos respecto de sus derechos, en la mayoría de los municipios la respuesta ha sido “poco”, esto es así en Rosario donde el 63% manifiesta conocer poco y el 10% nada sus derechos. También para los municipios de San Fernando del Valle de Catamarca (54% dice conocer poco y 8% nada), Lavalle (77% dice conocer poco y nada); Firmat (51% dice conocer poco y nada); Bragado (56% dice conocer poco y nada); Monte Caseros (69% dice conocer poco y nada) y Yerba Buena (56% dice conocer poco y nada).

Al hablar de democracia no sólo se deben invocar los derechos sino también las obligaciones o deberes que los ciudadanos deben cumplir. En Rosario, el 68% de los consultados considera que los ciudadanos conocen poco y nada sus obligaciones y el 87% que se cumple poco y nada con las mismas. De igual forma se percibe este desconocimiento en Yerba Buena (57% sostiene que los ciudadanos conocen poco y nada sus deberes y el 73% que se cumple poco y nada con las obligaciones); en Monte Caseros (55% considera que se conocen poco y nada y el 68% que se cumple poco y nada); Bragado (53% considera que se conocen poco y nada y el 67% que se cumple poco y nada con las obligaciones); Firmat (51% considera que se conocen poco y nada y el 68% que se cumple poco y nada); Lavalle (72% considera que se conocen poco y nada y el 78% que se cumple poco y nada con las obligaciones) y San Fernando del Valle de Catamarca (69% considera que se conocen poco y nada y el 79% que se cumple poco y nada con las mismas)

Democracia y gobiernos locales

“...esta propuesta, a mi entender, es una forma de abrir puertas a los ciudadanos y de representar los intereses que en algún momento con su voto me dieron... la Auditoría Ciudadana es una herramienta de participación que está vinculada directamente con las políticas públicas. Y hablar de políticas públicas es hablar de los problemas cotidianos de cada día...Antes, las políticas las definían los dirigentes, los gobernantes de turno, y el resto de la comunidad, por distintas razones, no participaba porque no se le daba la posibilidad de participar o porque no quería participar. Hoy, la sociedad cada vez exige más que las políticas públicas necesariamente tienen que ser participativas. Si no incluimos a quienes están afectados en los problemas, difícilmente podamos dar soluciones efectivas a esos problemas...”

Ariel Kihn, Concejal del Municipio de Crespo y enlace local con el PAC.

En los últimos años se ha manifestado una inquietud creciente por la mejora de la capacidad de los gobiernos para rendir cuentas y ser receptivos a las demandas ciudadanas. Las políticas públicas en la última década se han caracterizado por incorporar, tanto en su diseño como en su ejecución, distintos aspectos o ejes: la descentralización, la focalización y la equidad territorial. Las mismas constituyen las condiciones básicas que posibilitan la constitución de mecanismos y niveles de participación más adecuados y democráticos¹⁴. Los municipios constituyen la instancia de poder formal más próxima a los ciudadanos y de mayor potencial para actuar y articular las instituciones públicas y la comunidad. En este aspecto, el nivel local parece ser el ámbito donde los cambios se han producido más claramente.

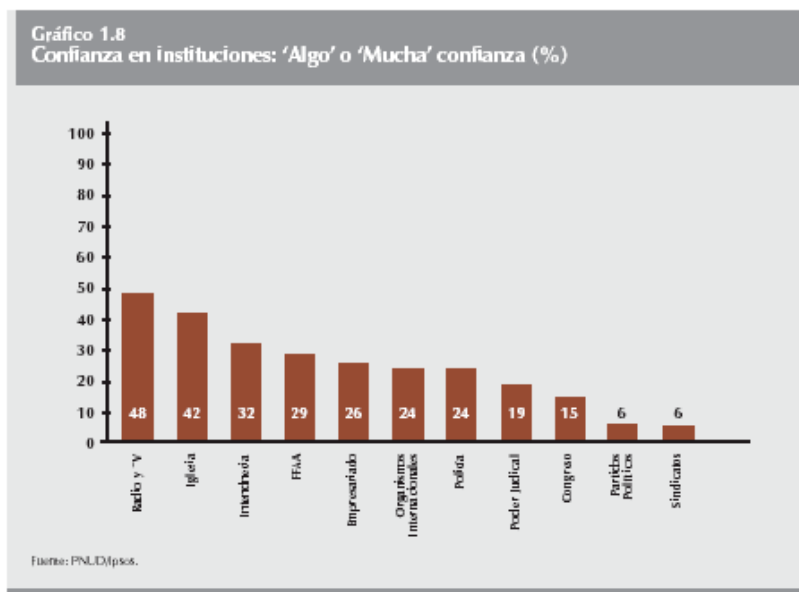
La cercanía entre los gobernantes y los gobernados, el sentimiento de comunidad de los ciudadanos, la capacidad que éstos reconocen en la institución municipal para atender y priorizar sus demandas y la posibilidad de crear espacios que permitan la inclusión de ciudadanos en el diálogo público, son algunas de las características que hacen que los gobiernos locales ya no sean sólo prestadores de servicios sino que constituyen sistemas de alta complejidad que pueden jugar un rol central en el mundo globalizado¹⁵.

