



**Resultados del Taller
“Bucaramanga Innova:
Temas Clave para la
Participación Ciudadana en el
Laboratorio de Innovación
Pública”**

Alcaldía de Bucaramanga

**01 de Abril
2025**

www.bucaramanga.gov.co

   Alcaldía de Bucaramanga

 **CoLabora**
Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga





Autores

Juan Andrés Cortés Niño

Laura Vanessa Grimaldos Corzo

Un proyecto de

Secretaría Jurídica de la Alcaldía de Bucaramanga

Proyecto de Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la Alcaldía de Bucaramanga.

CoLabora – Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga.

Con el apoyo de

Universidad Industrial de Santander

Fundación Ciudadanía Inteligente

Exituto de Política Abierta

Abril de 2025

Bucaramanga, Colombia



CoLabora

Universidad
Industrial de
Santander

UIS

Tabla de contenido

Introducción..... 5

1. Objetivo del taller 5

2. Metodología..... 6

3. Asistentes del espacio 6

4. Resultados por mesa de trabajo 8

 4.1 Mesa 1: Falta de confianza e incidencia en los espacios de participación:..... 8

 4.1.1 Fase 1: Profundizar más en la barrera 8

 4.1.2 Fase 2: Soluciones y oportunidades: 10

 4.1.3 Conclusiones Mesa 1 12

 4.1.4 Recomendaciones Mesa 1 13

 4.2 Mesa 2: Limitaciones de tiempo y accesibilidad para participar: 14

 4.2.1 Fase 1: Profundizar más en la barrera 14

 4.2.2 Fase 2: Soluciones y oportunidades 15

 4.2.3 Conclusiones Mesa 2 17

 4.2.4 Recomendaciones Mesa 2 18

 4.3 Mesa 3: Limitaciones de tiempo y accesibilidad para participar: 18

 4.3.1 Fase 1: Profundizar más en la barrera 18

 4.3.1 Fase 2: Soluciones y oportunidades 20

 4.3.3 Conclusiones Mesa 3 21

 4.3.4 Recomendaciones Mesa 3 22

5. Resultados ejercicio “Café del mundo” 23

 5.1 Lienzo: ¿Por cuál de los siguientes medios suele informarse habitualmente?..... 23

 5.1.1 Conclusiones y recomendaciones de este lienzo 24

 5.2 Lienzo: ¿Qué tipo de herramienta digital puede facilitar tu participación desde casa, el trabajo o el estudio? 24

 5.2.1 Conclusiones y recomendaciones de este lienzo 25





5.3 Lienzo: ¿Cuál logo te gusta más para representar la identidad del Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga? 26

6. Principios propuestos para el Laboratorio de Innovación Pública 27

7. Aprendizajes lógicos y metodológicos del ejercicio. 28



Introducción

En el marco del proyecto para el diseño del Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga se desarrolló el taller titulado *"Bucaramanga Innova: Temas Clave para la Participación Ciudadana en el Laboratorio de Innovación Pública."* Este evento contó con la participación de ciudadanos pertenecientes a diferentes grupos ciudadanos. El taller se realizó el martes 1 de abril de 2025, entre las 2:00 y las 4:00 p.m., en el Auditorio Andrés Páez de Sotomayor, ubicado en el sexto piso de la Alcaldía de Bucaramanga (Fase I).

Durante la sesión se desarrollaron ejercicios de co-creación enfocados en analizar diversas barreras para la participación ciudadana, previamente identificadas a partir de los resultados de la encuesta de percepción ciudadana aplicada en diciembre de 2024. El propósito fue profundizar en las causas que permiten la persistencia de estas barreras hacia temáticas priorizadas en el formulario de inscripción las cuales son: Seguridad y Convivencia Ciudadana

Movilidad y Transporte Público, Educación y Oportunidades para Jóvenes, Participación Ciudadana y Control Social ; y, a su vez, construir de manera colaborativa posibles soluciones y oportunidades para superarlas.

1. Objetivo del taller

Identificar con la ciudadanía ejes temáticos que se deben atender desde la línea de participación ciudadana del laboratorio.

- Mapear actores relevantes de la sociedad civil para la participación en el laboratorio de innovación pública de Bucaramanga.
- Construir una agenda de temas propicios para la participación ciudadana con la sociedad civil.
- Analizar oportunidades y desafíos para la participación ciudadana en el laboratorio de innovación pública de Bucaramanga.

2. Metodología

Tabla 1. Metodología Propuesta Taller

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN
Presentación	Contextualización espacio y propósito taller	15 minutos
Mesas de trabajo	En 3 mesas de diálogo se trabajarán barreras en la participación ciudadana y oportunidades de solución (fase 1 y fase 2). Para ello se contará con herramientas de co-creación.	60 minutos
Café del mundo + pausa activa	En el auditorio estarán ubicadas 3 herramientas de co-creación que darán respuesta a preguntas clave para tener en cuenta en el Laboratorio de Innovación Pública.	15 minutos
	Los asistentes reciben el refrigerio	
Conclusiones	Cada mesa prepara las conclusiones y posteriormente se menciona la opción del logo ganadora.	10 minutos
Cierre	Resumen de los resultados obtenidos y agradecimiento al público por participar en el espacio	10 minutos

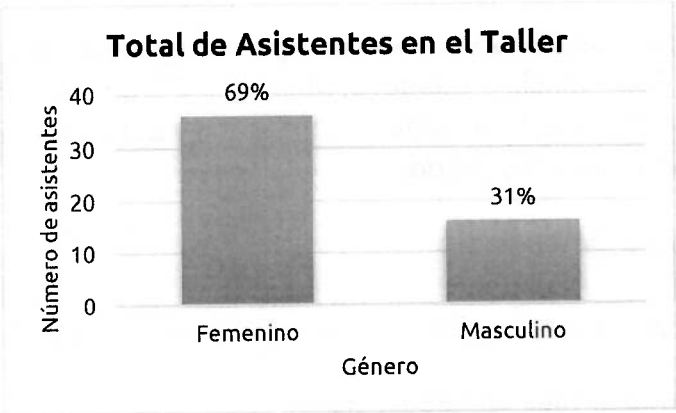
3. Asistentes del espacio

Para el desarrollo del taller Bucaramanga Innova, se realizó una convocatoria de inscripción. La información fue difundida por medio de las redes sociales de la Alcaldía de Bucaramanga y algunas Secretarías como: Secretaría de Desarrollo Social y Secretaría de Salud y Ambiente para obtener un mayor alcance. Este formulario estuvo disponible desde el 13 de marzo hasta el 29 de marzo de 2025. Asimismo, los inscritos decidieron participar aportando ideas desde los siguientes grupos ciudadanos:

