

PIVOTES



**¿CÓMO LO HIZO TAIWÁN PARA
ACERCAR A LA CIUDADANÍA
CON SUS INSTITUCIONES
DEMOCRÁTICAS?**

¿CÓMO LO HIZO TAIWÁN PARA ACERCAR A LA CIUDADANÍA CON SUS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS?

I. Resumen Ejecutivo

Cada vez son más los ciudadanos alrededor del mundo que se sienten insatisfechos con su sistema democrático y desconfían de sus instituciones. En Chile la insatisfacción y falta de confianza en las instituciones ha aumentado en la última década. En este contexto, el auge de las nuevas tecnologías de la información como las redes sociales se ha percibido comúnmente como un factor que agudiza el problema, al exacerbar la polarización y masificar la desinformación.

Un ejemplo que puede iluminar los esfuerzos en nuestro país para corregir esta preocupante tendencia es Taiwán.

Este país asiático atravesó un contexto similar al chileno hace una década, y decidió apostar por el uso de la tecnología como una herramienta para profundizar su democracia, acercando a los ciudadanos con sus instituciones. La llamada “democracia digital” taiwanesa utiliza distintas herramientas tecnológicas para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones y aumentar la transparencia institucional.

II. Antecedentes para la discusión en Chile

La democracia en Chile no está pasando por su mejor momento. Distintas mediciones dan cuenta de la creciente indiferencia que siente la ciudadanía frente al sistema democrático. Un ejemplo de ello es el deterioro de los niveles de confianza ciudadana en las instituciones; de acuerdo a los datos aportados por la Encuesta del Centro de Estudios Públicos (CEP) de junio y julio de 2024, el Gobierno, el Congreso y los partidos políticos apenas alcanzan niveles de confianza de un 17%, 6% y 3% respectivamente.¹ Por otro lado, sólo un 52% de la gente cree que la democracia es preferible a cualquier otra forma de gobierno (lo que representa una caída de 9 puntos porcentuales en relación a 2021). A la vez, un 25% sostiene que “a la gente como uno le da lo mismo un régimen democrático que uno autoritario”, reflejando un incremento de 10 puntos respecto a 2021.² Por último, de acuerdo al mismo estudio realizado en 2023, sólo un 12% cree que la democracia en Chile funciona bien o muy bien, mientras que el 50% estima que funciona regular, y el 36% considera que funciona mal o muy mal.³

De acuerdo al último Informe sobre Desarrollo Humano del PNUD, los liderazgos políticos serían vistos como obstáculos y no como facilitadores para avanzar en soluciones para la ciudadanía. De acuerdo a la Encuesta de Desarrollo Humano (EDH) de 2023 citada en dicho estudio, frente a la pregunta ¿qué explica mejor que las cosas hayan empeorado o se hayan mantenido igual de mal en el país durante los últimos cinco años?, la mayoría (52%) apunta al mal desempeño de los liderazgos políticos. Y entre las críticas de la ciudadanía a estos actores destacan que estos ponen por delante sus intereses (23%), su falta de experiencia, preparación o conocimiento (20%), el desconocimiento de los problemas de la gente (20%), que ponen por delante sus ideologías (19%) y su falta de voluntad para llegar a acuerdos (14%).⁴ Por otro lado, frente a la afirmación “no creo que a los líderes políticos les importe mucho lo que piensa la gente como yo” un 59% muy de acuerdo o de acuerdo un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 20% en desacuerdo o muy en desacuerdo. Por último, 6 de cada 10 personas consideran que “la gente como uno puede hacer poco o nada para cambiar la situación del país.” Esta percepción ha aumentado casi 20 puntos porcentuales en las últimas dos décadas, pasando del 45% al 63%.⁵

¹ Encuesta CEP (2024)

² Idem.

³ Encuesta CEP (2023)

⁴ Encuesta de Desarrollo Humano PNUD (2023)

⁵ Informe sobre Desarrollo Humano en Chile PNUD (2024)

En Chile en las últimas décadas los niveles de confianza institucional han permanecido bajos en comparación a los demás países OCDE⁶ y hemos vivido importantes manifestaciones de descontento social, como la vivida en el llamado “estallido social” hace casi cinco años, el cual implicó una serie de protestas masivas y episodios generalizados de violencia. Si bien nuestra clase política intentó encauzar institucionalmente esta crisis mediante dos procesos constitucionales, ninguno de ellos logró prosperar mediante la aprobación de un texto de consenso, ni parecen haber permitido revertir la tendencia en lo que se refiere a la percepción ciudadana respecto a las instituciones democráticas.