¹⁴ Escobar L., A. (2004) *Participación ciudadana y políticas públicas: una problematización acerca de la relación Estado y Sociedad Civil en América Latina en la última década*. Revista Austral Ciencias Sociales, 2004, N° 8, pp. 97-108 ISSN 0718-1795. Disponible en: <http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-17952004000100007&lng=es&nrm=iso>

¹⁵ Oyhanarte, M. Niiuls, P (2007) Op. Cit.

El Informe para el Desarrollo Humano en la Argentina¹⁶ afirma que el nivel de confianza de los argentinos en las instituciones coloca en el primer lugar a los medios (radio y TV), en segundo lugar a la Iglesia y en tercer lugar, con el 32% de las preferencias, a las Intendencias.

Gráfico 1. Confianza en las instituciones



Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) 2005.

Este dato también concuerda con el obtenido en los municipios analizados en este trabajo. En su totalidad, opinan que la democracia funciona mejor en el nivel local en contra posición al nacional, como lo demuestran los datos obtenidos en Rosario (60% local y 15% en el nacional), Yerba Buena, (36% local y 28% en el nacional), San Fernando del Valle de Catamarca, (20% local y 17% en el nacional), Monte Caseros (42% local y 27% en el nacional), Bragado (48% local y 22% en el nacional), Firmat (52% local y 15% en el nacional), Lavalle (41% local y 35% en el nacional) y Crespo (61% local y 13% en el nacional). La justificación que encuentran los ciudadanos para esta preferencia está en su mayoría, en el hecho de ser “una jurisdicción más chica”, “la cercanía” y la “mejor prestación de servicios”.

¹⁶ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Informe para el Desarrollo Humano en la Argentina 2005. Argentina después de la crisis, un tiempo de oportunidades. Disponible en <http://gsm.com.ar/clientes/PNUD/Sitio/informacion/dh2005.html>

A modo de conclusión

*“...El otro día, con los chicos de la escuela, comentábamos sobre la Auditoría Ciudadana y surgió una pregunta que llamó a la reflexión: “¿por qué? ¿Para qué la Auditoría Ciudadana?”. La contestación inmediata fue: “Para evaluar las prácticas democráticas que tenemos en esta sociedad”, “sí, pero ¿por qué en este momento? ¿esto es nuevo?”. Había como una sensación de que era una práctica nueva; esa era la percepción... Rápidamente, los chicos en la escuela fueron comprendiendo un poquito más el por qué de esta herramienta, de lo valioso de esta herramienta que promueve la evolución del proceso social...
Alejandro Bustos, docente y Secretario General del Municipio de Villa General Belgrano, Córdoba*

En la construcción y consolidación de una sociedad democrática, el Estado no sólo debe ser garante de los derechos políticos y civiles de una sociedad, sino también del acceso y disfrute de los derechos sociales y culturales. La existencia de una ciudadanía plena es la respuesta a un proceso lento, de consolidación y fortalecimiento de valores democráticos y de instituciones eficientes y respetuosas de esos valores.

En forma preliminar, podemos decir que, de lo analizado en estos ocho municipios donde se ha implementado el PAC, existe un compromiso con los valores que definen a la Democracia, pero que sin embargo, se necesita una mejora en las instituciones que la sustentan. El dato alentador, es que se lo considera posible de realizar.

También, es importante analizar las percepciones que la ciudadanía tiene respecto al conocimiento de sus derechos y deberes. Para favorecer una ciudadanía comprometida con los asuntos públicos, es fundamental que se apropien tanto de sus derechos como de sus obligaciones.

El comienzo o el disparador para la realización de cambio está en lo local. Los datos acerca del mejor funcionamiento de la democracia en el ámbito local llevan considerar que en muchos casos, la cercanía entre gobernantes y gobernados se traduce en oportunidades para reforzar la mejora de las instituciones. Es aquí que el Programa Auditoría Ciudadana aparece como una herramienta que facilita este proceso. De producirse esta transformación institucional, se facilitará la mejora de la calidad de la democracia, de la calidad de vida que se verá reflejada en el conjunto de la sociedad.