- Líderes comunales, Líderes de Juntas de Acción Comunal, Ediles
- Mujeres
- Jóvenes y/o Estudiantes
- Adulto Mayor
- Otros grupos
- Vendedores informales
- Población LGBTIQ+
- Veedores

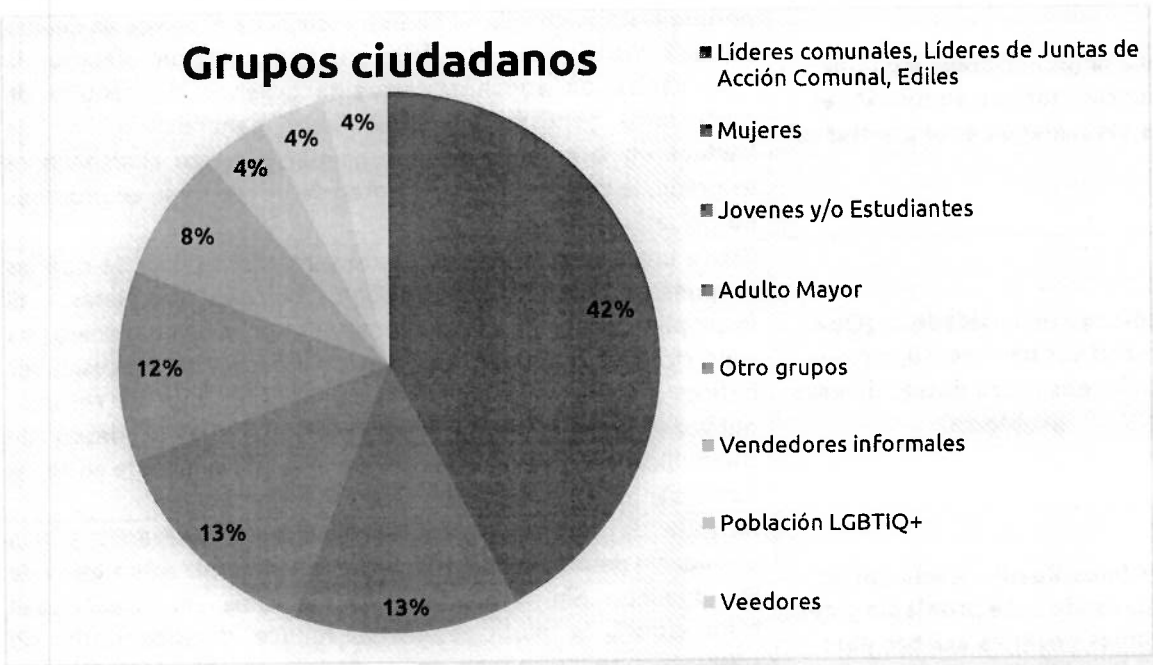
Dado lo anterior, se logro recibir un total de 82 inscritos, de los cuales 52 de ellos confirmaron y asistieron al espacio. Es importante mencionar que el 69% pertenece al género femenino y el 31% al género masculino.





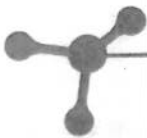
Gráfica 1. Total de asistentes en el taller

Adicionalmente, el siguiente gráfico representa el porcentaje de asistentes que participaron en el espacio aportando su voz desde cada uno de los grupos ciudadanos:



Gráfica 2. Grupos ciudadanos

Teniendo en cuenta los asistentes al espacio, el taller fue desarrollado en 3 mesas de trabajo con apoyo de herramientas de co-creación (**Ver anexo 1**) y contemplando 3 barreras diferentes identificadas en la encuesta de percepción ciudadana realizada en diciembre de 2024. Es importante mencionar que, para este espacio, las barreras



estuvieron abordadas mayoritariamente a espacios de participación se tocan temas como: Seguridad y Convivencia Ciudadana, Movilidad y Transporte Público, Educación y Oportunidades para Jóvenes, Participación Ciudadana y Control Social. Por consiguiente, se obtuvieron los siguientes resultados:

4. Resultados por mesa de trabajo

4.1 Mesa 1: Falta de confianza e incidencia en los espacios de participación:

4.1.1 Fase 1: Profundizar más en la barrera

Tabla 2. Conclusiones generales por pregunta mesa 1 fase 1

Pregunta	Conclusión pregunta mesa 1
Cabeza (pensamientos): ¿Qué creencias, ideas o suposiciones están sosteniendo este problema?	La ciudadanía percibe que su participación no tiene impacto porque históricamente no ha sido escuchada ni tenida en cuenta por las instituciones. La falta de comunicación efectiva, la desorganización administrativa y la ausencia de sentido de pertenencia generan una desconfianza generalizada. Esto se traduce en la creencia de que ningún esfuerzo ciudadano es valorado, lo cual debilita la voluntad de involucrarse en procesos participativos.
Estómago (necesidades): ¿Qué necesidades básicas o intereses insatisfechos están detrás de este problema?	Existe una necesidad profunda de ser escuchados y de que las propuestas ciudadanas reciban respuestas claras. El incumplimiento reiterado de promesas institucionales genera una sensación de abandono. La falta de soluciones a necesidades básicas y la ausencia de confianza en la gestión de recursos públicos incrementan la insatisfacción social. El deseo de tranquilidad, respeto y reconocimiento es una constante entre los participantes.
Pies (movilidad): ¿Hacia dónde está llevando este problema y qué caminos posibles existen para solucionarlo?	La falta de confianza y representación está llevando a una ciudadanía desinformada, desmotivada y cada vez más alejada de lo público. Sin representación legítima ni credibilidad institucional, la participación se reduce drásticamente. No obstante, se reconoce que fortalecer el cumplimiento institucional, generar espacios adecuados y garantizar justicia pueden abrir caminos hacia la reconstrucción de la confianza.
Manos (acciones): ¿Qué acciones concretas han contribuido a generar o mantener este problema?	Las autoridades han minimizado los saberes de las comunidades y han fallado en convocar adecuadamente a los espacios de participación. La falta de estrategias de comunicación, las invitaciones hechas a destiempo y la percepción de que las propuestas no se materializan han alimentado el escepticismo ciudadano. Las herramientas necesarias para facilitar la



	participación son escasas o inexistentes, lo que ahonda la desconexión entre ciudadanía y administración.
Corazón (emociones): ¿Qué sentimientos genera este problema en las personas afectadas y cómo influyen en su solución?	Frustración, decepción, indignación y tristeza son emociones repetidas entre los ciudadanos. La falta de justicia, de memoria institucional y de estímulos para la participación genera desánimo colectivo. Estas emociones afectan directamente la motivación para participar, reforzando un ciclo de indiferencia y ruptura del tejido social. Cuando la ciudadanía se siente ignorada, es menos probable que invierta tiempo y esfuerzo en procesos participativos.