Sin perjuicio de lo anterior, el desencanto ciudadano con la democracia no se limita a un fenómeno local. La cantidad de ciudadanos insatisfechos con la democracia en los países desarrollados ha aumentado de un tercio a la mitad de las personas en el último cuarto de siglo.⁷ Si bien este declive puede ser explicado por muchos factores (como crisis económicas, migratorias, escándalos de corrupción, etc.)⁸, el auge de tecnologías como las redes sociales y sus algoritmos han contribuido a este fenómeno, al aumentar los niveles de polarización política y permitir la difusión sistemática de desinformación.

La masificación de las redes sociales ha implicado una verdadera digitalización de los espacios de discusión pública y deliberación. Sin embargo, con la intención de ofrecer al usuario una experiencia de navegación adaptada a sus gustos y preferencias, los algoritmos de dichas redes personalizan el entorno digital de cada internauta en base a sus gustos, con lo que terminan ofreciendo una visión muy sesgada de su entorno y de la realidad. Lo anterior provoca un aislamiento de los usuarios en comunidades y entornos homogéneos creando “cámaras de resonancia”, donde en lugar de entrar en contacto con diferentes opiniones, se limitan a relacionarse con personas de posiciones similares a las propias, radicalizando las posturas personales en desmedro de la empatía con las posturas ajenas, dificultando de esta manera la creación de consensos y el diálogo propios de sociedades democrática plurales y abiertas.⁹

Por otro lado, las dinámicas de acceso a la información en Internet y las redes sociales —caracterizadas por la inmediatez y la superficialidad—, se han mostrado como un caldo de cultivo inmejorable para la difusión de noticias falsas. Estas se han utilizado con frecuencia como arma política, distorsionando el debate público en contextos especialmente sensibles, como períodos electorales o de crisis sociales¹⁰. En síntesis, en una coyuntura en que los países deben hacer esfuerzos directos por mejorar la percepción ciudadana de sus sistemas democráticos e instituciones más elementales, la tecnología ha actuado frecuentemente como un obstáculo o incluso un enemigo de esos esfuerzos locales y globales.

III. El caso de Taiwán

Uno de los países que ha hecho esfuerzos ambiciosos e innovadores por acercar a la ciudadanía con sus instituciones democráticas es Taiwán. Esta pequeña nación insular ubicada en el Asia-Pacífico ha logrado convertirse en una sociedad próspera, con una economía abierta basada en la tecnología e innovación, permitiendo, por ejemplo, ser el principal productor mundial de semiconductores de silicio (chips).¹¹ Tiene el privilegio de situarse entre las democracias más libres y eficaces del planeta.¹² Además, el 91% de los taiwaneses consideran que su democracia funciona bien o correctamente.¹³ Todo esto se ha logrado a pesar de que en la sociedad taiwanesa existan varios elementos que potencialmente pueden dificultar la cohesión social, tales como; su historia como territorio en permanente disputa, reclamado por los Países Bajos, España, Japón y actualmente por China. A esto se puede agregar su delicada posición geopolítica, al no contar con el reconocimiento general de la comunidad internacional como Estado soberano; su compleja política interna, con dos partidos políticos hegemónicos

⁶ Irrázaval I., Cruz F., (2023) Confianza Institucional en Chile: un desafío para el desarrollo. Punto de Referencia. Centro de Estudios Públicos N°682

⁷ Fred Lewsey, “Global Dissatisfaction with Democracy at a Record High,” University of Cambridge, January 29, 2020. Disponible en: <https://www.cam.ac.uk/stories/dissatisfactiondemocracy>.

⁸ Idem.

⁹ J. Martínez (2020): “Desafíos para el mantenimiento de una esfera pública democrática en la sociedad digital.” Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política. Vol.11. pp.215-249

¹⁰ Idem.

¹¹ Disponible en: <https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/mi/research-analysis/the-shifting-global-semiconductor-landscape-in-asia-pacific.html>

¹² “Democracy Index 2023,” Economist Intelligence Unit, n.d., Disponible en: <https://www.eiu.com/n/campaigns/democracy-index-2023>.

¹³ Disponible en: <https://bti-project.org/en/reports/country-report/TWN>

con proyectos de país diametralmente opuestos el uno del otro¹⁴, o su enorme heterogeneidad cultural, lingüística y religiosa.¹⁵

Para disminuir la brecha entre la ciudadanía y sus instituciones democráticas, este país asiático optó por ocupar la tecnología para fomentar la participación ciudadana en asuntos de interés público, junto con aumentar la transparencia de sus instituciones estatales. Para ello decidieron implementar lo que ellos denominan una “democracia digital”, basada en la colaboración y el libre acceso a la información. La fórmula adoptada por el Gobierno de Taiwán fue la de entregar confianza a sus ciudadanos para recibir confianza de ellos.

El origen del modelo de democracia digital taiwanesa se remonta al año 2014, época en que el país atravesaba una de las peores crisis de legitimidad de sus instituciones. Esta fue gatillada por la firma del Acuerdo Comercial sobre los Servicios a través del Estrecho, el cual consistió en un tratado comercial celebrado entre China y Taiwán que pretendía liberalizar el comercio entre ambas naciones en determinados sectores económicos. De acuerdo a los opositores al tratado, este habría sido aprobado por el Gobierno en un contexto de poca transparencia frente a la ciudadanía y sin una revisión exhaustiva por parte del Parlamento, lo que habría dejado al país en una situación de vulnerabilidad frente a la presión política de Beijing. Su rechazo transversal por parte de los ciudadanos taiwaneses dio lugar al “Movimiento de los Girasoles”, el cual consistió en una serie de protestas protagonizadas por estudiantes taiwaneses y distintos grupos de la sociedad civil que culminó con la ocupación del Palacio Legislativo por alrededor de tres semanas.

Este hito no solo logró impedir la ratificación del tratado, sino que permitió que el Gobierno de aquella época aprendiera de los líderes del movimiento, entre ellos hackers, programadores y activistas digitales, adoptando muchas de las herramientas tecnológicas diseñadas por ellos para organizar a la ciudadanía, generar instancias de discusión cívica, dar visibilidad nacional e internacional al proceso u obtener financiamiento durante el movimiento. Algunos de estos líderes posteriormente pasaron a formar parte del Gobierno taiwanés, como es el caso Audrey Tang, una programadora de software y activista digital que en el 2016 se transformó en la ministra de Asunto Digitales de Taiwán del Gobierno liderado por el Partido Democrático Progresista. Durante su administración, se encargó en buena medida en convertir estas herramientas digitales en programas gubernamentales para fomentar la participación pública y la transparencia estatal.

IV. Democracia digital

Tal como se planteó más arriba, en el último tiempo se ha ido fraguando la concepción de que, a nivel mundial, la tecnología se ha transformado en una amenaza para la democracia al masificar la desinformación, promover el aislamiento social y recrudecer la polarización política e ideológica. Sin embargo, la experiencia de Taiwán desafía esta visión, planteando que la tecnología, empleada de la manera correcta, puede ser una aliada que permite profundizar la democracia. Con esta idea en mente, algunas de los programas gubernamentales que Taiwán ha implementado para la construcción de su llamada “democracia digital” son los siguientes:

a) g0v

Fundado en 2012 por hackers taiwaneses, g0v surgió del descontento ciudadano con la calidad de los servicios digitales gubernamentales y la transparencia de los datos. Distintos programadores empezaron a construir versiones alternativas de los sitios web gubernamentales (normalmente con el sufijo gov.tw), que permitían una mejor visualización e interacción con sus datos, alojando estas versiones mejoradas en g0v.tw, donde la letra “o” es reemplazada por el número “0”. Cualquier persona podía participar en la creación de estos sitios alternos, ya que g0v se construyó en base a un software de código

¹⁴ Mientras el Partido Democrático Progresista aboga por el reconocimiento de la independencia y soberanía taiwanesa, al considerar a Taiwán como una nación con una identidad propia, el Kuomintang o Partido Nacionalista Chino cree que Taiwán pertenece culturalmente a China, y que la isla eventualmente debiese unificarse con su territorio continental, es decir, la actual República Popular de China.

¹⁵ En Taiwán se practica una diversidad de religiones entre las cuales se encuentra el budismo, taoísmo, cristianismo y una serie de creencias propias de la cultura local. Además, más allá de que el chino mandarín sea el idioma oficial, también se usan otras dos variantes del chino y más de una docena de lenguas indígenas.

abierto, el cual, al ser de dominio público, permitía una colaboración global para inspeccionar, modificar y mejorar todo lo que se compartía en dicha plataforma. Estas versiones alternativas de los sitios web gubernamentales solían ser más populares que las originales, lo que llevó al propio Gobierno a fusionar estos diseños con los oficiales.

Actualmente g0v se constituye como una plataforma web auto gestionada, que busca crear una comunidad ciudadana multicéntrica de ciencia y tecnología, centrándose en la transparencia de la información, los resultados y la colaboración abierta. Su función es, mediante el uso de un software de código abierto, permitir la articulación de proyectos en los que se ideen soluciones para problemas de interés público. En ellos participan de forma coordinada desarrolladores de software, diseñadores, activistas, educadores, escritores, y en general, cualquier ciudadano que quiera tomar iniciativa en la creación de soluciones innovadoras orientadas a resolver problemas de interés público. Estas características se pueden resumir en el eslogan que la misma comunidad ha adoptado: “no preguntes por qué nadie lo hace, tú eres nadie.”