Durante la fase 1, los asistentes identificaron múltiples causas estructurales que inciden directamente en los espacios de participación. Para comenzar, se logró identificar que muchas personas no creen que serán escuchadas, lo cual genera apatía. Esta desconfianza se alimenta por la falta de comunicación (mencionada reiteradamente), la ausencia de sentido de pertenencia, el desinterés institucional, la falta de empatía y de organización por parte de la administración pública. También se resaltó que no hay unión entre líderes y que la publicidad para convocar está ausente. Todas estas ideas consolidan la percepción de que la participación ciudadana no vale la pena.

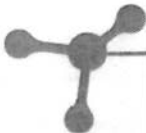
Identificación de causas estructurales por los asistentes

Las acciones concretas que han contribuido a esta barrera son:

- El menosprecio de los saberes comunitarios por parte de las autoridades.
- La falta de visibilidad de propuestas ciudadanas.
- La ausencia de convocatorias con tiempo adecuado.
- La no entrega de herramientas útiles para la participación.
- La percepción de que las propuestas nunca se materializan.
- La falta de espacios y estrategias específicas para incentivar la participación.

Estas acciones o su omisión han hecho que las personas vean la participación como una pérdida de tiempo. Por consiguiente, los **sentimientos dominantes** generados frente al problema son de frustración, desilusión, indignación colectiva, decepción, rabia, tristeza, apatía.

Adicionalmente, se mencionó que no hay estímulo ni afecto por la ciudad ni por la participación. También se identificó una profunda sensación de injusticia por promesas



incumplidas y este deterioro emocional influye de manera negativa en la disposición de las personas para vincularse a procesos colectivos.

Necesidades básicas mencionadas por los asistentes:

- Ser escuchados.
- Obtener respuestas claras y cumplimientos reales.
- Sentir que las propuestas ciudadanas tienen un lugar en la toma de decisiones.
- Contar con tranquilidad frente a una administración eficiente y transparente.
- Ver solucionadas las necesidades más urgentes.

Para ello, se mencionaron caminos posibles como:

- Mayor cumplimiento institucional.
- Representación legítima.
- Resultados concretos que muestren que participar vale la pena.
- Convocar a líderes reales.
- Garantizar justicia y control ciudadano.

4.1.2 Fase 2: Soluciones y oportunidades:

Tabla 3. Conclusiones generales por pregunta mesa 1 fase 2

Pregunta	Conclusión general mesa 1
Cabeza (pensamientos): ¿Qué creencias, ideas o suposiciones están sosteniendo este problema?	Reformular la forma de pensar sobre la participación implica ejecutar ideas concretas, visibilizar resultados, incluir y capacitar líderes, y promover el uso de un lenguaje accesible y asertivo para todas las comunidades.
Estómago (necesidades): ¿Qué necesidades básicas o intereses insatisfechos están detrás de este problema?	La confianza, la cultura ciudadana, la empatía y la articulación entre líderes y administración son los aspectos más urgentes que se deben trabajar para generar un cambio estructural.
Pies (movilidad): ¿Hacia dónde está llevando este problema y qué caminos posibles existen para solucionarlo?	Es necesario actuar en el corto plazo con comunicación efectiva y continuidad de procesos; y a largo plazo consolidar una estructura participativa desde lo educativo, comunitario y organizativo.
Manos (acciones): ¿Qué acciones concretas han contribuido a generar o mantener este problema?	Se requieren herramientas y recursos como plataformas tecnológicas, capacitaciones dirigidas por la administración, espacios adecuados, horarios flexibles y materiales educativos para garantizar una participación efectiva.



Corazón (emociones): ¿Qué sentimientos genera este problema en las personas afectadas y cómo influyen en su solución?	La ciudadanía debe ser involucrada emocionalmente mediante estímulos, beneficios, reconocimiento a líderes, y estrategias comunitarias que motiven la participación.
--	--

En la Fase 2, los participantes plantearon acciones y estrategias para superar la barrera identificada. A partir del análisis anterior, las soluciones se enfocaron en transformar la narrativa institucional, fortalecer capacidades comunitarias, y rediseñar los canales y espacios de participación.

Cambios en la forma de pensar sobre el problema

- Ejecutar y visibilizar las ideas ciudadanas.
- Integrar y capacitar líderes como canales directos con la administración.
- Fortalecer el acercamiento con las comunidades.
- Usar un lenguaje claro, incluyente y asertivo, adaptado a cada público.
- Generar campañas pedagógicas de convocatoria.
- Mostrar públicamente los efectos negativos de la no participación.
- Reconstruir la comunicación desde un enfoque empático ("re-comunicación").

Herramientas y recursos identificados

- Búsqueda de capacitadores idóneos.
- Uso de una APP pública de participación.
- Talleres informáticos sobre la oferta institucional.
- Ampliación de canales de comunicación actuales.
- Diseño de herramientas accesibles y comprensibles.
- Flexibilidad en los horarios y espacios.
- Cátedras o cartillas de cultura ciudadana.
- Capacitaciones permanentes y segmentadas para jóvenes, adultos mayores y comunidad en general.

Aspectos urgentes por resolver

- Recuperar la cultura ciudadana y la confianza.
- Eliminar la idea de que participar es "una pérdida de tiempo" o "una obligación".
- Generar empatía entre instituciones y comunidad.
- Articular efectivamente a la administración con los líderes barriales y comunales.



- Escuchar activamente el sentir de la población.
- Establecer alianzas estratégicas para la ejecución de acciones.

Propuestas estratégicas para involucrar a los ciudadanos.

Para **involucrar a la ciudadanía** en la solución, se propusieron estrategias como:

- Promover la participación a través de **beneficios visibles**.
- Realizar eventos y actividades culturales, recreativas y educativas.
- Estimular la participación en sectores específicos.
- Capacitar emocionalmente a los líderes sociales.
- Reconocer y replicar buenas prácticas por parte de ediles y veedores.

Acciones inmediatas a corto y largo plazo

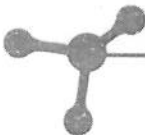
Con base en los resultados, se plantearon acciones a corto y de largo plazo:

Tabla 4. Acciones inmediatas a corto y largo plazo

Corto plazo	Largo Plazo
• Mejorar la comunicación institucional. • Garantizar continuidad de los procesos participativos actuales. • Mostrar avances de las propuestas ciudadanas.	• Consolidar líneas estratégicas de participación. • Establecer canales inmediatos entre líderes y administración. • Incluir a toda la institucionalidad disponible en la promoción de la participación. • Crear cátedras comunitarias como herramientas pedagógicas sostenibles.

4.1.3 Conclusiones Mesa 1

La discusión en la Mesa 1 permitió evidenciar que la participación ciudadana se encuentra fuertemente debilitada por la falta de impacto real en la toma de decisiones públicas. La escasa comunicación institucional, la inexistencia de herramientas accesibles y la débil articulación entre líderes comunitarios y administración han generado una desconexión profunda con lo público. Como consecuencia, emociones como la frustración, la desmotivación y la indiferencia se han instalado en la ciudadanía, afectando directamente su disposición a participar en procesos colectivos.



De manera preocupante, esta ausencia de participación no solo limita la incidencia ciudadana, sino que también contribuye al agravamiento de problemas estructurales como la drogadicción, la corrupción y la desinformación. La informalidad creciente debilita la economía familiar y promueve dinámicas individualistas, mientras que la falta de espacios para jóvenes acentúa su exclusión y vulnerabilidad. En este contexto, la ciudadanía expresa con claridad su deseo de ver resultados concretos, recibir respuestas institucionales efectivas y ser reconocida como actor clave en la transformación del territorio.

4.1.4 Recomendaciones Mesa 1

A partir de los resultados obtenidos en esta mesa, algunas acciones concretas y urgentes para incentivar la participación ciudadana serían las siguientes:

1. Implementar un programa de formación y empoderamiento ciudadano

- Crear programas de formación continua y segmentada de forma presencial y virtual a jóvenes, adultos mayores, mujeres, personas LGBTQ+ y líderes comunales sobre mecanismos de participación, control social, derechos ciudadanos y liderazgo comunitario.
- Asimismo, ofrecer cátedras de cultura ciudadana en colegios, juntas y espacios comunitarios, con enfoque en confianza institucional y corresponsabilidad.

2. Tecnología y herramientas accesibles

- Desarrollar una propuesta para la integración de un chatbot ciudadano por WhatsApp, con respuestas claras y lenguaje sencillo, que permita consultar trámites, dejar opiniones o hacer seguimiento a propuestas.

3. Reconstrucción de la confianza

- Lanzar una campaña pública de "Reconstrucción de la Confianza" con visibilización de resultados reales de la participación y reconocimiento simbólico a líderes de grupos que estén realmente comprometidos.
- Crear una ruta institucional de respuesta ciudadana, con plazos definidos y responsables visibles para atender propuestas hechas por los ciudadanos.

4.2 Mesa 2: Limitaciones de tiempo y accesibilidad para participar:

4.2.1 Fase 1: Profundizar más en la barrera

Tabla 5. Conclusiones generales por pregunta mesa 2 fase 1

Pregunta	Conclusión pregunta mesa 2
Cabeza (pensamientos): ¿Qué creencias, ideas o suposiciones están sosteniendo este problema?	Las personas sienten que participar es una pérdida de tiempo porque las decisiones ya están tomadas. La falta de continuidad institucional, de canales claros y de personal capacitado refuerza la idea de que sus aportes no son escuchados ni generan impacto.
Estómago (necesidades): ¿Qué necesidades básicas o intereses insatisfechos están detrás de este problema?	Las personas demandan flexibilidad horaria, alternativas a la presencialidad, herramientas tecnológicas accesibles y una administración que cumpla sus funciones. También se siente una desconexión con las verdaderas necesidades del territorio.
Pies (movilidad): ¿Hacia dónde está llevando este problema y qué caminos posibles existen para solucionarlo?	Esta barrera está generando desorden, cansancio social, frustración y exclusión, sobre todo en poblaciones como personas con discapacidad. La falta de acciones concretas está llevando a una ciudad con menor cohesión y mayor desconexión entre ciudadanía y gobierno.
Manos (acciones): ¿Qué acciones concretas han contribuido a generar o mantener este problema?	Se identifican acciones que refuerzan la exclusión, como reuniones sin seguimiento, falta de retroalimentación y canales de contacto que no funcionan. También se señala el uso excesivo de lenguaje técnico y la ausencia de espacios accesibles como barreras clave.
Corazón (emociones): ¿Qué sentimientos genera este problema en las personas afectadas y cómo influyen en su solución?	La ciudadanía expresa frustración, tristeza, impotencia y desmotivación. Hay una sensación profunda de ser ignorados, lo cual afecta la voluntad de participar y el vínculo con las instituciones.

Durante la fase 1, los asistentes señalaron múltiples factores que dan respuesta a la existencia de este problema. Primeramente, se percibe que participar en espacios ciudadanos es una pérdida de tiempo, ya que las decisiones se toman de antemano por parte de la administración. Además, existe falta de claridad sobre cómo aportar ideas, escasa continuidad de los funcionarios o contratistas, poco dinamismo en las sesiones y ausencia de canales de comunicación eficaces. También se mencionó la falta de socialización de los espacios y la insuficiente preparación del personal a cargo de estas temáticas.



Identificación de causas estructurales por los asistentes

En cuanto a las acciones concretas que han contribuido a mantener esta barrera, los asistentes identificaron:

- Falta de compromiso institucional.
- Falta de interés en socializar los espacios.
- Reuniones que se hacen solo por cumplir, sin seguimiento ni soluciones reales.
- Carencia de herramientas para el desarrollo de trabajos.
- Difusión de teléfonos erróneos por parte de la Alcaldía, sin respuestas efectivas.
- Escasa retroalimentación y mecanismos de comunicación ineficaces.

Asimismo, los sentimientos predominantes fueron **impotencia, angustia, ansiedad, estrés, tristeza e insatisfacción**. Los ciudadanos expresaron que, aunque son conscientes de los problemas, no se sienten parte de la solución. Incluso espacios como estos talleres, aunque valorados, les generan **estrés** por la percepción de que no habrá continuidad ni un verdadero compromiso institucional.

Necesidades básicas mencionadas por los asistentes

- Reuniones en horarios más flexibles.
- Alternativas a la presencialidad.
- Mejora en el manejo de plataformas digitales.
- Mayor personal operativo y cumplimiento de las normas.
- Canales para que las necesidades ciudadanas sean realmente escuchadas.