Para iniciar un proyecto los ciudadanos deben inscribir sus propuestas en un sitio web rellenando un formulario explicando en qué consiste y cuál es su justificación. Dentro del mismo sitio los interesados pueden encontrar a otros miembros con los que deseen asociarse. La etapa posterior consiste en la presentación del proyecto en uno de los *hackathons* bimensuales organizados por g0v, los cuales consisten en instancias periódicas en donde se reúne a los miembros de la comunidad para conocer proyectos nuevos o existentes y compartir visiones, sugerencias o críticas. En esta instancia el proyecto puede encontrar más adherentes y comenzar a desarrollarse, para lo cual los integrantes se organizan en torno a *hackathons* más pequeños auto gestionados. Finalmente, los participantes publican los resultados de su trabajo (imágenes, códigos, datos, análisis y procesos) y son puestos a disposición del público con códigos abiertos, lo que permite que más personas los utilicen, mejoren, comenten y maximicen su uso.

Algunos ejemplos de proyectos desarrollados a través de g0v son los siguientes:

- En busca de los tesoros perdidos de Taiwán: consiste en una base de datos que recopila documentos oficiales sobre la historia de Taiwán para que sean de libre acceso al público. En este sitio se pueden encontrar más de 100 años de documentos que antes estaban dispersos entre los archivos nacionales de distintos países como Estados Unidos o Gran Bretaña.
- Visualización del presupuesto del Gobierno: Es una plataforma que brinda a los ciudadanos la capacidad de visualizar y supervisar el gasto gubernamental. Al combinar técnicas interactivas como mapas de árboles y gráficos de burbujas con un mecanismo de retroalimentación, este proyecto proporciona diversas perspectivas sobre datos presupuestarios como tendencias históricas, comparaciones entre departamentos, opinión pública y desgloses de los gastos fiscales del Gobierno.
- Moedict: Consiste en un diccionario de chino mandarín y las lenguas hokkien y hakka que se presentó como una versión mejorada del diccionario oficial del Ministerio de Educación. Cuenta con modalidades interactivas con los usuarios y versiones para iOS, Android y computadoras de escritorio basadas en la colaboración de código abierto.
- Otros: Existen otros proyectos desarrollados en g0v tales como vTaiwan, Join y Cofacts, los cuales, por su impacto, serán tratados a continuación con mayor detalle.

b) vTaiwan

VTaiwan es una plataforma desarrollada a través de g0v para facilitar la deliberación sobre políticas públicas vinculadas con el mundo de la tecnología. Dicha deliberación se realiza a través de un proceso que consta de varios pasos (propuesta, expresión de opiniones, reflexión y legislación), cada uno de los cuales aprovecha una serie de herramientas de código abierto. Una de las muchas herramientas con las que cuenta es Pol.is, una plataforma digital que recoge opiniones para facilitar conversaciones a gran escala y la creación de consenso. Esta herramienta ha sido fundamental para lograr un "consenso aproximado" sobre diversas cuestiones políticas a nivel nacional.

El proceso de deliberación a través de vTaiwan básicamente se estructura de la siguiente manera:

- (a) Fase de propuesta: En primer lugar, el proceso comienza con la identificación de un tema o problema que necesita ser discutido. Estos temas pueden ser propuestos por ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, legisladores o el Gobierno. Para estos efectos vTaiwan organiza hackathons semanales en los que puede participar voluntariamente cualquier interesado. Los participantes presentan un tema a una autoridad gubernamental competente, que tiene la opción de aceptar el inicio de la discusión o negarse a abrir el tema de la propuesta. Ningún tema podrá pasar a la siguiente etapa sin que una autoridad gubernamental patrocine el proyecto.¹⁶ En esta fase, softwares de edición de texto colaborativos en tiempo real, como *Hackpad*, sirven para compartir las notas tomadas en los dichos encuentros mientras que herramientas para compartir documentos y almacenar archivos multimedia, como *SlideShare*, son utilizadas por todos para informarse sobre el tema que se está debatiendo¹⁷.

Ejemplo Uber: Un ejemplo de tema elegido bajo el requerimiento del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, el de Asuntos Económicos y el de Finanzas fue el caso Uber¹⁸, el cual se seguirá describiendo a continuación a modo de ejemplo.

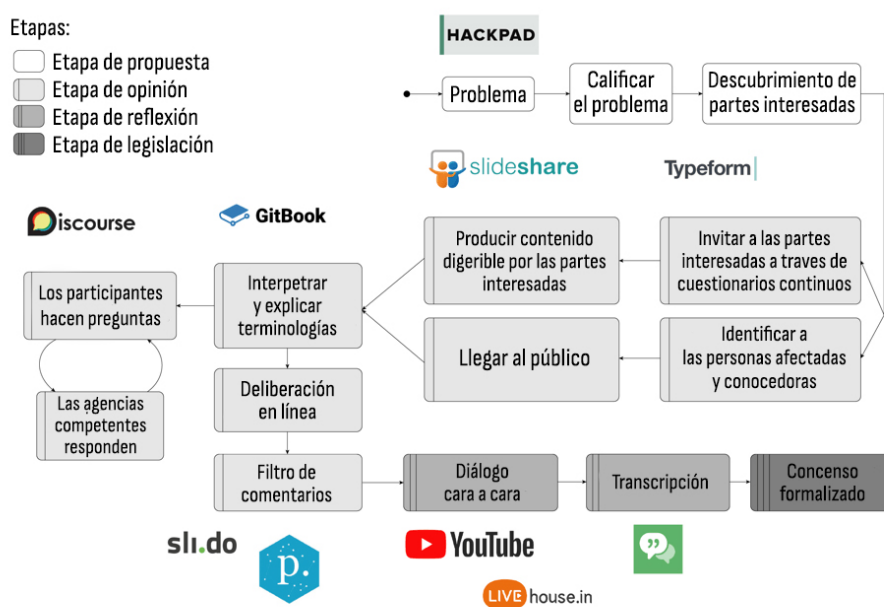


Figura 1: Procedimiento de vTaiwan y herramientas digitales asociadas

- (b) Fase de opiniones: Una vez identificado el tema, se abre una fase de consulta pública en la que los ciudadanos pueden expresar sus opiniones y preocupaciones. Esto se realiza a través de plataformas en línea, como foros y encuestas, que permiten recoger una amplia variedad de puntos de vista. Las opiniones y datos recogidos durante la consulta pública son analizados utilizando herramientas de análisis de datos y deliberación en línea. En esta fase es donde Pol.is cobra protagonismo, sirviendo como plataforma de encuesta y análisis que agrupa las opiniones similares y resalta los puntos de consenso y disenso. La recolección de opiniones en línea puede requerir una o varias rondas de encuestas de opinión. Cada ronda de recogida de opiniones dura al menos un mes, pero vTaiwan no limita el número de rondas¹⁹.

¹⁶ A.Tang, Y. Hsiao, S. Lin, D.Narayanan,C.Sarahe (2018) "vTaiwan: An Empirical Study of Open Consultation Process in Taiwan." Diponible en: <https://osf.io/preprints/socarxiv/xyhft>

¹⁷ Idem.

¹⁸ Idem.

¹⁹ Idem.

Ejemplo Uber: En esta etapa la comunidad de vTaiwan se encargó de traducir la jerga legal a un lenguaje comprensible para el común ciudadano y luego se realizaron sondeos a través de Pol.is para que los ciudadanos votaran si estaban de acuerdo, en desacuerdo o pasaran respecto a afirmaciones preexistentes o contribuyeran con nuevas afirmaciones. Este fue el primer proceso en ocupar Pol.is²⁰.

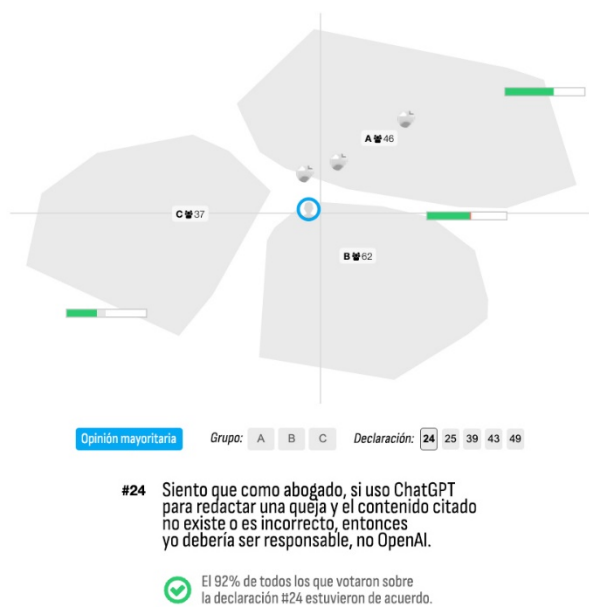


Figura 2: Agrupaciones de opiniones consensuadas generadas por Pol.is en vTaiwan.