4.2.2 Fase 2: Soluciones y oportunidades

Tabla 6. Conclusiones generales por pregunta mesa 2 fase 2

Pregunta	Conclusión pregunta mesa 2
Cabeza (pensamientos): ¿Qué creencias, ideas o suposiciones están sosteniendo este problema?	Debemos dejar de ver la participación como una queja sin sentido y empezar a verla como un espacio de construcción conjunta. Llevar los programas a los territorios y valorar la participación como motor de cambio son pasos clave.
Estómago (necesidades): ¿Qué necesidades básicas o intereses insatisfechos están detrás de este problema?	Lo más urgente es habilitar canales de comunicación claros, espacios múltiples en horarios diversos, y adaptar las metodologías a las características de cada población. También es vital



	demostrar con hechos reales que la participación sí transforma.
Pies (movilidad): ¿Hacia dónde está llevando este problema y qué caminos posibles existen para solucionarlo?	Es clave dar continuidad al laboratorio y a las propuestas surgidas. Acciones como auditorías ciudadanas, espacios colaborativos, monitoreo participativo y seguimiento real ayudarán a mantener el impulso y asegurar sostenibilidad.
Manos (acciones): ¿Qué acciones concretas han contribuido a generar o mantener este problema?	Se proponen herramientas como reuniones virtuales, personal preparado, canales efectivos y alianzas con empresas para facilitar permisos laborales. También se resalta la necesidad de procesos continuos y accesibles para todos los sectores sociales.
Corazón (emociones): ¿Qué sentimientos genera este problema en las personas afectadas y cómo influyen en su solución?	La ciudadanía debe ver resultados. Propuestas como comités ciudadanos, retroalimentación visible, participación de universidades y herramientas digitales pueden fortalecer el vínculo emocional y aumentar la motivación para participar.

En esta Fase 2, los participantes propusieron múltiples formas de repensar esta barrera y avanzar hacia soluciones concretas. Se destacó la necesidad de abandonar la búsqueda de culpables y transformarse en agentes de cambio. Además, una de las recomendaciones más reiteradas fue descentralizar los espacios de participación, para que lleguen directamente a los territorios, barrios y comunidades, incluso en espacios públicos abiertos. También se remarcó la importancia de cambiar la visión sobre estos espacios, viéndolos como espacios de construcción colectiva más allá de la queja.

Herramientas y recursos identificados

- Uso de un lenguaje más claro y menos técnico.
- Nombramiento de más personal capacitado y con conocimiento del territorio.
- Creación de espacios comunitarios más accesibles y cercanos.
- Reuniones virtuales o híbridas.
- Medios de transporte y rutas de acceso adecuadas.
- Alianzas con empresas para permitir permisos laborales.
- Canales de comunicación efectivos y procesos continuos institucionales.

Propuestas estratégicas para involucrar a los ciudadanos



Para **involucrar a la ciudadanía** en la solución, se propusieron estrategias como:

- Darle continuidad a estos espacios participativos.
- Ofrecer retroalimentación visible sobre el avance de las propuestas (sitios web, correos, espacios de seguimiento).
- Involucrar a las universidades y actores sociales organizados.
- Crear comités ciudadanos con poder de voz.
- Usar medios más interactivos para difundir información y generar interés.

Aspectos urgentes por resolver

- Mejorar los canales de comunicación.
- Agrupar necesidades comunes para priorizar temas.
- Diversificar horarios y formatos de participación.
- Adaptar las metodologías a los distintos perfiles poblacionales (jóvenes, adultos mayores, personas trabajadoras).
- Realizar obras concretas y visibles que aumenten la confianza en las instituciones.

Acciones inmediatas a corto y largo plazo

Con base en los resultados, se plantearon acciones a corto y de largo plazo:

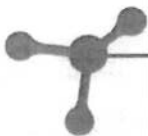
Tabla 7. Acciones inmediatas a corto y largo plazo

Corto plazo	Largo Plazo
• Escucha activa y asertiva. • Auditorías ciudadanas a los espacios e iniciativas.	• Establecer monitoreo y seguimiento permanente a las problemáticas tratadas. • Crear espacios de colaboración sostenibles.

4.2.3 Conclusiones Mesa 2

La Mesa 2 evidenció que las principales limitaciones para la participación ciudadana están relacionadas con la falta de tiempo, accesibilidad y herramientas adecuadas para diferentes perfiles poblacionales. Los participantes señalaron que la desconexión entre la oferta institucional y las condiciones reales de la ciudadanía tales como los horarios laborales, la falta de espacios cercanos y la ausencia de formatos virtuales o adaptados, genera frustración, exclusión y apatía frente a los procesos participativos.

Además, se identificó que la escasa continuidad institucional, la falta de seguimiento a las propuestas y el uso de un lenguaje técnico refuerzan la idea de que participar no tiene impacto. En consecuencia, se concluyó que es necesario innovar en los formatos,



descentralizar los espacios de participación y priorizar resultados visibles para reconstruir la confianza ciudadana y facilitar una participación más efectiva y significativa.

4.2.4 Recomendaciones Mesa 2

A partir de los resultados obtenidos en esta mesa, algunas acciones concretas y urgentes para incentivar la participación ciudadana serían las siguientes:

1. Adaptar formatos de participación a las realidades ciudadanas
 - Implementar modalidades híbridas (virtual/presencial) para reuniones, con interpretación en lengua de señas y opciones asincrónicas (grabaciones, foros, encuestas).
 - Realizar jornadas móviles de participación en barrios, plazas y centros comunitarios, con horarios flexibles.
2. Facilitar el acceso desde el trabajo, casa o estudio
 - Crear espacios de participación exprés (15–30 minutos) con formularios rápidos, botones de opinión y canales digitales de respuesta.
3. Alfabetización digital y accesibilidad
 - Desarrollar un plan de alfabetización digital ciudadana, con talleres comunitarios que enseñen a usar plataformas, herramientas de voz a texto, formularios en línea, etc.

4.3 Mesa 3: Limitaciones de tiempo y accesibilidad para participar:

4.3.1 Fase 1: Profundizar más en la barrera

Tabla 8. Conclusiones generales por pregunta mesa 3 fase 1

Pregunta	Conclusión pregunta mesa 3
Cabeza (pensamientos): ¿Qué creencias, ideas o suposiciones están	La ciudadanía percibe una Alcaldía ausente, sin compromiso ni canales eficaces de comunicación. Esto genera desconfianza, desinformación y desinterés en participar.



sosteniendo este problema?	
Estómago (necesidades): ¿Qué necesidades básicas o intereses insatisfechos están detrás de este problema?	Se evidencian necesidades insatisfechas de seguridad, expresión, formación, reconocimiento y espacios de diálogo, que no están siendo atendidas por la Alcaldía.
Pies (movilidad): ¿Hacia dónde está llevando este problema y qué caminos posibles existen para solucionarlo?	No se generaron ideas específicas en esta parte por temas de tiempo, pero el problema apunta a mayor desconexión y desprotección social si no se actúa. Se requieren programas de liderazgo y cercanía barrial.
Manos (acciones): ¿Qué acciones concretas han contribuido a generar o mantener este problema?	La falta de veeduría, comunicación clara, formación en gestión pública y compromiso institucional ha generado una desconexión estructural entre comunidad y gobierno.
Corazón (emociones): ¿Qué sentimientos genera este problema en las personas afectadas y cómo influyen en su solución?	La ciudadanía se siente ignorada, frustrada y desmotivada, lo que refuerza su rechazo hacia los procesos institucionales y disminuye la participación.