- (c) Fase de reflexión: Basado en los resultados del análisis, se organizan reuniones y talleres que incluyen a expertos, funcionarios del Gobierno, representantes de la industria y ciudadanos. Estas reuniones buscan profundizar en los puntos más relevantes y encontrar soluciones viables. Audrey Tang explicó que para estos efectos el Gobierno taiwanés ha enviado aleatoriamente mensajes de texto a 200.000 ciudadanos taiwaneses para que participen en una encuesta pública. Entre quienes participaron de la encuesta se seleccionó una muestra 450, entre los cuales 150 consisten en expertos sobre el tema que se discute y 300 son ciudadanos comunes y corrientes. Este grupo debe ser representativo del país en términos de sexo, edad, ocupación y otros factores. Los participantes se reúnen a través de videoconferencias, en las cuales se dividen en grupos de trabajo de 10 participantes. El proceso además es transmitido en vivo por plataformas como YouTube y LIVEhouse.²¹

Ejemplo Uber: Ciudadanos que representaban usuarios del servicio, representantes del gremio de taxistas de Taipei, representantes de la empresa y autoridades gubernamentales participaron de esta etapa. Entre todos se llegó al consenso de que Uber debe cumplir con determinados requisitos legales respecto a contratación de seguros y cumplir con un entrenamiento para sus conductores.²²

- (d) Fase de legislación: Por último, las conclusiones y recomendaciones de las reuniones y talleres son recopiladas y utilizadas para generar insumos para elaborar una política pública, ya sean mostrando las soluciones al problema que agrupan la mayor cantidad de consenso, o incluso, en algunos casos, generando un proyecto de ley que es enviado al Congreso para su consideración²³.

Ejemplo Uber: En el caso Uber la Administración ratificó el consenso al que se llegó en la etapa de reflexión, lo que dio lugar a una nueva regulación.²⁴

²⁰ Idem.

²¹ Idem.

²² Idem.

²³ Idem.

²⁴ Idem.

Este programa ha sido efectivo en fomentar una mayor participación ciudadana y en mejorar la calidad de las políticas públicas en Taiwán, demostrando cómo la tecnología puede ser una herramienta poderosa para la democracia participativa. A través de vTaiwán se ha logrado realizar procesos de deliberación en torno a 28 temas, logrando que en el 80% de los casos las autoridades gubernamentales tomen acción efectiva en la materia.²⁵ Algunos ejemplos son: la nueva regulación para la aplicación Uber antes comentada; una norma que penaliza la difusión de imágenes íntimas sin consentimiento; o una ley sobre Fintech que provee un marco regulatorio a empresas de tecnología financiera para que ofrezcan sus productos de inversión.

El éxito de vTaiwan dio lugar a la creación de un segundo programa denominado "Join". Este consiste en otra plataforma digital para fomentar la participación ciudadana y la colaboración entre el Gobierno y los ciudadanos. Al igual que vTaiwan, permite a los ciudadanos hacer propuestas de política pública. La diferencia radica en su enfoque ya que, mientras vTaiwan busca fomentar la deliberación en torno a políticas que regulan asuntos tecnológicos, Join actúa como un mecanismo de retroalimentación más amplio que permite al público en general expresar opiniones sobre una amplia gama de temas de interés ciudadano. Por otro lado, mientras vTaiwán está enfocado en facilitar deliberaciones detalladas y centradas en el objetivo de llegar a un consenso aproximado entre los participantes, Join no ofrece la misma profundidad de deliberación que vTaiwan; más bien se centra en la agregación de opiniones públicas, que luego se utilizan para calibrar la popularidad y receptividad de diversas iniciativas y políticas.

Otro aspecto clave en el proceso de deliberación de Join, que lo diferencia de vTaiwán, es que, al discutirse temas más amplios y representativos de la sociedad taiwanesa en general, contiene un mecanismo vinculante, el cual permite que aquellas propuestas que logren reunir un determinado nivel de apoyo superando ciertos umbrales de firmas digitales, obliguen a las autoridades a someterlas a consideración para avanzar a las siguientes etapas. Las agencias gubernamentales están obligadas entonces a responder a las propuestas en un plazo determinado, explicando cómo se implementarán las ideas o por qué no pueden ser implementadas.

c) Cofacts

Taiwán ha identificado el fenómeno de la desinformación como una verdadera amenaza a la democracia. Este es un problema especialmente atinente para el país, al tener que enfrentarse a campañas masivas de desinformación orquestadas por China para intervenir en sus elecciones locales.²⁶ Es por ello que Taiwán ha decidido poner sus esfuerzos en proyectos como Cofacts, el cual fue desarrollado a través de g0v con el objetivo de que los ciudadanos puedan chequear la veracidad de información que circule a través de las redes sociales.

Cofacts permite a los ciudadanos responder rápidamente tanto a contenidos de redes sociales que son tendencia como a mensajes de canales privados respecto a los cuales tengan dudas sobre su veracidad o consideran como información posiblemente engañosa. Estos son remitidos por los mismos usuarios a un buzón público de comentarios para solicitar una respuesta que verifique dicha información. Los verificadores de hechos o *fact-checkers* de Cofacts investigan la información utilizando diversas fuentes confiables y métodos de verificación para determinar si la información es verdadera, falsa o engañosa. Para ello examinan directamente las fuentes originales del rumor, contactan a expertos en el tema específico o revisan artículos de noticias confiables. Hecha la verificación, se publica un informe que se almacena en la base de datos de Cofacts. Los usuarios pueden consultar directamente la información en la base de datos de la página, o enviar un mensaje al *bot* de Cofacts para recibir una respuesta automática a través de la aplicación de mensajería Line. Junto con la respuesta, los usuarios reciben una explicación detallada del proceso de verificación y las fuentes utilizadas para llegar a la conclusión.

Este programa, articulado por la sociedad civil en colaboración con el Estado, le ha aportado a Taiwán poder responder de manera rápida y eficaz a la información errónea y a los intentos deliberados de difundir desinformación. Esta capacidad fue particularmente relevante en el contexto de la pandemia, al contribuir, por ejemplo, a que la ciudadanía acceda a información íntegra respecto a las vacunas, dándole efectividad a las medidas sanitarias adoptadas por el Gobierno, permitiéndole a Taiwán ser uno de los países con mejor desempeño durante la pandemia de covid-19, logrando bajísimas tasas de mortalidad, sin la necesidad de recurrir a medidas restrictivas como cuarentenas.²⁷ También ha sido clave en procesos electorarios. Un ejemplo de ello fue el año 2018, época en que la ciudadanía debía votar sobre la legalización del matrimonio entre personas del mismo sexo. Circulaba el rumor de que, con esta legislación, parejas homosexuales extranjeras migrarían a Taiwán y harían

²⁵ A. Tang, G. Weyl. (2024) "Plurality: The future of collaborative technology and democracy." Disponible en: <https://www.plurality.net/>

²⁶ Idem.

²⁷ Idem.

colapsar el generoso sistema de salud taiwanés al exigir que se financie sus costosos tratamientos contra el VIH. La comunidad de Cofacts hizo un esfuerzo importante para desmentir esta campaña, informando que en ningún caso dicha ley podría tener aparejado tal efecto²⁸.

d) *Otras propuestas*

Los programas anteriores son las bases fundamentales sobre las cuales se ha asentado la democracia digital taiwanesa. Sin embargo, existen otras instituciones y políticas de Estado que han contribuido a lo anterior, dentro de las cuales destacan las siguientes:

- Transparencia: Taiwán ha impulsado una política de transparencia de datos, donde las reparticiones estatales hacen públicas las grabaciones y/o transcripciones de todas sus reuniones oficiales, sin derechos de autor.
- Atracción de talento digital: Taiwán ha puesto sus esfuerzos en atraer al país a personas de distintas partes del mundo a través de su programa de otorgamiento de residencias permanentes “Gold Cards” que incluye un “campo digital” para quienes hayan contribuido al interés público mediante la colaboración en el desarrollo de tecnología de software de código abierto.
- Educación en competencia digital: Taiwán es pionero en un plan de estudios escolar denominado “alfabetización en tecnología, información y medios”, el cual pretende transformar a los niños en ciudadanos cocreadores y árbitros de los medios digitales y no meros consumidores pasivos de estos.
- Creación de un Ministerio de Asuntos Digitales: Taiwán creó una cartera dedicada exclusivamente a la implementación de herramientas de democracia digital para promover la participación colaborativa a través de distintas tecnologías, y de esta manera involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones.
- Inversión en infraestructura digital: Gracias a la inversión pública y privada, Taiwán cuenta con una de las tasas de acceso a internet con mayor cobertura y con la media de internet más rápida del mundo.

V. Desde lo local hacia lo nacional

Taiwán procuró ser modesto al dar sus primeros pasos en la construcción de su democracia digital. Por ello, comenzaron implementando los programas mencionados anteriormente a escala local para luego transformarlos en políticas con alcance nacional. En este sentido, Audrey Tang, exministra de Asuntos Digitales, explicó en un seminario organizado por Pivotes que “es más fácil comenzar haciendo reformas en jurisdicciones más pequeñas, como por ejemplo las municipalidades, en donde se pueden hacer experimentos a baja escala”. Audrey comentó que “en retrospectiva eso funcionó mejor, ya que permitió hacer ensayo y error. Cuando introdujimos estos programas muchas no funcionaron ya que la tecnología era demasiado nueva”.²⁹ Pero luego a partir de lo que aprendieron pudieron institucionalizar a nivel nacional lo que aprendieron a nivel municipal.