La falta de comunicación y de canales efectivos entre la Alcaldía y la ciudadanía en Bucaramanga se ha consolidado como una barrera estructural, emocional y operativa. Desde la perspectiva ciudadana, se percibe una administración desconectada, sin canales accesibles ni efectivos para escuchar, informar o responder a las inquietudes del territorio. Esta desconexión se traduce en sentimientos generalizados de frustración, abandono e impotencia, especialmente en sectores vulnerables como jóvenes, niños y personas desplazadas.

Además, se evidencia un profundo desconocimiento de los mecanismos de participación, una ausencia de incentivos reales para involucrarse en los procesos públicos y una sensación de inutilidad frente a la posibilidad de incidir en las decisiones gubernamentales.

Algunos factores que refuerzan el distanciamiento entre ciudadanos y la participación son los siguientes:

- La falta de formación técnica en liderazgos ciudadanos



- La desinformación sistemática
- El uso de medios poco accesibles
- El lenguaje técnico en la comunicación institucional

4.3.1 Fase 2: Soluciones y oportunidades

Tabla 9. Conclusiones generales por pregunta mesa 3 fase 2

Pregunta	Conclusión pregunta mesa 3
Cabeza (pensamientos): ¿Qué creencias, ideas o suposiciones están sosteniendo este problema?	Cambiar la mentalidad implica valorar la participación ciudadana, combatir la desinformación y fortalecer el liderazgo barrial como eje de transformación.
Estómago (necesidades): ¿Qué necesidades básicas o intereses insatisfechos están detrás de este problema?	No se registraron ideas específicas por falta de tiempo pero, se infiere que el punto crítico es restaurar la confianza a través de soluciones cercanas, efectivas y sostenidas.
Pies (movilidad): ¿Hacia dónde está llevando este problema y qué caminos posibles existen para solucionarlo?	No se registraron ideas específicas por falta de tiempo pero, se requieren acciones inmediatas como asambleas y campañas barriales, y a largo plazo consolidar estructuras de participación permanentes.
Manos (acciones): ¿Qué acciones concretas han contribuido a generar o mantener este problema?	Se proponen herramientas como salones comunales, puntos móviles, talleres en barrios, y plataformas digitales para facilitar el acceso y participación de la ciudadanía.
Corazón (emociones): ¿Qué sentimientos genera este problema en las personas afectadas y cómo influyen en su solución?	Involucrar a la ciudadanía pasa por fortalecer el trabajo conjunto entre Alcaldía y organizaciones sociales, generar acuerdos serios y divulgar información confiable y accesible.

Las soluciones propuestas por los participantes apuntan hacia un modelo de comunicación más horizontal, accesible y centrado en el territorio. La ciudadanía plantea la necesidad de recuperar el diálogo directo a través de asambleas ciudadanas periódicas, creación de salones comunales, puntos móviles de participación y una mayor presencia institucional en los barrios. Estos espacios permitirían escuchar directamente las necesidades, construir acuerdos y fomentar vínculos de confianza.



También se destacan algunos elementos clave para dinamizar la relación entre comunidad y administración:

- La urgencia de una estrategia digital efectiva con plataformas que permitan consultar, opinar y participar desde casa, con contenidos claros, reales y sin barreras tecnológicas.
- El fortalecimiento de los liderazgos comunitarios.
- Reforzar la formación ciudadana en participación y el trabajo articulado con ediles, JAC y otros actores sociales.

Aunque algunos elementos no fueron profundizados por falta de tiempo del ejercicio, las ideas recopiladas reflejan una voluntad clara por transformar la forma en que se piensa y se ejerce la participación.

4.3.3 Conclusiones Mesa 3

Durante el desarrollo de la Mesa 3, se identificó que la ausencia de canales claros, efectivos y accesibles de comunicación entre la Alcaldía de Bucaramanga y la ciudadanía ha generado una desconexión estructural que impacta negativamente en la participación ciudadana. Esta brecha de comunicación alimenta la percepción de una administración ausente y desinteresada, lo que profundiza emociones como la frustración, impotencia, desmotivación y abandono, especialmente en poblaciones vulnerables.

Se evidenció que los principales factores que sostienen esta barrera incluyen: el desconocimiento generalizado sobre los mecanismos de participación existentes, la falta de formación técnica de los liderazgos comunitarios, la tecnificación del lenguaje institucional, y la utilización de medios poco accesibles para la mayoría de los ciudadanos. A nivel operativo, la falta de veeduría, la escasa formación de los funcionarios públicos, y la ausencia de estrategias pedagógicas para comunicar la oferta institucional agravan aún más la situación.

Asimismo, los participantes expresaron que esta desconexión se traduce en una baja legitimidad de las acciones institucionales, afectando directamente el deseo y la motivación para participar en espacios colectivos. Esta situación refuerza una cultura política pasiva y de desconfianza hacia lo público.

4.3.4 Recomendaciones Mesa 3

Con base en los aportes de la ciudadanía durante las fases del taller, se recomienda implementar una estrategia integral de comunicación y participación centrada en el territorio, que permita reconstruir los vínculos entre la administración municipal y las comunidades. Algunas recomendaciones clave incluyen:

1. Diseño de una estrategia de comunicación accesible y multicanal:

- Consolidar WhatsApp como canal central de comunicación directa e interacción ciudadana.
- Reforzar el uso de redes sociales como Instagram y Facebook para convocatorias, difusión visual y pedagogía participativa.
- Rediseñar la página web institucional, mejorar la usabilidad y articularla con medios populares entre la ciudadanía.

2. Creación y fortalecimiento de espacios de participación comunitaria:

- Implementar salones comunales en barrios como nodos de escucha y diálogo.
- Activar puntos móviles de participación que circulen por las comunas.
- Organizar asambleas barriales periódicas como mecanismo de consulta y toma de decisiones compartida.

3. Formación y empoderamiento ciudadano:

- Promover programas de liderazgo comunitario con enfoque en gestión pública y comunicación participativa.
- Desarrollar talleres en los barrios que articulen temas sociales, culturales y educativos.
- Involucrar a ediles, JAC, organizaciones sociales y universidades en los procesos de formación y seguimiento.

4. Reformulación institucional desde la empatía y la cercanía:

- Fomentar una narrativa institucional basada en el reconocimiento, la escucha activa y el respeto mutuo.
- Generar acuerdos serios con las comunidades y divulgarlos de forma accesible.



- Facilitar el contacto directo entre funcionarios y ciudadanía, minimizando los protocolos y fortaleciendo la confianza.

5. Acciones inmediatas a corto y largo plazo:

Tabla 10. Acciones inmediatas a corto y largo plazo

Corto plazo	Largo plazo
Visitas institucionales a barrios, activación de canales digitales con retroalimentación visible, y promoción de campañas barriales.	Institucionalización de estructuras de participación comunitaria permanentes, articulación con planes de desarrollo comunal, y diseño de plataformas digitales con participación activa de la ciudadanía.