Sobre un cambio constitucional, la experta comentó que luego del éxito que tuvo el Movimiento de los Girasoles, también se inició un movimiento que planteaba abrir un debate constitucional, sin embargo, éste no logró prosperar al existir consenso en que iniciar un proceso de diálogo de gran escala en un contexto de alta desconfianza interpersonal e institucional tenía bajas probabilidades de dar resultados. Señaló que en aquella época la confianza hacia las instituciones democráticas era apenas de un 9%, y que no era conveniente reformar y reemplazar instituciones “desde arriba hacia abajo” en un sistema democrático poco legitimado. Tras la implementación de los programas de democracia digital, primero a nivel local y luego nacional, Tang comentó que aumentaron significativamente los niveles de confianza por lo que hoy están en un buen lugar para tener conversaciones a mayor escala.

²⁸ Disponible en: <https://qz.com/1471411/chat-apps-like-line-spread-anti-lgbt-fake-news-before-taiwan-same-sex-marriage-vote>

²⁹ Disponible en: <https://www.pivotes.cl/contenidos/articulos/pivotes-organiza-seminario-con-lideres-globales-en-tecnologia-y-democracia/>

VI. Conclusiones

Estrechar puentes entre la ciudadanía y la democracia hoy en día se ha convertido en un desafío en distintas latitudes. Tal como se vio al inicio de este trabajo, cada vez son más los ciudadanos que se sienten distanciados de las instituciones democráticas a lo largo del mundo, y Chile no es la excepción. Distintas encuestas y estudios muestran los altos niveles de desconfianza de la sociedad chilena hacia instituciones fundamentales como lo son el Gobierno, el Congreso Nacional, los partidos políticos o su sistema de justicia. Los sondeos no sólo muestran la preocupante situación respecto de instituciones concretas, sino que el declive se extiende también a la democracia en sí misma como sistema de gobierno. Estos diagnósticos deben encender nuestras alarmas, ya que una ciudadanía que no encuentra soluciones en el sistema democrático será propensa a migrar hacia sistemas autoritarios, transando sus garantías individuales a cambio de liderazgos “efectivos” que logren dar solución a sus problemas.

En este contexto, la experiencia taiwanesa puede ser enriquecedora para el debate nuestro país, al ser Taiwán un país que atravesó una crisis institucional de gran envergadura como la de 2014 con el Movimiento de los Girasoles, y que a la fecha actual mantiene altos niveles de conformidad entre sus ciudadanos con su sistema democrático. En este sentido, más allá de replicar la fórmula exacta aplicada por esta nación asiática, entendiendo que entre dicho país y el nuestro existen importantes diferencias en distintos niveles, vale la pena rescatar el razonamiento que está detrás de los programas que constituyen su “democracia digital”: confiar en los ciudadanos como forma de recibir confianza. En este sentido, Chile puede sacar importantes lecciones para salir del estado disconformidad democrática y aprovechar la tecnología para involucrar a sus ciudadanos para estos tengan mayor injerencia respecto a qué temas deben estar en la agenda política, así como incidir en la deliberación pública y la toma de decisiones de sus representantes. Este camino puede contribuir a revertir la crisis de legitimidad que sufren nuestras instituciones.

Autores:

Tomás Espinosa, abogado de la Pontificia Universidad Católica y José Antonio Valenzuela, abogado de la Universidad de Chile y magíster en Políticas Públicas en LSE.

VII. Bibliografía

- A. Tang, Y. Hsiao, S. Lin, D. Narayanan, C. Sarahe (2018) "vTaiwan: An Empirical Study of Open Consultation Process in Taiwan." Disponible en: <https://osf.io/preprints/socarxiv/xyhft>
- A.Tang, G.Weyl. (2024) "Plurality: The future of collaborative technology and democracy." Disponible en: <https://www.plurality.net/>
- Estudio Nacional de Opinión Pública Encuesta CEP 89 (2023)
- Estudio Nacional de Opinión Pública Encuesta CEP 91 (2024)
- Encuesta de Desarrollo Humano PNUD (2023)
- Fred Lewsey, "Global Dissatisfaction with Democracy at a Record High," University of Cambridge, January 29, 2020. Disponible en: <https://www.cam.ac.uk/stories/dissatisfactiondemocracy>
- Informe sobre Desarrollo Humano en Chile PNUD (2024)
- Irrazábal I., Cruz F., (2023) Confianza institucional en Chile: un desafío para el desarrollo. Punto de Referencia. Centro de Estudios Públicos N°682.
- J.Martinez (2020): "Desafíos para el mantenimiento de una esfera pública democrática en la sociedad digital." Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política. Vol.11. pp.215-249