Estas acciones no solo buscan resolver una barrera operativa, sino también transformar la relación entre comunidad y gobierno local, avanzando hacia una cultura participativa, transparente y corresponsable.

5. Resultados ejercicio “Café del mundo”

5.1 Lienzo: ¿Por cuál de los siguientes medios suele informarse habitualmente?

Durante la fase de refrigeración, denominada café del mundo, se invitó a las personas participantes a clasificar, en una escala del 0 al 5, los medios que utilizan habitualmente para informarse, siendo 0 “casi nunca” y 5 “siempre”. Las respuestas se registraron en notas adhesivas y se ubicaron en el lienzo correspondiente. Los principales hallazgos fueron los siguientes:

- **Alta frecuencia de uso de WhatsApp e Instagram:** WhatsApp fue el canal más mencionado, con 11 menciones individuales en la franja de frecuencia 4 a 5, y 3 menciones adicionales combinadas con Instagram o como parte de la categoría general “redes sociales”.
- Instagram fue mencionado de forma individual en 3 ocasiones y combinado con WhatsApp en otras 3 notas.
- Facebook también apareció en la franja de calificación de 4 a 5 con una mención conjunta (Facebook 5, Instagram 4 y WhatsApp 3).
- Telegram y TikTok fueron mencionados una sola vez, ubicados en la franja de frecuencia media (2 a 3).
- WhatsApp también fue referenciado una vez en la franja media-alta (3 a 4).



- Es importante destacar que no se registraron menciones directas a canales como la página web de la Alcaldía, correos electrónicos, carteles físicos, secretarías o puntos móviles de información.

5.1.1 Conclusiones y recomendaciones de este lienzo

De este ejercicio podemos observar que la ciudadanía se informa principalmente a través de canales digitales de mensajería y redes sociales, siendo **WhatsApp e Instagram los medios de mayor uso**, seguidos por Facebook.

Los canales institucionales tradicionales tienen baja recordación o uso entre los participantes, por lo cual, pensando en el futuro Laboratorio, este debe debería priorizar WhatsApp como canal clave de comunicación directa, tanto para difundir información como para recoger opiniones ciudadanas. Instagram y Facebook pueden funcionar como plataformas de difusión visual y convocatorias, especialmente para públicos jóvenes y urbanos.

La página web, correos oficiales o carteleras físicas no están siendo percibidas como medios relevantes, por lo cual es necesario revisar su diseño, usabilidad o nivel de actualización, o pensar en cómo integrarlos con canales más populares.

Finalmente es válido concluir que la ciudadanía valora canales que permitan una respuesta rápida, interacción directa y bajo costo de acceso. Esto debería guiar el diseño del modelo de atención y participación del laboratorio.

5.2 Lienzo: ¿Qué tipo de herramienta digital puede facilitar tu participación desde casa, el trabajo o el estudio?

- Cuadrante 1: Herramientas ideales para participar desde cualquier lugar (Alta facilidad de uso / Alta utilidad): Este cuadrante recibió la mayor cantidad de respuestas. La herramienta más destacada fue WhatsApp, lo que refuerza su papel como canal clave para la participación ciudadana. Respuestas ubicadas:
 - WhatsApp (9 veces, en diferentes notas adhesivas)
 - Formularios cortos (1 vez)
- Cuadrante 2: Herramientas poderosas, pero hay que aprender a usarlas (Alta utilidad / Baja facilidad de uso): Este cuadrante muestra herramientas que tienen alto



potencial pero presentan barreras de entrada, principalmente por falta de familiaridad o capacitación. Respuestas ubicadas:

- WhatsApp y Facebook
 - Podcast
 - Emisoras comunales
 - Plataformas de seguimiento ciudadano
 - WhatsApp con encuestas
- Cuadrantes 3 y 4: Sin respuestas (Herramientas con baja utilidad y/o baja facilidad de uso): No se ubicaron herramientas en los cuadrantes de baja utilidad.

5.2.1 Conclusiones y recomendaciones de este lienzo

Podemos concluir que WhatsApp es percibido como la herramienta más efectiva y accesible para facilitar la participación ciudadana en diversos contextos. También se reconoce el valor de herramientas simples como formularios breves. Además, algunas herramientas populares como Facebook o formatos como podcast y emisoras comunales pueden ser útiles, pero requieren acompañamiento para su apropiación efectiva.

También es interesante que WhatsApp aparece mencionada ambos cuadrantes, lo que podría reflejar diferencias en habilidades digitales según el perfil del participante.

De este ejercicio podemos identificar recomendaciones para el Laboratorio de Innovación Pública, algunas de estas son:

- Consolidar WhatsApp como canal central de interacción con funcionalidades complementarias como encuestas, grupos y mensajes segmentados.
- Fortalecer la apropiación digital de herramientas útiles pero subutilizadas (como plataformas de seguimiento o podcasts) mediante estrategias de alfabetización digital o tutoriales ciudadanos.
- Incorporar herramientas de bajo umbral de acceso como formularios cortos o contenido radial/comunitario que pueda ampliar la llegada a públicos menos digitalizados.
- Diseñar formatos accesibles y escalables, adaptados a distintos niveles de familiaridad tecnológica entre los ciudadanos.

5.3 Lienzo: ¿Cuál logo te gusta más para representar la identidad del Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga?

Como parte del ejercicio participativo, se dispuso un espacio orientado a conocer la percepción de los asistentes sobre la identidad visual del futuro Laboratorio de Innovación Pública. Para ello, se presentaron dos propuestas gráficas de logotipo, y cada participante tuvo la oportunidad de votar por su favorita mediante una dinámica lúdica: se entregó una pelota de ping pong a cada persona, la cual debía ser depositada en el contenedor correspondiente al logo de su preferencia.

Esta dinámica permitió una votación ágil, visual y participativa, fortaleciendo el sentido de apropiación de los asistentes frente al proceso. Al finalizar la jornada, el logo que recibió la mayor cantidad de votos fue el siguiente:

Figura 1. Identidad de marca Laboratorio de Innovación Pública



Teniendo en cuenta la opinión expresada por los ciudadanos a través de esta votación, este logo será adoptado como la identidad visual oficial del Laboratorio de Innovación Pública de Bucaramanga. Su elección refleja no solo una preferencia estética, sino también el deseo colectivo de contar con una imagen cercana, representativa y



coherente con algunos principios del laboratorio tales como: participación, colaboración y transformación social.

Esta identidad será utilizada en todas las piezas comunicativas y espacios del laboratorio, fortaleciendo su visibilidad, apropiación ciudadana y sentido de pertenencia desde su fase inicial.

6. Principios propuestos para el Laboratorio de Innovación Pública

A partir de la información recopilada en este taller se proponen los siguientes principios para el laboratorio.

1. Incidencia ciudadana en la toma de decisiones públicas

¿Por qué? Las personas sienten que participar no sirve para nada, porque las decisiones ya están tomadas. Esta percepción fue transversal a las tres mesas.

¿Qué propone la ciudadanía?

- Mostrar resultados concretos de participación.
- Incluir liderazgos comunitarios en decisiones sectoriales.
- Fortalecer comités ciudadanos con poder real de voz y seguimiento.

Temas en los que se manifiesta: Seguridad (ausencia de espacios juveniles), movilidad (obras sin consulta), educación (sin voz joven), participación (solo informativa).

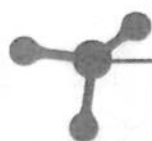
2. Inclusión y accesibilidad en la participación

¿Por qué? Participar sigue siendo difícil para muchas personas por falta de tiempo, discapacidad, exclusión digital, lenguaje técnico, entre otros.

¿Qué propone la ciudadanía?

- Formatos presenciales y virtuales.
- Espacios cercanos, horarios flexibles.
- Lenguaje claro y accesible.
- Capacitaciones segmentadas (jóvenes, adultos mayores, comunidad diversa).

Temas en los que se manifiesta: Movilidad (transporte como barrera), participación (no hay condiciones para asistir), educación (jóvenes excluidos), seguridad (ausencia de espacios para grupos vulnerables).



3. Transparencia, datos abiertos y pedagogía participativa

¿Por qué? Las emociones asociadas a la participación son negativas: frustración, desconfianza, rabia, tristeza, desinterés.

¿Qué propone la ciudadanía?

- Reconocimiento simbólico y emocional al liderazgo social.
- Estímulos no económicos (visibilidad, historias de éxito).
- Actividades culturales, recreativas y educativas como espacios de encuentro.
- Reconstrucción de la narrativa institucional desde la empatía.

Temas en los que se manifiesta: Participación (desafección), seguridad (falta de espacios juveniles que generen pertenencia), educación (desvinculación emocional con lo público).

4. Cultura ciudadana, confianza y motivación para participar

¿Por qué? Las emociones asociadas a la participación son negativas: frustración, desconfianza, rabia, tristeza, desinterés.

¿Qué propone la ciudadanía?

- Reconocimiento simbólico y emocional al liderazgo social.
- Estímulos no económicos (visibilidad, historias de éxito).
- Actividades culturales, recreativas y educativas como espacios de encuentro.
- Reconstrucción de la narrativa institucional desde la empatía.

Temas en los que se manifiesta: Participación (desafección), seguridad (falta de espacios juveniles que generen pertenencia), educación (desvinculación emocional con lo público).

7. Aprendizajes logísticos y metodológicos del ejercicio.

La realización del taller Bucaramanga Innova dejó aprendizajes valiosos que deben ser considerados para el diseño y ejecución de futuras actividades participativas del Laboratorio de Innovación Pública. A continuación, se presentan los principales hallazgos desde una perspectiva logística y metodológica:



1. Convocatoria y asistencia

- La inscripción previa mediante formulario digital fue efectiva para segmentar públicos y garantizar una logística adecuada.
- Sin embargo, se evidenció la necesidad de diversificar los canales de difusión (radio comunitaria, líderes locales, puntos físicos) para incluir a personas con menor acceso a plataformas digitales.
- La confirmación telefónica fue clave para asegurar la asistencia efectiva (62% de los inscritos asistieron), lo cual sugiere mantener este mecanismo como parte del proceso organizativo.

2. Distribución y dinámica del espacio

- Aunque se contó con un auditorio amplio, la distribución del espacio no favoreció la interacción fluida ni el trabajo colaborativo. Las mesas de trabajo fueron numerosas (algunas con más de 15 personas) y estaban ubicadas muy cerca entre sí, lo que generó un nivel elevado de ruido ambiente. Esto dificultó la escucha activa y limitó la participación efectiva de los asistentes, quienes manifestaron su inconformidad al no poder seguir con claridad las conversaciones de su propia mesa.
- Se recomienda, para futuros talleres, contar con un espacio en el que las mesas de trabajo estén físicamente aisladas unas de otras o distribuidas en diferentes salas. Esto permitirá garantizar una mejor calidad en las conversaciones, fomentar la escucha atenta y evitar interferencias entre grupos.
- Las herramientas visuales como lienzos facilitaron la recolección de ideas y permitieron un enfoque participativo accesible para distintos perfiles ciudadanos.
- Las pausas activa y el refrigerio contribuyeron positivamente al ambiente del taller, mejorando la disposición y energía de los participantes.

3. Metodología participativa

- El uso de metáforas corporales (cabeza, estómago, manos, pies y corazón) ayudó a estructurar el análisis de las barreras de participación de forma empática y comprensible.
- El enfoque en dos fases (diagnóstico y soluciones) permitió que los ciudadanos pasaran de la queja a la propuesta, generando ideas con alto potencial de implementación.

- La combinación de actividades serias con momentos lúdicos, como la votación con pelotas de ping pong, aumentó el sentido de apropiación y participación activa.

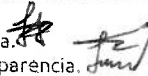
4. Documentación y sistematización

- La relatoría en tiempo real y el uso de formatos estructurados por pregunta fueron fundamentales para capturar la riqueza de las discusiones.
- Se identificó la importancia de disponer de más tiempo para profundizar en fases claves (especialmente soluciones), así como de contar con roles claros de facilitación, relatoría y logística por cada mesa.

5. Inclusión y accesibilidad

- A pesar del esfuerzo por garantizar diversidad de perfiles, se identificaron barreras persistentes como el lenguaje técnico, la ubicación del espacio y el horario laboral.
- Para próximos ejercicios se sugiere fortalecer la accesibilidad física y comunicativa, incluir metodologías adaptadas por grupo poblacional (jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y ofrecer opciones híbridas (presencial/virtual).

REVISADO POR	APROBADO POR
 STEPHANY SOTO GÓMEZ CPS. PROYECTO DE TRANSPARENCIA	 JOHN ALBERT CONTRERAS BERTEL ASESOR JURÍDICO DE DESPACHO Resolución No 002 del 15 de enero de 2025 – Delegación de Funciones como oficial de Transparencia

Elaboró: Juan Andrés Cortés Niño – Practicante Alcaldía de Bucaramanga. Proyecto transparencia. 
Laura Vanessa Grimaldos Corzo – Practicante Alcaldía de Bucaramanga. Proyecto transparencia. 
Revisó: Stephany Soto Gómez CPS. Proyecto transparencia. 
Aprobó: John Albert Contreras Bertel. Asesor Jurídico De Despacho. 

